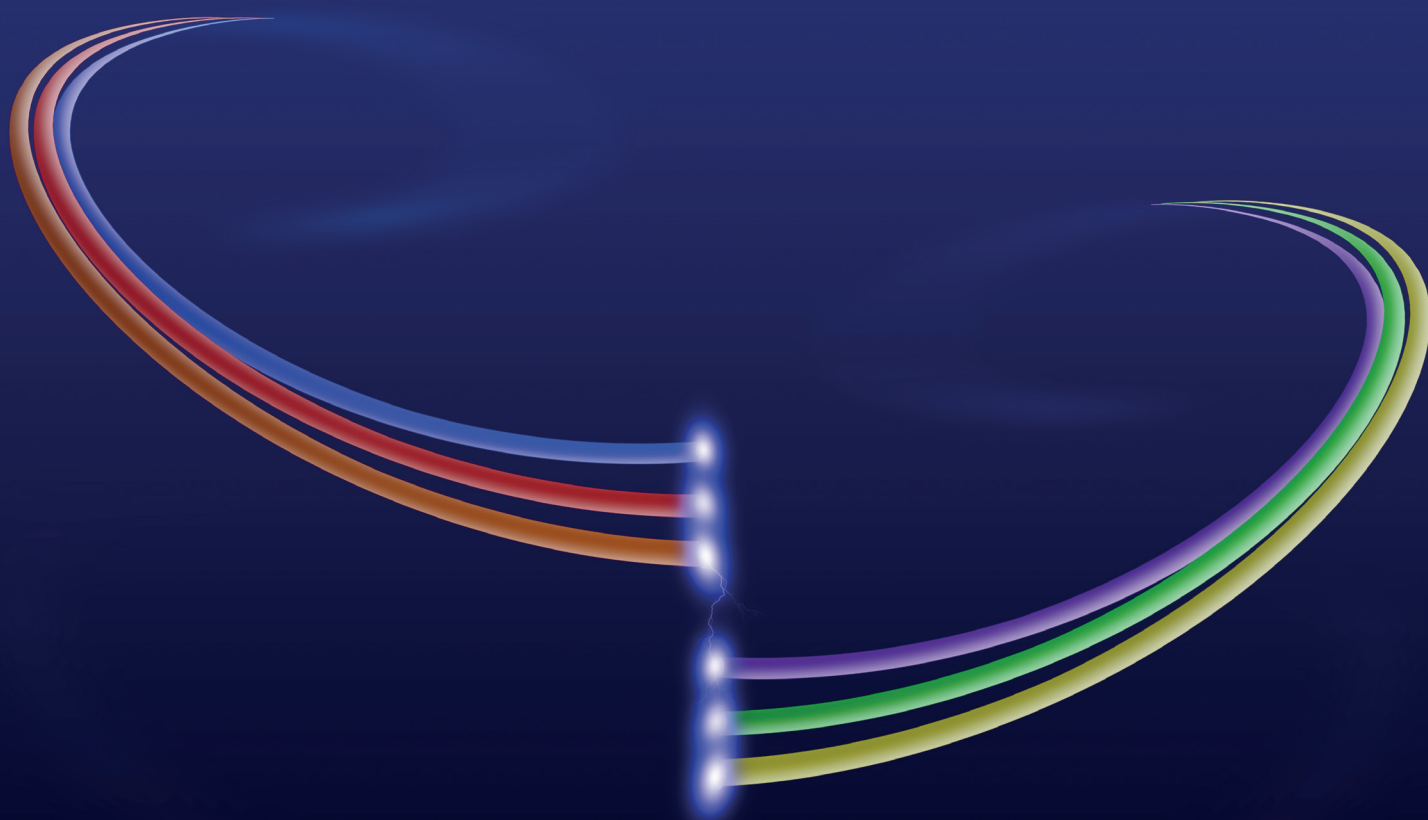


# LA BIBLIOTECA APERTA

## TECNICHE E STRATEGIE DI CONDIVISIONE

# RELAZIONI CONVEGNO



CONVEGNO **MILANO**  
16-17 MARZO 2017

FONDAZIONE STELLINE  
CORSO MAGENTA 61

# LA BIBLIOTECA APERTA

## TECNICHE E STRATEGIE DI CONDIVISIONE

### RELAZIONI CONVEGNO

---

Stampa: Rotomail Italia - Vignate (MI)  
ISBN 978-88-7075-943-3  
Copyright © 2017 Editrice Bibliografica  
Via Francesco de Sanctis, 33/35 - 20141 Milano

Proprietà letteraria riservata - Printed in Italy

Il presente volume è a cura dell'Associazione Biblioteche oggi.

---



SI RINGRAZIA **UBIDictionary** PER IL SERVIZIO DI TRADUZIONE  
SIMULTANEA OFFERTO IN OCCASIONE DEL CONVEGNO

## Universal design: per una biblioteca inclusiva

Il termine *inclusione*, nelle sue diverse declinazioni, compare oggi sempre più spesso nella normativa e nelle linee di indirizzo che interessano tutti gli ambiti della società.<sup>1</sup> L'impiego terminologico e concettuale della prospettiva inclusiva viene infatti utilizzato per riferirsi ad un'evoluzione soprattutto culturale, sociale e formativa, che dovrebbe interessare la condizione effettiva delle persone con disabilità.

L'inclusione può essere considerata come un ulteriore passo in avanti nella direzione della costruzione di una società che riconosce alle persone con disabilità le condizioni necessarie per poter esercitare i propri diritti e prendere parte attivamente alla società e all'economia, costituendo l'evoluzione e il completamento delle politiche di integrazione avviate a partire dagli anni '70. In particolare tale obiettivo è infatti richiamato dalla *Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere per le persone disabili*,<sup>2</sup> che individua otto ambiti concreti d'azione: l'accessibilità, la partecipazione, l'uguaglianza, l'occupazione, l'istruzione e la formazione, la protezione sociale, la salute e le azioni esterne.

In relazione a tali ambiti, la prospettiva inclusiva si propone di andare oltre la logica di un'integrazione indifferenziata, nella quale la persona era vista, in modo riduttivo, come un tassello che si deve adeguare passivamente ad un mosaico da altri già progettato, alle richieste del mondo circostante, a lui anteriore e preesistente, per promuoverne invece potenzialità e limiti. Nella logica attuale la persona con disabilità ha risentito di rappresentazioni che ne hanno sottolineato soprattutto la condizione di mancanza, mentre in realtà le linee della logica inclusiva oggi vanno oltre l'attenzione per il deficit e per il limite, per considerare invece un investimento complessivo sulle potenzialità personali e sulle possibilità di sviluppo che la persona è in grado di conseguire sul piano fisico, psicologico, mentale, relazionale e dell'inserimento lavorativo, attraverso idonei interventi nell'ambito educativo, culturale e sociale, che sottolineano il coinvolgimento reciproco tra persona e contesto. Perché proprio il contesto può essere inteso come elemento che, pur non determinando le condizioni di disabilità, certamente le accentua e le rende più evidenti, determinando le barriere fisiche, sociali, economiche e formative che limitano il progresso della persona disabile, infatti «*disability is a conflict between someone's functional capability and the world we have constructed. In this social view of disability, it is the product that creates the barrier, not the person*».<sup>3</sup>

La persona con disabilità deve essere parte attiva di processi e di progetti per i quali è richiesta la partecipazione tanto della realtà sociale quanto della persona, al fine di conseguire non la normalizzazione della disabilità o il mero adeguamento alle richieste del mondo circostante, ma l'attuazione di un progetto di vita e di inclusione che le consenta di svilupparsi compiutamente

---

<sup>1</sup> UNESCO, *Inclusive education*, [webpage], 2016, <<https://goo.gl/HI3ohq>>.

<sup>2</sup> Cfr. Commissione Europea, *Strategia europea sulla disabilità (2010-2020). Sintesi di Un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere per le persone disabili - COM(2010) 636 def.*, [webpage], 2015, <<https://goo.gl/tWTq7l>>.

<sup>3</sup> Sarah Horton e Whitney Quesenbery, *A Web for everyone. Designing accessible user experiences*, Brooklin NY, Rosenfeld Media, 2013, p. 3. Cfr. anche J. J. Pionke, *Sustainable library services for all*, «Library Management», vol. 37, n. 6-7 (2016), p. 318, <<http://dx.doi.org/10.1108/lm-04-2016-0030>>.

in ogni ambito della propria personalità. A questo proposito è interessante ricordare la sintesi fatta da J.J. Pionke dei tre principali modelli della disabilità: quello medico, quello riabilitativo e quello sociale relativo alle condizioni che consentono alla persona disabile di vivere in modo indipendente. Il modello medico considera gli interventi, anche chirurgici, necessari a correggere i problemi medici della persona con disabilità per ricondurla a condizioni di integrità fisica; il modello riabilitativo, si propone di nascondere le differenze funzionali della persona ad esempio utilizzando «prosthetic limbs [...] shaped like their fully functioning counterparts, even if that shaping is not actually useful in terms of functionality»; infine il modello sociale prevede che ogni edificio, servizio e spazio venga progettato in modo da essere accessibile a chiunque lo intenda utilizzare, nello stesso modo, secondo il concetto di «independent living model of disability», portando come esempio negativo il bagno riservato alle persone con disabilità motoria, presente nella maggior parte degli edifici pubblici, o di quelli privati aperti al pubblico, che si contrappone a quelli «regular», pensati per, e utilizzati da, tutte le altre persone, quando invece, in una logica di progettazione inclusiva, tutti i bagni disponibili dovrebbero essere pensati e progettati per poter essere utilizzati anche dalle persone con disabilità.<sup>4</sup>

Abbiamo detto poc' anzi che la persona con disabilità deve essere parte attiva di processi e di progetti, ma il contesto nel quale essa si muove e vive, studia o lavora, è progettato nella logica del «one size fits all»,<sup>5</sup> logica che è senz'altro pensata e funzionale per un utilizzatore ideale medio, in genere normodotato, una sorta di *average user*,<sup>6</sup> ma che di certo non risponde ai bisogni delle persone che, anche solo di poco, si discostano da questa figura di utilizzatore tipo.

In un contesto pensato per l'*average user*, il concetto di integrazione ha posto l'attenzione su interventi «speciali» orientati esclusivamente al soggetto, mentre in realtà per uno sviluppo completo dell'uomo è necessario porre l'accento sulla interdipendenza e sulla bidirezionalità delle azioni, per consentire a qualunque soggetto, a prescindere dalla propria diversità, e anche proprio grazie ad essa, di essere realmente parte di un ambiente capace di autopromuoversi e di essere autenticamente equo.

Al di là della mera ricerca di una normalizzazione e di una integrazione fine a se stessa, l'inclusione individua quindi come finalità essenziale non un intervento sociale limitato a un passivo adeguamento alle richieste del mondo circostante, ma piuttosto l'attuazione di progetti volti a perseguire il *ben-essere* e la promozione delle potenzialità e della capacità (*capability*) di tutte le persone, per permettere anche al soggetto disabile di sviluppare compiutamente le proprie potenzialità in ogni ambito di vita. Ne deriva allora che l'inclusione non è il riflesso di politiche e interventi ad esclusivo vantaggio della persona con disabilità, ma l'insieme delle ricadute ad ampio respiro sull'intero ambiente di vita.

Per tali ragioni possiamo sostenere che il passaggio dall'integrazione all'inclusione, ancora tutto da scrivere e da attuare, richiami una maggiore attenzione per il riconoscimento e il rispetto di quella dimensione di diversità che è propria di ognuno e che richiede di concretizzare i rimandi a una vera e propria *cultura della differenza*. Differenze umane che possono riguardare ogni persona, nei differenti momenti della sua vita, dipendenti da disabilità, oppure da storie personali, lingue e culture diverse, condizioni sociali o economiche, permanenti o temporanee.<sup>7</sup>

Le leggi e le normative che pongono la questione dell'accessibilità vigenti nel nostro Paese,

---

<sup>4</sup> J. J. Pionke, *Sustainable library services for all*, cit., p. 318.

<sup>5</sup> Cfr. Ibidem, p. 317. Cfr. anche Gail M. Staines, *Universal Design. A practical guide to creating and recreating interiors of academic libraries for teaching, learning and research*, Oxford, Chandos, 2012, p. 56.

<sup>6</sup> Cfr. Dario Ianes, *Presentazione. UDL: una strategia fondamentale per l'inclusione*, in «Universal Design for Learning. Progettazione universale per l'apprendimento e didattica inclusiva», a cura di Giovanni Savia, Trento, Erickson, 2016, p. 9. Cfr. anche G. M. Staines, *Universal Design. A practical guide*, cit., p. 7.

<sup>7</sup> *Orizzonte inclusione. Idee e temi da vent'anni di scuola inclusiva*, a cura di Dario Ianes e Andrea Canevaro, Trento, Erickson, 2016, p. 16.

anche se recenti – è infatti del 1989 la legge negli edifici privati, del 1996 quella dedicata agli edifici pubblici e del 2004 la legge Stanca che favorisce l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici<sup>8</sup> – hanno avuto il grande merito e l'importante ruolo di modificare lo stato delle cose consentendo di riconoscere i diritti delle persone disabili e il superamento o l'eliminazione, almeno parziale, degli ostacoli che impediscono a queste persone di accedere agli edifici, ai servizi e alle informazioni disponibili in Rete.

Tuttavia l'applicazione di queste leggi individua soluzioni che risolvono solo parzialmente i bisogni di accessibilità delle persone disabili e in molti casi stigmatizzano la disabilità stessa. Un edificio, ad esempio una biblioteca, che metta a disposizione degli utenti con disabilità motorie una delle sue entrate attrezzata con un montascale azionabile su richiesta della persona disabile, certo risponde a quanto indicato dalla legge, ma non può essere considerato completamente accessibile, poiché le persone in carrozzella non possono utilizzare le modalità di entrata che utilizzano tutti gli altri utenti e sono obbligate ad utilizzare uno strumento specifico per poter entrare; se quell'entrata fosse attrezzata con una rampa di accesso utilizzabile da chiunque, le condizioni sarebbero sicuramente migliori, ma ancora non sarebbe completamente accessibile, in quanto obbligherebbe le persone che hanno bisogno di usare una rampa ad utilizzare solo quell'entrata, mentre invece tutte le entrate dovrebbero venire progettate e costruite in modo da essere completamente e indifferentemente accessibili a chiunque, senza distinzioni, per garantire alle persone disabili di poter vivere in modo indipendente, in quanto «Accessibility is a social justice issue which falls under the independent living model of disability».<sup>9</sup>

In questa logica le biblioteche hanno una storia importante nel garantire l'accesso all'informazione e alla conoscenza «a tutti i membri della comunità senza distinzione di razza, nazionalità, età, genere, religione, lingua, disabilità, condizione economica e lavorativa e grado di istruzione».<sup>10</sup> L'accessibilità delle biblioteche ha le sue radici nella *mission* indicata da Melvil Dewey già nel 1876 per la neonata American Library Association (ALA) «the education of the masses through the libraries, by securing the best readings for the largest number at the least expense»,<sup>11</sup> nella seconda legge enunciata nel 1928 da Shiyali Ramamrita Ranganathan «i libri sono per tutti, ad ogni lettore il suo libro»<sup>12</sup> e in ciò che è stato dichiarato nell'UNESCO Public Library Manifesto del 1949, nella successiva versione del 1994, e nel 2001 nelle Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico. Non va dimenticato poi l'importante lavoro svolto in questo campo dalla *Library Services to People with Special Needs Section* dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) che ha redatto numerose *Guidelines for library services* che governano l'organizzazione dei servizi orientati alle persone con dislessia, ai carcerati, alle persone affette da demenza, alle persone con disabilità uditive e per le biblioteche chiamate a servire i pazienti negli ospedali, le persone anziane e quelle ricoverate nei reparti di lungo degenza.<sup>13</sup> Nella realtà italiana, queste linee di

---

<sup>8</sup> *Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati*, Legge n. 13 (9 gennaio 1989; GU n. 21 del 26 gennaio 1989), <<http://bit.ly/2lpOxtc>>. e relativo regolamento di attuazione approvato con D.M. 14 giugno 1989, n. 236. *Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici*, D.P.R. n. 503 (24 luglio 1996; GU n.227 del 27 settembre 1996 - Suppl. Ordinario n. 160), <<http://bit.ly/2lLeWEq>>. *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, Legge n. 4 (9 gennaio 2004; GU n. 13 del 17 gennaio 2004), <<http://bit.ly/2mBB3L9>>.

<sup>9</sup> J. J. Pionke, *Sustainable library services for all*, cit., p. 318.

<sup>10</sup> International Federation of Library Associations and Institutions. Section of Public Libraries, Philip Gill et al., *The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for development*, München ; New York, K.G. Saur, 2001, p. 19.

<sup>11</sup> Melvil Dewey, *American Library Association*, «The American Library Journal», vol. 1, n. 7 (1877), p. 247.

<sup>12</sup> Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Le cinque leggi della biblioteconomia*, trad. di Laura Toti, Firenze, Le Lettere, 2010, p. 67.

<sup>13</sup> International Federation of Library Associations and Institutions, *Library Services to People with Special Needs Section. Publications*, [webpage], ultimo aggiornamento 6 Ottobre 2015, <<http://www.ifla.org/publications/50>>



indirizzato sono state poi diffuse e supportate in dall'attività del *Gruppo di studio sui servizi bibliotecari per le utenze speciali (GUSPEC)*, organizzato nelle sue 5 sezioni relative alle biblioteche in carcere, a quelle negli ospedali, ai servizi per persone con disabilità fisiche e sensoriali, con disabilità intellettuali e relazionali, e per i servizi multiculturali.<sup>14</sup>

Tutto ciò ha contribuito a determinare e rendere funzionale il concetto di equa accessibilità alla conoscenza e alle informazioni registrate nei libri selezionati, acquisiti e resi accessibili dalla biblioteca, ed equità assume qui il significato di creare le condizioni perché a tutti siano offerte le stesse opportunità di alimentare il proprio bisogno di crescita culturale.

Per attuare questo concetto guida di equa accessibilità alla conoscenza, le biblioteche hanno messo in atto tutte le soluzioni percorribili per favorire l'integrazione delle persone con disabilità nei servizi offerti, per quanto nelle possibilità di ogni singolo caso, possibilità e limiti legati alle disponibilità di tipo politico, finanziario, architettonico e di risorse umane. Hanno, sempre per quanto possibile, messo a norma accessi, spesso con difficoltà legate agli interventi effettuati sulle sedi storiche in cui sono ospitate, organizzato servizi, acquisito ausili per favorire un equo accesso alla lettura da parte delle persone con differenti disabilità, utilizzato strumenti compensativi, creato scaffali multiculturali, iniziative interculturali, testi in formati diversi. Dallo spirito espresso da Dewey nel motto dell'ALA e dalle cinque leggi della biblioteconomia di Ranganathan di strada ne è stata fatta molta, anche in Italia.

Possiamo però ora immaginare che la biblioteca possa diventare veramente inclusiva solo nel momento in cui diventi naturalmente accessibile e sia concepita e progettata per supportare le aspirazioni educative, culturali e di lettura di tutti i suoi lettori, in tutte le loro differenze, di qualunque origine esse siano. Quando sarà in grado di rendere accessibili, anche in una logica *on demand*, una pluralità di testi, registrati su supporti diversi, realizzati secondo tecniche e linguaggi o simboli differenti, adatti a incontrare le specificità di ciascuno.

Quando le risorse documentarie accessibili ora disponibili, saranno concepite come parte di una progettazione complessivamente accessibile, nella quale anche gli ambienti, gli spazi, gli orari, la segnaletica e i materiali, gli arredi e soprattutto i servizi dovranno essere progettati nella prospettiva inclusiva dell'*Universal Design*, ossia di quella metodologia progettuale che si sta affermando a livello internazionale e che ha come obiettivo proprio «la progettazione di prodotti e ambienti che siano, per quanto possibile, utilizzabili da tutte le persone, senza il bisogno di adattamenti o di progettazioni specializzate».<sup>15</sup>

L'*Universal Design* non è un concetto nuovissimo, la sua origine si colloca negli Stati Uniti, nel secondo dopoguerra, quando si pose il problema di come affrontare l'impatto delle diverse disabilità riportate dai veterani del conflitto mondiale, nella vita e nell'ambiente di tutti i giorni, privo di qualsiasi ausilio o soluzione compensativa. Un ambiente non pensato per essere utilizzato da persone disabili, dove ad esempio i pomelli delle porte non erano progettati per essere usati da chi aveva perso l'uso delle mani, dove non c'erano rampe al posto o a fianco delle scale, e «the only assistive technology for reading text was the magnifying glass».<sup>16</sup> Pionieri di questo nuovo modo di intendere la progettazione furono due *designer* e inventori statunitensi, Thomas Lamb (1896-1988) e Marc Harrison (1936-1998).<sup>17</sup> Thomas Lamb iniziò ad occuparsi dei pro-

---

(Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>14</sup> Associazione Italiana Biblioteche, *Gruppo di studio sui servizi bibliotecari per le utenze speciali (GUSPEC)*, [webpage], ultimo aggiornamento 4 novembre 2015, <<http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/guspec/>>.

<sup>15</sup> Trad. di «The design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design», cfr. University of North Carolina. The center for universal design, *Universal Design Principles*, [webpage], 2008, <<https://goo.gl/NGffkN>>.

<sup>16</sup> G. M. Staines, *Universal Design. A practical guide*, cit., p. 5.

<sup>17</sup> Hagley Museum and Library, *Universal Design. Digital Exhibit. Thomas Lamb - "The Handle Man"*, [webpage], <[http://www.hagley.org/online\\_exhibits/univdesignexhibit/Lamb.htm](http://www.hagley.org/online_exhibits/univdesignexhibit/Lamb.htm)> (Ultimo accesso: Febbraio 2017);

blemi di adattamento dei reduci dalla seconda guerra mondiale resi disabili dalle ferite riportate nei campi di battaglia, ridisegnando le stampelle in modo da renderle di più facile utilizzo. Divenne poi molto famoso per aver progettato e brevettato una impugnatura che avrebbe potuto essere utilizzata per diversi scopi e adattata a numerosi oggetti, per le posate, per gli attrezzi sportivi e per gli strumenti chirurgici che gli valse il nomignolo di Thomas “handle” Lamb con cui è universalmente conosciuto. Marc Harrison invece, dopo essere stato vittima di una grave caduta in giovane età che lo costrinse a reimparare a camminare e a parlare, si dedicò agli studi artistici e fu docente della Rhode Island School of Design, diventando un punto di riferimento per gli studi di ergonomia, medicina della riabilitazione e prodotti adattivi. Harrison sfidò il concetto guida dell’industria di quel tempo, basato sull’idea che «products and physical structures were designed for the ‘average’ person» concentrando la sua ricerca nella progettazione di prodotti e ambienti che potessero essere usate da chiunque, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o mentali. Tra i suoi lavori che hanno ottenuto maggior riconoscimento, possiamo indicare la *ILZRO House (Industrialized Housing System)*, per la quale vennero progettate soluzioni in grado di accogliere i bisogni delle persone con disabilità fisiche, disegnando gli interruttori funzionanti con la sola pressione della mano, i lavandini e le superfici della cucina in modo che fossero accessibili anche dalla persone in sedia a rotelle.<sup>18</sup>

Ronald L. Mace (1941-1998), è invece l’indiscusso padre dell’Universal Design (UD), paraplegico per aver contratto la poliomielite e designer, è stato il fondatore nel 1989 del *Center for Universal Design* presso la North Carolina State University, e a lui si deve la definizione sia del nome, sia dei 7 principi che caratterizzano l’UD, questi ultimi elaborati in collaborazione con un gruppo di lavoro costituito da architetti, designers, ingegneri e ricercatori nell’ambito della progettazione ambientale.<sup>19</sup> La definizione fornita dal *Center for Universal Design* è, fra le molte declinazioni disponibili in letteratura, quella che riteniamo più autorevole e vicina al pensiero del suo fondatore, «The design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design».<sup>20</sup> Più specifica e orientata all’ambiente della formazione, e quindi anche delle biblioteche, anche se molto aderente, è quella rilasciata dal *Center for Universal Design in Education* dell’University of Washington «Universal design means that rather than designing your facility and services for the average user, you design them for people with a broad range of abilities, ages, reading levels, learning styles, languages, cultures, and other characteristics».<sup>21</sup>

I 7 principi dell’Universal Design forniti sul sito del Centro dell’Università del North Carolina completati da linee guida esplicative rispetto alla loro applicazione, sono:<sup>22</sup>

1. *Equitable use*. Il design è utile e vendibile a persone con diverse capacità; lo stesso oggetto o servizio deve poter essere utilizzato facilmente dalla maggior parte possibile delle persone, evitando specializzazioni, ad esempio entrate speciali per i disabili, ma dotando le entrate di apertura automatica o con pulsante a pressione, in modo che le persone in sedia a rotelle possano utilizzarle autonomamente. Un altro tipico esempio di applicazione dell’Universal

---

Hagley Museum and Library, *Universal Design. Digital Exhibit. Marc Harrison - Human Factors*, [webpage], <[http://www.hagley.org/online\\_exhibits/univdesignexhibit/Harrison.htm](http://www.hagley.org/online_exhibits/univdesignexhibit/Harrison.htm)> (Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>18</sup> G. M. Staines, *Universal Design. A practical guide*, cit., p. 5-6.

<sup>19</sup> North Carolina State University, *About the Center: Ronal L. Mace*, [webpage], in «The Center for Universal Design», 2008, <[https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about\\_us/usronmace.htm](https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmace.htm)>.

<sup>20</sup> North Carolina State University, *The Center for Universal Design. Environments and products for all people*, [webpage], 2008, <<https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/>> (Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>21</sup> University of Washington, *The Center for Universal Design in Education. Overview*, [webpage], in «DO-IT Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology», 2017, <<http://www.washington.edu/doi/about/overview>> (Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>22</sup> North Carolina State University. The Center for Universal Design, *Universal Design Principles*, [webpage], 2008, <<https://goo.gl/NGffkN>>. Un’introduzione e la completa traduzione dei 7 principi dell’Universal Design è contenuta in Alessandra Bezzi, *UD e AT: chi sono costoro?*, «Bollettino AIB», vol. 42, n. 3 (2012), p. 297-300.

Design alla progettazione è lo scivolo dei marciapiedi, inizialmente pensato per consentire e facilitare il transito delle persone sulla sedia a rotelle, in realtà «adesso è utilizzato da tutti – dalle persone con i carrelli della spesa ai genitori con i passeggini».<sup>23</sup>

2. *Flexibility in use*. Il design deve adattarsi ad un'ampia gamma di preferenze e capacità individuali; garantendo una possibilità di scelta alle persone in base alle proprie differenti condizioni, ad esempio una scala affiancata da ascensori in grado di accogliere persone in sedia a rotelle, con i pulsanti ad altezza comoda per tutte le persone, disabili e non disabili, corredati di numeri in rilievo con a fianco la loro rappresentazione in Braille, e una sintesi vocale che comunica i piani in cui si trova di volta in volta l'ascensore. Un altro esempio può essere fornito dalla progettazione di una forbice utilizzabile indifferentemente da persone mancine e da coloro che usano la mano destra.
3. *Simple and intuitive use*. L'utilizzo del design deve essere semplice da comprendere, indipendentemente dall'esperienza, dalla conoscenza, dalle competenze linguistiche o dal livello di concentrazione; questo principio coniugato con il successivo, considera le modalità di comunicazione delle informazioni, un esempio del 3. e del 4. principio può essere fornito dalla sostituzione di avvisi e cartelli densi di informazioni scritte distribuiti in tutta la biblioteca, con segnali più intuitivi basati sulla grafica, una figura che sale le scale, oppure i quadranti dell'orologio per indicare l'orario di apertura.
4. *Perceptible information*. Il design comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utente, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle abilità sensoriali dell'utente; oltre a quelli indicati per il principio precedente, un esempio può essere fornito dalla ridondanza di informazioni o istruzioni fornite all'utente con diverse modalità, grafiche, vocali o tattili.
5. *Tolerance of error*. Il design minimizza i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o involontarie; eliminare o isolare le fonti di rischio per gli utenti, facilitando con rampe, corrimano e porte automatiche la circolazione di tutte le persone.
6. *Low physical effort*. Il design può essere utilizzato efficacemente, in modo confortevole e col minimo sforzo fisico e mentale; ad esempio utilizzare maniglie a leva o a forma di anello, al posto di quelle a forma di pomolo che richiedono la piena funzionalità della mano per essere azionate. Persino la porta di una biblioteca, artistica ma pesante, che richieda forza per essere aperta, può essere un problema, anche per persone non disabili.
7. *Size and Space for Approach and Use*. Sono forniti spazi e dimensioni appropriate per consentire l'avvicinamento, il raggiungimento, la manipolazione e l'utilizzo, indipendentemente dalla taglia, dalla postura e dalla mobilità dell'utilizzatore; il design deve fornire adeguata visibilità agli elementi importanti per qualsiasi utente e garantire che qualsiasi elemento o servizio sia comodamente raggiungibile da qualsiasi persona, seduta o in piedi. Un esempio può essere dato dall'entrata di una biblioteca, fitta di punti informativi ed elementi di arredo che non danno modo e spazio sufficiente all'utente per avere l'immediata visione di tutti i servizi, sostituita invece da un'entrata ampia, trasparente, ben organizzata e con segnaletica intuitiva che non solo facilita l'entrata, ma anche attira l'utente facendogli vedere cosa offre la struttura.<sup>24</sup>

Pensato principalmente per la progettazione di prodotti ed edifici, per l'organizzazione degli spazi e delle modalità di accesso e utilizzo di tali spazi, l'Universal Design è stato poi declinato anche in altri ambiti, come ad esempio quello relativo alla formazione e all'apprendimento. *L'Universal Design for Learning (UDL)* riprende l'opposizione al modello «one size fit all»

---

<sup>23</sup> *Universal Design for Learning. Progettazione universale per l'apprendimento e didattica inclusiva*, a cura di Giovanni Savia, Trento, Erickson, 2016, p. 58.

<sup>24</sup> Le definizioni dei principi e i relativi esempi sono stati tratti e adattati considerando rispettivamente A. Bezzi, *UD e AT: chi sono costoro?*, cit., p. 297-300. G. M. Staines, *Universal Design. A practical guide*, cit., p. 8-10.



concentrandosi sui curricula formativi «inflexibili e universali, che innalzano involontariamente le barriere all'apprendimento».<sup>25</sup> L'UDL è stato elaborato dal CAST (Center for Applied Special Technology)<sup>26</sup> di Boston (USA) negli anni Novanta in collaborazione con pedagogisti, neuroscienziati e tecnologi, dopo aver maturato la convinzione che i percorsi disegnati per aiutare gli studenti con disabilità li costringevano ad «adattarsi o a emendarsi» per superare le proprie disabilità e allinearsi ai programmi educativi di carattere generale, ed essere giunti alla conclusione che fossero i curricula uguali per tutti a non essere adatti, «a essere 'disabili'», e non gli studenti.<sup>27</sup> Convinzione del resto anticipata dallo stesso Ranganathan, nel 1917, quando come insegnante di matematica al Government College dell'Università di Madras, adottò, contrariamente al sistema di lezioni frontali generalmente utilizzato, dei percorsi di apprendimento personalizzati nel rispetto dei limiti e delle capacità specifici di ciascuno studente. Ranganathan ritenne che l'insegnamento frontale fosse inefficace, come inadatti fossero i libri di testo obbligatori, uguali per tutti gli studenti. La sua convinzione fu che era necessario «aiutare ciascuno studente individualmente e di consentire a ciascuno di progredire con il proprio passo e per la propria strada» e che per conseguire tale obiettivo fossero «necessari libri di testo con diversi livelli e diverse modalità di approccio alla materia».<sup>28</sup> Convinzione che lo portò successivamente ad enunciare le cinque leggi della biblioteconomia funzionali ad una organizzazione della biblioteca centrata sull'utente.

Tornando all'Universal Design for Learning, si tratta di una struttura che si propone di aiutare «a soddisfare le differenze degli studenti suggerendo obiettivi flessibili, metodi, materiali e valutazioni che permettano agli educatori di soddisfare i diversi bisogni».<sup>29</sup>

I principi fondamentali che guidano l'UDL sono tre, seguiti da una sintesi dei contenuti che li esprimono:<sup>30</sup>

1. *Fornire molteplici mezzi di rappresentazione.* «Gli studenti differiscono nel modo in cui percepiscono e comprendono le informazioni che vengono loro presentate. Ad esempio, gli allievi con disabilità sensoriali (cecità o sordità), disabilità di apprendimento (dislessia), differenze linguistiche o culturali, e così via, potrebbero richiedere differenti modi di approcciarsi ai contenuti ».
2. *Fornire molteplici mezzi di azione ed espressione.* «Gli studenti differiscono nel modo in cui possono farsi strada in un ambiente di apprendimento ed esprimere ciò che sanno. Ad esempio, individui con significative disabilità motorie (paralisi cerebrali), con difficoltà nelle abilità strategiche e organizzative (disturbi della funzione esecutiva), con deficit linguistici, e così via, hanno un approccio all'apprendimento molto differente. Alcuni potrebbero sapersi esprimere bene nello scritto e non nell'orale, e viceversa».
3. *Fornire molteplici mezzi di coinvolgimento.* «La motivazione rappresenta un elemento cruciale dell'apprendimento e gli studenti si differenziano notevolmente nel modo in cui sono coinvolti e incentivati ad apprendere. Ci sono più motivi che possono influenzare la diversità individuale della motivazione, ad esempio i fattori neurologici e culturali, l'interesse personale, la soggettività, la conoscenza pregressa, insieme ad altre variabili».<sup>31</sup>

---

<sup>25</sup> *Universal Design for Learning*, a cura di G. Savia, cit., p. 59.

<sup>26</sup> Center for Applied Special Technology, *CAST. Until learning has no limits*, [webpage], 2015, <<http://www.cast.org/>> (Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>27</sup> *Universal Design for Learning*, a cura di G. Savia, cit., p. 57-58.

<sup>28</sup> Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini, Firenze, Le Lettere, 2010, p. 15.

<sup>29</sup> *Universal Design for Learning*, a cura di G. Savia, cit., p. 59.

<sup>30</sup> Per le definizioni e i contenuti relativi ai tre principi dell'UDL, si veda National Center on Universal Design for Learning, *The Three Principles of UDL*, [webpage], 2012, <<http://www.udlcenter.org/aboutudl/whatisudl/3principles>> (Ultimo accesso: Febbraio 2017).

<sup>31</sup> *Universal Design for Learning*, a cura di G. Savia, cit., p. 60-61.

Una ulteriore interpretazione dell'Universal Design è quella operata dall'Università di Washington all'interno del progetto *DO-IT Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology*, finalizzato a favorire l'autonomia delle persone con disabilità per mezzo delle tecnologie e della formazione.<sup>32</sup> L'*Universal Design in Education (UDE)* è un approccio all'UD che fonde i principi originali, pensati per essere applicati nel campo dell'architettura, dei prodotti commerciali e dell'Information Technology, con i principi dell'UD for Learning, che come abbiamo visto disegna un quadro per la definizione di programmi di insegnamento che siano in grado di adeguarsi alle differenti modalità di apprendimento che caratterizzano ogni studente, disabile o meno che sia. L'UDE fornisce un *framework* filosofico in grado di supportare la progettazione di risorse e ambienti funzionali alla formazione, al fine di rendere maggiormente inclusivi i diversi aspetti dell'educazione, orientati a tutti gli attori che gravitano in quell'ambito, quali sono gli studenti, i genitori, il personale, i docenti e gli amministratori, considerando una vasta gamma di caratteristiche come quelle relativa alle differenze di genere, razza ed etnia, età, disabilità e modalità di apprendimento. Gli aspetti inclusivi considerati e le indicazioni proposte dall'UDE riguardano l'organizzazione dei laboratori IT, i curricula, i software educativi, la formazione, le biblioteche, le organizzazioni professionali, l'*housing* degli studenti e i siti web. In particolare per le biblioteche è stata elaborata una *Checklist for making libraries welcoming, accessible, and usable*<sup>33</sup> che applica i principi dell'UD al fine di rendere le biblioteche utilizzabili da chiunque, indipendentemente dalle differenze personali, riducendo al minimo il bisogno di adottare strategie speciali per accedere a spazi e servizi. La *Checklist* è organizzata con una serie di domande che hanno lo scopo di verificare se la biblioteca ha adottato una particolare soluzione o scelta politica funzionale agli obiettivi inclusivi che si vogliono raggiungere. Le domande sono raggruppate in 5 aree che riguardano in particolare:

- a. la pianificazione, le politiche e la valutazione dei servizi, nella quale, ad esempio, si chiede se la biblioteca abbia una politica scritta e una descrizione dei servizi disponibili per i lettori con disabilità;
- b. l'ambiente fisico e i prodotti, dove viene posta la questione dell'accessibilità, del confort e della sicurezza degli spazi e dei servizi, perché siano effettivamente inclusivi per le persone differenti per abilità, *background* etnici o razziali, età o genere;
- c. la preparazione del personale a lavorare con tutti i possibili utenti;
- d. l'accessibilità delle risorse informative e tecnologiche, dove si interroga ad esempio la biblioteca sulla disponibilità delle pubblicazioni a stampa in formati alternativi, quali Braille, libri a grandi caratteri o testo elettronico, oppure se la biblioteca offra la possibilità di effettuare richieste alla rete che rende disponibili i *Talking book* e se queste possibilità sono comunicate in modo efficiente ai lettori; e infine
- e. l'organizzazione di eventi, per i quali viene verificata l'accessibilità degli spazi, la presenza delle informazioni sulle «ability related accomodations» sul materiale informativo che pubblicizza l'evento.<sup>34</sup>

Come si è visto nelle linee guida dell'IFLA e nel manifesto dell'Unesco, le biblioteche hanno ben presente il loro ruolo di punto di accesso all'informazione e alla conoscenza e il fatto che questo accesso debba essere garantito a chiunque senza alcuna distinzione, ma spesso, per motivi diversi, non sono in grado di dare attuazione in modo completo alle indicazioni fornite da linee guida e manifesti. Nel cercare di attuarle, spesso devono affrontare problemi, talvolta

<sup>32</sup> University of Washington, *The Center for Universal Design in Education. Overview*, in «DO-IT Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology», cit.

<sup>33</sup> Sheryl Burgstahler, *Equal Access: Universal Design of Libraries. A checklist for making libraries welcoming, accessible and usable*, ibidem (2014), <<http://www.webcitation.org/6oYqDfdcz>>.

<sup>34</sup> *Ibidem*.

insormontabili, di budget e programmazione, senza dimenticare le biblioteche che risiedono in edifici non progettati per ospitarle, ma solo riadattati all'uso di biblioteca. Certo gli ostacoli ad una completa attuazione di quanto indicato dall'Universal Design sono molti e le biblioteche, la maggior parte delle biblioteche, fa del proprio meglio per mettere a disposizione dei propri utenti, ausili e libri in formati differenti, fa del proprio meglio anche per incontrare le esigenze dei lettori con differenti abilità. Forse è necessario cambiare la prospettiva e la percezione della questione e probabilmente non è sufficiente organizzarsi e predisporre spazi e materiali nel momento in cui si presenta il problema: bisogna infatti pensare alle differenze umane non come un problema da affrontare di volta in volta, ma come una realtà che bisogna considerare in tutti gli aspetti che riguardano il funzionamento corrente della biblioteca. Non sarà possibile certo trasformare come per magia ogni biblioteca in un luogo inclusivo, ma sarebbe molto utile tenere a mente i principi dell'Universal Design e le domande della *Checklist* nel momento in cui si va a pensare una riorganizzazione dei servizi, oppure a fare una programmazione degli acquisti, o ancora quando si progetta di sostituire la segnaletica della biblioteca, o infine quando c'è la possibilità di effettuare degli interventi di ristrutturazione dell'edificio che coinvolgano gli spazi dedicati al pubblico.