

Progetto "Incroci di parole"

Realizzato da



Con il contributo di



fondazione
cariplo



Fondazione
Vodafone
Italia

In collaborazione con



Comune di
Magenta



Comune di
Pieve Emanuele

Indagine sui bisogni e i consumi culturali dei cittadini stranieri

Si è appena concluso il progetto "Incroci di parole" realizzato da Cooperativa LULE in partnership con le Biblioteche di Magenta e Pieve Emanuele, grazie al finanziamento di Fondazione Cariplo e Fondazione Vodafone Italia. Il progetto mirava ad aumentare l'utilizzo dei servizi delle due biblioteche da parte della popolazione straniera. Le biblioteche si caratterizzano come luoghi territorialmente radicati e di diffusione della cultura e della conoscenza, proponendosi come luogo ideale di incontro e dialogo tra persone provenienti da diverse parti del mondo. Per questo, aumentare l'utilizzo dei servizi delle biblioteche da parte della popolazione straniera promuove una maggiore integrazione sul territorio. Le attività progettuali miravano ad incentivare la fruizione dei testi della biblioteca e la partecipazione dell'utenza straniera alle attività culturali proposte in calendario. Molteplici gli interventi realizzati nelle due biblioteche: corsi di lingua italiana per donne immigrate; laboratori interculturali rivolti ai bambini della scuola primaria e secondaria di primo grado; incontri con gli autori incontri pubblici; l'ampliamento dello scaffale multiculturale; l'incentivazione della pratica del bookcrossing; un'indagine conoscitiva sui bisogni e i consumi culturali dei cittadini stranieri.

Scopo di quest'ultima attività era quello di stimolare l'utenza ad esprimere direttamente le proprie preferenze e i propri bisogni, così da poter indirizzare nel modo adeguato l'offerta della biblioteca modificando così le future proposte culturali e l'acquisto di nuovi testi. I dati raccolti sono rielaborati in questo report. L'indagine è stata svolta tramite la somministrazione di un questionario appositamente realizzato.

Sono stati complessivamente raccolti 78 questionari, compilati sia all'interno della biblioteca sia in altri luoghi del territorio.

Caratteristiche socio-demografiche dei partecipanti

Età

L'età (al 2011) media del campione è di 27 anni (con una variazione di circa ± 12 anni intorno alla media), quindi una popolazione abbastanza giovane, all'interno di un range compreso tra i 13 e i 66 anni.

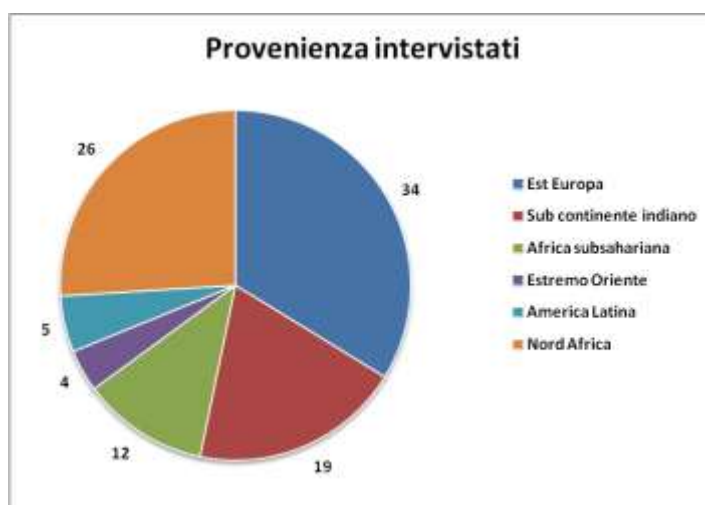
Sesso

Il campione si distribuisce in modo uniforme tra i due sessi, con una leggera prevalenza delle femmine rispetto ai maschi:

Sesso	%
Maschio	49
Femmina	51
Totale	100% (N=76)

Stato di nascita

Cittadinanza	%	Cittadinanza	%
Egitto	16	Perù	3
Ucraina	16	Romania	3
Pakistan	14	Benin	1
Marocco	10	Colombia	1
Albania	9	Croazia	1
Bangladesh	5	Mauritius	1
Nigeria	5	Moldavia	1
Cina	4	Senegal	1
Costa d'Avorio	3	Ungheria	1
Kosovo	3	Ecuador	1
Totale		100% (N=77)	



Per quanto riguarda la provenienza, gli intervistati appartengono principalmente a tre zone geografiche distinte, ossia Est Europa (34%), Nord Africa (26%) e Sub continente indiano (19%). Tali percentuali probabilmente ricalcano la composizione del flusso migratorio del territorio in cui è stata effettuata l'indagine.

Anni in Italia

La media degli anni vissuti in Italia è pari a circa 6 (con una variazione di circa $\pm 4,5$ anni rispetto alla media), all'interno di un intervallo che varia tra 1 e i 20 anni.

Comune di residenza

Comune	%
<i>Magenta</i>	38
<i>Pieve Emanuele</i>	30
<i>Corbetta</i>	8
<i>Arluno</i>	7
<i>Bareggio</i>	3
<i>Robecco sul Naviglio</i>	3
<i>Rozzano</i>	3
<i>Abbiategrasso</i>	1
<i>Boffalora</i>	1
<i>Cerano</i>	1
<i>Marcallo C/C</i>	1
<i>Sedriano</i>	1
<i>Treiate</i>	1
<i>Santo Stefano Ticino</i>	1
TOTALE	100% (N=76)

Per quanto riguarda il comune in cui abitano gli intervistati (che coincide sempre con il comune di residenza), due terzi (687%) indicano Pieve Emanuele e Magenta, con una prevalenza di quest'ultimo.

Situazione familiare

Situazione familiare	%
<i>Vivo da solo/con altre persone</i>	42
<i>Famiglia con un solo genitore, con figli</i>	3
<i>Famiglia con entrambi i genitori, senza figli</i>	30
<i>Famiglia con entrambi i genitori, con figli</i>	25
TOTALE	100,0 (N=72)

Per quanto riguarda la situazione familiare, buona parte degli intervistati vive da solo o con altre persone (42%); per i nuclei familiari, la situazione è equamente suddivisa tra coniugi senza figli (30%) e con figli (25%). La famiglia monogenitoriale, invece, è l'unico tipo scarsamente rappresentato.

Frequenza della biblioteca e caratteristiche socio-demografiche degli intervistati

Si ritiene interessante analizzare la composizione del campione intervistato, suddiviso in due gruppi: coloro che frequentano la biblioteca (anche saltuariamente o per uno specifico servizio) e coloro che non la frequentano¹. In questo modo si vuole capire se ci sono differenze tra i due gruppi che spiegano il mancato utilizzo della Biblioteca.

Sesso e età

	NON freq. Biblioteca	Freq. Biblioteca	TOTALE
M	43	57	100% (N=37)
F	20	80	100% (N=39)

Dalla tabella si evidenzia che tra la popolazione maschile del campione la differenza tra frequentanti e non frequentanti non è marcata (circa 14 punti percentuali), almeno non quanto quella che si misura all'interno della popolazione femminile, dove le utilizzatrici sono quattro volte (80%) il numero delle non utilizzatrici.

Per quanto riguarda l'età, la differenza tra i due gruppi non è forte, ma comunque presente. I non utilizzatori hanno in media 26 anni (± 9 anni), con un range 15-47 anni. I frequentatori hanno invece un'età media più alta: 28 anni (± 13 anni) e un range 13-66 anni.

Attività lavorativa

	NON freq. Biblioteca	Freq. Biblioteca	TOTALE
<i>Lavoratore dipendente</i>	50	50	100% (N=18)
<i>Lavoratore autonomo</i>	25	75	100% (N=4)
<i>Studente</i>	30	70	100% (N=30)
<i>Disoccupato/in cerca di occupazione</i>	27	73	100% (N=11)
<i>Pensionato/casalinga</i>	13	87	100% (N=16)

¹ La suddivisione è stata costruita facendo riferimento alle risposte date dagli intervistati alla domanda Q21 (“quali servizi della Biblioteca utilizzi con maggiore frequenza”) e non in base all'iscrizione a una delle Biblioteche comunali, poiché molte persone usufruiscono di alcuni servizi (per es., corsi di italiano) senza essere necessariamente iscritti. È stato considerato NON frequentatore della Biblioteca colui il quale ha risposto “mai” (o non ha risposto) a tutti gli *item* della domanda Q21.

Nonostante l'ampiezza ridotta dei singoli gruppi che compongono ogni tipo di attività lavorativa, osservando la tabella si possono fare alcune osservazioni interessanti. Se osserviamo le categorie "lavoratore autonomo", "studente", "disoccupato/in cerca di occupazione" e "pensionato/casalunga" si può notare che la percentuale maggioritaria si colloca tra i frequentatori delle Biblioteche. Questo molto probabilmente è determinato dal maggiore tempo a disposizione e/o dalla flessibilità degli orari all'interno della giornata. Nel caso del lavoro dipendente, invece, il sottocampione si distribuisce equamente tra i gruppi, evidenziando quindi l'assenza di relazione. Può essere interessante, in questo ambito, elencare le motivazioni della non frequenza².

Motivazioni NON frequenza	%
<i>Non ho tempo/orari non compatibili con lavoro</i>	33
<i>Non ci sono servizi/attività che mi interessano</i>	29
<i>Non so a cosa serve/come si utilizza</i>	29
<i>No informazioni chiare su servizi/attività</i>	17
TOTALE	(N=24) ³

La motivazione principale riguarda la compatibilità tra gli orari di apertura della Biblioteca al pubblico e il lavoro, la quale conferma la nostra interpretazione indicata in precedenza. La seconda motivazione indica, invece, un problema di "sincronia" tra domanda e offerta del servizio, che tuttavia potrebbe derivare da una non completa comprensione di quanto viene offerto al pubblico (si vedano le ultime due motivazioni). Per le restanti variabili socio-demografiche non si riscontra nulla di significativo. Non si notano infatti relazioni rilevanti tra titolo di studio, situazione familiare, livello di conoscenza della lingua italiana e uso della biblioteca. Anche per quanto riguarda l'area geografica di provenienza, si era ipotizzato un maggiore uso dei servizi bibliotecari ai gruppi linguisticamente più vicini all'italiano (per es., i migranti provenienti dall'America Latina), ma non si è riscontrata alcuna relazione tra le due variabili.

Frekuensi in Biblioteca

Frekuensi biblioteca	Media	Dev. St.	Val. min.	Val. max.
<i>Mai</i>	25	9	15	39
<i>Saltuariamente (massimo 1-2 volte al mese)</i>	28	13	14	66
<i>Abitualmente (1 volta alla settimana o più)</i>	29	14	13	60

² In questo caso non abbiamo incluso solo i non frequentatori delle Biblioteche, che formalmente erano gli unici a dover rispondere a questa domanda (q41 nel questionario). In questo modo si può avere l'indicazione di alcune criticità che incontra il servizio, indipendentemente dal suo grado di utilizzo.

³ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva fornire più risposte.

Si nota che maggiore è la frequenza, più l'età media degli intervistati aumenta. La popolazione più giovane è quella meno abituale in biblioteca (il range è molto ristretto, 15-39 anni); nelle modalità successive i gruppi appaiono, invece, più differenziati.

Uso della Biblioteca

A quale Biblioteca sei iscritto	%
<i>Non sono iscritto</i>	55
<i>Iscritto a Magenta</i>	15
<i>Iscritto a Pieve Emanuele</i>	18
<i>Iscritto in un'altra Biblioteca</i>	12
TOTALE	100% (N=73)

Come si evince dalla tabella, poco più della maggioranza dei rispondenti non è iscritta a nessuna Biblioteca.

Frequenza Biblioteca	%	% cum.
<i>Mai</i>	18	18
<i>Meno di 1 volta al mese</i>	14	32
<i>1 o 2 volte al mese</i>	24	56
<i>1 volta alla settimana</i>	12	68
<i>2 o più volte alla settimana</i>	32	100,0
TOTALE	100% (N=59)	

Riguardo alla frequenza, si può dire che per la maggioranza è di natura occasionale: il 56% si reca in Biblioteca al massimo 1 o 2 volte al mese. C'è da sottolineare, tuttavia, che quasi un terzo del campione utilizza il servizio bibliotecario in forma continuativa, ossia 2 o più volte alla settimana.

Rapporto tra frequenza della Biblioteca e nazionalità

Area geografica	Mai	Saltuariamente	Abitualmente	TOTALE
<i>Est Europa</i>	28	29	43	100% (N=21)
<i>Sub continente indiano</i>	11	78	11	100% (N=9)
<i>Africa subsahariana</i>	0	40	60	100% (N=5)
<i>Estremo Oriente</i>	33	33	33	100% (N=3)
<i>America Latina</i>	25	0	75	100% (N=4)
<i>Nord Africa</i>	13	31	56	100% (N=16)

Purtroppo la bassa numerosità non ci permette di confrontare tutte le aree geografiche. Per quelle più numerose, ossia "Est Europa" e "Nord Africa", si evidenzia un comportamento simile, con un numero maggiore di frequentatori del servizio provenienti da nazioni nordafricane.

Rapporto tra frequenza della Biblioteca e professione

Professione	Mai	Saltuariamente	Abitualmente	TOTALE
<i>Lavoratore dipendente</i>	23	54	23	100% (N=13)
<i>Lavoratore autonomo</i>	0	33	67	100% (N=3)
<i>Studente</i>	23	41	36	100% (N=23)
<i>Disoccupato/in cerca di occupazione</i>	22	22	56	100% (N=9)
<i>Pensionato/casalinga</i>	8	25	67	100% (N=12)

Esaminando la tabella qui sopra si conferma l'interpretazione della relazione tra attività lavorativa e uso della biblioteca, con qualche informazione in più. Si confermano più frequentatori i lavoratori autonomi, gli studenti, i disoccupati e i pensionati/casalinghe. In questi dati si evidenzia la posizione degli studenti, che mostrano una prevalenza all'uso saltuario della Biblioteca, mentre per le altre tre categorie prevale l'uso abituale. Per quanto riguarda il lavoro dipendente, la frequenza è prevalentemente saltuaria (54%).

In quali ore del giorno frequenti la Biblioteca	%
<i>Mattina</i>	39
<i>Pausa pranzo</i>	4
<i>Primo pomeriggio</i>	39
<i>Dopo il lavoro</i>	12
<i>Aperture serali</i>	4
<i>Sabato mattina</i>	2
TOTALE	100% (N=49)

Riguardo agli orari di frequenza, gli intervistati prediligono per la grande maggioranza la mattina e il primo pomeriggio (insieme il 78%). Un 12% preferisce dopo il lavoro, mentre poche persone sembrano usufruire delle aperture serali e nei giorni prefestivi.

Servizi utilizzati - % di risposte "spesso" e "sempre"	% ⁴
Corso di lingua italiana	63%
Prestito/consultazione libri	26%
Studio/lettura libri propri	24%
Accesso a Internet/uso PC	20%
Prestito/visione film	17%
Attività organizzate per bambini	15%
Consultazione di riviste/quotidiani	13%
Prestito di CD musicali	6%
Incontri/seminari/conferenze	4%
Bookcrossing/scambio libri	2%

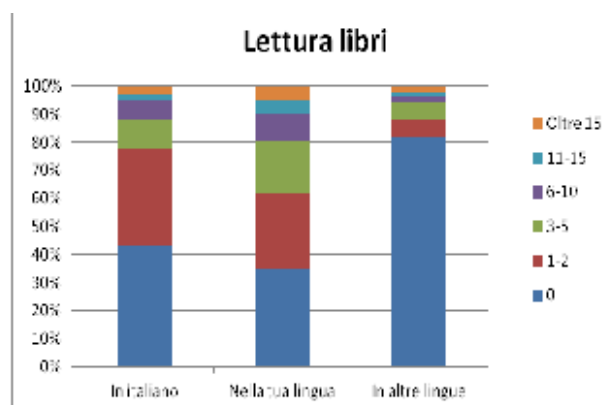
Per quanto riguarda i servizi, si evidenzia una concezione "multifunzionale" della Biblioteca. Nonostante i servizi più "canonici" sono i più utilizzati – come il prestito di libri e film, l'uso degli spazi per lo studio, la consultazione di riviste – si può evidenziare un interesse verso le attività proposte dal servizio bibliotecario: il corso di italiano, seguito dalla maggioranza degli intervistati⁵; l'uso del PC per l'accesso a Internet; la partecipazione alle attività organizzate per i bambini. Meno successo riscuotono il prestito di CD musicali (probabilmente superato dall'ascolto di musica da altre fonti, come per es. Internet), gli incontri culturali e il *bookcrossing*.

Consumi culturali e grado di soddisfazione dei servizi offerti

Vediamo ora, per ogni servizio indicato, il consumo indicato dal campione, il grado di soddisfazione per il servizio offerto dalla Biblioteca per quel tipo di consumo e le motivazioni della non soddisfazione, al fine di poter determinare i possibili bisogni culturali della popolazione migrante del territorio.

Libri

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
0	43	35	81
1-2	35	27	6
3-5	10	18	6
6-10	7	10	2
11-15	2	5	2
Oltre 15	3	5	2
TOTALE	100% (N=60)	100% (N=66)	100% (N=47)

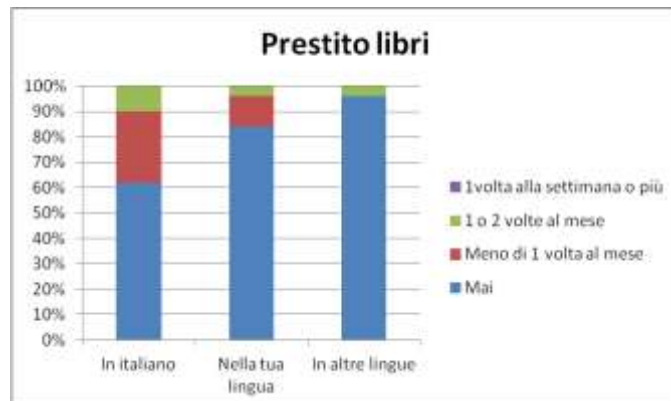


⁴ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

⁵ Molti questionari sono stati compilati dai frequentanti i corsi di italiano svolti all'interno di alcune biblioteche del territorio. Per tale motivo l'intero campione è in parte "viziato" da questa autoselezione all'origine. È opportuno, quindi, tenerne conto durante la lettura dei risultati.

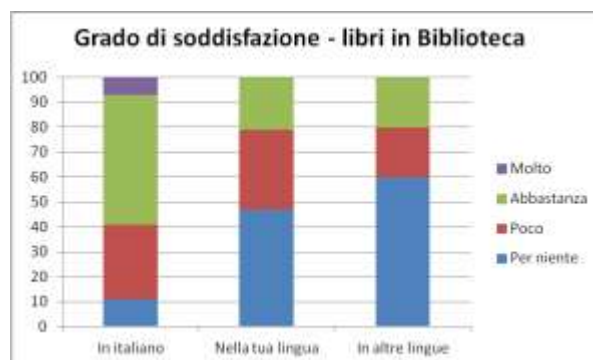
Gli intervistati leggono più libri nella loro lingua madre che in italiano. Poco più dei 3/4 del campione (78%) legge al massimo 1-2 libri all'anno in italiano, mentre nella propria lingua una percentuale simile (80%) ne legge fino ad un massimo di 3-5. La lettura in altre lingue, invece, non è molto diffusa: solo il 19% legge in lingue diverse dall'italiano e dalla propria lingua madre.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	62	84	96
Meno di 1 volta al mese	28	12	0
1 o 2 volte al mese	10	4	4
1 volta alla settimana o più	0	0	0
TOTALE	100% (N=60)	100% (N=51)	100 (N=47)



Il servizio di prestito è utilizzato in modo modesto e prevalentemente in lingua italiana. La mancanza di libri nella propria lingua (vedi sotto) giustifica spesso i valori bassi registrati in tabella.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Per niente	11	47	60
Poco	30	32	20
Abbastanza	52	21	20
Molto	7	-	-
TOTALE	100% (N=27)	100% (N=19)	100 (N=15)



Per quanto riguarda la soddisfazione per il servizio di prestito/consultazione libri in Biblioteca, si nota una buona soddisfazione per la fornitura in lingua italiana, che tuttavia cala passando al giudizio su quelli presenti nella propria lingua – il 79% esprime una posizione negativa (“poco” o “per niente”) – e in altre lingue – il 60% non è “per niente” soddisfatta.

	In italiano (% “abbastanza” e “molto”)	Nella tua lingua (% “abbastanza” e “molto”)	In altre lingue (% “abbastanza” e “molto”)
Est Europa	71	34	66
Sub continente indiano	50	33	0
Africa subsahariana	75	0	50
Estremo Oriente	100	0	0
America Latina	100	0	0
Nord Africa	44	29	17

I bassi numeri del campione non ci permettono di definire un quadro chiaro del rapporto tra area geografica di provenienza e grado di soddisfazione. Detto questo, i migranti dall'Est Europa sono i più soddisfatti, per tutti e tre i tipi di libri disponibili. Colpisce il basso grado di soddisfazione per i libri nella propria lingua originale espresso dai migranti provenienti dall'America Latina, ma è probabilmente determinato dalla scarsa numerosità dei rispondenti.

Motivi di non soddisfazione	%⁶
No libri in lingua madre	65
Non riesco a trovarli facilmente	29
C'è poca scelta tra i libri in lingua madre	19
I libri che mi interessano sono sempre in prestito	10
I libri presenti in lingua madre non mi interessano	6
Non ci sono libri in lingue che conosco	3

Riguardo ai motivazioni di non soddisfazione del servizio, il primo posto riguarda proprio la mancata presenza di libri nella propria lingua madre, che conferma l'insoddisfazione descritta dai risultati della precedente tabella. Nel secondo caso si evidenzia, invece, una difficoltà a reperirli all'interno della Biblioteca. Altri problemi minori riguardano i libri già disponibili, di cui si lamenta la poca varietà (17%), l'indisponibilità (10%) e il mancato "appeal" verso i potenziali lettori (7%).

Dove trovi libri in lingua non italiana	%⁷
Nei negozi	34
Non li ho mai cercati	34
Li compro/faccio arrivare dal mio Paese	32
Me li prestano familiari, amici e conoscenti	31
Li ho cercati ma non li ho trovati da altre parti	9
In altre biblioteche	6

L'assenza di libri nella propria lingua spinge il campione (in parte) a cercarli altrove. Si fa riferimento principalmente ai propri connazionali, sia all'interno di negozi (34%) che tramite contatti diretti con il proprio Paese (32%) o con il proprio gruppo familiare e

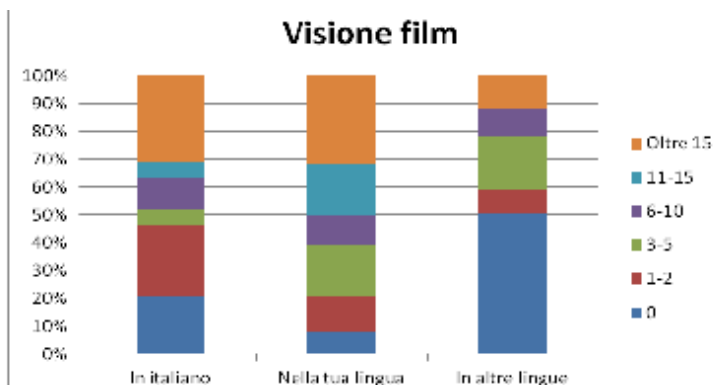
⁶ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

⁷ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

amicale (31%). Da evidenziare che poco meno di un terzo del campione (34%) non cerca libri nella propria lingua.

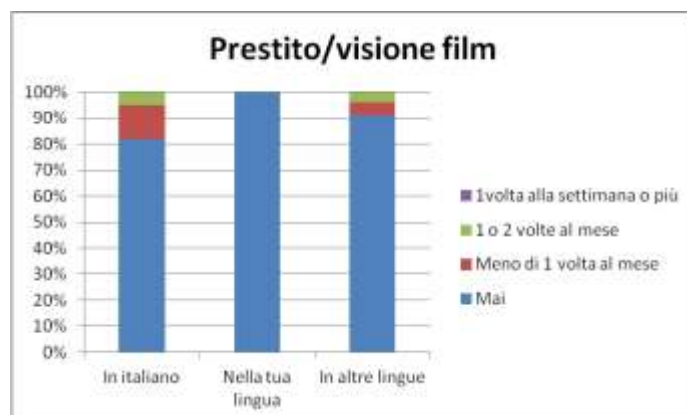
Film

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
0	21	8	51
1-2	25	13	8
3-5	6	18	19
6-10	11	11	10
11-15	6	18	-
Oltre 15	31	32	12
TOTALE	100% (N=65)	100% (N=62)	100% (N=49)



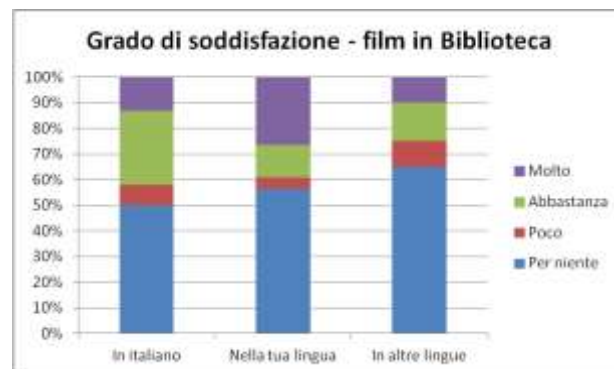
Il consumo di film è più variegato rispetto a quello dei libri. Gli intervistati vedono film in tutte le lingue conosciute, soprattutto nella propria e in italiano (la categoria "oltre 15" ha una percentuale simile sia per i film in italiano che per quelli nella propria lingua). Da evidenziare, infine, che il 49% del campione ha visto almeno un film in un'altra lingua straniera.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	82	100	91
Meno di 1 volta al mese	13	0	5
1 o 2 volte al mese	5	0	4
1 volta alla settimana o più	0	0	0
TOTALE	100% (N=63)	100% (N=58)	100% (N=54)



Nonostante il consumo di film sia alto, l'utilizzo del servizio di prestito o visione in biblioteca non è molto utilizzato. Se un 18% dichiara di aver utilizzato il servizio almeno una volta per i film in lingua italiana, questa percentuale scende al 9% nel caso di film in altre lingue e si azzerava per le pellicole nella propria lingua.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Per niente	50	62	65
Poco	8	5	10
Abbastanza	29	14	15
Molto	13	19	10
TOTALE	100% (N=24)	100% (N=21)	100% (N=20)



Per quanto riguarda la soddisfazione per il servizio di prestito/consultazione film in Biblioteca, il grado è generalmente basso, in misura minore per i film in italiano, e aumenta passando a quelli in lingua madre e in altre lingue straniere. Da notare, tuttavia, che un 33% di persone giudica i film nella propria lingua in modo positivo ("abbastanza" e "molto"), pur non utilizzando il servizio, come visto nella precedente tabella.

	In italiano (% "abbastanza" e "molto")	Nella tua lingua (% "abbastanza" e "molto")	In altre lingue (% "abbastanza" e "molto")
Est Europa	60	25	33
Sub continente indiano	67	60	20
Africa subsahariana	100	0	100
Estremo Oriente	0	-	0
America Latina	0	0	0
Nord Africa	20	30	12

Anche in questo caso il confronto con l'area geografica di provenienza è alterato dalla bassa numerosità. Nel caso del servizio prestito/visione film, gli intervistati provenienti dal sub continente indiano sono, nel complesso, i più soddisfatti. Sul versante opposto troviamo i sottocampioni provenienti dall'America Latina e dall'Estremo Oriente.

Motivi di non soddisfazione	% ⁸
No film in lingua madre	79
Non riesco a trovarli facilmente	29
I film presenti in lingua madre non mi interessano	11
I film che mi interessano sono sempre in prestito	7
C'è poca scelta tra i film in lingua madre	7

Riguardo ai motivazioni di non soddisfazione del servizio, ritroviamo più o meno le stesse avanzate per il servizio di prestito libri. Il primo posto riguarda proprio la mancata presenza di film nella propria lingua madre, che giustifica la forte insoddisfazione riscontrata nelle

⁸ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

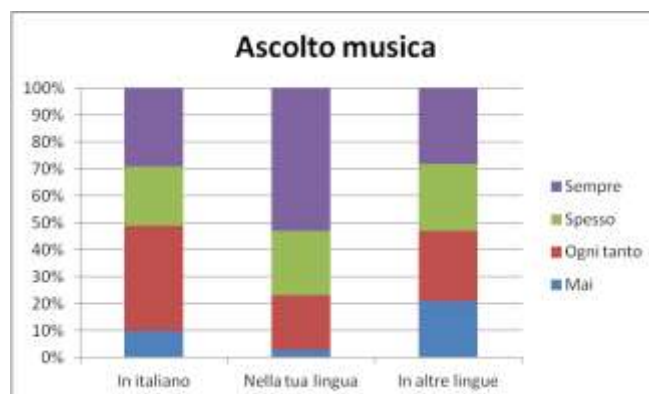
precedenti tabelle. Nel secondo caso si evidenzia, in misura minore, una difficoltà a reperirli all'interno della Biblioteca. Altri problemi minori riguardano i film già disponibili, di cui si lamenta il non interesse (11%), l'indisponibilità (7%) e la poca varietà (7%).

Dove trovi film in lingua non italiana	%⁹
<i>Internet</i>	63
<i>Me li prestano familiari, amici e conoscenti</i>	45
<i>Nei negozi</i>	35
<i>Li compro/faccio arrivare dal mio Paese</i>	28
<i>Al cinema</i>	13
<i>Videonoleggio</i>	7
<i>In altre biblioteche</i>	5
<i>Non li ho mai cercati</i>	5
<i>Li ho cercati ma non li ho trovati da altre parti</i>	2

Per quanto riguarda il reperimento dei film in lingua non italiana, la maggioranza utilizza Internet (63%) o lo scambio con familiari, amici e conoscenti (45%). Meno diffuso, ma comunque da evidenziare, l'uso dei canali commerciali, come l'acquisto di film in negozio (35%), l'importazione dal proprio paese (28%) e la visione al cinema (13%). Residuali le altre opzioni proposte.

Musica

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	10	3	21
Ogni tanto	39	20	26
Spesso	22	24	25
Sempre	29	53	28
TOTALE	100% (N=62)	100% (N=64)	100% (N=53)

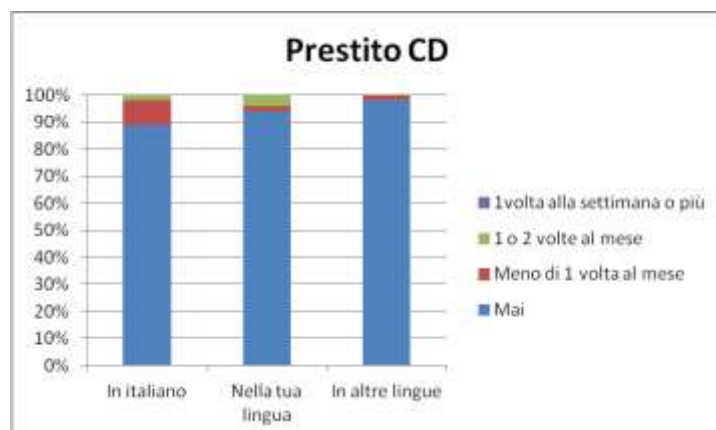


Il consumo di musica è molto alto tra gli intervistati, coerente anche con la giovane età media riscontrata nel campione. Ascoltano musica in tutte le lingue, prevalentemente

⁹ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

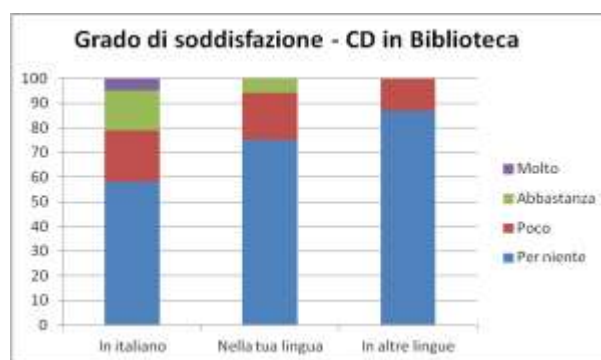
nella propria, ma anche in italiano e – meno – in altre lingue straniere.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	89	94	98
Meno di 1 volta al mese	9	2	2
1 o 2 volte al mese	2	4	0
1 volta alla settimana o più	0	0	0
TOTALE	100% (N=57)	100% (N=55)	100% (N=52)



L'uso del servizio di prestito di CD musicali è ancora più basso di quello rilevato per i film. La maggioranza del campione non lo utilizza, specie per quanto riguarda la musica nella propria lingua e in un'altra lingua straniera.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Per niente	58	75	87
Poco	21	19	13
Abbastanza	16	6	-
Molto	5	-	-
TOTALE	100% (N=19)	100% (N=16)	100% (N=15)



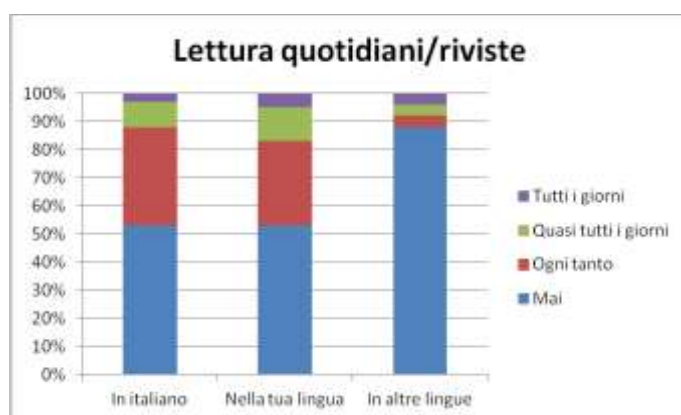
Per quanto riguarda il giudizio sul servizio di prestito di CD musicali in Biblioteca, anche qui la soddisfazione è decisamente bassa. Se un 21% gradisce "abbastanza" o "molto" l'offerta di musica italiana, per le altre due categorie il giudizio negativo è piuttosto netto. L'analisi per gruppi geografici di provenienza non fornisce ulteriori informazioni, per il basso numero di casi e per un gradimento generalmente negativo anche all'interno di ogni gruppo.

Dove trovi la musica che ascolti, oltre alla Biblioteca		% ¹⁰
	Internet	75
	Nei negozi	43
	Me li prestano familiari, amici e conoscenti	43
	Alla radio	25
	Li compro/faccio arrivare dal mio Paese	18
	In altre biblioteche	2

Come per i film, la fonte principale per il 75% del campione è Internet. Il canale commerciale (43%) e la propria cerchia di relazioni informali (43%) sono altrettanto importanti. Anche la radio ha un peso rilevante, pari a un quarto del campione (25%), nonché l'importazione dal proprio paese (18%).

Quotidiani e riviste

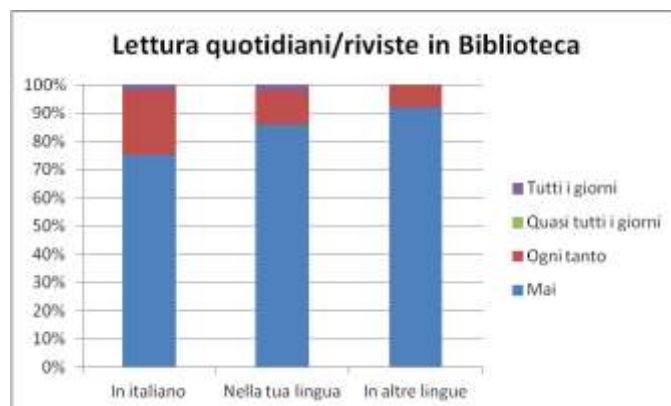
	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	53	53	88
Ogni tanto	35	30	4
Quasi tutti i giorni	9	12	4
Tutti i giorni	3	5	4
TOTALE	100% (N=66)	100% (N=59)	100 (N=50)



¹⁰ La somma non è pari più risposte.

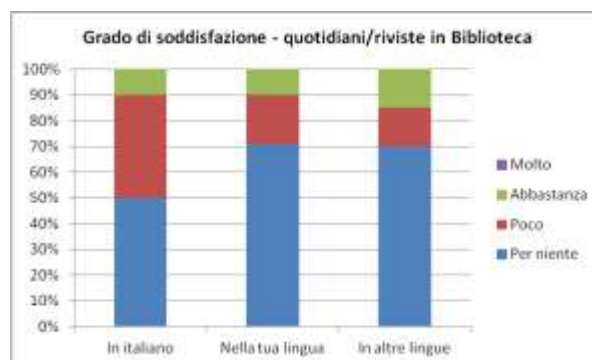
Gli intervistati non leggono frequentemente la stampa quotidiana e periodica, in nessuna delle lingue indicate. Si evidenzia una lettura occasionale della stampa italiana e di quella nella propria lingua, mentre solo una piccola nicchia di persone (12%) legge anche la stampa straniera.

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Mai	75	86	92
Ogni tanto	23	12	8
Quasi tutti i giorni	0	0	0
Tutti i giorni	2	2	0
TOTALE	100% (N=57)	100% (N=50)	100% (N=48)



In prevalenza il servizio non riscuote successo all'interno del campione intervistato. Un quarto degli intervistati (25%) legge giornali in italiano, numero che si riduce a poco più della sua metà (14%) per quelli nella propria lingua d'origine. Interessante il gruppo sparuto di utenti (2%) che quotidianamente usufruisce del servizio, sia per la stampa in italiano che per quella in lingua madre. Senza riportare l'intera tabella, il confronto con l'area geografica di appartenenza mostra che i fruitori più assidui provengono dall'Africa subsahariana (75% "ogni tanto") seguiti, con percentuali più deboli, dal Nord Africa (25% "ogni tanto") e dall'Est Europa (18% "ogni tanto" e 6% "tutti i giorni").

	In italiano	Nella tua lingua	In altre lingue
Per niente	50	71	70
Poco	40	19	15
Abbastanza	10	10	15
Molto	-	-	-
TOTALE	100% (N=20)	100% (N=21)	100% (N=20)



Anche in questo caso il grado di soddisfazione è, in generale, molto basso. Il giudizio è un po' più tenero solo per la stampa italiana (la categoria "per niente" è stata selezionata dal 50% degli intervistati). È interessante sottolineare che gli utenti sono più soddisfatti (categoria "abbastanza") della stampa straniera che di quella in italiano o nella propria lingua madre, anche se con una differenza di pochi punti percentuali.

Motivi di non soddisfazione	%¹¹
No quotidiani/riviste in lingua madre	46
Non riesco a trovarli facilmente	38
I quotidiani/riviste in lingua non italiana non mi piacciono	15
No quotidiani/riviste in lingue che conosco	11
Quelli che mi interessano non sono disponibili	4

Le motivazioni della non soddisfazione rimangono le stesse viste per gli altri servizi – in particolare l'assenza di prodotti editoriali nella propria lingua¹² –, anche se con percentuali più basse. Per i quotidiani e le riviste messi a disposizione dalla Biblioteca, gli intervistati indicano principalmente che non sono di loro gradimento (15%), seguito dall'impossibilità di usufruirne perché non conoscono la lingua in cui sono scritti (12%) e, in misura minore, perché i più interessanti non sono disponibili (4%).

Dove trovi quotidiani/riviste in lingua non italiana, oltre alla Biblioteca	%¹³
Internet	79
Me li prestano familiari, amici e conoscenti	34
Nei negozi	23
Non li ho mai cercati	8
Nelle edicole	6
Li ho cercati ma non li ho trovati	6
In altre biblioteche	4

Internet rimane lo strumento prevalente per l'accesso all'informazione (79%), altrimenti si fa riferimento ai canali già visti nelle precedenti analisi, ossia i familiari e conoscenti (34%) e l'acquisto in negozio (23%). Il resto delle opzioni ha un valore residuale.

PC

Capacità uso PC	%	Uso Internet	%	Utilizzo del PC in Biblioteca	%
Per niente	1	Mai	6	Mai	69
Poco	21	Ogni tanto	25	Meno di 1 volta al mese	16
Abbastanza	36	Abbastanza spesso	26	1 o 2 volte al mese	6
Bene	42	Molto spesso	43	1 volta alla sett. o più	9
TOTALE	100% (N=67)	TOTALE	100% (N=67)	TOTALE	100% (N=64)

Gli intervistati indicano una buona competenza nell'uso del PC (78% la somma di quelli che hanno indicato "abbastanza" e "bene") e un uso frequente di Internet (69%

¹¹ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

¹² Qualcuno ha voluto dare un'indicazione su cosa vorrebbe trovare in Biblioteca. Nello specifico si richiedono quotidiani arabi (egiziani in particolare, come Al Ahram), in ucraino e riviste in rumeno.

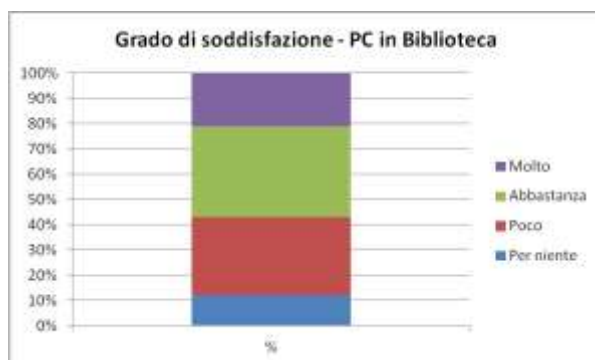
¹³ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

“abbastanza spesso” e “molto spesso”). L'uso del PC in Biblioteca non è molto diffuso: riguarda, infatti, il 31% del campione, di cui la metà (16%) meno di una volta al mese.

Per cosa utilizzi il PC in Biblioteca	%¹⁴
<i>Cercare informazioni su Internet</i>	45
<i>Posta elettronica</i>	38
<i>Leggere i giornali on-line</i>	38
<i>Vedere video</i>	31
<i>Stampare</i>	24
<i>Usare programmi di videoscrittura, calcolo</i>	21
<i>Chattare</i>	21
<i>Scaricare musica/film/altro</i>	14
<i>Consultare i cataloghi di biblioteche e banche dati</i>	7
<i>Leggere/partecipare a forum o blog</i>	3

L'uso del PC in Biblioteca è prevalentemente generico (il 45% usa Internet come canale per la ricerca delle informazioni), o funzionale alla lettura della propria casella di posta (38%) e della stampa quotidiana (38%). Seguono forme di utilizzo più “tecniche”, come stampare, usare software specifico, chattare o consumare musica e altro.

Soddisfazione servizio PC in Biblioteca	%
<i>Per niente</i>	12
<i>Poco</i>	31
<i>Abbastanza</i>	36
<i>Molto</i>	21
TOTALE	100% (N=42)



¹⁴ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

Il giudizio sul servizio offerto è prevalentemente positivo: il 57% lo indica come abbastanza o molto soddisfacente; più di un quinto (21%) esprime piena soddisfazione.

Motivi di NON soddisfazione	%¹⁵
<i>Non c'è privacy</i>	43
<i>È difficile trovare posto</i>	38
<i>Non posso scrivere in lingua madre</i>	24
<i>La connessione è lenta</i>	14
<i>Non posso usare i programmi che mi interessano</i>	14
<i>Posso rimanere per poco tempo</i>	9
<i>Gli orari di apertura non sono comodi</i>	9
<i>Vorrei venire più di 3 volte alla settimana</i>	5

Si potrebbe dire che le prime due motivazioni di non soddisfazione riguardano lo spazio in cui il servizio è collocato. L'assenza di privacy e la difficoltà a trovare posto, infatti, sono le insoddisfazioni principali. Poi troviamo questioni più tecniche, come l'assenza di una tastiera che permetta la scrittura nella propria lingua madre (24%), la lentezza nella connessione (14%) e l'impossibilità di utilizzare i programmi che più interessano (14%). Agli ultimi posti troviamo motivazioni legate alle condizioni di utilizzo del servizio, come il tempo a disposizione (9%), la scomodità degli orari (9%), e il limite di utilizzo settimanale, anche se poco rilevante (5%).

Dove usi PC, oltre alla Biblioteca	%¹⁶
<i>A casa</i>	94
<i>Internet point a pagamento</i>	10
<i>Sul luogo di lavoro</i>	8
<i>Non lo utilizzo</i>	3
<i>In università</i>	2
<i>Presso altri servizi pubblici</i>	2

Questa tabella ci indica che il campione preferisce utilizzare quasi esclusivamente il proprio PC di casa, e questo spiega sia il mancato utilizzo del computer in Biblioteca, sia l'uso di Internet per il consumo di film, musica e informazione, come evidenziato nelle pagine precedenti. Il resto delle opzioni, data la differenza percentuale, ha carattere residuale.

Richiesta di altri servizi

Quali altri servizi vorresti trovare in Biblioteca	%¹⁷
<i>Corsi di italiano</i>	68
<i>Informazioni sul diritto di soggiorno, etc...</i>	51
<i>Informazioni sul lavoro</i>	41
<i>Informazioni sulla scuola</i>	39
<i>Corsi di informatica</i>	39
<i>Informazioni sul trasporto locale</i>	24

¹⁵ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

¹⁶ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

¹⁷ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.

Informazioni sulla sanità	7
Informazioni sul servizio di anagrafe	5
Informazioni per chi cerca casa	5

Per quanto riguarda la richiesta di nuovi servizi, gli intervistati in maggioranza indicano i corsi di italiano (anche di livello avanzato, come esplicitamente è stato richiesto da qualcuno di loro tra i suggerimenti). Diritto di soggiorno, lavoro e scuola sono, invece, le informazioni che più interessano, anche perché, si immagina, riguardano direttamente la loro vita quotidiana all'interno della comunità. Il 39% chiede un corso di informatica. Agli ultimi posti troviamo la richiesta di altre informazioni sul funzionamento di altri servizi pubblici, in primo luogo sul trasporto locale.

Chi usa la Biblioteca? Analisi dei profili di tre gruppi socio-demografici

Per concludere lo studio sui bisogni e i consumi dei cittadini stranieri si è deciso di individuare, in base ad alcune variabili chiave, due o più gruppi sociali, i quali evidenziassero dei profili ideali di utenti della Biblioteca. Poiché si tratta di una sintesi delle caratteristiche di ogni singolo individuo, questi gruppi sono necessariamente delle semplificazioni; essi ci aiutano, tuttavia, a delineare con maggiore efficacia le forme d'utilizzo dei servizi bibliotecari. Dall'analisi sono risultati 3 gruppi principali, ognuno suddiviso al suo interno in due sottogruppi. Per ognuno di questi si fornirà una breve descrizione della loro composizione.

GRUPPO 1 - STUDENTI	1A	1B
Età	Meno di 18 anni (71%)	Meno di 18 anni (80%)
Sesso	Maschi (79%)	Femmine (60%)
Area geografica	Est Europa (43%) Subcontinente indiano (29%)	Nord Africa (60%)
Anni in Italia	4-10 anni (50%)	1-3 anni (60%)
Attività lavorativa	Studente (79%)	Studente (100%)
Titolo di studio	Licenza media inferiore (86%)	Licenza elementare (40%) Licenza media inferiore (60%)
Situazione familiare	Famiglia con entrambi i genitori (86%)	Famiglia con entrambi i genitori (100%)
Conoscenza lingua IT - scritto	Medio (43%) – Alto (36%)	Medio (60%) – Alto (40%)
Conoscenza lingua IT – orale	Medio (50%) – Alto (43%)	Medio (60%) – Alto (40%)
Frequenza Biblioteca in paese d'origine	No (86%)	Sì (60%)
Frequenza Biblioteca in Italia	Mai (57%)	2 o più volte alla settimana (60%)
Uso della Biblioteca per servizi di prestito/consultazione (libri, CD, film, attività di studio o uso PC)	Mai (57%)	Spesso o sempre (100%)
Uso della Biblioteca per attività	Mai (85%)	Spesso o sempre (60%)

specifiche (corsi di italiano, attività per bambini, incontri/seminari, bookcrossing)		
--	--	--

Il primo gruppo può essere definito degli *studenti*. Le caratteristiche fondamentali del gruppo sono le seguenti (in grassetto): hanno un età bassa (la maggioranza è minorenni), vivono prevalentemente con i genitori, hanno una conoscenza buona della lingua italiana e, per l'appunto, frequentano in prevalenza una qualche istituzione scolastica italiana. Il gruppo può essere scomposto in due sottogruppi, in base alle altre caratteristiche prese in considerazione durante l'analisi (evidenziate in colore rosso). Il gruppo 1A, che possiamo definire degli *studenti non utilizzatori* della Biblioteca, sono prevalentemente di sesso maschile, provengono dall'Est Europa e dal subcontinente indiano, vivono da tanti anni in Italia (molti, probabilmente, sono anche nati qui) e non hanno un rapporto frequente con i servizi bibliotecari (che peraltro non frequentavano neanche nel paese d'origine). Il gruppo 1B, invece, può essere definito degli *studenti utilizzatori* ed ha caratteristiche opposte al precedente: sono in maggioranza femmine, provenienti dal Nord Africa, vivono in Italia da pochi anni (ma l'inserimento all'interno del sistema scolastico permette loro di avere una buona padronanza della lingua italiana) e frequentano molto spesso la Biblioteca, così come facevano già nel paese d'origine.

GRUPPO 2 – MIGRAZIONE DI LUNGO PERIODO, NUCLEI MONOFAMILIARI		
	2A	2B
Età	Equamente distribuiti nelle fasce 18-25, 26-33 e 34-44 anni	34-44 anni (54,5%)
Sesso	Maschi (100%)	Femmine (73%)
Area geografica	Nord Africa (100%)	Est Europa (36%) Sub continente indiano (36%)
Anni in Italia	4-10 anni (100%)	4-10 anni (46%)
Attività lavorativa	Dipendente (67%)	Disoccupato (46%) Pensionato/casalinga (46%)
Titolo di studio	Licenza media inferiore (100%)	Diploma (64%)
Situazione familiare	Da solo/con altre persone (55%)	Da solo/con altre persone (55%)
Conoscenza lingua IT - scritto	Basso (67%)	Basso (46%) – Medio (46%)
Conoscenza lingua IT – orale	Medio (100%)	Medio (55%)
Frequenza Biblioteca in paese d'origine	No (100%)	Sì (73%)
Frequenza Biblioteca in Italia	Mai (67%)	1 volta alla settimana o più (55%)
Uso della Biblioteca per servizi di prestito/consultazione (libri, CD, film, attività di studio o uso PC)	Mai (67%)	Mai (55%) Spesso o sempre (36%)
Uso della Biblioteca per attività specifiche (corsi di italiano, attività)	Mai (100%)	Spesso o sempre (64%)

*per bambini, incontri/seminari,
bookcrossing)*

Il secondo gruppo intercetta l'immigrazione di lungo periodo, ma di età giovane (massimo 44 anni) e caratterizzata da una scarsa stabilità familiare (vivono in prevalenza da soli o con altre persone). La conoscenza della lingua italiana è medio-bassa. Anche in questo caso si possono determinare due sottogruppi. Il primo (2A) è composto da persone che non frequentano la Biblioteca – come del resto non facevano nel paese d'origine –, hanno un titolo di studio più basso e hanno un lavoro dipendente (fattore che, come abbiamo visto, influenza la frequenza della Biblioteca). Sono esclusivamente maschi e provengono dal Nord Africa. Il secondo gruppo (2B) è caratterizzato da un livello culturale più alto (la maggioranza ha un diploma) e frequenta la Biblioteca in modo più assiduo, anche perché in prevalenza è composto da persone disoccupate, in pensione o casalinghe. Al contrario del gruppo precedente, sono principalmente femmine e provengono dall'Est Europa e dal subcontinente indiano.

GRUPPO 3 – MIGRAZIONE FEMMINILE	3A	3B
Età	26-33 anni (33%) 45 anni e oltre (33%)	26-33 anni (33%) 34-44 (33%)
Sesso	Femmine (78%)	Femmine (100%)
Area geografica	Est Europa (89%)	Nord Africa (67%)
Anni in Italia	1-3 anni (44%) 4-10 anni (33%)	1-3 anni (50%) 4-10 anni (33%)
Attività lavorativa	Dipendente (89%)	Pensionato/casalinga (67%)
Titolo di studio	Diploma (33%) Laurea (33%)	Licenza media inferiore (33%) Diploma (50%)
Situazione familiare	Da solo/con altre persone (44%) Famiglia con entrambi i genitori e figli (44%)	Da solo/con altre persone (50%) Famiglia con entrambi i genitori e figli (50%)
Conoscenza lingua IT - scritto	Medio (56%)	Basso (67%)
Conoscenza lingua IT - orale	Medio (56%)	Basso (50%)
Frequenza Biblioteca in paese d'origine	Sì (100%)	Sì (50%) No (50%)
Frequenza Biblioteca in Italia	1 o 2 volte al mese (44%) 2 o più volte alla settimana (33%)	1 volta alla settimana o più (88%)
Uso della Biblioteca per servizi di prestito/consultazione (libri, CD, film, attività di studio o uso PC)	Raramente (33%) Spesso o sempre (44%)	Mai (50%) Raramente (33%)
Uso della Biblioteca per attività specifiche (corsi di italiano, attività per bambini, incontri/seminari, bookcrossing)	Mai (33%) Spesso o sempre (57%)	Spesso o sempre (100%)

Il terzo e ultimo gruppo è esclusivamente al femminile, di giovane età migratoria (in maggioranza), ben istruita e caratterizzata da una doppia situazione familiare prevalente: i componenti vivono da soli/con altre persone o, nella stessa misura, in famiglia con figli. Il primo sottogruppo (3A) è composto da lavoratrici dipendenti (molto probabilmente come assistenti familiari), provengono dall'Est Europa, sono in parte giovani (26-33 anni) e in parte più anziane (45 anni e oltre), hanno una buona conoscenza dell'italiano e frequentano abbastanza spesso la Biblioteca (come già nel proprio paese d'origine). Il secondo sottogruppo (3B) si distingue per un'età più giovane (26-44 anni in maggioranza), proviene dal Nord Africa, non lavora, ha una conoscenza della lingua italiana più bassa e frequenta la Biblioteca soprattutto per le attività organizzate al suo interno. Quest'ultima caratteristica fa pensare che tutto il gruppo 3 contenga in prevalenza gli intervistati che hanno usufruito del corso di italiano organizzato all'interno della Biblioteca, distinti tra chi, anche saltuariamente, usa la Biblioteca anche per i servizi di prestito e consultazione, e chi ha conosciuto il sistema bibliotecario solamente attraverso la partecipazione al corso di lingua.

APPENDICE

Si riportano in appendice le distribuzioni di frequenza di alcune variabili non utilizzate nell'analisi ma che possono avere un certo interesse per le informazioni che contengono.

Lingua madre	%
<i>Arabo</i>	26
<i>Urdu</i>	12
<i>Ucraino</i>	12
<i>Albanese</i>	11
<i>Bangla</i>	5
<i>Inglese</i>	5
<i>Spagnolo</i>	5
<i>Cinese</i>	4
<i>Francese</i>	4
<i>Rumeno</i>	3
<i>Croato</i>	1
<i>Kosovaro</i>	1
<i>Mauriziano</i>	1
<i>Moldavo</i>	1
<i>Pungabi</i>	1
<i>Russo</i>	1
<i>Unghere</i>	1
<i>Wolof</i>	1
TOTALE	100% (N=73)

Altra lingua conosciuta	%
<i>Inglese</i>	82
<i>Francese</i>	16
<i>Spagnolo</i>	2
TOTALE	100% (N=57)

A quale Biblioteca sei iscritto	%
<i>Nessuna</i>	55
<i>Magenta</i>	15
<i>Pieve Emanuele</i>	18
<i>Altro</i>	12
TOTALE	100% (N=73)

Altra Biblioteca a cui sei iscritto	N
<i>Corbetta</i>	3
<i>Arluno</i>	2
<i>Abbiategrosso</i>	1
<i>Milano</i>	1
<i>Robecco sul Naviglio</i>	1
<i>Rozzano</i>	1
TOTALE	N=9

Che tipo di libri ti interessa più leggere	%¹⁸
<i>Romanzi</i>	75
<i>Corsi di lingue</i>	43
<i>Formazione professionale</i>	27
<i>Poesia</i>	21
<i>Saggistica</i>	11
<i>Manuali scolastici</i>	4

Altri tipi di libri che ti interessa più leggere	N
<i>Avventura</i>	3
<i>Horror</i>	3
<i>Fumetti/libri per bambini/cartoni</i>	2
<i>Fantascienza</i>	1
<i>Guerra</i>	1
TOTALE	N=9

Usi il sito web della Biblioteca	%
<i>Mai</i>	82
<i>Ogni tanto</i>	15
<i>Abbastanza spesso</i>	3
<i>Molto spesso</i>	0
TOTALE	100% (N=60)

Usi il catalogo on-line della Biblioteca (OPAC)	%
<i>Mai</i>	93
<i>Ogni tanto</i>	5
<i>Abbastanza spesso</i>	2
<i>Molto spesso</i>	0
TOTALE	100% (N=59)

¹⁸ La somma non è pari a 100 perché ogni intervistato poteva dare più risposte.