

# Non lettori e lettori in difficoltà-2

*In questo numero ci occuperemo in particolare di coloro che sono impediti fisicamente e che frequentano o potrebbero frequentare la biblioteca*

**N**ella prima parte di questo contributo abbiamo constatato il riconoscimento unanime che la biblioteca pubblica accontenta sostanzialmente le esigenze culturali della classe media, mentre le categorie di persone meno istruite non vi trovano quegli stimoli che potrebbero accontentare le loro esigenze, se non migliorarne le condizioni. Perché questo si verifichi occorre che la biblioteca riesca ad offrire prestazioni differenziate, mirate al soddisfacimento di tutti gli strati sociali della popolazione, anziché limitarsi a presentare un unico modello culturale disegnato sulla misura di chi già possiede un'istruzione, e in particolare il tipo dominante di istruzione. Di qui la necessità di considerare le condizioni culturali delle diverse etnie e di ipotizzare un servizio multiculturale che soddisfi chi appartenga a una cultura non dominante, in un modello che riconoscendo i diritti culturali degli immigrati favorisca al tempo stesso il loro inserimento in una società per loro nuova, al fine di assimilarne la cultura pur senza rinunciare a quella delle proprie origini. In questo come nella questione delle classi meno privilegiate abbiamo notato la necessità di un'azione comune con altre istituzioni pubbliche o private, perché i problemi

complessi dell'immigrazione, della povertà, dell'analfabetismo non possono essere affrontati convenientemente senza uno sforzo coordinato, nel quale ogni componente possa valorizzare appieno quelle che sono le proprie caratteristiche. Se queste segnalazioni riguardano i paesi più avanzati, una visione globale sulle funzioni della biblioteca pubblica dovrà tuttavia presentare un'articolazione ben più varia, che tenga conto delle condizioni sociali esistenti nei vari paesi. Bror Ingemar Tronbacke (*Easy-to-read. An important part of reading promotion and in the fight against illiteracy*, "IFLA journal", 1997, 3, p. 185-191) ricorda che circa un quinto della popolazione mondiale è illetterata e quanto siano importanti la cooperazione internazionale e l'intervento di organizzazioni internazionali come l'ONU e l'Unesco; anche l'IFLA ha dichiarato l'importanza di libri e di giornali di facile lettura. Su questa stessa linea si sta formulando la nuova versione delle raccomandazioni IFLA per le biblioteche pubbliche, della quale Philip Gill, presidente della commissione relativa, ha anticipato il contenuto nel recente convegno milanese (9-10 marzo 2000) su "La Qualità nel sistema biblioteca", i cui atti verranno pubblicati dall'Editrice Bibliografica nella collana "Il cantiere bi-

blioteca". Gill (*Guidelines for public libraries in the 21<sup>st</sup> century: the IFLA perspective*) ha insistito a più riprese sulla necessità di considerare "i paesi in via di sviluppo alla stessa stregua degli altri economicamente più fortunati" e ha ricordato che ad un convegno tenuto a Noordwijk nell'agosto 1998, dove erano presenti delegati di ventun paesi assai diversi sia come sviluppo economico che come disponibilità di risorse, si era convenuto sulla necessità di conservare e di sviluppare ogni cultura, confermando l'opportunità di riconoscere la coesistenza di etnie diverse in uno stesso paese, con una politica che favorisse il multiculturalismo (che Luca Ferrieri preferisce chiamare a ragione "interculturalismo", ad evitare di interpretare quel termine come un insieme di culture non comunicanti: si veda in proposito *La biblioteca sconfinata*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 2, p.10-16). Gill riconosce che in questa situazione è quasi impossibile formulare raccomandazioni valide per ogni situazione. Ad esempio, in certi paesi le urgenze dell'educazione primaria sono così connesse da rendere consigliabile che in uno stesso edificio si svolgano i compiti di biblioteca pubblica e di biblioteca scolastica, oppure che impegni sociali come la lotta contro l'Aids siano legati all'attività della biblioteca. Non mancano accenni alla già ampiamente riconosciuta necessità di eliminare ogni barriera architettonica e di favorire l'accesso ad ogni categoria di persone, considerando anche le attrezzature elettroniche, che non devono essere privilegio di nessuno. La differenza delle culture in una visione globale si presenta in forma drammatica: basti considerare l'importanza delle tradizioni e della cultura orale in Africa e in altri paesi in via di sviluppo (Rebecca Knuth, *Building a literate environment: using oral-based reading*

*materials to facilitate literacy*, "IFLA journal", 1999, 1, p.35-41). Lo stesso periodico ha pubblicato di recente numerosi interventi in proposito. Il bibliotecario turco Bülent Yilmaz in un contributo al congresso IFLA di Amsterdam (*The right to information: is it possible for developing countries?*, 1999, 2, p.104-107) ha sostenuto che non è realistico considerare in assoluto il problema del diritto all'informazione, una frase che "per chi ha fame, non ha abbastanza denaro per vivere, non è educato e non è libero, non ha alcun significato", aggiungendo che "non si può comprendere il diritto all'informazione senza comprendere gli altri diritti". Egli ha ricordato che numerosi paesi non hanno ratificato le convenzioni internazionali sui diritti umani: ad esempio, ben trentanove non hanno accolto la dichiarazione sulle discriminazioni contro le donne. Il bibliotecario australiano Alex Byrne (*Freedom of access to information and freedom of expression in a pluralistic world*, 1999, 4, p.223-231) parte dalla mescolanza di etnie del suo paese per considerare il fenomeno delle migrazioni, sempre più frequenti ovunque, ma anche le infinite esplosioni di violenza razziale: eppure nel 1998 si è celebrato il cinquantesimo anniversario della dichiarazione dei diritti dell'uomo. La dichiarazione è universale e non intende considerare una cultura predominante, che invece è ancora presente anche in biblioteca: l'autore riporta esempi contemporanei di censura in biblioteche di Francia, Inghilterra, Russia, Stati Uniti, Australia, Afghanistan, Indonesia. Byrne ricorda il trattamento iniquo verso gli aborigeni australiani e i protocolli fissati di recente per le biblioteche, gli archivi e i servizi di informazione. Si badi – e questa notazione valga per tutti – al materiale offensivo nei loro confronti, che potrà conservare valore storico, ma richiede



una strategia da non intendersi come censura. Tra i compiti del comitato IFLA sul libero accesso alle informazioni e sulla libertà di espressione, presieduto dallo stesso Byrne, figura anche il compito affidato alle biblioteche di colmare le distanze tra i ricchi e i poveri di informazione: l'insistenza su questi temi ci riporta così alla rielaborazione delle raccomandazioni sulle biblioteche pubbliche.

Abbiamo preso in considerazione anche coloro che, pur possedendo un'istruzione di base soddisfacente, non frequentano affatto le biblioteche o perché non interessati a nessuno degli aspetti culturali o di informazione messi a disposizione dalle biblioteche, o perché non in-

teressati a nessuna attività culturale in assoluto. Non è certo il caso di entrare in conflitto, nel primo caso, con altri mezzi di informazione, con i quali il libro non deve essere messo in contrapposizione, in quanto costituisce uno dei molti mezzi per giungere alla conoscenza; occorre invece facilitare in ogni modo la frequenza alla biblioteca. Abbiamo accennato, e riprendiamo qui il discorso, alle categorie di utenti che si trovano in difficoltà perché incerti su come utilizzare i servizi offerti dalla biblioteca: e rientriamo a questo punto nei servizi di informazione e nella questione dell'educazione del pubblico. Tanti sono gli aspetti che presenta la vasta casistica dei lettori (e dei non lettori) in difficoltà. Ci ➤

interesserebbe in particolare di coloro che sono impediti da difficoltà fisiche e che frequentano o potrebbero frequentare la biblioteca; rimandiamo poi ad altra occasione il trattamento di quelle attività di estensione che permettono di raggiungere chi alla biblioteca non sia in grado di andare.

Non sempre le iniziative, anche se avviate con entusiasmo, vanno a buon fine. La DLF (Disabled Living Foundation), un'organizzazione inglese di volontari sostenuta al cinquanta per cento dal Ministero per la salute, che aveva stabilito contatti con trenta centri per disabili del paese, è stata costretta a chiudere la propria biblioteca per mancanza di fondi ("Library Association record", Nov.1993, p.598). Il Regno Unito ha però emanato una legge apposita, il *Disability discrimination act* (2 dicembre 1996), con la previsione di un'applicazione fino all'anno 2005, che si propone di eliminare ogni tipo di barriera, non solamente fisica, per offrire a tutti un servizio uguale e uguali possibilità (Cathy Evans, *A chance to welcome more users*, "Library Association record", June 1997, p.22). Alla stessa legge, che nel trattare dei diritti all'impiego e all'accesso ai beni ed ai servizi pubblici comprende espressamente anche le biblioteche, dedica alcune pagine il numero 10 del 1997 di "VINE", la rivista del Library Information Technology Centre della South Bank University di Londra, dedicato alla tecnologia informatica per gli handicappati (*IT to assist library users with a disability or special need*).

Lo "Scandinavian public library quarterly" dedica il terzo numero del 1998 ai minorati fisici in biblioteca; in esso Gyda Skat Nielsen tratta in particolare il fenomeno della dislessia, la difficoltà di leggere e di scrivere, un male assai più

**Alcune ragazze scout non vedenti ▶ alla Biblioteca per ciechi di Philadelphia nel 1966**

esteso di quanto non si creda, perché in misura più o meno accentuata coinvolge l'otto per cento della popolazione (oltre venticinque milioni di persone nella sola Europa). La difficoltà causata dal male, che non ha nulla a che fare con l'intelligenza, è sovente poco visibile, il che costituisce un'aggravante. Come osservazione generale si può notare che il personale delle biblioteche non ha conoscenze sufficienti degli handicap e del modo di trattarli ed è bene che riceva maggiori informazioni in proposito. Nel caso particolare dei dislessici risulta di grande utilità il "bibliotecario personale". Occorrono libri facili da leggere, scritti appositamente o abbreviati o in parte riscritti, libri parlati, periodici registrati. L'accesso a Internet, ai cd-rom e ai giornali presenta difficoltà che possono venire attenuate con l'impiego di attrezzature speciali (*Dyslexia, an invisible handicap: a challenge for the libraries*, p.7-10). Un rapporto in proposito della stessa Nielsen è stato pubblicato dal "Bulletin d'informations" dell'Associazione dei bibliotecari francesi (*Les personnes dyslexiques, des étrangers dans nos bibliothèques? Services et documents spécifiques pour faibles lecteurs*, 4° trim.1998, p.57-61). L'Associazione dei bibliotecari francesi ha istituito un'apposita commissione per l'accesso degli handicappati alle biblioteche, che con una relazione presentata nel 1994 al congresso dell'ABF a Vichy aveva considerato tra gli aspetti positivi la facilitazione delle duplicazioni grazie a nuove tecnologie, ma aveva anche posto in evidenza aspetti negativi, come il rifiuto di certi editori alla trascrizione in braille e alla duplicazione sonora, e soprattutto la mancanza di una legislazione mirata ("Bulletin d'infor-



mations. ABF", 3° trim.1994, p.107-109).

Un interesse particolare per recuperare e per agevolare i disabili è prestato dovunque nei confronti dei ciechi e, più in generale, dei deboli di vista. L'attenzione per questi utenti non riguarda solo le biblioteche pubbliche, con l'acquisto di pubblicazioni a grandi lettere o di libri parlanti, ma interessa ogni tipo di biblioteca e in particolare le biblioteche universitarie, con la creazione di laboratori per la duplicazione sonora e per la trascrizione in braille, nonché con lo sviluppo del prestito interbibliotecario di materiale da ascoltare o da "leggere" tattilmente. L'interesse per il problema è universale. Nell'ambito del programma UAP, che persegue la disponibilità universale delle pubblicazioni, l'IFLA ha attivato il SEDODEL (Secure document delivery for blind and partially sighted people), del quale si interessa la British Library; per informazioni si può consultare il sito <<http://www.arttic.com/projects/>



sedodel/> ("IFLA journal", 1998, 4, p.266). In particolare, la sezione delle biblioteche per ciechi dell'IFLA è molto attiva: al 58° Congresso IFLA (New Delhi, 1992) nella sezione delle biblioteche per ciechi furono presentate una relazione del giapponese Hiroshi Kawamura sulla cooperazione internazionale, di due indiane (C.D. Tamboli sui bambini ciechi, particolarmente numerosi in India, e Vikram S. Rawat, sul servizio di prestito interbibliotecario in dodici biblioteche pubbliche e 141 universitarie), oltre ad una di Allan Leach sulle necessità degli analfabeti e dei ciechi e sull'atteggiamento da tenere nei loro confronti. Per il congresso di Barcellona (1993) segnaliamo, tra le relazioni presentate, quella di Winnie Vitzansky sull'educazione dei bibliotecari scolastici volta a considerare effettivamente tutte le necessità. Lo stesso tema è stato ripreso, sempre in ambiente IFLA, da Anne M. Galler (*The inclusion of library services to disadvantaged persons in library school curricula: a survey*, "IFLA journal", 1997, 5/6, p.365-370), la

quale ha ricordato tra l'altro un'inchiesta iniziata alla fine del 1995 con l'invio di 430 questionari, che ottenne solo un limitato numero di risposte, dal che l'autrice ha dedotto la necessità di sensibilizzare maggiormente i bibliotecari e di istruirli sul comportamento da tenere con i minorati. Dei successivi congressi dell'IFLA ricordiamo quello dell'Avana (1994), dove Noel Fernandez Collot trattò la formazione del cieco come bibliotecario, di Istanbul (1995), dove Marij Schols sostenne la pubblicazione su richiesta di libri a grandi caratteri, di Beijing (1996), dove si discusse dell'impiego del computer per ottenere libri parlanti, di Copenhagen (1997) dove si considerarono più genericamente, insieme con la sessione per le persone svantaggiate, i problemi degli anziani, con interventi particolari di delegati bulgari, danesi e irlandesi. Nel 1998 la Sezione delle biblioteche per ciechi ha compilato le *Guidelines for library service to braille users*, approvate al congresso di Amsterdam ("IFLA journal", 1998, 5/6, p.344-346). Una notevole diffusione ha riscontrato l'*International directory of libraries for the blind*, dell'instancabile sezione IFLA delle biblioteche per ciechi, che nel 1995 era giunto alla quarta edizione, pubblicata da Saur (la prima, con titolo leggermente diverso, era uscita nel 1984; la terza, del 1990, era stata curata dal sopra ricordato Kawamura). Come si è accennato sopra, si è prestato interesse a questo problema anche nelle biblioteche universitarie, dove si è insistito in particolare sull'adozione di schermi a grandi lettere, di sintetizzatori e di altri apparecchi idonei. Un servizio di informazione in braille è descritto da Tom McNulty (*Reference service for students with disabilities: desktop braille publishing in the academic library*, "RSR: Reference services review",

1993, 1, p. 37-43). I programmi educativi finanziati con fondi federali devono rispettare l'*Education for all handicapped children act*, del 1975, ed il più recente *Americans with disabilities act*, del 1990. La nuova tecnologia del sonoro ha vantaggi sul braille, perché è meno ingombrante ed abbassa i costi di produzione, ed è applicabile sia alla produzione di libri parlanti che ai sintetizzatori, ma alcuni studenti non sono in grado di utilizzare tutti i formati disponibili, perché hanno più di un handicap. Ad esempio, alcuni ciechi hanno scarsa sensibilità ai polpastrelli e non sono in grado di usare la scrittura braille, mentre un sordo-cieco non può che ricorrere al braille, come è avvenuto per uno studente dell'Università di New York, il quale per partecipare alla vita universitaria deve avere tutto in braille, compresi gli avvisi per le lezioni ed i menu per la mensa. Il centro Henry and Lucy Moses dell'Università di New York si interessa agli studenti disabili, tra i quali circa duecento sono impossibilitati a utilizzare la stampa (non si tratta solo di minorati della vista, ma anche di dislessici). Questo centro, che ha richiesto rapporti intensi con i docenti, oltre ad acquistare prodotti in braille è anche attrezzato per una rapida riproduzione in braille, partendo da dischetti in ASCII o scannerizzando i testi a stampa (da 45 a 90 secondi per pagina): "Ironicamente la tecnologia del microcomputer, un tempo considerata proprio come una nuova minaccia alla supremazia del braille, può in effetti esercitare un'influenza positiva sulla diffusione del braille", perché la possibilità di ottenere più materiale in braille e con maggiore rapidità ha come effetto un aumento della richiesta. In Inghilterra è stato studiato un software per l'accesso elettronico alle risorse di una biblioteca universitaria da parte dei sottovedenti denominato ELVIS ➤

**A proposito di nuove biblioteche** L'11 giugno 1999, durante la sua ultima visita in Polonia, il Papa ha inaugurato il nuovo edificio della Biblioteca universitaria di Varsavia. La biblioteca, fondata nel 1817, contiene due milioni e mezzo di volumi ("American libraries", Aug. 1999, p.36).

**Un buon raccolto** L'Università statale della California ha ricevuto da un agricoltore del paese cinque milioni di dollari per dotare un nuovo campus di una biblioteca, che verrà costruita ristrutturando l'edificio di un ospedale psichiatrico. In una considerazione finale si manifesta la speranza che la donazione costituisca uno stimolo per altre donazioni ("Library journal", Oct. 1, 1999, p. 26).

**Una valutazione senza sospetti** Il Department for Culture, Media and Sport sta considerando l'attività della British Library per valutarne l'efficienza e l'efficacia e per valutare se alcune delle sue attività potrebbero essere svolte da altre istituzioni. A questo scopo saranno consultate anche le istituzioni utenti (ma non le singole persone). Si avverte che "non si deve sospettare nessun intendimento sinistro" in una verifica che per legge deve avvenire ogni cinque anni, alla quale sono soggette tutte le istituzioni pubbliche che non dipendano direttamente dal ministero ("Library Association record", Jan. 2000, p. 3).

(Electronic library visually impaired service) ("Current research in library and information science", June 1995, p. 4-5). Una guida ai servizi e alle attrezzature per sottovedenti, pubblicata a stampa, in braille e su nastro, uscita la prima volta nel 1973, vent'anni più tardi era arrivata alla decima edizione (Margaret Ford-Thena Heshel, *The in touch 1993/4 handbook: the BBC radio4 guide to services for people with a visual handicap*, 10<sup>th</sup> ed., Broadcasting support services, 1993). Nonostante molte voci positive, Richard N. Tucker (*Copyright, library provision and the visually handicapped reader*, "IFLA journal", 1997, 4, p. 275-279) avverte come il materiale in formato disponibile per i ciechi sia ancora troppo scarso e che in particolare i libri in braille o a grandi caratteri, i libri parlanti e la digitazione presentano difficoltà di carattere legale, che è necessario superare affinché i servizi delle biblioteche siano resi effettivamente disponibili anche a quegli utenti.

Kevin Carey ha osservato che ogni novità tecnologica nel campo delle comunicazioni presenta difficoltà per determinate categorie di persone, ma anche nuove opportunità:

si pensi ad esempio all'importanza assunta dal telefono per chi sia bloccato in casa. I poveri sono quasi sempre svantaggiati, soprattutto agli inizi di una tecnologia nuova, quando i costi sono più elevati. In un articolo in cui mette a confronto varie categorie di svantaggiati, Carey considera in particolare gli accorgimenti offerti dalla tecnologia ai minorati della vista (*Comparative disadvantage and special opportunities and the information technology revolution: general considerations and the examination of visual impairment as a case study*, "Aslib proceedings", Apr. 1997, p. 77-81). Ovunque troviamo esempi di interesse per mettere i minorati della vista in grado di utilizzare i servizi della biblioteca: Jill Mendle è testimone degli sforzi messi in atto dalle biblioteche dell'Università dell'Alabama nei confronti dei ciechi e dei deboli di vista, come degli impedimenti nei movimenti (*Library services for persons with disabilities*, "The reference librarian", (1995), 49/50, p. 105-121). Il numero dello "Scandinavian public library quarterly" già ricordato (1998, 3) contiene due articoli sui servizi per ciechi e per sottovedenti in Finlandia. A Helsinki esiste una biblioteca statale per i minorati della vista,

che serve l'intero paese e produce libri parlanti, libri e testi musicali in braille e libri elettronici, mentre editori privati pubblicano libri a grandi caratteri. La biblioteca, che possiede 20.600 titoli di libri parlanti e 5.700 in braille, ha 9.000 utenti ed è collegata con trecento biblioteche, ospedali e case di riposo; nel 1997 ha effettuato 450.000 prestiti di libri parlanti e in braille: cifra notevole anche se, come sembra più probabile, si riferisce al totale delle unità fisiche e non ai titoli (Marketta Ryömä, *Library services for the visually impaired in Finland*, p.17-18). Riitta Kaisa Voipio (*Visually impaired... but far sighted: a Finnish experiment*, p.19-20) ha sperimentato in una cittadina rurale un'attività per quindici minorati della vista (essa stessa lo è), per la maggior parte anziani, con l'impiego di un sintetizzatore grazie al quale i ciechi possono ascoltare quello che appare sullo schermo. Un veterano, che aveva perduto la vista e le mani in guerra, era in grado di leggere il giornale da solo. Il Royal National Institute for the Blind, a Londra, possiede una biblioteca di consultazione che costituisce la maggior raccolta del genere nel Regno Unito, con un catalogo computerizzato a grandi lettere e un sintetizzatore, oltre ad altri mezzi tradizionali (Bernard Fleming, *An accessible service*, "Library Association record", Dec. 1994, p. 671). Non poteva mancare l'intervento per favorire la consultazione di Internet: Charles Oppenheim e Karen Selby considerano le possibilità di utilizzazione di tre motori di ricerca (Altavista, Yahoo! e Infoseek) da parte dei ciechi o dei minorati della vista, che saranno resi indipendenti con l'intervento di un sintetizzatore. Gli ostacoli per l'interpretazione delle videate possono essere eliminati in fase di progettazione, se si riesce a superare l'inconveniente che "chi progetta di solito

è più preoccupato dell'aspetto esteriore della pagina per chi vede che dell'accessibilità per una minoranza di utenti". Lo stesso impiego del termine "immagine" fa sì che il cieco si senta escluso. Molte ricerche di una certa profondità hanno presentato inconvenienti superabili con semplici spiegazioni sul funzionamento del motore di ricerca (*Access to information on the World wide web for blind and visually impaired people*, "Aslib proceedings", Nov./Dec. 1999, p. 335-345). Il libro parlato è meno diffuso rispetto alla sua potenzialità, secondo Isabelle Masse (*Le livre parlé*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1994, 3, p. 75-76). L'attività editoriale in proposito è piuttosto limitata e dovrebbe essere maggiormente pubblicizzata, anche nelle vetrine delle librerie. In Canada la Biblioteca Braille di Longueuil, presso Montreal, la se-

conda al mondo dopo quella di Parigi (ma vorrei ricordare qui la Biblioteca italiana per ciechi regina Margherita, di Monza), dispone di oltre 15.000 titoli (la trascrizione in braille ora avviene con mezzi informatici). Opera soprattutto per posta, con circa seicento iscritti regolari sui 1.200 canadesi in grado di leggere in braille (Michelle Brûlé, *La Bibliothèque Braille ou une odyssée de 95 ans*, "Documentation et bibliothèques", Avr./Juin 1994, p. 81-86). Pur presentando meno problemi, non è sempre facile il rapporto con i sordi, con i quali occorre pazienza e comprensione. Pat Hollander riferisce sugli ottimi risultati di un contratto a breve termine con un'educatrice sorda per l'addestramento del personale di una biblioteca pubblica di New York e per preparare un progetto di interventi a favore dei lettori sordi (*Deaf-advocacy at Queens*

*Borough PL*, "American libraries", June 1995, p. 560-562).

Un diverso approccio, ma non minore attenzione, è da prestare a coloro che presentano difficoltà intellettuali, tenendo conto che, se si considera anche chi presenta un leggero ritardo mentale, tanto da avvicinarsi alla normalità pur se bisognoso di un minimo di aiuto, la percentuale di coloro che hanno una deficienza intellettuale tocca il tre per cento della popolazione. Così esordisce Sophie Janik (*La bibliothèque au service des usagers ayant une déficience intellectuelle* ("Documentation et bibliothèques", Juil./Sept.1994, p. 145-148), la quale sostiene che la biblioteca favorisce il processo di normalizzazione. Occorre abituare il personale a dimostrarsi disponibile, usando un linguaggio semplice, ma non infantile, ad affrontare una cosa per ➤



volta, a considerare e rispettare il ritmo e le capacità degli utenti e ad assicurarsi che essi abbiano capito bene. Si acquistino libri illustrati, con un vocabolario limitato e giochi ripetitivi, si organizzino gruppi di ascolto per racconti o per letture senza mescolare adulti e bambini, si collabori con altre istituzioni. Come vediamo, anche in questo caso è messa in evidenza la necessità di trovare e di offrire appoggio ad organismi non bibliotecari. Anche Thomas E. Hecker nel fascicolo di "The reference librarian" già ricordato affronta il tema del trattamento dei minorati psichici, con i quali è anzitutto necessaria una tolleranza ben al di là del normale, in quanto i rapporti con quei lettori sono i più delicati nell'ambito del servizio al pubblico in difficoltà (*Patrons with disabilities or problem patrons: which model should librarians apply to people with mental illness?*, p. 3-12).

L'interesse per gli anziani presenta forti variazioni di intensità e costituisce sovente oggetto di dichiarazioni che finiscono per non concretizzarsi in attività mirate, anche per l'estrema varietà delle situazioni. L'American Library Association nel 1970 formulò le sue prime raccomandazioni per il servizio bibliotecario agli anziani, delle quali il "Reference & user services quarterly", la rivista dell'ALA che è al tempo stesso la pubblicazione ufficiale della RUSA (Reference and User Services Association), ha pubblicato la terza versione nell'autunno 1999 (*Library services to older adults guidelines*, p. 25-27). In esse si avverte che questa attività non è da considerarsi una moda passeggera, ma deve dar vita a un programma permanente inserito all'interno del bilancio generale, con una voce a sé.

Tutte le attività e le prestazioni della biblioteca devono essere disponibili e adatte agli anziani (ad esempio, la segnaletica e l'illuminazione) e si dovrà provvedere un servizio esterno a chi non sia in grado di frequentare la biblioteca. Si raccomanda in particolare di evitare stereotipi e di superare le differenze economiche e culturali. In queste raccomandazioni ritroviamo la varia problematica che ha per oggetto i gruppi in difficoltà: ci sono gli utenti normali anziani, gli utenti handicappati anziani, gli utenti anziani di etnie diverse ecc. Già negli anni 1994-1995 fu svolta nel Kent una ricerca sui servizi of-



ferti agli anziani dalle biblioteche pubbliche ("Current research in library information science", March 1995, p. 1-2). Il problema, pur nella sua varietà che esclude progetti complessivi analoghi a quelli già notati per le altre categorie di utenti, è serio ed è destinato ad accentuarsi ulteriormente, come nota Allan M. Kleiman, il quale prevede che nel 2020 quasi un americano su sei sarà anziano e che di conseguenza le biblioteche si devono preparare a offrire qualcosa di più che qualche scaffale di libri a grandi caratteri. Può lasciare perplessi l'opinione espressa da

Kleiman che le sezioni per gli anziani dovrebbero diventare "altrettanto comuni di quelle per i bambini" (mi domando anzi se sia conveniente prevedere sezioni apposite dove relegare i vegliardi), ma certamente un servizio per quei clienti sarà necessario. Tanto più, nota Kleiman, che si dovrà tener conto delle diverse fasi di invecchiamento, ed è curiosa quanto opportuna la distinzione tra vecchi giovani (tutto è relativo a questo mondo), vecchi medi e vecchi vecchi (*The aging agenda: redefining library services for a graying population*, "Library journal", Apr. 15, 1995, p. 32-34).

Le categorie di lettori in difficoltà perché incapaci di utilizzare appieno i servizi offerti dalla biblioteca, o perché la biblioteca non sa offrir loro i servizi di cui avrebbero bisogno, non sono certo esaurite con questa breve rassegna. Consideriamo i problemi della censura, dell'esclusione per motivi razziali, o le persone "diverse", come gli omosessuali. Di questi problemi questa rubrica si è già interessata e si interesserà ancora: mi limito a ricordare un libro di Earl Lee, *Libraries in the age of mediocrity* (Jefferson,

McFarland, 1998), recensito da Edward Dudley ("Journal of documentation", Sept. 1999, p. 449-451), che conferma come negli Stati Uniti esistano gruppi di pressione che tendono a escludere dalle biblioteche scolastiche, pubbliche e perfino universitarie i libri non desiderati, mentre organizzazioni religiose o politiche estremiste avversano l'educazione multiculturale. Consideriamo poi chi non può recarsi in biblioteca, come i malati e i carcerati. Anche di queste categorie di persone questa rubrica si è già interessata e si interesserà ancora.

Ci sembra tuttavia opportuno integrare le informazioni date nella prima parte di questo contributo sulle difficoltà presentate dall'impiego dell'informazione elettronica. Sul pericolo di creare una categoria di emarginati per ragioni economiche, ma soprattutto culturali, segnalo un articolo molto interessante di Marie-France Blanquet (*S'approprier l'information électronique. Les processus de division sociale induits par les capacités économiques et/ou culturelles*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1999, 5, p. 8-16), che vede una "società a due velocità", la più lenta delle quali concerne i gruppi sociali esclusi dalle nuove tecniche di informazione, che si aggiungono ai gruppi già esclusi in precedenza, con la conseguenza di aggravare ulteriormente le divisioni sociali. Secondo altri, invece, proprio queste tecniche costituiscono l'occasione "per lottare contro le disuguaglianze sociali": la rete delle comunicazioni "permetterà di condividere l'informazione, di migliorare l'ambiente e la medicina e di eliminare le barriere tra i ricchi e i poveri". Blanquet non è convinta da queste ragioni e considera in primo luogo l'attrezzatura necessaria, che contraddice chi parla di informazione immateriale, la quale caratterizza invece l'informazione orale, propria di coloro che, non possedendo attrezzature, non hanno accesso alle informazioni elettroniche: sarebbe come "la lettura senza il libro". La disparità assume dimensioni impressionanti se si considera il mondo intero, nel quale il "villaggio planetario" è "un planisfero ben strano, dove interi continenti scompaiono", esclusi dalla nuova tecnica di informazione come lo erano da altri mezzi, analogamente a quanto abbiamo visto per i gruppi sociali: "un'abbondanza che rimane pertanto assai mal divisa e che è addirittura all'origine di un maggior rischio di

divisione planetaria". Disparità dunque a livello mondiale e disparità all'interno dei singoli paesi, dove "la conoscenza delle macchine che permettono l'accesso all'informazione elettronica si presenta in effetti sempre più come una nuova forma di alfabetizzazione", al punto che molte professioni si sentono minacciate nella loro ragione di essere. Lo stesso apprendimento delle tecniche informatiche, a causa della continua evoluzione, esige una formazione permanente con un dispendio di mezzi finanziari, intellettuali e fisici che non tutti si possono permettere.

L'Institute of Museum and Library Services ha finanziato una ricerca riguardante l'impatto di Internet sull'utenza della biblioteca pubblica. La ricerca, ancora in corso, è molto dettagliata ed è diretta da G. D'Elia dell'Università di New York ("Current research in library and information science", Dec. 1999, 326). Sulla limitazione dell'accesso a Internet è intervenuto con un contributo ben documentato Jack Kessler (*Limiter l'accès à Internet dans les bibliothèques. Le modèle américain?*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1999, 5, p. 66-77), il quale teme che la stessa debolezza delle biblioteche presenti il rischio di una limitazione applicata alla cieca: infatti la funzione delle biblioteche come intermediarie di informazioni si fa sempre più marginale ed in questo contesto sembra inopportuno imporre restrizioni. Il modo di affrontare i problemi tra censura e libertà presenta secondo Kessler un estremismo tipicamente americano, con un "approccio bipolare" sconosciuto altrove: la tendenza americana è di proteggere l'infanzia limitando l'accesso a Internet ai bambini non solamente per i siti pornografici,



**La biblioteca della scuola per ciechi "Perkins" di Watertown, Massachusetts**

ma anche dove viene esaltata la violenza, mentre limitazioni analoghe non ci sono per i libri. Sono molto diffusi in America i programmi di addestramento all'uso del computer da parte del pubblico, ben più che gli interventi a favore della lettura; d'altronde per la consultazione di Internet si eccita un effetto di spavento che contrasta con la libertà di espressione. Porre un limite "rimette direttamente in discussione la missione fondamentale della grande maggioranza delle biblioteche, che consiste nell'assicurare a tutti un accesso eguale all'informazione". La limitazione, dunque, oltre ad essere discutibile è in ogni caso prematura in questa fase in cui Internet è ai suoi inizi: la censura mette in evidenza proprio quello che si vorrebbe evitare. Questo articolo, molto interessante, conclude sostenendo che la politica americana non può essere esportata; non elimina tuttavia tutti i dubbi, se non altro perché il ma-



teriale reperibile in Internet non è confrontabile con il materiale acquistato dalla biblioteca, che risponde a certi criteri di selezione. Anche Alex Byrne nell'articolo ricordato in precedenza dedica spazio a Internet e ci offre un curioso paragone sul cambio di comportamento che si sta verificando: "proprio come il commercio delle spezie attraverso Venezia ha cambiato le abitudini alimentari europee, oggi il flusso libero delle informazioni sta cambiando il nostro mondo". Byrne come Kessler non approva un modello limitativo che taglia crudamente in due la situazione. È ben vero che in Internet sono presenti la bassa propaganda e la pornografia, ma "i tentativi di limitare l'accesso sono estremamente pericolosi": sta ai bibliotecari prestare l'aiuto conveniente perché i lettori trovino il meglio. Le restrizioni, in particolare per i minori, riguardano il sesso, la

violenza, lo sfruttamento, il linguaggio "forte": occorre cercare un giusto equilibrio tra la libertà assoluta e chi vorrebbe limitazioni ulteriori, e Internet certamente presenta difficoltà di comportamento; il bibliotecario deve ricordare che il suo compito è favorire l'accesso libero all'informazione.

Occorre considerare quanti, tra il pubblico "normale", hanno bisogno di consigli, di informazioni, di suggerimenti; e considerare quanti nascondono questo bisogno per timidezza o per orgoglio o per mancanza di fiducia. Basti pensare alle notizie che i cataloghi contengono e che non vengono ritrovate: occorre far parlare il catalogo. Se pensiamo che i cataloghi alfabetici per soggetto non contengono di solito la rete dei collegamenti, e che questa caratteristica negativa si va ripetendo nei cataloghi in linea, avremo

individuato una parte del pubblico alla cui frustrazione si sarebbe potuto e si potrebbe porre rimedio. Come avvertito nella prima parte di questo contributo, la problematica dei lettori in difficoltà tocca tutti gli aspetti organizzativi della biblioteca, di ogni tipo di biblioteca, e sarà facile nel trattare quell'argomento trovare agganci con ogni aspetto del lavoro in biblioteca, con il modo più efficace di utilizzare i libri, di dare a ogni lettore il suo libro e ad ogni libro il suo lettore, di risparmiare il tempo del lettore e di gestire quell'organismo in crescita che è la biblioteca. ■

(revelli@evoluzione.it)

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

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