

I vari aspetti della difficoltà e dell'esclusione

Nel numero scorso di questa rubrica ci siamo interessati dei problemi che si presentano alla biblioteca in presenza di quei gruppi sociali minoritari che hanno esigenze particolari e che con un'espressione non priva di un'ombra di ipocrisia sono troppo sovente definiti come *diversi*, quasi in contrapposizione al pubblico dei *normali*. Non a caso si è parlato in più occasioni di esclusione sociale anche a proposito delle biblioteche pubbliche, un preciso indicatore il cui ruolo è proprio segnalato dai servizi da esse prestati per i socialmente esclusi, come ricordava Matthew Williamson (*Social exclusion and the public library: a Habermasian insight*, "Journal of Librarianship and Information Science", Dec. 2000, p. 178-186). Anche Martin Dutch e Dave Muddiman (*The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom*, "Libri", Dec. 2001, p. 183-194) insistevano su questo punto, ponendo inoltre in evidenza l'opportunità di nuove esperienze e di nuove iniziative che derivano dal collegamento con altre istituzioni. Cooperazione non di rado necessaria se non ci si intenda limitare semplicemente alla disponibilità dei servizi offerti a un pubblico indifferenziato, ma si voglia conoscere le necessità particolari dei singoli gruppi "in difficoltà": "popolazioni sfavorite economicamente, immigrati, pubblico *impedito* perché in prigione o all'ospedale". Così Anne Miller,



del Centre national du livre, che in un recente convegno a Torino è intervenuta sul ruolo delle biblioteche nella promozione della lettura, nell'evidenziare l'opportuna cooperazione con altre istituzioni ha notato la necessità di sensibilizzare gli operatori sociali sull'importanza della lettura (*Il ruolo del Centro nazionale del libro in Francia*, "Biblioteche oggi", apr. 2008, p. 7-10). È conveniente ricordare che la Northeastern University, presso Boston, riunisce la documentazione storica sui gruppi locali di *diversi*, non limitati ai gruppi etnici, ma con riferimento anche ai disabili e agli omosessuali, in quanto "in ciascuna comunità si trova un gran numero di diversità". La storia locale non sarebbe completa se mancasse questa documentazione (Joan D. Krizak, *Preserving the history of diversity: one university's efforts to make Boston's history more inclusive*, "RBM: A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage", Fall 2007, p. 125-132). Nel con-

tributo precedente ci siamo limitati a considerare gli aspetti generali del problema, per soffermarci poi sulle minoranze etniche e linguistiche. Aggiungiamo ancora alcune notizie recenti, come quella di un questionario tra 319 studenti e 45 direttori di biblioteche a proposito del materiale per due gruppi linguistici disponibile nelle biblioteche di Israele, dal quale è risultato che gli immigrati di lingua russa vi trovano molti libri, mentre quelli di lingua amarica sono meno favoriti; comune per entrambi i gruppi la constatazione che essi utilizzano le biblioteche del paese che li ha accolti, mentre in quelle dei paesi di provenienza erano scarsi utenti (Snunith Shoham e Rachell Rabinovich, *Public library services to new immigrants in Israel: the case of immigrants from the former Soviet Union and Ethiopia*, "The International Information and Library Review", March 2008, p. 21-42). Segnaliamo inoltre che un comitato dell'American Library Association ha presentato la revisione di una raccomandazione sui servizi per gli utenti di lingua spagnola, che non si limita alla scelta del materiale librario e audiovisivo, ma comprende tutti i servizi offerti dalla biblioteca, anche le attività di estensione, nonché i requisiti e i compiti del personale (*Guidelines for library services to Spanish-speaking library users*, "Reference and User Services Quarterly", Winter 2007, p. 194-197). Lo stesso numero presenta anche le *Guidelines for the development and promotion of multilingual collections and services* (p. 198-200).

Laurie Block (*An invented archive: the disability history*

museum, "RBM", p. 141-154) nell'accennare al progetto di un museo virtuale ricorda che i disabili costituiscono il più forte gruppo minoritario: 49,7 milioni negli Stati Uniti, corrispondenti al 19,3 per cento della popolazione superiore a cinque anni. Le iniziative a livello nazionale non sono certo mancate in ogni paese. Nel Regno Unito dal Disability Discrimination Act, del 1995 ed emendato nel 2005, è nata una commissione che ha tracciato uno schema destinato ad essere aggiornato con cadenza triennale (*Disability dead line looms*, "Update", Dec. 2006, p. 3), ed in Francia la collaborazione tra molte biblioteche, tra le quali la Bibliothèque nationale de France e la Bibliothèque publique d'information, ha dato vita a ALPHA-Bib, uno strumento interattivo sull'accoglienza dei disabili in biblioteca (<http://alphabib.bpi.fr>), mentre in un primo tempo la possibilità di interventi esterni era limitata a pochi casi ("Documentariste. Science de l'information", Avr. 2007, p. 124). Per la Francia sembra opportuno ricordare anche una pubblicazione non recente, che vede inserita la problematica del servizio bibliotecario in favore dei disabili entro l'ambito più esteso dell'università (*Handicap, lecture et bibliothèque*, colloque organisé par la Bibliothèque universitaire et la Mission handicap de l'Université de Paris X-Nanterre, [1989]). Il rischio dell'emarginazione incombe su chi "è stato condannato dal caso ad essere semplicemente un altro, sovente nella sofferenza e nella solitudine", come ha detto nell'introduzione Michel Gillibert. Non è sufficiente saper fare, argomento per cui la legge e la documentazione non mancano, ma oc-

corre voler fare, sostiene nel suo intervento Louis-Pierre Grosbois. Si insiste in particolare sull'accessibilità, dell'edificio in primo luogo, e poi dell'interno, dove si devono considerare le necessità di chi presenta difficoltà di movimento o altre forme di impedimenti, e tra queste persone troviamo gli anziani. Catherine Boin (*Accueil des handicapés dans les bibliothèques universitaires françaises*, p. 75-80) nota come alla domanda sull'opportunità di una voce apposita nel bilancio per i disabili, ventinove biblioteche su sessantuno abbiano risposto negativamente accampando la scusa dello scarso numero di disabili coinvolti, o dell'inadeguatezza dei locali o per ragioni finanziarie. Ma dodici biblioteche hanno dichiarato di aver organizzato azioni di sensibilizzazione del personale, e su questa necessità considerata di importanza primaria anche altri interventi hanno insistito. In Canada i servizi di documentazione per i disabili dell'Università di Montreal (SDAPH) hanno previsto l'impiego di molte attrezzature per le varie necessità, al fine di evitare l'isolamento sociale e culturale (Nicole Chamberland, *Les Services documentaires adaptés aux personnes handicapées de l'Université de Montréal: Le savoir accessible... la connaissance... la liberté*, "Argus", Aut. 2005, p. 21-23).

Un'attenzione particolare è riservata sovente agli anziani, che ad evitare proteste potremmo inserire solo parzialmente nel grande gruppo differenziato dei disabili, a conferma di quanto labile sia la distinzione netta per categorie; a loro volta poi gli anziani si trovano in quasi tutte le categorie di pubblico sia normale che diver-

so. Ci si limiterà a ricordare l'esempio di una città finlandese, Oulu, che tra i suoi 130.000 abitanti ne conta 7.072 – o meglio, ne contava nel 2005 all'inizio del progetto per un'attività a tappeto in favore degli anziani (Irma Kyrki e Maija Saraste, *Oulu city library offers tailored home services for the elderly*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2007, 3, p. 4-5). A Oulu si sono formati circoli di lettura e si è anche attivato un servizio con videofoni per le persone lontane. L'azione è iniziata con una serie di interviste personali per conoscere le preferenze degli interessati, in seguito alle quali si è convenuto ad esempio sull'opportunità di provvedere anche romanzi di autori meno recenti, al cui stile molti anziani sono rimasti affezionati. È questa una raccomandazione, aggiungo, da tener presente nelle biblioteche pubbliche, dove autori di grande richiamo possono risultare del tutto sconosciuti alla generazione successiva, mentre sono ancora richiesti dai nuovi anziani. Tra gli anziani e anche tra i disabili non mancano persone impossibilitate a muoversi di casa, o comunque che si spostano con difficoltà, senza contare gli impedimenti temporanei per malattia. Su questo punto è da ricordare un'inchiesta svolta nel 2004 in quattordici biblioteche pubbliche della regione di Adelaide, di cui ha parlato Carolyn Jones (*Services to the household in Adelaide's metropolitan and regional public libraries: current practices and future needs*, "The Australian Library Journal", Feb. 2006, p. 30-47). L'inchiesta si è interessata in particolare alla generazione dei *baby boomers*, i nati tra il 1946 e

il 1961, gli anni successivi alla guerra mondiale che hanno visto un forte incremento delle nascite. "L'Australia è ora una nazione che invecchia" e i *baby boomers* – è detto con prevenzione encomiabile – costituiscono il prossimo gruppo potenziale di persone costrette a rimanere in casa, con mentalità ed esigenze nuove. Al momento attuale le persone costrette a casa superano per lo più i settant'anni, sono in maggioranza donne e presentano sovente difficoltà visive; vivono di solito in casa, ma sono anche frequenti coloro che si trovano in case di riposo. Le biblioteche offrono un servizio mensile, che vede una forte richiesta di libri a grandi caratteri e di registrazioni sonore; due biblioteche hanno anche attivato un servizio per non anglofoni (italiani e greci); per il futuro occorrerà migliorare il servizio attuale e considerare maggiormente l'accesso alle nuove tecnologie. Il suggerimento di chiedere ai bibliotecari coinvolti nel servizio di considerarsi futuri clienti – aggiungo – è da seguire non solamente per questa attività, ma per tutte quante le attività che riguardano il servizio al pubblico: molti piccoli inconvenienti, che se moltiplicati rischiano di compromettere il grado di soddisfazione degli utenti e con questo di alterare l'immagine positiva della biblioteca, si potrebbero evitare se i bibliotecari provassero a vestire i panni dei lettori. Il problema posto da Jones d'altronde va esteso a una generazione che vuole "tutto e subito", come è detto in un articolo pubblicato nel medesimo numero (Kirsty Williamson [e altri], "Wanting it now": *baby boomers and the public library of the*

future, p. 54-72), che considera un ampio gruppo di lettori più istruiti e più ricchi, con competenza informatica, che si attendono un servizio di alta qualità.

Tra gli interventi per disabilità specifiche non è frequente la letteratura sui sordi, forse perché il loro inconveniente non impedisce la circolazione in biblioteca, la ricerca di informazioni e la lettura. Si noti tuttavia che l'IFLA ha pubblicato in proposito le *Guidelines for library services to deaf people*, la cui revisione (2000) è stata opportunamente tradotta in italiano e pubblicata, insieme con altre raccomandazioni specifiche per disabili, dalla Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'Associazione italiana biblioteche (*Biblioteche per tutti. Servizi per lettori in difficoltà*, Roma, AIB, 2007). Jésus Sanchez in un intervento nel già ricordato *Handicap, lecture et bibliothèques (Conception d'un stage de formation des bibliothécaires à l'accueil des personnes handicapées*, p. 125-131) sostiene giustamente che i sordi presentano "problemi enormi", in quanto "l'accesso alla lettura propriamente detta è in rapporto con l'intero problema dell'acquisizione della lingua". Secondo un'annotazione di Michael Yared, che contiene anche una breve bibliografia ragionata comprensiva di un elenco di siti web, per i bambini sordi è opportuna una diagnosi iniziale (*Breaking the sound barrier*, "Library Journal", Feb. 1, 2006, p. 49-51).

Ben più abbondante è invece la letteratura professionale sul servizio per i ciechi e, più in generale, per i sottovedenti. Nel Regno Unito è

da ricordare l'ampia ricerca iniziata nel 2005 con una durata prevista di due anni, promossa dalla Ulverscroft Foundation, un'istituzione intesa a progetti in aiuto dei ciechi e dei sottovedenti (www.foundation.ulverscroft.ca.uk), sul miglioramento del servizio bibliotecario per i due milioni di ciechi e sottovedenti del paese ("Information Research Watch International", Apr. 2005, n. 107). Come avvertono John Feat-

her e Sam Nikoi (*Large print books: what the users think*, "Update", Jan./Feb. 2007, p. 56-57) l'ambito dell'editoria di libri a grandi caratteri, che oggi è limitata alle opere più popolari, potrebbe essere assai più esteso se l'iniziativa venisse opportunamente pubblicizzata. Gli utenti di queste pubblicazioni presentano in grandissima maggioranza difficoltà visive (il 98%), sono per lo più anziani e prevalentemente

donne e, dice il testo, *white British*. Né manca l'interesse per l'utilizzazione di Internet da parte dei sottovedenti, come risulta da un articolo di John Walsh, che ne avverte un aumento anche grazie ad accorgimenti per facilitarne l'impiego, nonché alla possibilità di sentir leggere il contenuto dei documenti cercati (*Improving web accessibility for the visually impaired*, "Library Hi Tech News", Sept. 2006, p. 29-31). In Francia il "Bulletin des bibliothèques de France" ha pubblicato nel 2002 un articolo di Catherine Desbuquois (*L'accès à la lecture et à l'information des personnes handicapées visuelles. Réalités et perspectives*, 2002, 6, p. 78-83) dove si riconosce che nonostante il riconoscimento che tra i sottovedenti si riscontri un grande numero di lettori, a differenza di altri disabili come ad esempio i sordi, in Francia fino a quel momento le strutture pubbliche non si erano gran che occupate di loro. Di qui l'invito a un maggior interesse per i 3,1 milioni di sottovedenti francesi, dei quali 55.000 ciechi totali e 225.000 parziali. Le prospettive dello sviluppo tecnologico erano assai buone, ma era necessaria una politica mirata. Lo stesso periodico è ritornato di recente sull'argomento con Luc Maumet (*L'accès à l'écrit des personnes déficientes visuelles. Diversité et complémentarité des outils et usages*, 2007, 3, p. 46-50). Nessuna soluzione da sola consente di sostituire appieno i vantaggi della lettura, ma occorrono strumenti complementari. La registrazione sonora ad esempio non permette di sfogliare o di leggere contemporaneamente più documenti riprendendo il filo di volta in volta, senza

contare la mancanza dei sommari e degli indici analitici; le stesse attrezzature elettroniche non risolvono tutte le esigenze. La scrittura braille è il solo sistema che consenta l'accesso diretto al testo ed è indispensabile per la scolarizzazione dei ciechi giovani. Anche il già ricordato *Handicap, lecture et bibliothèques* dedica più di un intervento ai sottovedenti. Jean-Marie Cierco (*Les étudiants handicapés visuels et l'accès à la documentation*, p. 65-70) conferma che il braille, nonostante i suoi limiti, risulta ancora la risorsa più conveniente per gli studenti. Per il resto la registrazione sonora è assai più diffusa, perché i due terzi dei ciechi sono divenuti tali dopo i sessant'anni di età e difficilmente riescono ad apprendere la lettura in braille. Gli apparecchi elettronici possono riprodurre i testi in modo tattile, sia in braille che in caratteri ordinari, oppure consentire l'ascolto grazie a un sintetizzatore. In altri interventi si avverte come la presenza di una terza persona adibita alla lettura ad alta voce possa costituire un ostacolo a quell'intimità personale che si ritrova invece con un dispositivo meccanico utilizzato individualmente; per altro verso la lettura ad alta voce richiede spazi appositi, isolati per non disturbare gli altri lettori, ma non tanto da dare l'impressione di isolamento dagli altri (Pierre Turpin, *Le point de vue des usagers: résultats d'une enquête*, p. 81-99). Aggiungo che l'intimità della lettura non dev'essere mai considerata in opposizione alla presenza di altre persone, ma è anzi compatibile con la vita collettiva. È da notare che la Bibliothèque publique d'information parigina ha dato vita a un grup-

Es gibt fantastische Bibliothekare in Deutschland

Nella Giornata delle biblioteche a Weimar (24 ottobre 2007) è stata festeggiata la riapertura dell'Anna Amalia Bibliothek, restaurata dopo i danni gravissimi provocati dall'incendio tre anni prima. Horst Köhler, presidente della Repubblica tedesca, intervenuto per l'occasione, ha sostenuto la necessità di incrementare i finanziamenti pubblici per le biblioteche ed ha affermato: "In Germania ci sono bibliotecari fantastici" ("BuB", 2008, 1, p. 49).

Francobolli A suo tempo qualcuno aveva lamentato che il centenario della fondazione dell'American Library Association (1976) non fosse stato fatto conoscere anche con un francobollo commemorativo. In compenso nel 1982 ne sono usciti due: uno per la Biblioteca del Congresso e un altro per le biblioteche americane ("American Libraries", Aug. 2007, p. 51-52).

Nuovi primati di Harry Potter Nell'estate 2007 il libro più venduto in Francia è stato un Harry Potter. Nulla di strano a prima vista, ma in realtà si tratta di *Harry Potter and the deathly hallows*, in inglese, del quale sono state vendute in Francia 250.000 copie in un mese ("Livres hebdo", 698, 24.8.2007, p. 15). La sua traduzione in francese è uscita alla fine dell'anno, con una tiratura iniziale di due milioni di copie, salita poi a 2.300.000 (705, 12.10.2007, p. 58-59). Nella previsione di file spasmodiche alla sua uscita, una libreria ha organizzato un'apertura notturna (706, 19.10.2007, p. 59). La valutazione complessiva è di 350 milioni di copie in tutto il mondo (707, 26.10.2007, p. 6-10). Alla fine di ottobre in Francia se ne sono vendute 600.000 copie (708, 2.11.2007). E se il mercato francese del libro nell'ottobre 2007 ha registrato un aumento del 9%, questo è dovuto unicamente ad Harry Potter: "Al mago inglese sono bastati sei giorni per capovolgere la tendenza" (713, 7.12.2007, p. 5). Ma, se nel 2007 in poco più di due mesi la traduzione francese ha venduto 1.089.700 copie, il maghetto è in testa anche in Germania e nel Regno Unito.

po di volontari specializzati e ad una sala apposita, chiamata con il nome di Borges, che fu anche bibliotecario, dotata di un ingranditore di caratteri e di uno per fotocopie, di una raccolta di libri a grandi caratteri, di magnetoscopi per registrazione e ascolto, di apparecchi per la lettura e di altre attrezzature, ed inoltre con una raccolta di documenti sonori accessibili a tutto il pubblico (Marie-Cécile Robin, *L'accueil des aveugles et mal-voyants en bibliothèques*, p. 111-120). Il predominio del braille – i cui vantaggi peraltro, come si è visto, sono più evidenti per gli studenti – è stato soppiantato dalle registrazioni di cd, come avverte Nicole Chamberland nell'articolo su "Argus" già ricordato. Lo stesso numero contiene un articolo su un'iniziativa che intende "rendere

lo stampato accessibile in forma sonora" ai minorati visuali (*La Magnétothèque, une institution au service des malvoyants*, "Argus", Aut. 2005, p. 36-40). Tra le pubblicazioni più recenti è da segnalare l'importante numero 55, 4 (Spring 2007) di "Library Trends", dedicato ai sottovedenti (*Library and information services for visually impaired people*, Helen Brazier and David Owen issue editors), che considera le attività e le attrezzature tecnologiche, oltre ad esperienze dirette negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in paesi in via di sviluppo. Di interesse particolare la descrizione delle necessità personali e delle difficoltà sofferte da un utente, Kevin Carey (*The opportunities and challenges of the digital age: a blind user's perspective*, p. 767-784). La

stessa curatrice della raccolta, Helen Brazier, in un intervento diretto (*The role and activities of the IFLA Libraries for the Blind Section*, p. 864-873) descrive le iniziative dell'IFLA nel considerare le esigenze dei ciechi e dei sottovedenti, il cui numero complessivo è valutato in 161 milioni di persone. Se poi l'integrazione dei ciechi e dei sottovedenti nel pubblico che frequenta le biblioteche è stato affrontato dovunque nel mondo occidentale, sia pure con intensità e con risultati ineguali, nei paesi del Terzo mondo le difficoltà risultano ben maggiori, sia per il livello del servizio bibliotecario che per l'alto numero dei pazienti. William Rowland (*Library services for blind people: an African perspective*, "IFLA Journal", 2008, 1, p. 84-89) nota che

in Africa ci sono circa sette milioni di ciechi e che meno del 10% dei bambini ciechi va a scuola. Se l'attività specifica nelle biblioteche sudafricane è buona, anche altrove non mancano iniziative, come in Kenya, in Zambia, nello Zimbabwe, in Nigeria e altrove, né mancano risultati positivi sulla conoscenza del computer da parte dei giovani ciechi, ma nel complesso le risorse ed i servizi sono comunque scarsi.

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Altri aspetti dell'emarginazione
- La biblioteca e i suoi compiti
- L'informazione e le informazioni