

Servizi bibliotecari per utenti con disabilità motoria, visiva e uditiva: teoria e pratica

di Mimma De Gasperi e Valentino Callegari

Da alcuni anni assistiamo, fortunatamente, all'aumentare della presenza di persone con disabilità all'esterno delle mura domestiche: sempre più spesso vediamo persone non vedenti in giro per le nostre città, persone in carrozzella a spasso per le nostre strade, persone sorde che utilizzano la lingua dei segni per comunicare tra loro, lasciandoci perplessi e affascinati al tempo stesso. Grande impulso a questo fenomeno è stato dato sicuramente dalla legislazione vigente, che ha consentito l'accesso e l'integrazione scolastica fino ai più alti ordini di scuola e alle università. È proprio traendo spunto dall'esperienza dell'Università di Padova che è stato possibile comprendere quali interventi predisporre affinché persone con disabilità possano fruire interamente dei servizi bibliotecari al pari degli altri utenti. Non va dimenticato inoltre che quanto descritto può essere mutuato per migliorare i servizi anche nei confronti degli utenti anziani, che talvolta, pur non essendo disabili nel senso stretto del termine, manifestano necessità peculiari.

1 Definizione del fenomeno

L'OMS, Organizzazione mondiale della sanità, nel 1980 pubblicò un importantissimo documento, l'ICDH (*International classification of impairments, disabilities and handicaps*) in cui definiva i tre termini menomazione, disabilità e handicap, spesso confusi tra loro dai non addetti ai lavori, ma fondamentalmente diversi per il loro significato:

– *menomazione*: lesione, perdita o anomalità a carico di una struttura fisica o di una funzione psicologica, fisiologica o anatomica; come entità a sé viene misurata con le metodologie proprie dello specifico ambito psicofisico (per esempio in decimi per il visus, in dB per l'udito e in riduzione del movimento per le lesioni motorie). Da non confondere con la malattia che è invece il processo patologico che ha determinato la lesione;

– *disabilità*: qualsiasi riduzione o perdita che la menomazione provoca nelle attività che l'individuo compie nella propria vita. Una sua misura comporta la quantificazione dell'attività media soggettiva dell'individuo portatore dell'*impairment* nei confronti delle prestazioni medie della popolazione;

– *handicap*: è lo svantaggio che la persona con una disabilità subisce nel partecipare alla vita sociale. Non è misurabile, poiché la sua misura comporterebbe la defini-

MIMMA DE GASPERI – VALENTINO CALLEGARI, Università degli studi di Padova, Servizio diritto allo studio, Settore disabilità, via del Portello 31, 35131 Padova, e-mail serv.disabilita@unipd.it.

zione e in un certo senso anche la quantificazione della gravità e dell'impedimento che il soggetto portatore di una disabilità subisce nel realizzare un'integrazione sociale normale.

Come appare evidente, si ha una disabilità in conseguenza di una menomazione e un handicap in conseguenza della disabilità. In particolare l'handicap appare come uno svantaggio imposto alla persona con disabilità dall'ambiente esterno e in relazione alle attività che desidera svolgere. Pensiamo a una persona paraplegica che compie un lavoro alla scrivania: nello svolgimento di tale attività potrebbe non avere alcun handicap, mentre sicuramente l'avrebbe se volesse scalare l'ossario di Redipuglia.

Nel 2000 l'OMS ha pubblicato un nuovo documento, l'ICF (*International classification of functioning, disability and health*), in cui ha rivisto la classificazione presentata in precedenza. Viene modificata la definizione di disabilità e viene cancellato il termine handicap perché muta completamente l'approccio iniziale. Considerando le limitazioni di natura, durata e qualità che una persona può subire nello svolgimento delle proprie attività, qualsiasi sia la complessità di queste ultime, a causa di una menomazione strutturale o funzionale, possiamo dire che ogni persona è "diversamente abile" (ex disabilità). Considerando invece le limitazioni di natura, durata e qualità che un individuo può subire in tutte le aree o gli aspetti della propria vita a causa delle interazioni fra le menomazioni, le attività e il contesto, possiamo dire che egli ha un certo tipo di "partecipazione sociale" (ex handicap).

Lasciando perdere qualsiasi considerazione sulla confusione che tali innovazioni semantiche possono generare nelle persone non esperte in materia di disabilità e restando strettamente legati all'argomento di questo intervento, risulta evidente che vi sono possibili utenti delle biblioteche che rischiano di vedersi negare il diritto di fruizione dei materiali e, prima ancora, delle informazioni sui materiali stessi e sui servizi perché hanno una menomazione, sono "diversamente abili" e hanno una bassa "partecipazione sociale". Non va dimenticato, inoltre, che vi sono possibili utenti i quali, pur non avendo menomazioni, sono anziani e quindi, talvolta, diversamente abili.

Per economia di espressione e facilità di comprensione continueremo ad usare il termine disabilità, invece di "diversa abilità".

2 Dimensione del fenomeno

Per rendersi conto delle dimensioni del fenomeno è sufficiente ricordare che in Italia la popolazione con disabilità ammonta a 2.615.000¹, così suddivisa:

- confinamento individuale: 1.153.000;
- difficoltà nelle funzioni: 1.555.000;
- difficoltà nel movimento: 1.204.000;
- difficoltà di vista, udito e parola: 600.000.

La somma dei disabili secondo il tipo di disabilità è superiore al numero complessivo di disabili, perché una stessa persona può essere portatrice di più disabilità contemporaneamente.

Se consideriamo congiuntamente il numero di possibili utenti con disabilità e di età senile, ci rendiamo conto che stiamo parlando di un numero considerevolmente elevato di persone.

¹ ISTAT, *Indagine sulle condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari, 1999-2000*.

Escludiamo comunque dal presente intervento disabilità di tipo cognitivo, mentre si tenga presente che molte argomentazioni valide per utenti disabili potrebbero rivelarsi utili anche per utenti anziani.

3 Il flusso delle informazioni

In biblioteca il problema iniziale è rappresentato dalla comunicazione, ovvero da come l'utente viene messo al corrente dei documenti di cui può fruire, del luogo in cui essi si trovano, delle modalità con cui può usufruirne ecc. Supponiamo che il flusso delle informazioni parta dal sito Web della biblioteca: quasi sicuramente persone con disabilità visiva non riusciranno ad accedervi e molto probabilmente persone con disabilità motoria grave agli arti superiori faticeranno non poco a navigarvi. Non è oggetto del presente articolo l'approfondimento sulla necessità di provvedere alla realizzazione dei siti Web secondo le linee internazionalmente valide e riconosciute WAI-W3C, ma resta sottinteso che, anche in base alla normativa vigente, tutti i siti Web dovrebbero essere accessibili e fruibili, cioè navigabili, da tutte le tipologie di utenti, vale a dire anche da persone con disabilità. Ricordiamo che rendere un sito accessibile non vuol dire necessariamente fare un "brutto" sito: se i progettisti di siti Web sono realmente dei professionisti seri, sono in grado di pensare e realizzare un bel sito, sia dal punto di vista grafico sia da quello dei contenuti e sia, infine, dal lato accessibilità.

Tornando al discorso iniziale circa il flusso delle informazioni, supponiamo di essere un utente con disabilità che cerca appunto informazioni e desidera entrare in una biblioteca. Quali *step* dovranno essere superati? Concentriamoci soltanto sulle tre grandi tipologie di disabilità, ovvero sulle disabilità motorie, visive e uditive; gli utenti che rientrano in una di queste "categorie" dovrebbero poter entrare in biblioteca, poter trovare il personale con cui poter comunicare, poter girare tra i cataloghi, potersi sedere ai tavoli di consultazione, poter leggere. Fermiamoci a esaminare i problemi più eclatanti che solo queste banali azioni possono comportare:

– *poter entrare*: affinché sia possibile nella biblioteca non solo non devono esservi barriere architettoniche di alcun tipo, ma devono anche essere predisposti i percorsi per i non vedenti, con le segnalazioni dei corridoi, delle scale, dell'ascensore, delle porte ecc.;

– *poter trovare il personale con cui poter comunicare*: talvolta prima ancora di arrivare al personale occorre depositare borse, cappotti e tutto ciò che si ha al momento in un luogo antecedente la biblioteca vera e propria, per poi passare attraverso porte antifurto, che sicuramente non sono segnalate per un non vedente e suonano con il metallo della carrozzella. Per non parlare poi delle richieste fatte da un sordo che usa la lingua dei segni e che nessuno capisce, se non una ristretta cerchia di individui;

– *poter girare tra i cataloghi*: dovrebbe essere possibile senza doversi scusare perché si è andati a sbattere con la carrozzella contro lo spigolo del tavolo di un collega utente, perché si passa a filo contro il muro; dovrebbe essere possibile riconoscere se stiamo cercando un libro nello scaffale giusto grazie alla presenza delle etichette in braille;

– *potersi sedere ai tavoli di consultazione*: di solito sono troppo bassi per i braccioli della carrozzella che non può essere spinta sotto il tavolo come una normale sedia, per cui l'utente deve rimanere con il libro sospeso, ma se gli arti superiori sono deboli è costretto ad andarsene;

– *poter leggere*: un ipovedente che si reca in emeroteca per leggere un quotidiano di 3 anni fa, perché c'è un articolo che lo riguarda, trova un videingranditore che gli consenta la lettura, o almeno una lente di ingrandimento?

Questi sono soltanto degli esempi minimi delle difficoltà che una persona con disabilità incontrerebbe nel caso volesse entrare in una biblioteca che non ha predisposto alcunché per queste tipologie di utenti.

Lasciando aperto il doloroso capitolo delle barriere architettoniche, che esula dall'oggetto del presente lavoro, pur essendo uno dei problemi fondamentali da dover risolvere, supponiamo che l'utente con disabilità sia entrato in biblioteca; concentriamoci ora sulle richieste che può rivolgere al bibliotecario e consideriamo le soluzioni più generalizzabili. Occorrerà prevedere servizi minimi per le diverse tipologie di disabilità, con ambienti accessibili e adeguatamente attrezzati e con personale preparato.

L'obiettivo da perseguire deve essere quello di mettere l'utente disabile in condizioni il più possibile paritarie a quelle degli altri utenti. Teniamo presente che in Italia (e non solo), le persone disabili tendono spesso a richiedere che qualcuno si sostituisca loro, anche in quelle situazioni in cui potrebbero arrangiarsi efficacemente. Permettere alle biblioteche di offrire servizi nel nome dell'autonomia personale significa realmente promuovere una nuova cultura della disabilità.

4 Richieste di servizi e suggerimenti di soluzioni

Le richieste che vengono inoltrate da persone con disabilità sono esattamente le stesse che vengono poste dagli altri utenti:

- consultazione di documenti, anche in formati alternativi al cartaceo (audio o elettronico);
- prestito di documenti, anche in formati alternativi al cartaceo (audio o elettronico);
- fotocopie;
- *document delivery*;
- ricerca bibliografica.

Prima di analizzare singolarmente ogni richiesta e provare a esaminare le soluzioni idonee per il loro soddisfacimento nel caso siano poste da utenti con disabilità motoria, visiva o uditiva, si osservi che le prime due voci comportano la disponibilità di testi o riviste in formati alternativi al cartaceo. Essi possono essere realizzati in casa, se si dispone delle attrezzature necessarie o si possono richiedere ad associazioni o librerie specializzate.

4.1 Consultazione

Disabilità motoria con uso di carrozzella: i tavoli devono essere ad altezza regolabile e con eventuali poggiatesta sufficientemente lontani da consentire alla carrozzella di infilare i braccioli e di stare comoda in profondità. Deve essere prevista la possibilità di utilizzare una voltapagina, ossia uno strumento che consente anche a chi ha difficoltà nell'uso degli arti superiori o delle mani di girare le pagine di un libro o di una rivista. Esistono alcune tipologie di disabilità motoria per le quali è estremamente vantaggioso poter usufruire di documenti su CD-ROM: qualora non si disponga dei testi richiesti su tale supporto, è bene ricordare che i documenti cartacei sono facilmente convertibili in digitale grazie all'uso di uno scanner e possono essere salvati in formato pdf. Sempre per alcune tipologie di disabilità motoria, che compromettono l'utilizzo normale degli arti superiori, può rivelarsi estremamente efficace l'allestimento di una postazione informatica dotata di emulatore di mouse e/o tastiera speciale: in commercio sono attualmente disponibili, a costi piuttosto contenuti, diversi modelli tra cui scegliere quello più adatto alle esigenze del singolo.

Disabilità visiva: devono essere disponibili macchine a lettura compatta, PC con sintesi vocale, OCR e scanner, display (o tastiera) braille per cecità, videoingranditore per ipovisioni. L'ideale sarebbe disporre di una o due salette insonorizzate, poiché la lettura eseguita con le macchine a lettura compatta o con la sintesi vocale può risultare fastidiosa per gli altri utenti; non dimentichiamo che stiamo parlando di biblioteche, ambienti tradizionalmente silenziosissimi. L'alternativa banale alla saletta insonorizzata è la cuffia auricolare. Se si dispone di un budget finanziario elevato, si può dotare la biblioteca anche di una stampante braille, utile soprattutto per la fornitura di articoli e porzioni di testo. In alternativa al cartaceo i testi possono essere forniti in:

- formato txt: richiede scansione del documento in nero con scanner, riconoscimento OCR, correzione degli eventuali errori, salvataggio in formato testo;
- formato audio: registrazione su supporto magnetico (audiocassette) o registrazione in digitale (mp3 file);
- formato braille: richiede scansione del documento in nero con scanner, riconoscimento OCR, correzione degli eventuali errori e stampa in braille.

Disabilità uditiva: la richiesta di un documento può essere fatta da un sordo segnante, cioè da un sordo che privilegia la lingua dei segni come modalità linguistica. Sono tre le possibilità: o si conosce la lingua dei segni, o si ha a disposizione un interprete, oppure ci si fa scrivere il titolo del testo cercato o comunque le informazioni che l'utente sordo possiede. Ovviamente questa tipologia di disabilità non richiede l'apposita preparazione di formati alternativi al cartaceo.

4.2 Prestito

Disabilità motoria, visiva e uditiva: dopo il reperimento del documento e la sua consegna alla persona interessata o a un suo mandatario occorrerà prevedere tempi più lunghi per la restituzione del prestito. I tempi necessari per la lettura possono infatti essere maggiori. Questo accorgimento va preso sia che si tratti di un prestito cartaceo sia che si tratti, invece, del prestito di testi già convertiti in altri formati.

4.3 Fotocopie

Disabilità motoria: nessun accorgimento ulteriore rispetto a quanto già descritto.

Disabilità visiva: nel caso di ipovisione possono essere necessarie fotocopie ingrandite. Nel caso di cecità si ricade nel caso precedentemente descritto.

Disabilità uditiva: nessun accorgimento ulteriore rispetto a quanto già descritto.

4.4 Document delivery

Disabilità motoria, visiva e uditiva: è possibile utilizzare le regole valide per tutti, ma potrebbe essere necessario prevedere tempi di restituzione più lunghi.

4.5 Ricerche bibliografiche

Se l'utente sa già esattamente che cosa sta cercando la situazione è ottima ed è possibile soddisfare le sue esigenze senza alcun particolare problema, eventualmente impegnandosi nella predisposizione di formati alternativi. Se invece si tratta, per esempio, di una ricerca bibliografica orientativa all'inizio di una tesi di laurea, quando ancora non si sa quale sia esattamente l'obiettivo ma ci si informa, si legge, si cercano dati, la situazione può presentare diverse difficoltà per quanto riguarda l'utilizzo diretto da parte dell'utente sia di cataloghi cartacei, sia di cataloghi elettronici.

Problemi con i cataloghi cartacei

Disabilità motoria: problemi derivanti dall'altezza degli scaffali o dal tipo di schedari; basti infatti pensare che una persona in carrozzina il più delle volte non può alzarsi e quindi per essere autonoma dovrebbe avere scaffali e schedari ad altezza consona. Questo comporterebbe biblioteche di dimensioni spaventose in confronto a quelle cui siamo abituati.

Disabilità visiva: problemi derivanti dall'assenza di trascrizione braille sulle schede, sui bordi degli scaffali, sul dorso dei libri, assenza che preclude completamente a un cieco la possibilità di capire cosa ha in mano.

Disabilità uditiva: nessun problema.

Problemi con i cataloghi informatici

Disabilità motoria e visiva: problemi derivanti dalla realizzazione del sito e del catalogo stesso. Va ribadita l'assoluta necessità di seguire le norme WAI-W3C di accessibilità e usabilità dei siti Web.

Disabilità uditiva: nessun problema.

Tutti questi problemi potrebbero essere risolti con l'adeguamento dei cataloghi, siano essi di tipo cartaceo o di tipo informatico, ma questo comporterebbe un dispendio veramente enorme di spazi, rischiando di penalizzare la maggior parte degli utenti, o, più semplicemente, con la presenza di un bibliotecario esperto che segua la persona disabile durante la ricerca. Per fare questo, però, sono necessarie competenze specifiche che solitamente un bibliotecario non possiede: ecco che si manifesta la necessità di provvedere a un'adeguata formazione di alcuni componenti del personale della biblioteca.

5 Formazione del personale

Oltre alle normali competenze, il bibliotecario ideale, in grado di soddisfare le esigenze anche degli utenti con disabilità - e non dimentichiamo che molte delle cose proposte possono essere di estrema funzionalità anche per le persone anziane - dovrebbe possedere:

- conoscenze di base sulle diverse tipologie di disabilità;
- abilità relazionali con persone disabili;
- conoscenze sull'utilizzo di ausili informatici e non, specifici per le disabilità motorie e visive;
- conoscenze di strutture esterne deputate alla realizzazione di testi per persone disabili, perché molto spesso conviene appoggiarsi a specialisti del settore. Se si tratta di un articolo è più facile provvedere autonomamente e "trasformarlo in casa", perché comunque i tempi di realizzazione sono brevi; adattare un testo lungo 300 pagine diventa un'impresa temporalmente impegnativa.

A parte le abilità relazionali, che appartengono alla sfera privata delle caratteristiche di ciascuno di noi, tutte le altre competenze possono essere facilmente e velocemente acquisite: non servono corsi per diventare psicologi o terapisti della riabilitazione. È sufficiente seguire un breve corso di formazione, e oggi sicuramente non è un problema trovarne uno adatto per poter offrire servizi anche a persone con disabilità.

6 Conclusione

Quanto descritto non ha alcuna pretesa di esaustività, ma intende soltanto suggerire alcuni interventi minimali per rendere più fruibili le biblioteche.

Fare il bibliotecario è già un lavoro complesso, perché l'utenza pone molto spesso problemi relazionali; fare il bibliotecario con utenti disabili può far incontrare problemi analoghi, ma rappresenta sicuramente un arricchimento personale in termini di conoscenze, competenze e abilità.

Oltre a questo si garantisce un servizio a una fascia di persone che va aiutata e va anche educata a fare da sola. Il compito del bibliotecario nei confronti degli utenti disabili non è far loro accettare la disabilità o escogitare terapie riabilitative particolari: il suo compito consiste nel fornire alla persona con disabilità gli stessi servizi che una persona non disabile può pretendere. Dare per scontato che alcune categorie di persone "non siano in grado" di frequentare una biblioteca perché camminano sulle ruote e leggono con le mani significa compiere un gravissimo atto discriminatorio nei loro confronti; tale atto è ancora più meritevole di indignazione perché deriva esclusivamente dall'ignoranza di semplici accorgimenti.

Library services for users with motor, visual and hearing disabilities: theory and practice

by Mimma De Gasperi and Valentino Callegari

For some years now we have happily noticed an increase in the number of persons with disabilities who are able to leave their homes. Current legislation has certainly given great impulse to this phenomenon. It has permitted access to schools and integration at the highest levels of school and university education. It was precisely by taking a cue from the experience of the University of Padua that it was possible to understand what interventions were necessary in order for people with disabilities to be able to fully use library services to the same extent as other users. Neither should it be forgotten that what is described can be altered in order to improve services also for the elderly who often, while not disabled in the strict sense of the word, do however have special requirements.

The object of the exercise must be that of creating for the disabled user conditions that are as equal as possible to those of other users. Allowing libraries to offer services in the name of personal independence really does mean promoting a new culture of disability.

There is an initial problem of communication, that is of how to let the user know about the material that he can use, of where he can find it, of the ways in which he can use it.

Let us just suppose that the flow of information comes from the Web site of the library: it is almost certain that persons with visual disabilities cannot access it and it is also quite likely that persons with serious motor difficulties in their upper limbs will find it difficult to navigate there.

Let us now suppose that, in his or her search for information, a disabled user wants to communicate with the library: what *steps* must be overcome? We will just concentrate on the three great types of handicap, that is on motor, visual and hearing disabilities. Users who fall into one of these "categories" should be able to enter the library, find personnel with whom to communicate, go through the catalogues, be able to sit at the consultation tables and be able to read.

Even these simple activities turn out to be extremely problematic if catalogues are not arranged in the right way, if rooms are not prepared with suitable tables with adjustable heights, if computer and non-computer aids for the various types of disability are not purchased, and of course if all the architectural barriers that sometimes prevent actual access to a library are not removed. Extremely important is the

MIMMA DE GASPERI – VALENTINO CALLEGARI, Università degli studi di Padova, Servizio diritto allo studio, Settore disabilità, via del Portello 31, 35131 Padova, e-mail serv.disabilita@unipd.it.

presence of an expert librarian who will assist the disabled person throughout his or her research. Special skills which a librarian does not usually possess are however required: this is where the necessity arises to provide suitable training for some members of the library staff.

The task of the librarian with regard to disabled users is not that of helping them to accept their disability or invent special rehabilitation therapies: his or her task is that of providing the disabled person with the same services as those that a non-disabled person expects. Taking for granted that some categories of people "are not able" to attend a library because they walk on wheels or read with their hands means committing a very serious act of discrimination against them. This act is even more blameworthy because it derives exclusively from the ignorance of simple perceptions.