



---

# INDAGINE SULL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA COMUNALE:

## I CITTADINI STRANIERI

---

*Marco Ciorli, Visola Gjeka*

*RAPPORTO DI RICERCA*



BIBLIOTECA  
COMUNALE  
DI TRENTO

Anno 2017

# Sommario

Introduzione	
L'INDAGINE	SULL'UTENZA:
I CITTADINI STRANIERI.....	4
Premesse e obiettivi del progetto.....	4
Le due ricerche .....	4
Metodologia e decisioni rilevanti.....	5
Parte	Prima
L'UTENZA: I CITTADINI STRANIERI	
PRESSO LA SEDE CENTRALE.....	6
L'indagine.....	6
Tipi di utenti: uno sguardo sulle pratiche d'uso.....	7
Verso un miglioramento dell'esperienza degli utenti: conoscenza dei servizi, valutazione e analisi dei bisogni.....	8
Tra immagini e possibilità: il ruolo della biblioteca.....	10
Parte	Seconda
LA NON-UTENZA	
FRA I CITTADINI STRANIERI.....	12
L'indagine.....	12
Gli intervistati.....	12
Altri usi e conoscenza dei servizi offerti.....	18
Sottoutilizzo dei servizi: ragioni e bisogni fra utenti occasionali e non-utenti.....	21
Immagini della biblioteca.....	24
Abitudini informative e di lettura.....	29
Epilogo	
PANORAMICA E	
DIREZIONI EMERGENTI.....	31
In sintesi.....	31
Prospettive.....	31



# Introduzione

## L'INDAGINE SULL'UTENZA: I CITTADINI STRANIERI

### Premesse e obiettivi del progetto

Questo rapporto presenta i principali risultati dell'indagine condotta tra febbraio e luglio 2017 sulla conoscenza, la valutazione e l'uso dei servizi della Biblioteca Comunale di Trento da parte della popolazione di origine straniera. L'indagine è nata all'interno della proposta del “Bando tirocini Comune di Trento 2017”, per collaborazioni di tirocinio rivolte a studenti dell'Università di Trento. La posizione n° 27 ha previsto due collaboratori (gli autori, Marco Ciorli e Visola Gjeka) per “Indagine sull'utenza dei servizi della Biblioteca comunale: i cittadini stranieri”:

*“Le biblioteche locali sono sempre di più luoghi di integrazione dove i cittadini stranieri trovano il contatto con il territorio. L'obiettivo del tirocinio è quello di contribuire a migliorare i servizi attraverso studi sull'utenza, in particolare attraverso il supporto:*

- 1. nella realizzazione di un'indagine per verificare il grado di conoscenza, di utilizzo e di soddisfazione dei servizi delle biblioteche;*
- 2. nell'analisi delle aspettative e dei bisogni informativi e culturali da parte dei cittadini stranieri.”*

Dagli incontri preliminari con il tutor aziendale Ugo Scala e dal confronto col direttore della biblioteca, dott. Giorgio Antoniacomi, è emerso come l'idea dell'indagine fosse nata dall'incontro dialogico fra alcune esigenze del contesto locale e da tendenze generali del dibattito sulla biblioteca pubblica nelle discipline biblioteconomiche e prossime a questa. La comprensione di questo legame e di altri temi ha avuto un ruolo importante nello sviluppo delle domande di ricerca.

Per quanto riguarda il contesto più generale: nel settore esiste un ampio dibattito teorico, riguardo l'attenzione delle biblioteche sulla conoscenza profonda dell'utenza. Particolare enfasi è data alla progressiva emersione della consapevolezza di grandi mutamenti sociali in corso, che possono plasmare le pratiche in biblioteca e cambiarne le funzioni, in particolare i dibattiti sull'era dell'informazione, sui media e sull'utente

“postmoderno”, che spinge per un uso-consumo veloce, differenziato e personalizzato; la necessità di avere uno studio anche qualitativo dei fenomeni in corso e dell’utenza, introducendo la comprensione delle rappresentazioni legate alla biblioteca, abbandonando visioni autoreferenziali e limitate sul ruolo della biblioteca e il rapporto semplificato fra utenza ideale e reale. Infine, la discussione dell’impatto sociale della biblioteca e il rapporto con le comunità di riferimento.

I dibattiti sono talvolta polarizzati, ma appare fondamentale l’emersione di tendenze fortemente “progressiste”, che spingono per una biblioteconomia “sociale” e “aperta”, col passaggio da biblioteca “della cultura” a biblioteca “a base culturale”.

Per quanto riguarda il contesto locale, ci sono pratiche esigenze di intervento, legate al piano economico e al calo dell’utenza. Lo studio sugli utenti stranieri si inserisce in un generale piano di comprensione dell’utenza e di alcuni cambiamenti in atto, anche in parallelo con i dibattiti generali. In particolare si sono registrati una perdita significativa dell’utenza attiva negli ultimi 4 anni (-40%) rispetto ad una precedente posizione di eccellenza (30% della popolazione trentina totale, in media europea e in cima alle statistiche italiane), il sotto-utilizzo di alcuni servizi specifici (es. MLOL - Medialibrary Online), usi “impropri” e “nuovi”, legati ad un cambiamento del ruolo e dell’impatto sociale della biblioteca in una società in evoluzione. Ci si interroga su chi non usa la biblioteca e chi non l’ha mai usata, chiedendosi come si possa intervenire. È sentita l’esigenza di muovere il servizio verso un’idea di biblioteca che “cerca una domanda per produrre un’offerta” e non si limiti ad aspettare che gli utenti fruiscono solo di offerte esistenti, quindi “uscire e vedere cosa la biblioteca può offrire”: “uscire” sia fisicamente, sentendo la voce di chi la biblioteca non la conosce o non la frequenta, sia “uscire” ideologicamente, slegandosi da visioni che possono risultare conservatrici, esclusive e autoreferenziali. Inoltre, gli usi nuovi o “non tradizionali” (“impropri”) nella prassi possono rappresentare un motore di cambiamento per: a) ampliare l’esperienza d’uso dei soggetti interessati a queste pratiche; b) valorizzare i bacini di utenza esistente legata a tali pratiche, valutando il possibile incontro fra bisogni e offerta; c) offrire alcune nuove esperienze legate sia a queste nuove pratiche, sia all’utenza persa, sia a coloro che non hanno mai utilizzato la biblioteca e che possono invece risultare interessati. Vi è nella Biblioteca Comunale un acceso dibattito, in un continuum tra una forte attenzione inclusiva col sostegno ad una biblioteca “aperta alle persone e al cambiamento” e, dall’altra, una forte critica contro specifici comportamenti, laddove alcuni pongono addirittura in relazione il calo dell’utenza con i comportamenti “non tradizionali” o la presenza di soggetti marginalizzati (senz’altro e stranieri). I riferimenti pratici di tale dibattito, ovvero situazioni di disagio (reale o percepito), rendono il tema complesso e talvolta intensificato da risposte emozionali, venendosi così a creare un

divario fra giudizi di valore -legati agli ideali che orientano le azioni di politica organizzativa e biblioteconomica-, e valutazione delle scelte pratiche e quotidiane.

Oltre allo studio del rapporto fra Biblioteca Comunale e cittadini stranieri, ci sono alcuni elementi più specifici: percentuale minore di utenti attivi stranieri rispetto al resto della popolazione - circa 11% per gli stranieri- (eccetto la Biblioteca dei Ragazzi – palazzina Liberty), esistenza di nuovi servizi recenti (Aula Multilingue, gruppi di lettura, conversazioni in lingua italiana con volontari dell'Associazione Atas), importanza del gruppo per la percezione di alcuni soggetti come problematici, da parte di utenti e personale (ad es. il legame con pratiche “improprie”, casi di conflitto, discriminazione, percezioni di disagio, etc.).

Tutto ciò si declina praticamente nel dibattito all'interno del contesto locale sul cambiamento e il ruolo della Biblioteca Comunale di Trento e sulla pianificazione di politiche di gestione. Inoltre sfocia in rilevanti confronti interni fra dirigenza e dipendenti ma anche fra i dipendenti stessi: quali problemi sono urgenti e reali? Fra i vari elementi in gioco, che ruolo ha l'utenza straniera? Si può valorizzarne l'esperienza d'uso? Come agire concretamente, invece, in relazione a idee generali sulla biblioteca e reali avvenimenti, spesso percepiti come problematici? Questo piano di contatto fra dimensioni “macro” e “micro”, “istituzionali” e “soggettive”, appare cruciale: agli elementi che via via cominciano a porre le basi per gli interrogativi di ricerca, si aggiunge l'attenzione, esplicitata chiaramente dal direttore della biblioteca, verso un “incrocio di vedute”: premesso che i diversi soggetti abbiano rappresentazioni diverse della biblioteca e delle pratiche ad essa legate, è necessario conoscerle e metterle a confronto, per smontare anche possibili pregiudizi e trasformare occasioni problematiche in opportunità di cambiamento. Dalla dirigenza è particolarmente sentita l'esigenza di approfondire lo sguardo della popolazione straniera, degli utilizzatori “impropri” e dei bibliotecari (senza esplicitare però, inizialmente, uno studio su questi). La prospettiva della dirigenza stessa è, per lo meno sul piano esplicito della committenza, lasciata per scontata o non considerata, mentre quella dell'utenza “generale” è esclusa: la stessa considerazione implicita di questo gruppo come omogeneo è possibile solo in quanto assimilabile a coloro che sono percepiti come “utenti tipici”, rispondenti a un certo immaginario tradizionale della biblioteca (per coloro che ci lavorano o la dirigono). Vi è una sorta di “segmentazione comportamentale dei pubblici”. Quest'ultimo punto pare rispondere, effettivamente, alla necessità di approfondire ciò che è percepito come problematico, ovvero ciò che si scontra con la percezione ideale di ciò che la biblioteca dovrebbe essere e, conseguentemente, può nuocere l'esperienza di alcuni utenti (ideali), nell'ottica di trasformarlo in opportunità, decostruendo criticamente l'immagine dell'utente ideale, cercando di incontrare l'utente ideale e l'utente potenziale. Questa necessità rappresenta

di fatto un gruppo di interrogativi che si muovono in un importante insieme di definizioni di confini deboli (fra ciò che è “problematico” e non, “improprio” e non, “straniero” e non). La nostra attenzione come ricercatori è quindi di tentare di comprendere le pratiche interne a queste definizioni, per rispondere alle domande che la Biblioteca si pone, ma considerandone anche la costruzione sociale e i confini simbolici.

L’indagine ha avuto l’obiettivo di analizzare criticamente e in maniera strutturata le esperienze dei cittadini stranieri con la Biblioteca Comunale e costruire dei rapporti utili per la struttura e altre realtà amministrative. In particolare, gli obiettivi sono stati:

- Comprendere la percezione degli utenti stranieri rispetto a ciò che esiste (servizi) e ciò che potrebbero volere;
- Comprendere come è possibile volgere situazioni (percepite come) problematiche in opportunità di crescita per la popolazione straniera e non;
- Conoscere il grado di conoscenza dei servizi della non-utenza e comprenderne motivazioni e potenziali bisogni;
- Comprendere possibili necessità informative per l’utenza e la non-utenza;
- Comprendere l’esperienza e le rappresentazioni del personale bibliotecario a contatto con l’utenza

## Le due ricerche

L’indagine, condotta tra febbraio e luglio 2017, si è svolta in due diversi progetti di indagine paralleli e nelle seguenti fasi:

- Una fase di pianificazione, tramite discussione con la committenza e alcuni soggetti utili al disegno della ricerca;
- Una fase relativa all’utenza, svolta in sede Centrale. Sono state svolte interviste narrative e periodi di osservazione, analizzate primariamente tramite il software *Atlas.ti*;
- Una fase sulla non-utenza. Sono stati proposti dei questionari presso l’ufficio Cinformi – Centro informativo per l’immigrazione, poi analizzati principalmente tramite il software *Stata*.

È stata, inoltre, richiesta una fase di restituzione, con presentazione dei risultati al personale della biblioteca e scrittura del presente rapporto finale.

## Metodologia e decisioni rilevanti

Viene deciso che il lavoro sarà in *équipe* e non singolo tra i diversi gruppi di ricerca. Si anticipa l'organizzazione del lavoro e degli incontri con il tutor aziendale, Ugo Scala. In generale si prevede che il lavoro abbia un'organizzazione molto libera e pianificata soprattutto da noi. Si prevede anche un incontro con il direttore della biblioteca, Dott. Giorgio Antoniacomi e con il tutor docente, Prof. Giuseppe Sciortino. Dato l'interesse per la profondità (racconti d'esperienza e rappresentazioni) l'indagine si sviluppa come prevalentemente qualitativa. Il disegno della ricerca è *in fieri* e circolare, ovvero evolve nel corso della ricerca e prevede continui passaggi e legami fra le varie fasi di lavoro. L'approccio è tendente alla *Grounded Theory*, nel senso di far prevalere l'emersione di scelte e teoria d'analisi dal contesto specifico di indagine piuttosto che da studi pregressi; non c'è però la presunzione di "partire da zero", anche perché è evidente che sono molti i concetti e gli elementi che possono plasmare tanto le scelte di indagine quanto le analisi. Condivisa fra noi c'è fin da subito una forte attenzione per la *riflessività*, per la sensibilità alla costruzione sociale del risultato scientifico e per l'importanza della cura del rapporto con i partecipanti all'indagine. Anche, nello specifico, della costruzione delle tracce o altri strumenti d'indagine, c'è comune attenzione al rapporto con l'Altro e la distanza da approcci deterministici e direttivi (ovvero privilegiamo l'idea di comprensione di mondi e rappresentazioni da esplorare, piuttosto che trattare gli attori come "oggetti di studio" che confermano presupposti, teorie o danno mere informazioni, dati).

Tutto il materiale relativo all'indagine è stato condiviso tramite una cartella Google Drive, e da subito chiediamo che alcune fasi siano in collaborazione con l'altro gruppo, o comunque che ci sia comunicazione e organizzazione comune.

Ulteriori dettagli sugli obiettivi, i percorsi di ricerca e i risultati delle due indagini vengono trattati nelle successive sezioni di questo rapporto. Nella Parte Prima verrà introdotto lo studio sull'utenza presso la sede centrale della Biblioteca Comunale. Nella Parte Seconda quello sulla Non-Utenza tramite questionari all'ufficio Cinformi (Sportello per i cittadini stranieri). Infine, concludiamo presentando una sintesi e un confronto fra i due percorsi e i loro esiti.

I due percorsi d'indagine hanno raccolto una quantità di dati ampia su diversi temi. Comprensibilmente, i seguenti risultati non si riferiscono a tutto ciò che è emerso, ma sono il frutto di una selezione di temi che abbiamo ritenuto pertinenti ai principali obiettivi di ricerca e per i quali si è raccolto materiale sufficiente per operare un'analisi.

# Parte Prima

## L'UTENZA: I CITTADINI STRANIERI

### PRESSO LA SEDE CENTRALE

#### L'indagine

Lo studio dell'esperienza degli utenti è stata la parte fondamentale dell'indagine più generale sul rapporto fra cittadini stranieri e offerta della Biblioteca Comunale di Trento. L'intento di approfondire caratteristiche e pratiche dell'utenza straniera attraverso uno studio sul campo nasce dalla ricerca di un'immagine verosimile e imparziale sulle reali esperienze. Come precedentemente accennato, gli intenti di partenza di questo progetto erano, da una parte, prendere in considerazione il grado di conoscenza dei servizi e un'analisi dei bisogni, in modo da migliorare la qualità dei servizi fruiti da una categoria, seppur eterogenea, che risulta avere un tasso di utilizzo attivo mediamente più basso. Dall'altra, la Biblioteca Comunale ha manifestato interesse rispetto alla maggiore comprensione di un contesto che possiede alcune criticità, nel tentativo di trasformare "problematicità" percepite in occasioni di opportunità di cambiamento e sviluppo per l'istituzione e il rapporto con la cittadinanza.

Partendo da alcuni dibattiti interni, è progressivamente emerso l'interesse per un gruppo circoscritto rispetto alla totalità eterogenea degli stranieri che fanno uso della biblioteca: i soggetti, tendenzialmente intesi come immigrati recenti, non "integrati" e di prima generazione, che frequentano la sede centrale (via Roma, 55) e la cui presenza è talvolta percepita come frequente, prolungata e prevalentemente legata ad attività "non tradizionali". Tale gruppo, dai confini incerti, genera occasionalmente disguidi legati al regolamento e la percezione, a volte testimoniata da alcuni cittadini, di un clima che allontanerebbe alcuni utenti. Di fondo, inoltre, c'è la preoccupazione rispetto ad un utilizzo a volte percepito come non coerente con alcune visioni specifiche del ruolo della biblioteca e che potrebbe essere, perciò, diverso e più ricco. Questa parziale "selezione", quindi, nasce proprio dai collegamenti, percepiti, fra la fruizione degli ambienti da parte di alcuni soggetti di origine straniera, la tematica degli usi "propri" e "impropri" (coerenti o meno all'istituzione bibliotecaria) e l'esperienza degli altri utenti.

Nello stesso tempo, l'intento è quello di affrontare la varietà del modo in cui questi aspetti sono percepiti e discussi, entro e fuori i confini della biblioteca. Il tema è senza dubbio assai sensibile, ma risulta opportuno affrontarlo, senza intenti pregiudiziali o faziosi. Di fronte al ruolo pubblico e alla missione della Biblioteca Comunale, uno studio e un dibattito sano appare fondamentale, proprio per mettere a confronto i diversi punti di vista e, confrontandosi su alcuni dati, intraprendere in modo consapevole una pianificazione delle attività che possa al meglio valorizzare il ruolo culturale e sociale della biblioteca e arricchire l'esperienza di ogni cittadino. D'altra parte, nel corso degli ultimi anni sono già stati intrapresi alcuni progetti mirati a bisogni specifici, quali le attività legate al multilinguismo, mentre altre decisioni hanno risposto ad alcuni disagi negli spazi comuni: questo studio rappresenta una prima occasione, abbastanza strutturata, di valutare alcuni di questi interventi e altri in programmazione.

È su queste basi che abbiamo pianificato il lavoro di ricerca. Diversi aspetti, dalla complessa notazione di "integrati", alla selezione dell'utente straniero percepito "problematico", fino all'idea stessa di uno studio *ad hoc* sui soggetti stranieri, considerati quindi come "utenza particolare", sono stati approcciati criticamente da parte nostra, anche per la loro importanza sul piano pratico (come la scelta degli intervistati). Di fatto, pur affidandoci agli elementi stessi di pregiudizio -eventualmente confutabili- come "bussola", gli stranieri intervistati sono stati un gruppo abbastanza eterogeneo sul piano delle pratiche: la maggior parte, a prescindere dai tipi di uso che predilige, è definibile come *habitué*, ovvero di lunga data (TAB. 1.1). Coerentemente alle aspettative di selezione, invece, la quasi totalità degli intervistati fa un uso frequente (più volte al mese) o molto frequente (giornaliero o quasi).

Una parte rilevante dell'indagine si è basata su interviste agli utenti. L'idea nasce dall'ampliamento di un breve studio precedente (2016) basato su alcune interviste semi-strutturate a migranti presso la sede centrale, che hanno però prodotto risultati parziali e poco fruibili. Condividendo l'importanza dell'approccio e valutando risorse e interessi conoscitivi, si è deciso di valorizzare maggiormente l'approccio qualitativo in profondità e proporre interviste aperte, con basso grado di strutturazione. I colloqui sono stati proposti direttamente in sede, faccia-a-faccia, cercando di evitare legami fra i soggetti, che avrebbero probabilmente sovrastimato l'impatto delle reti sociali sulle esperienze raccontate. Le interviste, condotte in modo libero, hanno previsto teoricamente alcune fasi, mirate a: offrire delle cornici entro le quali gli intervistati/narratori potessero esplorare la propria prospettiva in modo personale; permettere che tali cornici offrirono risposte dettagliate, partendo da un contesto ampio e permettendo di approfondire alcuni punti, ma anche fare scoperte; evitare che la relazione fosse dall'inizio di carattere informativo e categorizzante, (abbiamo evitato, per esempio, di iniziare con domande puntuali, direttive o su caratteristiche socio-

anagrafiche); evitare risposte veloci, tipiche e/o attente ad aspettative presunte, evitare formalità e un carattere ‘predatorio’ (mirato al puro dato). Le “cornici” su cui si sono costruiti gli scambi, sono state quelle relative: al racconto delle proprie abitudini quotidiane in biblioteca, con particolare attenzione ad attività specifiche e spazi; alla conoscenza della biblioteca e i suoi servizi; alle possibilità, in termini di desideri e valutazioni. Infine abbiamo cercato di raccogliere dettagli circa le caratteristiche degli intervistati.

Parallelamente alle interviste agli utenti, sono state svolte anche diverse ore di osservazione degli ambienti e alcune interviste in profondità al personale bibliotecario, non tanto per avere meri “dati” sull’utenza, ma nell’idea di valorizzare un diverso e complementare *sguardo* sul tema. I dipendenti sono stati ascoltati in merito al loro lavoro, la loro prospettiva ed esperienza rispetto ai fenomeni dell’utenza straniera e degli usi impropri, e le loro rappresentazioni rispetto al ruolo della biblioteca e del bibliotecario.

Parte del lavoro sul campo, la raccolta di alcune interviste e osservazioni, è stata fatta in collaborazione con l’indagine sugli *usi impropri*, gestita da Luca Proietti e Laura Vento. Su un totale di 47 interviste, sono state raccolte 27 interviste a utenti (da 30 a 80 minuti circa), di cui 22 stranieri, e 20 interviste a dipendenti (da 60 a 140 minuti circa). Le ore di osservazione sono state circa 50. Le principali criticità rispetto alla raccolta dei dati sono state la barriera linguistica<sup>1</sup> e la difficoltà a realizzare un racconto ricco di dettagli. Per quanto riguarda il basso numero di interviste agli utenti stranieri (rispetto a una previsione di circa 40), le cause principali sono stati comuni problemi tecnici (un intervistatore, ad esempio, non è riuscito a condurre i suoi colloqui), ma soprattutto la scarsità di potenziali intervistati durante alcuni momenti e un tasso di rifiuto molto alto, specie alle proposte dell’intervistatore uomo.

La tabella 1.1 mostra un riepilogo delle caratteristiche principali degli utenti stranieri intervistati. Per chiarezza, definiamo alcune abbreviazioni utilizzate. Nella colonna “Usi principali” abbiamo deciso di distinguere quegli utenti che fanno un uso focalizzato su una o poche attività, in modo ricorrente, piuttosto che vario, diviso fra attività anche molto diverse. Le diciture “focalizzato” o “vario” sono quindi seguite dagli usi più frequenti degli utenti. Nella stessa colonna, menzioniamo anche usi “tradizionali” della biblioteca e non, nel primo caso si tratta di usi consolidati nel tempo e ufficialmente riconosciuti dalla biblioteca, nel secondo caso si tratta di usi più discussi. Un approfondimento di tale tema è fornito nelle prossime pagine. La colonna “Frequenza

---

<sup>1</sup>Nella conduzione delle interviste è stata posta molta attenzione alla scelta di un linguaggio semplice e all’utilizzo opzionale dell’inglese. Tuttavia, il diffuso basso livello di conoscenza delle due lingue ha talvolta reso la comunicazione povera e ardua. Inoltre molti soggetti parlano primariamente francese, lingua non conosciuta dagli intervistatori.

d'uso", infine, fa riferimento alla regolarità dell'utilizzo dei servizi. Per esempio, nel primo caso abbiamo un utente uomo di circa 50 anni, di cui non si sa il Paese di origine, che frequenta la biblioteca da almeno tre anni, quasi quotidianamente ("Molto frequente") e per usare principalmente computer e Wi-Fi.

**TAB. .1 Caratteristiche principali dell'utenza straniera intervistata**

Utente	Genere	Età	Paese di origine	Uso da almeno 3 anni	Frequenza d'uso	Usi principali
P6	Uomo	ca 27	Tunisia	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P8	Uomo	ca 27	Mali	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P9*	Uomo	-	Pakistan	X	Molto freq.	Focalizzato: Pc e Wi-Fi
P10	Uomo	43	Afghanistan	✓	Molto freq.	Focalizzato: libri e giornali
P11	Uomo	42	Tunisia	X	Molto freq.	Vario: sopratt. libri e giornali
P12*	Uomo	22	Gambia	X	Frequente	Vario: tradizionali e non
P13	Uomo	35	Camerun	X	Frequente	Vario: soprattutto lettura
P14	Donna	ca 30	Equador	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P15	Uomo	ca 25	Mali	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P17	Uomo	28	Libia	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P18	Uomo	+60	Macedonia	✓	Molto freq.	Focalizzato: giornali
P19*	Uomo	ca 30	Pakistan	X	Molto freq.	Focalizzato: giornali e studio
P20*	Donna	ca 30	Nepal	X	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P21	Uomo	ca 40	Marocco	✓	Molto freq.	Focalizzato: Wi-Fi e giardino
P22	Uomo	43	Marocco	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P23*	Uomo	ca 25	Nigeria	X	-	Nessuno
P27	Uomo	40	Marocco	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P29	Uomo	20	Marocco	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P31	Uomo	ca 50	-	✓	Molto freq.	Focalizzato: Pc e Wi-Fi
P32	Uomo	61	Tunisia	✓	Molto freq.	Vario: tradizionale e non
P33	Uomo	ca 45	Marocco	✓	Frequente	Focalizzato: giornali e libri

*Note:* Le interviste contrassegnate da \* sono state condotte in lingua inglese; tutti gli intervistati che frequentano la Biblioteca da poco tempo (meno di 3 anni) sono giunti nell'area recentemente (da un anno a qualche giorno) e hanno approcciato i servizi solitamente in concomitanza all'arrivo.

## Tipi di utenti: uno sguardo sulle pratiche d'uso

Il primo importante obiettivo di questa parte dell'indagine è l'analisi dell'esperienza d'uso presso la sede centrale della Biblioteca Comunale. Considerati, fra gli obiettivi, il disinteresse per gruppi etnici specifici e la rilevanza di alcune pratiche specifiche, abbiamo ritenuto opportuno procedere con l'analisi critica degli elementi che collaborano alla segmentazione dell'utenza coinvolta e con la proposta di una nostra tipologia. In particolare, oltre alla già citata problematizzazione della categoria degli "stranieri", ci è apparso doveroso riferirci, almeno in parte, al "dibattito sugli usi". Pur in presenza di un progetto separato da quello sugli usi "propri" e "impropri", abbiamo infatti riconosciuto la rilevanza del tema in merito alla presenza straniera in biblioteca e alla sua percezione: pertanto, abbiamo deciso di rielaborare queste categorie e far

emergere, partendo dai dati, gli elementi più adeguati per approcciarsi all'uso della Biblioteca da parte dei cittadini stranieri. L'analisi qui proposta è fondata dai dati relativi alle interviste agli utenti, alle osservazioni realizzate nella sede e alle interviste rivolte ai dipendenti, che hanno fornito ulteriori spunti importanti circa la percezione di alcune pratiche.

### *“Proprio-improprio” una dicotomia che non funziona*

Ci siamo approcciati alle prime interviste agli utenti già con il dubbio sull'utilizzo dei due termini *proprio* e *improprio* per definire gli usi; eravamo coscienti che questa semplicistica categorizzazione degli usi sarebbe stata non solo vaga ma anche inefficiente ai fini di una comprensione equilibrata e produttiva del fenomeno.

La tanto dibattuta questione (sia internamente al nostro gruppo di lavoro/ricerca che insita nell'organizzazione biblioteca nonché tra il personale della stessa) di una ripartizione, che vuole dividere gli utilizzi idonei e non, sarebbe riduttiva per affrontare il tema degli usi dell'utenza straniera, nonché fuorviante se pensiamo ai diversi significati che i termini *proprio* e *improprio* possono assumere da persona a persona; è per questo motivo che, quello a cui puntiamo, noi ricercatori e l'organizzazione biblioteca, è una comprensione di questi fenomeni, considerati “devianti”, nel loro *habitat*, per riuscire a comprenderne la natura e attivare così nuove proposte per una convivenza più positiva e fruttuosa.

Per poter riuscire a parlare di usi propri o impropri, idonei o meno al luogo bisogna fare un passo indietro e chiedersi su che base possiamo affermare ciò. Tra i servizi della biblioteca quello delle postazioni Pc e del Wi-Fi rientrano tanto quanto il prestito dei libri, la consultazione di materiale antico, così come il prestito di Dvd e così via. Ma quando si tratta di giudicare l'idoneità dell'esclusivo uso di un servizio che è considerato complementare ad altre attività ma non del tutto ufficiale, quale l'utilizzo delle prese di corrente per ricaricare i propri dispositivi, allora il confine comincia a traballare. Sappiamo che utenti come studenti sono legittimati ad utilizzarli perché loro oltre ad utilizzare le prese di corrente, studiano (anche se qualcuno potrebbe allo stesso tempo dire che questi spesso non studiano materiale proveniente dalla biblioteca ma materiale proprio), mentre il gruppo di immigrati che staziona in sala Manzoni –ma non solo- ne fa un utilizzo esclusivo. Dunque pare che l'illegittimità dell'atto stia nell'uso esclusivo di servizi considerati accessori come corrente elettrica, riscaldamento o aria condizionata, etc. Ma la questione non è così semplice e lineare, infatti, come si scoprirà più avanti quando si affronteranno le interviste al personale, ciò che emerge non è l'ostilità nell'assistere a questi usi, spesso è il luogo in cui si osservano che li rende dubbiosi e impropri. Alcuni bibliotecari si sono espressi per una ricollocazione di determinati utilizzi, ai quali non è assegnato un luogo specifico e che per conseguenza

sono visti come inopportuni al luogo, in spazi appositi; si tratta di attività come l'utilizzo di Smartphone per guardare video o ascoltare musica, ricaricare i telefoni cellulare, usare i Pc e rilassarsi o svagarsi in vari modi.

Le persone a cui stiamo facendo riferimento, spesso sono persone marginalizzate e lo sono soprattutto nell'apparenza. A causa di questa loro visibilità di stranieri marginalizzati le loro azioni sono più riconoscibili e lo sono a colpo d'occhio. Non si potrà sostenere lo stesso con persone dell'est più simili alla fisionomia e ai tratti somatici italiani/occidentali. Volendo ragionare nel senso inverso, riportiamo un aneddoto raccontato da uno dei nostri intervistati che riguarda un utente italiano che si trova in Sala Manzoni e fa un commento negativo sulla presenza di stranieri che stanno tutto il tempo con il telefono in mano a guardare film. In questo caso ci colpisce la riflessione del bibliotecario intervistato che si domanda che cosa sia realmente a dare loro fastidio, visto che in quel caso non recavano disturbo a nessuno; perché essere infastiditi dalla loro semplice presenza?

In un'altra occasione, questa volta all'interno delle nostre osservazioni -sempre in Sala Manzoni- abbiamo potuto assistere ad una scena in cui una signora italiana non è stata ripresa per aver parlato al telefono -più di una volta-, quando non molto tempo prima un ragazzo di colore era stato invitato ad allontanarsi per fare lo stesso. Sia nel primo aneddoto che nel secondo, legittimamente ci si chiede: Chi, o cosa, è ad essere improprio? L'atto o l'utente?

Chiara Faggiolani (2012)<sup>2</sup>, parla di una società "complessa e discontinua rispetto ai valori del passato sui quali le biblioteche hanno fondato la propria missione" (p. 104), è in questa prospettiva che si deve intendere la difficoltà di interpretazione di cui si è parlato precedentemente. Come ha già fatto notare il personale nei loro racconti, quello che si vede in biblioteca non è altro che lo specchio della società al di fuori della questa. Gli immigrati presenti in Sala Manzoni -ma non solo- sono aumentati perché negli ultimi anni si è rilevato un drastico aumento in tutto il paese; dobbiamo, dunque, fare i conti con le loro necessità e difficoltà. Nello stesso libro, la Faggiolani riporta una suddivisione "classica" e superata dell'utenza in biblioteca e che vuole scardinare con termini post-moderni più adatti ai trend della società contemporanea. Le categorie a cui fa riferimento sono: *utenza istituzionale*, *utenza media* e *utenza impropria* che vuole sostituire con termini come "*habitué*", "*esperti*" e "*user leader*". Allo stesso modo, come si può vedere anche in Tabella 1.1, abbiamo fatto una riflessione simile quando ci siamo riferiti a utenza *recente* e a quella *habitué*, per l'appunto. Facendo, quindi, affidamento ad una tipologia più post-moderna, come suggerito dall'autrice, riproponiamo come segue una nostra classificazione:

- utenza recente contrapposto a utenza *habitué*;

---

<sup>2</sup>Faggiolani Chiara, 2012, "La ricerca qualitativa nelle biblioteche", Milano, Editrice Bibliografica.

- utenza frequente contrapposto a utenza occasionale;
- utenza selettiva contrapposta a utenza mista.

Abbiamo deciso di considerare utenza recente quell'utenza che frequenta la biblioteca da meno di tre anni, viceversa se la frequenta da almeno tre, la chiamiamo habitué. L'utenza frequente è quell'utenza che si reca in biblioteca più volte al mese, quando la frequenza è quotidiana o quasi utilizziamo la dicitura "molto frequente", in caso contrario è occasionale. In ultimo, l'utenza selettiva fa riferimento ad un uso più mirato dei servizi offerti, viceversa l'utenza mista è quella che fa un uso più largo degli stessi.

Analogamente, per quanto riguarda la trattazione in merito agli usi che fanno della biblioteca, si propone la seguente tipologia, dove ogni diverso tipo è da immaginarsi come un continuum in cui ci si può spostare a destra e a sinistra gradualmente, e non come dicotomie (istituzionale vs. improprio) o a blocchi. Le tipologie sono tre:

- *usi istituzionali/tradizionali;*
- *usi problematici/negoziabili;*
- *usi impropri tout court.*

Nella categoria degli usi istituzionali/tradizionali rientrano quei casi in cui l'utenza di nostro interesse fa un uso "classico" del luogo. Si tratta di casi di usi *coerenti* con la *mission* della biblioteca, che non sono percepiti come problematici per varie ragioni; a titolo di esempio citiamo il caso degli studenti stranieri che studiano con il proprio materiale, ma anche tutte quelle pratiche e usi ritenuti ufficiali o trattati come tali che riscontrano un'ampia accettazione e che si sono consolidati nel tempo.

La seconda categoria, gli usi problematici, sono quegli usi che stanno al confine tra ciò che è coerente e ciò che non lo è con la *mission* della biblioteca e la cui percezione e accettabilità, o meno, è spesso influenzata da fattori come l'esclusività di un determinato uso o da fenomeni di etichettamento. Questo tipo intermedio di usi fa riferimento a quegli utilizzi che sono di recente implementazione, come l'utilizzo del Wi-Fi con vari dispositivi tecnologici, e che, dunque, non hanno ancora un luogo a questi dedicati; in altre parole, sono quelle attività in via di legittimazione da parte del pubblico in genere ma anche e soprattutto del personale bibliotecario.

Gli usi impropri tout-court sono quegli usi altamente problematici, esplicitamente illegali e irregolari - casi di spaccio e abuso di droghe, danneggiamento del luogo e molestie - considerati preoccupanti in termini di vivere comune e di gestione degli spazi in modo sicuro per l'utenza in senso generale. Si tratta di persone che sono considerate problematiche per la società e da noi poco studiate, ma che sono emerse dai dati (sia sotto forma di lamentele da parte del personale che dalle osservazioni).

Nelle prossime sezioni vedremo più in dettaglio quanto anticipato sopra.

## *Usi istituzionali/tradizionali*

La categoria degli usi istituzionali e tradizionali, come già detto prima, ha attirato poco la nostra attenzione, questo perché abbiamo da subito deciso di focalizzarci su quegli usi ritenuti più delicati. Tuttavia, non è sfuggito alla nostra attenzione l'esistenza di usi che rientrano perfettamente in quelle pratiche affermatesi nel tempo e per questo ritenute più che idonee al luogo. Potrebbe essere interessante, a titolo esemplificativo, il già citato caso degli studenti che con il loro materiale -libri, Pc e altro- vanno in biblioteca e vi passano anche l'intera giornata.

Nello specifico, qui ci riferiamo a quei casi di stranieri di più o meno recente immigrazione, che potrebbero a prima vista essere etichettati come utenti atipici ma che, al contrario, fanno un uso della biblioteca tipicamente tradizionale. Alcune persone, spesso di recente immigrazione, vanno in biblioteca per studiare la Bibbia o il Corano, per studiare l'italiano da soli o in compagnia, per leggere libri nelle loro lingue o in italiano. Altre, invece, di immigrazione più matura, spesso si recano per tenersi informati sull'attualità sia del loro paese d'origine sia di quello che li ospita, quindi c'è un importante uso dell'emeroteca e dei giornali, che a volte si portano con sé e leggono nel giardino interno della biblioteca, altri, pochi e sempre gli stessi, frequentano l'aula multilingue e qui si dedicano specialmente alla lettura di giornali in lingua straniera ma anche ad attività più singolari come quelle svolte da un utente che si diletta a scrivere poesie in varie lingue.

## *Usi problematici/negoziabili*

In questa sezione trattiamo un argomento che si colloca in una zona grigia, quindi intermedia, rispetto agli usi tradizionali di cui sopra e quelli impropri *tout court* che seguiranno sotto.

Abbiamo diviso il paragrafo in tematiche quali: la questione dei bisogni primari, quella sull'utilizzo della Sala Manzoni, ma non solo, come spazio per rilassarsi e di svago, affronteremo poi il discusso tema del servizio di Wi-Fi e dei dispositivi tecnologici, seguito dall'uso delle prese di corrente elettrica per ricaricare i propri telefoni cellulare, per terminare con il tema dell'utilizzo degli armadietti.

### *Bisogni primari*

Questa sezione sui bisogni primari riguarda due temi: l'uso problematico dei bagni e quello della Sala Manzoni, ma in genere di tutta la biblioteca, come posto per riscaldarsi nella stagione rigida.

La questione delicata e controversa dell'utilizzo dei bagni si riferisce a quei casi in cui stranieri senza una fissa dimora o provenienti da dormitori, utilizzano i bagni come se fossero delle lavanderie o dei bagni personali: si è assistito a persone che si facevano

la barba, che lavavano vestiti o che si davano una rinfrescata e altre attività simili. Si tratta di fare un uso della biblioteca per soddisfare necessità primarie e bisogni personali, che nella comune concezione sono adibiti alle abitazioni personali. Sembra logico pensare, come alcuni intervistati hanno sottolineato, che, trattandosi di persone senza una casa (almeno di giorno), questi possano necessitare di un posto dove soddisfare queste prime necessità; ma è altrettanto vero che le istituzioni prevedono dei luoghi adeguati per svolgere queste attività, come d'altro canto ci hanno fatto notare altri bibliotecari intervistati. In questa panoramica complessa è risultato difficile prendere una posizione, da parte del personale, su cosa sia giusto e accettato e cosa non lo sia, anche se con uno sbilanciamento verso una negazione di usi così estremi e controversi per il luogo. Tuttavia la questione dei bagni esprime un altro quesito: è giusto che queste persone entrino in biblioteca solo per usare il bagno? Per alcuni sì, per altri no. Ma la vera domanda è più generale: È giusto che si entri in biblioteca solo per usare il bagno? Perché è questa la vera domanda prima ancora di riferirci ad una categoria specifica come quella degli immigrati e dei senza-tetto. Ancora una volta, pare che il problema non sia solo che cosa sia ritenuto idoneo o meno, “proprio” o “improprio”, ammessa e non concessa questa terminologia, ma chi sia a commettere queste azioni. Ci sarebbe davvero la stessa reazione se lo stesso atto “improprio” fosse compiuto da un utente italiano?

Tra gli utilizzi che abbiamo considerato problematici e in via di negoziazione, abbiamo individuato, grazie a osservazioni sul campo, interviste agli utenti e al personale, pratiche che si sono affermate nel tempo come quelle di ripararsi dal freddo nella stagione rigida, ma similmente anche per rinfrescarsi nella stagione calda. La sala Manzoni nello specifico è vista come uno spazio quasi di prima accoglienza che ospita persone che un posto dove trascorrere le ore diurne non ce l'hanno. Nella visione dei bibliotecari, sia quelli che lavorano prettamente in Sala Manzoni che quelli che vanno e vengono più occasionalmente in questo spazio, c'è la comune visione che questo tipo di utenza trascorra ore, se non l'intera giornata in biblioteca a “non fare niente”.

In questa visione vediamo una biblioteca che svolge un ruolo di accoglienza che possibilmente competerebbe a strutture apposite per persone senza fissa dimora e immigrati appena arrivati nel paese. Persone che vanno in biblioteca per questo motivo, lo fanno principalmente per ripararsi dal freddo e il dibattito che si consuma tra il resto degli “abitanti” della biblioteca è se non sia possibile che queste persone non possano trovare un luogo *ad hoc* per queste loro necessità. Il problema principale che abbiamo riscontrato è che, ormai da qualche tempo, persone vagabonde che entrano in biblioteca con il solo intento di riscaldarsi, ormai si sono quasi del tutto “estinte”, infatti tra le testimonianze del personale, è emerso che non ci sono più quei soliti soggetti noti a tutto il personale, ora hanno fatto spazio a un tipo di utenza più mista che, sì la utilizza per

ripararsi dal freddo o dal caldo ma è divenuta quasi un servizio accessorio, così come lo è per qualsiasi altro utente che per ovvie ragioni ha bisogno di svolgere le proprie attività in una temperatura adeguata. Infatti le persone che “sfruttano” i servizi della biblioteca sono in aumento e difficilmente puoi riconoscere quelle che fanno un uso esclusivo del riscaldamento.

Questo tema può facilmente scivolare in un'altra questione, ovvero quella di andare in biblioteca per “oziare” o comunque “per non fare niente”. È così che la necessità di riscaldarsi -bisogno primario- si può trasformare in attività di svago o relax. Questo è il tema del prossimo paragrafo.

### *Tempo libero in biblioteca: il “problema” dello svago e della sua percezione*

L'immagine di una sala Manzoni con persone di colore con i loro telefonini e gli auricolari alle orecchie può sensatamente far suscitare una sensazione di ozio da parte degli utenti “tradizionali”. Se poi ci aggiungiamo casi di persone che sono semi sdraiate su poltrone, o panchine nel caso dei giardini, allora l'immagine peggiora e si viene a confermare l'idea che questo luogo accolga persone che nella vita non hanno (quasi) niente da fare e che vengano in biblioteca a “bivaccare”, come è stato spesso detto, come se questa fosse l'estensione della strada, dove possono entrare senza che venga loro chiesto il motivo per cui sono lì e per questo approfittare dell'assenza di “barriere” all'entrata. Ecco perché a volte questo tipo di uso viene considerato dal personale bibliotecario come un utilizzo non coerente né idoneo all'immagine della biblioteca. Per alcuni bibliotecari questa visione suscita dispiacere nel vederli così improduttivi giorno dopo giorno, né vogliono pensare che in biblioteca si debba negare alle persone la possibilità di rilassarsi e di venire esclusivamente con questo tipo di scopo; si possono, infatti, prevedere motivi che alterano da un utilizzo specifico e classico, e che possono quindi prendere in considerazione attività di svago, come giocare a carte e di relax, entrare in biblioteca con l'intento di riposarsi un momento o rilassarsi e pensare, per poi fare altro o uscire subito dopo. Altri sostengono fermamente che non è giusto usare la biblioteca per dormire, stare “parcheeggiati” su una sedia tutto il giorno e negare così la possibilità ad altre persone di utilizzare quelle sedie per quello che sono state pensate.

Dietro a questa lamentela sembra che ci sia un motivo piuttosto banale: “non è un bel vedere”. Questo concetto non è affatto scontato, ma nello stesso tempo è sensibile. Infatti, sia in alcuni colloqui con gli utenti stranieri, che in alcuni racconti del personale, è emerso più volte, direttamente o in maniera più velata, l'importanza attribuita alla pulizia e all'ordine della biblioteca, dove atmosfera e qualità dell'arredo concorrono alla percezione del luogo. Dunque, l'utilizzo degli spazi da parte di soggetti, come persone senza fissa dimora, già complesso, induce ad una difficile ma necessaria gestione fra le

loro esigenze, mancanze più generali e la lecita attenzione per il diffuso desiderio per un luogo piacevole ed accogliente.

### *Internet e dispositivi*

Altre attività sono l'utilizzo di Internet sia dalle postazioni computer che dai propri Smartphone. Questa attività ha delle caratteristiche interessanti che vale la pena descrivere. La maggior parte delle pratiche osservate dal personale riguardano l'utilizzo dei propri dispositivi Smartphone per navigare online ed ascoltare musica, guardare video e chattare con vari strumenti di comunicazione con l'obiettivo di rimanere in contatto con la propria famiglia di origine. Per coloro che non posseggono uno Smartphone o per chi necessita di svolgere attività più articolate, si usano i computer fissi presenti in Sala Manzoni. Per questo servizio c'è una grande richiesta e l'offerta è ora ridotta (anche se non lo era in passato). Nella visione del personale sembra che questo sia il loro motivo principale per venire in biblioteca. Abbiamo riscontrato che le attività che svolgono maggiormente questi utenti sono: l'uso di Social Network, per tenersi in contatto con amici e parenti lontani, la ricerca di lavoro, la registrazione alle agenzie interinali, la stesura e l'invio di Curriculum Vitae. I telefoni cellulari sono utilizzati a volte per gli stessi motivi quando la mezz'ora di tempo a disposizione per avere l'accesso ai Pc non basta. Allo stesso modo, la visione e ascolto di musica e video avviene per motivi di svago da un lato e come strumento di formazione e informazione alternativa e contemporanea, come i tutorial su YouTube, dall'altro.

Da questo uso nasce un bisogno di aiuto che è stato più volte espresso, dal personale in forma diretta e dagli utenti in forma indiretta, in merito alla ricerca online del lavoro, all'iscrizione alle agenzie del lavoro, così come per la stesura del proprio CV.

### *Le prese elettriche*

Simile al tema di cui sopra, è l'utilizzo delle prese elettriche che vengono impiegate per ricaricare i telefoni cellulari. Dal punto di vista del personale, molti ritengono sia un uso deviante per gli usi della biblioteca che, se non accompagnato da altre attività come lo studio, non si è legittimati ad utilizzare. Altri intervistati sostengono invece che "se queste persone non hanno un posto dove farlo" non si può puntare il dito solo sugli immigrati in sala e non sugli studenti che potrebbero, in via ipotetica, fare lo stesso utilizzo di svago con i loro computer attaccati alla corrente. La differenza sta forse nel dove e come vengono compiute queste azioni. Infatti, in alcune interviste al personale è emerso, sotto forma di suggerimento, che se le stesse azioni fossero svolte in aree apposite e le stesse attività di visione e ascolto di filmati e musica di svago fossero adibite a sezioni a queste dedicate, non provocherebbe la stessa intolleranza da parte degli utenti "altri" e del personale.

Che cos'è a rendere questo uso inappropriato? il luogo potrebbe essere una risposta, in quanto ad uno studente del primo piano è concesso farlo; anzi, in questo caso questo tipo di utilizzo è incentivato e legittimato in quanto ogni singola postazione possiede più alimentatori di prese di corrente. Si potrebbe risolvere il problema mandando queste persone al primo piano a ricaricare i propri telefoni? Alcuni bibliotecari direbbero di no perché sarebbero comunque non idonei a frequentare quel luogo perché svolgono attività diverse dallo studio. Ma facciamo un passo indietro e chiediamoci se questo "genere" di utenza abbia diritto o meno a ricaricare i loro telefoni in biblioteca. In alcune interviste sembra che la risposta sia no, in altri casi, questo tipo di dilemma porta a proporre l'idea di creare degli spazi appositi, che rimedierebbero ad una eventuale controversia in merito.

### *Servizio deposito bagagli*

Un ultimo aspetto degno di nota tra quelli selezionati dalle interviste al personale, riguarda gli armadietti al primo piano. Si tratta di un servizio reso accessibile a tutti, ma pensato nello specifico per quegli utenti che vengono con l'intento di fermarsi in biblioteca per un po' di tempo e depositare item personali che sarebbero ingombranti da portare con sé o che non ci si fida a lasciare incustoditi nelle sale da studio quando ci si vuole concedere una pausa o altri motivi simili.

Con la forte presenza di utenza straniera immigrata questo tipo di servizio è finito per essere percepito come un deposito bagagli per quelle persone che non hanno un posto dove depositare le proprie cose, anche con l'intento di uscire subito dalla biblioteca, quindi di non utilizzare affatto un servizio complementare che giustifichi l'uso degli armadietti. I bibliotecari lamentano un uso a volte esasperato a cui, a volte, si assiste, ovvero quello di "un sentir armeggiare con borsoni" e altri bagagli ingombranti, la cui collocazione, poiché troppo grandi per lo spazio degli armadietti, disturba il silenzio delle sale studio. Altre volte queste persone si portano con loro i sacchi di vestiti o di ombrelli, nel caso di venditori ambulanti di ombrelli e altri oggetti, e sostano in qualche sedia lungo il corridoio risultando a volte d'ostacolo o comunque spiacevoli alla vista.

Anche in questo caso il limite tra chi potrebbe e chi non potrebbe usarli non si riesce ad individuare facilmente. Tuttavia si può far notare che, alla stessa stregua di utilizzi accessori come il Wi-Fi o i bagni, anche questo tipo di servizio è incluso nei servizi complessivi della biblioteca, dunque il primo problema sarebbe chiedersi dove sta il limite tra chi la può utilizzare e chi no. Da alcune nostre osservazioni, è emerso che tra coloro che utilizzano questo servizio, ci sono quei tipi di utenti -immigrati- che lo usano come servizio accessorio e non esclusivo, questo vuol dire che non sempre si tratta di persone che sfruttano solo il servizio degli armadietti, ma fanno anche un uso cosiddetto tradizionale e istituzionalizzato, come leggere un libro, usare i Pc o altro.

## *Usi impropri tout court*

La categoria degli usi impropri tout court vuole riprendere quei casi, tutto sommato rari, di utenza che ha usato in passato e usa tuttora, anche se, pare, in misura minore, la biblioteca per esercitare attività illegali come spaccio di sostanze stupefacenti, per abusare di queste stesse sostanze, per prostituirsi, piuttosto che mettere in atto comportamenti violenti contro il prossimo o contro cose e danneggiamenti di oggetti; altre volte, invece, si è assistito di casi di persone con disturbi psichici che lanciassero minacce contro il personale o persone disturbate che molestassero verbalmente ragazze presenti in biblioteca. Stiamo parlando di casi occasionali reperiti dalle interviste fatte al personale. Non si dispone dei numeri di questi casi, anche perché gli stessi esempi riportati potevano essere ripetuti da diversi intervistati, dunque abbiamo solo un'idea di quello che abbiamo ritenuto degli usi altamente problematici o come li abbiamo chiamati, usi problematici *tout court*. In generale, sembra che le persone intervistate percepiscono un tendenziale calo, rispetto agli anni precedenti, dei casi più gravi all'interno dell'ambiente bibliotecario, con la diffusione di comportamenti più "misti" o, comunque, meno controversi.

Sappiamo che questi sono eventi occasionali, ma sappiamo anche che non si possono ignorare. La biblioteca ha messo in atto varie proposte ed escogitato varie soluzioni tra cui l'inserimento di una guardia giurata, che in genere è vista con positività dal personale, e l'installazione di telecamere all'accesso dei bagni, dove tramite un pulsante si richiede il permesso per avervi accesso. Sfortunatamente non sempre queste barriere hanno funzionato. Infatti non sono mancati episodi di "scavalco" di queste barriere. In un esempio riportato da un intervistato l'atteggiamento sfrontato di una guardia giurata è servito solo a peggiorare le provocazioni del soggetto problematico in questione portando lo scontro ad un punto di non ritorno dove si è stati obbligati a chiamare le forze dell'ordine; in un altro caso, la negazione dell'accesso al WC ha provocato una risposta peggiore, facendo così capire che non sempre le barriere sono la soluzione. Ma è davvero possibile trovare una soluzione che funzioni per tutti i casi? O bisogna rassegnarsi al fatto che certi episodi sono inevitabili per il semplice fatto che potrebbero capitare ovunque, come ha fatto notare un intervistato (bibliotecario)? Forse l'unica cosa che si può fare è cercare di ridurli al minimo.

Tuttavia, è bene sottolineare che, le soluzioni intraprese per limitare certi accadimenti gravi, come le guardie giurate e il citofono nei bagni non sono state apertamente criticate o problematizzate dal personale, per cui non escludiamo che questo possa rappresentare un dato positivo.

**Verso un miglioramento dell'esperienza degli utenti: conoscenza dei servizi, valutazione e analisi dei bisogni**

Una parte rilevante delle interviste proposte ha trattato le modalità con cui gli utenti sono entrati a contatto con la Biblioteca, il grado di conoscenza dei suoi servizi e l'espressione di bisogni e aspettative. Questa sezione riassume quanto emerso in merito a questi elementi, rilevanti per l'individuazione di criticità e potenzialità relative a un maggiore coinvolgimento della popolazione straniera e il miglioramento dell'esperienza degli utenti.

Come abbiamo già esposto, lo scopo dell'indagine ha previsto interviste non strutturate, con lo scopo di esplorare liberamente e in dettaglio le esperienze quotidiane degli intervistati negli ambienti della sede centrale. Non sono state raccolte sistematicamente informazioni su tutti i servizi offerti, né su tutti i servizi effettivamente utilizzati dagli utenti, ma è stato richiesto di approfondire il giudizio rispetto ai servizi menzionati e ad altri suggeriti. Pertanto, non si intende proporre una rappresentazione statistica di questi aspetti, quanto piuttosto le tendenze e le particolarità emerse.

### *Il contatto con la Biblioteca Comunale*

Considerare come i cittadini stranieri che frequentano la sede centrale hanno scoperto l'esistenza della biblioteca e con che approccio hanno cominciato a frequentarla, può fornire utili elementi per valutare le strategie di comunicazione e alcune aspettative sui servizi. Innanzitutto, la maggior parte degli intervistati ha saputo indicare con sufficiente facilità le modalità del primo contatto con la Biblioteca -anche se non sempre con precisione- mentre una porzione minoritaria ha ammesso di non ricordare o, genericamente, di "sapere che esisteva". Inoltre, non ci sono significative differenze fra chi ha cominciato a frequentare la sede da poco tempo, qualche anno, o molti anni; sembrano avere un ruolo maggiore caratteristiche più personali, come le circostanze di arrivo nel comune (dall'estero, piuttosto che da un'altra città italiana, in giovane età piuttosto che avanzata) e la situazione economico-occupazionale.

Similmente a quanto emerso dai dati relativi ai non-utenti (cfr. Parte Seconda), la più rilevante fonte di conoscenza, anche in termini di frequenza, è quella del suggerimento informale all'interno di reti amicali di origine straniera, solitamente in concomitanza al momento di arrivo nel comune. Non sono quasi mai menzionati, invece, conoscenti locali. Le persone che indicano questa modalità, in genere menzionano fra le motivazioni e i suggerimenti che li hanno spinti 1) l'utilità della sede per la compilazione di curriculum e ricerca di lavoro, 2) l'apprendimento o il miglioramento della lingua (soprattutto, ma non esclusivamente, italiana) e 3) la possibilità di trascorrere il proprio tempo libero in un posto accogliente e pulito, dove riempire il tempo con attività utili, valide e contrapposte a quelle "della strada" o "di piazza Dante". Quest'ultima immagine, ricorrente anche tra altri intervistati, emerge sia in maniera diretta che indiretta: appare un elemento particolarmente interessante perché,

attribuendo attivamente all'esperienza in biblioteca -anche quando consapevolmente limitata negli usi- il carattere di una scelta *significativa*, può avere un ruolo fondamentale in termini di coinvolgimento più ampio nelle attività offerte e di sviluppo della propria vita quotidiana. La biblioteca sembra essere spesso vista come una "finestra sulla società [d'arrivo]", dove trovare opportunità di integrazione in modo preferenziale. Mentre per alcuni questa scelta sembra non escludere, chiaramente, del tempo passato in altri ambienti pubblici esterni, per alcuni è invece un'indicazione particolarmente forte, che li spinge a rimanere in biblioteca molto tempo, impegnarsi in alcune attività (siano la lettura e lo studio, ma anche la ricerca del lavoro, la lettura dei giornali o il semplice svago) e, talvolta, evitare alcune persone. Alcuni intervistati, inoltre, menzionano 4) l'idea che sia cruciale e doveroso, per un migrante, apprendere la lingua e trovare altri mezzi "per integrarsi" e "muoversi nel mondo" e descrivono la biblioteca come un luogo per farlo.

Una porzione rilevante di utenti stranieri ha conosciuto e iniziato a frequentare la Biblioteca Comunale per iniziativa spontanea, associata in genere alla scoperta casuale della sede, vicina al domicilio o al luogo di lavoro, oppure alla ricerca consapevole, legata ad abitudini precedenti. Le motivazioni più rilevanti che hanno spinto questi intervistati sono stati 1) la volontà di migliorare la propria conoscenza dell'italiano e 2) la curiosità per un ambiente pulito e tranquillo dove studiare o trascorrere del tempo libero. Particolarmente interessanti sono i casi di alcuni migranti, in età adulta o avanzata, che hanno voluto trovare la Biblioteca Comunale ricercando, in seguito alla perdita del lavoro, un tipo di luogo che ritengono stimolante e che hanno frequentato altrove, negli anni precedenti o quando vivevano nella famiglia di origine. Fra chi ha cercato spontaneamente, però, c'è anche l'interessante esperienza di un giovane, arrivato recentemente, che ha imparato a utilizzare i servizi di ricerca e prestito in un progetto a Rovereto.

Infine, ancora in linea con i dati sui non-utenti, altri uffici o enti, quali il Cinformi o centri di accoglienza, risultano una fonte numericamente poco significativa, ma degna di menzione.

### *I servizi: analisi dei bisogni*

Di seguito viene trattato il tema principale di questa sezione: a partire dal grado di conoscenza dei servizi, la loro valutazione e le aspettative raccolte, è possibile riassumere i bisogni espressi e inespressi degli utenti di origine straniera. Questi elementi sono di per sé trasversali e potrebbero essere introdotti, arbitrariamente, o in modo completamente libero o seguendo una divisione per attività (studio, pubblica lettura, informazione su rivista, ...) o alle tipologie d'uso precedentemente trattate. Tra le varie possibilità valide, abbiamo deciso di suddividere la trattazione secondo una

divisione prevalentemente spaziale, data la rilevanza di questa percezione, sia per gli utenti che per il personale bibliotecario. Per ogni “area” vengono citati i servizi afferenti che sono stati affrontati nelle interviste, proponendo sinteticamente una panoramica di ciò che è conosciuto, dei punti di forza e delle criticità.

### *Sala Manzoni: assistenza, pubblica lettura, computer*

La sala Manzoni riveste il ruolo di sala per la pubblica lettura, ma ospita anche altri servizi, fra cui le postazioni computer e l’area di front-office principale, con sportello per prestiti e restituzioni, servizio *reference* e assistenza per i servizi informatici. Come sostenuto da alcuni bibliotecari, questo ambiente rappresenta il primo accesso non solo spaziale ma anche simbolico alla struttura bibliotecaria, offrendo la prima importante immagine del servizio. Sala Manzoni è, proprio anche per queste ragioni, uno degli ambienti principali che vengono considerati nella tematica degli usi da parte degli stranieri, soprattutto nei suoi elementi più critici.

Un aspetto rilevante è l'utilizzo dell'area come “sala d'aspetto”, in attesa di persone o, soprattutto, di poter usare i computer. Quest'ultima sembra una realtà non indifferente, soprattutto rispetto alla questione della presenza prolungata e delle attività svolte: essendoci pochi computer, come talvolta avviene negli spazi d'attesa dei servizi pubblici, la gente preferisce attendere dedicandosi ad attività minori e rimanendo lì davanti, vicino. Inoltre, il tempo viene spesso sfruttato per svolgere alcune attività usando il Wi-Fi, dato anche il tempo limitato per l'utilizzo della rete presso i computer (che vengono comunque preferiti per il vantaggio dello schermo più agevole). Anche la disposizione è pe caratteristiche di sedie e tavolini, di fatto, spinge per un utilizzo di questo tipo, piuttosto che per una confortevole lettura. Si potrebbe ragionare su questo aspetto, cercando di rispondere contemporaneamente a questa “esigenza” e alla valorizzazione del ruolo che viene idealmente attribuito all’area delle sedie (la pubblica lettura, appunto).

Rimanendo sul tema dei computer e della rete, entrambi i servizi sono conosciuti dalla quasi totalità degli intervistati e una buona parte conferma che il loro utilizzo rappresenta una delle loro attività più frequenti. Non mancano tuttavia persone che, pur conoscendo la sala e le postazioni, preferiscono trascorrere il tempo altrove e svolgendo esclusivamente altre attività, in genere lettura di libri o quotidiani (cfr. *Emeroteca*).

A proposito delle funzioni d’uso di internet e computer, le maggiori emerse sono:

1. Cercare opportunità di lavoro su portali online e inviare curriculum vitae;
2. Cercare luoghi/indirizzi, conoscere l’area;
3. Accedere a video o altri materiali istruttivi (es. norme e leggi, consigli per colloqui di lavoro, ricette di cucina, conoscenze pratiche o occupazionali come saldatura o simili);

4. Comunicare con amici e/o familiari lontani tramite email o social network;
5. Accedere a video o altro materiale di svago (es. musica);
6. Leggere giornali online, nazionali o internazionali.

È interessante soffermarsi sul tema della ricerca lavoro, data la significatività di questa pratica sia nell'esperienza reale che nella percezione e nei dibattiti sul tema degli usi. Gli stranieri si dedicano, appunto, soprattutto alla ricerca di opportunità, all'iscrizione a servizi di ricerca lavoro, o all'invio di candidature. Come detto sia dai dipendenti che da diversi utenti, spesso gli stranieri in sede centrale faticano nell'uso di alcuni strumenti informatici e richiedono aiuto. Nel corso delle interviste, viene confermato l'interesse per un maggiore aiuto nella ricerca di lavoro. Interessante è, però, riscontrare come i bisogni emergenti non siano tanto il diretto aiuto nel trovare un impiego, ma piuttosto l'assistenza sul piano tecnico, informatico o informativo. Coerentemente con questi bisogni, ciò che viene espresso in termini di desideri è la possibilità di avere corsi, con cadenza mensile o settimanale, o figure di assistenza per l'uso di computer e l'apprendimento dei canali e delle modalità più efficaci per la ricerca. Emerge, cioè, il desiderio di un aiuto in termini di competenze e mezzi (anche se chiaramente il grado di tale espressione non è sempre diretto), mentre viene talvolta apertamente rivendicato il desiderio di potersi muovere in autonomia per la ricerca dell'impiego o simili necessità. Similmente, alcuni intervistati hanno espresso il desiderio per servizi di assistenza all'orientamento per lo studio.

Una porzione considerevole degli intervistati lamenta l'insufficienza del tempo a disposizione, spesso non sufficiente per portare a termine alcune operazioni. Ovviamente, tale fatto è collegato anche con il rapporto tra la domanda di servizio e il numero di postazioni computer, e il fatto che tempi prolungati garantirebbero l'uso a un minore numero di persone. Anche la scarsità delle postazioni viene menzionata, rammentando l'area dedicata che è stata sostituita con la sala giovani o facendo paragoni con altre realtà (tipicamente Rovereto). Si suggerisce anche di disporre i computer in più aree: questo tra l'altro, considerato quanto detto sui tempi di attesa, potrebbe favorire anche una certa circolarità degli utenti al di fuori di Sala Manzoni. Tali elementi sono anche supportati da alcuni bibliotecari, che rammentano ugualmente la vecchia area e le necessità manifestate dagli utenti. Inoltre, sempre in merito ai computer, alcuni suggeriscono di considerare anche nuove postazioni più "limitate" per alcuni usi, come il portale Mlol o altri servizi (cfr. *Emeroteca*).

Per quanto riguarda altri servizi attinenti, da alcuni è conosciuta e apprezzata la presenza dei "banconi espositivi". È utile considerare che essi sono, a volte, la fonte principale per la scelta delle letture, specie per coloro che non sono abituati a frequentare altri ambienti o ricercare tramite catalogo o assistenza/reference, e viene

loro attribuito anche la valenza di “indicazione di lettura” o “aggiornamento sulle novità”.

Per quanto riguarda i servizi di catalogo e assistenza è assai rilevante constatare che una porzione minoritaria conosce tali possibilità e molti altri, pur conoscendole, non ne fanno uso. Al di là del dato numerico, è cruciale evidenziare l’esperienza di utenti *habitué* (anche da 8, 10 o più anni), magari abituati alla lettura, che non hanno mai scoperto il catalogo online (anche nelle postazioni in entrata) o la possibilità di chiedere assistenza nella ricerca. Questo elemento si ricollega alla problematica trasversale della comunicazione sui servizi e dell’uso limitato degli spazi (cfr. altre parti). Fra coloro che hanno usato il catalogo e, in particolare, l’assistenza, l’opinione è prevalentemente positiva, con particolare riguardo per i bibliotecari e nonostante la difficoltà, espressa, di non riuscire sempre e con facilità a superare alcune barriere linguistiche. Un gruppo minoritario di intervistati afferma, infine, di conoscere e apprezzare l’esistenza del prestito inter-bibliotecario.

### *Aree Studio Giovani*

Nel corso degli ultimi anni sono state realizzate al piano terra tre aree studio dedicate agli utenti di età compresa fra i 14 e i 18 anni: un soppalco in sala Manzoni per lo studio di gruppo, un’aula vicina alle scale principali e l’ambiente attiguo alla Sezione Multilingue. Gli ambienti sono conosciuti da buona parte degli intervistati: alcuni di questi sono stati incontrati proprio nell’area adiacente alla Sezione Multilingue (usata anche per l’esposizione di libri in vendita). Tale sala è utilizzata da alcuni stranieri, specie negli orari di minore affluenza di giovani e dalle persone di età leggermente superiore a quella indicata. La sala è usata probabilmente anche per il suo carattere più aperto rispetto agli altri ambienti e la funzione di “crocevia” fra gli ambienti limitrofi. Coloro che non usano questo ambiente affermano di seguire l’indicazione fornita dai cartelli o dal personale bibliotecario. Tra coloro che ne fanno uso, si evidenziano soprattutto i migranti di arrivo più recente e coloro che, cercando un posto tranquillo per l’allenamento e lo studio dell’italiano (generalmente tramite lettura o scrittura di appunti), trovano in questo spazio un ambiente favorevole. Nell’area, il segnale internet, anche se usato, è invece debole o inutilizzabile.

Rispetto all’uso dell’Area Studio Giovani, non ci sono particolari bisogni espressi dagli utenti. L’osservazione sul campo e diverse interviste, però, manifestano un interessante legame con il tema della circolarità dei pubblici negli ambienti della biblioteca. Se, da una parte, quest’area stimola l’incrocio fra diversi tipi di utenti e pratiche, dall’altra è interessante notare come essa ostacoli il movimento verso altre due aree significative: innanzitutto, l’ambiente tende a inibire il proseguimento verso la successiva Sezione Multilingue; inoltre è uno spazio di studio per persone che

potrebbero apprezzare le aree ai piani superiori, con la relativa potenzialità di un ampliamento dei servizi usati.

### *Sezione Multilingue e materiale in lingua*

La Sezione Multilingue è una recente area collocata al piano terra della Sede centrale ed ospita materiale per la lettura e l'apprendimento di lingue diverse dall'italiano. Periodicamente, l'aula ospita anche attività di conversazione in italiano per stranieri o di discussione in altre lingue per amatori e studenti di ogni provenienza. La Multilingue era conosciuta solamente da circa metà dei nostri intervistati, mentre le altre persone ne ignoravano l'esistenza o avevano un'idea parziale o scorretta della sua offerta. Anche in questo caso, è significativamente emerso come alcuni utenti *habitué*, abbiano visto scomparire il materiale in lingua che utilizzavano (o vedevano) in Sala Manzoni, senza conoscere subito, o affatto, la nuova area. Ciò, oltre a riproporre il tema della circolarità e dell'esplorazione limitate, solleva utili interrogativi circa l'efficacia della comunicazione delle "novità" e di interi settori d'offerta: evidentemente, la "mera" comunicazione tramite cartelli non appare sufficiente, malgrado una frequenza assidua e non recente degli ambienti.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi inerenti, molti manifestano interesse per libri nella propria lingua o in altre lingue conosciute (soprattutto francese e inglese, seguite da urdu e arabo). Particolarmente interessanti sono i casi in cui tali opportunità permettono di mantenere il proprio plurilinguismo (gli intervistati conoscono tra le due alle otto lingue). In alcuni casi, invece, gli intervistati hanno parlato del proprio interesse per materiali utili all'apprendimento di altre lingue straniere, anche per allargare le proprie possibilità lavorative o emigrare nuovamente. Alcuni riportano il desiderio di maggiori attività di lettura in lingua straniera, per adulti. Non è chiaro in che misura tale indicazione manifesti una valutazione dell'attuale offerta o, indirettamente, una mancanza di promozione o capacità di attrazione. Inoltre, un desiderio che emerge frequentemente è quello di avere a disposizione più libri in lingua, anche se non è possibile valutare quanto sia legato a una piena conoscenza delle risorse attuali. Ogni intervistato, chiaramente, si è espresso relativamente alle proprie esperienze e preferenze: alcuni, ad esempio, affermano che la scelta di libri nelle proprie lingue è molto limitata numericamente e qualitativamente, non essendo sufficientemente vari o non comprendendo alcuni autori ritenuti importanti. Si ritiene che possa essere utile il parere degli utenti sulle acquisizioni.

L'aspetto più rilevante rispetto ai materiali in lingua è, però, l'importanza attribuita all'apprendimento dell'italiano, condivisa da quasi tutti gli intervistati. La biblioteca è primariamente un luogo in cui recarsi per studiare questa lingua, traducendo libri

tramite dizionari online e *Google Translate*, o sfruttando i materiali che consentono il confronto tra l'italiano e altre lingue conosciute. In alcuni casi gli utenti stranieri raccontano di leggere direttamente in lingua italiana (ad es. romanzi celebri e libri di storia), per migliorarne il proprio grado di conoscenza. Particolarmente apprezzato è l'uso di testi di grammatica italiana, vocabolari o dizionari. Tra i vantaggi che la biblioteca offrirebbe agli stranieri, secondo alcuni, quello dell'apprendimento dell'italiano sarebbe il primo: tale passaggio è considerato importantissimo, tanto da rendere secondario, per alcuni, l'utilizzo di testi nella propria lingua; l'ambiente, gratuito e tranquillo, garantisce dei vantaggi per questo studio. Questo bisogno diffuso rappresenta un elemento cruciale per l'organizzazione dei servizi: alcuni elementi procedono nella giusta direzione, altri, come l'offerta di materiale didattico o in doppia lingua, possono essere incrementati. Fra i desideri espressi, c'è la possibilità di avere assistenza per lo studio. Inoltre, è rilevante anche il fatto che circa metà degli intervistati ha dichiarato di non conoscere l'attività di conversazione in italiano con i volontari Atas.

Alcuni intervistati, infine, propongono di posizionare nell'area Multilingue alcune postazione computer, che potrebbero incentivare la circolarità e una maggiore valorizzazione della sala.

### *Emeroteca e servizi inerenti*

Lo spazio dell'emoteca e, più in generale, l'offerta di periodici nazionali e internazionali, è largamente conosciuta, anche se sfruttata solo da una parte minoritaria degli intervistati. Alcuni utenti stranieri raccontano di leggere con grande frequenza giornali locali e internazionali, con la duplice funzione di informarsi e mantenere/migliorare la capacità di lettura nelle lingue conosciute, in particolar modo l'italiano. Tale pratica è descritta come molto importante e alcuni intervistati riportano con dispiacere i casi in cui l'offerta di alcuni periodici è limitato o sospeso.

In modo sia implicito che esplicito, è emerso che la presenza di una o più postazioni computer aggiuntive, anche con il solo accesso limitato a periodici online e altre letture digitali, potrebbe essere un'opportunità per promuovere circolarità, ma soprattutto far fronte alle necessità degli utenti (trovare le letture d'interesse, "alleggerendo" il carico d'utenza sulle postazioni esistenti), a possibili difficoltà di acquisizione e alla promozione di servizi quali Medialibrary Online (MlOl), sconosciuto alla quasi totalità degli intervistati (o confuso con il catalogo online).

### *Piani superiori e relativi servizi*

Relativamente ai piani superiori, che ospitano aree studio e servizi più specifici quali l'Archivio Storico e la Consultazione Microfilm, sono più netti la scarsa conoscenza e

lo scarso utilizzo da parte dei cittadini stranieri. Solo una parte minoritaria degli intervistati ha affermato di aver visitato o addirittura usare attivamente queste aree e i relativi servizi. Alcuni citano l'assenza di servizi di loro interesse, come ad esempio le postazioni computer. Prevalentemente, il piano terra viene preferito per un poco esplicitato "timore" rispetto gli altri ambienti, percepiti come "diversi" o dedicati a studenti o utenti locali. Ancora una volta, è significativa l'esistenza di utenti *habitué* (con esperienza anche più che decennale) che non hanno mai, o quasi, esplorato la biblioteca nella sua interezza<sup>3</sup>. Abitudini di questo tipo, nate spesso spontaneamente (come nel caso di molti studenti, soprattutto universitari, che riempiono le sale per lo studio) contribuiscono notevolmente a creare delle routine forti e conseguenti processi indiretti di segregazione e sotto-utilizzo.

Fra coloro che frequentano gli spazi, in genere il primo piano, ci sono persone che sono state studenti universitari nel proprio paese d'origine o che si dedicano all'utilizzo di dizionari e vocabolari per l'apprendimento dell'italiano. Tali esperienze sono valutate positivamente.

### *Ambienti ricreativi: giardino, bar, spazio ristoro*

La conoscenza degli ambienti più ricreativi è generalmente diffusa: quasi tutti conoscono e frequentano la zona del cortile e lo spazio ristoro, mentre solo una parte minoritaria degli intervistati afferma di non conoscere il bar. Questi spazi sono fondamentali per quelle persone che vengono in biblioteca soprattutto o esclusivamente (pochissimi intervistati) per passare il tempo, cercare un posto piacevole e al riparo dal clima. Per quanto riguarda lo svago e il nutrimento, è utile menzionare anche l'esperienza di utenti stranieri *habitué* e che svolgono attività di vario tipo, fra cui la lettura, e che vorrebbero poter integrare più liberamente queste attività (per esempio, con punti di lettura al bar, ora "troppo piccolo" e "scomodo"). Similmente, alcuni sollevano il tema del comfort, suggerendo la re-introduzione di divanetti o poltroncine, per permanenze di maggior durata e più comode per la lettura (rispetto alle normali sedie in legno).

Inoltre, la biblioteca è descritta anche come un luogo per incontrare altre persone, stare in compagnia o cercare aiuto nello studio. Tuttavia, non c'è una tendenza univoca per quanto riguarda lo spazio e la forma che dovrebbero avere queste attività e, in generale, sul rapporto tra silenzio e possibilità di svago e socialità. Alcuni intervistati rigettano con forza l'idea di spazi di conversazione e incontro diffusi, esprimendo il proprio accordo con l'idea di una biblioteca prevalentemente silenziosa e per attività individuali. Invece, è piuttosto unanime l'idea che ogni tipo di persona possa trovare un

---

<sup>3</sup>Un fatto interessante, invece, è che le persone senza fissa dimora e/o originarie di paesi europei sembrano avere meno problemi rispetto all'utilizzo degli spazi al primo piano.

ambiente, all'interno della biblioteca, più consono ai propri gusti, garantendo il rispetto per gli altri.

## Tra immagini e possibilità: il ruolo della biblioteca

Le riflessioni sull'“appropriatezza” degli usi e sull'offerta dei servizi agli utenti stranieri, si collegano a posizioni diverse in cui è immaginato il ruolo della biblioteca nei confronti della cittadinanza. Di seguito viene approfondito questo tema.

### *Una biblioteca “alla vecchia maniera” vs. una biblioteca moderna*

Tra le dichiarazioni del personale bibliotecario, fino ad ora abbiamo notato che per ciascun uso improprio o liminale c'è chi ha una visione più tradizionale e conservatrice, ovvero una concezione più classica e ristretta della biblioteca e chi, invece, ne ha una più innovatrice e libera, con una concezione più moderna e aperta ad un uso più olistico, che faccia rientrare nei servizi dell'istituzione biblioteca anche quelli più “nuovi” e popolari.

Questa divisione non è stata sempre netta, nei loro racconti infatti solo alcuni intervistati si sono pronunciati in modo più esplicito sulla loro visione del posto in cui lavorano e quasi la metà di loro ha un'idea chiara di quello che dovrebbe e non dovrebbe essere la biblioteca.

Tra coloro che si sono espressi per una biblioteca più tradizionalista e regolamentata da norme ben precise, abbiamo ascoltato testimonianze che sostengono che ogni ufficio/istituzione dovrebbe svolgere i propri compiti e che i ruoli non dovrebbero incrociarsi. Ci si riferisce qui alla mancanza di strutture adeguate che supportino le persone che svolgono attività non consone in biblioteca, come docce pubbliche, assistenti sociali per quegli individui con problemi particolari, luoghi di accoglienza per la stagione invernale e così via. Alcuni affermano di volere una biblioteca dove bisognerebbe entrare con un motivo ben preciso e non per andare a usare il bar del posto -che è, invece, per gli utenti della biblioteca che vogliono mangiare o bere qualcosa-, ma solo per prendere qualcosa che serve e che non si dispone a casa, tutte le altre attività, come rilassarsi e fare attività ludiche o di svago, si possono fare a casa propria o in altri luoghi.

Fra gli intervistati che si collocano in una linea di pensiero opposta, alcuni di loro si pongono come “difensori dei più deboli”, per i quali la biblioteca dovrebbe promuovere una cultura della tolleranza, altri esprimono la loro posizione non dando una definizione di uso improprio, per cui sembra che niente sia improprio, a meno che non ci si comporti in modo illegale e irrispettoso nei confronti del prossimo e dell'ambiente. Sembra quasi che il termine “improprio” voglia di fatto definire un atto o

comportamento illegale. Altri bibliotecari promuovono una visione prospettata verso il futuro e il cambiamento per cui non vi sarebbe motivo di essere considerati degli utilizzatori impropri se qualcuno decide di mettersi a giocare a carte in biblioteca.

Tuttavia queste diverse linee di pensiero sono convergenti in un punto ben preciso. Infatti, sembra che ci sia un modo per mettere d'accordo queste posizioni antitetiche, che sarebbe quello di adibire determinate attività a luoghi specifici ed evitare così che ci sia un mescolamento tra chi studia e chi si rilassa, nella stessa stanza.

Abbiamo fin qui dato voce alle opinioni del personale, ma che cosa ne pensano gli utenti intervistati?

Curiosamente, abbiamo riscontrato che, anche tra gli utenti stranieri intervistati vi sono quelli che hanno una concezione "classica" e conservatrice della biblioteca. Questo fenomeno potrà, sembrare, a prima vista poco coerente, in quanto potremmo pensare che quegli stessi utenti che possono sembrare facciano usi impropri, non abbiano una visione dell'istituzione conservatrice o che vi sia una certa osservazione delle regole da parte loro. Alcuni intervistati si sono espressi confermando che la biblioteca è un luogo per il silenzio e che è giusto osservare certi accorgimenti per conservare questo rispetto della quiete. In altri casi, c'è un impegno attivo per mantenere questo silenzio, anche se non sempre è facile. In un caso, ad esempio, un intervistato si è detto d'accordo con l'osservazione della regola del silenzio in Sala Manzoni, ma quando si incontra un amico/compaesano e lo si vuole salutare, sostiene sia difficile e a volte scortese chieder loro di far silenzio, quindi cerca di parlare a bassa voce e per un tempo breve; non solo, lo stesso intervistato afferma di portarsi da casa la batteria portatile per quando si scarica il telefono perché sa che non è permesso ricaricarlo. Un altro utente, invece, dice che, intenzionalmente non si dilunga nelle chiacchiere con gli amici perché sa che dopo viene ripreso da qualcuno del personale.

Questi risultati ci fanno capire come, certe volte, le diverse culture che si incontrano e scontrano, non siano così diverse come percepito da alcuni bibliotecari. Questo significa che si può trovare un punto in comune in quanto le visioni e le idee possono in alcuni casi incontrarsi e dar vita ad un accordo positivo.

Come emerge da alcune opinioni raccolte nella precedente sezione, alcuni utenti manifestano apertura verso attività meno "tradizionali": una visione più "innovativa", dunque, difesa però sempre nel rispetto di ognuno e coerente con l'immagine di quiete

La distinzione che abbiamo fatto, da una parte i tradizionalisti e dall'altra gli innovatori, non deve essere vista come una distinzione dicotomica o polarizzata; come altre distinzioni che abbiamo fatto, è da porsi lungo un continuum dove ci si può liberamente muovere in base al grado di attrazione verso un polo piuttosto che l'altro.

Gli stessi bibliotecari che hanno espresso una visione conservatrice piuttosto che innovatrice del loro ruolo, dichiarano di assumere un comportamento diverso di fronte a

richieste che spesso esulano dal loro ruolo o che sono considerate in una posizione controversa.

Sono molti i bibliotecari che si offrono più o meno occasionalmente per fornire loro aiuto nella compilazione di un curriculum o per fare l'iscrizione alle agenzie interinali - anche se, come alcuni di loro sottolineano, non sarebbe compito loro dedicarsi a questo tipo di mansioni - per due ragioni importanti: non hanno la formazione sufficiente, e manca loro il tempo per fermarsi a lungo e spiegare come farlo. Tuttavia è interessante vedere come, nonostante queste attività non rientrino nelle loro mansioni, una parte di loro si dedica volentieri ad aiutarli, perché, anche se non è questo il motivo per cui sono diventati dei bibliotecari e non è questa la loro *mission*, come molti hanno sostenuto, è pur vero che quando si vede che è stato utile a far trovare un lavoro a qualcuno, "ti dà una gioia enorme". È curioso vedere come ogni bibliotecario reinterpreti il proprio ruolo anche a seconda delle soddisfazioni che si provano a svolgere un'attività piuttosto che un'altra. Per altri bibliotecari intervistati, invece, quello che li soddisfa maggiormente è poter mettere in pratica quello per cui sono stati formati in un senso più classico del loro ruolo, ma non per questo riduttivo e meno soddisfacente.

### *Il ruolo della biblioteca e le prospettive per il futuro*

Il tema del ruolo della biblioteca nei confronti dell'utenza straniera, specialmente quella più svantaggiata socialmente ed economicamente, è un aspetto ricorrente con varie sfumature. Ci si chiede spesso quale debba essere l'atteggiamento della biblioteca per aiutarli ad essere degli utenti positivi, ma prima ancora, se debba essere questa ad intervenire per apportare un cambiamento, e se sì, come. A volte viene considerata l'opportunità della presenza di stranieri quali possibili nuovi utenti, o come arricchimento o ancora come una loro possibilità di riscatto ed integrazione nella cultura ospitante. Altre volte, invece, vengono percepiti come non-utenti. Questa ambivalenza sembra provenire da tutti i dati a nostra disposizione e pare sostenere l'idea che la biblioteca possa, o debba, accompagnare le categorie più svantaggiate (stranieri e non-) ad arricchire la propria esperienza in biblioteca e nella comunità.

Dai racconti del personale intervistato, certe volte si è presentata la necessità di dover assumere una posizione nei confronti dell'utenza autoctona che frequenta la biblioteca, che spesso lamenta usi discutibili che si vedono fare in sede. Di fronte a determinate lamentele, alcuni bibliotecari intervistati richiedono la necessità di far comprendere a questa utenza, tendente ad un atteggiamento conservatore, che la biblioteca ospita e promuove anche attività nuove e diverse da quelle classicamente intese da quel pubblico più legato a un'idea passata di biblioteca. Detto altrimenti, si sente la necessità di una biblioteca che promuova attivamente e con strumenti efficaci la sua posizione nei

confronti di una società in cambiamento, nonché di una biblioteca che risente e accoglie queste influenze da “fuori”.

Il tema del cambiamento della biblioteca influenzata dal mutamento della società, non è un tema che tocca solo il bacino della cittadinanza straniera, ma riguarda tutta l’utenza. Prende piede l’ipotesi secondo cui l’offerta debba cambiare per attirare le persone, straniere e non, con bisogni sociali ed economici personalizzati e sempre più diversificati. Ci si immagina una biblioteca sociale che offra servizi diversi da quelli associati al ruolo più tradizionale della lettura e della conservazione.

# Parte Seconda

## LA NON-UTENZA

### FRA I CITTADINI STRANIERI

#### L'indagine

Lo studio del sottoutilizzo dei servizi è stata una componente integrante dell'indagine più generale sul rapporto fra cittadini stranieri e l'offerta della Biblioteca Comunale di Trento. L'intento di approfondire caratteristiche e ragioni della non-utenza straniera nasce, a fronte di una percentuale di utenti attivi significativamente minore rispetto alla media, dalla volontà di comprenderne caratteristiche e ragioni, anche in prospettiva di possibili esigenze specifiche. Inoltre, congiuntamente all'analisi delle attività e delle opinioni fra gli utenti, lo studio introduce possibili elementi per la valutazione di alcuni servizi attivi (es. sezione multilingue, collaborazioni con volontari di Atas ONLUS), o in pianificazione.

La ricerca, a carattere prevalentemente esplorativo, nasce dall'ampliamento di un breve studio precedente (2016) basato su interviste ad alcuni rappresentanti di associazioni di migranti, quali potenziali testimoni privilegiati. Rivalutando la capacità di rappresentare adeguatamente tutti i cittadini stranieri e le loro valutazioni, si è preferito esaminare direttamente i potenziali utenti, tramite intervista. A seguito della valutazione delle risorse e degli interessi conoscitivi, la scelta è ricaduta su un'indagine campionaria di tipo quantitativo, tramite questionario. Al fine di semplificare la raccolta dei dati e limitarne la distorsione, le interviste sono state condotte presso la sala d'attesa degli uffici Cinformi – Centro informativo per l'immigrazione, in via Renato Lunelli n°4, Trento. La cooperazione con il servizio, realizzata anche grazie al contributo di Serena Piovesan e Michele Larentis, ha permesso il facile contatto con un gruppo adeguatamente eterogeneo di migranti. La raccolta delle interviste, organizzata in accordo con il personale Cinformi, è stata condotta dai noi due referenti (Marco Ciorli e Visola Gjeka), nel corso dei mesi di giugno e luglio 2017, scegliendo fra i giorni e le fasce orarie in cui è stata registrata una maggior frequenza di persone negli stessi mesi

dell'anno precedente. Con l'intento di costruire un rapporto di fiducia e la necessaria comprensione linguistica, i questionari sono stati proposti faccia-a-faccia in modalità CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*). L'uso di tablet ha inoltre automatizzato la raccolta dei dati e limitato errori d'osservazione e trattamento.

L'intento del questionario proposto è stato quindi conoscere: 1) Quali servizi sono conosciuti e quali sconosciuti dai non-utenti stranieri; 2) Quali sono le opinioni e i bisogni della non-utenza straniera, in merito alla biblioteca e i suoi servizi, e quali le motivazioni del mancato uso. La popolazione di riferimento, per cui è stato previsto l'intero questionario, è stata l'insieme di stranieri che non hanno mai usato la Biblioteca Comunale (qualsiasi sede) negli ultimi 2 anni, o si sono recati 2-3 volte l'anno per accompagnare qualcuno o, comunque, senza utilizzare alcuno dei servizi offerti. Inoltre, ritenendo non significativo<sup>4</sup> il sottoutilizzo da parte di migranti di recente arrivo, si è deciso di considerare coloro che vivono a Trento e dintorni da almeno 3 anni e che possono costituire, quindi, una "potenziale utenza" da intercettare. Con lo scopo di individuare le unità d'indagine, sono state previste alcune domande-filtro iniziali, mentre le seguenti domande sono state raggruppate in 4 sezioni consecutive. La prima mirava ad indagare l'uso precedente della Biblioteca Comunale o l'uso alternativo di altre biblioteche e il grado di conoscenza dei servizi offerti dalla BC; la seconda a comprendere le ragioni del mancato utilizzo, alcuni possibili desideri e l'immagine che i soggetti attribuiscono alla biblioteca in genere. Infine, le ultime due sezioni hanno raccolto dati circa le abitudini di lettura e informazione e alcuni indicatori socio-anagrafici.

Durante i momenti di raccolta, la rilevazione è stata pressoché esaustiva, con la proposta del questionario a quasi tutti i presenti. Hanno fatto eccezione alcuni soggetti di recente immigrazione esclusi prima del colloquio, talvolta con l'ausilio del personale d'ufficio. I problemi principali che hanno limitato la collezione dei questionari sono stati principalmente la presenza di soggetti non rientranti nei criteri campionari e lo scarso numero di presenze presso il Cinformi (specialmente a fine luglio), rispetto a quanto previsto. Ciò ha infatti determinato la diminuzione dei potenziali intervistati e il numero di casi "persi" dovuti al breve periodo di attesa (e, quindi, di disponibilità). Diversamente, il tasso di rifiuto diretto è stato, con soddisfazione, molto basso: si è

---

<sup>4</sup>Il mancato utilizzo da parte degli stranieri di recente o recentissima immigrazione è stato inteso non significativo nell'economia di questa indagine e in termini di plausibilità, anche a fronte della normale esperienza di integrazione. Gli scopi della ricerca ci hanno invitato a focalizzare le nostre risorse sul gruppo di più longeva permanenza, per cui il minore tasso di utenza attiva, rispetto alla media della popolazione generale, costituisce un problema peculiare. L'interesse per gli immigrati di recente arrivo è invece, come emerge dai dati, tutt'altro che marginale rispetto al ruolo sociale e formativo che la Biblioteca può assumere nei loro confronti.

trattato solitamente di persone con scarsa conoscenza della lingua italiana o inglese e/o incerti rispetto agli scopi dell'indagine.

A fronte di una previsione di 100-120 questionari completi (pop. campionaria), su un totale di 157 questionari raccolti, si contano 20 utenti occasionali e 111 non-utenti, dei quali 84 potenziali utenti; 19 questionari non sono stati completati interamente, in genere su richiesta dell'intervistato. Considerate le finalità e la natura del fenomeno, così come le risorse in possesso e i limiti della raccolta faccia-a-faccia nel periodo indicato, il risultato è da ritenersi generalmente positivo. Tuttavia, desideriamo invitare ad un'opportuna valutazione dei limiti dei dati ottenuti, ai fini della loro analisi e generalizzazione: l'impossibilità di pianificare un campionamento più complesso, casuale e con copertura completa, e il livello di selezione esistente, seppur minimizzato dalla varietà delle unità di rilevazione, determinano un grado di rappresentatività statistica difficilmente precisabile e, comunque, piuttosto basso. In modo particolare, però, è necessario tenere conto soprattutto dell'esiguità dei casi. A questo proposito, invitiamo a leggere i risultati qui esposti con la dovuta cautela, in particolar modo per quanto riguarda i valori decimali e differenze percentuali esigue. Infine, è su questi elementi che abbiamo deciso di limitare la presentazione di distribuzioni multivariate e operazioni d'analisi più complesse.

## Gli intervistati

I soggetti intervistati sono stati in tutto 157. Le prime domande poste hanno raccolto il grado di frequenza delle sedi della Biblioteca Comunale negli ultimi 2 anni e gli anni di permanenza nel comune di Trento o dintorni. Da queste due prime domande-filtro è possibile proporre una duplice tipologia della popolazione straniera. Fra essi, si contano il 16% di utenti (Una o più volte al mese nel corso dei 2 anni) e il 13% di utenti occasionali (qualche volta nei due anni, meno di una volta al mese). È interessante notare il tasso di utenza fra la popolazione intervistata, apparentemente alto in confronto alle stime (circa 29% -16% considerando gli assidui- contro 11%). Agli utilizzatori più o meno abituali, si aggiunge un 71% di non-utenti, ovvero persone che non si sono mai recati nei 2 anni o accidentalmente, senza usare alcun servizio offerto (TAB. 2.1).

**TAB. 2.1. Quante volte è stato alla Biblioteca Comunale negli ultimi 2 anni (qualsiasi sede)**

Frequenza d'uso	Freq. percentuali
Mai o quasi mai	70,7
Qualche volta	12,7
Una volta al mese	5,1
Più di una volta al mese	11,5
Totale	100,0

Le tabelle 2.2 e 2.3 mostrano le distribuzioni degli intervistati per frequenza della BC e per numero di anni di permanenza nel comune o altri comuni limitrofi della Provincia Autonoma di Trento<sup>5</sup>. Circa il 16% degli intervistati dichiara di vivere nell'area di Trento da meno di 3 anni, il 27% da 3-9 anni e il 47% da almeno 10 anni. È interessante notare come la prima categoria sia piuttosto significativa all'interno del gruppo degli utenti: il 36% di chi ha fatto un uso frequente della BC vive infatti da meno di 3 anni nella zona. In tabella 2.2 è possibile osservare la distribuzione delle tipologie d'utenza per anni vissuti nell'area di Trento. Considerando le distribuzioni percentuali delle classi, con l'adeguata cautela rispetto alle distribuzioni assolute (inferiori ai 50 casi), è possibile valutare le differenze d'uso fra i soggetti con diversi anni di permanenza: si osservano relazioni piuttosto eterogenee fra le classi, con alcune tendenze apparentemente inaspettate, con la leggera tendenza al non-uso al crescere degli anni di permanenza, secondo una tendenza a "U".

**TAB. 2.2. Distribuzione per anni vissuti a Trento e uso delle biblioteche comunali**

Anni a TN	Utenti	Utenti occasionali	Non-utenti	Totale	(N)
Da meno di 3 anni	20,5	10,2	69,3	100,0	(39)
Da 3 a 9 anni	11,9	7,1	81,0	100,0	(42)
Da 10 o più anni	12,5	18,0	69,5	100,0	(72)
Totale	14,4	13,1	72,5	100,0	(153)

Nota: 4 utenti (Almeno una volta al mese negli ultimi 2 anni) non hanno risposto a questa domanda

Analizzando in particolare il gruppo dei non-utenti (TAB. 2.3), emerge come la parte maggiore sia composta da cittadini stabili (almeno 10 anni) e come siano distribuiti in modo pressoché equo le persone che vivono nell'area di Trento da meno di 4 anni e quelle da 5-9 anni. Chiaramente, è bene ricordare che a causa della procedura di rilevazione, la prima categoria è sotto-rappresentata.

**TAB. 2.3. Distribuzione per anni vissuti a Trento o dintorni (dettaglio fra i non-utenti)**

Anni a Trento	Freq. percentuali
Da meno di 3 anni	24,3
Da 3-4 anni	2,7

<sup>5</sup>La mancata esclusione dei domiciliati o residenti al di fuori del comune, non priva di dubbi, è stata supportata non solo dalla frequente presenza di questi soggetti presso gli uffici Cinformi, ma anche dalla loro importanza (specie se vivono nei comuni immediatamente limitrofi), come potenziali utenti presso una o più sedi della Biblioteca Comunale, i cui servizi non sono offerti solo ai residenti.

Da 5-6 anni	16,2
Da 7-9 anni	11,7
Da 10 o più anni	45,1
Totale	100,0
(N)	(111)

Confrontando questi dati con quelli della frequentazione delle sedi bibliotecarie, è infine possibile considerare l'effettiva quota di quelli che definiamo "potenziali utenti" (nell'area almeno 3 anni)<sup>6</sup>, cui è stato proposto l'intero questionario (46,5% degli intervistati totali). Agli utenti più assidui non sono state poste ulteriori domande, mentre alle persone che l'hanno usata raramente è stato chiesto anche di esprimersi sulle motivazioni dello scarso uso e su cosa sia per loro la biblioteca, al fine di valorizzarne l'opinione e considerare possibili azioni per favorire un maggiore utilizzo (cfr. § Sottoutilizzo dei servizi). Di seguito viene completata la panoramica introduttiva dei soggetti intervistati, introducendone alcune caratteristiche socio-anagrafiche.

### *I non-utenti stranieri: dati socio-anagrafici*

Ai cittadini stranieri di più longeva permanenza (almeno 3 anni nell'are di Trento), sono state proposte alcune domande rispetto alle proprie caratteristiche e condizione di vita. Trattandosi della parte conclusiva del questionario, queste domande sono state quelle che hanno registrato il tasso più alto di dati persi, a causa delle interviste interrotte. Tuttavia, è possibile considerare questi dati come indicazione descrittiva generale del campione di riferimento. Considerando le statistiche ufficiali offerte dall'Ufficio Studi e Statistica del Comune di Trento e dal Rapporto Annuale "L'immigrazione in Trentino", è possibile operare un confronto con la popolazione straniera generale. Non esistono, tuttavia, stime ufficiali della popolazione non-utente, che presumibilmente differisce in modo sensibile per alcune variabili quali età, grado di istruzione e condizione occupazionale. Fra i soggetti considerati, si registrano il 42 % di femmine e 58% di maschi. In TAB. 2.4 possiamo osservare come una quota sensibile di entrambi i gruppi sia giovane, con rispettivamente il primo 57% e il primo 68% al di sotto dei 40 anni. L'indagine ha però raccolto anche una quota considerevole di persone con età maggiore (36% del totale). Nelle tabelle 6 e 7, viene rappresentata la distribuzione per anno di arrivo e condizione giuridico-amministrativa rispetto all'attuale soggiorno in Italia.

---

<sup>6</sup>Cfr. nota 4

**TAB. 2.4. Distribuzione degli intervistati per sesso e fasce d'età**

Età	Femmine	Maschi	Totale
20/29	28,6	26,3	27,3
30/39	28,6	42,1	36,4
40/49	21,4	15,8	18,2
50+	21,4	15,8	18,2
Totale	100,0	100,0	100,0
(N)	(28)	(38)	(66)

Nota: i dati mancanti sono dovuti ai questionari interrotti (totale femmine: 324; totale maschi: 44)

**TAB. 2.5. Anno di arrivo in Italia**

Anno di arrivo	Freq. percentuali
1986-1989	1,5
1990-1994	10,4
1995-1999	10,4
2000-2004	34,3
2005-2009	34,3
2010-2012	9,0
Totale	100,00
(N)	(67)

Per quanto riguarda lo Stato di origine degli intervistati, la distribuzione è piuttosto ampia. Fra i Paesi con maggiore frequenza si confermano alcuni fra quelli emersi dal rapporto Annuale 2016 (Albania, Marocco), mentre altri sono leggermente sovra- o sotto- rappresentati o sottostimati (Ucraina). Si tenga nuovamente conto, però, oltre alle possibili distorsioni, delle differenze fra popolazione generale e non-utenti, e fra cittadini recenti e non.

Le ultime domande previste dal questionario hanno raccolto informazioni circa il tipo di nucleo familiare degli intervistati, presso il domicilio (TAB. 2.8), l'attuale condizione occupazionale (TAB. 2.9) il luogo di residenza (TAB. 2.10), e il grado di istruzione (TAB. 2.11).

**TAB. 2.6. Condizione giuridico-amministrativa rispetto al soggiorno in Italia**

Condizione giuridico-amministrativa	Freq. percentuali
Permesso CE per lungo periodo (ex carta di soggiorno)	37,3
Visto/permesso di soggiorno in vigore (anche di altro Paese)	29,9
Doppia cittadinanza (di cui una italiana)	23,9
Visto/permesso di soggiorno scaduto e in fase di rinnovo	6,0
Cittadini comunitari (o doppia cittadinanza di altro Paese UE)	3,0
Totale	100,0
(N)	(67)

**TAB. 2.7. Paese di provenienza degli intervistati (ordine decrescente per frequenza)**

Paese d'origine	Freq. percentuali
Albania	19,1
Moldavia	8,9
Marocco	8,8
Pakistan	8,8
Algeria	7,4
Tunisia	5,9
Ucraina	5,9
Macedonia	3,0
Cina	2,9
Costa d'avorio	2,9
India	2,9
Kosovo	2,9
Bangladesh	1,5
Brasile	1,5
Colombia	1,5
Cuba	1,5
Ecuador	1,5
Egitto	1,5
Filippine	1,5
Mali	1,5
Nigeria	1,5
Repubblica dominicana	1,5
Romania	1,5
Senegal	1,5
Sudan	1,5
Altro	1,5
Totale	100,0
(N)	(68)

Per quanto riguarda lo Stato di origine degli intervistati, la distribuzione è piuttosto ampia. Fra i Paesi con maggiore frequenza si confermano alcuni fra quelli emersi dal rapporto Annuale 2016 (Albania, Marocco), mentre altri sono leggermente sovra- o sotto- rappresentati o sottostimati (Ucraina). Si tenga nuovamente conto, però, oltre alle possibili distorsioni, delle differenze fra popolazione generale e non-utenti, e fra cittadini recenti e non.

**TAB. 2.8. Condizione familiare presso il domicilio**

Condizione familiare	Freq. percentuali
Vive con compagno/a (o altro parente), e con uno o più figli	48,5
Vive da solo/a o con altre persone	16,2
Vive con compagno/a o coniuge	16,2
Vive con famiglia di origine o altri parenti	13,2
Vive da solo/a, con uno o più figli	5,9
Totale	100,0
(N)	(68)

Le ultime domande previste dal questionario hanno raccolto informazioni circa il tipo di nucleo familiare degli intervistati, presso il domicilio (TAB. 2.8), l'attuale condizione occupazionale (TAB. 2.9) il luogo di residenza (TAB. 2.10), e il grado di istruzione (TAB. 2.11).

**TAB. 2.9. Condizione occupazionale al momento dell'intervista**

Condizione occupazionale, ricodificata	Freq. percentuali
Operaio/a	31,3
Impiegato/a	20,9
Addetto/a ai servizi domestici o pulizie	11,9
Casalingo/a	7,5
Disoccupato/a	6,0
Addetto/a all'assistenza personale	6,0
Inattivo/a o studente	4,5
Libero/a professionista	4,5
Esercente	3,0
Altro	4,5
Totale	100,0
(N)	(67)

**TAB. 2.10. Luogo di residenza (Circoscrizioni di Trento o altra area)**

Luogo di residenza	Freq. percentuali
Gardolo	19,7
Centro storico - Piedicastello	9,9
Povo	8,5
Oltrefersina	8,4
Meano	5,6
Ravina - Romagnano	4,2
Giuseppe - S. Chiara	2,8
Argentario	1,4
Mattarello	1,4
Villazzano	1,4
In Provincia	39,4
Fuori dalla Provincia	4,2
Totale	100,0
(N)	(71)

**TAB. 2.11. Livello di istruzione dell'intervistato**

Titolo di studio	Frequenze
Nessun titolo	1,5
Scuola Primaria (Licenza elementare)	6,2
Secondaria di Primo Grado (Licenza media)	29,2
Diploma di scuola professionale (o equip.)	23,0
Diploma di maturità (o equipollente)	23,1
Laurea di I o II livello (o equip.)	15,4
Dottorato di ricerca	1,5

Totale (N)	100,0 (65)
---------------	---------------

## Altri usi e conoscenza dei servizi offerti

Al gruppo dei potenziali utenti, sono state poste domande inerenti alle esperienze pregresse legate alla Biblioteca Comunale, l'uso di altre strutture bibliotecarie e la conoscenza dei servizi offerti. In questa sezione sono esposti i risultati relativi a tali temi.

**TAB. 2.12. Frequenza di biblioteche diverse dalle sedi comunali.**

Frequenza di altre biblioteche del SBT	Freq. percentuali
No	75,9
Si	24,1
Totale (N)	100,0 (83)

Nella tabella 2.12 sono presentate le risposte rispetto l'utilizzo la biblioteca negli ultimi due anni se avessero usato altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Fra i cittadini stranieri che non hanno mai (o quasi mai) usato le sedi della Biblioteca Comunale di Trento, solo  $\frac{1}{4}$  circa ha risposto di sì.

**TAB. 2.13. Altre sedi frequentate (raggruppamento per aree geografiche)**

Altra sede frequentata	Freq. percentuali
Ala, Riva D.G., Rovereto	35,0
Aldeno, Cimone, Nave S.R., S. Michele, Biblioteca Universitaria - TN	25,0
Borgo V., Cles, Tuenno	10,0
Salorno - BZ	5,0
Totale (N)	100,0 (20)

In Tabella 2.13 vengono raggruppate, per distanza geografica, le sedi indicate dalle persone che alla domanda precedente hanno sostenuto di frequentare altre biblioteche (il 24%). Vediamo come la maggior parte di coloro che utilizza altre biblioteche provenga da città con una certa densità in termini di popolazione come Riva del Garda, Rovereto e Ala (35%), dotate di sedi e strutture in parte concorrenziali a quella di Trento. Seguono con frequenza del 25% il gruppo di Aldeno, Cimone, Nave San Rocco e San Michele all'Adige e il gruppo delle biblioteche universitarie che, pur essendo nel Comune di Trento, fanno parte di un altro sistema bibliotecario.

I non-utenti sono stati inoltre intervistati circa il possesso di una tessera della biblioteca e la conoscenza della Biblioteca Comunale. In TAB. 2.14, vediamo che, dei

rispondenti che non utilizzano la biblioteca da due anni, la maggior parte (55%) non possiede la tessera della biblioteca, tuttavia il divario statistico fra i due gruppi e il 50% non è significativo: questo significa che, approssimativamente, possiamo considerare le due categorie dicotomiche come divise a metà. Sempre fra gli utenti che non hanno utilizzato la biblioteca negli ultimi due anni, l'83% afferma di conoscere l'esistenza della Biblioteca (TAB. 2.15), mentre la restante parte, un sensibile 16%, afferma contrariamente di non averla mai vista o sentita prima.

Nella tabella 2.16 vengono riassunte le risposte aperte delle persone a cui abbiamo chiesto come sono venute a conoscenza dell'esistenza della Biblioteca Comunale. La quota maggiore, corrispondente a circa una persona su quattro, dice di esserne venuta a conoscenza tramite la frequentazione di scuole o università. Con simile frequenza, un secondo gruppo di intervistati individua la fonte in conoscenti stranieri, loro amici o persone con cui hanno avuto a che fare durante il loro arrivo o durante la permanenza nel luogo di prima accoglienza. Al terzo posto, una parte significativa (14%) dice di averla conosciuta grazie ai propri figli, nella necessità di accompagnarli per varie attività o servizi. Risulta interessante che solo il 3,2% degli intervistati abbia affermato di avere cercato una sede bibliotecaria per propria iniziativa (tramite sito internet, richieste o spostamento in città).

**TAB. 2.14. Possesso della tessera della biblioteca**

Possesso tessera biblioteca	Freq. percentuali
No	55,4
Si	44,6
Totale	100,0
(N)	(83)

**TAB. 2.15. Conoscenza della biblioteca Comunale**

Conoscenza della BC	Freq. percentuali
No	16,9
Si	83,1
Totale	100,0
(N)	(83)

**TAB. 2.16. Fonte sulla conoscenza della biblioteca**

Fonte conoscenza BC	Freq. percentuali
Scuola/Università	25,8
Conoscenti stranieri	24,2
Accompagnamento Figli/e	14,5
Perché vista	9,7
Altre informali/locali	6,5
Attività in biblioteca	6,5
Rete familiare	4,8
Altre istituzioni/servizi	4,8
Ricerca attiva	3,2
Totale	100,0
(N)	(62)

**TAB. 2.17. Frequentazione biblioteca Comunale**

È mai andato alla Biblioteca Comunale di Trento (qualsiasi sede)?	Freq. percentuali
No	28,8
Si	71,2
Totale	100,0
(N)	(66)

Abbiamo chiesto ai non-utenti, come illustrato in TAB. 2.17, se avessero mai frequentato prima la biblioteca, volendo così distinguere quelli che l'hanno frequentata negli anni precedenti agli ultimi due, come abbiamo chiesto all'inizio del questionario, da quelli che non l'hanno mai frequentata nella loro vita. È piuttosto significativo vedere che, tra quelli che hanno risposto a questa domanda, ben il 29% delle persone intervistate abbiano dichiarato di non averla mai frequentata, confermando in certi casi di non conoscere proprio la biblioteca.

**TAB. 2.18. Conoscenza della biblioteca come servizio pubblico**

Sa che la BC offre i suoi servizi pubblicamente, a tutti?	Freq. percentuali
No	19,1
Si	80,9
Totale	100,0
(N)	(68)

Inoltre, abbiamo voluto assicurarci se gli stessi rispondenti fossero a conoscenza che il servizio di biblioteca è gratuito e pubblico, anche ai non residenti. Abbiamo scoperto che solo il 19% di loro non era consapevole di questa caratteristica (TAB. 2.18).

**TAB. 2.19. Conoscenza di alcuni servizi specifici della Biblioteca Comunale (risposte affermative sul totale)**

	Freq. percentuali	(N)
Assistenza alla ricerca bibliografica	44,6	(65)
Biblioteca digitale (MLol)	28,1	(64)
Documenti di interesse locale	43,8	(64)
Prestito a casa (libri e materiale multimediale, dvd, cd, audiolibri, ...)	78,1	(64)
Consultazione materiale non in prestito (dizionari, materiale antico, ...)	60,9	(64)
Attività legate alla lettura (incontri con autori, gruppi di lettura, letture a voce)	42,2	(64)
Postazioni computer e Wi-Fi gratuito	76,2	(63)
Consultazione periodici/riviste	54,7	(64)
Sito internet (con account) e pagine social della biblioteca	40,6	(64)
Sale per lo studio (individuale o di gruppo)	68,8	(64)
Libri e giornali in lingua straniera	60,9	(64)
Conversazioni in lingua italiana con volontari	25,4	(63)

Tra i rispondenti della domanda che introduce la tabella 2.19, si può vedere che tra i servizi della biblioteca più conosciuti tra la non-utenza ci sono: il prestito a casa di materiali come DVD, libri e altro (78,1%), le postazioni del computer e il servizio di Wi-Fi (76,2%) e le sale per lo studio (68,8). I servizi meno popolari sono, invece, quelli più specifici e moderni come le conversazioni in lingua italiana con volontari (25,4%) e la Biblioteca digitale MLol (28,1%).

### Sottoutilizzo dei servizi: ragioni e bisogni fra utenti occasionali e non-utenti

**TAB. 2.20. Motivazioni del sotto-utilizzo della biblioteca da parte dell'utenza rara**

	Freq. percentuali
Orari non compatibili con il lavoro e gli impegni	43,8
Preferisco comprare libri/giornali e/o informarmi tramite altri canali	31,3
Uso un'altra sede/biblioteca	31,3
La sede è difficile da raggiungere dal lavoro o da casa	25,0
È difficile orientarsi nella biblioteca e cercare le cose che mi servono	25,0
La biblioteca non ha i materiali che mi interessano	18,8
Il materiale è spesso non disponibile per il prestito o la consultazione	18,8
Personale non disponibile o non in grado di aiutare	18,8
Non ci ho mai pensato	18,8

Ambiente poco accogliente	12,5
Non mi piace leggere	12,5
Non sapevo esistesse	6,3

Nota: totale soggetti che hanno risposto: 20 (risposta chiusa)

Tra i potenziali utenti considerati rari utilizzatori della biblioteca, tutti e 20 hanno risposto a questa domanda. La prima ragione espressa rispetto all' occasionale uso della biblioteca, in termini di frequenza, è l'incompatibilità degli orari di lavoro e di impegni personali vari con quelli della biblioteca. Le altre due ragioni numericamente più rilevanti sono la loro preferenza a comprare libri e giornali e ad informarsi tramite altri strumenti e canali, così come l'utilizzo di un'altra biblioteca (TAB. 2.20).

**TAB. 2.21. Altre ragioni al raro utilizzo della biblioteca (raggruppamento)**

Altre ragioni	Freq. percentuali
Mancanza di tempo	31,3
Disponibilità di internet e libri in casa	25,0
Disservizio generale (materiali +personale)	18,8
Troppo lontano	12,5
Amici che studiano altrove	6,6
Preferenza all'acquisto	6,6
Totale	100,0
(N)	(16)

Nota: totale soggetti che hanno espresso altre ragioni esistenti: 12 (con risposta libera, anche multipla)

In tabella 2.21, vediamo che dei rispondenti al questionario sulle ragioni dello sporadico utilizzo della biblioteca, 12 hanno risposto a questa domanda producendo di fatto 16 opinioni che possono essere raggruppate in 6 categorie come sopra elencato. Le motivazioni più frequenti fanno riferimento alla mancanza di tempo, che sembra essere la motivazione principale (31%), seguito da un'altra motivazione altrettanto importante come la disponibilità di internet in casa nonché di libri e altro materiale (25%), al terzo posto segue l'espressione di alcuni disservizi, quali: la mancanza di sedie per sedersi, la mancanza di libri in inglese (interpretabile come la percepita insufficienza dell'offerta) ed infine la presenza di poco personale ad aiutare.

Tra le persone che hanno risposto alla domanda "C'è qualcosa che la biblioteca potrebbe fare per invogliarti ad andare più spesso?" ognuno dà un suggerimento diverso, per cui troviamo diversi consigli egualmente distribuiti, come si può leggere nella tabella 2.22.

Nella tabella. 2.23 vediamo che, tra i potenziali non utenti (84) che hanno risposto alla domanda sulle loro ragioni del non utilizzo della biblioteca, più della metà ha sostenuto che gli orari della biblioteca non sono compatibili con quelli del lavoro e degli

impegni personali vari. La seconda motivazione che danno è perché non hanno mai pensato di andarci oppure che preferiscono comprare libri e giornali e informarsi attraverso altri strumenti e canali.

**TAB. 2.22. Suggerimenti per biblioteca**

Suggerimenti	Freq. percentuali
Figura di assistenza in generale (ricerca, aiuto compiti ecc.)	5,9
Film più recenti	5,9
Libri in inglese	5,9
Più libri in lingua russa; più spazio per leggere/sfogliare libri	5,9
Più zone di <i>social study</i>	5,9
Più spazi	5,9
Servizio di aiuto compiti	5,9
Totale	100,0
(N)	(17)

Nota: totale soggetti che hanno espresso altre ragioni esistenti: 17 (con risposta libera, anche multipla)

**TAB. 2.23. Motivazioni al non utilizzo della biblioteca da parte della Non-Utenza**

	Freq. percentuali	(N)
Orari non compatibili con il lavoro e gli impegni	54,1	(74)
Non ci ho mai pensato	38,9	(72)
Preferisco comprare libri/giornali e/o informarmi tramite altri canali	38,4	(73)
Non mi piace leggere	26,8	(71)
La sede è difficile da raggiungere dal lavoro o da casa	19,7	(71)
Uso un'altra sede/biblioteca	10,8	(65)
Non sapevo esistesse	10,7	(75)
È difficile orientarsi nella biblioteca e cercare le cose che mi servono	9,7	(72)
Ambiente poco accogliente	8,3	(72)
La biblioteca non ha i materiali che mi interessano	8,1	(74)
Il materiale è spesso non disponibile per il prestito o la consultazione	6,9	(72)
Personale non disponibile o non in grado di aiutare	4,2	(72)

Se vogliamo fare un confronto con gli utenti che fanno un raro utilizzo della biblioteca, possiamo vedere come alla prima posizione c'è lo stesso motivo, ovvero l'orario non compatibile; per quanto riguarda la preferenza all'acquisto di libri e giornali e ad utilizzare altri canali per il reperimento del materiale interessato, per gli uni, gli utenti "rari", è al secondo posto, mentre per gli altri, non utenza, questa è al terzo. Dunque si può vedere una certa costanza e ripetitività nelle due motivazioni principali.

**TAB. 2.24. Altre ragioni al non utilizzo fra i Non-Utenti (classificazione da risposta libera)**

Motivazione	Freq. percentuali
Mancanza di tempo personale	51,0
Disinteresse per i servizi conosciuti	10,2
Sedi troppo lontane	10,2
Utilizzo di Internet come fonte alternativa	10,2
Scarsa o nulla conoscenza della lingua italiana	8,2
Servizi non soddisfacenti (tempo limitato al pc, specifiche richieste...)	4,1
Non legge/non studia	4,1
Pensava che fosse necessaria la tessera per usare i servizi	2,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
<b>(N)</b>	<b>(49)</b>

Nota: totale soggetti che hanno espresso altre ragioni esistenti: 40 (con risposta libera, anche multipla)

Di tutti i potenziali utenti (84) la maggior parte non ha citato altre motivazioni al di fuori della lista proposta. Fra chi l'ha fatto (47 soggetti) 3 casi non sono riconducibili a reali altre proposte (errori di raccolta), mentre diverse persone hanno elencato più elementi. Dalla elaborazione delle risposte aperte, singole o multiple, è possibile elencare 8 diverse motivazioni aggiuntive, supportate in un numero totale di 49 casi.

Come si può notare dalla tabella 2.24, un gran numero di persone risponde di non possedere tempo a sufficienza per dedicarsi alla biblioteca e ai suoi servizi. In ordine di importanza numerica vediamo che gli altri tre motivi per cui le persone non si recano in biblioteca sono: il disinteresse per i servizi offerti e conosciuti, sedi troppo lontane dai loro luoghi di residenza e infine, ma non meno importante, l'utilizzo di Internet come fonte alternativa al servizio bibliotecario.

**TAB. 2.25. Cosa potrebbe fare la biblioteca per incentivarne l'utilizzo (elaborazione da risposta libera)**

Interesse	Freq. percentuali
Migliorare servizi (materiale specialistico, qualità dell'ambiente, maggior spazio)	23,1
Attività/corsi/servizi legati alla ricerca di lavoro	15,4
Incrementare servizi specifici per stranieri (corsi, supporto, materiale in lingua)	15,4
Introdurre servizi per bambini/figli (assistenza per compiti, area, letture)	11,5
(Servizi già esistenti)	11,5
Migliorare servizio postazioni computer	7,7
Aumentare eventi e attività tematiche	7,7
Incrementare promozione di attività/eventi esistenti	7,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>
<b>(N)</b>	<b>(26)</b>

Nota: totale soggetti che hanno espresso altre ragioni esistenti: 15 (con risposta libera, anche multipla)

Di tutti i potenziali utenti (84) hanno risposto alla domanda in Tab. 2.25, 63 persone. La maggior parte non ha citato suggerimenti specifici. Dalle risposte di chi l'ha fatto (15 soggetti), singole o multiple, è possibile elencare 7 diversi tipi, supportate in un numero totale di 26 casi. Citiamo anche un 11,5% di casi in cui sono state menzionati servizi già offerti (es. una sede a Mattarello, o Internet): è infatti interessante leggere queste risposte come la possibile necessità di maggiore promozione dei servizi offerti, dato che si aggiunge, inoltre, a chi suggerisce di promuovere maggiormente gli eventi e i corsi esistenti (7,7%) e alle persone che affermano di non conoscere alcuni servizi.

Il raggruppamento dei singoli suggerimenti che abbiamo operato dimostra che c'è un sensibile interesse al miglioramento dei servizi in genere che riguardano il materiale disponibile, l'ambiente nel complesso e la disponibilità di spazio (23,1%). Allo stesso modo, il 15,4% dei rispondenti suggerisce, da una parte, più attività e corsi sul mondo del lavoro, nello specifico nella ricerca del lavoro e simili, dall'altra chiede di incrementare i servizi specifici per gli stranieri, come materiali in lingua, corsi e supporto in genere.

## Immagini della biblioteca

In questa sezione indaghiamo l'immagine e la visione che gli utenti sporadici e la non-utenza hanno del luogo e istituzione biblioteca, cerchiamo di capire che convinzioni possiedono a prescindere da una biblioteca specifica. Bisogna tener presente che anche se si tratta di una domanda astratta e che fa riferimento a qualcosa di ideale, non si può dare per scontato che il divario fra aspettative ideali e scenari reali non abbia un ruolo nella risposta: le persone possono aver risposto in termini di desideri e aspettative, senza pensare ad una biblioteca nello specifico, oppure tenendo a mente ciò che viene offerto da realtà conosciute. A prescindere da ciò, l'intento di questa domanda è valutare l'importanza di eventuali aspettative rispetto al ruolo e le caratteristiche attribuite a una biblioteca.

Abbiamo chiesto ai nostri rispondenti che rappresentano quella popolazione di utenza rara, di esprimere un grado di accordo da 1 a 4 (dove 1 è massimo disaccordo e 4 massimo accordo) a una serie di giudizi, cominciando la frase con "Secondo lei, la biblioteca (in generale) è ...". Mediamente, viene registrato un elevato grado di accordo (TAB 2.26) per le opinioni che possiamo legare a un immaginario più tradizionale: a) *è un luogo di silenzio e tranquillità*; c) *dà libero accesso all'informazione e alla cultura*; e) *è un luogo per lo studio e la concentrazione*; f) *è un luogo in cui gli studenti fanno compiti e studiano insieme*; g) *è un luogo per usare libri, DVD e riviste, e prenderli in*

*prestito; l) è un luogo in cui si legge, m) è un luogo in cui trovare informazioni sul territorio e la sua comunità.*

Un secondo gruppo è costituito da opinioni più particolari, dal carattere più neutro o ambivalente. Il giudizio d (*è un luogo aperto a tutti, in cui si può stare a lungo, in modo piacevole*) trova mediamente un elevato grado di accordo. Invece, l'idea secondo cui la biblioteca sia un luogo solo per studenti universitari (item h), è generalmente respinta, a difesa di un'idea di biblioteca aperta a diversi pubblici.

Altre categorie possono essere ricondotte ad un'immagine di biblioteca meno "tradizionale": b) *è un luogo per incontrare altre persone; i) è un luogo in cui portare i bambini a leggere, a giocare e ad ascoltare storie; n) è un luogo in cui frequentare attività formative e partecipare ad attività culturali; o) è un luogo per l'accoglienza e per aiutare le persone.* L'immagine di un luogo per bambini registra una tendenza all'accordo, così come il giudizio relativo alle attività formative e culturali. Invece, è possibile riconoscere una interessante tendenza al disaccordo per quanto riguarda l'incontrare persone e il ruolo di assistenza, confermando, almeno in parte, il ragionamento precedente: determinate caratteristiche, ritenute più innovative, vengono riconosciute meno nel proprio immaginario di biblioteca.

**TAB. 2.26. Immagine della biblioteca (utenti sporadici). Frequenze percentuali.**

La biblioteca...	1	2	3	4	Totale	(N)
a) ...è un luogo di silenzio e tranquillità	0,0	6,3	18,8	75,0	100,0	(16)
b) ...è un luogo per incontrare altre persone	43,8	18,0	18,8	18,8	100,0	(16)
c) ...dà libero accesso all'informazione e alla cultura	0,0	6,3	18,8	75,0	100,0	(16)
d) ...è un luogo aperto a tutti, in cui si può stare a lungo, in modo piacevole	0,0	6,3	12,5	81,3	100,0	(16)
e) ...è un luogo per lo studio e la concentrazione	0,0	6,3	18,8	75,0	100,0	(16)
f) ...è un luogo in cui gli studenti fanno compiti e studiano insieme	6,3	6,3	18,8	68,8	100,0	(16)
g) ...è un luogo per usare libri, DVD e riviste, e prenderli in prestito	0,0	6,3	25,0	68,8	100,0	(16)

h)	... è un luogo solo da “universitari”	93,8	6,3	0,0	0,0	100,0	(16)
i)	...è un luogo in cui portare i bambini a leggere, a giocare e ad ascoltare storie	18,8	12,5	25,0	43,8	100,0	(16)
l)	...è un luogo in cui si legge	0,0	0,0	6,3	93,8	100,0	(16)
m)	...è un luogo in cui trovare informazioni sul territorio e la sua comunità	0,0	0,0	31,3	68,8	100,0	(16)
n)	...è un luogo in cui frequentare attività formative e partecipare ad attività culturali	0,0	21,4	42,9	35,7	100,0	(14)
o)	...è un luogo per l'accoglienza e per aiutare le persone	18,8	43,8	6,3	31,3	100,0	(16)

**TAB. 2.27. Immagine della biblioteca (non-utenti). Frequenze percentuali.**

La biblioteca...	1	2	3	4	Totale	(N)
a) ...è un luogo di silenzio e tranquillità	2,8	4,2	18,3	74,7	100	(71)
b) ...è un luogo per incontrare altre persone	26,1	15,9	31,9	26,1	100	(69)
c) ...dà libero accesso all'informazione e alla cultura	1,5	1,5	19,1	77,9	100	(68)
d) ...è un luogo aperto a tutti, in cui si può stare a lungo, in modo piacevole	1,5	1,5	29,0	68,1	100	(69)
e) ...è un luogo per lo studio e la concentrazione	0,0	1,5	13,0	85,5	100	(69)
f) ...è un luogo in cui gli studenti fanno compiti e studiano insieme	1,5	2,9	23,2	72,5	100	(69)
g) ...è un luogo per usare libri, DVD e riviste, e	1,5	2,9	11,6	84,1	100	(69)

	prenderli in prestito					
h)	... è un luogo solo da “universitari”	81,2	11,6	2,9	4,4	100 (69)
i)	...è un luogo in cui portare i bambini a leggere, a giocare e ad ascoltare storie	20,3	18,3	1,4	43,5	100 (69)
l)	...è un luogo in cui si legge	0,0	0,0	7,3	92,8	100 (69)
m)	...è un luogo in cui trovare informazioni sul territorio e la sua comunità	0,0	3,0	20,9	76,1	100 (67)
n)	...è un luogo in cui frequentare attività formative e partecipare ad attività culturali	4,7	10,9	29,7	54,7	100 (64)
o)	...è un luogo per l'accoglienza e per aiutare le persone	14,9	26,9	14,9	43,3	100 (67)

La stessa domanda è stata posta al gruppo dei non-utenti (TAB. 2.27). Anche questo gruppo conferma mediamente il proprio accordo con quei giudizi legati ad un'immagine più tradizionale della biblioteca. Per quanto riguarda le altre opinioni, invece, viene confermato l'accordo circa le attività formative e culturali, mentre l'immagine di un luogo per bambini registra una tendenza al disaccordo. Tuttavia, quest'ultimo dato può aver risentito sensibilmente dell'interpretazione più personale: la parola “giocare”, infatti, è stata spesso legata all'idea di rumore, quindi non coerente con le aspettative di tranquillità e silenzio, o di un'area gioco per bambini. Si può riscontrare una controtendenza, verso l'accordo, per quanto riguarda l'incontrare persone e il ruolo assistenziale. Utilizzando la stessa suddivisione proposta tra visione tradizionale e non tradizionale, quindi, i non-utenti dimostrano di avere un'apertura più ampia verso una visione più moderna rispetto al primo gruppo.

## Abitudini informative e di lettura

L'ultima sezione di questo capitolo è dedicata alle domande relative ai canali d'informazione usati dagli intervistati e le loro abitudini di lettura. I dati raccolti sono stati: la frequenza d'uso dei più diffusi canali di informazione, il numero di libri letti nell'ultimo anno, le principali fonti di acquisizione dei libri di proprio interesse e la

lingua maggiormente usata in famiglia, al lavoro e nella lettura. I risultati relativi alle frequenze d'uso dei canali d'informazione (TAB. 2.28) e delle lingue utilizzate (TAB. 2.31), raccolti tramite domande isolate, sono stati rispettivamente raggruppati.

**TAB. 2.28. Frequenza d'uso dei principali strumenti d'informazione**

Freq. Uso	Periodici	Televisione	Radio	Social network	Altre fonti in rete
Mai	22,4	10,6	23,9	17,9	7,5
Qualche volta	58,2	28,8	38,8	14,9	22,4
Sempre	6,0	25,8	9,0	35,8	35,8
Spesso	13,4	34,9	28,4	31,3	34,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
(N)	(67)	(66)	(67)	(67)	(67)

**TAB. 2.29. Numero di libri letti nell'ultimo anno**

Libri letti	Frequenze
0 libri	42,4
1-2 libri	37,9
3-6 libri	12,1
10 o più libri	7,6
Totale	100,0
(N)	(66)

Per quanto riguarda le lingue, tutte le modalità raccolte, corrispondenti alle diverse lingue nazionali utilizzate e, talvolta, all'uso combinato con l'italiano, sono qui proposte in termini più sintetici (TAB. 2.31). Un'operazione simile è stata fatta per il numero di libri letti (TAB. 2.29), laddove si è registrata una variabilità di risposta piuttosto ampia. Per quanto riguarda i principali canali utilizzati per la fornitura dei testi d'interesse (TAB. 2.30), è interessante notare la significatività dei canali informali (prestito da conoscenti) e l'acquisto online.

**TAB. 2.30. Fonti scelte per procurarsi i libri d'interesse (max. 2 risposte)**

Cosa usa più spesso per avere i libri che desidera leggere?	
Prestito da una persona	39,5
Acquisto on-line	18,4
Librerie	13,2
Trovo i libri in casa	9,2
Grande distribuzione/supermercato	5,3
Edicole	3,9
Biblioteca	2,6
Fiere del libro	1,3
Altro (lettura online, paese d'origine, ...)	6,6
Totale	100,0
(N)	(76)

**TAB. 2.31. Principale lingua utilizzata in famiglia, al lavoro e nella lettura**

	Lingua in famiglia	Lingua al lavoro	Lingua di lettura
Lingua straniera	59,09	2,94	21,88
Italiano	30,30	92,65	53,13
Italiano e altra lingua, in ugual misura	10,61	4,41	25,00
Totale (N)	100,00 (66)	100,00 (68)	100,00 (64)

## Epilogo

### PANORAMICA E

### DIREZIONI EMERGENTI

#### In sintesi

Chiudiamo questo rapporto proponendo un riepilogo di quanto trattato sul tema dei bisogni espressi e inespressi dell'utenza straniera, reale e potenziale.

Il primo importante tema è stato quello della percezione problematica, a vario grado, di una parte degli stranieri che usano la sede centrale della biblioteca e delle loro principali attività. Le nostre analisi hanno riportato le principali posizioni sul tema, talvolta molto diverse, e proposto una sua valutazione più critica. Emerge uno scenario più complesso di quanto possa apparire ad una prima impressione, in cui gli stranieri frequentemente presenti in biblioteca, oggetto d'interesse, non sono sempre di arrivo recentissimo e hanno sia un uso prevalentemente limitato ad attività più "problematiche" e discusse, sia un utilizzo più vario o esclusivamente "istituzionale". Inoltre, se è giustificato l'interesse per un uso "più ricco" dei servizi da parte degli stranieri, l'idea che questi abbiano esclusivamente interessi legati al lavoro e i "bisogni primari" è ancora più limitata dal fatto che diversi utenti hanno esperienze pregresse di studio ma al momento, o in generale dopo l'emigrazione, non hanno visto i propri titoli di studio riconosciuti o hanno avuto difficoltà nel trovare un impiego. Abbiamo cercato

di mostrare come il tema stesso della “problematicità” di alcune pratiche sia collegato con l’importanza di diversi elementi che, seppure sovrapposti, devono essere distinti fra loro. Innanzitutto, un forte ruolo è assunto dal generale dibattito sui servizi della biblioteca, che vede contrapposte attività concepite come coerenti o non coerenti con una particolare e più “tradizionale” visione della biblioteca e del suo ruolo, ma che progressivamente si interroga sull’importanza di attività nuove, rispondenti a cambiamenti storici (ad es. internet e spazi di condivisione), quanto a necessità sociali ed economiche (ad es. la ricerca di opportunità). In secondo luogo, laddove è abbastanza condivisa l’opinione che tali attività non siano esclusivamente condotte dai cittadini stranieri, la grande frequenza con cui alcuni di loro frequentano questi spazi, unitamente a meccanismi di facile riconoscimento e stereotipizzazione (ad es. il colore della pelle), collaborano alla sovra-stima di questo collegamento e dei fattori di possibile disagio. Inoltre, c’è una fondata necessità di valutare il modo in cui gli stranieri possano usare in biblioteca servizi particolari e in misura anche maggiore, seppur non esclusiva, ad altre categorie. Oltre alle eccezionali situazioni di disagio, che pur richiedono opportune strategie d’azione, è infatti appropriato stabilire come la biblioteca possa rispondere al meglio, ed entro quali confini, a quei bisogni che trovano a pieno titolo risposta nei servizi erogati, come l’apprendimento di una o più lingue, la ricerca di informazioni o di una connessione internet. Infine, un ultimo elemento in gioco è il difficile equilibrio fra l’accettazione di un uso esclusivo di alcuni servizi, specialmente quelli percepiti come più collaterali, rispetto a un’esperienza più vasta e ricca.

Questi ultimi aspetti circa i bisogni degli utenti stranieri fungono da ponte, ideale e concreto, per la considerazione del secondo grande tema affrontato da questo studio: la conoscenza e la valutazione dei servizi da parte dei cittadini stranieri. La trattazione basata sui dati degli utenti ha proposto un’utile panoramica per il miglioramento dei singoli servizi, generali o mirati a questo gruppo d’utenza. Uno degli elementi più trasversali, la necessità di una maggiore conoscenza dell’offerta, è confermato anche dai dati relativi ai non-utenti, che sembrano manifestare una conoscenza abbastanza idealizzata e parziale dei servizi. In questo frangente, è importante tenere in considerazione i canali con cui gli stranieri sembrano venire a conoscenza della biblioteca, fra i quali spiccano quelli informali e in concomitanza all’arrivo. Anche gli altri dati relativi alla non-utenza permettono di valutare alcuni bisogni, per cercare di migliorare l’offerta e ampliare l’utenza attiva.

Un altro elemento significativo emerso da entrambe le indagini è che la biblioteca sembra assumere una grande importanza per molti stranieri, seppur minoritari rispetto al completo bacino della potenziale utenza straniera, soprattutto nei primi periodi dopo l’arrivo e per motivazioni legate all’integrazione (lingua, ricerca di un impiego, ricerca di un luogo piacevole in cui entrare in contatto con la società), mentre sono pochi quelli

che continuano ad usarne i servizi a distanza di tempo. Fra gli utenti *habitué*, comunque significativi, si osservano persone che avevano già un forte attaccamento all'ambiente bibliotecario o che, avendo trovato nella biblioteca un luogo adatto durante il periodo di arrivo e in assenza di occupazione, hanno poi scoperto spontaneamente il piacere di tornarci negli anni, investendo il tempo libero anche in attività diverse, solitamente la lettura di libri o periodici. Diversi di questi intervistati manifestano, però, una conoscenza limitata dei servizi. In modo complementare, i non-utenti dichiarano tendenzialmente di conoscere la biblioteca e di esserci stati negli anni precedenti, mentre rispetto alle motivazioni attuali sembra particolarmente rilevante il disinteresse per i servizi offerti (tabelle 2.23, 2.24), legato all'uso di fonti alternative e ad una limitata conoscenza delle opportunità (tabella 2.19).

Ne emergono due importanti prospettive d'azione. Primo, la biblioteca potrebbe valorizzare, con una strategia più consapevole ed efficace, il proprio ruolo nel processo di integrazione/accoglienza, specie dopo l'arrivo. Il modo in cui alcuni cittadini stranieri vedono nell'immagine della biblioteca una scelta specifica e talvolta alternativa ad altre realtà, al di là di possibili problemi legati agli usi, è di fondamentale importanza: il desiderio per opportunità di integrazione emerge con forza, e la scelta della biblioteca, apprezzata per le sue opportunità, il suo ordine, la sua pulizia e la sua gratuità, rappresenta un fatto da valorizzare. In questo caso risulta interessante anche tenere in considerazione l'apertura, manifestata dal gruppo dei non-utenti, rispetto alla biblioteca come luogo di socialità e accoglienza (tab. 2.27). In secondo luogo, la biblioteca potrebbe intercettare l'utenza straniera che attualmente sembra andare persa, lavorando proprio su quegli elementi conoscitivi e identitari che potrebbero incentivare (fatto salvo altri fattori esterni quali il tempo dedicato ad attività lavorative o di cura) il proseguimento e l'arricchimento della propria esperienza d'uso. A parziale completamento di queste prospettive, di seguito vengono approfonditi tre aspetti particolari emersi da questo progetto.

## Prospettive

Parallelamente a tutti i dati specifici sui servizi ed altri oggetti d'indagine, nel corso del progetto sono emersi dalle interviste e dalle analisi temi e proposte interessanti che non sempre hanno trovato spazio nella trattazione principale. Questi dati sono rilevanti perché trasversali a una serie di problematiche finora trattate e per l'impatto più generale che possono avere, su tutta l'utenza. In queste ultime righe desideriamo sintetizzare questi dati in tre dimensioni: anche se lo scopo di questo rapporto non è principalmente quello di trovare soluzioni o risposte, ma piuttosto fornire un'analisi della situazione, speriamo che alcune proposte, emergenti dallo studio, possano non andare perse ed essere considerate quali direzioni d'azione.

## *La biblioteca: un centro focale nell'era dell'informazione*

Abbiamo visto che le diverse percezioni circa il ruolo della biblioteca pubblica, più tradizionale o aperto, hanno un ruolo importante nel dibattito sulle pratiche d'uso. Il tema coinvolge l'offerta di tutti i servizi, anche quelli legati ai cittadini stranieri e i loro bisogni. Il divario fra le diverse possibilità non è facilmente risolvibile, ma è stato interessante notare come ci siano alcuni punti in cui le differenti visioni convergono. Un aspetto che sembra particolarmente interessante nel formulare una comune visione, in modo da generare un punto di partenza per dibattiti e decisioni, è l'immagine della biblioteca pubblica come riferimento per il cittadino nella contemporanea società dell'informazione. Di fronte ai grandi cambiamenti dell'era digitale, la biblioteca riscoprirebbe la propria importanza rispetto l'accesso gratuito e democratico ai mezzi di crescita individuale e sociale, attraverso non solo l'offerta delle risorse, ma anche degli strumenti e delle competenze che permettono di muoversi nella complessità del mondo delle informazioni. La biblioteca risponderebbe così ad una delle più forti necessità dell'era contemporanea mantenendo le sue più tradizionali funzioni, ma ampliandole e modernizzandole con l'apertura a nuovi servizi. Uso competente delle risorse di ricerca, socializzazione digitale, apprendimento linguistico, ascolto attivo rispetto alla differenza culturale, sono alcuni degli ambiti in cui la biblioteca può concorrere a questa missione. Anche bisogni di tipo primario (condizioni di vita e lavoro), se ricondotti entro questi termini, possono trovare risposta: la biblioteca potrebbe aiutare, soprattutto categorie economicamente svantaggiate, nei processi di apprendimento permanente (*life-long learning*), ovvero l'acquisizione, individuale e intenzionale, di competenze utili a nuovi bisogni sociali o lavorativi, in campo professionale e personale, lungo tutto il corso di vita.

## *Ambiente, comunicazione e immagine degli spazi*

Abbiamo presentato alcuni problemi inerenti alla comunicazione di alcuni servizi: ad esempio, è emersa la necessità di promuovere maggiormente eventi e attività, ma anche valorizzare come le diverse sedi periferiche della Biblioteca Comunale offrano, talvolta, una più diversificata offerta di eventi e orari di apertura. I maggiori problemi legati alla comunicazione e lo sfruttamento dei servizi offerti, tuttavia, sono legati al modo in cui gli utenti, anche i più fidelizzati, hanno un uso parziale degli ambienti. L'osservazione sul campo e le diverse interviste hanno infatti manifestano, da una parte, l'importanza del tema della circolarità dei pubblici negli ambienti della biblioteca, dall'altra, la difficoltà di alcuni utenti nello scoprire alcune aree e servizi (come nel caso dei piani superiori o della Sezione Multilingue). A questi due fattori si aggiunge il divario che c'è, in alcuni casi, fra usi e funzioni ideali, previsti dalla biblioteca, e usi reali. Le caratteristiche ideali degli spazi sono solo in parte espresse tramite regolamenti,

segnaletica e Carta dei Servizi; in ogni caso, queste si possono scontrare con l'inefficacia di alcune comunicazioni e il disinteresse, da parte degli utenti, nel visionare documenti o indicazioni.

Il tema degli spazi coinvolge anche la discussione sugli usi più problematici e, in generale, sulla possibilità di prevedere attività anche molto distinte fra loro, ma nel rispetto reciproco fra utenti. Tra utenti e dipendenti, è opinione diffusa, che una diversa distribuzione degli spazi mirata al soddisfacimento di bisogni diversi, possa contribuire all'attenuazione delle problematiche sugli usi: ricollocare in spazi appositi alcune pratiche (ad es. attività collaterali o di svago) risponderebbe a dei bisogni, e permetterebbe una certa regolarizzazione, piuttosto che incorrere in un processo di controllo che rischia di essere complesso e infinito.

Tutti questi diversi aspetti convergono verso la necessità di una nuova presentazione degli spazi, che possa promuovere l'esplorazione della biblioteca, la circolarità fra i diversi utenti e, nello stesso tempo, permettere ad ognuno di trovare l'ambiente migliore per i propri bisogni. In seguito ad una pianificazione su usi e servizi, si potrebbe rinnovare l'attuale ecologia degli spazi, basata su una comunicazione tramite fogli, disarmonica e non sempre efficace, introducendo una strategia più accattivante ed immediata, basata su un nuovo sistema di colori e cartelli. Una mappa tridimensionale potrebbe indicare in ingresso le aree di tutto l'edificio e l'uso di colori distinti potrebbe indicare le principali aree e i rispettivi servizi. Partendo da uno slogan tipo "la tua biblioteca: trova il tuo spazio, ogni giorno", ogni area potrebbe essere contraddistinta da simboli che suggeriscano i diversi ambienti in base a "profili/desideri" (concentrazione, svago e socialità, lettura anche in gruppo, ecc.).

### *Una "rete" strategica per la biblioteca sociale*

In relazione ai temi di questo studio, emerge l'idea di una biblioteca sociale, che assume consapevolmente alcune responsabilità rispetto al contesto sociale di riferimento. A questo proposito, è fondamentale il fatto che siano emerse difficoltà strutturali, fra cui l'impossibilità che la biblioteca agisca senza una progettualità più collettiva. Appare opportuna l'azione secondo due direzioni complementari: una verso l'esterno, fatta di una politica "di rete" con altre istituzioni e una la presa di posizione pubblica, rivolta alla cittadinanza, rispetto alle proprie istanze; l'altra verso l'interno, basata su un confronto interno più strutturato e sistematico e una maggiore pianificazione della propria linea programmatica. Infatti, diversi dipendenti manifestano la propria preoccupazione per l'immagine pubblica della biblioteca, temendo un infondato screditamento da parte della comunità e l'incapacità di comunicare in modo realistico necessità, ma anche pregi, dell'istituzione. Un altro tema emergente è la necessità di una maggiore pianificazione interna, con una "linea aziendale" che sia ben

delineata dalla dirigenza, in modo da permettere omogeneità d'azione fra tutti i dipendenti e tutela rispetto alle rimostranze dell'utenza, ma anche legata ad una strutturata, collettiva e periodica comunicazione tra dipendenti e dirigenti. Anche i progetti esistenti, talvolta legati ad iniziative isolate, sembrano poter trovare una pianificazione più omogenea e generale. Infine, emerge l'interesse per le passate o attuali collaborazioni con altri enti (es. Acli, Cinformi, Atas): la maggiore formalità di tali cooperazioni non è una decisione necessariamente da privilegiare, ma il tema dei bisogni, unitamente alla questione delle risorse e delle competenze necessarie, supporta la rilevanza delle sinergie fra professionalità e servizi differenti.