

I lettori dimenticati

Servizi e strategie per utenti in difficoltà

Cecilia Cognigni

*Biblioteche civiche torinesi
cecilia.cognigni@libero.it*

Le biblioteche pubbliche cercano di interpretare e rendere attuale la funzione della *public library* come biblioteca di tutti e per tutti, ma nonostante questa si proietta sempre oltre la loro azione, come una sorta di idea kantiana. Per questo le biblioteche impegnate a soddisfare i bisogni informativi di tutti gli utenti rischiano comunque di dimenticare e lasciare indietro qualcuno. Ci sono dei lettori che più facilmente di altri tendiamo a dimenticare: coloro che l'IFLA definisce *disadvantaged persons*, gli anziani, le persone ricoverate in ospedale o detenute nelle carceri, chi ha in generale problemi di lettura, i disabili. In particolare l'espressione "lettori dimenticati" è usata da Maria Emanuela Piemontese,¹ con riferimento alla scuola, per indicare i "ragazzi più o meno svantaggiati dal punto di vista sociolinguistico e culturale che popolano le classi della nostra scuola dell'obbligo (...) i ragazzi dislessici, (...) quelli con disturbi dell'apprendimento, i sordi": quei giovani con problemi di lettura, scrittura e in alcuni casi comprensione dei testi, che secondo una stima riferita dalla stessa Piemontese in Italia sarebbero circa il 3% della popolazione.

Questo articolo vuole presentare, senza entrare nel merito delle differenziazioni per fasce d'età, specificità e bisogni di lettura di alcuni di questi gruppi, in particolare i

dislessici e i sordi, estendendo la definizione di lettori dimenticati anche alle persone scarsamente alfabetizzate e con marcate difficoltà di lettura.²

Attraverso la presentazione di alcune esperienze straniere si proporranno percorsi d'azione per le biblioteche pubbliche che volessero attivare servizi per questi lettori



M. Bertoli

così diversi fra loro e così vicini per la comune difficoltà di lettura e scrittura. Questa non abilità rende problematico il rapporto con un servizio come quello rappresentato dalla biblioteca pubblica e la sollecita quindi a simili e mirati interventi strategici per i diversi utenti.

La dislessia e la biblioteca pubblica

La dislessia è un disturbo che ostacola il normale processo di interpretazione dei segni grafici con cui

si rappresentano per iscritto le parole. In breve viene definito un disturbo della capacità di leggere.³

L'Associazione europea della dislessia stima intorno al 7% la percentuale di popolazione degli stati membri che presenta problemi di dislessia. I dislessici "hanno limitate capacità di riconoscimento visivo o limitate capacità di

analisi fonologica delle parole",⁴ ma non difficoltà di comprensione e intellettive. Senza entrare nel merito degli aspetti diagnostici, la dislessia può essere considerata una disabilità con basi neurobiologiche. Per molti è difficile considerarla tale, perché essendo "invisibile" si tende a non riconoscerla immediatamente; si è troppo spesso abituati a stabilire una

sorta di legame identificativo tra menomazione e disabilità.⁵

È naturale che chi ha problemi di lettura e scrittura non sia portato a frequentare le biblioteche pubbliche. Per questo negli anni Novanta in Svezia è stata avviata un'importante campagna di sensibilizzazione nei confronti della dislessia, per promuovere attività e azioni presso le biblioteche pubbliche del paese.⁶ Queste hanno collaborato con la Swedish Library of Talking Books and Braille per promuovere l'utilizzo da parte dei dislessici sia dei libri parlati sia dei libri a stampa.

Nel 1996, anno di inaugurazione della campagna, venne pubblicato il volume *I wasn't stupid after all*, nel quale erano state raccolte significative testimonianze di frequentazione delle biblioteche pubbliche da parte di alcuni utenti con problemi di dislessia. La testimonianza diretta è considerata infatti uno degli strumenti più efficaci di sensibilizzazione nei confronti di una disabilità. Il libro è stato inviato alle biblioteche pubbliche con l'intento di sollecitare da parte della comunità professionale una presa di coscienza in merito ai bisogni dei dislessici. Alla Dyslexia campaign hanno collaborato la Swedish Dyslexia Foundation, la Dyslexia Association, l'Association Against Reading and Writing Difficulties e l'Office of Disability.⁷

In Danimarca, la Biblioteca pubblica di Sjölleröd ha predisposto servizi specifici per gli utenti che soffrono di problemi di lettura come la dislessia, arricchendo le proprie collezioni con documenti che potessero essere loro utili:

- libri parlati, che in questo modo si svincolano dall'essere “libri riservati ai non vedenti”. Il libro parlato, infatti, può essere utile a tutti coloro che preferiscono ricevere l'informazione attraverso l'udito piuttosto che attraverso la vista (per questo la Biblioteca nazionale della Danimarca per i non-vedenti ha reso disponibili le sue collezioni anche agli utenti con problemi di dislessia);
- documenti di facile lettura, sia quelli che sono il risultato dell'adattamento di altre opere sia quelli redatti seguendo determinate regole di scrittura;⁸

- periodici su audiocassette (la Biblioteca per i non-vedenti e le stesse biblioteche pubbliche registrano periodici su audiocassette); La Biblioteca pubblica di Sjölleröd produce inoltre un quotidiano su audiocassetta e propone ai suoi utenti con problemi di lettura uno

specifico servizio di lettura su richiesta (lettura di articoli, documenti ecc.). La biblioteca organizza poi corsi specifici per utenti con problemi di dislessia, avvalendosi di ausili software e hardware per promuovere l'utilizzo delle tecnologie telematiche.

A Sjölleröd è stato allestito anche uno spazio con quei documenti che possono essere utili agli utenti con questo genere di difficoltà. Questa scelta è stata particolarmente gradita ai lettori e li ha messi in condizione di entrare in biblioteca senza dover “parlare del proprio handicap”⁹ quando effettuano una richiesta.

In Italia è in corso un'esperienza analoga a quella della Biblioteca pubblica di Sjölleröd: un gruppo di ricercatori dell'Università La Sapienza di Roma ha dato vita a un periodico generale di informazione, oggi disponibile online. Si tratta del mensile “Dueparole”, una pubblicazione accessibile a tutti coloro che hanno difficoltà di lettura.¹⁰

I sordi e la biblioteca pubblica

La sordità è una riduzione più o meno grave dell'udito. Si distinguono quattro gradi in relazione alla perdita di udito espressa in decibel:

- lieve (con soglia tra 20 e 40 decibel);
- media (con soglia tra 40 e 70 decibel);
- grave (con soglia tra 70 e 90 decibel);
- profonda (con soglia uguale o superiore ai 90 decibel).¹¹

In Italia nasce un bambino sordo ogni mille e a questo dato bisogna aggiungere quello di coloro che diventano sordi successivamente. Dietro la definizione di sordo si nasconde di fatto una realtà complessa e disomogenea. In particolare i sordi “segnanti”, che utilizzano per comunicare soltanto la lingua dei

segni, non accettano la definizione di non-udenti, arrivando a considerarsi una vera e propria minoranza linguistica e culturale. In particolare le *Guidelines for library serving deaf persons* usano il termine di “comunità sorda” per indicare:

- gli utenti della lingua dei segni;
- gli utenti bilingui della lingua dei segni e della lingua parlata o scritta;
- le persone con disabilità dell'udito che comunicano innanzitutto attraverso la lingua parlata e la lettura labiale;
- gli adulti divenuti sordi;
- gli adulti anziani con perdita dell'udito dovuta all'età;
- le persone sorde che non utilizzano né la lingua dei segni né la lingua scritta;
- le persone che intendono con difficoltà;
- i sordo-ciechi.

Per diverse ragioni, le biblioteche non hanno dedicato particolare attenzione ai servizi per le persone sorde. La sordità è stata definita, come già la dislessia, “l'handicap invisibile” perché i sordi non sono identificabili come tali a una prima casuale osservazione, e tendono quindi a non distinguersi dagli altri. Per secoli “i sordi congeniti, i sordomuti furono ritenuti degli idioti [...] e considerati da una legislazione miope come soggetti incapaci di ereditare, di sposarsi, di ricevere un'istruzione, di svolgere un lavoro non banalmente ripetitivo – e si videro rifiutare i diritti umani fondamentali”.¹² Inoltre, tanto più precoce è il deficit tanto più difficile sarà per il sordo usare la lingua parlata e di conseguenza avvalersi di servizi pubblici come le biblioteche.¹³ Per tale motivo la promozione della lettura e dell'alfabetizzazione, che presentano numerosi problemi soprattutto per i sordi abituati a utilizzare prevalentemente o esclusivamente il linguaggio dei segni, diventano per le biblioteche pubbliche un impegno strategico che



passa proprio attraverso il riconoscimento delle loro specificità linguistiche e culturali.

La Mediateca pubblica di Massy, in Francia, alla fine degli anni Novanta ha avviato un progetto di accoglienza per gruppi di bambini sordi della scuola materna. La bibliotecaria della sezione per ragazzi ha iniziato un corso di LSF, Lingua francese dei segni. Sono stati organizzati un atelier per far conoscere la lingua dei segni a tutto il pubblico e incontri bilingui, in lingua francese dei segni e lingua parlata. Per evitare ghehizzazioni si è pensato di far sì che le conferenze fossero accessibili anche ai sordi, con traduzione simultanea in lingua dei segni.¹⁴

Anche in Norvegia sono state fatte interessanti esperienze per facilita-

re i processi di avvicinamento alla lettura del pubblico sordo. Nel 1993 il Norwegian Directorate for Public Libraries ha avviato un progetto pilota finalizzato alla produzione di video-libri per sordi.

L'esiguità del numero dei possibili fruitori (circa 4.000 parlavano la lingua norvegese dei segni all'inizio degli anni Novanta) rese subito evidente che una tale impresa poteva essere sostenuta solo da istituzioni pubbliche come le biblioteche. Furono prodotti 27 video-libri per sordi, traducendo il testo in norvegese nella lingua norvegese dei segni. Questo genere di documenti unisce le caratteristiche della letteratura a quelle del cinema e del teatro ed è diffuso prevalentemente nei paesi del Nordeuropa e negli Stati Uniti.¹⁵

Le nuove tecnologie informatiche: strumenti per l'alfabetizzazione e l'autonomia

Le nuove tecnologie informatiche si sono dimostrate straordinariamente efficaci per facilitare i processi di alfabetizzazione in soggetti con difficoltà di lettura. Il computer può rendere autonomo il ragazzo dislessico, grazie all'impiego di scanner e programmi che consentono di leggere ad alta voce un testo, utilizzando quindi "l'ascolto piuttosto che la decifrazione".¹⁶

Mentre per gli altri studenti l'informatica costituisce uno strumento di potenziamento delle proprie capacità di acquisizione delle informazioni, per i dislessici essa rappre-

sentano uno strumento di compenso, cioè una sorta di protesi che consente loro di avvicinarsi alle abilità degli altri, uno strumento indispensabile per esprimere le loro potenzialità cognitive che sono ingabbiate dalla disabilità di lettura.¹⁷

Anche per i sordi il computer e Internet costituiscono uno strumento particolarmente utile per la comunicazione. Racconta Elio Tesio, coordinatore della Mediateca AREA di Torino:¹⁸

Quando abbiamo introdotto il calcolatore nella Mediateca AREA in un gruppo di bambini sordi profondi, con l'unico obiettivo di farli comunicare con altri ragazzi e di farli giocare, siamo rimasti meravigliati noi stessi degli straordinari effetti che questo oggetto, così impiegato, produceva su di loro. Alcuni, che avevano sempre rifiutato la scrittura, chiedevano di imparare a scrivere per inviare i propri messaggi ai compagni sordi di un'altra città, restando in attesa davanti allo schermo e ad un modem lentissimo. Li abbiamo visti motivati ad inventare storie che riprendevano esattamente quello che accadeva nel gruppo e intenti a rielaborare i loro vissuti attraverso la mediazione di personaggi inventati grazie all'uso di un software di fumetti.¹⁹

Proprio Internet, accrescendo le opportunità di dialogo tra le persone attraverso la posta elettronica, i chat group, le mailing list, offre alle utenze svantaggiate importanti occasioni per comunicare con altre persone che presentano le stesse loro difficoltà e per entrare in contatto con enti e associazioni che si occupano di dislessia, sordità ecc.²⁰

L'analfabetismo: una realtà anche italiana

I documenti di facile lettura, sia gli adattamenti di testi classici sia quelli che sono il risultato di una controllata attività di scrittura, pos-

sono essere molto utili sia ai dislessici sia ai sordi.

Le *Guidelines to easy-to-read materials* redatte dalla Section Libraries Serving Disadvantaged Persons dell'IFLA, nel discutere di documenti di facile lettura, e più in generale dell'importanza del saper leggere come abilità fondamentale per arrivare a esercitare quei diritti che sono alla base della vita democratica di un individuo, identificano due gruppi principali cui questo genere di documenti è rivolto:

- a) le persone che soffrono di un handicap e che hanno un bisogno intrinseco di documenti di facile lettura;
- b) i lettori con un livello di lettura piuttosto limitato, che per un certo periodo troveranno utili strumenti del genere.

Questo importante documento dell'IFLA introduce quindi un secondo gruppo di lettori che possiede limitate capacità di lettura, perché le ha scarsamente esercitate o perché non le ha proprio mai acquisite.

Da questo punto di vista la situazione in Italia è particolarmente preoccupante. Un rapporto prodotto dall'Università di Castel Sant'Angelo per l'Educazione permanente dell'UNLA (Unione nazionale per la lotta contro l'analfabetismo), consultabile in rete da gennaio 2004, evidenzia già nel titolo, *Volar sanz'ali*, un "paradosso emblematico della società italiana" che per il suo "vigore espansivo" si colloca ai primi posti fra i paesi industrializzati e che di contro presenta una "mancanza di ali adatte" e cioè un numero del tutto insufficiente di personale scientifico e tecnico e "una zavorra di concittadini fermi alla licenza elementare o addirittura privi di titoli di studio". I dati Istat riferiti da questa ricerca sono allarmanti:

A fronte di 3.699.000 italiani che possiedono un dottorato di ricerca, una

laurea o una laurea breve, sta l'enorme serbatoio dei nostri concittadini analfabeti, semianalfabeti o in possesso della sola licenza elementare: 22.529.000 di italiani sul totale della popolazione di 57.474.000. Si tratta di 39,2 su 100.²¹

La rilevazione Istat "accorpa i possessori della sola licenza elementare con quelli sforniti di titolo di studio, analfabeti e semianalfabeti, sul totale della popolazione".²² La licenza elementare è un titolo, ma ha scarso valore "sul piano delle capacità minime richieste per essere consapevolmente presenti nella società e se si aggiunge che i titoli di studio vengono considerati obsoleti se non esercitati per cinque anni (...) il termine analfabeta è da ritenersi appropriato a connotare questa condizione".²³

Difficile, almeno in prima battuta, immaginare che cosa poter fare solo come biblioteche pubbliche nei confronti di coloro che non possiedono alcun titolo di studio, se si considera inoltre l'abitudine storica delle biblioteche a confrontarsi con un pubblico già scolarizzato; più facile sembrerebbe invece lavorare con i semianalfabeti e più in generale con coloro che hanno poca dimestichezza con la lettura e la scrittura: gli *illettrés*, per usare un termine francese,²⁴ coloro che hanno difficoltà a leggere un articolo di giornale, un bando di concorso, il bugiardino di un medicinale.

Comunque anche per questi "non-lettori",²⁵ come per alcuni gruppi di disabili, non ultimi coloro che hanno problemi di apprendimento,²⁶ i documenti facilitati possono risultare utili ed efficaci. Inoltre anche per costoro, proprio l'informatica e Internet si dimostrano uno strumento molto efficace per stimolare l'esercizio della lettura e l'utilizzo della scrittura. Il grande apprezzamento e successo di partecipazione registrati ai corsi di alfabetizzazione informatica organizzati presso la Biblioteca civica "Cesare Pavese",

nel quartiere popolare Mirafiori sud di Torino, sembrerebbe confermare questa tendenza.

Conclusioni

Le biblioteche pubbliche, quindi, non possono non tenere conto dei bisogni di lettura e informazione di questi pubblici, perché la comprensione e il miglioramento dell'accoglienza del pubblico con difficoltà specifiche aiuta a rendere migliore l'accoglienza di tutto il pubblico.²⁷

Come indicato nelle *Guidelines for library services to persons with dyslexia* parlando della figura del My own librarian,²⁸ si raccomanda alle biblioteche pubbliche di formare il proprio personale in modo da poter avere in ogni biblioteca dei colleghi che possano fungere da figure di riferimento per gli utenti con bisogni specifici, per ottenere una sorta di presa in carico personalizzata di determinati lettori. In Francia qualcosa di analogo è stato fatto alla fine degli anni Novanta, con i cosiddetti *media-teurs du livre*²⁹ per contrastare l'*illettrisme*, quel fenomeno per cui "una persona, a cui sono state insegnate le basi della lettura, della scrittura e del calcolo, non ha acquisito o conservato, per ragioni diverse, queste competenze elementari"³⁰ (proprio una parte degli analfabeti identificati dall'indagine dell'UNLA).

Le attività di alfabetizzazione informatica possono aiutare anche gli utenti svantaggiati, favorendo l'acquisizione di quell'abilità di lettura di base che diventa un requisito essenziale per la comprensione e l'interpretazione del mondo.

È necessario che le biblioteche potenzino l'accessibilità dei sistemi informatici e l'uso di "tecnologie assistive", cioè di quegli "strumenti e soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla per-

sona disabile (...) di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici".³¹ Come già detto, la promozione di iniziative di alfabetizzazione informatica nelle nostre biblioteche può risultare di grande utilità anche per quelle utenze che hanno problemi di lettura perché sono scarsamente alfabetizzate: Internet come grande palestra di lettura.

Per riuscire nell'organizzazione di servizi specifici e delle opportune azioni di alfabetizzazione, una biblioteca pubblica deve sapersi avvalere della collaborazione di associazioni di settore e di enti che si occupano di educazione permanente, intensificando perciò i progetti di cooperazione.

Documenti e materiali specifici dovrebbero essere messi a disposizione senza preclusioni, come per esempio i libri parlati, nati per rispondere inizialmente ai bisogni informativi e di lettura dei non-vedenti, ma rivelatisi particolarmente utili anche per i dislessici e più in generale per tutti coloro che preferiscono, nell'esercizio della lettura, l'ascolto alla visione.

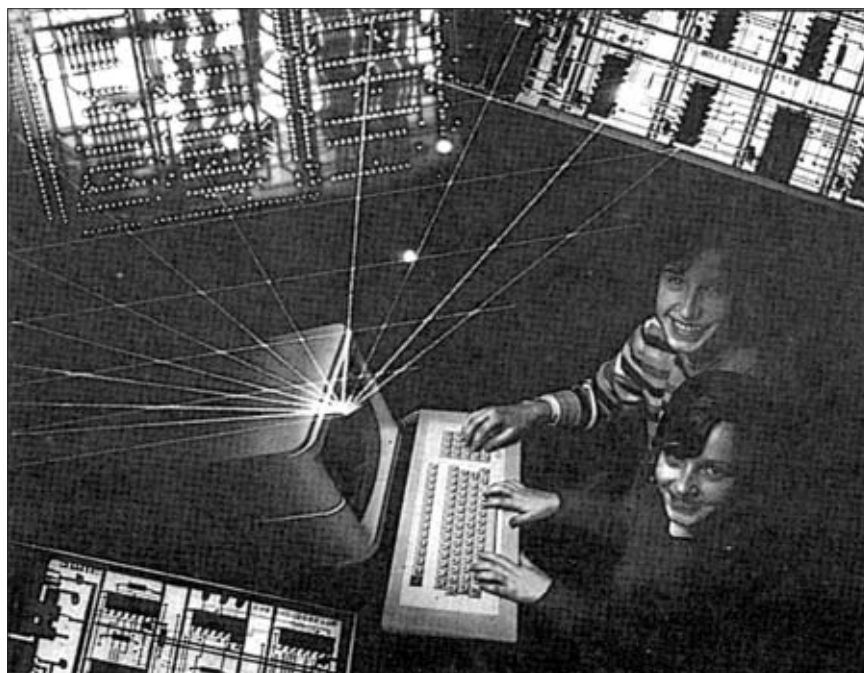
Le biblioteche pubbliche dovreb-

bero farsi promotrici di progetti finalizzati alla produzione di documenti che rispondano ai bisogni di lettura e alfabetizzazione di questi gruppi, come dimostra il caso norvegese: libri di facile lettura, libri e periodici "parlati", video e dvd con lettura simultanea in linguaggio dei segni.³²

Si può concludere sottolineando che la battaglia per l'alfabetizzazione "non è una battaglia di retroguardia",³³ anzi come l'IFLA e l'Unesco hanno ampiamente raccomandato, l'alfabetizzazione e la promozione della lettura restano tra i principali compiti della biblioteca pubblica.

Non si fa televisione, non si fa informatica, non si fa teletrasmissione di dati se non continuamente filtrando tutto attraverso testi scritti, passando attraverso testi scritti, imparando a controllare molto meglio di quanto prima non facessimo la scrittura e la lettura che diventano di pari passo sempre più indispensabili.³⁴

Si potrebbe aggiungere che proprio Internet e l'informatica possono essere per le biblioteche pub-



bliche due straordinari strumenti di promozione della lettura e della scrittura per tutti.

Note

Ringrazio per i loro suggerimenti Carlo Revelli e Francesca Delliri, bibliotecaria presso l'Istituto per sordomuti di Pianezza (TO).

¹ *Il mestiere di scrivere: "Due parole per i lettori dimenticati"*, <<http://www.mestierediscrivere.com/testi/dueparole.htm>>. Intervista a Maria Emanuela Piemontese sul tema dei "lettori dimenticati". Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

² Scrive Carlo Revelli: "Il problema è tuttavia presente in forma sempre più massiccia nei paesi occidentali, non solo per l'analfabetismo residuo, ma soprattutto per quello di ritorno e per la minoranza non trascurabile di persone scarsamente letterate, per le quali la lettura non è sentita come necessaria e costituisce comunque uno sforzo non lieve" (CARLO REVELLI, *Lettori in difficoltà*, "Biblioteche oggi", 11, 1993, 10, p. 55).

³ GIACOMO STELLA, *La dislessia*, Bologna, Il Mulino, 2004, p. 10.

⁴ *Ibidem*, p. 19.

⁵ *Ibidem*, p. 114-115.

⁶ MARGARETA NORBERG, *The dyslexia campaign*, "Scandinavian Public Library Quarterly", (1998), 3, p. 11-13.

⁷ *Ibidem*.

⁸ "Una scrittura concreta che eviti il linguaggio astratto; un'azione che segua un filo conduttore; una scrittura che eviti il linguaggio simbolico (es. le metafore); la concisione per evitare la presenza di più azioni nella stessa frase; l'assenza di parole difficili. Le parole inusuali dovranno essere rese comprensibili dal contesto; la descrizione di relazioni complesse in una maniera concreta e logica; il rispetto della sequenza cronologica degli eventi" (la traduzione è nostra). IFLA, *Directives pour les documents faciles-à-lire*, IFLA, 1999, p. 15. Il documento è consultabile all'indirizzo: <<http://www.ifla.org/VII/S9/nd1/iflapr.59f.pdf>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

⁹ GYDA SKAT NIELSEN, *Les personnes dyslexiques, des étrangers dans nos bi-*

bliothèques?, "Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français", (1998), 181, p. 57-61.

¹⁰ "Due parole", <<http://www.dueparole.it>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

¹¹ SIMONETTA MARAGNA, *La sordità*, Hoepli, 2000, p. 15.

¹² OLIVER SACKS, *Vedere voci: un viaggio nel mondo dei sordi*, Milano, Adelphi, 1991, p. 37.

¹³ IFLA, *Guidelines for library services to deaf persons*, IFLA, 2^a ed., 2000, p. 10.

¹⁴ COLETTE BARBELMIEN, *Personnes sourdes: l'exemple de Massy*, "Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français", (1998), 181, p. 47-49.

¹⁵ ANDERS ERICSON, *Video books in sign language*, "Scandinavian Public Library Quarterly", (1998), 3, p. 21-23.

¹⁶ GIACOMO STELLA, *cit.*, p. 108.

¹⁷ *Ibidem*, p. 110.

¹⁸ *Mediateca AREA*, <<http://www.area.org>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

¹⁹ *L'uovo fuori dal cesto: dinamiche affettive con i disabili e le loro famiglie*, a cura di Elio Tesio, Torino, UTET, 2000, p. 313.

²⁰ COURTNEY DEINES-JONES, *Access to library Internet services for patrons with disabilities: pragmatic considerations for developers*, <<http://www.rit.edu/~easi/itd/itdv02n4/article5.html>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

²¹ UNIONE NAZIONALE PER LA LOTTA CONTRO L'ANALFABETISMO – UNIVERSITÀ DI CASTEL SANT'ANGELO PER L'EDUCAZIONE PERMANENTE DELL'UNLA, *Volar sanz'ali*, 2^a ed. riveduta, <http://www.unla.it/index_documenti.asp?d=10>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

²² *Ibidem*.

²³ *Ibidem*.

²⁴ Il rapporto al Primo ministro francese *Des illettrés en France* ("La Documentation française", 1984) attribuisce al termine *illettrisme* lo stesso significato di ciò che nel 1960 l'Unesco definiva analfabetismo funzionale, e cioè "être incapable de lire et d'écrire en le comprenant un exposé simple et bref de faits en rapport avec la vie quotidienne" (JEAN VOGLER, *L'illettrisme en France*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1998, 5).

²⁵ Carlo Revelli ha usato questa

espressione in due articoli: *Non lettori e lettori in difficoltà – 1*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 3, p. 30-37, e *Non lettori e lettori in difficoltà – 2*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 4, p. 54-62, ai quali si devono alcune delle segnalazioni bibliografiche e delle considerazioni riprese in questo articolo.

²⁶ L'esperienza della Easy to Read Foundation di Stoccolma conferma l'utilità dei documenti di facile lettura anche per i disabili intellettivi. LOTTA ROSENTRÖM, *Reading representatives: a model which creates reading opportunities despite severe reading disabilities*, <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/068-149e.htm>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

²⁷ CATHERINE DESBUQUOIS, *Y a-t-il des personnes handicapées dans les bibliothèques?*, "Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français", (1998), 181, p. 44-45.

²⁸ IFLA, *Guidelines for library services to persons with dyslexia*, IFLA, 2001, p. 9. Il documento è consultabile all'indirizzo: <<http://www.ifla.org/VII/S9/nd1/iflapr-70e.pdf>>.

²⁹ ANNIE JOGAND, *Mediateurs du livre*, "Bulletin des bibliothèques de France", (1998), 5, p. 18-21. I mediatori del libro, dal nostro punto di vista i bibliotecari stessi, sono presentati in questo articolo come figure di collegamento fra l'interno e l'esterno della biblioteca, per attirare verso la lettura quei pubblici che non la frequentano abitualmente.

³⁰ INSTITUT NATIONAL DE LA JEUNESSE ET DE L'EDUCATION POPULAIRE – CENTRE DE DOCUMENTATION, *Le point sur l'illettrisme*, novembre 2002, p. 4, <<http://www.injep.fr>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

³¹ Definizione contenuta nella legge n. 4 del 9 gennaio 2004, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, "Gazzetta ufficiale", n. 13 del 17 gennaio 2004.

³² IFLA, *Directives pour les documents faciles-à-lire*, IFLA, 1999, p. 5. Versione elettronica consultabile all'indirizzo: <<http://www.ifla.org/VII/S9/nd1/iflapr-59f.pdf>>. Ultima consultazione: 14 settembre 2004.

³³ TULLIO DE MAURO, *Capire le parole*, Roma-Bari, Laterza, 2002, p. 127.

³⁴ *Ibidem*, p. 131.