

Buone pratiche di integrazione in biblioteca: i sistemi bibliotecari di Roma e Amburgo

di Desiree de Stefano

Premessa

Viviamo in città e comunità sociali e politiche complesse nelle quali il movimento, l'incontro, talvolta lo scontro e la diversità costituiscono fattori essenziali e costitutivi.

In queste realtà i servizi bibliotecari pubblici svolgono un ruolo indispensabile, talvolta poco conosciuto o riconosciuto nel favorire l'accoglienza di migranti e stranieri che hanno scelto l'Europa come terra d'approdo.

A livello internazionale l'IFLA, già dagli anni Ottanta del secolo scorso, ha inaugurato un gruppo di lavoro, Library Services to Multicultural Populations Section, dedicato ai servizi bibliotecari per le minoranze, che a tutt'oggi svolge un ruolo di coordinamento e favorisce la cooperazione. A questa sezione si deve la pubblicazione delle linee guida *Multicultural communities: guidelines for library services*, oggi alla terza edizione, le quali, avendo come principi fondamentali l'equità e l'accesso all'informazione senza discriminazione, rappresentano un valido strumento per l'organizzazione e la promozione di servizi bibliotecari per un pubblico multiculturale¹.

Sempre l'IFLA, rifacendosi alla *Dichiarazione universale dell'Unesco sulla diversità culturale* (2001) soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di alcune definizioni, ha approvato nel 2006 (adottato nel 2008) il *Manifesto IFLA per la biblioteca multicultu-*

DESIREE DE STEFANO, Dottore di ricerca in Pedagogia e servizio sociale, Università degli studi Roma Tre, via Milazzo 11/b, 00185 Roma, e-mail desireedestefano@gmail.com.

L'articolo presenta alcune considerazioni e alcuni risultati della ricerca condotta dall'autrice in qualità di dottoranda tra il 2012 e il 2014 all'interno della Scuola dottorale in Pedagogia e servizio sociale, sezione Servizio sociale, presso l'Università degli studi Roma Tre. La tesi di dottorato ha ricevuto una menzione al Premio De Gregori 2015.

Si ringraziano il Servizio intercultura delle Biblioteche di Roma, in particolare Gabriella Sanna e Alice Dente, le Bücherhallen Hamburg, in particolare Uta Keite, responsabile del Bürgerengagement e amministratrice del Bücherhallen Medienprojekte, e Marianne Pieper dell'Institut für Soziologie, Hamburg Universität. Ultima consultazione siti web: 24 luglio 2016.

1 Arianna Buson, *La biblioteca multiculturale*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 5 e seguenti.

rale², porta di accesso a una società di culture diverse³, che va a integrare quanto già enunciato nel Manifesto IFLA-Unesco per le biblioteche pubbliche del 1994.

Tale documento riconosce il diritto di ogni individuo ai servizi bibliotecari e di informazione. In esso la diversità linguistica e culturale è definita come «patrimonio comune del genere umano» che ogni tipologia di biblioteca è chiamata a sostenere e a promuovere, incoraggiando «il dialogo interculturale e la cittadinanza attiva»⁴.

I principi e le indicazioni contenuti nei documenti sopra enunciati sono stati accolti favorevolmente dall'AIB che, tra il 2001 e il 2008, ha promosso un Gruppo di studio sulle biblioteche multiculturali al fine di contribuire allo sviluppo di servizi dedicati alle comunità di cittadini stranieri presenti in Italia⁵. Negli ultimi anni la necessità di rivedere e ampliare l'offerta destinata a un pubblico sempre più eterogeneo, è diventata cogente per molte realtà bibliotecarie. Pertanto sono stati organizzati seminari, convegni, giornate studio con l'intento di valorizzare e mettere a confronto soluzioni adottate dalle diverse biblioteche nel proprio lavoro quotidiano⁶.

Il presente lavoro prende avvio dall'analisi di alcune di queste pratiche, che possono essere definite 'buone', le quali fanno della biblioteca pubblica un luogo non solo di formazione e conoscenza, ma anche di confronto e democrazia, dando cittadinanza anche a chi formalmente (ancora) non ce l'ha.

In questa sede, come casi di studio, sono stati selezionati due sistemi bibliotecari in particolare, quelli di Roma e di Amburgo, entrambi diffusi su tutto il territorio cittadino e che costituiscono esempi di servizi che hanno saputo mettere a frutto intuizioni emerse da un'osservazione attenta delle comunità di riferimento.

La ricerca nel suo complesso analizza il ruolo sociale della biblioteca pubblica, concentrandosi sulle potenzialità che questo servizio democratico e aperto a tutti può avere nei processi di integrazione dei migranti nelle società contemporanee.

Per affrontare tale compito si è scelto un approccio multidisciplinare mettendo insieme la storia della biblioteca pubblica e gli sviluppi attuali con le riflessioni sociopolitiche in materia di immigrazione. Nella ricerca sul campo si è optato per una metodologia di tipo qualitativo, utilizzando come strumenti soprattutto l'intervista semi-strutturata e l'osservazione partecipante. Le interviste sono state condotte tra i mesi di gennaio e di dicembre 2013. Ne sono state condotte: sette presso le biblio-

2 Questo documento è frutto di un dibattito, arrivato poi a compromesso, tra coloro (Stati Uniti, Canada e Australia) che propendevano per una visione 'multiculturale' che faceva della coesistenza di molte culture in uno stesso contesto territoriale l'idea privilegiata, e coloro (europei), invece, davano maggior rilevanza al confronto e al dialogo tra le diverse culture all'interno di una prospettiva 'interculturale'. Cfr. A. Buson, *La biblioteca multiculturale* cit., p. 20; Domenico Ciccarello, *I servizi multiculturali delle biblioteche*, «Biblioteche Oggi», (2009), n. 4, p. 25-30.

3 International Federation of Library Associations and Institutions, *Manifesto IFLA per la biblioteca multiculturale*. 2008, <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-it.pdf>.

4 *Ibidem*.

5 Il Gruppo è poi confluito nel Gruppo di studio sui servizi bibliotecari per utenze speciali: <<http://www.aib.it/aib/cg/guspec.htm>>. Tra gli strumenti professionali approntati dal Gruppo ricordiamo le *Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, con testi di Lucia Bassanese, Domenico Ciccarello, Paolo Messina e Chiara Rabitti del 2003.

6 Cfr. D. Ciccarello, *I servizi multiculturali delle biblioteche* cit.

teche considerate 'pioniere' nei servizi bibliotecari interculturali in Italia, con l'intento di conoscere come abbiano reagito le istituzioni bibliotecarie di fronte al mutarsi della composizione delle comunità nei propri territori dagli anni Novanta in poi; dodici, a bibliotecari o persone coinvolte nelle attività delle Biblioteche di Roma, partendo dalla responsabile dell'Ufficio intercultura e dalle sue collaboratrici, grazie alle quali sono stati selezionati i servizi più rilevanti da approfondire ed è stata resa possibile l'osservazione partecipante.

Riguardo ai servizi bibliotecari della città di Amburgo, sono state condotte in tedesco dieci interviste tra responsabili di servizi, bibliotecari e volontari. Alcune di queste sono state programmate dall'Italia, dopo aver individuato uno tra i progetti più originali nel panorama dei servizi interculturali tedeschi. Le successive interviste sono state organizzate *in loco* e in contemporanea con l'osservazione partecipante. Gli intervistati tra gli utenti destinatari dei servizi interculturali sono stati scelti, per quanto possibile, in base alla provenienza, al genere e al livello linguistico.

Nella traccia delle interviste ai responsabili o bibliotecari, sia in Italia sia in Germania, si è insistito su domande relative al ruolo sociale della biblioteca pubblica, mentre in quelle rivolte ai partecipanti delle attività si è puntato sul racconto dell'esperienza personale.

Le biblioteche di Roma, presidio interculturale cittadino

Prima di affrontare le caratteristiche dell'istituzione bibliotecaria romana, bisogna fare una piccola premessa sulla storia dell'immigrazione nel nostro Paese.

In Italia l'attenzione verso le nuove minoranze presenti nel territorio nazionale è iniziata intorno agli anni Novanta del secolo scorso, in un momento in cui il Paese, storicamente terra di emigrazione⁷, si andava caratterizzando in modo più consistente (anche) come meta di approdo di migranti.

Secondo il sociologo Enrico Pugliese, la penisola italiana per le caratteristiche del fenomeno migratorio può esemplificare un modello mediterraneo o sud-europeo di immigrazione, legato alle somiglianze tra i sistemi di welfare di alcuni paesi (come la Spagna e il Portogallo), e soprattutto per i caratteri del mondo lavorativo, che si contraddistingue per una diffusa precarietà⁸. Maurizio Ambrosini, invece, parla di un «modello implicito di inclusione» intendendo quell'insieme di politiche, non ufficiali ma dal carattere informale, e di quelle pratiche dettate dall'emergenza del momento, che non godono di coerenza o prospettiva a lungo termine⁹.

L'approccio emergenziale è stato, infatti, quello che per lo più ha connotato l'azione politica nel nostro Paese per quanto riguarda il fenomeno migratorio, sin dall'inizio. A livello statale non ci sono stati un coordinamento e un progetto lungimiranti per quanto riguarda i processi di integrazione, ma si è lasciato alle regioni, agli enti locali, e soprattutto al terzo settore, il compito di trovare soluzioni in materia di accoglienza dei migranti appena arrivati o da tempo nel Paese, creando inevitabilmente discrepanze tra le aree geografiche della penisola, in particolare se si confronta il nord con il sud.

⁷ Vittorio Cotesta, *Lo straniero: pluralismo culturale e immagini dell'altro nella società globale*. Roma-Bari: Laterza, 2002, p. 4.

⁸ Enrico Pugliese, *L'Italia tra migrazioni internazionali e migrazioni interne*. Bologna: Il Mulino, 2002.

⁹ Maurizio Ambrosini, *La fatica di integrarsi: immigrati e lavoro in Italia*. Bologna: Il Mulino, 2001; *Governare città plurali: politiche locali di integrazione per gli immigrati in Europa*, a cura di Maurizio Ambrosini. Milano: Angeli, 2012.

In questo panorama negli anni Novanta alcune realtà bibliotecarie, soprattutto nel ricco centro nord, si sono distinte per un impegno e un'apertura maggiore nei confronti dei nuovi componenti delle proprie comunità, facendo da pioniere per i servizi interculturali a livello nazionale. Tra queste ricordiamo la biblioteca Alessandro Lazzarini di Prato, la Antonio Delfini di Modena, il sistema bibliotecario di Torino e infine la biblioteca Salaborsa di Bologna. Molte di queste realtà hanno saputo realizzare una sinergia virtuosa con servizi sanitari locali, Asl, centri per stranieri, centri territoriali, enti, organizzazioni e associazioni del terzo settore, scuole, università e volontari, il tutto a vantaggio del benessere dei singoli e della collettività.

Oltre a queste esperienze nazionali, descritte anche in letteratura¹⁰, riserviamo qui particolare attenzione all'Istituzione delle Biblioteche di Roma, la quale si è distinta per un impegno e un'organizzazione in materia interculturale seria, costante e necessaria in una metropoli come l'antica *Urbe*¹¹.

In particolare è il Servizio intercultura che si occupa all'interno dell'Istituzione di iniziative in questo ambito. L'ufficio è nato nel 1994 a seguito della legge Martelli del 1990, che rappresenta una delle prime normative in materia di immigrazione in Italia¹².

Il servizio si impegna ad essere un punto di raccordo tra i progetti «di conoscenza e comunicazione tra le diverse culture che convivono nel nostro Paese e nella città di Roma»¹³, coordinando l'organizzazione delle biblioteche multiculturali e le loro attività.

All'inizio i suoi primi destinatari erano gli italiani: l'intento era di sprovvincializzare i patrimoni e di aprirsi, quindi, alla conoscenza delle culture europee in generale e delle letterature di altri continenti, come quella africana, asiatica e latinoamericana.

Come sostiene la responsabile dell'ufficio Gabriella Sanna, questa apertura progressiva ha permesso la nascita di collaborazioni tra italiani e stranieri, tra il mondo bibliotecario e quello delle università, tra mediatori e semplici cittadini, tra scrittori, artisti e studenti.

Il grande cambiamento delle politiche di inclusione è avvenuto, invero, con due iniziative, che si sono integrate a vicenda, andando a costituire le cosiddette biblioteche multiculturali: la creazione di sezioni di libri nelle lingue più parlate dalle differenti comunità presenti sul territorio, le biblioteche in lingua, e l'avvio di veri e propri corsi di italiano per stranieri in biblioteca, l'italiano in biblioteca.

Una delle particolarità del caso romano sta nell'aver messo a frutto le competenze di alcune giovani operatrici, ovvero la conoscenza di lingue straniere (una laureata in cinese, una in arabo, una in letteratura ispano-americana e una in antropologia) e la loro abilitazione all'insegnamento dell'italiano (L2). Con questo gruppo di lavoro multilingua, quindi, dal 2007 è stato possibile progettare dei servizi destinati ai migranti.

Si trattava, secondo la responsabile, di una sfida per il sistema bibliotecario stesso, che si trovava così a 'rompere' una tradizione che vedeva la biblioteca pubblica

¹⁰ Si confronti ad esempio: Carlo Revelli, *Minoranze etniche in biblioteca*, «Biblioteche Oggi», (2002), n. 9, p. 40-45; Alessia Ceccarelli, *Biblioteche e intercultura*, «Biblioteche Oggi», (2003), n. 2, p. 97-98; *Ead.*, *Nella mia biblioteca nessuno è straniero*, «Biblioteche Oggi», (2003), n. 7, p. 25-31; Domenico Ciccarello, *I servizi multiculturali delle biblioteche* cit.; Anna Raffaella Belpiede, *L'interculturalità nelle biblioteche civiche torinesi*, «Educazione interculturale», 8 (2010), n. 2, p. 233-241; Cecilia Cognigni, *La biblioteca raccontata a una ragazza venuta da lontano*. Milano: Bibliografica, 2012.

¹¹ Biblioteche di Roma: <http://www.comune.roma.it/pcr/it/biblioteche_di_roma.page>.

¹² L. 28 febbraio 1990, n. 39.

¹³ Biblioteche di Roma, Servizio intercultura: <<http://www.romamultietnica.it/chi-siamo.html>>.

italiana incentrata solo sulla promozione della lettura, separandosi dalle competenze dell'educazione permanente (*lifelong learning*), di cui si occupavano a livello territoriale i Centri territoriali permanenti (CTP) con tutte le varie differenziazioni tra regione e regione.

Con queste prime iniziative interculturali il sistema è riuscito a sfruttare al meglio le opportunità che si presentavano in questo scenario di novità e anche incertezza, soprattutto a livello normativo. Un anno dopo l'inizio dei corsi di italiano, è nata la Rete scuole migranti, uno dei progetti più importanti per l'integrazione linguistica e sociale a livello cittadino. Essa è diventata il centro di coordinamento di diverse realtà che hanno posto in atto delle prassi comuni per rispondere a ciò che la legge esige per il rilascio del permesso di soggiorno, ossia l'obbligo della lingua, ma senza aver opportunamente creato i servizi necessari¹⁴.

Il punto di arrivo è stato un protocollo d'intesa tra le biblioteche e i CTP, che prevede la possibilità di organizzare 'corsi condivisi' ovvero svolti in biblioteca e certificati tramite esame direttamente al CTP¹⁵.

Inizialmente i corsi di italiano sono stati organizzati dalle collaboratrici del Servizio intercultura in tre biblioteche, decidendo di cominciare dalle fasce ritenute più 'svantaggiate': le donne e le persone di nazionalità cinese. Questa scelta è stata fatta in seguito alla constatazione che spesso questi due gruppi tendono a non frequentare corsi misti o ad abbandonarli dopo poco. D'altra parte in città non vi erano offerte di questo tipo.

In seguito ai primi esperimenti¹⁶, si sono formate classi miste che nel tempo hanno cambiato fisionomia e modo di lavorare.

Il corso è gratuito, o meglio, per usufruirne occorre fare obbligatoriamente la tessera di iscrizione con cui si accede ad alcuni dei servizi, la Bibliocard (nel 2013 al costo di 5 euro), ma per alcune categorie, come ad esempio i rifugiati, è totalmente gratuito. Il materiale (le fotocopie) fornito durante gli incontri è a carico del servizio. Le lezioni iniziano tra la fine di ottobre-novembre e finiscono a maggio. Non essendo una scuola, però, l'andamento è ogni anno diverso.

Come è emerso dall'osservazione partecipante condotta presso la Biblioteca Dino Pennazzato, in questo contesto si imparano le nozioni basilari della lingua italiana.

14 Ministero dell'Interno, d.m. 4 giugno 2010. L'obbligo della lingua per ottenere il permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo è stato ripreso anche nel successivo d.p.r. 14 novembre 2011, n. 179, il cosiddetto 'accordo di integrazione', entrato in vigore il 10 marzo 2012. A tal proposito si confronti: *Il dovere di integrarsi: cittadinanze oltre il logos multiculturalista*, a cura di Vincenzo Carbone, Maurizia Russo Spena. Roma: Armando, 2014.

15 Le biblioteche offrono, inoltre, la possibilità di svolgere presso di loro l'esame CELI dell'Università di Perugia (a pagamento), che ha valore legale internazionale.

16 Per l'anno 2008/2009 i corsi di 90 ore, divise in due incontri settimanali della durata di due ore, ebbero per sette mesi un'utenza complessiva di 60 stranieri. Gabriella Sanna, *Benvenuti in biblioteca! I servizi interculturali e multilingue delle Biblioteche di Roma*. In *Osservatorio romano sulle migrazioni. Sesto rapporto*. Roma: Idos, 2010, p. 264. Per il 2012/2013 su un totale di 16 corsi, sono stati registrati 400 iscritti così ripartiti. Biblioteca Basaglia: 30 iscritti, 8 esami al CTP, 12 hanno sostenuto esame Celi; Biblioteca Marconi: 72 iscritti, 11 hanno fatto l'esame al CTP, 26 Celi; Biblioteca Dino Pennazzato: 45 iscritti, 13 CTP, 9 Celi; Biblioteca Borghesiana: 85 iscritti, 13 Celi; Biblioteca Caffè letterario: 55 iscritti, 5 Celi; Biblioteca Morante 75 iscritti, 11 CTP; Biblioteca Quarticciolo: 39 iscritti, tutti minori. Nel corso del tempo le insegnanti di italiano, bibliotecarie afferenti al Servizio intercultura, visto il successo dei corsi di italiano, sono state affiancate da docenti volontari.

Si parla di cibo, mestieri, clima, stagioni, si mettono in comune attraverso la fatica espressa nella ricerca di vocaboli italiani il vissuto personale, gli usi che si mantengono in Italia e la propria quotidianità.

La conoscenza avviene in un contesto stimolante in cui ci si arricchisce delle esperienze altrui: si conosce qualcosa del paese di accoglienza che accomuna i partecipanti, ma anche altre curiosità del resto del mondo. Il discorso non è un monologo da una cattedra. L'apprendimento, invero, avviene in un ambiente accogliente nei confronti delle diversità e si costruisce attraverso il dialogo e non tramite una semplice esposizione delle caratteristiche dell'Italia, degli italiani e della lingua.

Infatti, non mancano paragoni e racconti di usanze e tradizioni. La classe ha una valenza formativa in sé, democratica, si parla uno alla volta, si ascolta e si impara dall'altro.

Non solo la lezione diventa un modo per ampliare i propri orizzonti conoscitivi, ma anche per socializzare. Le persone prendono confidenza tra loro, condividono lo spazio, i banchi, e il tempo, stringendo legami talvolta perfino di amicizia. Tramite il corso i partecipanti acquisiscono familiarità anche con il servizio bibliotecario, promuovendone l'utilizzo in famiglia o all'interno della comunità.

Dalla ricerca è emerso che per qualcuno la lezione costituisce l'unico contatto con una struttura pubblica italiana e con persone che non appartengono alla propria sfera familiare (soprattutto per alcune donne). La biblioteca pertanto diventa un punto di aggregazione, un luogo sicuro dove poter dedicare tempo alla propria formazione e all'incontro con gli altri.

Il sapere che è un posto 'a disposizione', perché tutti vi possono entrare, non solo gli stranieri o solo gli italiani, facilita i processi d'integrazione, perché qui avviene la conoscenza, in molteplici modi.

Le persone di diversa origine, attraverso la presenza di scaffali in lingua che accompagnano sempre l'offerta formativa del corso linguistico, possono non solo apprendere l'italiano ma anche mantenere il contatto con la propria lingua madre, leggere e avere informazioni sul paese natale. L'istituzione bibliotecaria, in tal modo, diventa uno strumento 'transnazionale' di cultura, che con il proprio impegno permette al migrante la conservazione del legame con le proprie origini sia per se stesso sia per i propri figli. Così si dà cittadinanza alla diversità nella sua forma più elevata, attraverso i libri e la letteratura. In particolare, le strutture bibliotecarie, nel salvaguardare la lingua e la cultura delle minoranze potenziano il valore della cultura di appartenenza, che talvolta all'esterno viene disconosciuta.

In questo sforzo di apertura non può mancare un'attenzione particolare alla formazione dei più giovani. Su questo fronte le Biblioteche di Roma sono impegnate da anni in un progetto dal titolo *Storie del mondo*. L'iniziativa è organizzata in collaborazione con gli istituti scolastici romani all'interno del Programma scuola, volto a favorire «lo sviluppo educativo e la crescita culturale degli studenti»¹⁷.

Storie del mondo si rivolge alle classi medie e superiori e persegue principalmente due obiettivi: da una parte far conoscere agli studenti italiani le diverse culture che popolano l'Italia, dall'altra, data la presenza di alunni stranieri o di seconda generazione, far avvicinare o far riscoprire a questi ragazzi la cultura di origine dei propri genitori.

Le biblioteche accompagnano le classi in un percorso narrativo e di vita nella conoscenza dell'altro, attraverso lo studio, la lettura e il coinvolgimento emotivo tramite incontri con autori, artisti, scrittori migranti o di origine straniera.

17 Biblioteche di Roma, *Storie del mondo*: <<http://www.romamultietnica.it/storie-del-mondo.html>>.

La proposta culturale si articola in tale maniera: le classi scelgono un'area geografica su cui lavorare e una tematica. I bibliotecari selezionano su indicazione dei mediatori culturali dei testi appartenenti a diverse letterature (araba, africana, cinese, indiana, ecc.) e poi si organizzano incontri a scuola e in biblioteca con i mediatori interculturali e con esperti che fanno «da ponte tra le culture».

Negli incontri interculturali la conoscenza è intesa principalmente come strumento contro il razzismo. L'idea, come ha sottolineato una bibliotecaria del Bibliocaffé letterario durante l'intervista, è di «far passare la conoscenza attraverso le storie, così i ragazzi possono venire a contatto con le culture straniere che oltretutto adesso sono anche nelle loro classi. [...] Quello che si conosce non si teme».

Gli incontri rappresentano un momento di arricchimento per il personale stesso della biblioteca, non solo per il contatto con gli studenti ma anche per la collaborazione con le scuole, nonché durante la partecipazione effettiva agli eventi, vere e proprie performance artistiche. Gli alunni si confrontano con attori, scrittori e musicisti da tutto il mondo, i quali con il loro contributo permettono di ritrovare le commistioni e gli elementi comuni tra le diverse culture, accorciando le distanze.

Le Biblioteche di Roma rappresentano un punto di riferimento quando si parla di 'interculturalità' in città. Ciò è possibile anche grazie al portale Roma multietnica, una guida sempre aggiornata sugli eventi, che contiene, inoltre, percorsi bibliografici di conoscenza sulle maggiori comunità presenti nel tessuto urbano e che costituisce uno strumento indispensabile per apprezzare le molteplici espressioni della vita culturale cittadina¹⁸.

Nell'organizzazione delle attività e delle proposte l'idea di integrazione che si vuole veicolare è quella di un processo 'sempre bidirezionale' che deve coinvolgere tutti indistintamente, italiani e stranieri.

Ma l'integrazione è possibile solo attraverso la partecipazione. È questa un'altra delle parole chiave che ricorre in molte delle interviste condotte.

Si cerca di stimolare una «partecipazione a tutto campo» organizzando feste per l'inaugurazione degli scaffali delle nuove lingue, in cui si coinvolgono oltre alle comunità migranti anche le università, gli studenti e le studentesse.

«Partecipazione emotiva» è il termine che si usa per definire il coinvolgimento dei ragazzi e delle scuole, che tramite i progetti accennati in precedenza, vivono esperienze in prima persona, conoscono culture straniere e abbondono così i pregiudizi.

Le biblioteche insegnano che la diversità fa parte del patrimonio universale, è tra i libri e tra le storie, ma è anche tra di noi e va salvaguardata.

L'istituzione bibliotecaria è una struttura 'aperta' alla cittadinanza, in tutta la sua complessità, 'inter-culturale' per definizione. Proprio usando questa strategia di 'apertura', si è riusciti a coinvolgere gli stranieri, non facendoli sentire ghettizzati, ma destinatari di un servizio come gli altri, liberi di trascorrere del tempo in uno spazio pubblico, senza la necessità di esibire un documento di riconoscimento.

In questa sfida la biblioteca può quindi dare il proprio contributo, favorendo il processo democratico di coinvolgimento alla vita pubblica.

Con queste 'buone pratiche' nate dal basso e che in questi anni si stanno implementando, le Biblioteche di Roma rappresentano un vero e proprio presidio culturale cittadino e un cantiere di integrazione, rendendo così riconoscibile e concreta l'idea di reciprocità e di dialogo, proprio in un momento in cui ne abbiamo grande bisogno.

¹⁸ Roma multietnica. La guida all'interculturalità delle Biblioteche di Roma. <<http://www.romamulti-etnica.it>>.

Conversare in biblioteca. Una buona pratica nella città di Amburgo.

Tra i servizi bibliotecari in Germania uno in particolare si è distinto rispetto agli altri per una serie di iniziative volte a favorire i processi di integrazione. Si tratta delle Hamburger Öffentliche Bücherhallen, le biblioteche pubbliche cittadine di Amburgo.

Prima di approfondire l'analisi di tali servizi bibliotecari, bisogna fare un passo indietro e ricordare le scelte politiche e governative che hanno portato la Repubblica federale tedesca a definirsi 'paese di immigrazione' soltanto in tempi recenti, nel 2006, con il primo piano di integrazione a livello nazionale: fino a quel momento era stato sconosciuto l'apporto essenziale delle migrazioni nella costituzione di quella che oggi è considerata una delle maggiori potenze europee.

A metà degli anni Cinquanta, infatti, la Germania¹⁹ ha favorito, per motivi economici e legati alla ricostruzione del Paese, consistenti flussi di lavoratori stranieri, tra cui molti italiani, esemplificando il cosiddetto 'modello dei *Gastarbeiter*', dei lavoratori ospiti, che contava sulla breve permanenza dei migranti, che alla fine del ciclo produttivo avrebbero dovuto far ritorno nel loro paese di provenienza.

Se inizialmente, a livello governativo centrale, poche sono state le misure per favorire l'accoglienza di stranieri e migranti o per incoraggiare i processi di integrazione²⁰, è invece sul piano locale e con iniziative dal basso che si è manifestato maggior impegno in questa direzione. Tra le istituzioni cittadine, in alcuni casi, sono state proprio le biblioteche pubbliche che hanno saputo offrire il proprio originale contributo.

Ricordiamo ad esempio la biblioteca di Duisburg, situata nella zona della Ruhr, centro industriale tedesco, meta attrattiva per molti lavoratori ospiti provenienti soprattutto dalla Turchia.

Qui tra il 1974 e il 1977 fu allestita una 'biblioteca su ruote', un autobus contenente libri (*Bücherbus*), noto come il 'bus degli stranieri' (*Ausländerbus*) con al suo interno materiali in lingue diverse²¹. Essa divenne un punto di ritrovo per le prime generazioni di *Gastarbeiter* che si incontravano lì per discutere, leggere il giornale o libri nella lingua d'origine e talvolta anche in tedesco. Nel 1974 fu inaugurata la biblioteca turca all'interno della Zentralbibliothek (biblioteca centrale), ad oggi considerata una delle più grandi in Germania.

Un'altra biblioteca che già a partire dagli anni Settanta ha riflettuto sul proprio potenziale nell'accogliere gli stranieri è quella di Norimberga, nel *Land* della Baviera. Prendendo atto della presenza consistente di stranieri sul proprio territorio, l'istituzione sintetizzò in un documento del 1987, intitolato *Warum Bibliotheksarbeit mit Migranten* (letteralmente *Perché un lavoro bibliotecario con i migranti*), le motivazioni per cui fosse necessario un servizio per gli stranieri e inaugurò un programma mirato in cui da un lato si fornivano materiali per la conoscenza della lingua tedesca, ma dall'altro si costituivano degli scaffali multilingue.

In tempi recenti uno dei sistemi bibliotecari che hanno inaugurato servizi interculturali è quello delle *Stadtbücherei* di Francoforte sul Meno. Tra i più ampi della Germania, tra il 2005-2006 ha partecipato al progetto europeo *Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU*²². Per realizzare una 'biblioteca internazionale'

19 Si sta parlando della Repubblica federale tedesca (RFT), la cosiddetta Germania Ovest.

20 Il termine integrazione era inizialmente utilizzato solo per gli Aussiedler ovvero tedeschi o persone di origine tedesca che risiedevano nelle regioni orientali, rientrati in Germania dopo la seconda guerra mondiale.

21 Il progetto fu finanziato dall'allora Ministero per l'istruzione e la scienza.

22 Libraries for all: <<http://librariesforall.eu/>>.

innanzitutto è stata curata la sezione riguardante l'insegnamento e lo studio del tedesco con corsi di lingua, eserciziari e dizionari. Sono state realizzate presentazioni e visite della biblioteca dedicate ai migranti, in cui sono stati illustrati i servizi bibliotecari e le possibilità del loro utilizzo, nonché tutta una serie di attività in collaborazione con l'Amt für multikulturelle Angelegenheiten (AmkA) ovvero l'Ufficio per le opportunità multiculturali e le Volkshochschule (VHS), centri per la formazione continua degli adulti presenti in tutto il territorio tedesco.

In questo panorama un breve accenno merita il progetto di biblioteca interculturale di Berlino, Citybibliothek Berlin, del 2007, che riunisce le biblioteche civiche dei quartieri multietnici di Friedrichshain-Kreuzberg e quelle di Mitte, con l'obiettivo di far diventare lo spazio bibliotecario un luogo di incontro per le persone di diversa provenienza che vivono nella città.

L'impegno e le attività in biblioteca vanno a confermare quell'idea di *interkulturelle Bibliotheksarbeit* ovvero di servizio interculturale che l'Associazione bibliotecaria tedesca (Deutscher Bibliotheksverband) definisce come: quelle funzioni e misure, attraverso cui una biblioteca ha la capacità di reagire alla varietà di culture presenti nelle società contemporanee, facendo vivere le biblioteche come luoghi di integrazione e di conoscenza interculturale; come spazi di apprendimento e di mantenimento delle lingue, fin dall'infanzia, e come ponte verso l'esterno²³.

Anche il sistema bibliotecario pubblico di Amburgo, il più antico della Germania²⁴, si è distinto per un'attenzione e un impegno nell'accoglienza di migranti all'interno della comunità cittadina.

Le Hamburger Bücherhallen si definiscono principalmente come un'istituzione culturale aperta, che offre i propri servizi alla comunità costituita da diverse provenienze e differenti culture.

A livello giuridico esse sono una fondazione di pubblica utilità di diritto privato, promossa dal *Kulturbehörde* (Assessorato alla cultura) e rappresentano una delle istituzioni culturali più frequentate della città, con circa 4,8 milioni di visitatori l'anno²⁵.

Per la realizzazione di diverse attività il sistema bibliotecario si avvale di una vasta e strutturata collaborazione di enti pubblici e privati, singoli volontari o associazioni che si mettono a disposizione per realizzare iniziative. Uno degli obiettivi è la *Rekommunalisierung der Räume* ovvero la rimessa in comune degli spazi, che vengono così ridati ai cittadini per farli vivere appieno.

Per quanto riguarda i servizi interculturali, le biblioteche cittadine anseatiche sono inserite all'interno della Kommission Interkulturelle Bibliotheksarbeit, una commissione bibliotecaria preposta a livello nazionale attiva dal 2010²⁶.

23 Deutscher Bibliotheksverband, *Interkulturelle Bibliotheksarbeit*: <<http://www.bibliothekportal.de/themen/bibliothek-skunden/interkulturelle-bibliothek/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>>.

24 Le biblioteche pubbliche di Amburgo furono fondate nel 1899 per opera di un giurista Eduard Hallier, figlio di un noto architetto di Amburgo con il contributo della Società dei patrioti (Patriotischen Gesellschaft). Esse sono diventate fondazione di diritto privato nel 1919. Per una ricostruzione storica si veda: Matthias Gretschel; Anne Buhrfeind, *Hamburgs Bücherhallen: eine Jahrhundertgeschichte*. Hamburg: Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, 1999. Quello di Amburgo è l'unico sistema bibliotecario che ha conservato il termine *Bücherhallen* (sala di libri) nella sua denominazione, riallacciandosi così al movimento (*Bücherhallenbewegung*) che animò e portò alla diffusione delle biblioteche pubbliche in Germania alla fine dell'Ottocento.

25 Hamburger Bücherhallen: <<https://www.buecherhallen.de/ueber-uns>>.

26 Deutsche Bibliotheksverband. Kommission Interkulturelle Bibliotheksarbeit: <<http://www.bibliothek-verband.de/fac-hgruppen/kommissionen/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>>.

Nella città non vi sono biblioteche propriamente ‘multiculturali’, identificate specificamente come nel caso romano, ma ci sono delle istituzioni bibliotecarie che, in relazione alla loro localizzazione in determinati quartieri a maggior concentrazione di stranieri, avvertono la necessità di un’azione più mirata.

Per quanto riguarda l’allestimento di scaffali multilingue, se nelle biblioteche di quartiere vi sono piccole sezioni, è nella Zentralbibliothek, la biblioteca centrale, che l’offerta è decisamente più vasta²⁷. Di solito, ciò che viene reso maggiormente accessibile è il materiale per imparare il tedesco, per la preparazione ai test e ai certificati di lingua.

In relazione ai servizi interculturali il progetto più rilevante è *Dialog in Deutsch*²⁸ (conversazione in tedesco).

L’iniziativa è nata nel 2009 da una proposta del Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (Ufficio per il lavoro, le politiche sociali, la famiglia e l’integrazione) in particolare dal dipartimento dedicato all’*Integration* (integrazione) per il supporto alla lingua (*Sprachförderung*)²⁹, che ha scelto il sistema bibliotecario quale interlocutore principale per la sua attenzione alla formazione permanente e per la presenza capillare in quasi tutte le zone cittadine.

L’ufficio è partito dalla constatazione che in molti casi le competenze linguistiche, apprese durante la frequenza obbligatoria dei migranti al Corso di integrazione (*Integrationskurs*), senza un costante esercizio della lingua tedesca, andavano progressivamente perse. Pertanto si è deciso di intervenire attivando degli incontri di conversazione.

Con tale iniziativa realizzata in biblioteca, si voleva altresì dare un segnale di apertura da parte delle istituzioni cittadine agli stranieri e ai migranti, nonché a tutta la città. Tale progetto fu, in realtà, una scommessa e fu finanziato il primo anno con dei ‘soldi d’avanzo’, circa 6.000 euro.

Il Behörde ha finanziato, in tal modo, lo stipendio della responsabile e i rimborsi simbolici per i volontari per il tempo dedicato: il costo del viaggio e la tessera della biblioteca. Nel fondo sono rientrati anche i materiali didattici e le vivande offerte ai partecipanti³⁰.

27 La Zentralbibliothek è l’unica che ha una sezione interculturale estesa intitolata *Interkulturelle Dienste und Sprachen* ovvero «servizi interculturali e lingue».

28 *Dialog in Deutsch* è uno dei progetti per l’integrazione realizzati all’interno del sistema bibliotecario di Amburgo. Nel 2012 è risultato vincitore del premio *Max-Brauer Preis*. Sempre nello stesso anno è stato menzionato tra le sei migliori proposte nel concorso dal titolo *Menschen verbinden-Zukunft stiften* (unire le persone, creare futuro) ed è diventato un marchio registrato delle Biblioteche di Amburgo. Nel 2013 ha vinto il premio *Aktiv für Demokratie und Toleranz*. Nel 2013, sono stati 175 i volontari impegnati a realizzare 68 gruppi settimanali, per un totale di 3.090 incontri, a cui hanno partecipato 21.475 persone.

29 Per i nuovi immigrati e per gli stranieri che vogliono rimanere nel Paese è obbligatorio frequentare un *Integrationskurs*, un corso di integrazione che prevede un corso di lingua (livello linguistico: B1) e uno di ‘orientamento’ (ordinamento giuridico tedesco, cultura e storia tedesca). Alla fine del corso si deve svolgere un test, superato il quale si ottiene un certificato valido per richiedere la cittadinanza tedesca dopo sette anni, anziché otto. Si confronti: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), *Willkommen in Deutschland*: <<http://www.bamf.de/DE/Willkommen/Aufenthalt/WichtigeInformationen/wichtigeinformationen-node.html>>.

30 Ad oggi il Behörde non finanzia più il progetto.

L'idea fondante era quella di organizzare incontri per conversare in tedesco e destinati in primo luogo a chi avesse già delle nozioni di base della lingua, ma in realtà non era attuata nessuna forma di controllo sul grado di conoscenza o di padronanza della stessa. Vediamo come si articola tale iniziativa³¹.

I *Dialog* sono organizzati settimanalmente in molte biblioteche del sistema (attualmente in tutte); un'offerta molto ampia è fornita dalla Biblioteca centrale con una proposta giornaliera di due o più incontri.

La conversazione è gestita da volontari, in qualità di moderatori, che si impegnano durante l'ora a stimolare la partecipazione dei presenti.

Il progetto al livello organizzativo fa capo a una responsabile, nel 2013 un'antropologa, la quale ha anche il compito di selezionare i volontari³² e pianificare gli incontri nelle diverse biblioteche del sistema. Nel suo lavoro si avvale di un ulteriore gruppo di volontari.

I *Dialog* non seguono un programma preciso, i moderatori sono liberi di proporre un argomento o chiedere ai partecipanti di introdurne uno. In alcuni casi si propongono dei giochi da fare insieme; ci si concentra soprattutto sulle parole e sui modi di dire: i proverbi infatti sono sempre molto apprezzati.

La partecipazione agli incontri è volontaria, come si è potuto constatare durante l'osservazione partecipante, non vi è una prova di ingresso o qualcosa del genere, non c'è registrazione, non c'è bisogno di possedere la tessera della biblioteca, che è a pagamento e con differenti fasce di prezzo, o altro documento; si entra, ci si presenta e si scrive su un modulo da restituire ai moderatori solo il nome, senza cognome, e il paese di provenienza. Ognuno ha un cartoncino personale da esibire sul tavolo con scritto il proprio nome, così è più facile per gli altri ricordarlo. In alcune biblioteche, se si ha la disponibilità, si utilizzano delle sale apposite, in altre invece la conversazione avviene tra gli scaffali e ove possibile in una parte più riparata, oppure si organizza un'ora prima dell'apertura della biblioteca al pubblico. Non è un corso o una scuola, pertanto i tavoli sono disposti in modo tale che tutti possano guardarsi in viso senza che nessuno si ritrovi isolato. Ad ogni incontro la tavola è imbandita con tè, caffè e biscotti.

Da quanto si è potuto osservare questi incontri sono frequentati da persone provenienti da diverse parti del mondo: Afghanistan, Iran, Sudamerica, Asia ed Europa, soprattutto mediterranea e dell'est. La città, infatti, registra centottanta nazionalità diverse presenti sul territorio. Alcuni frequentanti si sono trasferiti in Germania da diversi anni per motivi lavorativi, altri sono rifugiati politici, richiedenti asilo, studenti Erasmus o giovani laureati in cerca di un'opportunità nella ricca Repubblica federale.

Il livello culturale delle persone è medio-alto, molti sono diplomati, laureati o hanno comunque una formazione di base, anche se vi sono persone di livello inferiore.

Se la biblioteca centrale attira un pubblico più giovane e in maggioranza maschile, nelle biblioteche periferiche il gruppo di conversazione è più ristretto e con una presenza femminile e di persone adulte (soprattutto sopra i quaranta anni) molto più preponderante. La dimensione più raccolta, di quartiere, facilita maggiormente le relazioni interpersonali e la partecipazione di donne coetanee in questi gruppi spesso agevola la complicità e la confidenza.

31 Anche in questo caso ai fini di ricerca è stata effettuata un'osservazione partecipante in particolare presso la Zentralbibliothek e presso altre biblioteche più periferiche della città durante lo svolgimento di alcuni incontri di *Dialog in Deutsch*.

32 I volontari seguono un periodo di formazione prima di poter gestire un gruppo in autonomia. Gli incontri sono sempre moderati da due persone.

L'attrazione particolare esercitata dalla biblioteca centrale è anche dovuta alla presenza di una caffetteria al piano terra, che con i suoi prezzi calmierati permette di sedersi ai tavoli, conversare, studiare o leggere in uno spazio più dinamico.

Le motivazioni dei partecipanti a frequentare il *Dialog* sono molteplici: si va da motivi di carattere formativo, di carattere sociale o di semplice passatempo.

Il motto di *Dialog in Deutsch*, «Deutsch lernen und Menschen treffen», racchiude in sé due aspetti importanti di questa iniziativa: imparare il tedesco e conoscere persone. Con il dialogo e la conversazione si imparano vocaboli nuovi e ascoltando i racconti degli altri si scoprono usanze e credenze sconosciute, così da arricchire ancora di più l'esperienza; si mettono a confronto le storie di vita personali tessendo una tela comunicativa e relazionale interculturale, che arricchisce di saperi tutti gli ascoltatori. Un vero e proprio dialogo tra le culture.

I moderatori, in maggioranza di origine tedesca, oltre ad esercitare una competenza linguistica, animano la conversazione partecipando allo scambio culturale e sociale di racconti e visioni del mondo. Essi forniscono informazioni per orientarsi nella vita in Germania, offrendo il proprio contributo per sconfi-ggere i pregiudizi. A volte possono nascere dei problemi interculturali e spetta ai volontari ridimensionare le discussioni e riportare tutto alla forma del 'dialogo'.

Grazie a questa ora si impara a parlare in tedesco ma anche ad ascoltare, a rispettare l'opinione dell'altro e il suo sforzo di manifestarla in una lingua diversa dalla propria. Uno sforzo che accomuna tutti.

Per alcuni partecipanti si può constatare che, senza tale proposta, essi non avrebbero potuto superare il test di lingua previsto per gli stranieri richiedenti il permesso di soggiorno, mentre per altri la frequenza ai *Dialog* diviene un modo per non dimenticare ciò che già si è appreso e continuare a perfezionare la propria capacità di comprendere e farsi comprendere.

Collegato all'aspetto linguistico-comunicativo vi è un altro elemento importante: la libertà di espressione.

Sebbene alcuni intervistati abbiano riferito che non è permesso nei dialoghi discutere espressamente di politica e religione per non creare tensioni, alcuni tra loro hanno osservato che indirettamente tali temi emergono, proprio dal racconto di sé, della propria storia oppure esternando agli altri delle opinioni.

La responsabile del progetto ha voluto precisare che non si tratta di un divieto, quanto di un'attenzione maggiore da prestare quando si affrontano le suddette tematiche, comprese anche le questioni di genere, per non scatenare conflitti. Tale scelta potrebbe invero essere considerata una forma di censura, ma gli stessi partecipanti hanno riconosciuto l'azione di tutela della libertà di espressione e la valenza democratica di questo luogo pubblico.

Alcuni, infatti, ricordano che nel paese d'origine per la dichiarazione delle proprie opinioni politiche o religiose si è imprigionati o torturati. Pertanto apprezzano la possibilità di goderne qui a partire dal quotidiano, riconoscendo nell'espressione della propria opinione un principio fondamentale della democrazia che ha valore universale. L'idea di poter conversare in biblioteca è stata accolta così favorevolmente che alcuni partecipanti hanno addirittura organizzato un circolo di lettura autonomo: hanno chiesto, infatti, di riservare loro una sala, quando fosse possibile, per incontrarsi, leggere in tedesco e confrontarsi. Questa iniziativa ha costituito una spinta ulteriore alla conoscenza della lingua e all'arricchimento culturale personale.

L'istituzione bibliotecaria è diventata così punto di ritrovo, di appuntamento e indispensabile per stringere amicizie, senza dimenticare l'importanza della possi-

bilità di ampliare le proprie conoscenze consultando direttamente i volumi a disposizione negli scaffali aperti.

Il libero accesso senza tessera, documenti o permesso di soggiorno permette a chi è in costante ricerca di un luogo felice di approdo, di trovarne uno dove sentirsi un essere umano con i propri desideri e con le proprie esigenze culturali e non.

Alcuni partecipanti non sono mai entrati in una biblioteca né nel paese di origine né in Germania, ma tramite questa iniziativa hanno potuto conoscere questa realtà cittadina; altri, invece, attraverso questi incontri sperimentano un modo nuovo di viverla, non più una cornice spaziale silenziosa dove si legge o si studia, ma un ambiente dinamico, dove ci si incontra e ci si confronta con gli altri.

Tale progetto coadiuva i processi di integrazione che, secondo la responsabile del progetto, vuol dire partecipare con pieni diritti alla vita del paese di accoglienza. Grazie, infatti, all'esercizio della lingua, *Dialog in Deutsch* permette di orientarsi nel quotidiano e comunicare anche con le amministrazioni. Non si tratta quindi né di adeguarsi, né di perdere la propria cultura d'origine, ma di partecipare. Anche qui, come nel caso delle biblioteche romane, integrazione e partecipazione vanno di pari passo.

Ciononostante dalle interviste condotte qualche elemento critico è emerso. Secondo alcuni, infatti, l'iniziativa favorirebbe in parte due forme di 'ghettizzazione': da un lato una forma di auto ghettizzazione che è attuata dalle persone stesse che si dividono e si ritrovano in gruppi etnici identitari, e dall'altro risponde, invece, a un vero e proprio obiettivo governativo che attraverso alcune scelte politiche fa sì che gli stranieri interagiscano soltanto tra di loro.

D'altro canto è da evidenziare che persistono ancora delle difficoltà da parte dei migranti nel parlare e confrontarsi con tedeschi, al di là dei moderatori. Questa necessità può e deve essere accolta dal servizio bibliotecario, per migliorare la propria offerta e favorire ulteriormente l'incontro tra tutti gli utenti della biblioteca.

Il fatto però di trovarsi già in un luogo aperto e accessibile e non in un centro per stranieri o in un servizio settoriale indica che si è sulla buona strada.

L'integrazione intesa come partecipazione di tutti alla costruzione di una convivenza comune vede nella conoscenza linguistica, e quindi nella possibilità di comprendersi ed esprimere i propri bisogni ed esigenze, un primo passo e l'inizio di un percorso di cittadinanza.

Occorre, tuttavia, continuare a costruire collegamenti, essere letteralmente quei «pontifex», «costruttori di ponti» come si definisce il responsabile della biblioteca Borghesiana di Roma, Silvio Cinque nel descrivere la sua missione.

Le istituzioni bibliotecarie cittadine essendo un servizio pubblico, aperto e democratico, possono rappresentare, come si è visto, un luogo dove tessere nuove tele interculturali, dialogare, leggere, conoscere l'altro da sé e abbattere i pregiudizi. Il loro contributo, a Roma come ad Amburgo, ma in tutta Europa, soprattutto in questo momento di divisione è indispensabile per costruire insieme un orizzonte comune e pacifico di convivenza.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

[1] Associazione italiana biblioteche. Commissione nazionale biblioteche pubbliche, *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994)*. 1995, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unes co.htm>>.

[2] Associazione italiana biblioteche. Gruppo di studio sulle biblioteche multiculturali. 2005-2008, <<http://www.aib.it/aib/commiss/mc/mc.htm>>.

- [3] Alliaud Giuliana, *La biblioteca civica Primo Levi*, «Biblioteche Oggi», 27 (2009), n. 2, p. 47-48.
- [4] Ambrosini Maurizio, *La fatica di integrarsi: immigrati e lavoro in Italia*. Bologna: Il Mulino, 2001.
- [5] Biblioteche di Roma, *Roma multietnica: la guida all' intercultura delle Biblioteche di Roma*. <<http://www.romamultietnica.it>>.
- [6] Begg Amy A., *Enoch Pratt Free Library and its service to communities of immigrant residents of Baltimore during the progressive era, 1900-1914*. In: *H-Urban Seminar on the History of Community Organizing and Community-Based Development*, 27 march 1996. <<http://comm-org.wisc.edu/papers96/pratt.html>>.
- [7] Belpiede Anna Raffaella, *L' interculturalità nelle biblioteche civiche torinesi*, «Educazione interculturale», 8 (2010), n. 2, p. 233-241.
- [8] Bianco Lucia, *Torino In/migrazione: percorsi di integrazione culturale tra famiglie italiane e immigrate promossi dal Gruppo Abele*, «Educazione interculturale», 8 (2010), n.1, p. 75-89.
- [9] Comune di Bologna. Biblioteca Salaborsa, *I consumi culturali dei cittadini stranieri: la domanda e l' offerta a Bologna e provincia*, a cura di Enrica Menarbin, Maria Chiara Patuelli. Bologna: Biblioteca Salaborsa-Osservatorio provinciale delle migrazioni, 2009.
- [10] Bücherhallen Hamburg, *Ehrenamtliches Engagement*. Hamburg: Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, 2012.
- [11] Bücherhallen Hamburg, *Jahresbericht 2013*. Hamburg: Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, 2014.
- [12] Buson Arianna, *La biblioteca multiculturale*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2013.
- [13] Ceccarelli Alessia, *Biblioteche e intercultura*, «Biblioteche Oggi», (2003), n. 2, p. 97-98.
- [14] Ead., *Nella mia biblioteca nessuno è straniero*, «Biblioteche Oggi», (2003), n. 7, p. 25-31.
- [15] Chambon Fabrice, *Le rôle social des bibliothèques: quels terrains d' action et stratégies d' alliances pour la réduction des inégalités d' accès au savoir?*, [memoire d' étude]. Villeurbanne: École nationale supérieure des sciences de l' information et des bibliothèques, 2010. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>>.
- [16] Chu Clara M., *Raison d' être per i servizi bibliotecari multiculturali*, «AIB Notizie», 17 (2005), n. 3-4, p. III.
- [17] Ciccarello Domenico, *I servizi multiculturali delle biblioteche*, «Biblioteche Oggi», (2009), n. 4, p. 25-30.
- [18] Cognigni Cecilia, *Biblioteche e società multiculturali: considerazioni a margine della nuova edizione delle linee guida dell' IFLA*, «Sfogliolibro. La biblioteca dei ragazzi», (2004), p. 10-12.
- [19] Cognigni Cecilia, *La comunicazione interculturale*, «Biblioteche Oggi», (2004), n. 1, p. 37-40.
- [20] Cognigni Cecilia; Garbero Anna, *Le biblioteche pubbliche come luogo e come spazio*, «Biblioteche Oggi», (2009), n. 9, p. 45-47.
- [21] Cognigni Cecilia, *La biblioteca raccontata a una ragazza venuta da lontano*. Milano: Bibliografica, 2012.
- [22] Biblioteche di Roma. <http://www.comune.roma.it/pcr/it/biblioteche_di_roma.page>.
- [23] Corazza Laura, *I servizi interculturali nelle biblioteche pubbliche italiane: un' esigenza per la nuova realtà sociale italiana*, «Ricerche di pedagogia e didattica», 1 (2006), n. 1, p. 185-194.

- [24] Cotesta Vittorio, *Lo straniero: pluralismo culturale e immagini dell' altro nella società globale*. Roma-Bari: Laterza, 2002.
- [25] Deutscher Bibliotheksverband. *Interkulturelle Bibliotheksarbeit*. <<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>>.
- [26] Ferreri Luca, *La biblioteca sconfinata*, «Biblioteche Oggi», 18 (2000), n. 2, p. 10-16.
- [27] *Id.*, *La promozione della lettura in biblioteca: modelli e strategie in un' indagine nazionale sulle biblioteche pubbliche*. Milano: Bibliografica, 1996.
- [28] Gitner Fred J.; Rosenthal Stuart A., *La Queens Library: un modèle au service de la diversité culturelle et linguistique*, «Bulletin de Bibliothèques de France», 52 (2007), n. 3, p. 71-77.
- [29] *Governare città plurali. Politiche locali di integrazione per gli immigrati in Europa*, a cura di Maurizio Ambrosini. Milano: Angeli, 2012.
- [30] Gretzschel Matthias; Buhrfeind Anne, *Hamburgs Bücherhallen: Eine Jahrhundertgeschichte*. Hamburg: Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, 1999.
- [31] Hamburger Bücherhallen. <<https://www.buecherhallen.de/ueber-uns>>.
- [32] International Federation of Library Associations and Institutions; Associazione italiana biblioteche, *Le linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2003.
- [33] International Federation of Library Associations and Institutions. Library Services to Multicultural Populations Section. *Defining 'multiculturalism'*, edited by Clara M. Chu. 2005. <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf>>.
- [34] International Federation of Library Associations and Institutions. *Manifesto IFLA per la biblioteca multiculturale*. 2008, <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-it.pdf>.
- [35] *Il dovere di integrarsi: cittadinanze oltre il logos multiculturalista*, a cura di Vincenzo Carbone, Maurizia Russo Spena. Roma: Armando, 2014.
- [36] *Italiano per stranieri immigrati: da obbligo a diritto*, a cura di Fiorella Farinelli, Roberto Pettenello. Roma: Ediesse, 2011.
- [37] *Libraries for all*. <<http://librariesforall.eu/>>.
- [38] Lotz Birgit, *Die Bibliothek als Lernort für Migrantinnen und Migranten – das PC-Lernstudio zur Alphabetisierung im Rahmen der Internationalen Bibliothek*. In: *Leipziger Kongress für Information und Bildung (2007)*. <<https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/330>>.
- [39] Luatti Lorenzo, *Diversamente visibile*, «Andersen», 286 (2011), <http://www.m.regione.lombardia.it/shared/ccurl/772/603/Luatti_Diversamente%20visibile.pdf>.
- [40] Ongini Vinicio, *La biblioteca multi-etnica: libri, percorsi, proposte per un incontro fra culture diverse*. Milano: Bibliografica, 1991.
- [41] Petit Michèle, *De la bibliothèque au droit de cité: parcours de jeunes usagers des quartiers sensibles*, «Bulletin de Bibliothèques de France», 42 (1997), n. 1, <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0006-001>>.
- [42] Plummer Alston Jones, *Still struggling for equality: American public library services with minorities*. Westport: Libraries Unlimited, 2004.

- [43] Pugliese Enrico, *L' Italia tra migrazioni internazionali e migrazioni interne*. Bologna: Il Mulino, 2002.
- [44] Revelli Carlo, *I rapporti con le minoranze: individuazione, rispetto, integrazione?*, «Biblioteche Oggi», (2008), n. 4, p. 58-62.
- [45] *Id.*, *Biblioteche per i cittadini*, «Biblioteche Oggi», (2012), n. 9, p. 55-63.
- [46] *Id.*, *Minoranze etniche in biblioteca*, «Biblioteche Oggi», (2002), n. 9, p. 40-45.
- [47] Sanna Gabriella, *Benvenuti in biblioteca! I servizi interculturali e multilingue delle Biblioteche di Roma*. In *Osservatorio romano sulle migrazioni. Sesto rapporto*. Roma: Idos, 2010.
- [48] Soroptomist International Club della Lombardia; Associazione italiana biblioteche. Sezione Lombardia, *Scaffale Multiculturale: guida bibliografica*. Milano: Pograf, 2001. <<http://www.aib.it/aib/commiss/mc/bibliogr.htm>>.
- [49] *Storie del mondo. Letterature, musiche e culture del Sud del mondo*, a cura di Gabriella Sanna. Roma: Artemide, 1994.
- [50] United Nations Educational Scientific and Cultural Organization, *Dichiarazione universale dell' Unesco sulla diversità culturale*. 2001. <http://www.unesco.it/_files/DIVERSITA_culturale/dichiarazione_diversita.pdf>.

Articolo proposto il 29 luglio 2016 e accettato l'11 ottobre 2016.

ABSTRACT AIB studi, vol. 56 n. 3 (settembre/dicembre 2016), p. 373-389. DOI 10.2426/aibstudi-11518

DESIREE DE STEFANO, Dottore di ricerca in Pedagogia e servizio sociale, Università degli studi Roma Tre, via Milazzo 11/b, 00185 Roma, e-mail desireedestefano@gmail.com.

Buone pratiche di integrazione in biblioteca: i sistemi bibliotecari di Roma e Amburgo

In società complesse come quelle di oggi, dove le comunità cittadine si fanno sempre più variegate, le biblioteche pubbliche possono svolgere un'importante funzione nel coadiuvare i processi di integrazione. L'articolo presenta le osservazioni emerse durante una ricerca qualitativa che ha coinvolto due sistemi bibliotecari urbani: le Biblioteche di Roma e le Hamburger Bücherhallen, le biblioteche della città di Amburgo. Attraverso l'analisi di alcune buone pratiche emerge il ruolo sociale e di educazione interculturale svolto dalla biblioteca pubblica, oltre che il suo impegno a declinare il processo di integrazione in maniera bidirezionale. In entrambi i casi presi in esame le biblioteche, partendo dal basso, hanno saputo dare una risposta a esigenze espresse dalla comunità e per le quali non c'era stato un intervento tempestivo da parte del governo. In questo modo hanno assunto un ruolo essenziale e riconosciuto nel contesto cittadino, diventando presidi di integrazione e di scambio interculturale. La biblioteca è un luogo accogliente e aperto a tutti, e nella sua apertura riesce a dare cittadinanza anche a chi formalmente ancora non ce l'ha.

Best practices of integration in public libraries: the library systems of Rome and Hamburg

Ethnic and cultural diversity is a distinguishing mark of today's urban communities, where integration is becoming a major challenge, and public libraries could play a key role.

The article examines the results of a qualitative research involving the urban library systems of Rome and Hamburg, and points out – through the libraries' best practices – the function of public libraries in promoting integration and cultural awareness with a bottom-up approach. In both Rome and

Hamburg libraries responded to community needs that the government couldn't satisfy in the short term, thus gaining the support and trust of the citizens and becoming an urban shelter of cultural diversity. Public libraries are welcoming and unrestricted places that can grant a different kind of citizenship to all the newcomers who haven't become new citizens yet.