

Non lettori e lettori in difficoltà-I

Accanto all'esigenza di raggiungere una "clientela" più ampia, emerge la necessità di individuare specifiche politiche per le fasce sociali più svantaggiate e le minoranze etniche

Non è da oggi che l'esperienza diretta, le rilevazioni statistiche, le inchieste sui frequentatori delle biblioteche pubbliche concordano nel constatare una divaricazione costante tra la finalità della biblioteca per tutti e la sua utilizzazione effettiva. È ben risaputo che il Manifesto dell'Unesco per la biblioteca pubblica ha sempre posto in evidenza, accentuandola in particolare nel testo approvato a Parigi nel 1994, la libertà di accesso senza vincoli ad ogni individuo e gruppo sociale, "senza considerazione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale", con attenzione particolare per le minoranze linguistiche e per coloro che sono impediti da difficoltà fisiche o perché incarcerati. È ben vero che dichiarazioni analoghe si trovano in tutti gli atti pubblici riguardanti le biblioteche, come nella legge svedese (20.12.1996) che sostiene il diritto di ognuno alla biblioteca pubblica, con attenzione particolare per i disabili, per gli immigrati e per le altre minoranze (se ne può vedere il testo in "Scandinavian public library quarterly", 1997, 4, p.11-12). Pur tuttavia il distacco tra quella che Maurice B. Line chiama clientela, ossia la popolazione servita dalle biblioteche, e gli utenti, ossia coloro che in effetti se ne servono,

è dovunque assai forte. Line osserva che occorre individuare le necessità attuali – e tra quelle aggiunte di recente non manca l'assistenza all'uso di Internet – anziché immaginare le necessità del futuro: "Dopo tutto è meglio e tutto sommato più semplice progettare le biblioteche sulla misura della gente piuttosto che ricostruire la gente per adattarla alle biblioteche" (*Designing libraries round human beings*, "Aslib proceedings", Sept. 1998, p.221-229).

Il divario tra i *clienti* (intesi secondo l'accezione di Line quali destinatari di un servizio, non già nel senso di utilizzatori reali, come intendono i fautori estremi del marketing) e gli *utenti* è riconosciuto come uno dei problemi più gravi della biblioteca pubblica, al punto che non mancano voci che parlano di fallimento dell'istituzione, di inadeguatezza e finanche di ipocrisia nel voler sostenere la validità di una funzione che nella realtà non viene assolta. Già nel 1995 Michael G. Harris (*The fall of the grand hotel: class, canon, and the coming crisis of western librarianship*, "Libri", Sept./Dec.1995, p.231-235) notava come la biblioteca serva solo chi possiede la capacità di utilizzarla: "Questa realtà spiega l'uso limitato delle biblioteche, il loro

pubblico fondato sulla classe e sul genere di appartenenza ed infine la loro mancanza di attenzione alle voci anticonformistiche di ogni tipo". Perfino la tendenza delle biblioteche ad accettare la supremazia maschile lascia temere che la stessa rivoluzione del multiculturalismo, che pure è riconosciuta, non sia predestinata a una buona riuscita. Questa opinione di Harris, certo contestabile per lo meno oggi, rivela una tendenza in via di esaurimento che lascia ancora qualche traccia.

La convinzione che la maggioranza dei frequentatori delle biblioteche pubbliche appartenga al ceto medio si è molto rafforzata, come sostengono Anne-Marie Bertrand e Jean-François Hersent (*Les usagers et leur bibliothèque municipale*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1996, 6, p.8-16), sicché c'è da dubitare di "una reale democratizzazione delle biblioteche". Ad essi fa eco dall'America Camila A. Alire (*Ethnic populations: a model for state wide service*, "American libraries", Nov.1997, p.38-41): "Piacca o no, sovente la biblioteca è intesa come simbolo istituzionale della classe media bianca". Non diversa era la constatazione che Geraldine Walker aveva tratto nella raccolta di grande interesse da lei curata, *The information environment: a reader* (New York, Hall, 1992) accanto alla considerazione, condivisa da molti, che il pagamento per la ricerca in linea esclude i meno abbienti. Walker (*Information ethics*, p.287-290) afferma che "le biblioteche per tradizione sono state il porto della cultura della classe media e a quanto pare non sono riuscite ad attrarre proprio quelli che hanno più bisogno dei loro servizi e della loro competenza".

Jennifer Cram, in una recensione alla raccolta *Poor people and library services* curata da Karen M.

Venturella (Jefferson, McFarland, 1998), ribadisce che in quell'opera "si smascherano i miti del servizio universale e del servizio per elevare i poveri": infatti "la professione bibliotecaria offre ai poveri un servizio di bassa qualità e si allea ai vari sistemi sociali che li mantengono poveri e sottoserviti" ("The Australian library journal", Nov. 1999, p.382-383). Line in una recensione dello stesso libro ("Journal of documentation", Sept.1999, p.451-452) ritiene valide anche per l'Inghilterra quelle affermazioni che riguardano la situazione americana, dove quaranta milioni di persone vivono al di sotto della soglia della povertà e il numero degli illetterati è altissimo. In un'epoca in cui ogni cosa è considerata secondo i valori del mercato, la povertà è in aumento anche in Inghilterra. E ancora Ian M. Smith (*What do we know about public library use?*, "Aslib proceedings", Oct.1999, p. 302-314) conferma l'opinione espressa da altri che le interviste tendono ad enfatizzare i dati, mentre in realtà non soltanto è una minoranza ad usare le biblioteche, ma di questa pochi le frequentano con regolarità: negli ultimi cinquanta o cento anni il cambiamento è stato modesto. In Inghilterra come in America le constatazioni sono simili: una piccola minoranza di adulti istruiti e con molti interessi, per letture di svago o per ricerca di informazioni. Mentre le inchieste danno il 58 per cento di adulti iscritti, in realtà la cifra scende al 32 per cento, perché molte persone si iscrivono occasionalmente e, anche se risultano registrate, non frequentano più la biblioteca; a

Westminster, la cui popolazione è culturalmente più elevata della media, si raggiunge il 39 per cento. Solo un quarto degli iscritti va in biblioteca almeno una volta al mese e si considera che il 75 per cento dei prestiti sia concentrato nel

Coloro che il servizio bibliotecario intendeva aiutare di più se ne servono assai di meno". Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, la presenza delle minoranze etniche in biblioteca rispecchia la composizione della popolazione, e questo è confermato da studi americani che "hanno indicato che l'educazione e non la razza costituisce l'indicatore più forte sull'uso della biblioteca". Il che, aggiungiamo, contraddice in parte quanto vedremo affermato tra poco: si deve considerare tuttavia che sovente le minoranze etniche presentano un livello medio di istruzione inferiore a quello della popolazione nel suo complesso, e che questo fenomeno risulta fortemente accentuato quando si tratta di immigrati recenti. Neppure le novità tecnologiche sembrano alterare la situazione: "Le persone istruite che hanno le maggiori possibilità di accedere alle informazioni usano già le biblioteche pubbliche più di coloro che sono meno istruiti. Non è ancora chiaro se la tecnologia dell'informazione e Internet stiano cambiando la natura dell'utilizzazione della biblioteca pubblica. L'esperienza lascia supporre che i servizi nuovi attraggano per lo più coloro che già se ne servono".



Qui e a pag. 32 due manifesti di promozione della lettura diffusi negli Usa dall'American Library Association nel 1986

15 per cento degli iscritti. Le constatazioni sono analoghe a quelle di altri paesi, come la Francia. Chi frequenta la biblioteca acquista anche più libri: "I lettori, i clienti delle librerie e quelli delle biblioteche costituiscono gruppi contigui e in parte sovrapposti". Dovunque la classe media è predominante: "Le biblioteche non alterano la situazione sociale, ma la rinforzano.

Sulle motivazioni alla non lettura e alla mancata frequentazione delle biblioteche la letteratura è abbondante e non pare il caso di riprendere un argomento del quale questa stessa rubrica si è occupata in più di un'occasione (ad esempio nel primo numero del 1999). Possiamo notare che una certa situazione di stasi osservata altrove non tro- ➤

va sempre corrispondenza in un paese come l'Italia, dove il processo di sviluppo di un servizio bibliotecario pubblico è ancora in ritardo e comunque assai disuguale. L'incidenza della presenza giovanile, che ovviamente è dovunque preponderante, assume troppo spesso da noi percentuali insopportabili e concede alla popolazione adulta troppo poco spazio, tanto da far apparire irraggiungibili proprio quelle cifre di partecipazione degli adulti presentate altrove come modeste. Ma vediamo come in altri paesi si affrontino e si cerchino di alleviare le difficoltà di chi è più debole, o perché sa di meno, o perché è più povero (e sovente queste due condizioni si accompagnano), o perché altri vincoli non gli permettono di utilizzare quanto gli è messo a disposizione; vediamo se quanto è messo a disposizione è commisurato a esigenze a volte inesprese o inconsapevoli. È in corso in Inghilterra un'ampia ricerca, finanziata dalla British Library, sull'esclusione sociale dal servizio della biblioteca pubblica (*Barriers discouraging access to libraries as agents of lifelong learning*, "Current research in library and information science", Dec. 1998, 415). Il responsabile della ricerca, D. Muddiman, è autore con A. Black dell'opera *Understanding community librarianship: the public library in post-modern Britain* (Aldershot, Ashgate, 1997), nella quale, in una recensione pubblicata in "Education for information" (Sept.1998, p.264-265), Sandra Parker avverte un "approccio rivoluzionario". Oggi il tema della biblioteca per tutti non può che accentuare la necessità di uscire dai limiti dei borghesi in buona salute per affrontare il ricupero delle fasce più deboli, il che comporta an-



che la necessità di offrire quanto ad esse serve, perché la biblioteca per tutti non si deve limitare alle conoscenze e ai bisogni di chi è istruito, né significa semplicemente riconoscere a tutti il diritto di frequentarla, ma deve offrire un servizio articolato in modo da rispondere alle necessità di tutti. Un'altra recensione dello stesso libro ("Journal of librarianship and information science", Sept. 1998, p.202-203) pone in evidenza l'affermazione degli autori che, per inserire appieno le biblioteche pubbliche nella loro comunità, è necessario renderle più attraenti: il loro compito è anche quello di "servire i poveri", non di "sottoservirli". Si ripete il medesimo concetto notato poco fa, dove si era ugualmente parlato di "sottoservizio". Il libro affronta di petto un'opinione largamente diffusa, che abbiamo visto anche accen-

nata da Maurice B. Line: l'etica del consumismo ha portato ad esasperare esigenze economiche che hanno condotto a una managerialità male intesa: "Se le biblioteche pubbliche non si preoccupano qualitativamente e in profondità dei bisogni culturali e di informazione della classe lavoratrice, delle organizzazioni di comunità, degli emarginati e dei diseredati, diverranno sempre meno importanti ed utilizzate". Il recensore, John Pateman, ritorna diffusamente sullo stesso argomento in *Social exclusion: an international perspective on the role of the State, communities and public libraries in tackling social exclusion* ("Journal of information science", 1999, 6, p.445-463), un documento che presenta una forte connotazione politica. La globalizzazione, che qualcuno ha chiamato la forma più recente dell'imperialismo, schiude la povertà per milioni di lavoratori in tutto il mondo. Si pre-

senta il fenomeno della *exclusive diversity* che caratterizza in certi paesi una società dove, a parte l'esclusione di chi non ha, coloro che hanno si dividono in gruppi tendenti a gestirsi a spese degli altri (Pateman porta ad esempio la situazione dell'ex Unione Sovietica). La *voluntary inclusion*, tipica dell'Europa occidentale, prevede che le minoranze cerchino di inserirsi nel flusso generale, ma che possano non averne la capacità; i governi cercano di offrire opportunità valide per tutti, "ma non arrivano al punto di offrire servizi commisurati espressamente ai loro bisogni". La *required inclusion* comporta un modello che deve valere per tutti grazie all'intervento dello Stato (Cina); secondo la cultura occidentale da questa politica può conseguire una violazione dei diritti umani, ma alterare quell'equilibrio,

anche se forzato, rischia di fare riemergere tensioni etniche o razziali. La *inclusive diversity* riconosce le diversità sociali e ne favorisce l'interdipendenza in un ideale di comunismo non raggiunto da nessuno, ma dal quale sono meno distanti, secondo Pateman, Cuba e la Corea del Nord.

Il tema *Libraries for all: social exclusion in public libraries* è stato lanciato al recente congresso inglese per le biblioteche pubbliche, a Torquay. John Vincent (*Are your users just like you?*, "Public library journal", Winter 1999, p.93-95) riconosce tre categorie distinte di esclusioni: la discriminazione diretta o indiretta, gli svantaggi individuali di vario genere, la località sfavorita, ad esempio per declino industriale o per difficoltà di accesso. Poiché nel Regno Unito si trovano dovunque esempi di esclusione sociale, si è stabilito un piano su scala nazionale per raccogliere informazioni e per considerare i rimedi opportuni. Favorevole a una cooperazione su scala nazionale si dichiara anche Giuliana Cerrato nel descrivere la biblioteca pubblica di Moncalieri, riaperta nel 1995 su 2000 metri quadrati; la ricordiamo qui perché presentata nel "Bulletin d'informations" dell'Associazione dei bibliotecari francesi (*La Bibliothèque municipale de Moncalieri et les publics empêchés*, 2.trim.1999, p.135-139). Pensare agli esclusi significa interessarsi anche agli anziani, in biblioteca o in casa di riposo, ai malati, in casa o in ospedale, alle minoranze etniche, per le quali occorre prendere opportuni contatti con l'ufficio immigrazione e ottenere la collaborazione con educatori, ai genitori negli asili nido, dove converrà attrezzare una biblioteca specifica. Dotata di una segnaletica studiata con attenzione, la biblioteca di Moncalieri ha attivato un video con schermo tattile per informazio-

A proposito di numeri Secondo un'inchiesta Gallup su un campione di mille persone, nel 1997 due terzi degli americani adulti sono entrati in una biblioteca pubblica almeno una volta, e di essi l'81% ha preso un libro in prestito, il 51% ha utilizzato materiale di consultazione, la metà ha letto periodici, il 32% ha preso in prestito dischi o videocassette, il 19% ha chiesto informazioni, il 17% ha usato Internet, il 9% si è collegato da casa o dall'ufficio. Ben il 43% appartiene alla fascia da 35 a 54 anni (percentuale lontanissima dalle nostre statistiche!). I laureati sono il 35% ("American libraries", Aug.1998, p.6).

La donna in antiquariato La Beinecke Rare Book and Manuscript Library della Yale University ha acquistato da un antiquario di Lucerna una raccolta di 138 cinquecentine che riflettono il ruolo e le condizioni della donna in quell'epoca. Per la maggior parte si tratta di libri di preghiere, ma non mancano temi come la medicina, il matrimonio, l'etichetta, la prostituzione ("College & research libraries news", Sept.1999, p.664).

I soliti dubbi Un'inchiesta promossa dal First Amendment Center ha constatato che su mille interpellati oltre la metà ha risposto che alla stampa sono concesse troppe libertà; il 58% è favorevole a bloccare certi siti Internet, mentre il 38% sostiene l'accesso libero per tutti i siti ("Library journal", Nov.15,1999, p.11). Sebbene quest'ultimo dato sia abbastanza confortante, vista la violenza di certe polemiche contro l'uso indiscriminato di Internet, ancora una volta dobbiamo notare come la posizione dei bibliotecari sia più avanzata rispetto all'opinione media della popolazione americana.

ni sugli acquisti e sulle proprie attività, due postazioni multimediali adattate a disabili su sedie a rotelle, attrezzature per computer come tastiere ridotte per distrofici e un sintetizzatore per non vedenti. Non è sempre facile avvertire il sorgere di nuove esigenze tra gli utenti o nella comunità servita, che quindi non risulta servita in maniera adeguata, anche perché quelle esigenze una volta riconosciute esigono un forte sostegno amministrativo. Così Fay Zipkowitz, curatrice del numero 53 (1996) di "The reference librarian", dedicato al tema *Reference services for the unserved*.

Tra i gruppi in difficoltà, il tema dominante oggi riguarda le minoranze etniche. Clara M. Chu in un contributo a "The library quarterly" (*Literacy practices of linguistic minorities: sociolinguistic issues and implications for literacy services*, July 1999, p.339-359) sostiene che la cultura predominante in un paese costituisce un potere che prevale sulla minoranze linguistiche e culturali, anche quando si offra l'il-

lusione di una pari opportunità, e stabilisce una distinzione tra chi ha e chi non ha le cognizioni richieste per l'uso della biblioteca. La biblioteca, per contro, ha tra i suoi compiti quello di considerare il comportamento culturale delle minoranze. La definizione di istruzione varia con il tempo ed acquisisce sempre più una connotazione sociale rispetto alle pure cognizioni tecniche: appare infatti essenziale conoscere le pratiche sociali del gruppo di appartenenza. La legge americana considera basilare la conoscenza dell'inglese, che si accenta con la *cultura dell'informazione*, la quale consiste nella capacità di valutare le informazioni. La cultura propria della lingua dominante tende a non considerare le altre culture. La cultura di una lingua diversa tende a creare una *cultura del silenzio*, che cerca di superare le difficoltà attraverso una rete di conoscenti. È importante il ruolo del mediatore, ad esempio da parte dei bambini bilingui, che vanno a scuola. Certo, l'essere già istruito in una cultura tende a facilitare ➤

l'acquisizione di una cultura nuova. In un'inchiesta del 1990 il 14 per cento della popolazione americana superiore ai cinque anni ha dichiarato di parlare una lingua diversa dall'inglese, ma di essi oltre un quinto conosceva poco o per niente l'inglese. L'istruzione degli immigrati ha una lunga tradizione negli Stati Uniti ed è attiva nelle biblioteche fin dalla fine dell'Ottocento, ma la lotta contro l'analfabetismo (nella quale i neri all'inizio furono trascurati) ancora in tempi recenti è stata impostata in funzione della cultura dominante, mentre occorre valorizzare la nozione di "culture multiple", provvedendo materiali, attività, informazioni conformi alla lingua e alla cultura dei gruppi interessati. Riportiamo le conclusioni di questo articolo di grande interesse:

Nell'entrare nel nuovo millennio occorre che i bibliotecari, se intendono fornire servizi culturali convenienti alle minoranze linguistiche, allarghino la propria definizione di istruzione, ripensino al modo di procurarla ed abbraccino la cultura dell'emancipazione come un avvio all'autodeterminazione, all'autosufficienza, al coinvolgimento civile e all'educazione permanente per le minoranze linguistiche. Per quanto riguarda i programmi di istruzione familiare, i programmi culturali ed i servizi delle biblioteche dovrebbero essere finalizzati alla giustizia sociale, dove le minoranze linguistiche partecipino a pieno titolo allo sviluppo, all'applicazione e alla valutazione dei programmi culturali. Tale approccio comporta l'impiego di tecniche pedagogiche culturalmente rilevanti e mirate, valorizza le culture locali (individuali, tradizionali e proprie della comunità), va al di là dello sviluppo culturale in direzione di un miglioramento economico, e dà voce alle minoranze linguistiche per quanto riguarda le loro necessità culturali.

Da una sua esperienza con donne algerine che avevano frequentato scuola e biblioteca con i loro bambini, Mariangela Roselli ha tratto la

conclusione che leggere e scrivere in una lingua straniera è per gli immigrati "aprirsi a un universo sociale fino allora rimasto estraneo" (*Lire et se dire en français. De l'entrée en écrit comme acte social*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1997, 1, p.12-17). L'allestimento di settori destinati alla lingua e alla cultura degli immigrati è ormai largamente diffuso nelle biblioteche pubbliche europee ed americane. Interessante l'esperienza di Brema, che in una biblioteca di quartiere ha concentrato cinquemila libri, dischi e videocassette in ventisei lingue; il materiale è utilizzato da persone provenienti da oltre cinquanta paesi ("Buch und Bibliothek", Juni/Juli 1999, p.388). La presenza di molte etnie è fortissima nel Regno Unito, tanto da raggiungere il 6 per cento della popolazione (3,2 milioni). Sebbene le leggi per favorire quei gruppi sociali siano numerose e ben radicate, la situazione non è sempre positiva e si riconosce che le biblioteche dovrebbero rivelarsi più attive e non limitarsi a fornire il materiale (Patrick Roach e Marlene Morrison, *Pursuing the wind of change*, "Library Association record", July 1999, p.358-360). Debby Raven (*Are you all being served?*, "Library Association record", Sept. 1998, p.466-467) nota che sebbene la politica delle pari opportunità sia sempre più seguita, "il quadro nazionale rimane povero e irregolare". Anche per la natalità elevata rispetto alla popolazione inglese, i bambini di minoranze etniche sono particolarmente numerosi: a Birmingham i bambini da zero a cinque anni di origine inglese non superano i due terzi del totale. A Westminster, dove si è calcolata la presenza di sedici lingue madri, sono stati assunti due bibliotecari che conoscono la lingua e le abitudini cinesi (l'importanza data ai bibliotecari appartenenti alle minoranze è apprezzata: l'impiego di

personale di lingua spagnola negli Stati Uniti ha una certa diffusione). Raven nota due tendenze: quella di inserire nel bilancio generale i fondi destinati a sostenere le minoranze etniche, oppure quella di tenerli separati per impiegarli a seconda delle richieste.

Anche la Library Association dovrebbe mostrare maggiore interesse verso un problema che presenta il pericolo della globalizzazione. Sulla Library Association interviene anche Ayub Khan (*A watershed for equality?*, "Library Association record", July 1999, p.412-413), il quale si domanda perché le minoranze etniche siano poco rappresentate sia nelle biblioteche che nell'associazione dei bibliotecari inglesi. Il rapporto di una commissione di inchiesta (24 febbraio 1999) ha formulato una serie di settanta raccomandazioni sull'ingiustizia razziale, ma la legislazione da sola, osserva Khan, non è in grado di eliminare il razzismo, che si rivela anche a livello istituzionale, quando un'organizzazione discrimina in base all'etnia. Analoghe osservazioni sono emerse dal terzo congresso annuale dei bibliotecari neri, asiatici e dei Caraibi della Library Association, dedicato al razzismo istituzionale nella società, nell'educazione e nelle biblioteche, dove si è riconosciuto che la Library Association non riflette a sufficienza la composizione etnica del personale. Per quanto riguarda la società, i pregiudizi e l'emarginazione si notano in particolare nei confronti dei bambini neri, ma anche sul posto di lavoro il razzismo non è assente (Ayub Khan, *Stamping out institutional racism*, "Library Association record", Jan.2000, p.38-39). Del pari, l'ultimo congresso della Library Association (12 novembre 1999) ha dedicato spazio al razzismo nelle biblioteche, nell'educazione e più generalmente nella società ("Library Association record", Nov.1999, p.620).

Anche in Scandinavia il problema è stato affrontato. Helsinki conta circa 75.000 stranieri stabili e la sua biblioteca pubblica ha acquistato libri in ventinove lingue, assumendosi l'incarico del servizio multilinguistico centrale e il compito di sostenere le biblioteche che abbiano bisogno di aiuto, di guidare l'attività, di stabilire contatti, di fornire informazioni, di creare una biblioteca virtuale multiculturale in Internet (Kristina Virtanen, *Finland's library service for foreigners*, "Scandinavian public library quarterly", 1997, 4, p.22-23). Una situazione particolare è quella della minoranza di origine francese in Canada, dove si sostiene l'importanza della biblioteca pubblica per migliorare l'alfabetismo della popolazione francofona mentre l'influenza dell'inglese è sempre più forte, soprattutto nei territori canadesi fuori del Québec, nei quali perfino i cognomi francesi tendono ad assumere una forma inglese (Sylvain Lavoie, *L'évolution des bibliothèques publiques dans le maintien de la langue et de la culture françaises en Amérique*, "Argus", Printemps/Été 1999, p.5-14).

Negli Stati Uniti accanto all'immigrazione esiste il problema di una popolazione di colore stabilizzata da generazioni, verso la quale permangono ancora forme di discriminazione. In un congresso dei bibliotecari afroamericani, frequentato da oltre 1.100 persone, si è insistito sul fenomeno del ritorno dell'emarginazione non solo nella società, ma perfino nelle biblioteche americane: "Non è cambiato molto!", ha commentato qualcuno (Corinne O. Nelson, *Continuing the struggle*, "Library journal", Sept. 15, 1997, p.44-46). In una notizia sul quarto congresso dei bibliotecari afroamericani (Las Vegas, 19-22 luglio 1999), dove si erano nuovamente riconosciuti i forti spostamenti demografici negli Stati Uniti,



Alla fine degli anni Cinquanta si sviluppa negli Stati Uniti un movimento di cittadini e studenti neri che pretendono di accedere alle biblioteche "per bianchi" degli Stati segregazionisti. Nell'aprile 1961 nove studenti neri entrano alla biblioteca pubblica di Jackson (Mississippi), dando vita ad un "read-in". A seguito del loro arresto (nella foto - tratta da *The Library in America* by P. Dickson, New York-Oxford, Facts on File Publications, 1986) fu avviata una campagna politica e legale, che rappresentò un primo importante colpo alla legislazione razzista dello Stato.

si era confermata la presenza di bibliotecari che meglio sapessero comprendere le necessità di quelle minoranze - ad esempio, che conoscessero i forti legami religiosi delle comunità nere - e si era toccato anche il problema della composizione dell'American Library Association, nella quale era stata criticata l'insufficiente presenza nera: "mettere più colore nell'ALA!" (Emily J. Jones, Corinne O. Nelson e John Berry, *Culturally competent librarianship*, "Library journal", Sept.1, 1999, p.148-150). Tra gli eventi del secolo più significativi per le biblioteche segnalati dal "Library journal" (Dec.1999, p.74-75) figura la voce *Desegregation and diversity*, che riguarda una condizione un tempo assai forte anche tra i membri dell'ALA, alla quale i neri non erano ammessi in tre Stati, mentre altrove subivano comunque forme di discriminazio-

ne. In seguito l'ALA riuscì ad escludere dall'associazione quelle istituzioni che imponevano forme di discriminazione. Nel 1976 fu eletto il primo presidente di colore, Clara Jones. Camila A. Alire, nell'articolo già ricordato, con riferimento al noto fenomeno dell'incremento costante della natalità tra le minoranze etniche, considera il declino della popolazione bianca e l'aumento dei quattro gruppi di minoranze nel Colorado: afroamericani, americani di origine asiatica, latino-americani e Indiani del Nordamerica. È di conseguenza necessario accentuare l'interesse per le minoranze, intensificando l'addestramento del personale ed assumendo personale appartenente a quei gruppi etnici, decisione che ha sempre riscontrato successo. Lo stesso fascicolo ("American libraries", Nov.1997) contiene articoli sugli ispanoamericani e sugli afro-



Iniziativa multiculturale in biblioteca a Modena

americani. Anche Christine Watkins, nel riferire su un intervento della presidente dell'American Library Association per il 1999-2000, Sarah Long, considera l'importanza della presenza di etnie diverse tra i bibliotecari, per poter meglio servire popolazioni diverse (*Libraries, communities, and diversity*, "American libraries", Aug.1999, p.12).

Sulla presenza in biblioteca di appartenenti a minoranze etniche, in particolare per quanto riguarda gli immigrati, uno degli interessi più pressanti è rivolto ai bambini ed ai ragazzi: prima di tutto perché assai più facilmente degli adulti essi riescono a inserirsi nella nuova comunità, poi perché i più giovani costituiscono la categoria prevalente degli utenti delle biblioteche pubbliche, sia pure in misura diversa a seconda di quanto la biblioteca sia

riuscita a inserirsi nel tessuto sociale. Ritorna il nome di Ayub Khan, che abbiamo già visto interessato alla questione delle minoranze, con un programma sviluppato a Birmingham (Khan è bibliotecario per ragazzi nella biblioteca centrale di quella città) per i bambini in età prescolare, che ha preso in considerazione particolare le minoranze etniche, che nelle città inglesi sono decisamente forti (*Drawing in the minority parents*, "Library Association record", Jan. 1998, p.28-29). Anche in Germania il problema è stato affrontato. Linda de Vos (*Sieben wilde Watze*.

Interkulturelle Beziehungsarbeit am Beispiel von Kindercliquen in der Bibliothek, "Buch und Bibliothek", Juni/Juli 1996, p.542-547) ha notato il fenomeno, frequente a Francoforte e in altre città tedesche, di gruppi di bambini e di adolescenti che si trattengono tutto il giorno nelle biblioteche pubbliche, dove la presenza di etnie diverse crea non poche difficoltà di convivenza. Occorre stabilire collegamenti tra culture differenti e fissare un minimo di norme da rispettare, benché quest'ultima condizione, ammette l'autrice, non costituisca il problema più importante. La stessa de Vos in un contributo successivo (*Die Bücherei als Arbeitsbibliothek. Hilfe bei den Hausaufgaben in der Bibliothek zur Vermittlung von Medienkompetenz*, "Buch und Bibliothek", Juni 1997, p.394-401) descrive un aiuto che la biblioteca

per ragazzi di Francoforte presta per i compiti scolastici a favore dei bambini appartenenti a famiglie non tedesche, con un'assistenza per due ore tre volte la settimana, oltre ovviamente all'aiuto abituale offerto in biblioteca.

Una categoria particolare di immigrati riguarda i rifugiati politici (per poter accogliere gruppi di persone provenienti dal Kosovo, gli Stati Uniti sono ricorsi per la prima volta a un provvedimento straordinario). Elisa Mason (*Against all odds: refugees coping in a strange land*, "American libraries", Aug.1999, p.44-47) avverte che le biblioteche possono intervenire proficuamente nell'assistenza ai rifugiati con informazioni in più lingue, con il far conoscere i diritti umani, con ricerche, e mettendoli in contatto con altre organizzazioni. Il medesimo numero di "American libraries" contiene notizie sull'attività che le biblioteche possono svolgere a favore dei diversi di ogni genere, ad esempio con la conoscenza dei giornali di strada, fatti da senza casa, o con il servizio per i carcerati. Mark R. Willis nel suo *Dealing with difficult people in the library* (Chicago, American Library Association, 1999) offre un compendio di consigli non solo per prevenire e per superare le difficoltà di utilizzazione della biblioteca, che riguardano ogni genere di pubblico, ma anche per gestire le difficoltà presentate dai lettori difficili. A volte si tratta di minoranze non desiderate, come malati di mente, barboni, o persone affette da logorrea (terribili!), brontoloni, arrabbiati. Il libro presenta soluzioni concrete, che comprendono argomenti come la censura e l'aiuto all'uso di Internet. Una recensione nel "Library journal" (Oct.1, 1999, p.141) lo considera "altamente raccomandato per tutte le biblioteche pubbliche".

Il problema dell'assistenza al pub-

blico in difficoltà taglia trasversalmente l'intera attività della biblioteca. Se ovviamente esso riguarda ogni tipo di istituto, la biblioteca pubblica proprio per le sue funzioni – o per lo meno per le funzioni dichiarate, che abbiamo visto ben lontane dalla situazione reale – si dovrà interessare a quelle fasce che sono tendenzialmente escluse dal suo servizio perché non possiedono l'istruzione richiesta. Si tratta di offrire un servizio adeguato, di suscitare interesse, di migliorare la capacità di utilizzare la biblioteca; si tratta anche di stabilire al momento opportuno agganci con altre istituzioni in modo che la biblioteca non si trovi isolata nell'affrontare in esclusiva un compito che non le è proprio e che altrimenti verrebbe svolto in maniera inadeguata, ma si presenti come supporto in un sistema variamente articolato. Di qui l'interesse si estende a tutti coloro che, pur apparte-

nendo a quella classe media che abbiamo visto predominare nell'uso della biblioteca pubblica, non la frequentano. La ricerca del pubblico potenziale porta a estendere il servizio al di là dell'edificio e a cercare gli impediti negli ospedali, nelle carceri, nelle case di riposo, con un servizio anch'esso collegabile con altre entità pubbliche o private, assistenziali o meno. E poi il servizio in biblioteca. Il servizio informazioni anzitutto, che serve per l'appunto ad aiutare chi è in difficoltà. Dall'interesse per categorie deboli di persone, come gli illetterati, gli emigrati, i poveri, gli handicappati, i carcerati, si passa all'interesse per le esigenze e per le difficoltà dei singoli. Volendo, ogni attività della biblioteca, pubblica o no, è interessata ai lettori in difficoltà. La segnaletica, le barriere architettoniche, la scaffalatura aperta (ci sono biblioteche che si auto-definiscono pubbliche e sono pri-

ve di scaffalatura aperta: questo significa creare difficoltà anziché alleviarle; significa soprattutto escludere dalla biblioteca una fascia non indifferente della popolazione): tutto è volto a favorire l'utenza. L'intendimento di queste pagine è limitato alle categorie di persone, utenti o meno, verso le quali occorrono accorgimenti o politiche particolari. Ma sappiamo che l'assistenza si volgerà agli individui, sui quali singolarmente si potrà valutare il soddisfacimento, insieme con la convenienza di modificare il servizio ove se ne riconosca l'inadeguatezza. ■

(revelli@evoluzione.it)

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Le pubblicazioni periodiche
- Il prestito interno ed esterno
- I vari significati della conservazione