

# Nessuno escluso?

*Il ruolo delle biblioteche pubbliche nei confronti delle fasce di popolazione "tecnologicamente svantaggiate"*

di Cristina Giavoni

*... the challenge is to use the Information Society to strengthen social cohesion and enhance people's ability to participate fully in every aspect of social and economic life, to make it a tool for the creation of an inclusive society. The IS should be about people and it should be used for people and by people to unlock the power of information, not to create new, or reinforce existing, inequalities between the information rich and information poor.<sup>1</sup>*

**A**l Congresso AIB98 di Genova avveniva la presentazione di "Nessuno escluso",<sup>2</sup> un progetto pensato dalla Biblioteca di Cologno Monzese per sviluppare servizi multimediali rivolti a fasce di popolazione "tecnologicamente svantaggiate" – in primo luogo disabili e anziani, ma anche soggetti con resistenze culturali o psicologiche all'uso dei nuovi strumenti informatici. La prima fase del progetto, finanziato dalla Regione Lombardia attraverso la LR 35/95, è consistita nell'allestimento di una nuova area multimediale,<sup>3</sup> fornita attualmente di 9 PC multimediali con monitor da 19", una postazione per non-vedenti/ipovedenti,<sup>4</sup> due speciali tastiere e un emulatore di mouse, per perso-

ne con disturbi di carattere motorio e/o cognitivo. Nella scelta delle apparecchiature da acquistare, si è rivelato di particolare difficoltà de-



cidere quali ausili prevedere per i soggetti con disabilità diverse rispetto a quelle legate alla visione. Se infatti ormai siamo in grado di conoscere la tecnologia adattiva che un ipovedente o un non vedente necessitano per acquisire capacità di lettura/visione, così non è per altre forme di disabilità, per le quali occorrerebbe spesso prevedere ausili diversi e personalizzati. Si è optato per la scelta di strumenti di cui difficilmente il soggetto disabile può essere in possesso<sup>5</sup> e comunque adattabili a varie tipologie di difficoltà d'uso (una delle due tastiere, per esempio, è configurabile in 100 modi diversi e l'emulatore di mouse può servire a tutti i soggetti che hanno difficoltà a usare il mouse), considerando comunque il nostro come *work in progress*, da aggiornare tenendo conto soprattutto delle esigenze di chi fruirà di questi nuovi servizi.

## 1. Popolazione disabile e anziani: aspetti socio-culturali e sviluppi demografici

Per decidere le modalità di sviluppo di "Nessuno escluso", si è rivelato indispensabile approfondire alcuni concetti (spesso considerati ovvi ma che poi tanto non lo sono), nonché considerare le esperienze già fatte o attualmente in corso in biblioteche pubbliche a livello nazionale e internazionale. Cosa si intende innanzitutto per "disabilità"? La disabilità è spesso concepita come una realtà dai contorni de-

**Immagine tratta dal sito del National Library Service for Blind and Physically Handicapped della Library of Congress**

finiti: o si è disabili o non lo si è; il significato che si tende ad attribuire a questo termine spesso sfuma nel considerare la persona disabile come intellettualmente non normale. Seguendo la definizione attribuita dall'OMS nel 1980, vogliamo intendere per disabilità "qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a menomazione fisica, sensoriale o di altra natura) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano".<sup>6</sup> Tali limitazioni possono insorgere per malattie congenite o acquisite in seguito a eventi accidentali o a malattie, possono avere carattere transitorio o permanente, possono essere reversibili o irreversibili. Anche l'invecchiamento rientra in quest'ultima categoria: chi invecchia tende, generalmente, a perdere qualche abilità. Proprio per il suo carattere di soggettività, valutare i diversi tipi di disabilità è molto complesso e comporta stime molto difficili da quantificare, soprattutto come valore medio di popolazione. È certo comunque che le persone che presentano una disabilità costituiscono una parte importante, anche numericamente, della nostra società. È stato stimato che il 10% della popolazione europea è disabile e che circa il 70% della popolazione disabile è costituita da persone anziane (prevalentemente di età superiore ai 75 anni).<sup>7</sup>

La proporzione degli *over 60* sta rapidamente crescendo e rappresenta in Europa il 20% della popolazione totale (è curioso sapere che l'Italia si pone come primo e per ora unico paese al mondo in cui la popolazione dei 65nni ha superato quella dei giovani con meno di 15 anni!); gli ultraottantenni stanno aumentando con ritmo esponenziale e nel 2041 rappresenteranno circa il 20% della popolazione. Eppure, nonostante questa presenza demografica massiccia, non sembra cessare l'inclinazione di gran parte delle società occidentali a considerare queste fasce di

popolazione ormai *out*, associando l'invecchiamento con il declino, la decadenza e l'incapacità di apprendere cose nuove. Analoghi pregiudizi tendono ad applicarsi nei confronti di soggetti disabili e spesso la menomazione fisica o sensoriale che rende il soggetto disabile (a fare una determinata cosa, ma non tante altre) finisce per portarlo anche alla condizione di emarginato, a causa di barriere architettoniche o ancor peggio di barriere all'informazione e all'apprendimento. Informazione che, come sappiamo, riveste un ruolo cruciale nella società attuale, coinvolgendo la vita di un individuo nei suoi molteplici aspetti: economico, sociale, culturale.

In questi ultimi anni si sta finalmente diffondendo una cultura intorno alle possibilità che le tecnologie offrono per accrescere la partecipazione e l'integrazione di tutti i cittadini nella *Information Society*: multimedia e computer possono essere per tutti (in particolare per i disabili) preziosi strumenti di comunicazione, di lavoro, di informazione. Ma, paradossalmente, proprio le tecnologie possono alimentare altre sacche di svantaggio, sia per l'incapacità tecnica di utilizzarle che per la mancanza di programmi pensati per un accesso multimodale (e non monomodale, come spesso accade).<sup>8</sup> Il problema si connota dunque non solo come una domanda di tecnologie e di ausili in senso riduttivo, ma anche – e soprattutto, lo vedremo più avanti – come richiesta di servizi per conoscere l'utilizzo pratico degli strumenti hardware e software disponibili e i benefici che tali strumenti possono portare.

## **2. Il diritto all'informazione per tutti: esperienze in corso nelle biblioteche pubbliche in Italia...**

Ma esiste un impegno diffuso e coordinato da parte delle bibliote-

che pubbliche in questo senso? Mi sono limitata volontariamente a tastare il polso alle biblioteche pubbliche (intese secondo il concetto anglosassone di *public library* o biblioteca per tutti), perché il nostro progetto è nato dalla intima convinzione che a loro spetti in primo luogo la responsabilità di garantire a tutti il diritto all'informazione,<sup>9</sup> all'apprendimento e alla comunicazione, anche attraverso l'uso di nuove tecnologie informatiche, rimuovendo gli ostacoli fisici e psicologici che limitano l'esercizio di questi diritti.

Nonostante il tedio che ogni elencazione rischia di portare con sé, ho ritenuto opportuno raccogliere le esperienze italiane identificate in alcune schede informative (questa scelta è motivata da una – a mio parere – scarsa, scarsissima diffusione di queste notizie):

- La sezione multimediale della Biblioteca civica di Moncalieri,<sup>10</sup> inserita insieme al polo bibliotecario torinese nel progetto BIBLEX,<sup>11</sup> mette a disposizione monitor da 17", speciali tastiere ed emulatore di mouse per soggetti con difficoltà motorie, software ingrandente per ipovedenti e programma di sintesi vocale per non vedenti. Attualmente, gli ausili disponibili sono scarsamente utilizzati, ma "Senza barriere" (questo è il titolo scelto per la parte di progetto svolta localmente) è ancora in fase di rodaggio e sono imminenti ulteriori iniziative: grazie a una collaborazione con l'Unione italiana ciechi, il personale della biblioteca – e quanti altri utenti lo desiderino – verrà formato all'uso delle apparecchiature e dei programmi per non vedenti; verrà inoltre realizzato un servizio di "fotocopie digitali" (sarà possibile cioè richiedere la digitalizzazione dei documenti desiderati e conseguentemente la loro lettura attraverso la sintesi di voce; a questo scopo sta per essere acquistata l'attrezzatura ne- ➤

cessaria). “Senza barriere” si rivolge anche ai cittadini *seniores*: per loro sono previsti corsi introduttivi a Internet e alla multimedialità in genere (il primo corso, sull'utilizzo del PC per scopi pratici, è stato tenuto nei mesi scorsi). È da segnalare che annualmente la biblioteca organizza forum dedicati alle tecnologie multimediali, in cui vengono messe in risalto le problematiche relative all'handicap.

- Le Biblioteche civiche della Città di Torino, inserite nel progetto BIBLEX,<sup>12</sup> mettono a disposizione degli utenti con disabilità visive una speciale nastroteca di libri parlati (il catalogo contiene attualmente oltre 5.500 opere) e provvedono alla registrazione di testi, anche su diretta indicazione dei lettori, nonché all'acquisizione degli audiolibri disponibili in commercio. Entro la fine del 1999 verrà offerta una postazione per non vedenti, con barra Braille e programma di sintesi vocale.

- Le Biblioteche civiche Berio e Benzi (Voltri) di Genova, partner per l'Italia insieme all'Istituto David Chiossone di Genova del progetto europeo TESTLAB,<sup>13</sup> sono dotate di attrezzature informatiche destinate ai disabili visivi, con possibilità di accesso a Internet e garantiscono l'assistenza di personale qualificato nell'uso dei diversi ausili disponibili. Il progetto si è articolato in varie fasi e ha coinvolto un gruppo di lavoro costituito da specifiche professionalità (da segnalare la presenza di un terapeuta della riabilitazione per risolvere le difficoltà, anche psicologiche, di chi si avvicina per la prima volta all'uso delle apparecchiature, di un assistente all'uso dei computer per la formazione degli operatori e di un consulente esterno non vedente). Lo svolgimento del programma vero e proprio, attentamente monitorato



◀ Logo del progetto “Senza barriere” (Biblioteca di Moncalieri). A destra quello di “RegioNet”, a cui partecipa la Biblioteca di Prato ▶

Internet – all'interno della biblioteca, per rendere disponibili anche ai non vedenti le risorse documentarie possedute. La loro risposta a questi servizi è stata sostanzialmente negativa per difficoltà tecniche nell'utilizzo di alcuni strumenti informatici, per la scarsa

confidenza con l'uso diretto delle risorse bibliotecarie e, soprattutto, per problemi di spostamento/organizzazione;

- attivazione di alcuni servizi telematici (collegamento con la Rete civica e con Internet) attraverso l'installazione di un modem presso il domicilio di 15 persone non vedenti.<sup>15</sup> Questo nucleo progettuale si è rivelato particolarmente innovativo all'interno del progetto RegioNet e ha riscosso grande successo tra i non vedenti;

- formazione all'uso delle macchine e dei programmi disponibili (nei corsi ci si è soffermati in particolare sul collegamento alla Rete civica e sull'uso del servizio di posta elettronica, attualmente molto utilizzato). I corsi di formazione, organizzati periodicamente dalla biblioteca anche su temi più specifici, consentono agli operatori di valutare direttamente i risultati raggiunti e di decidere eventuali “cambiamenti di rotta”.

I bisogni maggiormente espressi dal gruppo di utenti in questione risultano essere quelli di formazione, di comunicazione e di informazione (informazioni di carattere pratico, come quelle fornite dalla Rete civica, e informazioni d'attualità). Per coloro che non sono in possesso di un computer, la “Sezione non vedenti” realizza un'edizione speciale su audiocassetta del mensile “Pratomese”, che com-

dal personale coinvolto, è stato preceduto e affiancato in ogni suo momento da due attività considerate di cruciale importanza: quelle dedicate alla formazione degli operatori e alla pubblicizzazione dell'iniziativa. Gli obiettivi sono stati raggiunti e un considerevole numero di disabili visivi frequenta attualmente la biblioteca per leggere e per reperire informazioni. Le iniziali difficoltà riscontrate nell'uso delle macchine sono state superate attraverso la tenacia e la pazienza degli operatori; attualmente, le stazioni di lavoro dedicate ai non vedenti rappresentano una realtà sempre più presente all'interno della biblioteca. Già sono state individuate le basi per un ulteriore sviluppo di TESTLAB, che prevede un'applicazione su scala più ampia dei modelli organizzativi individuati – insieme alla creazione di nuove postazioni di lavoro per non vedenti – ad altre biblioteche, italiane ed estere.

- La “Sezione non vedenti” della Biblioteca del Comune di Prato, partner italiano per il progetto RegioNet,<sup>14</sup> ha individuato in collaborazione con la sezione pratese dell'Unione ciechi una serie di interventi, così articolati:

- installazione di una postazione – dotata di barra Braille, scanner, programma di sintesi vocale con possibilità di accesso alla rete



prende una selezione delle informazioni contenute nell'edizione a stampa, opportunamente integrate da segnalazioni di attività e iniziative tratte da altre fonti.

Pare evidente da questo piccolo censimento<sup>16</sup> come il numero delle biblioteche pubbliche italiane che si stanno occupando del rapporto nuove tecnologie/categorie di popolazione "svantaggiate" sia piuttosto esiguo e come la non esclusione riguardi in gran parte soltanto il gruppo dei non vedenti. Stupisce inoltre che ai pochi ma "sostanziosi" progetti attualmente in corso in Italia non venga dato il giusto risalto su Internet, cosa che sicuramente contribuirebbe non solo a pubblicizzarli, presentando i servizi speciali, non tradizionali<sup>17</sup> offerti dalle biblioteche, ma anche a diffondere il loro significato più profondo, stimolando la partecipazione di altri soggetti.

La scarsità di studi e di interventi in questo settore è sicuramente spiegabile con il ritardo delle biblioteche italiane nello sviluppo di servizi multimediali,<sup>18</sup> nonostante credo non si possa negare che, al di là del rapporto con le nuove tecnologie, alle categorie svantaggiate, se pur grandi assenti dalle statistiche bibliotecarie, non sia mai stata riservata la giusta attenzione;<sup>19</sup> è un argomento ancora scarsamente diffuso nel nostro

paese, indice di un approccio e di una cultura della disabilità e dell'essere anziani che stentano a progredire (o a nascere?), soprattutto in confronto ad altri paesi. Può far riflettere che l'appello inviato ad AIB-CUR, in cui venivano chieste informazioni/notizie su biblioteche pubbliche coinvolte in progetti analoghi al nostro, è rimasto senza alcuna risposta: questo, è vero, potrebbe dipendere dal fatto che gran parte delle biblioteche pubbliche ancora non è fornita di un collegamento a Internet o più semplicemente di una casella postale.<sup>20</sup> Lo stesso messaggio, inviato alle principali mailing-list straniere rivolte a bibliotecari ha suscitato vasta eco: oltre alle informazioni e al materiale fornito, ci sono state alcune proposte di collaborazione/partnership e una richiesta diffusa di conoscere il risultato della ricerca e gli sviluppi di "Nessuno escluso".

### 3. ...e nel resto del mondo

Cosa succede oltreconfine? In altri paesi, prevalentemente di tradizione anglosassone, si stanno cercando di individuare quali sono le barriere socio-culturali, psicologiche o fisiche che rendono difficoltoso l'uso dei computer ad alcune fasce di popolazione e in che modo le biblioteche pubbliche, individuate da più parti come punti d'accesso strategici alle nuove tecnologie di informazione,<sup>21</sup> possano concretamente agire per superare queste barriere.<sup>22</sup> Il denominatore comune di queste esperienze (in corso prevalentemente in biblioteche pubbliche statunitensi, australiane e britanniche) è che le macchine, da sole, non bastano, e la sfida si gioca proprio sul valore aggiunto che si è in grado di offrire per renderle davvero fruibili:

corsi di introduzione alle nuove tecnologie fatti "su misura" per alcune fasce escluse di popolazione,<sup>23</sup> insieme a pagine Web con elenchi di risorse Internet organizzate per soddisfare le loro richieste informative,<sup>24</sup> possibilità di "prenotazione" di guide volontarie che offrono assistenza nell'uso delle speciali apparecchiature,<sup>25</sup> eventi sociali e gruppi di discussione per favorire la comunicazione, il contatto umano spesso necessario per motivare persone anziane o disabili a nuove esperienze di apprendimento.<sup>26</sup>

Sono principalmente le barriere psicologiche, il senso di inadeguatezza, a frenare questo tipo di esperienze: progetti pilota condotti in biblioteche pubbliche per diffondere l'utilizzo delle nuove tecnologie alla popolazione anziana,<sup>27</sup> insieme all'esperienza di "SeniorNet",<sup>28</sup> hanno dimostrato che migliori risultati in termini di apprendimento si ottengono costituendo gruppi d'interesse attorno a temi particolari<sup>29</sup> (il giardinaggio, la salute, la Borsa...) con la presenza di *tutor* appartenenti alla stessa fascia di età dei partecipanti (insegnanti troppo giovani sono fonte di imbarazzo e di disagio); le principali difficoltà tecniche risiedono nella lettura dei caratteri sullo schermo (sia per la loro dimensione che per le combinazioni di colori utilizzate nell'*editing* delle pagine Web), nell'impugnatura corretta del mouse e nel controllo del cursore, problemi che rendono spesso necessarie soluzioni alternative (es. emulatori di mouse, particolari opzioni offerte dalla tastiera); i *seniores* chiedono di aver sottomano istruzioni semplici che li orientino nella navigazione e lamentano una distribuzione disordinata delle informazioni presenti nella maggior parte dei siti visitati, oltre che l'adozione di un linguaggio troppo tecnico o comunque incomprensibile (per es. il significato di alcune funzioni di menu, la combina- ➤

zione di parole chiave nell'uso dei motori di ricerca). Comunque, nonostante i problemi emersi, i risultati di queste esperienze sono stati incoraggianti e, quel che più conta, la stragrande maggioranza dei partecipanti ha affermato con convinzione di non voler più abbandonare il cyber-spazio!

Nel corso della navigazione intercontinentale si approda dunque a un discreto numero di tentativi, da parte di biblioteche pubbliche, mirati al coinvolgimento di alcune fasce di popolazione nell'uso dei nuovi strumenti di informazione e di comunicazione. È singolare che anche all'estero diverse biblioteche, pur presenti su Internet con siti densi di informazione, sembra conservino un'inspiegabile reticenza nel diffondere in Rete alcune interessanti iniziative a riguardo (senza il prezioso ausilio delle mailing-list difficilmente avrei potuto "scovarle").

Occorre sottolineare comunque che esperienze incontrate – certo innovative – si svolgono spesso in maniera isolata, al di fuori di progetti più ampi che possano promuovere un coordinamento delle diverse iniziative; proprio per facilitare lo scambio di queste informazioni, è nata in Gran Bretagna la Community Care Network, un'associazione che raccoglie (e mette in contatto attraverso una newsletter) tutti i bibliotecari che offrono servizi di informazione a persone disabili. Questo è particolarmente importante per avere una "mappa aggiornata" dei servizi offerti dalle varie biblioteche, anche perché, nella maggior parte dei casi, esse sono in grado di soddisfare le richieste di un unico gruppo di utenti esclusi.<sup>30</sup> Nelle biblioteche di Gateshead, città a nord-est dell'Inghilterra, sono in corso da oltre 10 anni progetti di grande impatto – la maggior parte dei quali finanziati dall'Unione europea – intrapresi per incontrare e soddisfare i bisogni informativi di tutti coloro che non

possono, che non sono in grado di (*unable*) usufruire dei servizi tradizionali della biblioteca pubblica proprio per le modalità in cui questi servizi vengono offerti. Sono state dunque individuate le barriere che impediscono l'accesso ai servizi di informazione (distanza, supporto dei documenti, struttura e design dell'edificio in cui la biblioteca è situata, autonomia per effettuare spostamenti, linguaggio utilizzato, per es. linguaggio dei segni per utenti audiolesi) e si è lavorato, si sta lavorando, per superare queste barriere e garantire a tutti



**Immagine tratta dal sito "SeniorNet: Computers and Internet Education for Seniors and Older Adults"**

l'accesso alla "Società dell'informazione". I progetti sviluppati dalle biblioteche di Gateshead<sup>31</sup> in questi ultimi anni coinvolgono, come si può leggere nelle sintetiche segnalazioni che seguono, diverse aree di intervento.

1. Compact disc interactive: sono stati prodotti quattro cd-rom interattivi che contengono documentazione – testuale, visiva, sonora – di particolare utilità per soddisfare i bisogni informativi di utenti disabili/anziani (le informazioni sono state organizzate, fra l'altro, proprio attraverso il loro contributo); l'ultimo cd-I realizzato, finanziato dalla Commissione europea TIDE,<sup>32</sup> rappresenta un'importante risorsa per l'apprendimento del linguaggio dei segni. Il prodotto, ricco di contenuti e di ottima qualità tecnica, è stato accolto con favore

dalla *Deaf Community* britannica e ha ottenuto l'Internet/Multimedia Award nell'Aprile 1997.

2. Tyne Cable: nell'Aprile 1994, è stato lanciato un canale televisivo per fornire un servizio di informazioni alternativo ai tradizionali servizi bibliotecari e accessibile a persone con difficoltà di spostamento, TyneCable. Il canale fornisce 24 ore su 24 informazioni a carattere locale (manifestazioni, annunci di lavoro, cinema, teatro, informazioni sui servizi della biblioteca) ed è attualmente utilizzato da circa 50.000 persone, molte delle quali disabili. Al tradizionale servizio di teletesto, disponibile gratuitamente a tutti gli abbonati TV della zona, si è affiancato TyneCable Interactive, servizio finanziato dal progetto europeo REACTIVE<sup>33</sup> (Residential Access Via Everyday Telecommunications): il numero di pagine di informazione disponibili è aumentato da 600 a 6.000 e la risposta del pubblico incoraggia a implementare ulteriormente il servizio.

3. AIRS (Access to Reading and Information Services): questo progetto è stato avviato nel 1987 con lo scopo di fornire quotidianamente agli utenti con disabilità visive di Gateshead un giornale registrato su cassetta, insieme ad altre utili informazioni. Gradualmente, il progetto ha assunto dimensioni più ampie e il servizio di "quotidiano parlato" si è diffuso a carattere regionale e nazionale; ogni giorno, sono prodotte e distribuite 500 copie registrate del giornale, trasmesso in aggiunta anche sul canale televisivo TyneCable. Grazie ad AIRS, la Reference Library di Gateshead si è dotata di speciali apparecchiature per non vedenti e ipovedenti, che consentono l'accesso a Internet e ai documenti elettronici in genere; inoltre, viene offerto un servizio di trascrizione di documenti sia in linguaggio Braille che nel linguaggio dei segni (videoregistrato), per persone audiolese.

4. MISSISSIPI è un progetto nato nel 1997 con lo scopo di fornire i servizi di informazione della biblioteca alle persone audiolese, attraverso personale specializzato nel linguaggio dei segni e l'uso delle nuove tecnologie (uso di videotelefonata per comunicazioni, accesso a informazioni videoregistrate con linguaggio dei segni).

Le biblioteche di Gateshead stanno ora lavorando a un nuovo, ambizioso progetto, ancora in fase di definizione, per facilitare lo scambio di conoscenze tra generazioni attraverso l'uso delle tecnologie di informazione e comunicazione. BRIDGE (Bridging Information Disparity between Generations) dovrebbe realizzare un prezioso interscambio: i *seniores* apprenderebbero l'utilizzo degli strumenti elettronici dai giovani "collegli", ma in cambio metterebbero a disposizione le loro conoscenze e competenze per lo sviluppo di nuovi servizi (comunità virtuali/archivi multimediali di storia e cultura regionali). In questo modo, i *seniores* non sarebbero soltanto allievi – ruolo che, abbiamo visto, rischia di esacerbare disagi già esistenti e di marcare ancora più profondamente il gap generazionale,<sup>34</sup> ma verrebbero coinvolti direttamente e attivamente nell'uso delle nuove tecnologie. Per il progetto, che potrebbe coinvolgere anche la Biblioteca di Cologno Monzese, verrà richiesto un finanziamento europeo nell'ambito del Framework Programme V.<sup>35</sup>

#### 4. Conclusioni (non solo high-tech)

Sviluppare nuovi sistemi per fornire i servizi bibliotecari, in primo luogo l'informazione, a tutti i potenziali utenti che finora non hanno potuto accedere a questi servizi, significa non solo adempiere a un compito

istituzionale, ma contribuire all'inserimento di preziose risorse nel tessuto sociale.<sup>36</sup> L'importanza delle nuove tecnologie come strumenti per promuovere l'integrazione sociale delle fasce di popolazione escluse<sup>37</sup> e il ruolo cruciale rivestito dalle biblioteche nel garantire a tutti i cittadini l'accesso alle nuove risorse,<sup>38</sup> sono riconosciuti dall'Unione europea attraverso un numero sempre maggiore di programmi in questo settore.

Nelle prossime fasi di "Nessuno escluso" si lavorerà molto sulla formazione all'uso delle macchine e degli strumenti multimediali, cercando di sviluppare un dialogo con le "realità escluse" esistenti (anche attraverso le associazioni presenti sul territorio) per evidenziare la tipologia delle richieste di servizi, richieste che già esistono, ma che rimangono troppo spesso soffocate dall'assenza di ascolto e di informazione.

La "biblioteca inclusiva" richiede un atteggiamento complessivo diverso nei confronti del pubblico che vuole raggiungere, così come l'offerta delle apparecchiature più sofisticate – questo risulta chiaro dalle esperienze esaminate – non è sufficiente per aprire a tutti il mondo dell'informazione elettronica. Ci rendiamo conto che per un ripensamento della biblioteca pubblica che vada in questa direzione esistono grossi limiti, non solo culturali ma anche economici (la maggior parte dei progetti esaminati è stata intrapresa attraverso finanziamenti esterni, in particolar modo europei): per questo ci sembra importante definire forme di collaborazione, anche progettuali, con biblioteche italiane e straniere interessate a raggiungere gli stessi obiettivi, promuovendo un'integrazione delle risorse e individuando adeguate strategie di comunicazione e pubblicizzazione.

Senza dimenticare, e questo vale per tutte le biblioteche, che i tagli

di bilancio non giustificano comunque la carenza di soluzioni *low-tech* (eliminazione delle barriere architettoniche, buona segnaletica, disponibilità di testi con caratteri più grandi o di "libri parlati", illuminazione adeguata, postazioni di lettura confortevoli), certo più economiche ma non meno essenziali.

#### Note

<sup>1</sup> EUROPEAN COMMISSION [1996].

<sup>2</sup> Cfr. GIUVONI [1998]. La prima stesura del progetto è leggibile sul sito Internet della Biblioteca di Cologno Monzese <<http://www.biblioteca.cologno-monzese.mi.it/documenti/Nescluso.htm>>.

<sup>3</sup> Per conoscere le varie fasi, le scelte progettuali e di sviluppo della sezione multimediale della Biblioteca di Cologno Monzese, cfr. FERRIERI [1998].

<sup>4</sup> Postazione dotata di barra Braille, scanner e programma di sintesi vocale per tradurre i testi digitalizzati in segni tattili o in suono-parlato, programma per la navigazione in Internet, software ingrandente e apparecchio videoingranditore.

<sup>5</sup> La legge 104/92 (legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate) dà una serie di indicazioni riguardo all'istituzione di servizi e alla fornitura di ausili per disabili, per ora in gran parte disattese. Cfr. BITELLI [1997]. Diversi ausili informatici – quelli rivolti per esempio a disabili motori – rimangono tuttora esclusi dal comodato d'uso previsto dalle USSL; inoltre, al prestito previsto per alcune interfacce rivolte a non vedenti/ipovedenti non è legata la concessione di un computer.

<sup>6</sup> L'"handicap" può essere considerato invece come l'impedimento che il soggetto con una disabilità subisce nel partecipare alla vita sociale.

<sup>7</sup> EUROPEAN COMMISSION [1997]. Le percentuali indicate sono da considerarsi comunque molto approssimative, poiché i criteri per definire le varie forme di disabilità e per raccogliere i dati non sono univoci, bensì variano a seconda del paese europeo considerato.

<sup>8</sup> La proliferazione di informazioni su Internet non ne garantisce l'accessibilità (si pensi alle interfacce grafiche prive di descrizione testuale per i non

vedenti!). Eppure, basterebbero alcuni semplici accorgimenti per produrre documenti elettronici con caratteristiche che li rendano accessibili a persone con varie forme di disabilità e agli anziani. Per uno studio dei problemi incontrati dai disabili nella consultazione dei documenti elettronici e delle soluzioni proposte ai produttori di software o ai disegnatori di pagine Web per renderli finalmente accessibili, cfr. PACIELLO [1998] e MURTHA [1999]. Alcuni progetti internazionali già hanno elaborato importanti raccomandazioni, cfr. progetto TRACE, Wisconsin University, e WAI – Web Accessibility Initiative <<http://www.w3.org/WAI/IG>>. <sup>9</sup> “La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibili per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione [...]. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti

pubbliche e universitarie europee.

<sup>14</sup> RegioNet – “Teleservizi al cittadino in aree urbane e rurali” è un progetto di ricerca inserito nell’ambito del programma “Telematics Applications” della Comunità europea; obiettivo del progetto è quello di sperimentare e valutare l’impatto dell’erogazione di servizi rivolti al cittadino attraverso strumenti telematici. Per informazioni sul progetto, <<http://www.comune.prato.it/tlm/gener/htm/regionet.html>>.

<sup>15</sup> È da sottolineare che i 15 non vedenti, occupati quasi tutti come centralinisti, già erano in possesso di un computer.

<sup>16</sup> Le informazioni sono state raccolte in gran parte attraverso contatti conseguenti alle mie ricerche su Internet. Mi auguro di non aver tralasciato nessuno; se così fosse mi scuso e chiedo, per favore, di essere contattata per poter aggiornare i dati in mio possesso e per un gradito scambio di esperienze.

categorie e quindi conoscere la loro composizione numerica.

<sup>21</sup> Cfr. BROADBAND SERVICES EXPERT GROUP [1995].

<sup>22</sup> Cfr. WILLIAMSON [1996].

<sup>23</sup> Corsi rivolti alla popolazione *senior*, “Just for Seniors”, Morris County Library <<http://www.gti.net/mocolib1/class/>> e Biblioteca Pubblica de Tarragona <[http://www.biblio.fut.es/novetats/n1\\_c.html](http://www.biblio.fut.es/novetats/n1_c.html)>.

<sup>24</sup> *The Pittsburgh Senior Page*, Carnegie Library of Pittsburgh, <<http://www.clpgh.org/clp/outreach/seniors>>.

<sup>25</sup> Bibliothèque publique d’information <<http://www.bpi.fr/>>, Accueil de non et malvoyants.

<sup>26</sup> Manchester Public Library, Visually Impaired Unit, <<http://www.manchester.gov.uk/atoz/entries/library.htm>>. “Tea and coffee is always available to users of the Unit to encourage the informal nature of the service. For some VIP users the kettle is likely to remain the most important piece of technology in the Unit”, GALLIMORE [1999].

<sup>27</sup> Cfr. il progetto SATIN Seniors Access to Information Networks, condotto nel 1998 da alcune biblioteche pubbliche di Moreland City, in Australia, per introdurre all’uso di Internet e

della posta elettronica un gruppo di 86 allievi *seniores*; progetti analoghi sono stati condotti, attraverso indagini statistiche e osservazioni “sul campo”, presso la Pittsburgh Public Library e in tre biblioteche pubbliche australiane (Brighton, Box Hill e Hamilton). Chi fosse interessato a consultare la documentazione riferita ai singoli progetti, può contattarmi.

<sup>28</sup> Oltre a rappresentare una comunità elettronica di cittadini appartenenti alla “nuova età”, “SeniorNet” <<http://www.seniornet.org/>> è anche un’organizzazione non-profit che ha costituito negli Stati Uniti oltre 140 centri di studio, in cui vengono offerti agli *over 55* corsi introduttivi all’uso dei computer. Cfr. FURLONG [1996].

<sup>29</sup> Un elenco di risorse bibliografiche dedicate ai bisogni informativi della popolazione *senior* si può trovare in *Age Concern Reading List: information, reading and library needs of older people*, <<http://www.ace.org.uk/reading/info.htm>>.

<sup>30</sup> Ci riferiamo a servizi che implicano



che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari [...]”. UNESCO [1995].

<sup>10</sup> <<http://www.comune.moncalieri.to.it/biblio/biblio.htm>>.

<sup>11</sup> Il progetto europeo BIBLEX <<http://www.comune.torino.it/cultura/biblioteche/pagine/biblex.html>>. “La Biblioteca e il suo ruolo nella lotta contro le esclusioni” si articola in tre anni di studi, seminari e sperimentazioni sul campo per la formazione di bibliotecari e mediatori culturali in relazione al “pubblico escluso”.

<sup>12</sup> Cfr. nota sopra.

<sup>13</sup> TESTLAB <<http://www2.echo.lu/libraries/en/projects/testlab.html>> è un progetto europeo che ha come scopo principale quello di promuovere l’avvicinamento al mondo dell’informazione in biblioteca dei lettori portatori di handicap visivi, fornendo possibilità di accesso a cataloghi, reti informatiche, database e documenti elettronici. Grazie a questo progetto, sono state istituite postazioni per non vedenti in biblioteche

<sup>17</sup> Purtroppo, siamo abituati a considerare questi servizi come aggiuntivi, come extra rispetto a quelli più tradizionali offerti dalla biblioteca; anche se garantire a tutti pari diritto all’informazione significa contestualmente abolire questa distinzione.

<sup>18</sup> Non sembrano esistere dati precisi relativi alla percentuale di biblioteche pubbliche italiane dotate di sezioni multimediali o di accesso pubblico alla rete Internet.

<sup>19</sup> In Gran Bretagna, la Library Association ha istituito l’Equal Opportunities Subcommittee: attraverso le sue iniziative, viene sottolineato e rafforzato il ruolo della biblioteca pubblica nell’assicurare uguaglianza di accesso a tutti gli utenti, secondo i principi del pluralismo e nel rispetto delle diversità. Cfr. WILLSON [1999].

<sup>20</sup> Quanti sono i bibliotecari di biblioteche pubbliche iscritti alla lista? La segreteria tecnica di AIB-CUR ha risposto che non è possibile, con i dati disponibili, suddividere gli iscritti per



comunque l'utilizzo delle nuove tecnologie, anche adattive; senza dimenticare che, soprattutto negli Stati Uniti (ma non solo), sono numerose le biblioteche pubbliche che offrono più tradizionali *services for the visually and physically disabled*, come il prestito di libri e di riviste audioregistrate e in linguaggio Braille (vedi per esempio Alabama Public Library <<http://www.apls.state.al.us/services/services.html>>, Manhattan Public Library <<http://www.manhattan.lib.ks.us/bph.html>>, anche attraverso la collaborazione di biblioteche speciali regionali o nazionali (Pottsville Public Library, <<http://www.pottsville.com/library/blind.htm>>. In Danimarca, da anni molte biblioteche pubbliche producono un giornale locale su audiocassette per persone con difficoltà di lettura (non vedenti, ipovedenti, dislessici, disabili motori e lettori deboli).

<sup>31</sup> Per una descrizione analitica dei progetti, si veda WILLSON [1999].

<sup>32</sup> EC DGXIII Telematics Programme, Disabled and Elderly Sector, Project ESLI (European Sign Language Interactive), TIDE n. 1242, 1994-1996.

<sup>33</sup> EC DGXIII Telematics Programme, Libraries Sector, Project REACTIVE-Telecom (3122) 1995-1997.

<sup>34</sup> In Italia, l'orientamento più diffuso per avvicinare i *seniores* alla multime-

dialità pare invece essere quello di organizzare "corsi per nonni con insegnanti nipoti". Oltre all'iniziativa dell'AIM <<http://www.aim.milano.it/>> di Milano "Internet nonni e nipoti", esiste anche un'analogo proposta lanciata dalla presidente della Commissione nazionale per le pari opportunità al Ministro della pubblica istruzione Luigi Berlinguer, in occasione di quello che è stato proclamato dall'ONU "anno internazionale degli anziani" (1999).

<sup>35</sup> Fifth Framework Programme, key action 3, Multimedia Content and Tools: interactive electronic publishing and digital heritage and cultural content, <<http://www.cordi.lu/fifth/src/305b-e-6.htm>>.

<sup>36</sup> Cfr. CASTAGNI [1999]. Il libro, oltre a raccogliere storie e testimonianze di persone disabili che, grazie all'aiuto del computer, sono riuscite a costruirsi un destino diverso, contiene un'analisi delle potenzialità delle nuove tecnologie per l'inserimento sociale e professionale dei disabili.

<sup>37</sup> Cfr. EUROPEAN COMMISSION [1997]. Vale la pena di visitare le pagine web, ricchissime di informazioni e dati statistici, dedicate ai progetti europei in corso rivolti alle applicazioni telematiche per persone anziane e disabili <<http://www.echo.lu/telematics/disabl/disabl-proj.html>>, in particolare INCLUDE<sup>37</sup> (Inclusion of Disabled and

Elderly People in Telematics), <<http://www.echo.lu/telematics/disabl/include.html>>, a cui si collega anche l'ultimo progetto delle Biblioteche di Gateshead.  
<sup>38</sup> Cfr. EUROPEAN COMMISSION [1998].

## Riferimenti bibliografici

BITELLI, C. [1997], *Dall'ausilio sognato a quello vero*, Convegno di studi di Handymatica 97, Bologna, 30 Gennaio - 1 Febbraio 1997, <<http://www.handimatica.it/s1bitell.htm>>.

BROADBAND SERVICES EXPERT GROUP [1995], *Networking Australia's future*, the Final Report of the Broadband, Services Expert Group, Canberra.

CASTAGNI, N. [1999], *Handicap e computer*, Milano, Franco Angeli.

EUROPEAN COMMISSION [1996], *Green Paper: living and working in the Information Society*. People First COM (96) 389, Brussels, European Commission.

EUROPEAN COMMISSION-DGXIII [1997], Telecommunications, Information Market and Exploitation of Research, Strategic Requirements Board for the Fifth Framework Programme (Disabled and Elderly Sector), *Research for the integration and independence of disabled and older people*, <<http://www.echo.lu/telematics/disabl/disabel.html>>.

EUROPEAN COMMISSION XIII/E-4 [1998], Telematics for Libraries, *Green Paper on the role of libraries in the Information Society*, <<http://www.echo.lu/libraries/en/green.html>>.

FERRIERI, L. [1998], *Servizi multimediali in una biblioteca pubblica di base: l'esperienza di Cologno Monzese*, relazione presentata al seminario "Servizi Multimediali in Biblioteca", 29-30 Settembre 1998, Università Cattolica di Milano.

FURLONG, M. [1996], *An electronic community for older adults: the SeniorNet Network*, "Journal of communications", 39, 3, p.145-153.

GALLIMORE, A. [1999], *Manchester's service for visually impaired persons*, "Library Technology", Library As- ➤



sociation and LITC, South Bank University, London, <<http://www.sbu.ac.uk/litc/lt/ltcover.html>>.

GIAVONI, C. [1998], *Internet per tutti (... nessuno escluso)*, relazione presentata al Congresso AIB (Genova, 1998), <<http://www.biblioteca.colognomonze.se.mi.it/documenti/zena.htm>>.

LAWHON, T. – EENNIS, D. – LAWHON, D.C. [1996], *Senior adults and computer in the 1990s*, "Educational gerontology", 22 (1996), p. 193-201.

LENSCH, J. [1997], *A high-tech magnet for seniors*, "Educational leadership", February 1997, p. 64-66.

MANHEIMER, R. – SNODGRASS, D. – MOSKOW MCKENZIE, D. [1995], *Older adult education: a guide to research, programs and policies*, London, Greenwood Press.

MORRIS, M.J. [1994], *Computer training*

*needs of older adults*, "Educational gerontology", 20 (1994), p. 541-555.

MURTHA, C., *Web access for the disabled*, <<http://www.ariadne.ac.uk/issue7/web-access/>>.

PACIELLO, M., *People with disabilities can't access the web*, <<http://www.yuri.org/webable/mp-pwdca.html>>.

UNESCO [1995], *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco-980826.htm>>, pubblicato in "AIB Notizie", 7 (1995), 5, p. 1-2, traduzione di Maria Teresa Natale. La versione originale è stata pubblicata in "IFLA journal", 21 (1995), 1, p. 66-67.

WALTERS, S. [1999], *Information services for disabled people: Gateshead Metropolitan Borough Council* (Libraries and Arts Service), Library Technology, Library Association and LITC, South Bank Uni-

versity, London, February 1999, <<http://www.sbu.ac.uk/litc/lt/ltcover.html>>.

WILLIAMSON, K. – BOW, A. – WALE, K. [1996], *Older people, new technology and public library*, in *Reading the future. Proceedings of the Australian Library and Information Association biennial Conference*, Canberra, ALIA, p. 161-170, <<http://www.sims.monash.edu/au/research/>>.

WILLIAMSON, K. – BOW, A. – WALE, K. [1997], *Breaking down the barriers to public Internet access. Proceedings of a joint conference of the International Council of Computer Communication, Calgary, Alberta, Canada, 15-18 June 1997*, <<http://www.sims.monash.edu/au/research/>>.

WILLSON, J. [1999], *Equality of technology*, "Library technology", Library Association and LITC, London, South Bank University, February 1999, <<http://www.sbu.ac.uk/litc/lt/ltcover.html>>.