

Anziani e disabili in biblioteca

L'accesso a una biblioteca che non sia privata non prevede esclusioni, per lo meno esplicitamente, ma in realtà non mancano gli ostacoli che si presentano a determinate categorie degli aventi diritto, né la loro rimozione appare priva di difficoltà. In teoria l'intera popolazione ha diritto a servirsi della biblioteca pubblica, ma troppe volte i suoi utenti reali sono stati definiti come appartenenti alla classe media, o medio-alta, e all'interno di questa come intellettualmente e fisicamente autosufficienti. Ne consegue un'esclusione non stabilita dai regolamenti, per una serie di cause dovute a inefficienza nell'organizzazione, che nel presupposto di capacità intellettuali determinate esclude in pratica chi non ne sia dotato, ad esempio chi possiede una conoscenza inadeguata della lingua o non sia in grado di consultare il catalogo, o di aggirarsi in una scaffalatura con segnaletica inadeguata, oppure ancora dovute alla mancanza di capacità fisiche, che esclude chi non possa superare una serie di scalini o chi riesca a leggere con difficoltà. Si parla di solito in questi casi delle biblioteche pubbliche, ma il discorso vale per tutti i tipi di biblioteche, ad esempio per gli studenti disabili e per gli stranieri nelle biblioteche universitarie. L'estensione dell'uso della biblioteca a tutti gli aventi diritto non si può quindi risolvere con l'assenza di un divieto esplicito, ma richiede di creare le condizioni per ren-

dere possibile l'utilizzazione dei servizi bibliotecari, e di conseguenza di offrire alternative accettabili. Occorre cambiare attitudine, come osserva Mandy Hicken (*Equally good*, "Public Library Journal", Summer 2002, p. 51-52): "L'esclusione sociale è stata definita semplicemente come 'la perdita di accesso alle occasioni più importanti nella vita', e ovviamente queste occasioni comprendono l'occasione e la capacità di leggere, di accedere alle informazioni e di essere partecipi della vita della comunità". In questo l'autrice comprende le minoranze etniche, bianche o nere che siano, i poveri, gli omosessuali, i vecchi, i disabili; non è un caso che il numero successivo della rivista contenga una breve nota (p. 87) dedicata alla "rural exclusion", ai contadini. L'esclusione presenta dunque aspetti molteplici che possono essere considerati globalmente nel loro aspetto in negativo, che consiste nel non accesso alla biblioteca. Mariangela Roselli (*La bibliothèque dans les quartiers défavorisés. Un espace de requalification individuelle*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2003, 6, p. 74-80), pur nel considerare essenzialmente l'aspetto sociale, non pone distinzione tra le motivazioni negative e vede nella biblioteca, in particolare nella biblioteca pubblica decentrata (l'autrice considera i quartieri difficili di Tolosa), "il luogo in cui sono possibili socialità trasversali ai gruppi per età, per sesso e per et-

nia", dove l'identità del singolo si spoglia "dei segni esterni e collettivi che tendono a manifestare la dequalificazione e a causare la relegazione". Ed è curiosa l'affermazione proveniente da altro ambiente che il paternalismo, da escludere per "i cittadini del tutto completi", possa essere in qualche modo accolto "sia per favorire il bene che per evitare il danno" in chi non sia del tutto perfetto per età, per malattia, per debolezza intellettuale (Martin Frické, Kay Mathiesen, Don Fallis, *The ethical presuppositions behind the library bill of rights*, "The Library Quarterly", Oct. 2000, p. 468-491).

L'interesse attuale prevalente, in particolare nelle biblioteche pubbliche, verte sulle minoranze etniche e riflette la preoccupazione ben più ampia della convivenza con culture diverse, della loro conoscenza, del rispetto reciproco, confermando quell'integrazione delle biblioteche nella realtà del paese che è un segnale della vitalità delle biblioteche stesse. Le preoccupazioni per altri gruppi sociali sono tuttavia più antiche e non sono mai venute meno, sia pure in misure variabili – ed anche con risultati assai difformi. Un interesse particolare nel nostro tempo è rivolto agli anziani, anche nella considerazione che l'età media della popolazione aumenta rapidamente: secondo Helen Brazier (*Out of sight?*, "Public Library Journal", Winter 2002, p. 100-104) il 90 per cento dei lettori adulti nelle biblioteche pubbliche inglesi supera i 65 anni. Un tempo gli anziani erano scarsamente considerati, a detta di Gudrun Kulzer (*Nach dem Berufsleben in die "Bibliothek*

der dritten Lebensphase". *Das Seniorenforum Straubing, ein kommunales Bibliotheksprojekt mit älteren Menschen*, "Buch und Bibliothek", Oct./Nov. 2004, p. 658-662), mentre oggi le biblioteche pubbliche li tengono in considerazione particolare, come avviene del resto nel campo sociale ed economico – ecco un altro riflesso dei rapporti della biblioteca con la società. Kulzer cita il progetto della città bavarese di Straubing (44.000 abitanti), esteso anche alle case di riposo e alle abitazioni private, e ricorda attività rivolte espressamente agli anziani, ad esempio corsi di informatica. Possiamo ricordare a questo proposito il progetto scozzese UTOPIA (Usable Technology for Older People: Inclusive and Appropriate), iniziato nel 2004, di cui dà notizia "Information Research Watch International" (June 2004, 238). Di corsi appositi riferisce Oddgeir Synnes (*Ageing and verbal creativity – a creative writing for the elderly in the library*, "IFLA Journal", 2002, 5/6, p. 318-322) a proposito di dieci corsi per anziani (la cui età variava da 67 a 94 anni) in biblioteche pubbliche e in case di riposo norvegesi, dove da attività sulla scrittura erano usciti poesie, racconti, saggi. Lo stesso autore riferisce più tardi di un altro corso analogo in una biblioteca norvegese che ha visto oltre cento partecipanti (da 59 a 95 anni) sulla scrittura in poesia e in prosa, in seguito al quale si è riscontrato un aumento di interesse per i servizi bibliotecari (*Creative writing and the elderly*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2004, 4, p. 22-24). La rivista dell'associazione dei bibliotecari francesi, "Bibliothèque(s)",

ha dedicato agli anziani il numero di ottobre 2004, con contributi sulla lettura a domicilio agli anziani di articoli di giornali e di testi brevi, e sull'importanza che ha per gli anziani la lettura (*Leggere è resistere al tempo*). Ma si consideri – è questa una raccomandazione fatta da molti – l'importanza delle edizioni a grandi caratteri. D'altronde, anche se i bambini e i ragazzi hanno la prevalenza e con l'età le cifre diminuiscono, i pensionati leggono molto (basti pensare, aggiungo, all'interesse degli anziani per i giornali e per i periodici di attualità): è una considerazione non recente di Ian M. Smith (*What do we know about public library use?*, "Aslib Proceedings", Oct. 1999, p. 302-314), che assegnava il 60 per cento dei prestiti agli iscritti con meno di 16 anni. Nonostante questo, le biblioteche non hanno ancora affrontato a sufficienza il problema del crescente numero degli anziani, a detta di Inga Czudnochowski-Pelz (*Von Ehrenamt zur Selbsthilfe. Die Bibliothek als Werkstatt für produktives Altern*, "Buch und Bibliothek", Jan. 2000, p. 22-29), in un articolo che presenta dati statistici interessanti. I pensionati per lo più non desiderano la tranquillità, ma nuovi modi per rimanere attivi, tanto che l'autrice ritiene conveniente considerarne l'utilizzazione come volontari per le biblioteche, e non per semplici compiti meccanici. Karen E. Pettigrew ha pubblicato uno studio approfondito sui legami del servizio per gli anziani offerto dalle biblioteche con le altre istituzioni pubbliche e, nel ricordare le informazioni di carattere sociale che le infermiere forniscono agli anziani nelle ca-

se di cura, ha sostenuto che il fenomeno può essere studiato anche per altri rapporti, per evitare la perdita attuale di molte occasioni (*Lay information provision in community settings: how community health nurses disseminate human services information to the elderly*, "The Library Quarterly", Jan. 2000, p. 47-85).

Si è accennato al rapporto (non semplice) tra gli anziani e l'informatica. Carrie Saint Freedman (*All equal in front of the screen*, "Library + Information Update", May 2003, p. 30-32) nota come in Inghilterra si affronti il problema del libero accesso alla rete per tutti, con attenzione particolare per chi abbia difficoltà fisiche, come gli anziani: chi ha l'artrite o tremanti può premere un tasto sbagliato, mentre inconvenienti di altro genere riguardano i deboli di vista o chi sia limitato nei movimenti. Si sviluppa anche la tecnologia del riconoscimento della voce. Peter Brophy (*La bibliothèque hybride*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2002, 4, p. 14-20) osserva che nel Regno Unito il due per cento della popolazione soffre di gravi deficit visivi, mentre sono ancora di più gli affetti da disturbi uditivi e motori, inconvenienti tutti che ostacolano l'utilizzazione delle comunicazioni per via elettronica ed ai quali intendono porre rimedio le iniziative in corso. Vediamo così come dal problema generale degli anziani si proceda gradualmente verso le difficoltà fisiche, più frequenti ovviamente negli anziani, ma presenti in tutte le fasce della popolazione. La difficoltà di movimento innanzi tutto, posta in primo piano

dalle norme sull'accessibilità agli edifici pubblici. Già Bidy Fisher (*Best practice in disability access*, "Library Association Record", Aug. 2001, p. 481-483) ricordava le modifiche apportate alle biblioteche inglesi in seguito al Disability Discrimination Act: i servizi delle biblioteche devono essere accessibili agli impediti nella vista, nell'udito, nella mobilità e anche nella capacità di apprendimento e si deve fare in modo che essi non abbiano svantaggi sostanziali rispetto alle altre persone. Si evitino ostacoli lungo i percorsi, con porte ampie e ben visibili da permettere il passaggio alle carrozzelle. Nella scaffalatura aperta i piani alti e quelli bassi presentano difficoltà, come pure l'illuminazione scarsa. È essenziale però creare nel personale la convinzione a trattare in modo uguale tutti gli utenti. Il problema ovviamente non riguarda solo le biblioteche: Raj Kaushik notava che rimaneva ancora moltissimo da fare per i musei e che la presenza di gradinate senza alternative è ancora frequente in molti paesi (*Accès refusé: pouvons-nous surmonter nos attitudes handicapantes?*, "Museum International", 1999, 3, p. 48-52).

Tra le persone limitate fisicamente i sordi presentano difficoltà particolari dovute all'isolamento, accentuato non di rado dal rifiuto di comunicare con gli altri in reazione all'insofferenza che subiscono o che pensano di subire. Mandy Hicken nell'articolo già ricordato nota che nel Regno Unito le persone con difficoltà uditive sono 8,7 milioni. Sylvie Hamzaoui (*Le livre dans tous les sens. L'accueil des personnes sourdes en biblio-*

thèque, "Bulletin des bibliothèques de France", 2004, 4, p. 128-129) ricorda che la scarsa autonomia e l'inaccessibilità da parte dei sordi a certi mezzi di comunicazione sono non di rado causa di povertà culturale, tanto che a volte un risultato positivo è da considerarsi una buona conoscenza del francese. L'autrice cita l'azione ormai triennale della sezione Champagne-Ardenne dell'associazione dei bibliotecari francesi, che si occupa a fondo dell'accoglienza in biblioteca dei disabili.

L'attenzione per i disabili si è soffermata in particolare sui sottovedenti, per i quali esistono servizi in molti casi di lunga tradizione, con disuguaglianze notevoli da paese a paese. Già nel 2000 Frank Kurt Cylke, Judith M. Dixon e Michael M. Moodie (*The National Library Service for the blind and physically handicapped*, *Library of Congress*, "Alexandria", 2000, 2, p. 81-98) notavano che negli Stati Uniti la raccolta del Servizio nazionale audio/braille contava 325.000 titoli con oltre 23 milioni di unità e che nel 1999 quel servizio aveva dato in prestito 22.650.000 libri e riviste; si valutava una spesa media annua di 62,27 dollari per lettore, con 2,8 copie disponibili e 29,7 prestiti tra container e volumi. Non altrettanto buono, o per lo meno frammentario e disuguale il servizio per sottovedenti nel Regno Unito, benché recentemente sia migliorato anche grazie a un aumento di fondi. Ce lo confermano Margaret Kinell e Claire Creaser (*A new outlook? Services to visually impaired people in UK libraries*, "Journal of Librarianship and Information Science", March 2001, p. 5-14), che

avvertono come di fronte a una buona disponibilità di narrativa per adulti e di biografie non si possa dire altrettanto per le monografie, in particolare tecniche, e per i repertori. Occorre migliorare il servizio, prevenendo voci apposite nei bilanci, come occorre migliorare la dotazione di personale. Le osservazioni conseguono da un'inchiesta tra 208 biblioteche pubbliche inglesi, che aveva ottenuto 141 risposte, pari al 67,79 per cento. Secondo la legge non si può rifiutare un servizio per via di un'inabilità, ad esempio se è necessaria la presenza di un cane, né offrire un servizio di second'ordine. Il flusso dei non vedenti è separato, il che crea una diversità di trattamento e di disponibilità; i minorati della vista leggono molto, anche se c'è insoddisfazione per il materiale disponibile e non c'è informazione sufficiente sui servizi offerti. Rosemary Cavanagh sostiene la convenienza che l'attività a favore dei ciechi sia totalmente integrata nella professione bibliotecaria e vorrebbe una distinzione tra i servizi svolti dalla biblioteca ed altri di supporto, come quelli di trascrizione dei testi (*Transforming libraries for the blind in the learning culture of the information age: the role of IFLA and the World Blind Union (WBU)*, "IFLA Journal", 2001, 1, p. 38-40). Helen Brazier e Victoria Owen (*Library provision for visually impaired in the UK and Canada: national services and international cooperation*, "Alexandria", 2000, 2, p. 71-80) evidenziano la varietà di interventi, le incertezze, la forte attività in un campo che mai come oggi ha offerto tante possibilità a chi ha impedimenti nei con-

fronti del materiale a stampa, benché i rapidi cambiamenti non consentano previsioni certe. La World Health Organization valuta in 148 milioni gli handicappati nella vista. L'importanza della cooperazione è sostenuta in molti interventi, come in quello di Claire Creaser, J. Eric Davies e Stella Wisdom (*Accessibile, open and inclusive? How visually impaired people view library and information services and agencies*, "Journal of Librarianship and Information Science", Dec. 2002, p. 207-214): occorre far conoscere meglio le possibilità offerte ai ciechi, anche in alternativa al servizio bibliotecario. Le osservazioni derivano da un'inchiesta svolta tra 582 ciechi totali o parziali nel Regno Unito, che ha confermato la necessità di migliorare la situazione.

Tra i repertori speciali non è da trascurare l'*International directory of libraries for the blind*, edited by Misako Nomura and Mayu Yamada, 4. ed., München, Saur, 2000. "Library + Information Update" in una nota (*Focus on visual impairment*, March 2003, p. 41) ricorda che il Disability Discrimination Act del Regno Unito esige una completa disponibilità dei servizi entro il 2004 e raccomanda la consultazione di *Library services for visually impaired users: a manual of best practice*, disponibile in linea. Per altre informazioni si può consultare il sito della National Library for the Blind (<http://www.nlb-online.org>). Ma per i sottovedenti occorre iniziare dai cataloghi, come osserva Richard Palfery (*Access denied. Catalogue accessibility for VIP*, "Update", March 2005, p. 32-33): la maggior

Blog Da un'inchiesta dell'aprile 2005 è risultato che solo 245 biblioteche americane possiedono un blog, troppo poche secondo Rick Margolis, convinto che "i blog siano uno strumento di mercato che i bibliotecari possono usare per far conoscere alla gente tutti i meravigliosi servizi che offrono" ("School Library Journal", Aug. 2005, p. 11).

Dopo Katrina Il congresso 2006 dell'American Library Association sarà tenuto a New Orleans dal 22 al 28 giugno, come già previsto, nonostante gli effetti disastrosi dell'uragano Katrina. Il quartiere francese e altre zone sono stati risparmiati in buona parte e per il resto la ricostruzione procede e alberghi e ristoranti incominciano a riaprirsi. Michael Gorman, presidente dell'ALA, ha detto che è un'occasione per sostenere la ricostruzione ("College & Research Library News", Nov. 2005, p. 706).

Prestiti speciali La Biblioteca pubblica di Malmoe mette a disposizione degli utenti alcune persone per una conversazione sui pregiudizi, nel caffè della biblioteca. I "prestiti", della durata di tre quarti d'ora, sono individuali. Tra le persone disponibili figurano un imam, un giornalista, un omosessuale, una donna musulmana e una zingara ("Buch und Bibliothek", Nov./Dez. 2005, p. 758).

parte dei cataloghi delle biblioteche pubbliche inglesi trascura le necessità dei VIP (in questo caso Visually Impaired People), che pure sono considerate dal Disability Discrimination Act, del 1995, e dallo Special Educational Needs Discrimination Act, del 2001.

Sulla registrazione in cassette dei testi la tradizione è da tempo consolidata, tanto che il loro uso è piuttosto diffuso anche al di fuori della destinazione primaria, ad esempio da chi utilizza l'automobile per percorsi lunghi. John M. Taylor (*Serving blind readers in a digital age*, "American Libraries", Dec. 2004, p. 49-51) avverte che due milioni di americani non sono in grado di leggere la stampa a caratteri normali per difficoltà visive e che un altro milione non è in grado di

maneggiare libri per difficoltà fisiche. Fin dal 1931 la Library of Congress svolge un servizio di registrazioni sonore, al quale abbiamo già accennato; attualmente il suo National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS) (<http://www.loc.gov/nls>) produce 2.000 libri parlanti in due milioni di copie e 45 audioriviste in 3,7 milioni di copie all'anno, distribuiti da una rete di 134 biblioteche. Il passaggio alla tecnologia digitale ha migliorato il servizio: lo stesso programma di braille è diventato Web-braille. In un numero di "Bibliothèque(s)" dedicato alla Russia troviamo una pagina sulle biblioteche per ciechi (*72 bibliothèques pour aveugles*, fév. 2005, p. 16), che in Russia hanno una tradizione quarantennale. Possiedono oltre un milione di libri, il 60 per cento dei quali sonori,

e collaborano tra di loro e anche con le altre biblioteche. La tradizionale trascrizione in braille è ancora seguita, ma l'uso è limitato a chi è in grado di leggerla. Oggi, come si è visto sopra, oltre al prestito in braille si tende a programmare in base alle nuove tecnologie: lo ricordavano già nel 2000 Cylke, Dixon e Moodie nell'articolo sopra citato, avvertendo che in Canada si erano già avviati servizi digitali per i ciechi. Ne abbiamo conferma più di recente in "Bibliothèque(s)" (fév. 2004, p. 7): l'Istituto nazionale canadese per ciechi il 7 dicembre 2003 ha inaugurato una biblioteca virtuale bilingue per ciechi con mille libri, riviste e giornali e si prevede che entro due anni saranno disponibili 50.000 documenti. Sono servite circa 100.000 persone, tra cui un migliaio di bambini, ai

quali sono destinate pubblicazioni apposite. Anche Alison Jones e Lucy A. Tedd parlano di progetti di interfacce per ciechi, per sottovedenti e per chi non riesce a distinguere i colori (*Provision of electronic information services for the visually impaired: an overview with case studies from three institutions within the University of Wales*, "Journal of Librarianship and Information Science", June 2003, p. 105-113). E così Tom Peters, Lori Bell, Sharon Ruda e Diana Brawley Sussman (*InfoEyes: a virtual reference service for the visually impaired*, "Library Hitech News", July 2004, p. 5-11) nel parlare dell'esperimento pilota in dodici stati USA per un servizio di informazioni in linea a favore dei disabili visuali, che offre la scelta tra e-mail, chat o ricerca avanzata, con possibi-

lità di comunicazione audio (www.infoeyes.org).

Né manca l'attenzione per i bambini ciechi o sottovedenti. Ne abbiamo un esempio in una biblioteca di Helsinki dedicata ai sottovedenti, che utilizza libri tattili con illustrazioni in rilievo, fatti con i materiali più disparati, destinati ai bambini che non hanno ancora imparato a leggere, che si possono basare su filastrocche o racconti di fate, come gli altri libri ("Irish Book News", 231, July 2003). Sulle attrezzature per ciechi impiegate nelle università la letteratura è relativamente abbondante e abbiamo avuto modo di ricordarne alcuni esempi in questa rubrica (si può vedere ad esempio "Biblioteche oggi", maggio 2000, p. 57). Riportiamo qui, per concludere, le parole di

Vincent P. Tinerella e Marcia A. Dick (*Academic reference service for the visually impaired. A guide for the non-specialist*, "College & Research Libraries News", Jan. 2005, p. 29-32):

Gli studenti con minorazioni visive che hanno dimostrato il coraggio, l'indipendenza e la motivazione per affrontare la responsabilità di diventare studenti universitari dovrebbero pretendere che la loro scuola dia loro ogni occasione per una buona riuscita.

*Nei prossimi numeri,
tra l'altro:*

- Nuove accessioni
- Classificazione: Dewey e altro
- Perché cooperare