

Lettori in difficoltà

La letteratura professionale sul servizio bibliotecario è ricca di interventi nei confronti delle categorie di utenti che presentano difficoltà fisiche e che vengono a volte indicate con l'espressione a mio avviso crudelmente ipocrita di "diversamente abili". L'IFLA ha dedicato a queste persone una sezione apposita, nata nel 1931 come sottocomitato sulle biblioteche ospedaliere e divenuta in seguito sezione speciale che, al di là del servizio ospedaliero, si interessa a facilitare l'accesso alla biblioteca di ampie fasce della popolazione. Nancy Panella ne fa un resoconto storico (*The library services to people with special needs section of IFLA: an historical overview*, "IFLA journal", Oct. 2009, p. 258-271), seguito da un'ampia bibliografia che considera le varie raccomandazioni specifiche emanate dalla stessa IFLA. Già due anni prima era stata pubblicata una miscelanea con contributi dedicati principalmente a disabilità fisiche (*Improving library services to people with disabilities*, ed. by Courtney Deines-Jones, Cambridge, Chandos, 2007), recensita da Bob Usherwood nel "Journal of librarianship and information science" (June 2009, p. 126-127).

È un campo interdisciplinare che, come nota Karen Mason, si è sviluppato negli Stati Uniti e nel Regno Unito dagli anni Settanta e che oggi ha ampia diffusione ovunque, anche in ambiente universitario, con formazione a vari livelli. L'autrice presenta una vasta serie di riferimenti con accesso alla rete (*Disability studies. Online resources for a growing discipline*, "College and research libra-



ries news", May 2010, p. 252-256, 260). Nuzhah Gooda Sahib, Anastasios Tombros e Tony Stockman (*A comparative analysis of the information-seeking behavior of visually impaired and sighted searchers*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2012, 2, p. 377-391) descrivono un confronto sul comportamento nella ricerca in linea di quindici sottovedenti e di altrettanti vedenti sia per la richiesta di informazioni che per il controllo dei risultati, con suggerimenti per programmi che facilitino la ricerca. Le differenze di comportamento sono risultate notevoli. Wooseob Jeong (*Touchable online Braille generator*, "Information technology and libraries", March 2008, p.48-52) nota come sulle tracce di una tecnologia impiegata da tempo per i videogiochi si ricavano informazioni toccando i segni braille di un video. Su questo punto la preparazione specifica del personale è essenziale: Anna Koulikourdi (*Library education and disability issues*, "Education for information", Dec. 2008, p. 203-212) nota come nel suo paese, la Grecia, il personale delle biblioteche non sia sufficientemente

preparato al servizio per i disabili e sostiene l'opportunità di intervenire direttamente anche sui curricula, in modo che il contatto con i disabili venga a costituire "una sfida, non un peso". La stessa autrice aveva ricordato che da un'inchiesta svolta in Grecia in quarantadue biblioteche governative era risultato che l'ottantasette per cento aveva tra i suoi lettori persone disabili, per lo più con vari tipi di disabilità, e che il livello del servizio era assai vario ma nel complesso insoddisfacente, come per l'appunto avrebbe confermato poco dopo (*National libraries and people with disabilities*, "Alexandria", 2007, 3, p. 175-185). Anche Claire Bonello (*Accessibilité et handicap en bibliothèque*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2009, 5, p. 34-39) avverte non certo l'assenza, ma comunque l'insufficienza nei rapporti con persone fisicamente disabili, sulle quali insiste la legge francese dell'11 febbraio 2005 a proposito dell'uguaglianza dei diritti e delle opportunità. L'autrice considera l'accessibilità, la circolazione, le informazioni, le comunicazioni in linea, la segnaletica ed avverte la dicotomia tra un pubblico mirato, ad esempio i sordi, e "una concezione generalizzata dell'accessibilità". Anche Bonello insiste sulla necessità di una preparazione professionale (l'integrazione comprende anche il reclutamento di disabili tra il personale) ed avverte l'importanza di rendere note le facilitazioni per i disabili. Occorre cercare di rendere autonomi questi utenti, osserva Marie-Noëlle Andissac (*La formation des personnes handicapées en bibliothèque. Une condition d'accès à la lecture*, "Bibliothèque(s)", Oct. 2011, p. 54-56). Nell'articolo è inserita opportunamente una pagina di Hélène Kudzio sull'accogliimento dei ciechi

e dei sottovedenti alla mediateca parigina Marguerite Duras. Una nota positiva giunge dalla Corea del Sud, dove la biblioteca nazionale ha dato vita a una biblioteca per disabili, con formati adatti ai vari tipi (sordi, ciechi). È prevista anche assistenza e consiglio per le trentotto biblioteche analoghe presenti nel paese ("BuB", 2012, 11/12, p. 753). Un confronto sconcertante rispetto alle città europee secondo Jean-Marie Sovestre, direttore di una grande libreria di Montpellier (*Des librairies accessibles aux handicapés?*, "Livres hebdo", 853, 18.2.2011, p. 13), a dispetto della legge sulla parità dei diritti, che dispone che le attività aperte al pubblico siano accessibili ai disabili. Per la Francia, Véronique Heurtematte ricorda che dal 2009 le biblioteche municipali di Parigi utilizzano volontari per la consegna in abitazioni di anziani e di minorati fisici di libri scelti a seconda dei gusti individuali (*Livraison gratuite à domicile*, "Livres hebdo", 850, 28.1.2011, p. 57). Per gli Stati Uniti Sue Samson (*Best practices for serving students with disabilities*, "Reference services review", 2011, 2, p. 260-277) considera uno studio su otto biblioteche universitarie nello spirito dell'American Disabilities Act, del 1960, e riconosce che oltre alle numerose attività positive sarebbe conveniente uno standard di valore universale. Le leggi che considerano le disabilità sono seguite, secondo Jim Blansett, ma non tengono conto dell'accessibilità al computer (*Digital discrimination*, "Library journal", Aug. 2008, p. 26-29). L'autore dà anche consigli per migliorare l'accesso ai siti web delle biblioteche. Paul T. Jaeger (*Disability and the Internet. Confronting a digital divide*, London: Lynne Rienner, 2012; recensione di Brian Wentz, "Library quarterly", July 2012, p.

394-397) distingue il modello medico, che registra la disabilità e considera l'adattamento al mondo "normale", dal "modello sociale", che considera l'adattamento dell'ambiente alle necessità di tutti, per evitare la sensazione di oppressione, di perdita dei diritti personali.

Sugli interventi per favorire la lettura dei ciechi e dei sottovedenti è fondamentale il recentissimo trattato di Marrakesh, firmato prima da 51 paesi e in seguito da altri 20, che facilita l'impiego di riproduzioni opportune superando le limitazioni di copyright (Jonathan Band, *How the Marrakesh Treaty opens vistas for print disabled readers*, "American libraries", Sept./Oct. 2013, p. 14). Su questo argomento si consiglia di vedere l'intervento di Simonetta Vezzoso sul periodico in linea "Bibliotime" (*Il Trattato di Marrakesh per favorire l'accesso alle opere da parte di persone con difficoltà di lettura: aspetti applicativi*, Nov. 2013). I minorati della vista nel mondo sono 161 milioni, nota un intervento di parte inglese, e nel Regno Unito l'1,8 per cento della popolazione ne soffre (Catherine A. Beverley, Peter A. Bath, Rosemary Barber, *Health and social care information for visually impaired people*, "Aslib proceedings", 2011, 2/3, p. 256-274). Gli autori considerano le interviste a trentun minorati visivi di Sheffield per determinare le necessità e le capacità di cercare e ot-



tenere informazioni, distinguendoli in base all'età e al tempo della prima manifestazione - dalla nascita o in età successiva. Thomas Wendling (*So helfen Sie blinden und sehrbehinderten Kunden*, "BuB", 2011, 1, p. 51-53) considera le facilitazioni all'uso di internet per i minorati della vista, che in Germania sono mezzo milione con capacità visiva inferiore al trenta per cento, mentre i ciechi sono 150.000. Da parte francese Luc Maumet nota come l'estrema scarsità di documenti disponibili ai sottovedenti sia superata grazie alla digitalizzazione, mentre gli audiolibri si duplicano e si trasmettono con facilità. La norma Daisy (*Digital accessible information system*) considera la produzione di documenti sonori: un'attività in forte evoluzione, dove anche il braille "ha vissuto la sua rivoluzione digitale". Maumet parla di "cambiamenti storici" (*Livre numérique: l'expertise des publics déficients visuels*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2011, 5, p. 11-16). Laurence Santantonios (*Vous me la braillez belle*, "Livres hebdo", 766, 27.2.2009, p. 62) ricorda che un'associazione per i deficienti visivi ha aperto a Parigi una mediateca modello (tastiera alfanumerica e braille, romanzi in braille in scaffalatura aperta) e offre la propria esperienza alle biblioteche pubbliche francesi. Da un'inchiesta scolastica svolta in Nigeria è risultato che tanto i ciechi quanto i sottovedenti preferiscono le registrazioni sonore rispetto alle trascrizioni in braille. L'autore sostiene, oltre alla necessità di migliorare la dotazione, quella di favorire la conoscenza della scrittura braille ('Niran Adetoro, *Alternative format preferences among secondary schools visually impaired students in Nigeria*, "Journal of librarianship and information science", June 2012, p. 90-

96). Sulla convenienza di aumentare le possibilità di scelta insiste anche Helen Brazier (*Sharing the vision*, "CILIP Update", July 2011, p. 40-42): meno del cinque per cento dei libri è trasmesso in formati accessibili ai sottovedenti (braille, grandi caratteri, audio).

Anche la presenza dei sordi in biblioteca è stata oggetto di attenzione. Steve Crump, fondatore dell'iniziativa *Action deafness books*, in un intervento sul "Public library journal" (*Opening up libraries for deaf people*, Autumn 2009, p. 4-5) osserva che una persona su sette presenta difficoltà uditive in varia misura e dà consigli sia per il comportamento del personale che per la scelta dei materiali. Un po' diversi, ma comunque notevoli i dati forniti per la Francia da Françoise Sarnowski (*L'accueil des publics sourds et malentendants*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2012, 2, p. 63-67): in Francia i sordi e i sottoudenti sono quattro milioni e costituiscono il 6,5 per cento della popolazione. L'autrice considera il Piano governativo per l'handicap uditivo, che rientra nella legge 2005 sull'egualianza dei diritti per i disabili. L'invisibilità dell'handicap unita alla difficoltà nella comunicazione porta all'isolamento; occorre un'attenzione particolare con provvedimenti poco diffusi, come sensori magnetici e la velotipia, ossia sottotitoli in tempo reale durante una conferenza. Lisa Möbus (*Gebärdensprache in Internet: ein Schritt zu besserer Teilhabe für taube Menschen*, "BuB", 2011, 1, p. 42-45) descrive un'applicazione in Germania fin dal 2002, utilizzata da 140.000 persone, mentre l'intervento successivo di Klaus B. Günther è dedicato ai bambini sordi (*Lese- und Schreibsozialisation gehörlosen Kin-*

der, p. 46-47). Michael Saar e Helena Arthur-Okor (*Reference services for the deaf and hard of hearing*, "Reference services review", 2013, 3, p. 434-452) forniscono informazioni dettagliate sul servizio per i sottoudenti in una biblioteca universitaria del Texas.

Tra le difficoltà di accesso ai servizi della biblioteca possiamo inserire quelle dovute alla capacità limitata di concentrazione, di comprensione, di memoria. Essenziale per Stéphanie Touzan (*Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2009, 5, p. 49-52) il rapporto personale. Nell'intervento successivo Girish Muzumdar (*Pour l'autonomie des personnes handicapées mentales*, p. 53-60) descrive in dettaglio il progetto *Pictomédia*, che utilizza oltre duemila immagini per un gruppo ben più ampio di quanto non si pensi, corrispondente al cinque per cento della popolazione francese, quasi tre milioni di persone. Anche nelle università gli studenti con difficoltà di apprendimento secondo Adina Mulliken e Ann Atkins sono da includere tra i disabili, dei quali costituiscono una maggioranza in aumento complessivo (*Academic library services for users with developmental disabilities*, "The reference librarian", July/Sept. 2009, p. 276-287). Le autrici avvertono come l'interesse per questi studenti costituisca anche un'occasione per migliorare il servizio per tutti. Ben più grave e più difficilmente controllabile, nel campo della deficienza mentale, il caso della demenza senile, la quale presenta una fortissima difficoltà di comunicazione, dove neppure la lettura ad alta voce ha successo. Susanne Brandt (*"Pickwick im Labyrinth"*, "BuB", 2013, 7/8, p. 526-529) descrive i risultati di un trattamento indi-

viduale o con piccoli gruppi nello Schleswig-Holstein. Dal lato opposto di questi temi troviamo l'utilizzazione dei libri a scopo terapeutico: Hugh Wilson (*Texting words of hope*, "CILIP Update", Jan. 2012, p. 46-47) nel descrivere le terapie di gruppo nelle biblioteche e negli ospedali nota come i libri aiutino a superare l'isolamento e la solitudine. Inoltre la biblioterapia di gruppo, aggiunge l'autore, si integra con i messaggi diretti per via elettronica, preferibili alle telefonate anche per rispondere alle forti richieste. Liz Brewster, Barbara Sen e Andrew Cox (*Legitimising bibliotherapy: evidence-based discourses in healthcare*, "Journal of documentation", 2012, 2, p. 185-205) nel considerare i risultati di un'iniziativa nel Galles nell'ambito di una politica nazionale osservano come i risultati di una *self-help bibliotherapy* possano ridurre la necessità di ricorrere a cure psichiatriche.

Se le persone anziane siano da includere nel complesso dei debilitati fisici, come sostiene l'antico detto *Senectus ipsa est morbus*, possiamo anche dubitare, senza disconoscere tuttavia che sovente sono necessari accorgimenti particolari. La marea degli anziani in aumento costante pone gravi problemi all'organizzazione sociale, della quale la biblioteca costituisce una sia pur piccola parte integrante. La valutazione quantitativa dipende anche dall'età di partenza: ultracinquantenni, sessantenni, età della pensione, oltre ancora? L'aumento comunque è costante. Una recente inchiesta diretta dall'ispettore Yves Alix ha evidenziato l'aumento degli anziani: entro una generazione gli ultrasessantenni costituiranno il trenta per cento della popolazione e molti di essi si troveranno in difficoltà.

Occorre insistere sulla lettura già con i cinquantenni, perché più tardi le difficoltà aumentano. Converrà insistere sul servizio a domicilio e sugli accordi con le case di riposo (“Livres hebdo”, 941, 15.2.2013, p. 47). Necessità confermate da Laurence Santantonios sulla stessa pagina (*Pour qu’ils ne décrochent plus à 55 ans*). Brendan Luyt e Ho Swee Ann (*Reading, the library, and the elderly: a Singapore case study*, “Journal of librarianship and information science”, Dec. 2011, p. 204-222) scrivono che nel 2030 secondo le previsioni gli ultrasessantacinquenni a Singapore saranno 1,41 milioni, ossia il 26,8 per cento della popolazione e ritengono necessario considerare, oltre alle difficoltà dell’età, le differenze di sesso e di classe sociale. In un numero di “BuB” dedicato alle diversità del pubblico delle biblioteche, Claudia Moschella (*So bekommt man den demographischen Wandel in den Griff*, 2012, 11/12, p. 764-766) nota come l’aumento crescente degli anziani e la diminuzione dei giovani pongano problemi organizzativi alle biblioteche e porta ad esempio le misure opportune applicate alla biblioteca pubblica di Esslingen, una città di 92.000 abitanti. Pochi anni prima nella stessa rivista Jan-Pieter Barbian e Simone Fühles-Ubach (*Aktiv im Alter*, 2008, 6, p. 486-489) consideravano la situazione di Duisburg con quasi 132.000 ultrasessantenni in un complesso di 498.000 abitanti, con una proporzione che tendeva ad aumentare. Tra i temi di interesse particolare figuravano la salute, la vita sociale con l’impiego del tempo, i viaggi, la musica, la cultura e, non ultimi, gli aspetti finanziari. Regina Sutton (*Supporting the ageing population*, “Australian library journal”, Nov. 2009, p. 377-385) avverte il ra-

Scrittori e biblioteche “Le biblioteche sono decisive per gli scrittori”, ha detto la scrittrice neozelandese Paula Morris in un’intervista a “BuB” nell’occasione della fiera libraria di Francoforte per il 2012, della quale la Nuova Zelanda era ospite (“BuB”, 2012, 9, p. 599-601).

Attività fuori dei muri La rete delle biblioteche pubbliche di Seattle ha utilizzato bibliotechine mobili trainate da biciclette nei parchi e nei luoghi di attività all’aperto, per proporre novità selezionate a seconda del tipo di pubblico, ad esempio libri per bambini per l’ora del racconto nei parchi o letteratura erotica in occasione della Pride Parade (“Livres hebdo”, 957, 7.6.2013, p. 47).

Un risarcimento inconsueto Un lettore di una biblioteca del Connecticut ha dovuto risarcirla perché durante una vacanza nel New Hampshire aveva lasciato un libro preso in prestito a disposizione di un orso “curioso” (“Library journal”, Sept. 1, 2013, p. 14).

pidio invecchiamento della popolazione australiana, il che comporta un’attenzione particolare per le biblioteche pubbliche. Oggi gli ultrasessantacinquenni costituiscono un ottavo della popolazione, ma alla metà del secolo giungeranno a un quarto, mentre gli ultraottantacinquenni, che oggi sono 344.000, diverranno 1,7 milioni. Tra i compiti della biblioteca pubblica sono la lotta all’isolamento, la socializzazione, la mobilità; essa dovrà fornire sostegno alle informazioni legali e sulla salute, provvedere una scorta di audiolibri e considerare le preferenze di lettura: i giornali soprattutto, la storia locale, la genealogia. In America sei adulti su dieci provvedono o hanno provveduto all’assistenza gratuita di una persona cara e oggi con l’aumento degli anziani il problema si è aggravato ulteriormente. La biblioteca potrà rendersi utile con il servizio informazioni e con la segnalazione di indirizzi per via elettronica, come suggerisce Alexia Hudson (*Elder care and aging. Online information for librarians and caregivers*, “College and research libraries news”, Oct. 2009, p. 526-530). Un convegno australiano è

stato dedicato in particolare ai *baby boomers*, la generazione del primo ventennio dopo la guerra, che ormai è giunta anch’essa alle soglie dell’anzianità e si rivela attivissima nella ricerca di nuove occupazioni. Margaret Sloan (*Next chapters: public libraries and older adults*, “Library and information update”, Apr. 2010, p. 20-22) mette in evidenza le nuove possibilità offerte dalla biblioteca pubblica, sempre attenta alle necessità degli anziani. Jennifer Burek Pierce (*An old friend in the library*, “American libraries”, Sept./Oct. 2012, p. 16) invita a dedicare agli anziani le stesse attenzioni date ai bambini, ad esempio con l’acquisto di pubblicazioni con grandi caratteri, e anche in piccoli particolari, come sgabelli utilizzati da sedili per esaminare i libri nella scaffalatura. E saper dare consigli, e “let compassion be your guide”. Anne Hederén e Birgitta Hellman Magnusson (*High-time for an ICT-Lift*, “Scandinavian public library quarterly”, 2009, 3, p. 6-7) in un numero dedicato all’informazione digitale nella biblioteca pubblica parlano del successo di un’iniziativa svedese per ridurre il divario informatico: successo evi-



denziato dal sottotitolo che descrive le grandi code per i gruppi di studio di internet. Grande successo in particolare per gli anziani: “Non avevamo mai pensato che internet fosse qualcosa per noi; adesso pensiamo che sia un grande divertimento”. Un’attività della biblioteca pubblica di importanza particolare riguarda chi è vincolato alla propria abitazione, e si tratta soprattutto di anziani. Ritroviamo qui Margaret Sloan (*Expanding library services for older people*, “Update”, May 2008, p. 31-33), che riferisce come una biblioteca del Gloucestershire provveda con un servizio mensile al trasporto in biblioteca dei disabili, che possono scegliere i libri da portare a casa, non senza il solito tè e una chiacchierata. La necessità di ridurre l’isolamento è riconosciuta in attività analoghe, dall’Olanda al Canada, e la si riconosce anche con visite frequenti in casa, dove non manca l’insegnamento alla ricerca in linea. L’autrice offre molti esempi di attività singole e di gruppo. Ágústa Pálsdóttir (*Elderly people’s information behaviour: accepting support from relatives*, “Libri”, June 2012, p. 135-144) considera come gli islandesi anziani, che vivono in casa, ricevano informazioni per la propria vita dai pa-

renti: bambini, figli, nuore. La perdita di memoria e le necessità di spiegazioni sono presenti in gradi molto diversi. Christina Svensson (*New forms of library service for the elderly*, “Scandinavian public library quarterly”, 2009, 2, p. 20-21) porta l’esempio di biblioteche in case di riposo nell’isola svedese di Gotland, con ampia scelta di testi tra i quali figurano edizioni a grandi lettere, audiolibri, musica e con attività culturali e corsi per informatica. Alle persone anziane in biblioteca la Francia ha dedicato una giornata di studio, il 15 maggio 2012, a Mulhouse (“Bibliothèque(s)”, Oct. 2012, p. 66-68), mentre Nelly Godonou Dossou (*Culture bleue: lire n’est pas d’âge* (“Bibliothèque(s)”, juin 2013, p. 46-49) riferisce che la biblioteca dipartimentale dell’Ardèche, una regione dove il 21 per cento della popolazione supera i 65 anni di età, è interessata particolarmente alla loro presenza in biblioteca, anche per via elettronica. Dalla Finlandia, dove il servizio bibliotecario è di altissima qualità, giunge tuttavia una nota negativa a proposito di un’inchiesta tra gli anziani di una minoranza di lingua svedese, dalla quale è risultato uno scarso ricorso alle biblioteche, tanto più per informazio-

ni sulla salute, per le quali si preferisce il ricorso ai sanitari. Anche Kristina Eriksson-Backa (*Elderly people, health information, and libraries: a small-scale study on seniors in a language minority*, “Libri”, 2010, 4, p. 181-194) sostiene la necessità di migliorare il rapporto delle biblioteche con i gruppi di anziani appartenenti a minoranze linguistiche.

Concludiamo con un riferimento al servizio bibliotecario per i poveri (un tema al quale Cecilia Cognigni ha dedicato un articolo in “Biblioteche oggi”, *I poveri in biblioteca*, Nov. 2013, p. 38-42), sul quale è da ricordare il libro pubblicato sotto l’egida dell’ALA di Leslie Edmonds Holt e Glen E. Holt (*Public library services for the poor: doing all we can*, Chicago: ALA, 2010); se ne può leggere una recensione positiva in “Reference and user services quarterly” (Spring 2011, p. 307). Non occorre certo un servizio a parte, sostengono gli autori, ma una mentalità alla quale il personale della biblioteca si deve avvezzare. I problemi sono molteplici, in particolare nei difficili tempi attuali, ma l’atteggiamento nei confronti degli utenti è essenziale. Lo abbiamo visto come necessario in più di uno dei riferimenti: per i poveri, per gli anziani, per tutti coloro che sono in difficoltà. Per tutti questi, perché ne hanno più bisogno. Ma è un *modus operandi* che dev’essere connotato nella cultura del bibliotecario.

carlorevelli@tiscali.it

DOI: 10.3302/0392-8586-201401-054-1

**NEI PROSSIMI NUMERI,
TRA L’ALTRO:**

- Biblioteche nuove e rinnovate
- Rapporti con privati
- Il catalogo e il suo pubblico