

POR SARDEGNA 2007-2013 Asse III Inclusione Sociale Asse V Transnazionalità e cooperazione Programma "Ad Altiora" Linea 1: Persone Svantaggiate – Area 1.a.2 Progetto "Diversabilità alla rete di pubblica lettura"

'Diversabilità alla rete di pubblica lettura" Codice CUP E32B09000020006.

INDICE

Presentazione	3
Introduzione: il Programma "Diversabilità alla rete di pubblica lettura" come strumento modello per il recupero alla cittadinanza attiva e la promozione di politiche sociali inclu	
CAPITOLO I Attività svolte nelle azioni di competenza del Dipartimento di Pedagogia,	
Psicologia e Filosofia dell'Università degli Studi di Cagliari	8
Azione "Indagine conoscitiva"	9
1.1. Introduzione	
1.2. L'analisi della letteratura	
1.3. Le Aree Generative	
1.4. Aspetti metodologici e procedurali	
1.5. Risultati dell'indagine conoscitiva	
Azione "Percorsi di Aggiornamento Professionale"	34
2.1. Introduzione	
2.2. Objettivi	
2.3. Destinatari	
2.4. Aspetti metodologici e procedurali	
2.5. Aspetti logistici e organizzativi	
2.6. Moduli didattici	
2.7. Valutazione degli apprendimenti e Sperimentazione attiva	
2.8. Valutazione del gradimento dell'offerta formativa	
Riferimenti bibliografici	
The fill of the bibliograph	40
CAPITOLO II Attività svolte nelle azioni di competenza della Coop. "Studio Progetto 2"	
Introduzione	
Il Mondo Bibliotecario e la Diversabilità	
L'equipe di lavoro	
Laboratorio di Educazione alla Lettura per/con i Down	
Laboratorio di Educazione alla Lettura per/con i Sordi	69
Attività Laboratorio di Dizione Oristano	84
Conclusioni e obiettivi raggiunti	88
Riferimenti bibliografici	96
CAPITOLO III Attività svolte nelle azioni di competenza della Cooperativa "Digitabile" .	
Introduzione sui servizi	
Il Progetto di Intervento Individualizzato	
Primo mese di inserimento lavorativo	
Secondo mese di inserimento lavorativo	
Terzo mese di inserimento lavorativo	
Quarto mese di inserimento lavorativo (giugno 2012)	105
Quinto mese di inserimento lavorativo (luglio 2012)	
Sesto mese di inserimento lavorativo (agosto 2012)	107
Rapporti Intercorsi tra il Tutor e i Beneficiari	107

Rapporti tra i Beneficiari	108
Rapporti con i collaboratori del Teatro Impossibile.	
Punti di Forza e Criticità nella realizzazione del progetto	
CAPITOLO IV "Valutazione finale del progetto"	110
Introduzione	111
Aspetti metodologici e procedurali	111
Partecipanti	112
Interviste strutturate a testimoni privilegiati	113
Analisi qualitativa ed interpretativa dei dati	
Valutazioni discorsive relative alle testimonianze dei Responsabili di Progetto	117
Valutazioni relative alle testimonianze dei Responsabili delle attività	
Valutazioni relative alle testimonianze dei Fruitori/Users finali	
Discussione dei risultati e conclusioni	
Riferimenti bibliografici	
Gruppo di lavoro	138
Ringraziamenti	138

Presentazione

Il progetto "Diversabilità alla rete di pubblica lettura" avviato nel corso del 2010 e concluso il 31/12/2012 ha realizzato interventi volti al miglioramento dell'accessibilità dei soggetti diversamente abili e servizi finalizzati alla loro integrazione in processi di acculturazione civica. Tali processi comprendono l'accessibilità e l'usabilità dei servizi bibliotecari, la fruizione culturale e formativa e l'inserimento lavorativo di disabili fisici/intellettivi. Le azioni specifiche sono state finalizzate all'inclusione e all'integrazione sociale dei "diversabili" fornendo agli operatori bibliotecari strumenti operativi per facilitare il rapporto con gli utenti/user finali. L'objettivo di acquisizione di nuove modalità di accesso ai pieni Diritti di cittadinanza dei diversamente abili ha consentito l'utilizzo e la fruibilità dei servizi con competenze d'uso, culturali e relazionali. Il progetto ha preso avvio con la mappatura dell'offerta del sistema bibliotecario delle due province coinvolte, (Oristano e Cagliari), seguita da un'indagine scientifica tesa ad individuare i punti di forza e debolezza in relazione ai servizi offerti. La fase di avvio ha consentito di mettere in evidenza come spesso l'accesso e la fruibilità dei servizi messi a disposizione da parte degli enti e delle istituzioni, non ha consentito in modo efficace di garantire un processo inclusivo dei propri stakeholders. Il progetto ha inteso intraprendere un cammino volto al cambiamento culturale che consenta di facilitare:

- Da un lato l'accesso ai pubblici servizi volti alla fruizione della "conoscenza" e ad iniziative di promozione della lettura;
- Dall'altro un inserimento lavorativo di soggetti con disabilità fisica in una nicchia di mercato, quale quella degli audiolibri, che oggi è in forte espansione al fine di generare nuove conoscenze e competenze da poter spendere sul mercato del lavoro.

Il percorso intrapreso dai partner di progetto al fine di conseguire questi obiettivi è stato scandito da diversi significativi passi che si riportano brevemente di seguito:

 Realizzazione di un'indagine conoscitiva, per l'analisi quali/quantitativa delle competenze possedute dai servizi bibliotecari dislocati nelle province di Cagliari ed Oristano e dei loro operatori, al fine di migliorare la fruibilità delle stesse da parte dei soggetti disabili fisici e/o intellettivi;

- Realizzazione di punti d'accesso per 2 biblioteche (una in provincia di Cagliari e una in provincia di Oristano) per soggetti non vedenti o ipovedenti tramite l'allestimento di strumenti e attrezzature volti a migliorarne l'accessibilità;
- Realizzazione di n. 4 percorsi formativi (ciascuno da 50 ore) rivolti all'aggiornamento del personale impiegato presso le biblioteche al fine di far acquisire loro maggiori competenze delle capacità relazionali, di accoglienza ed assistenza delle persone con disabilità. I percorsi hanno coinvolto 89 operatori dei servizi bibliotecari.
- Realizzazione di 2 laboratori di educazione alla lettura della durata di 30 ore ciascuno svoltisi a Cagliari e Oristano a favore dei disabili fisici/intellettivi, volti a far conoscere ed apprezzare i servizi di pubblica lettura. I laboratori hanno coinvolto 57 destinatari : 33 per il laboratorio di educazione rivolto ai Sordi svoltosi a Cagliari e 24 per il laboratorio di educazione alla lettura rivolto ai Down svoltosi ad Oristano.
- Realizzazione di un laboratorio di "dizione", della durata di 50 ore, svoltosi ad Oristano, per la creazione del progetto "lettura del libro ad alta voce". Il laboratorio ha coinvolto 8 destinatari con disabilità fisica.
- Realizzazione degli audio libri tematici, tramite l'inserimento lavorativo degli otto destinatari divenuti narratori grazie alle attività svolte con l'attività indicata precedentemente.
- Realizzazione di attività transnazionali prevedendo visite di scambio tra i
 partners sloveni della Biblioteca comunale di Pirano, al fine di trasferire
 tutte le informazioni relative alle prassi adottate nell'attuazione del
 presente progetto, con particolare focus sui risultati ottenuti, al fine di
 consentire una disseminazione dei risultati anche presso le biblioteche
 del contesto sloveno di riferimento.

Tramite questa pubblicazione s'intendono rendere pubblici i risultati del progetto e i prodotti dello stesso al fine di darne ampia diffusione e utilizzo in primis da parte dei servizi di pubblica lettura presenti in Sardegna ma anche a possibili enti, organizzazioni, istituzioni e singole persone interessate alle modalità di attuazione della presente sperimentazione.

Comune di Oristano Dirigente 2° settore servizi alla Cittadinanza Dott.ssa Maria Grazia Zoccheddu

Introduzione: il Programma "Diversabilità alla rete di pubblica lettura" come strumento e modello per il recupero alla cittadinanza attiva e la promozione di politiche sociali inclusive

Questo volume ha la finalità principale di descrivere e fornire linee di rendicontazione scientifica e commento circa le azioni condotte entro il Programma di Ricerca, articolato in vari progetti, denominato "Diversabilità alla rete di pubblica lettura", a sua volta collocato nel più vasto Programma "Ad ALTIORA"(1). Tale attività è legata ad un'azione di monitoraggio di cui si parlerà più avanti.

Gli attori principali del Programma si sono costituiti in un'Associazione Temporanea di Scopo costituita dal (i) Comune di Oristano, Ente Capofila del progetto, (ii) l'Università degli Studi di Cagliari tramite il Dipartimento di Psicologia ora in essere nella nuova struttura del Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia, (iii) la Cooperativa Sociale "Studio e Progetto 2" ONLUS e (iv) la Cooperativa Sociale "Digitabile" ONLUS.

Il progetto "Diversabilità alla rete di pubblica lettura" ha avuto vari obiettivi diversificati ma riconducibili ad una sfida di sviluppo di un tema quanto mai attuale su una fascia di cittadini indentificati (seppur spesso troppo genericamente) come "diversabili", e che pone questioni e interessi di complessità sempre maggiori per la disponibilità, l'occupabilità e la qualità delle risorse umane, sia nel favorire i processi di recupero della fiducia e benessere sociale, riducendo conseguentemente il rischio psicosociale (Aiello, Deitinger, Nardella, 2012), della marginalità ti tali persone. L'idea portante è stata quella di promuovere sempre più ottiche di gestione del sociale organizzato volte a supportare processi sociali inclusivi.

5

¹ POR Sardegna FSE 2007/2013 – per l'Area 1.a: Persone con disabilità fisica e intellettiva, Area 1,a,2,: progetti territoriali per le province di Cagliari, Medio Campidano, Carbonia - Iglesias, Oristano.

I luoghi di pubblica lettura, e i relativi operatori di biblioteca, come Agenzie di promozione di cultura, istruzione e formazione sono stati elettivamente individuati come ambiti organizzati di snodo per un'ottica di contributo alla promozione alla piena cittadinanza dei cittadini diversabili, fornendo una modalità di raccordo e realizzazione dell'obiettivo di acquisire potenzialità inedite sul versante delle pratiche sociali inclusive.

In tal senso questo Programma ha rappresentato un'occasione indubbiamente innovativa di pensare e guardare alla diversità e alla promozione del benessere psicosociale della Comunità, con l'obiettivo ulteriore di fornire un modello operativo estendibile su altre realtà analoghe sul come esaminare, analizzare, indagare, progettare ed intervenire per creare e realizzare reti sociali inclusive per il recupero alla piena cittadinanza di fasce da sempre considerate impropriamente "deboli".

Per il raggiungimento degli obiettivi progettuali gli Enti, partner del progetto, hanno eseguito, in maniera congiunta, le azioni descritte e analizzate approfonditamente nel seguente lavoro di Report, a cui sono stati dedicati in particolare, i CAPP. I, II e III².

Il Capitolo IV è invece dedicato alla descrizione dell'indagine qualitativa condotta dal Dipartimento di Pedagogia, Psicologia e Filosofia dell'Università degli Studi di Cagliari, al fine di raccogliere le percezioni e le valutazioni dei protagonisti, a livelli diversi, di tutto l'iter per promuovere azioni e soluzioni progettuali adeguate e "centrate sull'utente".

Per chiarezza espositiva, si riportano di seguito le diverse azioni di progetto descritte nei primi 3 capitoli, suddividendole per i diversi partner coinvolti, con la specifica di dettaglio delle singole e articolate attività realizzate:

_

² Si precisa che le Azioni dell'Unità Capofila non rientrano preliminarmente in questo Report. Per chiarezza, tuttavia, vengono comunque elencate di seguito: (i) *Creazione di punti di accesso rivolti ai disabili* - Realizzazione di stazioni che facilitino l'accessibilità dei disabili fisici o intellettivi e la verifica della dotazione già in possesso; (ii) *Inserimento lavorativo* - Realizzazione di sale di registrazione situate all'interno delle biblioteche e dislocate strategicamente nel territorio; (iii) *Transnazionalità* - Accoglienza dei referenti di alcune biblioteche della Slovenia per la visita e l'acquisizione di tutte le informazioni relative alle prassi adottate, nell'attuazione del progetto, con particolare focus sui risultati ottenuti al fine di consentire l'esportazione delle prassi anche nel paese partner.

Dipartimento di Pedagogia Psicologia Filosofia - Università degli Studi di Cagliari – CAPITOLO I

INDAGINE SCIENTIFICO CONOSCITIVA - Analisi dell'attuale situazione in termini strutturali, strumentali e relazionali presente nei diversi servizi di promozione alla lettura ubicati nei territori coinvolti nel progetto Province di Cagliari e Oristano. Gli obiettivi dell'Azione erano rivolti allo sviluppo e all'applicazione di metodi e procedure scientifiche per l'analisi delle principali dimensioni riguardanti gli aspetti organizzativi e relazionali e anche strutturali/fisico-spaziali, ergonomici, nel rapporto tra luoghi di pubblica lettura e utenza diversabile.

PERCORSI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PER BIBLIOTECARI - Attività di aggiornamento a favore del personale impiegato nelle biblioteche e coinvolto nelle attività di promozione della lettura al fine di far acquisire loro maggiori competenze delle capacità relazionali di accoglienza e di assistenza alle persone con disabilità fisica ed intellettiva.

Cooperativa Studio Progetto 2 - CAPITOLO II

LABORATORI DI EDUCAZIONE ALLA LETTURA - Creazione di laboratori in cui gli utenti diversabili, all'interno delle biblioteche, hanno potuto interagire col personale e conoscere meglio le proprie risorse personali, attraverso la mediazione della lettura di diversi libri. Questa attività aveva l'obiettivo di migliorare le capacità espressive dell'utenza in relazione alle loro emozioni, ad immagini, colori, suoni, odori e atmosfere oggetto del laboratorio

LABORATORI DI DIZIONE - organizzazione di laboratori di dizione tenuti da personale altamente qualificato rivolti a persone diversabili che in seguito ha consentito la registrazione, la composizione e quindi la realizzazione di audiolibri per "lettori" e studenti non vedenti o ipovedenti.

MAINSTREAMING - attuazione di azioni di mainstreaming per creare e divulgare nuovi modi di leggere la realtà politica e sociale tali da rendere visibili le differenze non solo per creare pari opportunità, ma anche per ricavarne vantaggi complessivi per tutta la comunità.

Cooperativa Digitabile – CAPITOLO III

INSERIMENTO LAVORATIVO - Percorsi di inserimento lavorativo che hanno previsto la registrazione di audiolibri in cui gli utenti diversabili hanno potuto mettere in pratica le competenze acquisite nei precedenti laboratori di dizione, utilizzando una strumentazione progettata per consentire e facilitare l'uso da parte dei disabili fisici inseriti nel progetto "lettura del libro ad alta voce".

CAPITOLO I

Attività svolte nelle azioni di competenza del Dipartimento di Pedagogia, Psicologia e Filosofia dell'Università degli Studi di Cagliari

A cura del Dipartimento di Pedagogia, Psicologia e Filosofia dell'Università degli Studi di Cagliari (°)

Collaboratori a contratto:

Dott. Gabriele Sanna, Dott. Marcello Secchi, Dott. Dorian Soru, Dott.ssa Daniela Diana

Docenti a contratto:

Prof. Pierluigi Caddeo, Prof. Renato Troffa

³ Prof. Antonio Aiello (Coordinatore e Responsabile scientifico su delega del MR dell'Università di Cagliari) e Prof. Marcello Nonnis

1. Azione "Indagine conoscitiva"

1.1. Introduzione

La presente azione, preliminare e propedeutica a tutte le successive attività progettuali, ha perseguito la finalità di realizzare un'indagine conoscitiva sulle realtà bibliotecarie sarde, attraverso metodologie e procedure scientifiche in grado di intercettare dimensioni riguardanti gli aspetti strutturali/fisicospaziali, ergonomici, organizzativi e relazionali.

Come verrà discusso, i risultati della ricerca evidenziano lo stato attuale dei servizi bibliotecari dislocati nelle province di Cagliari e Oristano e dei loro operatori, riguardo lo specifico fattore oggetto della presente indagine: la situazione sull'accessibilità a tali servizi da parte dell'utenza diversabile e le relative competenze e percezioni da parte degli operatori di biblioteca.

Obiettivo ultimo dell'azione è stato quello di sottolineare i punti di forza e di debolezza relativamente a questi temi, in modo da progettare e attuare, in un momento successivo, specifici percorsi formativi volti all'aggiornamento/acquisizione di competenze relazionali, di accoglienza e di consapevolezza professionale da parte del personale attualmente impiegato nelle biblioteche.

A tal proposito, vengono di seguito presentati gli aspetti procedurali e metodologici dello studio conoscitivo – delineati a partire dalla costruzione di uno specifico strumento valutativo-psicometrico, volto ad analizzare le principali dimensioni portatrici di criticità – i risultati e le conclusioni fondamentali per la progettazione dei percorsi formativi.

1.2. L'analisi della letteratura

Il primo passo verso la costruzione dello strumento per l'indagine conoscitiva è consistito in una puntuale rassegna e analisi della letteratura sulle tematiche trattate da discipline all'avanguardia nello studio dei contesti sociali e lavorativi come: l'Ergonomia Sociale, la Psicologia Architettonica, la

Psicologia Sociale delle Organizzazioni e la Psicologia Sociale della Diversabilità.

1.2.1. Ergonomia Sociale

L'Ergonomia Sociale ha come oggetto di studio l'insieme delle condizioni e degli aspetti che consentono alle interazioni sociali di esprimersi nel migliore modo possibile in funzione degli obiettivi che si vogliono raggiungere. Prevede, dunque, la necessità di un'ottimizzazione del processo comunicativo in funzione del target group con cui si opera, del tempo dell'interazione e della tipologia di compito. Oggetto di interesse dell'Ergonomia Sociale diventano pertanto: le dinamiche della leadership, la creazione dei legami sociali, il decision marketing, la coesione del gruppo, l'adesione alle norme, l'ostracismo, l'ansia sociale, la gestione del conflitto tra gruppi e la deindividuazione, poiché l'analisi di questi aspetti rende possibile la scelta di specifici strumenti comunicativi da prediligere, l'utilizzo di gruppi di lavoro in cui ciascun membro sia accuratamente integrato, la decisione di adottare un approccio collaborativo piuttosto che competitivo, ecc. L'Ergonomia Sociale si colloca al crocevia di numerose discipline scientifiche quali la psicologia, l'ingegneria, l'anatomia, la biologia, la fisiologia, la biomeccanica, la sociologia e lo studio sugli ambienti di lavoro mantenendo una posizione critica nei confronti dell'organizzazione scientifica del lavoro di stampo tipicamente taylorista, sostenendo che non è l'uomo a doversi adattare al lavoro, quanto piuttosto quest'ultimo a dover essere organizzato in modo da rispettare esigenze e bisogni dell'individuo. L'obiettivo è quello di produrre e validare conoscenze utili alla progettazione di ambienti di lavoro sempre più *user friendly*, orientati all'utente, dedicando inoltre ampi spazi alla diffusione dell'informatica, quindi dei computer che hanno spostato l'interesse dagli aspetti più psicomotori a quelli connessi con il funzionamento cognitivo, è data, dunque, maggiore attenzione ai sistemi che mediano il rapporto dell'acquisizione della conoscenza attraverso gli artefatti e un maggiore interesse nel situare le interfacce e alla personalizzazione delle stesse. Le ricerche sull'ergonomia sociale si inseriscono in una tradizione di ricerca che si è sviluppata nel corso di almeno un trentennio sostenendo che qualunque sia il mezzo di

comunicazione utilizzato, gli esseri umani sviluppano bisogni di riduzione dell'incertezza e di affinità nei confronti degli altri. Questa prospettiva, fedele agli assunti teorici e agli studi più recenti della Computer Mediated Communication (comunicazione mediata dal computer) e della Human Computer Interaction (interazione uomo macchina), è caratterizzata da regole, modelli, indicazioni da perseguire per ottimizzare il processo comunicativo, attraverso un'accurata progettazione degli ambienti. Ambienti che sono funzione, tra gli altri, degli obiettivi del contesto nel quale si opera, del target di riferimento cui l'azione è rivolta, dell'arco temporale a disposizione e del tipo di compito che deve essere portato a termine. Contemporaneamente, un contributo particolarmente significativo proviene dagli studi sulle cosiddette **comunità di pratiche** (Wenger, 1998), che rimandano ad una concezione culturale dell'apprendimento che ribalta la tradizionale impostazione individualistica della conoscenza, non avendo più di fronte singoli individui che apprendono isolatamente, ma avendo innanzi gruppi che elaborano creativamente conoscenza. Il principio di base, per il quale specifici contesti sociali si configurano come più idonei di altri allo scopo di realizzare obiettivi di gruppo, è collegato alla logica delle affordances, quell'insieme di azioni che un oggetto "invita" a compiere su di esso, concetto che non appartiene né all'oggetto stesso né al suo usufruitore ma si viene a creare dalla relazione che si instaura fra di essi (Gibson, 1986), che il contesto di interazione fornisce operando sull'ambiente. Proprio il concetto di ambiente riveste un ruolo chiave e a tal proposito Clark e Brennan (1991) distinguono alcune caratteristiche degli ambienti di comunicazione che permeano la natura stessa delle interazioni. Questi sono: la copresenza (i membri dei gruppi occupano lo stesso luogo fisico), la **visibilità** (la possibilità di vedersi l'uno con l'altro), l'**udibilità** (la possibilità di sentirsi), la co-temporalità (la comunicazione ricevuta approssimativamente quando inviata), la simultaneità (i membri del gruppo inviare ricevere messaggi contemporaneamente) possono la sequenzialità (i membri del gruppo prendono parola in modo generalmente sequenziale). Così, i modi con cui si mettono in atto le dinamiche della leadership, dello status, della creazione dei legami sociali, della coesione di gruppo, della presa di decisioni, consentono di operare la scelta dei metodi e degli strumenti più opportuni da utilizzare per scopi

specifici. A tal fine il progettista dispone di vari strumenti e va da sé che questo processo necessita di un attento lavoro prima di ricerca e poi di progettazione. Le tecnologie hanno, dunque, un potere ristrutturante delle relazioni dal momento che concorrono a definire l'ambiente sociale in cui siamo immersi e a cui reagiamo in maniera contestuale e situata (Mantovani, 1995; Zucchermaglio, 2002). Al di là di ogni determinismo sociale o tecnologico, è possibile affermare che gli strumenti interagiscono in un rapporto di reciproco feedback con la situazione individuale e sociale e, di conseguenza, la scelta di strumenti specifici è un passaggio necessario che corrisponde a esigenze specifiche, i cui limiti e potenzialità sono definiti attraverso le interazioni con essi e l'uso viene modellato dai bisogni della comunità e dei suoi membri.

1.2.2. Psicologia Architettonica

La nascita della Psicologia Architettonica risale agli anni successivi alla seconda guerra mondiale, periodo nel quale le scienze della progettazione architettonica si sono ritrovate in crescenti difficoltà dovute sia alla progressiva complessificazione della società, sia all'aumento delle richieste che governi e organizzazioni private rivolgevano sotto la spinta di vasti programmi di costruzione e ricostruzione edilizia. Tra i promotori di questo avvicinamento tra progettazione e psicologia viene indicato Churchill: "noi diamo forma ai nostri edifici i quali a loro volta ci formano". Con le parole di Churchill si faceva strada, quindi, il concetto che la ricostruzione degli edifici dovesse essere quidata non esclusivamente da criteri funzionali, ma anche dalla necessità di salvaguardare quelle forme che risultassero complementari ai processi sociali e psicologici. Canter approfondisce l'esame circa le modalità di collaborazione tra psicologia e architettura pubblicando uno specifico manuale in proposito: "Psycology for Architects" (1972), in cui puntualizza alcuni aspetti critici in particolare riguardanti la necessità di distinguere le esigenze di "adequatezza funzionale" degli edifici da quelle relative alla loro forma e la complessità del processo progettuale, in cui nessuno progetta o costruisce per sé, e la conseguente utilità della ricerca psicologica che può fornire un prezioso contributo in tale direzione.

Le principali tematiche e informazioni che la psicologia può fornire alla progettazione dell'ambiente riguardano dunque le attività degli individui e il rapporto comportamento/ambiente specificando i diversi momenti del processo progettuale:

- Momento della ideazione
- Momento della specificazione
- Momento della valutazione

1.2.3. Psicologia Sociale delle Organizzazioni

La Psicologia Sociale delle Organizzazioni è una disciplina che ha origine dalla Psicologia del Lavoro e si sviluppa parallelamente all'evoluzione sociale caratterizzata da numerose trasformazioni sociali, politiche e tecnologiche che hanno mutato la natura stessa dell'intervento psicologico. Si parla di organizzazioni e non di lavoro, non perché questo sia scomparso nell'ambito delle organizzazioni, ma perché sono cambiati non solo i modi di considerare lavoro, che sempre più ha acquistato il senso di lavoro di gruppo nell'esercizio di ruoli tra loro sempre più interdipendenti, ma è venuta a cambiare la struttura stessa dei compiti. In particolare la trasformazione del sistema di competenze richiesto nell'ambito produttivo e la maggiore importanza e diffusione delle dinamiche comunicative, cambiamenti accompagnati e sostenuti da uno sviluppo tecnologico progressivamente sempre più veloce, hanno mutato l'oggetto stesso degli studi della Psicologia del Lavoro. Se considerassimo l'innovazione tecnologica come indicatore del mutamento organizzativo constateremmo che in poco più di un secolo si è passati da un rapporto lineare uomo macchina a un rapporto molto più complesso. La macchina, come semplice macchinario esecutivo, diventa apparecchiatura e non solo compie operazioni complesse ma ha la capacità di autoregolare i processi. Dalla macchina programmata dall'uomo siamo passati a quella programmata dagli elaboratori elettronici, la rete dei controlli della programmazione produttiva sta, con l'apporto dell'informatica, favorendo nuovi e più complessi sistemi di interdipendenze. Con l'evolversi della tecnologia viene sempre più a ridursi l'intervento del lavoro manuale e

aumenta, in sostituzione di compiti prima delegati all'uomo, il lavoro della macchina, per esempio i sistemi di controllo, in particolare quelli di qualità, divengono progressivamente automatizzati. In questa prospettiva cambia il significato che si attribuisce al lavoro e cambia anche lo scenario stesso in cui esso si colloca. Questo è solo uno dei possibili esempi che permettono di sottolineare come soprattutto nell'ultimo ventennio si sia modificato il rapporto con il lavoro, poiché questo richiede sempre meno sul piano delle abilità motorie ma molto di più sul piano della soggettività in quanto a progressivamente assunto funzioni simboliche. La trasformazione della struttura del compito (Fiedler, 1956), l'espandersi progressivo delle forme di lavoro simbolico hanno ridisegnato i problemi del "clima" organizzativo e del modo stesso di intendere il lavoro. Le tematiche di individualità e globalizzazione sono gli oggetti di studio privilegiati, spingendo quindi a trattare la tematica del lavoro nell'ambito delle organizzazioni o comunque nell'ambito dei sistemi complessi. In campo applicativo, questo indirizzo porta a concentrarsi sulle esigenze dell'uomo, a considerare l'adattamento non più come un adequamento passivo della persona all'ambiente ma come un processo di interazione in cui anche l'ambiente si modifica in funzione delle richieste umane e a esaminare anche il rapporto interindividuale e all'interno del gruppo.

1.2.4. Psicologia Sociale della Diversabilità

Per comprendere il significato delle implicazioni del pensiero ispirato al modello psicologico sociale, sul tema della diversabilità, è importante ricordare che fino a poco tempo fa la diversabilità veniva vista quasi esclusivamente come un problema *medico* del singolo individuo o come una "tragedia personale" pur essendo ormai comprovato che la risposta della società alle persone con menomazioni, o con problemi di salute di lungo periodo, cambia notevolmente a seconda del tempo, della cultura e dei luoghi. L'approccio medico individualistico alla diversabilità è comunemente associato con la "Classificazione Internazionale di Menomazioni, Disabilità ed Handicap" ("International Classification of Impairment, Disability and Handicap") che ha lo scopo di chiarire alcuni concetti e la terminologia che venivano utilizzati in riferimento alla diversabilità, al fine di facilitare la ricerca

e le scelte politiche in quest'area di crescente importanza. La Classificazione Internazionale di Menomazioni, Disabilità ed Handicap propone una distinzione tripartita tra Menomazione, Disabilità, e Handicap.

Le tre diverse condizioni dell'uomo vennero definite come segue:

- *Menomazione*: qualsiasi perdita, o anormalità, di strutture o funzioni psicologiche, fisiologiche o anatomiche;
- *Disabilità*: qualsiasi limitazione o perdita (conseguente a una menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali per un essere umano;
- Handicap: condizione di svantaggio vissuta da una determinata persona, conseguenza di una menomazione o di una disabilità che limita o impedisce la possibilità di ricoprire il ruolo normalmente proprio a quella persona (in relazione all'età, al sesso e ai fattori socio-culturali).

Per esporre la tripartizione in altri termini, la "menomazione" riguarda le parti del corpo che non lavorano "normalmente", e la "disabilità" è incentrata sulle attività che una persona non può svolgere, mentre l'"handicap" si riferisce alle conseguenze sociali di menomazione o disabilità, indifferentemente. La classificazione ICIDH si presta a molteplici critiche poiché si fonda esclusivamente su definizioni mediche e su assunti bio-fisici di "normalità". pur essendo ormai dimostrato da numerosi studi che la "normalità" è un concetto altamente influenzato da una varietà di fattori storici e culturali e da circostanze contingenti. Anche la definizione di menomazione è definita come la causa sia della disabilità sia dell'handicap, presentato come conseguenza inevitabile di una delle due condizioni, menomazione o disabilità. Da questa visione rigida nasce un forte attivismo sociale e politico proprio come risposta alle molteplici restrizioni economiche e sociali che le persone con disabilità subivano nella maggior parte delle società sull'esperienza della "disabilità" e dell'"handicap" come forma di oppressione sociale o addirittura discriminazione istituzionalizzata. A sostegno delle istanze politiche delle persone con disabilità e delle loro organizzazioni esiste una reinterpretazione psicologico sociale del fenomeno della diversabilità, che può essere definito come un nuovo "modello sociale della diversabilità".

Questa nuova visione delinea una distinzione cruciale tra il biologico ed il sociale, infatti la diversabilità si definisce in termini di svantaggio o restrizione di attività causati da una organizzazione sociale contemporanea che tiene in conto poco o per nulla le persone che hanno impedimenti fisici e perciò le esclude dalla partecipazione alle normali attività sociali. La responsabilità dello svantaggio vissuto dalle persone con diversabilità è, quindi, spostata dall'individuo diversabile alle organizzazioni ed istituzioni della società contemporanea. Le caratteristiche fondamentali di una prospettiva ispirata ad un modello sociale non negano l'importanza o il valore di interventi appropriati nella vita delle persone con diversabilità basati sulla condizione individuale del soggetto, siano essi basati sulla medicina, sulla riabilitazione, sull'istruzione o sul lavoro, ma indirizza l'attenzione sui limiti di questi interventi, tesi a favorire l'inclusione in una società comunque costruita da "soggetti non- diversabili".

Contrariamente all'approccio individualistico la prospettiva psicologico sociale, porta a compimento il tentativo di spostare l'attenzione dalle limitazioni funzionali delle persone disabili ai problemi causati dagli ambienti disabilitanti, da barriere e da culture che rendono disabili, quindi con riferimento alla totalità dei fattori ambientali e culturali. In breve, il modello psicologico sociale della diversabilità può essere uno strumento con cui è possibile smascherare le tendenze "disabilizzanti" della società moderna per generare politiche e pratiche in grado di facilitarne lo sradicamento. Parte integrante di questa nuova definizione è il concetto che tutte le condizioni fisiologiche hanno implicazioni psicologiche e tutti i problemi psicologici hanno conseguenze fisiche. Ciò comprende, dunque, l'idea che anche il significato di "diversabilità" è una costruzione sociale.

1.3. Le Aree Generative

Grazie all'analisi dei contributi della letteratura, è stato possibile individuare quattro *Aree Generative* (aree semantiche comuni) per la costruzione degli *item* (o affermazioni valutative degli orientamenti di giudizio delle persone) che, organizzate in "scale di atteggiamento", hanno costituito lo strumento di indagine del questionario.

Le quattro Aree Generative identificate sono le sequenti:

- AREA I: "COMFORT AMBIENTALE, ERGONOMIA ED USABILITÀ DEGLI SPAZI"
- AREA II: "ASPETTI SOCIO-ORGANIZZATIVI"
- AREA III: "MANAGEMENT DELLA DIVERSABILITÀ"
- AREA IV: "SODDISFAZIONE LAVORATIVA"

1.3.1. AREA I: "Comfort ambientale, Ergonomia ed Usabilità degli spazi"

Alla prima area appartengono tutti gli item (o "affermazioni valutative") che indagano e analizzano le tematiche riguardanti le particolari condizioni di benessere determinate, in funzione delle percezioni sensoriali di un individuo inserito in un ambiente, da temperatura, livello di rumorosità e luminosità rilevati all'interno dell'ambiente. Il comfort ambientale si identifica con il benessere psicofisico delle persone che vivono ed operano in un ambiente ed è una sensazione dipendente da determinate condizioni ambientali che sono in gran parte pianificabili. Quelli appena citati, sono tutti aspetti riquardanti gli studi sull'ergonomia degli spazi, che assume un'importanza ancora più significativa guando si parla di ambienti che offrono un servizio dedicato anche agli utenti diversabili. Negli spazi di pubblica lettura, che per loro natura devono avere delle caratteristiche peculiari per consentire la fruizione del servizio specifico, è fondamentale valutare che le strutture, gli strumenti, gli spazi e le condizioni ambientali siano adequati alle esigenze dell'utenza. In relazione all'obiettivo della ricerca rivolta in particolare all'utenza diversabile è fondamentale valutare quindi l'usabilità degli spazi. Quando parliamo di usabilità degli spazi parliamo di efficacia, accuratezza e completezza con cui gli utenti diversabili possono raggiungere determinati obiettivi, di soddisfazione, quindi del comfort e l'accettabilità dell'ambiente.

1.3.2. AREA II: "Aspetti socio-organizzativi"

L'area degli aspetti socio-organizzativi è l'area a cui fanno riferimento tutti gli item che riguardano gli aspetti dell'organizzazione lavorativa all'interno dei locali dedicati alla pubblica lettura, quindi soprattutto per quanto riquarda l'efficienza del servizio offerto. Gli aspetti fondamentali presi in considerazione sono quelli che riguardano la funzionalità del servizio, la quantità e la qualità del materiale librario, documentario, informativo, posseduto dalla biblioteca della sua adeguatezza per le esigenze del lettore con particolare riferimento al lettore diversabile. In riferimento al campo d'indagine della Psicologia Sociale delle Organizzazioni si è evidenziata la necessità di indagare anche gli aspetti riguardanti la capacità e la possibilità di lavorare in gruppo, il grado e la qualità della comunicazione, tutti gli aspetti relazionali nel rapporto tra colleghi, operatori di biblioteca, è nel rapporto con gli utenti diversabili. Parlando di dinamiche relazionali risulta fondamentale anche la valutazione delle capacità di *problem solving* con particolare attenzione alla competenza nella negoziazione dei conflitti. Altre tematiche considerate nell'area degli aspetti socio-organizzativi sono quelle riguardanti la chiarezza degli obiettivi, la soddisfazione, da parte degli utenti, per il servizio offerto, gli strumenti di valutazione del servizio stesso e l'importanza della formazione professionale.

1.3.3. AREA III: "Management della diversabilità"

La terza area è riferimento di tutti gli item riferiti alla gestione del servizio e del rapporto con gli utenti diversabili. Si indagano le capacità di gestione, di negoziazione nei confronti delle richieste provenienti dagli utenti portatori di diversabilità. L'importanza dei quesiti, riferiti al management della diversabilità, consente di valutare le attuali competenze e la loro adeguatezza nel supportare i diversabili, competenze che sono sia di tipo relazionale che di tipo metodologico e tecnico. Gli operatori di biblioteca possono quindi riflettere sulle risorse, e sulla loro adeguatezza, nel fronteggiare le specifiche richieste, sulla qualità dei servizi offerti, sull'importanza della propria formazione professionale o sulle proprie esperienze extra lavorative, sull'importanza del confronto e degli scambi come personale crescita culturale e formativa in relazione alle tematiche della diversabilità.

1.3.4. AREA IV: "Soddisfazione lavorativa"

L'ultima area è quella che analizza e valuta gli aspetti riguardanti la soddisfazione lavorativa, gli ha item inseriti nel questionario sono quelli appartenenti alla scala QSLG (Questionario di Soddisfazione Lavorativa Generale - Schleicher, Watt, Greguras, 2004). In letteratura si riscontra un sostanziale accordo nel considerare la soddisfazione lavorativa (Job Satisfaction) come un atteggiamento, considerando guindi tre principali componenti: quella emotiva, quella cognitiva è quella comportamentale. L'origine degli studi sulla soddisfazione lavorativa è stata certamente facilitata dalla nascita del movimento delle *Human Relations* (Mayo, 1933) che ha ipotizzato che i lavoratori soddisfatti sono anche più motivati, ovvero più propensi a fornire prestazioni quantitativamente e qualitativamente migliori. Il modello del *Total Quality Management* ha inserito la soddisfazione lavorativa tra le variabili da presidiare al fine di migliorare la qualità del prodotto e la soddisfazione del cliente finale, infatti se c'è soddisfazione è meno probabile che il lavoratore lasci l'organizzazione, è più probabile che ponga maggiore attenzione al proprio cliente, che realizzi buone prestazioni e che sia più propenso a proporre suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione. La soddisfazione lavorativa, inoltre, è fortemente correlata con alcuni specifici aspetti: il ruolo, il controllo sul proprio lavoro, gli orari e il conflitto lavoro famiglia. È fondamentale disporre di adeguati strumenti di rilevazione della soddisfazione in grado di offrire misure sia di tipo generale e di tipo relativo il questionario proposto consente di considerare in maniera esaustiva tutte le dimensioni che riguardano lo studio della soddisfazione lavorativa. In un contesto come quello analizzato, nel particolare rapporto con l'utenza diversabile, è assolutamente chiaro come un buon grado di soddisfazione lavorativa possa consentire il raggiungimento di risultati e obiettivi nel conseguente rapporto con le richieste, le problematiche e i possibili conflitti nella gestione del servizio bibliotecario per gli utenti portatori di diversabilità.

1.4. Aspetti metodologici e procedurali

1.4.1. Fase pilota: test preliminare sulla comprensibilità dello strumento

Al fine di valutare l'effettiva comprensibilità dello strumento è stata predisposta una griglia di valutazione composta da 3 livelli di valutazione degli item: "bassa comprensibilità", "media comprensibilità", "alta comprensibilità".

La griglia comprendeva inoltre una sezione in cui poter inserire commenti liberi volti a suggerire come migliorare, ove necessario, la comprensibilità di ogni singolo item. Di seguito ne viene presentata un'esemplificazione grafica:

	"Quanto è comprensibile l'affermazione?"			"Che modifiche faresti per renderla più comprensibile?"
ltem	Poco	Abbastanza	Molto	Annotazioni
1				
2				
3				
4				
N				

Partecipanti

La griglia di comprensibilità dello strumento è stata somministrata a 20 testimoni privilegiati (soggetti individuati come esperti dell'ambito bibliotecario).

Analisi dei dati

Per ogni item del questionario sono state calcolate media di comprensibilità e deviazione standard al fine di individuare gli item ritenuti poco chiari dal gruppo degli intervistati. A partire dal punteggio ottenuto gli item sono stati

quindi "migliorati" o direttamente eliminati dallo strumento. La scala era composta da 3 livelli così articolati:

- 1 = poco comprensibile
- 2 = abbastanza comprensibile
- 3 = molto comprensibile.

Risultati

La comprensibilità del questionario ha raggiunto un buon livello di comprensibilità con una media pari a =2,58 ed una deviazione standard di =,24.

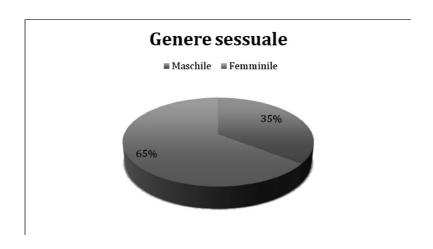
1.4.2. Fase estensiva della ricerca

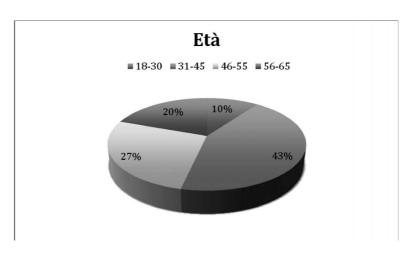
Lo strumento: aree generative e variabili considerate

Sulla base di quanto emerso nella ricerca pilota è stata migliorata e snellita la struttura dello strumento preliminare. Lo strumento definitivo è stato quindi strutturato in 79 item suddivisi per aree generative di appartenenza. Ogni item è stato misurato attraverso una scala tipo Likert a 7 punti (1-7), della quale sono stati ancorati solo gli *end-point*. 1="Completamente in disaccordo"; 2="Molto in disaccordo"; 3="Abbastanza in disaccordo"; 4="Né in disaccordo né d'accordo" 5="Abbastanza d'accordo" 6="Molto d'accordo"; 7="Completamente d'accordo". Le domande sono state presentate, ove possibile, in ordine casuale, sono stati inoltre introdotti item inversi per minimizzare l'effetto del *response-set bias* (in quel caso è stata predisposta una codifica inversa delle variabili).

I partecipanti

Il campione è stato composto da 200 addetti di biblioteca che operano in ambienti di pubblica lettura riferibili alle province di Cagliari e Oristano. Come è possibile notare nella rappresentazione grafica la distribuzione per genere vede una netta prevalenza del genere femminile (N=129) rispetto al genere maschile (N=71).





La distribuzione per età pone in evidenza una prevalenza della fascia intermedia che va dai 31 ai 45 anni (N=87), seguita dall'altra fascia intermedia 46-55 (N=54), poi dalla fascia più alta 56-65 (N=39) e successivamente da quella più bassa 18-30 (N=20).

Oltre alle comuni variabili socio-anagrafiche è stato indagato anche il livello professionale dei partecipanti alla ricerca, riprendendo la classificazione presente in letteratura (Di Benedetto, Gatti, 1997). Sul campione totale la maggioranza dei partecipanti apparteneva al VI livello "Assistente di biblioteca" (N=88), seguito dal V livello "Operatore di biblioteca" (N=36), dal VII livello "Coordinatore di biblioteca", dall'VIII livello "Funzionario di biblioteca" (N=20), dal IX livello "Coordinatore di biblioteca" (N=10), dal X livello "Coordinatore generale di biblioteca" (N=10) ed infine persone in possesso di altre qualifiche di università private (N=6).



È stata inoltre indagata la tipologia di biblioteca, la maggioranza è costituita da biblioteche comunali (N=144), seguite da quelle universitarie (N=39), da quelle private (N=13) e da altre realtà bibliotecarie non meglio specificate (N=4).



Analisi dei dati e discussione dei risultati

Analisi delle frequenze

Come primo step di analisi è stata condotta un'analisi delle frequenze al fine di analizzare la distribuzione delle modalità di risposta per ogni variabile. Tale tipologia di analisi ha, nello specifico, permesso di:

- Verificare che i valori presenti rientrassero nella gamma dei valori previsti per le variabili considerate;
- Verificare l'eventuale presenza di casi mancanti;
- Verificare la distribuzione delle risposte relative ad ogni specifica variabile.

Statistiche descrittive

Sono state calcolate, per ogni item le più comuni statistiche descrittive utilizzate nella ricerca psicosociale, ovvero quei parametri, come la media e la deviazione standard, che sintetizzano come sono distribuiti nel campione i valori che ogni variabile può assumere.

Nello specifico sono state calcolate, per ogni item:

• Media: indice che sintetizza il valore centrale di un insieme di dati:

- *Deviazione Standard*: è una misura della dispersione della media, ovvero di quanto i punteggi si discostano da questa;
- Asimmetria: misura come le osservazioni del campione si distribuiscono rispetto alla media della distribuzione normale, valori di asimmetria negativi indicano una maggior concentrazione dei casi in valori superiori alla media, mentre valori di asimmetria positivi indicano, al contrario una maggiore concentrazione dei casi in valori inferiori alla media;
- Curtosi. è una misura di quanto le osservazioni si trovino raggruppate nei valori estremi della distribuzione. In questo caso, valori negativi indicano una maggior concentrazione dei casi nelle code rispetto alla distribuzione normale, mentre valori positivi indicano una maggiore concentrazione dei casi intorno al valore medio.

Analisi Fattoriale

Gli item di ogni area dello strumento sono stati sottoposti ad un'analisi delle Componenti principali al fine di verificare se tutte le affermazioni fossero coerenti con un'unica dimensione psicologica di riferimento. Inoltre, è stato calcolato su ogni scala il coefficiente *Alpha di Cronbach* per verificare l'attendibilità delle misurazioni

Area 1 - Comfort Ambientale, Ergonomia Ed Usabilità Degli Spazi

Gli item della scala "Comfort Ambientale, Ergonomia Ed Usabilità Degli Spazi" sono stati sottoposti ad Analisi delle Componenti Principali (PCA). Un solo fattore ha spiegato il 50,00% della varianza totale, con un'ottima saturazione media di tutti gli item (media = 0,70). Successivamente, per valutare l'attendibilità della scala di misura, è stato calcolato il coefficiente alpha di Cronbach, che ha assunto un valore ottimo pari a 0,94.

Area 2 - MANAGEMENT DELLA DIVERSABILITÀ

Gli item della scala "Management della Diversabilità" sono stati sottoposti ad Analisi delle Componenti Principali (PCA). Un solo fattore ha spiegato il

28,3% della varianza totale, con una buona saturazione media di tutti gli item (media = 0,50). Successivamente, per valutare l'attendibilità della scala di misura, è stato calcolato il coefficiente alpha di Cronbach, che ha assunto un valore ottimo pari a 0,90.

Area 3 - ASPETTI SOCIO-ORGANIZZATIVI

Gli item della scala "Aspetti Socio-Organizzativi" sono stati sottoposti ad Analisi delle Componenti Principali (PCA). Un solo fattore ha spiegato il 31,57% della varianza totale, con una sufficiente saturazione media di tutti gli item (media = 0,37). Successivamente, per valutare l'attendibilità della scala di misura, è stato calcolato il coefficiente alpha di Cronbach, che ha assunto un valore ottimo pari a 0,84.

Area 4 - SODDISFAZIONE LAVORATIVA

Gli item della scala "Soddisfazione lavorativa" sono stati sottoposti ad Analisi delle Componenti Principali (PCA). Un solo fattore ha spiegato il 33,16% della varianza totale, con una sufficiente saturazione media di tutti gli item (media = 0,55). Successivamente, per valutare l'attendibilità della scala di misura, è stato calcolato il coefficiente alpha di Cronbach, che ha assunto un valore ottimo pari a 0,85.

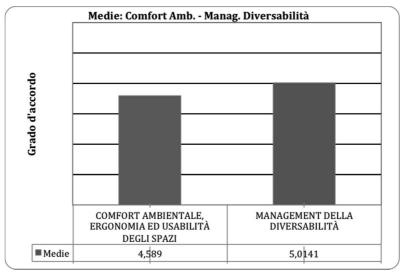
Analisi Correlazionali

Grazie all'Analisi delle componenti principali è stato possibile verificare l'attendibilità delle scale nonché la loro indipendenza. Tale passaggio è stato di fondamentale importanza per la successiva verifica delle relazioni tra le aree considerate.

È stato quindi possibile costruire 4 nuove variabili di sintesi, una per ogni scala, rappresentative di tutte gli item/espressioni presenti nella specifica dimensione considerata.

Sono state quindi condotte le analisi di correlazione tra le variabili considerate, in particolare tra tutte le variabili e quella relativa al Management della Diversabilità, principale focus della presente ricerca.

Comfort Ambientale, Ergonomia Ed Usabilità Degli Spazi – Management



della Diversabilità

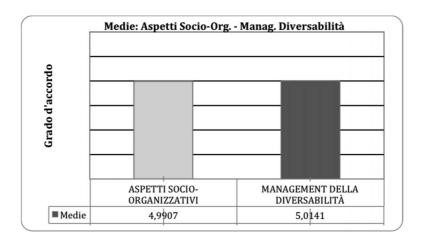
Dalle medie è possibile notare un livello superiore al punto centrare della scala (=4,00) per entrambe le dimensioni, in particolare per l'Area "Management della Diversabilità" che raggiunge un valore di =5,01, ciò sta ad indicare il servizio bibliotecario rivolto agli utenti diversabili è in linea di massima percepito come adeguato e saliente dagli operatori di biblioteca. Anche l'area "Comfort Ambientale, Ergonomia ed Usabilità degli Spazi Raggiunge" raggiunge un buon livello con =4,59, a dimostrazione del fatto che le dimensioni socio-fisiche sembrano adeguatamente prese in considerazione nella pianificazione architettonica - strutturale degli spazi di pubblica lettura.

Ad Altiora – Progetti Integrati per l'Inclusione Sociale

		Comf. ambientale	Manag. Diversabilita
Correlazione di Pearson	Comf. Ambientale	1	,608**
Correlazione di Pearson	Manag. Diversabilita	,608**	1
**. La correlazione è significativa al livello 0,01			

Dalla tabella emerge un'ottima correlazione statisticamente significativa tra le due dimensioni pari a =608. Ciò conferma l'importanza fondamentale che l'ambiente spazio fisico sembra rivestire nell'offerta generale dei servizi bibliotecari rivolti all'utenza diversabile.





Anche l'area "Aspetti Socio-Organizzativi" raggiunge un buon livello con =4,99 a dimostrazione del fatto che le dimensioni socio-organizzative sono adeguatamente prese in considerazione nella gestione delle relazioni e dei servizi negli spazi di pubblica lettura.

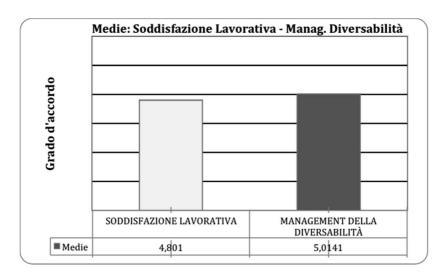
		Aspetti Socio- Org.	Manag. Diversabilita
Correlazione di Pearson	Aspetti Socio-Org.	1	,698**
Correlazione di Pearson	Manag. Diversabilita	,698**	1

^{**.} La correlazione è significativa al livello 0,01

Dalla tabella emerge un'ottima correlazione statisticamente significativa tra le due dimensioni pari a =698. Ciò conferma l'importanza fondamentale che

l'ambiente socio-organizzativo sembra rivestire nell'offerta generale dei servizi bibliotecari rivolti all'utenza diversabile.

Soddisfazione Lavorativa – Management della Diversabilità



Anche l'area "Soddisfazione lavorativa" raggiunge un buon livello con =4,80 a dimostrazione del fatto che le dimensioni personali di soddisfazione lavorativa degli operatori di biblioteca sono percepite come adeguate all'interno della loro attività negli spazi di pubblica lettura.

		Soddisf. Lavorativa	Manag. Diversabilita
Correlazione di Pearson	Soddisf. Lavorativa	1	,187*
Correlazione di Pearson	Manag. Diversab.	,187*	1

^{*.} La correlazione è significativa al livello 0,05

Dalla tabella emerge una bassa correlazione statisticamente significativa tra le due dimensioni pari a =187. Ciò indica una bassa ma comunque sufficiente relazione tra le dimensioni considerate, una buona soddisfazione lavorativa sembra essere legata ad una buona gestione e sensibilità verso l'utenza diversabile.

1.5. Risultati dell'indagine conoscitiva

I risultati della presente ricerca condotta dall'Unità Dipartimento di Psicologia dell'Unità di Ricerca Università degli Studi di Cagliari entro il Progetto, pongono in evidenza uno scenario che, nell'insieme, delinea un quadro di evidenze scientifiche, come esito degli opportuni trattamenti statistici e psicometrici deii dati socio-psicologici raccolti e su cui abbiamo evidenziato linee di discussone particolarmente salienti, appaiono disposte verso una consolidata "percezione", collocatasi positivamente, degli ambienti bibliotecari da parte degli operatori. Questi ultimi orientano i loro giudizi sotto un complesso e articolato quadro socio-psicologico valutativo, psicologico ed organizzativo, considerando il proprio ambiente di lavoro come attinente a criteri che vengono in questa sede ricondotti prioritariamente ai costrutti della Psicologia Sociale dell'Ambiente (Bonnes, Secchiaroli, 1992; Bonaiuto et al., 2004), di usabilità ed accessibilità, con particolare riferimento a tutti i tipi della variegata utenza dell'ambiente bibliotecario, compresa e non ultima l'utenza diversabile.

Più precisamente, è possibile sostenere che nel campione delle biblioteche considerato, il rapporto con le dimensioni legate alla diversabilità - misurata direttamente con la scala "Management della Diversabilità" - viene percepita e valutata come adeguata e saliente dagli operatori di biblioteca (media = 5,01). Emerge quindi che nella maggior parte dei casi i servizi per e le relazioni con l'utenza diversabile vengono percepiti come efficace, efficiente e non problematica.

Appare inoltre opportuno sottolineare che anche le altre aree considerate salienti nella presente ricerca costituiscano degli indicatori fondamentali per la comprensione della complessità e multidimensionalità del setting socio-

lavorativo in cui gli operatori bibliotecari operano, anche, come si vede in seguito, in relazione ai servizi offerti all'utenza diversabile.

Nello specifico, l'area "Comfort Ambientale, Ergonomia ed Usabilità degli Spazi" raggiunge una buona media (=4,59) a dimostrazione del fatto che le dimensioni socio-fisiche vengono percepite come adeguatamente prese in considerazione nella pianificazione architettonica-strutturale degli spazi di pubblica lettura. Il luogo-biblioteca appare quindi una dimensione in cui le transazioni uomo-ambiente trovano un ampio margine di realizzazione e di compatibilità ("fit ambientale") con le dinamiche di senso per il quale lo spazio meramente fisico è stato costruito.

L'area degli "Aspetti Socio-Organizzativi" raggiunge anch'essa un esito positivo, in tal senso, le dimensioni relative alla relazione con l'utenza, alla gestione dei gruppi di lavoro e alla comunicazione interna ed esterna all'organizzazione appaiono adeguatamente considerate nella strutturazione delle relazioni (formali ed informali) e dei servizi offerti negli spazi di pubblica lettura.

Altra dimensione cruciale è costituita dall'area "Soddisfazione lavorativa", che raggiungendo un buon livello (=4,80) indica il fatto che le dimensioni personali di soddisfazione lavorativa, come il riconoscimento sociale, il coinvolgimento, l'appartenenza e la realizzazione professionale degli operatori di biblioteca vengono percepite come buone ed importanti all'interno della quotidiana attività negli spazi di pubblica lettura.

I risultati della ricerca confermano, come ipotizzato, che la qualità del servizio e la gestione delle richieste provenienti dall'utenza diversabile siano strettamente connesse all'adeguatezza e l'organizzazione dell'ambiente spazio-fisico, ciò viene sottolineato dalla buona correlazione (pari a = .608) tra le dimensioni "Management della Diversabilità" e "Comfort Ambientale, Ergonomia ed Usabilità degli Spazi".

La correlazione (pari a =.698) tra le dimensioni: "Management della Diversabilità" e "Aspetti Socio-Organizzativi" conferma inoltre l'importanza fondamentale che l'ambiente relazionale, il clima comunicativo e l'organizzazione del lavoro rivestono nell'offerta generale dei servizi bibliotecari rivolti all'utenza diversabile, questi aspetti risultano dunque

essere decisivi nella gestione delle richieste, delle problematiche e degli eventuali conflitti interpersonali che possono caratterizzare la relazione con tale specifica utenza.

Tra i risultati ottenuti ed evidenziati dalle correlazioni tra le dimensioni prese in analisi risulta significativo anche il rapporto che intercorre tra la Soddisfazione Lavorativa e una buona gestione e sensibilità verso l'utenza diversabile (=.189), si esprime così la fondamentale importanza che un sano ambiente lavorativo, in cui l'operatore svolge la sua professione, che faciliti anche la gestione delle richieste provenienti anche degli utenti diversabili, aumenti la qualità del servizio e offra ricadute positive e a lungo raggio per l'operatore e per l'utente anche dal punto di vista intrapersonale ed emotivo.

Come previsto nel progetto i risultati della ricerca, fin qui riportati, si sono rivelati fondamentali per la progettazione di percorsi formativi volti all'aggiornamento degli operatori di biblioteca riguardo le tematiche dell'accessibilità al servizio da parte degli utenti portatori di diversabilità come viene sottolineato nella successiva presentazione della pianificazione progettuale della formazione.

Nello specifico, l'obiettivo dell'intervento formativo sarà quindi quello di trattare ed approfondire le tematiche riguardanti l'importanza degli aspetti fisico-spaziali delle strutture adibite ai servizi di pubblica lettura, degli aspetti organizzativi e gestionali del lavoro, delle dimensioni relative alla comunicazione interna ed esterna dell'ambiente bibliotecario, in termini trasversali di informazione e di sensibilizzazione nei confronti delle problematiche strettamente legate alle esigenze degli utenti diversabili.

2. Azione "Percorsi di Aggiornamento Professionale"

2.1. Introduzione

Come previsto dall'Azione 3 coordinata dal Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Cagliari si sono svolti 4 corsi di formazione dedicati all'aggiornamento degli operatori di biblioteca sulle tematiche relative alla relazione e alla comunicazione con l'utenza diversabili.

2.2. Obiettivi

Nello specifico, l'obiettivo dell'intervento formativo è stato quello di trattare ed approfondire le tematiche riguardanti l'importanza degli aspetti fisico-spaziali delle strutture adibite ai servizi di pubblica lettura, degli aspetti organizzativi e gestionali del lavoro, delle dimensioni relative alla comunicazione interna ed esterna dell'ambiente bibliotecario, in termini trasversali di informazione e di sensibilizzazione nei confronti delle problematiche strettamente legate alle esigenze degli utenti diversabili.

2.3. Destinatari

I destinatari dei percorsi formativi di aggiornamento professionale sono stati gli operatori di biblioteca operanti nelle province di Oristano e Cagliari, selezionati tramite la partecipazione ad un bando di ammissione, pubblicato sul sito del Comune di Oristano e sul sito del Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Cagliari, dedicato esclusivamente a bibliotecari il cui specifico ruolo è stato certificato da attestato di qualifica professionale riconosciuto.

2.4. Aspetti metodologici e procedurali

Le tematiche proposte sono state individuate grazie all'esito del percorso di analisi scientifica condotto nell'Azione 1, come riportato nel Report dedicato

ai risultati dell'indagine conoscitiva.

Ciascun percorso formativo è stato articolato in tre diversi momenti:

- Fase A: Formazione teorica in aula volta all'acquisizione di tecniche e metodologie per la gestione delle relazioni con l'utenza svantaggiata: complessive 25 ore;
- Fase B: Sperimentazione degli apprendimenti da parte dei discenti nel proprio contesto lavorativo, e supervisione online da parte degli esperti dell'Università degli Studi di Cagliari: complessive 8 ore;
- Fase C: Rientro in aula al fine di analizzare le esperienze ed allineare e/o calibrare le metodologie adottate al fine di rispondere efficacemente all'obiettivo del progetto: complessive 25 ore.

Gli incontri formativi hanno previsto una modalità altamente interattiva, come prevedono le caratteristiche tipiche della formazione psicosociale, in particolare si è trattato di momenti di straordinaria potenzialità, innanzitutto per la trasmissione di un corredo di conoscenze pratiche e operative atte a far sentire al discente di essere un soggetto implicato in prima persona nella propria attività, nella quale la specifica individualità di ognuno diventa parte integrante del modo di gestire i problemi e dell'efficacia o meno con cui li si potrà elaborare e superare.

L'insieme di modalità dalla classica lezione frontale, alle esercitazioni, attivazioni, role playing e analisi dei casi ha consentito il raggiungimento delle finalità didattiche in riferimento ad una triade fondamentale di obiettivi, che comprende l'apprendimento in parallelo di un sapere, un saper fare e un saper essere. Tutto ciò significa favorire nei soggetti che partecipano alla formazione una crescita effettiva di conoscenze e di modalità di pensiero sul piano cognitivo, una maggiore consapevolezza e una possibilità di trasformazione degli atteggiamenti sul piano emotivo, un incremento di capacità e ampliamento di comportamenti sul piano operativo.

2.5. Aspetti logistici e organizzativi

I percorsi formativi strutturati in quattro edizioni, due dedicati ai bibliotecari della provincia di Cagliari, tenutisi nelle aule dell'Università di Cagliari di competenza della Facoltà di Scienze della Formazione, e due dedicati ai bibliotecari della provincia di Oristano, tenutisi nelle aule del C.R.F.P. - Centro Regionale Formazione Professionale "Giulio Pastore" di Oristano, sono stati organizzati e strutturati come riportato nella seguente tabella:

Edizione	Data avvio	Data conclusione	Numero partecipanti
Cagliari 1	24/11/2011	16/01/2012	25
Cagliari 2	01/12/2011	20/01/2012	21
Oristano 1	20/01/2012	24/02/2012	23
Oristano 2	24/01/2012	23/02/2012	22

Strutturazione dei corsi formativi

2.6. Moduli didattici

Per soddisfare le esigenze sottolineate la proposta formativa si è articolata nella modulazione dei contenuti riportata di seguito:

- 1. La Psicologia del benessere e la Psicologia del disagio e della salute nelle organizzazioni. In cui sono state approfondite le tematiche fondamentali legate ai concetti di salute e benessere organizzativo in un'ottica di prevenzione dei principali rischi psicosociali. Con particolare riferimento agli aspetti legati ad elementi di contenuto ed organizzazione del lavoro, agli aspetti relazionali legati alla gestione del rapporto con i colleghi e con gli utenti con una particolare attenzione alla relazione con utenti portatori di diversabilità
- 2. Psicologia ambientale: gestione e progettazione degli spazi sociofisici in funzione dell'utenza diversabile. Nel secondo modulo si è data

particolare rilevanza agli elementi strutturali del lavoro, fornendo dunque ai corsisti elementi fondamentali per l'analisi dell'organizzazione spaziale delle strutture adibite ai servizi di pubblica lettura, in connessione alle esigenze particolari dell'utenza diversabile, consentendo loro di analizzare e proporre gli esempi specifici in cui operano abitualmente.

- 3. Psicologia della comunicazione (1): servizi al pubblico in relazione agli aspetti distintivi della diversabilità, comunicazione organizzativa.
- 4. Psicologia della comunicazione (2): clima organizzativo, gestione dei conflitti, gestione dello stress relazionale nelle interazioni comunicative, la leadership efficace nei gruppi di lavoro e diversabilità. Il modulo dedicato al macroargomento della Psicologia della Comunicazione è stato suddiviso in due sottomoduli. Nel primo ci si è dedicati principalmente all'approfondimento degli aspetti più relazionali della comunicazione efficace in riferimento alla gestione del rapporto con l'utenza diversabile nelle sue varie specificità. Nel secondo, l'attenzione è stata particolarmente concentrata sugli elementi relazionali interni ai servizi di pubblica lettura e ai rapporti con le differenti organizzazioni che operano in rete nel territorio di riferimento, in un'ottica di miglioramento del servizio offerto all'utenza portatrice di diversabilità.
- 5. Gestione delle risorse umane: monitoraggio, misurazione e valutazione in relazione al potenziale di relazione con l'utenza diversabile in biblioteca. Il quinto modulo ha avuto come focus l'analisi delle possibili strategie e degli strumenti specifici per il monitoraggio e la valutazione delle competenze organizzative e relazionali degli operatori di biblioteca nella gestione del rapporto con gli utenti diversabili.
- 6. Gestione degli aspetti comunicazionali in rapporto alla diversabilità. Il modulo è stato caratterizzato da un'impronta specificamente operativa. Con il sussidio di particolari tecniche formative i corsisti hanno avuto la possibilità di ragionare operativamente sulle tematiche riquardanti gli aspetti

squisitamente comunicativi e relazionali dell'interazione con l'utenza diversabile

7. Strategie organizzative e sistema di gestione della Qualità in biblioteca. L'ultimo modulo si è concentrato sugli interventi strategici legati alla gestione e all'implementazione della qualità del servizio di pubblica lettura offerto nelle aree geografiche di riferimento in base agli aspetti normativi previsti.

2.7. Valutazione degli apprendimenti e Sperimentazione attiva

Come anticipato precedentemente, l'iter formativo ha previsto una sperimentazione attiva degli apprendimenti acquisiti all'interno dei vari moduli didattici.

I partecipanti, lavorando singolarmente o in gruppi di lavoro, hanno elaborato, attraverso una classica matrice progettuale, delle bozze di progetto, coniugando le proprie esperienze e conoscenze con gli stimoli ricevuti durante la formazione. Gli elaborati prodotti hanno costituito, per la docenza, un utile strumento per valutare il grado di efficacia dei percorsi didattici e, per i discenti, un'occasione per sperimentare attivamente gli apprendimenti acquisiti nel percorso.

Dall'analisi degli elaborati dei partecipanti dei corsi svoltisi a Cagliari e a Oristano sono emerse come maggiormente salienti e ricorrenti le seguenti aree tematiche:

Comunicazione interna ed esterna

I progetti che fanno riferimento a quest'area hanno come obiettivo principale il miglioramento della comunicazione all'interno delle biblioteche come principale mezzo di promozione del benessere e di prevenzione del disagio organizzativo. Inoltre viene posto l'accento sull'importanza della

comunicazione verso l'esterno, proponendo strategie che permettano alla biblioteca di raggiungere il maggior numero di utenti, compresi gli utenti portatori di diversabilità, diffondendo la conoscenza e la visibilità delle iniziative organizzate come attività culturali, laboratori e servizi.

Laboratori di lettura per diversabili e stranieri

I laboratori di lettura progettati dai bibliotecari hanno come principale finalità la diffusione e l'incremento della qualità dei servizi offerti a stranieri e diversabili, quali categorie spesso svantaggiate nella fruizione delle offerte culturali. A tal fine, le principali azioni proposte negli elaborati hanno riguardato: l'incremento e l'aggiornamento del materiale offerto; la collaborazione con le istituzioni esterne per programmare iniziative culturali di comune interesse; la realizzazione di studi e ricerche di esperienze maturate nei servizi dedicati ai diversabili e nell'interculturalità e multiculturalità; lo sviluppo di attività di promozione alla lettura al fine di implementare la diffusione della cultura e di favorire la crescita personale e il benessere psicologico-sociale.

Alfabetizzazione informatica e accesso ai servizi per diversabili

I progetti appartenenti a quest'area assumono trasversalmente come obiettivi fondamentali quelli di favorire l'approccio alle nuove tecnologie da parte di categorie sociali svantaggiate, di migliorare la socializzazione e di rendere più agevole l'accesso all'informazione a tutti i servizi della biblioteca agli utenti diversabili. Inoltre come finalità trasversale ultima prevedono di rendere la biblioteca un luogo più fruibile e accogliente, favorendo l'accessibilità dei documenti e promuovendo la partecipazione alle attività culturali agli utenti diversabili.

2.8. Valutazione del gradimento dell'offerta formativa

Attraverso uno specifico e peculiare strumento quantitativo, infine, a conclusione dei percorsi è stato indagato il grado di soddisfazione generale

dei corsi formativi

Lo strumento utilizzato è stato costruito sulla base di 20 item valutativi, suddivisi per aree generative di appartenenza.

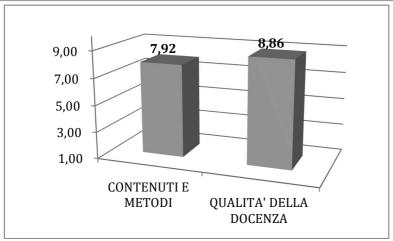
Ogni item è stato misurato attraverso una scala tipo Likert a 10 punti (1-10), della quale sono stati ancorati solo gli *end-point*: da 1="Scarso" a 10="Eccellente". Le domande sono state presentate, ove possibile, in ordine casuale, sono stati inoltre introdotti item inversi per minimizzare l'effetto del *response-set bias*.

Nello specifico, le affermazioni presenti nel questionario erano volte a indagare le seguenti aree generative:

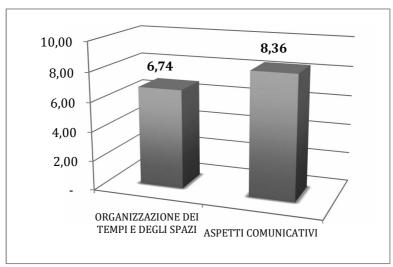
- 1. Contenuti della formazione e metodologie utilizzate:
- 2. Qualità della docenza e dell'offerta didattica:
- 3. Organizzazione spazio-temporale dei corsi;
- Aspetti comunicativi multi livello (Docenti-allievi, allieviallievi);
- 5. Soddisfazione personale, clima percepito e coinvolgimento;
- 6. Percezione di raggiungimento dei risultati e degli obiettivi;
- 7. Percezione trasversale di andamento del corso

Risultati sintetici delle valutazioni

Vengono di seguito presentati, in forma grafica, i risultati sintetici delle valutazioni relative al gradimento generale del corso, espressi attraverso media aritmetica e aggregati per analogia semantica delle aree.

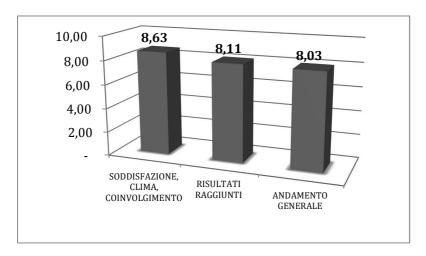


Come si può notare dal primo grafico, la percezione generale dei partecipanti relativamente all'area dei contenuti e dei metodi assume un valore medio "molto buono" con un valore pari a =7,92. Rispetto alla qualità della



docenza il risultato è stato invece classificato mediamente come "ottimo" con un valore sintetico pari a =8.86.

Nel secondo grafico è possibile notare come la percezione generale dei partecipanti rispetto all'organizzazione dei tempi e degli spazi ha raggiunto un valore medio valutato come "buono" con un valore pari a =6,74. Relativamente agli aspetti comunicativi tra i docenti e gli allievi il risultato medio è stato invece classificato come "ottimo" con un valore sintetico pari a =8,36.



Infine, come è possibile notare dall'ultimo grafico, la percezione generale dei partecipanti rispetto alle aree relative alla soddisfazione personale (8.63), ai risultati raggiunti (8,11) e all'andamento generale del corso (8,03) si è assestata su un livello medio giudicato come "ottimo".

Riferimenti bibliografici

- Aiello A., Deitinger D. Nardella C. (2012). La Valutaione dei Rischi Psicosociali. Il Modello "VARP". Milano: Franco Angeli Ed.
- Altman I., Rogoff B. (1987) World view in psychology: Trait, Interactional, Organismic, and Transactional Perscpectives, in D. Stokols, I. Altman (eds), Handbook of Environmental Psychology, vol 1, Wiley, New York.
- Bonnes M., Secchiaroli G. (1992), Psicologia Ambientale. Introduzione alla psicologia sociale dell'ambiente, Carrocci, Roma.
- Bonaiuto M., Bilotta E., Fornara F. (2004). Che cos'è la psicologia architettonica. Roma: Carocci.
- Canter (1974) Psychology for Architects London: Applied Science.
- Canter D., (1977) The psychology of place, Architetetural Press, London.
- Clark H.H., Brennan S.E. (1991), Grounding in communication. In L.B. Resnick, J.M. Levine e S.D. Teasley (Eds.),
- Cleven W. A., Fiedler F. E. (1956). Interpersonal perceptions of open-hearth foremen and steel production. Journal of Applied Psychology.
- Craik K. H., Zube F., (1976) Perceiving Environmental Quality, Plenum Press, New York.
- Gibson J. J. (1986): Un approccio ecologico alla percezione visiva, Il Mulino, Bologna.
- Holalan C. J., (1983) A model of person-environment Compatibility, in "Environment and Behavior" 15, pp 311-332.
- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) (2002) II servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo. preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Gill Philip, per la Section of Public Libraries dell'IFLA)- edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB. pp. 28, 58.
- Mantovani G. (1995) Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali Il Mulino
- Mayo E. (1933) Human problems of an industrial civilization. New York, Macmillan Co.

- OMS (1980) Classificazione Internazionale delle menomazioni, disabilità e degli handicap (ICIDH), Cles.
- Rapaport A., (1986) The Use and Design of Opens Spaces in Urban Neighboourhoods, in D. Frick, The quality of Urban Life, de Gruiter, Verlin, pp 159-177.
- Revelli, Carlo (a cura di) Anziani e disabili in biblioteca- Biblioteche oggi. 24 n.2marzo 2006 pp. 105-108
- Revelli, Carlo (a cura di) Non lettori e lettori in difficoltà 1 Biblioteche oggi.- aprile 2000 pp.30-37
- Revelli, Carlo (a cura di) Non lettori e lettori in difficoltà 2 Biblioteche oggi.maggio 2000 pp.54-62
- Rutelli P.(2004) L'impresa Intangibile: Marketing, comunicazione e internet. Franco Angeli, Milano
- Schleicher D. J., Watt J. D., & Greguras G. J. (2004) Reexamining the illusory correlation: The complexity of the satisfaction performance relationship. Journal of Applied Psychology, 89, 165-177.
- Trentin R., (1991) Gli Atteggiamenti Sociali, Bollati Boringhieri, Torino.
- Valdani E., Busacca B., (1993) La CustomerSatisfaction: specificità Analisi e Management, "Micro & Macro Marketing" n 2
- Wenger E. (2006), Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità, Milano, Cortina.
- Wickham T. D., (2001) Attachments to Place and Activities: the Relationship of Psychological costructs to Customer Satisfaction, in "Dissertation Abstracts International Section A; Humanities & Social Science Vol 61, pp 3348.
- Zucchermaglio C. (2002) Psicologia culturale dei Gruppi, Roma: Carocci.

CAPITOLO II

Attività svolte nelle azioni di competenza della Cooperativa "Studio Progetto 2"

A cura della Cooperativa "Studio Progetto 2"

Introduzione

«La lettura è un diritto di tutti ed è essenziale per lo sviluppo della capacità critica dell'individuo(...). La missione della biblioteca si situa pertanto nel cuore della questione della cittadinanza, dell'accesso al sapere e alla cultura per tutti. Per questo una biblioteca deve essere accessibile a chiunque (...).

(Per Una Biblioteca Accessibile, AIB – Associazione Italiana Biblioteche).

La biblioteca è un punto di riferimento librario, un centro informativo, un luogo di aggregazione; come fulcro della vita culturale di ogni Paese assumono maggiore importanza la sua progettazione, l'adeguamento degli edifici e la sua organizzazione.

La biblioteca con i suoi servizi contribuisce quindi alla realizzazione della società dell'informazione globalizzata, inoltre rende possibile la libertà intellettuale, fornendo l'accesso a informazioni, idee e opere dell'immaginazione.

Il ruolo delle biblioteche e dei servizi di informazione consiste nella loro capacità di rispondere alle richieste e alle necessità specifiche dei singoli individui. In tal senso contribuiscono al completamento della trasmissione della conoscenza attraverso i mezzi di comunicazione rendendole essenziali in una società dell'informazione.

Le biblioteche contribuiscono allo sviluppo della capacità critica dell'individuo, promuovendo l'alfabetizzazione all'uso delle informazioni, concorrendo a fornire supporto e istruzioni per un miglior impiego delle risorse informative, comprese le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

L'IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) promuove l'idea di una società globale basata sul diritto fondamentale degli esseri umani di avere accesso all'informazione e, al tempo stesso, di potersi

esprimere senza restrizioni, in una società nella quale ognuno possa trovarsi nelle condizioni di produrre, ottenere, utilizzare e condividere informazioni e conoscenza.

Con questa idea l'IFLA:

- Investe nei servizi bibliotecari e dell'informazione come elementi fondamentali all'interno dei piani di sviluppo, delle linee politiche e della programmazione economica da essi rivolti alla società dell'informazione;
- Incentiva e amplia le reti bibliotecarie esistenti per ottenere i maggiori benefici possibili, a vantaggio dei cittadini e delle comunità;
- Incoraggia un accesso senza sbarramenti all'informazione e promuove la libertà di espressione;
- Promuove un libero accesso all'informazione e rivolge attenzione alle barriere strutturali e ad altri possibili ostacoli;
- Riconosce l'importanza dell'alfabetizzazione informativa (information literacy)
 e sostiene con forza strategie per ottenere una popolazione alfabetizzata e
 preparata, in grado di fare progressi e di trarre beneficio dalla società globale
 dell'informazione.

(World summit on the information society - Ginevra December 2003).

Rendere accessibile l'informazione e comunicarla non significa soltanto organizzarla, ridurla cioè ad unità informativa, ma significa anche usare una descrizione del contenuto che tenga presente, oltre al contenuto informativo vero e proprio, anche e soprattutto dei bisogni e dei profili dell'utenza.

Gli aggiornamenti e riqualificazioni di nuove metodologie e tecniche di intervento, strumenti di comunicazione e interazione si rivolgono a una politica sociale concentrata non più solo sugli aspetti organizzativi e logistici della biblioteca, ma anche sui bisogni sempre più differenziati di un'utenza

diversificata sia per aspetti socio e multiculturali, che per abilità differenti, quindi la biblioteca è un nucleo innovativo e all'avanguardia rispondente alle necessità e ai bisogni dell'utenza e che deve consentire l'accesso a tutti.

La biblioteca offre occasioni di autoformazione, sviluppo e apprendimento in un contesto che sostiene e favorisce la crescita personale. Attraverso l'utilizzo del mezzo "documento" si incrementa la libera espressività sostenendo la curiosità per la ricerca, stimolando la creatività, rafforzando l'autostima e la fiducia in sé stessi e determinando l'accrescimento dell'armonia di gruppo.

E' in questo contesto che si inseriscono i Laboratori di lettura previsti dal Progetto, Laboratori che si sono concentrati sull'individuazione delle problematiche e sulla valutazione dell'accessibilità e usabilità delle biblioteche da parte dei lettori, in particolare da parte dell'utenza svantaggiata "diversabile". Attraverso i Laboratori di lettura si è, quindi, creata la condizione per far conoscere il mondo delle biblioteche ad un'utenza che spesso non viene considerata o viene lasciata ai margini.

Il Mondo Bibliotecario e la Diversabilità

La missione della biblioteca è quella di assolvere alle esigenze di formazione, apprendimento e aggiornamento della cittadinanza, soddisfacendo tali necessità attraverso la promozione di attività culturali o semplicemente favorendo l'incontro tra il libro e il lettore. Per questo motivo una biblioteca deve essere accessibile a chiunque, anche a coloro che hanno difficoltà specifiche e riconosciute (disabili motori, disabili psichici, dislessici, non vedenti e ipovedenti, sordi), nel rispetto delle disposizioni internazionali dell'ONU, dell'IFLA e dell'UNESCO in materia di accessibilità delle biblioteche e della normativa italiana vigente per l'accessibilità ai disabili.

L'IFLA, con la sua pubblicazione "Access to libraries for persons with disabilities: checklist",intende promuovere l'accessibilità delle biblioteche ai disabili. Questo documento si rivolge a tutte le biblioteche e definisce i

diversi livelli di accessibilità di cui si deve tenere conto nella progettazione o adequamento degli edifici e nella organizzazione dei servizi:

- l'accessibilità esterna e interna delle strutture;
- l'accessibilità dei servizi e dei documenti:
- l'accessibilità delle attività culturali.

L'IFLA, inoltre, ha elaborato per le biblioteche le linee guida specifiche che tengono conto dei bisogni di ogni lettore con specifiche difficoltà. Tali linee guida testimoniano la forte crescita di sensibilità e attenzione su tematiche di grande importanza come la diversabilità, tali principi forniscono il loro supporto nel garantire la massima accessibilità delle strutture che offrono servizi per il cittadino :

- non discriminare gli individui con disabilità specifiche;
- garantire pari accesso ai servizi e alle attività culturali a tutti, anche a coloro che hanno disabilità specifiche e riconosciute;
- rimuovere le barriere fisiche e di comunicazione;
- predisporre procedure, regolamenti e pratiche condivise in modo da garantire continuità e omogeneità ai servizi.

Pertanto tali principi dovranno garantire procedure adeguate per favorire l'accesso fisico alle strutture e garantire l'usabilità di tutti i servizi per ogni utente, indipendentemente dalle possibili disabilità di ognuno.

Ma parlare di accessibilità non significa limitarsi all'accesso fisico della struttura, significa dare la possibilità di accesso alle informazioni e ai servizi offerti, quindi ogni risorsa documentaria della biblioteca dovrebbe essere accessibile e fruibile da tutti i lettori, offrendo varietà e flessibilità di erogazione dei servizi e di promozione della lettura.

Un altro elemento fondamentale da non trascurare e che assume un ruolo centrale per ogni organizzazione bibliotecaria è la comunicazione verbale e non verbale con gli utenti.

Caratteristica che diventa ancor più importante quando si interagisce con utenti affetti da specifiche disabilità come per esempio i sordi e i down che sono stati protagonisti nei laboratori di lettura sperimentati.

In modo particolare assumono più valore proprio quelle componenti della comunicazione non verbale, come il sistema paralinguistico e cinesico o la prossemica (proprio perché non sempre tutti i bibliotecari possono conoscere il linguaggio dei segni).

Il percorso formativo/educativo dei laboratori di lettura con/per i diversabili ha consentito di ampliare le vedute degli operatori coinvolti nelle attività dando spazio alla fantasia, alla creatività ma soprattutto dando voce e valore al silenzio e concentrandosi più sulle emozioni e sulla capacità di ascolto non-verbale.

Nel percorso di conoscenza gli utenti diversabili hanno svelato le loro esperienze negative e insuccessi maturati nel contatto col servizio pubblico, di conseguenza la maggior parte di loro ha assimilato pregiudizi che costituiscono un ostacolo nell'approccio con la realtà bibliotecaria e rendono difficile ogni transazione informativa. Quindi le aspettative da parte del pubblico "diversabile" non sono positive anzi il loro atteggiamento è di sostanziale sfiducia. Pertanto, con il progetto "Diversabilità alla rete di pubblica lettura" si è cercato di smantellare il pregiudizio e trasmettere loro la fiducia sulle potenzialità dei luoghi di pubblica lettura come centri di aggregazione, cultura e informazione.

Conoscere le difficoltà specifiche e come superare barriere fisiche, psicologiche e comunicative che gli utenti diversabili devono affrontare, ha consentito agli operatori di vedere meglio e soprattutto di vedere prima la "persona" che la "disabilità".

Il riconoscimento e la valorizzazione della pluralità dei modi di agire, ma anche di porre attenzione ad un esigenza incalzante non permette quindi al deficit di oscurare il valore della persona nella sua essenziale umanità consentendo, in tal modo, alla creazione di una cultura del rispetto della diversità, nell'ambiente come nell'uomo, per uno sviluppo sostenibile ambientale e sociale.

L'accesso agli ambienti culturali e la loro fruizione sono spesso preclusi alle persone con disabilità, a volte per negligenza, altre per disinformazione o scelta politica. Ultimamente però le biblioteche, laddove possibile, si stanno sempre più adoperando per contribuire ad eliminare queste discriminazioni, realizzando programmi di educazione alla diversità e interculturalità, orientati alla fruizione degli ambienti di pubblica lettura da parte di tutti.

Il comitato dell'IFLA che si occupa di servizi bibliotecari per persone svantaggiate ha realizzato una checklist, progettata come strumento pratico destinato a tutti i tipi di biblioteche al fine di:

- i. valutare i livelli già esistenti di accessibilità degli edifici, dei servizi, delle risorse documentarie, delle attività;
- ii. potenziare il livello di accessibilità laddove necessario.

Naturalmente, come sottolineano Brigitta Irvalle & Gyda Skat Nielsen in "Biblioteche per tutti" (AIB, 2007), la checklist non contiene indicazioni quantitative, ma ogni biblioteca dovrà attenersi ai regolamenti e leggi in vigore e lo staff delle biblioteche non dovrà essere rigido e rigoroso, ma dovrà assumere un carattere flessibile e creativo assumendosi un certo grado di responsabilità per far sì che le persone disabili possano accedere e si sentano accolte e benvenute in biblioteca.

In una delle giornate dedicate ai laboratori di lettura, gli utenti sordi e i "down" che hanno voluto intraprendere il percorso, sono stati partecipi di una visita guidata presso le biblioteche ospitanti avvalendosi del supporto degli operatori del progetto ma soprattutto della disponibilità dei bibliotecari che con entusiasmo hanno accolto gli utenti.

I bibliotecari hanno illustrato regole, servizi, privilegi dei luoghi di pubblica lettura in modo costruttivo e dettagliato, conducendo gli utenti alla curiosità e stimolandoli al sapere.

Per esempio gli utenti down hanno chiesto di essere iscritti in biblioteca e di accedere al prestito portandosi a casa un bel po' di libri.

Mentre gli utenti sordi nella visita guidata all'Archivio storico di Cagliari, sono stati catturati dal materiale documentario antico, raro e di pregio come le pergamene ben salvaguardate che raccontano, (come ci è stato accuratamente descritto da un operatore bibliotecario specializzato), delle usanze e tradizioni popolari, storia, credenze e racconti della città Cagliari e paesi limitrofi.

Nei laboratorio di lettura è emerso forte e chiaro il concetto di accessibilità in un'accezione ampia del suo significato, infatti esso non sta a significare esclusivamente l'ingresso alla biblioteca in termini puramente logistici e fisici, ma si parla di accessibilità come accesso all'informazione e alla cultura, rivolto a tutti i cittadini, senza discriminazioni, si parla di far entrare la diversabilità in biblioteca cambiando l'atteggiamento mentale e dando risalto all'importanza della comunicazione, pubblicizzando l'offerta informativa, costituita anche dall'utilizzo di nuovi strumenti da parte degli operatori di biblioteca e della stessa utenza diversabile.

Rendere fruibile una biblioteca è un compito difficile e complesso che presume una serie di conoscenze appropriate allo sviluppo di interventi e accorgimenti, a maggior ragione con un'utenza diversabile si dovrebbero curare rapporti umani e relazionali di interazione positiva, creando così un'occasione di arricchimento personale reciproco in termini di conoscenze, competenze e abilità.

L'equipe di lavoro

Per la realizzazione dei laboratori di educazione alla lettura la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 si è avvalsa di un'équipe multidisciplinare che potesse svolgere in maniera efficace le attività e gli interventi previsti.

Il gruppo di lavoro si è così composto:

- Diana Daniela Bibliotecaria, con laurea in Psicologia. La sua attività nel progetto ha permesso la contestualizzazione delle attività in ambiente biblioteconomico e la valorizzazione dei servizi di pubblica lettura;
- Ledda Luciana Interprete LIS, con esperienza nell'organizzazione di eventi e attività rivolte alle persone diversamente abili;
- Medas Gian Luca Narratore, animatore, regista, scrittore, specializzato nella condivisione empatico/creativa dei contenuti;
- Pisu Simona Psicologa, specializzanda in psicologia analitica Junghiana, ha supportato l'équipe di lavoro fornendo una visione da una prospettiva psicologica e psico-analitica, si è occupata di monitorare le fasi del laboratorio come osservatore partecipante, verbalizzando le varie attività.

L'équipe ha operato sia nella realizzazione del Laboratorio rivolto ai DOWN, svoltosi ad Oristano presso la Biblioteca Comunale, che nella realizzazione del Laboratorio rivolto ai Sordi, svoltosi presso la MEM di Cagliari.

Laboratorio di Educazione alla Lettura per/con i Down

Utenti: Down

Sede: Biblioteca comunale di Oristano

Inizio attività: 26 aprile 2012 Fine attività: 30 giugno 2012 PARTECIPANTI: n.25 utenti

IL LABORATORIO

Da studi e ricerche svolte la fiaba è ritenuta uno strumento di mediazione simbolica, come tale dall'équipe è stata considerata ideale per gli utenti down, in quanto presenta un linguaggio semplice, capacità di trasmettere significati, velati e non, il tutto radicato in una sua struttura di base elementare. Questa tipologia di racconto ha un enorme "potenziale psicologico" che lo rende uno strumento unico e fruibile sia dalle menti elementari dei bambini che da quelle più raffinate degli adulti. La fiaba è un fenomeno che è stato oggetto di studio della psicologia analitica, che la considera una "narrazione di tipo collettivo", giacché non è il prodotto di un unico autore, ma è frutto di una "pluri-maternità" di menti e psiche.

Il materiale contenuto nelle fiabe ha a che fare con un livello psichico sovra personale o collettivo, poiché, in esso, si sono stratificati e sedimentati gli elementi delle narrazioni trans-generazionali che l'uomo si è tramandato e trasmesso oralmente, sin dai primordi della sua esistenza. In quanto narrazioni del collettivo le fiabe parlano lo stesso linguaggio dell'inconscio collettivo, considerato da Jung, come la matrice sovra-personale costituita dalla somma illimitata di condizioni psichiche fondamentali accumulate in milioni di anni, in cui sarebbero contenuti tutti i retaggi ontogenetici della storia millenaria dell'umanità.

L'origine antica e questa capacità di veicolare un'infinità di significati arcaici ha portato alcuni psicoanalisti a considerarle "modelli di vita psichica del tutto astratti" capaci di far risuonare le tonalità armoniche e le sfumature cromatiche che compongono la psiche inconscia di ciascun essere umano. Secondo questi autori, le trame intessute all'interno di quel corollario magico

tipico della fabulazione sarebbero lo specchio degli accadimenti della psiche: i personaggi sarebbero personificazioni dei suoi movimenti misteriosi e le loro avventure sarebbero una rappresentazione delle sue dinamiche vitali. Queste analogie tra inconscio e fiaba fanno di quest'ultima un fenomeno straordinario capace di penetrare nelle parti più profonde della personalità.

Possiamo immaginare la narrazione orale della fiaba come un eco che, risuonando tra gli abissi della psiche dei ragazzi down, sarebbe capace di risvegliare quei contenuti che possono esser utili per la crescita personale. Il contatto tra "parola narrata e realtà interiore" consentirebbe a una persona diversabile o no, di assimilare e integrare quei contenuti che il suo sistema percettivo non è in grado di afferrare a livello cosciente, ma che sono depositati e abbandonati da secoli nel sottosuolo della sua personalità.

Forse è proprio riferendosi a questa capacità di cogliere significati arcaici che molti studiosi sostengono che nelle fiabe ci sia "un significato più profondo della verità che è insegnata dalla vita". Un significato che aiuta a mettere ordine nella propria casa interiore, per poi poter creare su tale base l'ordine della vita esterna.

Per tali motivi la fiaba è considerata come una dimensione creativa dell'esperienza umanala messa in scena simbolica del dramma intrapsichico ed extrapsichico o la ripetuta narrazione di un'avventura interiore e del processo evolutivo di ciascun esser umano.

Questa forma letteraria sembra esser impregnata, sin dalla sua struttura organizzativa, di forze che incitano e aiutano la crescita. Le storie che si districano tra le pagine di questa straordinaria forma di letteratura hanno un inizio, un decorso e un termine cosi come la dinamica evolutiva di ciascun individuo.

Tutte le fiabe, pertanto, anche quelle scelte per questo laboratorio, parlano di vicissitudini che alludono simbolicamente a passaggi cruciali della vita interiore ed esteriore di ogni uomo.

Pinocchio, una delle favole raccontate nel laboratorio, ne è un esempio, poiché la sua trama si dipana lungo tutta una serie di passaggi trasformativi del protagonista che vanno dal legno informe, al burattino, al ragazzino e all'adolescente.

Ogni essere umano, cosi come ogni protagonista delle fiabe, nel corso delle sue vicende cresce, si evolve, si trasforma e "In Pinocchio la relazione tra le immagini sovra-personali e le immagini umane è cosi profonda che la vicenda si configura come il racconto personale di un processo d'individuazione".

Questo parallelismo tra *vita narrata* e *vita vissuta* favorisce processi di identificazione, proiezione e introiezione, meccanismi psicologici che l'individuo mette in atto per interfacciarsi, comunicare e muoversi tra le varie dimensioni interne della psiche e tra i due versanti della realtà.

Nel laboratorio ogni allievo ha messo in atto processi di *identificazione* in forma di immedesimazione "trasformandosi per un istante nel protagonista della fiaha"

La *proiezione* viene messa in atto nel momento in cui si portano fuori di sé delle parti della propria persona che non si accettano per prenderne consapevolezza. Diversi studi hanno evidenziato che è importante conoscere il lato oscuro della nostra persona al fine di integrarlo a livello cosciente, perché esserne consapevoli ci permette di controllarlo.

L'introiezione intesa come portare dentro di sé qualcosa è avvenuta nel momento in cui gli utenti hanno estrapolato "qualcosa" dal racconto che può essere un vissuto, un insegnamento o un immagine.

Da diversi studi è emerso che la fiaba è dotata di elementi che, insiti nella sua strutturazione, la rendono capace di dialogare con la psiche favorendone i movimenti. La forma del racconto, la tipologia dei personaggi, la

sospensione del tempo in una dimensione metastorica e la localizzazione spazio temporale sono alcune di quelle componenti che favoriscono movimenti della psiche.

Il Narratore, raccontando le fiabe, ha enfatizzato e lavorato su queste dimensioni al fine di rinforzare e favorire nell'allievo diversabile il passaggio verso una dimensione "altra", dove poter rispecchiarsi e beneficiare di quegli influssi magici che ogni fiaba sprigiona e diffonde da ogni singola parola che la abita.

La dimensione metastorica della fiaba, data dal classico "C'era una volta ...", ha la funzione di sospendere il tempo della storia, in modo tale che, l'evento da essa narrato, non sia accaduto soltanto nel passato, ma accada ancora nel presente e continuerà ad accadere anche nel futuro. Il Narratore accentua questo aspetto quando sottolinea che, quanto illustrato, potrebbe accadere anche agli stessi utenti, o, ancora, quando riferisce che a ognuno di loro potrebbe capitare di incontrare per le strade del proprio paese uno dei personaggi di cui si sono appena raccontate le vicende.

Altro elemento strutturale di questa tipologia di narrazione è che *i personaggi* sono indicati con forme generiche (La Bella e la Bestia, Pinocchio, Il piccolo principe) per facilitare nell'ascoltatore l'identificazione con essi.

L'équipe ha scelto di raccontare oralmente le storie utilizzando una tecnica di recitazione chiamata "narrazione partecipata", che mira a rendere la narrazione viva e palpitante.

La narrazione partecipata coinvolge gli utenti in prima persona e facilita tutti i movimenti psichici, succitati, favorendo la creazione di un ambiente "quasi magico" in cui i protagonisti del laboratorio si sono identificati, trasformandosi, anche solo per qualche istante, nei personaggi di cui l'oratore racconta le gesta.

L' insieme di strategie utilizzate può essere così riassunto:

- Si è chiesto ai ragazzi di alzarsi in piedi, di mimare un gesto o di simulare una scena della fiaba, a volte suggerendo i contenuti e le battute all'attoreallievo.
- Si è domandato loro come si sarebbero comportati al posto del piccolo eroe protagonista della fiaba.
- Si è scelto di utilizzare la strategia linguistica del paragone, per fare dei parallelismi tra le gesta del personaggio fantastico e quelle dell'ascoltatore per poi sottolinearne la similitudine o meno tra i due. Durante la narrazione della storia di "La Bella e la Bestia" si è messo in scena il seguente sketch -"tu lavi i piatti?"- "No". - -"Allora sei come le sorelle di Bella".
- Si è chiesto a ciascuno di loro di esprimere la propria opinione sull'agito del personaggio, sollecitando la loro fantasia nel domandare, per esempio, di rivelare cosa avrebbero fatto al posto dei personaggi della fiaba.

Le favole raccontate in questo laboratorio, scelte appositamente dall'équipe, parlano di personaggi che partono da una condizione di svantaggio, così come gli utenti del laboratorio, ma che poi, con l'ausilio di forze magiche, personaggi misteriosi, animali guida, ecc. riescono a superarle.

Per esempio il Piccolo Principe, Lavinia, Bell, hanno superato la condizione di svantaggio crescendo, maturando, divenendo capaci di camminare con le proprie gambe.

Immedesimarsi nei panni di questi personaggi potrebbe motivare gli utenti down ad avere la forza di sfidare il mondo e il pregiudizio.

Queste tecniche hanno permesso agli allievi di trasformarsi per un istante in principesse, burattini, principi, gatti, gabbianelle, orfanelle, decentrandosi dal proprio lo, poiché, calarsi in quelle vesti, significa empatizzare con i vissuti di quel personaggio.

Vestire i panni dell'altro porta a sentire una favola la propria favola, al fine di essere i protagonisti del laboratorio.

Una ragazza dopo aver sentito la favola di Pinocchio consapevole che nella vita quotidiana raccontava alcune bugie ha detto "stanotte non dormirò", poiché, immedesimandosi nel burattino di legno pensava che anche a lei sarebbe cresciuto il naso

Altri elementi strutturali sono stati modificati per facilitare la fruizione di questo strumento di mediazione da parte di questa tipologia di allievo.

Da diversi studi e ricerche è emerso che le persone affette dalla Sindrome di Down possono produrre comportamenti che appaiono equivalenti, in maniera grossolana, a quelli dei bambini normodotati, ma che si differenziano per la capacità e la velocità di processamento delle informazioni, deficit nella memoria a breve termine e nel prestare attenzione a stimoli ambigui e indefiniti.

Tenendo conto di tali fattori, la narrazione orale di ogni singola fiaba ha avuto una durata massima di dieci - quindici minuti. Il raccontare in tempi brevi ha comportato la scelta di una sintesi, che mantenendosi fedele all'essenza del messaggio, ha individuato le scene principali.

Per facilitare la comprensione del linguaggio favolistico, il narratore ha adoperato un lessico semplice, coinvolgendo i partecipanti all'individuazione personale del valore semantico della parola stessa e ad un tempo di quegli elementi della fiaba percepiti come centrali. Alla domanda, infatti, "Sapete che cosa sono i Contos?", posta mentre si narrava la fiaba "Contos de Foghile", nelle risposte dei partecipanti è emersa la loro ricchezza creativa.

Per facilitare la memorizzazionee la permanenza delle informazioni nella memoria a breve termine il narratore ha ripetuto più volte alcune parole centrali della fiaba e ha chiesto agli allievi di ripeterle ad alta voce. Inoltre, alla fine di ogni narrazione, il cantastorie ripeteva i nomi dei protagonisti e le principali tematiche su cui ruotava la storia al fine di favorirne la memorizzazione.

Di solito le fiabe *non sono collocate spazialmente* ma parlano di luoghi lontani, noi invece abbiamo deciso di invertire questa regola, ambientando i

racconti in luoghi familiari agli allievi al fine di favorirne l'accettazione. A tal fine, ogni storia è stata ricreata spazialmente in Sardegna.

Ad esempio, nel racconto "La gabbianella e il gatto", si narra di un gatto "Pisittu nieddu" che gira per le strade di Oristano, o ancora, di una gabbianella che vola su Tharros, località balneare dell'oristanese.

Per semplificare la comprensione e l'interiorizzazione della morale insita in alcuni racconti, l'attore spolpa la storia di tutti gli orpelli narrativi e fantastici, estrae da essa l'insegnamento etico e lo àncora nel "qui ed ora". Così facendo offre un'educazione morale indicando, con il sussidio di esempi tangibili e concreti ciò che è giusto o sbagliato, le conseguenze e i vantaggi del comportarsi in modo corretto/scorretto.

Durante la narrazione il *raccontastori*e propone un'alfabetizzazione delle emozioni, a tal fine, simula, con una mimica facciale molto marcata, le emozioni provate dai personaggi della storia, mostrando le regole espressive o "display rules" che si mettono in pratica nelle interazioni tra individui.

Successivamente, lo stesso narratore coinvolge i partecipanti chiedendo loro di imitare e/o simulare un'espressione facciale che disegni/designi l'essere arrabbiati, tristi, felici o allegri.

Gli allievi si sono mostrati competenti, a turno hanno mostrato agli altri il loro volto mentre assumeva varie configurazioni espressive—emotive: pose plastiche con volti aggrottati e sopracciglia arruffate, volti distesi con bocche spalancate per segnalare stupore, ecc.

Oltre alle emozioni le fiabe parlano anche "di - corl" un'altra sfera della realtà interiore che è quella dei sentimenti.

Nelle storie raccontate troviamo una molteplicità di affetti che vanno dall'amore genitoriale e filiale nella relazione tra Pinocchio e Geppetto, all'amore materno, amicale e all'altruismo nella Gabbianella e il Gatto, dall'odio, all'invidia e all'amore nella storia della Bella e la Bestia ecc.

Uno dei giovani utenti dopo aver sentito la storia della Bella e le Bestia ha detto che il suo cuore aveva iniziato a battere perché gli era venuto in mente il suo amore.

Questo sta a indicare che le parole di quella fiaba erano riuscite a penetrare nella sua interiorità e avevano attivato in lui la rievocazione delle sue emozioni e dei suoi vissuti.

Gli allievi si sono mostrati sensibili e capaci nel carpire e cogliere le emozioni, sentimenti e i vissuti espressi nelle favole. Uno di loro, spiegando l'attività del laboratorio ad un altro allievo precedentemente assente, ha detto "adesso devi mettere su carta le emozioni che la storia ti ha dato".

Il narratore ha coinvolto e reso partecipi gli utenti facendo loro anche delle domande come per esempio: "si può vivere senza amore?" Tutti in coro hanno risposto con un urlo "No!"- "Chi ha bisogno d'amore alzi la man alzi la mano" e nella stanza tutte le loro mani si sono protese verso l'alto.

I sentimenti, che da Jung sono considerati una delle dimensioni su cui l'essere umano pecca, o meglio, tende ad inciampare, sembrano non costituire una problematica per gli allievi del nostro Laboratorio.

I diversabili sono capaci, a differenza dei cosiddetti normodotati, di cogliere e manifestare, le coloriture più varie delle manifestazioni del loro mondo interiore, palesando, senza riserva alcuna, emozioni e sentimenti con una semplicità che per tanti appare solo un lontano ricordo della loro infanzia.

Con la loro spontaneità travolgente, la loro ingenuità, forse dovuta alla loro personalità poco strutturata e non irrigidita da false maschere, gli allievi diversabili ci hanno donato un prezioso insegnamento di vita. Poiché, nonostante siano designati come diversi o menomati dal punto di vista intellettivo e non solo, sembrano aver capito, uno degli insegnamenti più belli e importanti che il Piccolo Principe ha espresso a tutti i bambini che lo incontrano nella loro infanzia ossia, che l'essenziale è invisibile agli occhi.

Ma la loro vista e la loro sensibilità "altra" permette loro di vedere e cogliere, sentire, provare per poi palesarlo-esplicitarlo con parole e gesti, all'Altro da sé, quello che il loro cuore e la loro Anima gli comunica.

Si potrebbe ipotizzare che il loro lo o Super lo poco strutturato sia meno capace di difendersi e di erigere barriere che impediscono a certe pulsioni o affetti di prendere il sopravvento; o che la loro

Persona, intesa come la maschera sociale che gli individui indossano per scendere nel teatro del mondo, sia meno rigida consentendo loro di avere un rapporto comunicativo con la propria Anima intesa come la propria interiorità.

Inoltre raccontare una fiaba permette l'instaurarsi di una relazione.

La fiaba è considerata come un grande canovaccio magico, mediante il quale entrare nel mondo di chi l'ascolta.

Durante l'esposizione, tra Medas, attore e unico narratore, e gli allievi si attivano momenti di convergenza di affetti e di intenzioni. In questo modo, narratore e ascoltatore vivono la storia per intero, partecipando senza riserve.

Il Narratore utilizza un linguaggio verbale e non verbale molto marcato, enfatizza alcuni aspetti, mima alcune scene, personalizza il raccontare adattandolo al linguaggio e alla capacità degli ascoltatori.

Per facilitare la permanenza delle informazioni nella memoria a breve termine, come già sottolineato, usa la ripetizione di parole chiave, che, comparendo più volte all'interno della fiaba, si prestano ad essere ricordate meglio, utilizza una corretta pronuncia fonetica e ortografica, alterna il discorso diretto e indiretto e i tempi verbali (passato, presente, futuro), sollecita l'immaginazione, conduce il diversabile a scoprire il reale attraverso la fantasia, modifica alcuni elementi della fiaba utilizzando per es. i marchi della moda più in *auge*, allo scopo di rendere reale il contesto in cui avviene la favola.

Gli allievi, dal canto loro, in alcune sequenze della narrazione, partecipano attivamente al racconto: interpretano e recitano le gesta di un personaggio; ripetono ad alta voce le parole chiave; empatizzano con i personaggi della storia immedesimandosi in essi; stimolati dal narratore raccontano come, al posto dei personaggi della storia, si sarebbero comportati.

L'elaborazione della fiaba, infatti, avviene a livello individuale e ogni allievo plasma e costruisce dentro di sé delle rappresentazioni mentali di tutti gli elementi della storia. Pertanto, una fata per un allievo sarà totalmente differente dalla fata che popola il mondo interno di un altro.

Una diversità derivante dall'intrecciarsi di aspetti psichici, cognitivi e personologici: dal background culturale, dal quoziente intellettivo, dalle capacita di mentalizzare, dalla creatività, dai tratti caratteriali, dalla capacità attentiva, dall'inconscio, dalla capacità d'immaginazione e dall'esperienza individuale.

È partendo da queste diversità che, superata la prima parte del Laboratorio, in cui si lavora su due aspetti, la narrazione della storia e l'elaborazione (che sono temporalmente sincroni, secondo una logica che va dall'esterno all'interno, dall'ascolto all'interiorizzazione), si lavora — nella seconda fase dello stesso - su altri due aspetti: la rielaborazione e la ri-costruzione personale della propria fiaba secondo una logica, opposta alla prima, che consente al mondo interno, alle immagini mentali, di venire fuori, considerato che, saranno trasferite in fogli di carta.

Lo strumento utilizzato per questo passaggio di contenuti, da dentro a fuori, è il lavoro del collage.

Il collage permette di rendere visibile e concreto il mondo interno dell'allievo che, in questo modo, prende consapevolezza di parti di sé, delle sue capacità, lo aiuta a chiarire le sue emozioni, aspirazioni e ansie e fornisce possibili soluzioni ai problemi personali.

Inoltre, con queste attività sono state stimolate diverse funzioni cognitive - motorie:

- Ricordare la storia, rielaborarla a seconda dei propri schemi mentali e dei personaggi che popolano il proprio mondo interiore;
- Selezionare delle immagini da utilizzare per produrre la sequenza che più ha toccato i meandri consci e inconsci dell'allievo;
- Stimolare le capacità artistico/creative;
- Accrescere le capacità manuali di ritaglio e incollaggio;
- Sviluppare le capacità di progettazione;
- Stimolare le capacità logiche, visuo-spaziali per inserire in un ordine prestabilito i vari ritagli personalizzandoli in sequenze come da rappresentazione mentale.

La creazione manuale di un collage ha un'importanza terapeutica ed educativa, in quanto esalta la capacità fattiva del produrre e del fare degli oggetti con le proprie mani, costituendo, per tale motivo, un rinforzo positivo per l'immagine di sé.

Nella fase della ricostruzione della fiaba gli operatori distribuiscono il materiale necessario per i lavori: forbici, fogli, colla, pastelli, matite, colori a cera, gomme e riviste; partecipano attivamente e

collaborano alla realizzazione dei lavori di collage, realizzando un loro personale lavoro che avrà la funzione di fornire un esempio concreto e tangibile di quello che ciascuno di loro dovrà fare; aiutano e facilitano il lavoro degli utenti del laboratorio.

Con alcuni utenti è stato necessario creare dei rapporti individualizzati, in quanto il loro deficit comporta la presenza continua di una guida, hanno necessità di essere motivati, istruiti, supportati e aiutati

Nel laboratorio, subito dopo aver distribuito il materiale, gli utenti esprimevano l'entusiasmo nel loro fare con continue interazioni tra loro e con

gli operatori, si proponevano nell'aiutare i colleghi nella ricerca delle figure da ritagliare, mostravano con orgoglio i lavori terminati e nell'iniziare un nuovo lavoro esponevano le loro idee.

Tutti sfogliano le riviste alla ricerca di quegli elementi, personaggi, oggetti presenti nel racconto che sono rimasti impressi nelle loro menti e nella loro psiche.

Il collage realizzato con ritagli di riviste ha riscosso tra i partecipanti stupore e successo, si sono mostrati collaborativi e attivamente entusiasti, rivelando le loro capacità artistico/creative, ognuno ha riprodotto su carta la propria - personale rappresentazione della favola.

In questo modo la storia raccontata diviene un po' la propria, perché creata dalla fantasia e dalle mani allievo.

I momenti del collage sono diventati momenti di socializzazione: gli allievi hanno parlato di sé, raccontandosi, aprendo il loro mondo agli operatori, creando così dei momenti di condivisione, manifestazione di emozioni, sentimenti e di divertimento.

Ogni artista ha poi incollato il proprio capolavoro sul cartellone, ma l'entusiasmo è stato tale che, in tutti gli incontri, non è bastato un unico tabellone come programmato nella fase iniziale, ma si sono costruiti addirittura due manifesti che sono stati autografati dai loro creatori.

I cartelloni sono stati appesi in espositori al fine di creare visibilità e sensibilizzazione anche negli altri utenti della biblioteca.

STRUMENTI:

Fase 1

Nella prima parte del laboratorio è stato utilizzato materiale documentario di tipo librario: fiabe e racconti di facile comprensione.

"Scegliere una fiaba non è solo un operazione culturale ma è anche un profondo significato psicologico"

Nadia Neri

Per lo svolgimento dei laboratori sono state scelte e raccontate le seguenti storie:

- L'INCREDIBILE STORIA DI LAVINIA di Bianca Maria Pitzorno. È la storia di una bambina disagiata che, la notte di Natale, si ritrova in mezzo alla neve, al freddo e al gelo. L'incontro con una fata, che le regala un anello magico, cambierà la sua vita.
- LA BELLA E LA BESTIA, dal romanzo originale, pubblicato nel 1771. In questo racconto viene sottolineata la necessità di guardare l'altro in profondità e dentro il cuore e non fermarsi alle apparenze.
- LA GABBIANELLA E IL GATTO, dal romanzo originale "Storia di una gabbianella e del gatto che le insegnò a volare" di Luis Sepúlveda, pubblicato nel 1996. Tramite il noto racconto, commovente storia di affetto e amicizia che coinvolge una colonia di gatti e una gabbianella, che i gatti accolgono nella loro comunità per assolvere a delle promesse fatte alla sua mamma morente, l'autore intende porre in evidenza quanto sia facile accettare e amare chi sembra uguale a noi, ma difficile far entrare nel cuore chi uguale non è se non lo si guarda con cuore puro e aperto. Nel testo, infatti, la catena dell'odio tra gatti e uccelli si spezza e Zorba (con i suoi amici gatti e, alla fine, anche con l'aiuto dell'uomo) insegna a volare a Fortunata con tanto amore, proprio come avrebbe fatto la madre.

- IL PICCOLO PRINCIPE, di Antonie de Saint- Exupèry, uno dei capolavori della letteratura per i ragazzi più conosciuti. Pubblicata nel 1943, è una storia di educazione sentimentale e affronta temi come il senso della vita e il significato dell'amore e dell'amicizia. Anche in questo romanzo si punta a quello che si sente nel cuore, rispetto a quello che appare. Il Piccolo Principe deve fare molti viaggi ed incontrare molte persone per capire che l'essenziale è invisibile agli occhi.
- PINOCCHIO, il capolavoro di Collodi è un romanzo scritto nel 1881, ha per protagonista Pinocchio, detto impropriamente un burattino (pur essendo morfologicamente più simile a una marionetta), che è al centro di una serie di avventure, che finiscono per fungere nei suoi riguardi da maestre di vita consentendogli di scoprire il suo vero essere.
- "CONTOS DE FOGHILE" lo storico e importantissimo testo di Franco Enna è
 il caposaldo di una serie di altre pubblicazioni del genere. Da questo
 straordinario libro abbiamo preso alcune leggende sarde, "PUDDIGHJITTA",
 "EULANIA DI TALASSAI".

Fase 2

Nella seconda fase del Laboratorio, le fiabe sono state rielaborate, riviste e ricostruite da ciascun partecipante in base alla propria visione personale e attraverso il ricorso alla tecnica del ritaglio di foto/elementi da giornali e riviste e il *collage* delle stesse su appositi fogli secondo valutazioni estetiche e motivazioni interiori personali. A tal fine sono stati utilizzati giornali e riviste come *Vogue, Donna Moderna e Sette*, che sono stati posti a disposizione degli utenti da parte del personale della Biblioteca di Oristano. Tutte le fasi del laboratorio sono state documentate dagli operatori dell'équipe con scatti fotografici. Detti scatti fotografici sono stati poi, a seguito di attenta scelta operata dagli operatori, dettagliatamente impiegati nella realizzazione di un documento ("foto-libro") che riproduce significativamente gli obiettivi raggiunti.

STRUTTURAZIONE DELL'ATTIVITÀ SUDDIVISIBILE IN VARI MOMENTI:

- ACCOGLIENZA.
- PRESENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DA PARTE DELLA DIRETTRICE DELLA STESSA.
- VISITA GUIDATA DELLA BIBLIOTECA CON SPIEGAZIONE DEL SIGNIFICATO DELLA BIBLIOTECA STESSA E DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI.
- PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ.
- NARRAZIONE ORALE DI UNA FIABA UTILIZZANDO LA METODOLOGIA DELLA NARRAZIONE PARTECIPATA.
- DISCUSSIONE DEL SIGNIFICATO MORALE DELLA FIABA
- RICOSTRUZIONE DELLA STORIA ATTRAVERSO LAVORI INDIVIDUALI DI COLLAGE COADIUVATI DAGLI ANIMATORI.
- CREAZIONE DI UN CARTELLONE CONTENENTE I LAVORI DEGLI UTENTI.
- FOTOGRAFIE
- DEBRIFING DELL'ATTIVITÀ SVOLTA. MATERIALE UTILIZZATO:
- LIBRO,
- COLLA,
- GIORNALI
- FOGLI DI CARTA A4,
- FORBICI,
- CARTA
- MACCHINE FOTOGRAFICHE,
- PASTELLI A CERA
- FORBICI
- MATITE
- PENNE
- PANNELLI PER ESPOSIZIONE

Laboratorio di Educazione alla Lettura per/con i Sordi

Utenti: Sordi

Sede: Biblioteca MEM di Cagliari ed Ente Nazionale Sordi E.N.S. di

Cagliari

Inizio attività: 26 aprile 2012 Fine attività: 22 giugno 2012 PARTECIPANTI: n.33 allievi.

IL LABORATORIO

"E' sorprendente quanto poco sappiamo sulla sordità, che Johnson Samuel definì: "una della più disperate calamità umane"; siamo, assai più ignoranti di quanto fosse una persona colta nel 1886".

(Sacks Oliver, **Vedere voci. Un viaggio nel mondo dei sordi**,1990, Adelphi, Milano p.21)

La lingua dei segni è considerata una forma linguistica di tipo visivo. Numerose ricerche hanno dimostrato che i bambini, sordi o udenti che siano, cominciano a comunicare utilizzando il canale visivo-gestuale, ossia esprimendosi con gesti o espressioni del viso. Nella crescita gli udenti vengono esposti alla lingua verbale e la acquisiscono come principale forma di comunicazione, i sordi avendo il canale acustico-verbale deficitario rimangono nella forma di comunicazione spontanea fatta di gesti, che, nello sviluppo, si struttura in lingua.

Una delle motivazione che ci ha portato a scegliere il "film" come strumento ideale per questo laboratorio è la sua particolare forma comunicativa che utilizza uno schermo per interfacciarsi all'Altro, un linguaggio di tipo iconografico che viene percepito attraverso il canale visivo, che è risultato essere il senso principale che i sordi utilizzano per rapportarsi al mondo.

Da molti psicologi "cinema e psicoanalis!" sono considerate "due arti " composte da "identici elementi", messe in relazione tra loro per similitudini e analogie, poiché, padroneggiano contenuti e processi affini. Il cinema "è

fatto di materia viva ma incorporea, è caratterizzato da un suo specifico linguaggio fatto di immagini in movimento, che poste in sequenza creano una storia", altri sostengono che, "non ha una grammatica o una sintassi codificata, ogni volta che nel mondo una telecamera viene accesa si crea uno spazio altro, e d'incanto nasce una storia". Allo stesso modo anche la psiche: "è fatta di immagini dove le esperienze s'imprimono e si distorcono in quelle originali storie che sono i ricordi. Ognuno di noi è poi regista della propria mente e traccia trame più o meno volontarie dello strano film che è la sua vita".

Per la psicoanalisi il cinema è analizzabile: come narrazione identitaria che facilita la riorganizzazione cognitiva degli script la cui concatenazione darebbe origine alla storia di vita di un individuo, come narrazione del collettivo capace di comunicare con strati profondi della personalità al fine di appropriarsi di risorse personali di cui si è inconsapevoli, come deposito per elaborare i pensieri (Bion), come sogno, poiché molti meccanismi di funzionamento sono i medesimi.

La narrazione, o storytelling, da tempo è oggetto sconfinato di studi da parte di diverse discipline: gli psicologi ne hanno indagato le potenzialità come strumento cognitivo e mnemonico (Bruner 1986), in ambito più precisamente sociologico, è stato esplorato il ruolo delle storie nel collocare socialmente i frame dell'esperienza individuale (Bateson 1979); altre scuole si sono soffermate nello specifico sulle storie mediali, evidenziando il ruolo della fiction televisiva nel raccontare, ma, soprattutto, nel modellare la realtà. Grazie all'uso dello storytelling cinematografico l'allievo del laboratorio ha potuto attivare, da una parte, processi di rielaborazione cognitiva di contenuti, di valori, di pratiche culturali e, dall'altra parte, ha potuto socializzare la conoscenza, condividerla e rielaborarla collettivamente.

I film sono stati oggetto di studio anche della psicologia analitica in quanto, come le fiabe e i miti, sono *narrazioni* di tipo collettivo, perché non sono frutto di un'unica mente, ma originati da una pluri-maternità di psiche e menti e, per tale motivo, capaci di parlare alla moltitudine e di favorire, nello spettatore, processi psichici inconsci di rispecchiamento, proiezioni, interiorizzazioni.

Essendo delle narrazioni del collettivo, i film, parlano lo stesso linguaggio dell'Inconscio collettivo. Infatti, il film è stato definito da Musatti "il testo teoricamente più prossimo al linguaggio dell'inconscio" in quanto consentirebbe l'innescarsi di movimenti psichici grazie ad un'analogia di codici comunicativi: "le immagini cinematografiche riescono a coinvolgere stati profondi della personalità senza lasciar affiorare alla coscienza il coinvolgimento dello spettatore."

Lo spettatore, difatti, non è in grado di addurre le motivazioni per cui si attivano in lui gli stati emotivi che scaturiscono e che sente dopo aver visto le immagini su uno schermo.

L'individuo facendo uso del dispositivo del cinema, tramandato di generazione in generazione attraverso la narrazione per immagini, tenta di contattare aspetti sospesi della propria identità depositati nel campo della cultura comune e dell'Inconscio "È per questo che siamo alla continua ricerca di storie, e nella nostra quotidiana fuga dalla vita ci ritroviamo a sostare in luoghi come un libro, un film o sulla poltrona dello psicoanalista, sorprendendoci a emozionarci nell'affannosa ricerca di una trama che sia la nostra."

Quello su cui ci si vuole soffermare è che parlare di cinema e psicoanalisi significa porre il centro dell'attenzione sulla sfera del simbolico. Il processo simbolico è un "esperienza nell'immagine dell'immagine".

Il nostro discorso sino ad ora si è snodato tra le varie sfaccettature del simbolo-immagine come linguaggio: dei sordi, della psiche, del cinema, dell'Inconscio e anche dei sogni. Jung dice che i "sogni sono la via regia per l'inconscio", perché quest'ultimo si palesa e dialoga con l'individuo attraverso i sogni con un codice simbolico fatto da immagini.

I film, pertanto, sembrerebbero in grado di produrre dei processi di simbolizzazione ed è per tali ragioni che molti psicoanalisti pensano che sia possibile interpretare delle sequenze cinematografiche così come s'interpretano i sogni.

Questo rapporto con il mondo onirico sembra essere comprovato dal fatto che, in terapia, molti pazienti riportano, nei racconti dei loro sogni, i residui diurni di film che hanno visto recentemente e, per Musatti, questa sembra un'ulteriore conferma al fatto che quelle immagini hanno influito sull'inconscio e non sullo stato vigile.

I simboli nella loro valenza greca di "sum-ballo" ossia, mettere insieme, legare insieme, sono delle forze, considerati eccedenze di significato e sono capaci di lasciare delle tracce-impronte nella struttura della psiche.

Per cui, se si pensa che i film sono sequenze di immagini legate insieme e che le immagini sono simboli, e ancora, che le immagini sono il prodotto degli archetipi, le fabbriche simboliche del nostro inconscio, iniziamo a capire che è probabile che ci possa essere una corrispondenza tra i due meccanismi e che le immagini proiettate nello schermo siano evocative e capaci di risvegliare o di o di agganciarsi alle nostre immagini interiori.

Pertanto, nell'atto del vedere un film avverrebbe un fenomeno a dir poco straordinario, poiché attraverso il canale visivo lo spettatore, divers-abile o no, riuscirebbe a cogliere, nel mondo esterno, un processo psichico interiore.

Utilizzando la metafora del cinema si potrebbe affermare che:

cosi come la cinepresa srotola dalle pellicole che contengono delle moltitudini di immagini che, legate insieme in certo modo, danno origine a una storia unica, anche l'archetipo avvolgendo, come una spirale, la psiche le conferirebbe una moltitudine di significati.

La spirale archetipica-simbolica così come la pellicola cinematografica produrrebbe in un individuo, in una particolare epoca della sua vita, il film della sua interiorità, ossia una sequenza di immagini che popoleranno la sua psiche in modo irripetibile, unico e originale.

L'aderenza tra immagine filmica, esteriore, e immagine archetipicasimbolica, interiore, sarebbe in grado di attivare, inconsapevolmente nello spettatore quei movimenti psichici, di cui si è parlato precedentemente, di introiezione, proiezione e identificazione che lo portano a sintonizzarsi con la storia proiettata, a farla propria, a emozionarsi, a riflettere, a prendere consapevolezza di certi meccanismi interiori ecc.

Secondo Musatti il film è un sogno che nasce come opera comunicativa da un bisogno dell'lo (inteso come personalità cosciente) che nasce dalla radice stessa di confessarsi, riflettere, riparare. Per la psicoanalisi junghiana agirebbe, anche al livello inconscio, come un meccanismo capace agganciarsi e attivare quegli elementi presenti in questo strato della psiche il "deposito ontogenetico della storia dell'umanità".

Pertanto, anche il film, così come il sogno, sarebbe capace di attivare la "funzione trascendente" ossia quel meccanismo che permette la comunicazione tra il conscio e l'inconscio, favorendo il passaggio di certi elementi, con un movimento dal basso all'alto e viceversa, tra questi due strati della psiche al fine di ampliare la coscienza, ossia, di diventare consapevoli delle proprie risorse, qualità, capacità e meccanismi.

Per cui dalla visione dello stesso film, all'interno della psiche di diversi fruitori presenti nel laboratorio, si potrebbero essere attivati contenuti simbolici, ricordi sentimenti o emozioni che, per alcuni, avranno avuto un sapore nuovo, per altri rievocativo o passato.

Inoltre, per ogni persona lo stesso cortometraggio potrebbe aver avuto un significato differente a causa del suo background culturale, del QI, del suo livello di scolarizzazione, del suo livello di sviluppo psichico, del suo temperamento e dalla sua tipologia psicologica.

Possiamo anche aggiungere che lo stesso film, visto in epoche diverse, sarà capace di dare insegnamenti, emozioni e sensazioni differenti, in quanto, la psiche è sempre in movimento, e ciò che è importante in un periodo lo è meno in un altro, o perché si è evoluta, o ancora, perché un "complesso" della sua psiche è così attivo che tutta la "libido" risulta essere incanalata su

di esso, e renderebbe l'individuo particolarmente sensibile a quelle sequenze cinematografiche che evocano la coloritura o la tonalità emotiva affine al nodo complessuale attivo in quel determinato periodo.

Parafrasando Cremonini: "Dei buoni film costituiscono un linguaggio internazionale," ossia sono in grado di travalicare le barriere linguistiche tra uno Stato e l'altro. Essendo delle forme di comunicazione globali, pertanto, si è ipotizzato che essi fossero in grado di travalicare la barriera della menomazione sensoriale.

I film selezionati sono cinque e in particolare si annoverano quelli di Chaplin, i più amati dagli utenti del laboratorio, in cui l'attore comunica con il pubblico utilizzando un idioma assolutamente non-verbale.

La comunicazione non-verbale è quel ramo della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo che escludono l'utilizzo della parola. Il cinema muto a differenza di quello sonoro, ricorre alla pantomima come unico mezzo comunicativo e le capacità mimiche dell'attore sono gli unici strumenti per entrare in sintonia e in relazione con lo spettatore.

I film, come tutti i mezzi di comunicazione di massa, offrono grandi opportunità educative e quelli prescelti per il laboratorio riescono a unire, in maniera molto intensa, sentimenti che toccano le corde del divertimento e della risata (humour), quelle della commozione e della partecipazione emotiva con i protagonisti dei film che spesso sono vittime d'ingiustizie e soprusi.

La scelta di inserire all'interno dell'équipe una persona esperta del mondo dei sordi ed interprete professionista ha permesso di entrare in contatto con loro con molta più facilità.

Si è cercato di interagire utilizzando degli "assiomi della comunicazione" con lo scopo di favorire la trasmissione d'informazioni e la relazione; perché, anche se la persona sorda porta le protesi acustiche, non sempre riesce a percepire perfettamente il parlato.

Per questo motivo tutti gli operatori si sono avvalsi di, interiorizzandole, alcune regole e metodologie: per esempio nella conversazione hanno cercato di mantenere una distanza ottimale, non superiore al metro e mezzo, per consentire al sordo una buona lettura labiale.

Si è utilizzato un linguaggio semplice, scandendo bene le parole e la pronuncia. Le parole sono state fatte scorrere lentamente, l'eloquio è stato conciso, preliminarmente privato di orpelli di vario tipo, le frasi utilizzate sono corte, semplici ma complete.

L'oratore ha messo in risalto la parola "principale" e ha enfatizzato alcuni aspetti dell'eloquio ricalcando la mimica facciale.

All'inizio del laboratorio il narratore affiancato dall'interprete LIS, che traduceva in modo simultaneo, ha presentato le varie attività e ha dato un cenno della biografia degli attori.

I non udenti si sono mostrati particolarmente interessati alle storie di vita di queste star del cinema, tant'è che si è creato un dibattito in cui tutti quanti, in particolar modo gli utenti più giovani, incuriositi facevano delle domande. Sono rimasti sorpresi dalle tristi storie di vita di queste persone, che, nonostante le loro sfortunate vicende personali, sono riusciti ad andare avanti, a realizzarsi professionalmente e, addirittura, a far divertire ancora oggi milioni di persone.

Uno dei messaggi più educativi che Chaplin con Charlot ha voluto trasmettere è il "potere del riso e delle lacrime come antidoto all'odio e al terrore".

Il riso e il divertimento sono stati le tonalità delle emozioni che hanno tinteggiato la coloritura emotiva dei vari momenti del laboratorio.

Dal punto di vista dei contenuti e dei processi psicologici coinvolti l'attività del laboratorio è suddivisile in tre fasi:

1. Fase: riproduzione cinematografica della vicenda nella forma di cortometraggio in bianco e nero, comprensione, memorizzazione,

- 2. Fase: suddivisione in gruppi, conversazione, rielaborazione collettiva e costruzione dello story-board,
- Fase: vestizione con abiti di scena, drammatizzazione, fissare le scene con supporto fotografico, selezionare le foto e riproduzione del corto in forma di fotoromanzo per il quale si è attuata una trasduzione delle immagini in movimento del film in immagini statiche.

I partecipanti hanno dovuto far ricorso a competenze da soggettista, sceneggiatore e regista, in tempi brevi e con risorse predefinite, operando in piccoli gruppi e realizzando in toto alcune scene del cortometraggio.

Nella prima parte del laboratorio si lavora su due aspetti: la visione dei corti, incameramento nella MBT (memoria a breve termine) e nella MLT (memoria a lungo termine) e l'elaborazione dei contenuti che sono temporalmente sincroni, secondo una logica che va dall'esterno all'interno, dalla visione all'interiorizzazione.

Nella seconda fase del laboratorio si lavora in gruppo su altri due aspetti: la rielaborazione e la ri-costruzione degli sketch che hanno maggiormente colpito gli spettatori, secondo una logica, opposta alla prima, che consente al mondo interno e agli script di venire fuori, considerato che lo strumento utilizzato per questo passaggio di contenuti da dentro a fuori è lo storyboard.

Lo story-board, tecnica inventata da Walt Disney intorno al 1920 per previsualizzare un filmato prima della sua realizzazione, è costituito da una sequenza di "schede" illustrate, ciascuna è dedicata a una inquadratura del film (il termine tecnico è "shot"). Le inquadrature raccontano diverse situazioni che accadono nello stesso tempo e nello stesso spazio.

In questa seconda fase del laboratorio gli utenti diversabili sono stati divisi in gruppi a cui gli operatori incaricati hanno consegnato della cancelleria.

Ogni gruppo si è seduto attorno a un tavolo, intorno al quale, i sordi hanno collaborato tra loro per realizzare le *shot*.

Con quest'attività sono state stimolate diverse funzioni cognitivo - motorie:

- Ricordare la storia.
- Rielaborare la storia secondo propri schemi mentali e "personaggi" che popolano il proprio mondo interiore.
- Rielaborare collettivamente.
- Selezionare delle immagini da utilizzare per produrre la sequenza più toccante, coinvolgendo i meandri consci e inconsci di ciascun allievo.
- Attivare processi di selezione.
- Implementare capacità artistico/espressive creative.
- Elaborare strategie di progettazione.
- Realizzare capacità logiche e visuo-spaziali per inserire con un ordine prestabilito i vari shot e le varie foto selezionate per creare i cortifotoromanzi

Nella terza parte si sono attivati processi di rafforzamento identitario, empatia, imitazione, immedesimazione, proiezione e introiezione.

Prima di procedere alla realizzazione recitata dei singoli shot, i vari utenti si sono recati nella sala debitamente allestita dagli animatori dove hanno trovato: uno spogliatoio, un baule contenente i costumi di scena, parrucche, cappelli, trucchi, bigiotteria e oggetti di vario tipo. Gli allievi, aiutati dagli operatori, come veri attori, hanno indossato gli abiti di scena, truccandosi, mascherandosi al fine di calarsi nei panni dei protagonisti di cui andranno a interpretare le gesta.

Vestire i panni dell'altro favorisce i meccanismi d'identificazione ed empatizzazione, poiché consente di decentrarsi dal proprio lo per centrarsi nel Tu.

La vestizione procede con grande entusiasmo e divertimento, soprattutto, negli utenti più giovani, il brio si può toccare con mano.

Subito dopo si procede alla realizzazione dei singoli "frame narrativi" prescelti, che verranno interpretati e drammatizzati seguendo lo schema dello story-board precedentemente stilato dagli stessi. Essi, sono riusciti a sintonizzarsi perfettamente con l'attore mimo e hanno riprodotto i corti mostrando abilità, memoria, capacità teatrale, imitative e un'espressività mimica, gestuale e corporea sorprendenti.

Ogni shot è stato immortalato dalle operatrici con delle macchine fotografiche digitali.

La macchina fotografica è considerata dalla psicoanalisi come un'estensione fisica dell'apparato psichico *o meglio di uno dei suoi organi fondamentali: la vista*. Questo dispositivo avrebbe, infatti, il potere di collegare l'operatore con il mondo esterno attraverso un processo d'introiezione che porterebbe: "a fissare un oggetto e il rapporto con quell'oggetto".

"Scattare fotografie, osservarle, esserne oggetto. Sono azioni che hanno in se stesse una forte e innegabile connotazione psicologica: scattare, sviluppare e conservare le fotografie in fondo ad un cassetto o in un album deputato, significa, per l'individuo, avere cura del proprio passato, ma anche ricevere la conferma del proprio esserci. La fotografia difatti agisce, come attivante del processo mnemonico e come assicurativo circa l'esistenza di ciò che è presente".

Vedersi autorappresentati in una foto, significa dare una conferma alla propria esistenza e funge da

rafforzativo per la costruzione dell'identità e dell'immagine di sé.

L'identità non è qualcosa di statico ma è una costruzione sociale e, per questa tipologia di utenti, vedersi come attori e sperimentare "l'essere competenti in questa porzione del quotidiano" potrebbe essere un rafforzativo positivo del Sé sociale e privato.

"Mostrare, scegliere, presentare, raccontare una determinata foto significa un po' scegliere e quindi rivelare- il proprio modo desiderato di essere visti dagli altri, scegliere il proprio aspetto preferito, la propria identità".

Le immagini sono state selezionate dagli utenti, che, in questo modo, hanno potuto "riconoscersi e conoscersi" in un nuovo aspetto della propria personalità, hanno preso consapevolezza delle risorse e capacità possedute e delle competenze espresse nel loro impiego nelle attività proposte.

È stata, poi, effettuata una selezione delle foto finalizzata alla realizzazione di uno *script narrativo*, di cui il personale incaricato ha reso testimonianza con la realizzazione di un fotolibro creativo-interattivo-comunicativo, in cui le Persone sorde sono autori, registi, attori, costumisti e sceneggiatori.

Il linguaggio dei segni non è solo movimento fisico e gestuale, è molto di più tant'è che anche Humbolt sosteneva che il carattere di una lingua è culturale, esprime il modo di pensare e di sentire di tutto un popolo, le sue aspirazioni; nel caso della lingua dei segni il carattere è anche biologico, perché è radicata nei gesti, nell'iconicità, in una radicale visualità, che ne fanno qualcosa di assolutamente diverso da qualsiasi altra lingua.

I segni sono per i sordi un adattamento unico a un'altra modalità sensoriale, ma sono anche un'incarnazione di un'identità personale e culturale.

STRUMENTI UTILIZZATI:

Come ampiamente sottolineato, nel laboratorio è stato utilizzato come materiale documentario il film

Le pellicole proiettate sono state accuratamente selezionate dall'équipe, dopo aver svolto diversi studi, al fine di offrire uno strumento che fosse adatto a questa tipologia di disabilità.

Valutando l'accessibilità delle biblioteche per i sordi è stato individuato come ostacolo principale il fatto che le biblioteche per l'immaginario collettivo delle Persone sorde sono un insieme di parole scritte che non appartengono alla loro cultura; tenendo conto che il mondo dei sordi si esprime per immagini, si è deciso di lavorare in questo senso attraverso i film muti.

Questo genere cinematografico enfatizza la comunicazione gestuale e corporea, senza dare importanza al sonoro e agli effetti speciali legati all'audio e, pertanto, abbiamo ritenuto fosse lo strumento mediatico ideale, adatto e confacente per chi, a causa della disabilità, coglie e percepisce il mondo "vedendo le voci"

Nello specifico sono stati proiettati cinque cortometraggi, in bianco e nero, che hanno come protagonisti: Charlie Chaplin, il re del cinema muto, Stanlio e Ollio e Buster Keaton

I corti presentati sono:

CHARLIE CHAPLIN

L'FMIGRANTE

Sul piroscafo della speranza sono ammassati gli emigranti diretti nel nuovo mondo, accomunati dal desiderio di ricostruirsi una vita migliore, tra questi un vagabondo solitario, Charlot. Una giovane donna, in compagnia dell'anziana madre, usufruisce della gentilezza di Charlot che le cede il posto alla mensa, colpito dalla grazia di lei. I primi tempi sul suolo straniero sono problematici: la fame è la più fedele compagna, ma avviene un miracolo: Charlot trova una moneta sul selciato di fronte ad un ristorante, entra e ordina un piatto di fagioli.

In modo rocambolesco Charlot scorge la ragazza del piroscafo e la invita al suo tavolo offrendole la consumazione; poi scopre con terrore di aver smarrito la sua moneta e già si prefigura la sorte che lo attenderà quando gli si profila la salvezza nelle vesti di un cliente pittore che attratto dalla bellezza della ragazza, le propone un ritratto, e così possono saldare il conto. Charlot scaltro infila il biglietto della propria consumazione sotto la mancia lasciata per il cameriere, riuscendo a pagare. L'appuntamento nello studio dell'artista è fissato per il giorno successivo, ma Charlot si fa anticipare la paga e propone alla giovane donna le nozze.

LE STRADE DELLA PAURA

È un quartiere degradato, quello nel quale Charlot si muove. I suoi abitanti, poveri e violenti, passano il loro tempo a malmenare i poveri agenti della locale stazione di polizia. Tra tutti spicca un energumeno che terrorizza tutti. Charlot neo poliziotto si impegna a difendere e far osservare la legge. Naturalmente viene inviato in missione proprio in quella strada.

Non appena si trova faccia a faccia col prepotente, Charlot gli infila la testa dentro il lampione, inseguito si imbatte in una ragazza bellissima: è una volontaria che accudisce le famiglie disagiate della strada. Ma la guerra con il delinquente della strada è solo rimandata. E naturalmente vincerà Charlot. La trasformazione del quartiere è stupefacente: bontà, pace, e...amore.

LUCI DELLA CITTA'

Un vagabondo incontra una fioraia cieca che lo scambia per un milionario perché sente sbattere la portiera di una limousine poco prima che lui passi nel marciapiede; Charlot rimane affascinato dalla bella ragazza, di cui non coglie subito l'handicap, e le compra un fiore con l'unica moneta che ha. La stessa sera salva per caso un vero milionario ubriaco che vuole gettarsi nel fiume; questo per ringraziarlo lo porta dapprima a casa e dopo in un locale a festeggiare. Nel tornare a casa di mattina presto incontra nuovamente la ragazza e decide di comprare tutti i suoi fiori con l'aiuto del milionario dal quale ottiene di accompagnarla a casa con la macchina. Al risveglio l'uomo caccia via il vagabondo. Egli infatti si ricorda del vagabondo solo quando è ubriaco.

Charlot, deciso ad aiutare la ragazza, trova lavoro come netturbino. Per volerla incontrare durante la pausa pranzo, rientra tardi a lavoro e viene licenziato.

In seguito gli viene offerta, da un uomo, un'occasione per guadagnare velocemente un po' di soldi; si tratta di un incontro di boxe truccato, ma prima di prendere accordi per l'incontro l'uomo scappa perché ricercato dalla polizia. Il vagabondo così si ritrova a combattere seriamente e accetta perché ha bisogno di soldi per l'amica, infatti sia lei che la nonna verranno sfrattate, se i debiti non saranno pagati. Dopo l'incontro, che perde, incapperà nuovamente nel milionario, che, riconoscendolo perché di nuovo brillo, se lo porta a casa per festeggiare; qui si trovano due malviventi intenzionati a derubare il milionario, ma la solita tragicomica seguela di gagi vedrà Charlot accusato di furto scappare con in mano i soldi che, poco prima di venire colpito, il ricco amico gli aveva dato per la fioraia. I due ladri danno una bastonata all'ubriaco e quando questi si riprende Charlot è nei guai poiché nuovamente il milionario non lo riconosce ed è costretto a scappare; arrivato dalla ragazza e le dona i soldi per pagare i debiti e sottoporsi ad un intervento per riacquistare la vista. Qualche tempo dopo Charlot sconsolato percorre le strade della città. La sua amica, che nel frattempo ha riacquistato la vista ed ha aperto un negozio molto chic di fiori, vede Charlot dalla sua vetrina. È un momento emozionante: lei si avvicina per dare un fiore a Charlot riconoscendolo.

STANLIO E OLLIO

DALLA MINESTRA ALLA FRUTTA

Ad una festa di gala vengono assunti come camerieri (Stanlio e Ollio). La loro incompetenza, dovuta alla sola esperienza in tavole calde causerà molti guai: da Stanlio che litiga col cuoco perché ha il cappello (egli pensa che portare il cappello in casa sia maleducazione) ad Ollio che non riesce a portare una torta a tavola senza caderci sopra... ma il culmine viene raggiunto da Stanlio che, all'ordine di portare un'insalata senza niente, la serve in mutande credendo che "senza niente" sia riferito a lui. Così ottiene dalla proprietaria

un pugno, che, schivato, arriva ad Ollio, il quale perso l'equilibrio cade sul carrello con cui sicuro portava la torta.

BUSTER KEATON

IL FATTORINO

In un albergo in cui l'ascensore viene fatto salire e scendere col movimento di un cavallo e di una corda ad esso legata, un fattorino e barbiere si innamora, ricambiato, di una manicurista e dice a un altro fattorino dell'albergo e all'addetto al ricevimento di inscenare una rapina in banca, cosicché egli possa fermarla davanti alla manicurista per fare con lei bella figura. I due finti rapinatori trovano però in banca dei veri rapinatori, che, con l'aiuto del fattorino barbiere, fermano ricevendo, come ricompensa, del denaro.

STRUTTURAZIONE DELL' SUDDIVISIBILE IN VARI MOMENTI

- ACCOGLIENZA,
- PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ DA PARTE DI GIANI UCA MEDAS.
- TRADUZIONE IN LIS DA PARTE DI LUCIANA LEDDA DI TUTTE LE ATTIVITÀ.
- MEDAS RACCONTA LA BIOGRAFIA DEGLI ATTORI DI CUI SI ANDRANNO A VEDERE I FILM.
- VISIONE DI CORTOMETRAGGI
- SUDDIVISIONE DEGLI UTENTI IN GRUPPI.
- COSTRUZIONE DELLO STORY-BOARD
- VESTIZIONE CON ABITI DI SCENA
- DRAMMATIZZAZIONE O RIPRODUZIONE RECITATE DEI SINGOLISHOT DI UN CORTO
- IMMORTALARE LE SCENE CON SUPPORTO FOTOGRAFICO DA PARTE DELLE ANIMATRICI
- SELEZIONE DELLE FOTO
- RIPRODUZIONE IN FORMA DI FOTOROMANZO DEL CORTO

MATERIALI UTILIZZATI

PELLICOLA CINEMATOGRAFICA.

- MATITE
- FOGLI DI CARTA A4,
- GOMME
- PENNE
- MACCHINE FOTOGRAFICHE,
- VIDEOPROIETTORE
- SEPARÉ
- ABITI DI SCENA,
- BAULE
- SPECCHI
- TRUCCHI
- OGGETTISTICA DI VARIO GENERE
- MATITE

Alla fine dei laboratori tutto il materiale è stato donato all'Ente Nazionale Sordi sezione Provinciale di Cagliari.

Attività Laboratorio di Dizione Oristano

INTRODUZIONE

Il corso prevedeva una parte teorica e delle esercitazioni. Normalmente, la parte teorica precede e poi accompagna le successive fasi in cui l'allievo sperimenta "in voce" le nozioni apprese sulla carta. Il metodo a cui abbiamo fatto riferimento per l'apprendimento delle regole di pronunzia si basa sulla comprensione e la memorizzazione di poche decine di regole legate alle terminazioni di ogni vocabolo (a partire dalla sillaba tonica) e alle relative eccezioni.

SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA'

Siamo partiti da esercizi di affinamento dell'ascolto che aiutassero gli allievi a percepire con maggior precisione il suono delle vocali (sette distinti fonemi, in italiano): abbiamo cioè basato i primi esercizi di pronunzia sul triangolo vocalico ú-ó-ò-à-èè-í e sul passaggio graduale da un fonema all'altro.

Abbiamo anche lavorato su testi letterari, tecnici e giornalistici insistendo sull'individuazione, in ogni vocabolo, dell'accento principale, con riferimento quasi esclusivo alla sillaba tonica.

Gli allievi, in misura maggiore o minore, hanno manifestato una forte difficoltà in questa fase, replicando per parte dell'intero laboratorio una delle caratteristiche della cadenza dei sardi che parlano italiano: la tendenza cioè a considerare come toniche tutte le sillabe di una parole e a marcare quindi anche le atone.

Abbiamo quindi provveduto a distribuire delle dispense per lo studio delle regole di pronuncia, ordinate come segue:

- Pronunzia delle toniche in ó: regole e eccezioni;
- Pronunzia delle toniche in ò: regole e eccezioni;
- Pronunzia delle toniche in è: regole e eccezioni;
- Pronunzia delle toniche in é: regole e eccezioni;
- Omografi;
- Tavola anatomica con apparato respiratorio;
- Elenco di termini accentati per esercitazione.

Lo studio delle regole ha rappresentato una delle fasi più delicate del corso: il livello di conoscenza della lingua italiana era, nella media, piuttosto mediocre, sia dal punto di vista della ricchezza del lessico, sia per ciò che riguarda le conoscenze base di grammatica e sintassi.

Fare ad esempio riferimento a aggettivi o avverbi nella fase di studio, poteva creare ostacoli e rallentamenti: ciò che è purtroppo avvenuto puntualmente.

In compenso, la materia, per quanto squisitamente tecnica, è riuscita a catturare l'interesse dei singoli che, per lo più disabituati ai ritmi e alle fatiche dello studio, si sono applicati con volontà e costanza.

Per questo motivo, dalla metà circa del ciclo di lezioni, si è deciso di favorire l'approccio pratico, e attivare meccanismi mnemonici di apprendimento all'atto della lettura, piuttosto che in sede di studio e di ripasso.

La nuova impostazione ha prodotto dei risultati positivi per il superamento di alcune particolarità della pronuncia locale, specialmente per ciò che riguarda alcuni fenomeni metafonetici che interessano la pronuncia della \dot{e} e della \dot{o} in presenza di \dot{r} e u post toniche.

È altresì migliorata sensibilmente la capacità di "battere le finali": di pronunciare in modo definito e senza cali di tono o timbro l'ultima sillaba atona nei vocaboli piani, di cui la lingua italiana è straordinariamente ricca.

Non è stato purtroppo possibile dedicare un giusto spazio alle regole inerenti alla ze alla s sorda o sonora.

Gli esercizi di lettura sono stati però una buona occasione per studiare la pronuncia di alcuni gruppi consonantici (gl+voc, gn+voc, mn+voc) e dei suoni semiconsonantici.

La "masticazione" della parola, cioè il coinvolgimento consapevole e accentuato dell'apparato fonatorio nella pronunzia dei singoli fonemi è stata una delle raccomandazioni ricorrenti lungo tutto l'arco degli incontri; gli allievi si sono applicati con impegno e costanza nell'esecuzione di: pronunzia lenta, in accelerazione costante, in aumento graduale di volume e negli scioglilingua che via via venivano proposti.

L'uso del D. O. P. si è rivelata una pratica sempre più utile e puntuale, consentendo ai singoli di familiarizzare con l'uso dei dizionari specialistici e di strumenti quali l'alfabeto fonetico.

Le particolarità, le eccezioni sono state memorizzate attraverso l'assegnazione, ad ogni fine di lezione di una serie di componimenti liberi che le contenessero, da presentare ai compagni alla lezione successiva.

Esercizi di pronunzia, memorizzazione e composizione sono stati condotti su una serie di omografi: sia quelli che differiscono per posizione della tonica,

sia quelli riferiti ad oggetti diversi tra loro semanticamente, per oggetto cui si riferiscono. Sia in classe che a casa poi, venivano costantemente assegnati esercizi di corretta accentazione e studio di brani letterari: in questo caso il livello qualitativo dei risultati ottenuti diminuiva notevolmente, in ragione della scarsa attitudine a padroneggiare l'apparato nozionistico entro cui ogni speaker dovrebbe potersi muovere senza esitazioni.

Le esperienze di lettura però sono servite per acquisire una diversa sensibilità rispetto alla tensione ritmica del periodo, al senso della punteggiatura rispetto alla gestione dei fiati e alle possibilità cromatiche nelle scelte interpretative.

Si è sottolineata la tendenza di ogni lettore ad adagiarsi su una cadenza di lettura adagiata sull'iterazione di brevi moduli ritmici ripetuti, slegati dal tempo e dalla sostanza che il testo dovrebbe esprimere.

In questo senso alcuni esercizi hanno cercato di sviluppare negli allievi la necessità di restituire col suono della voce, con la sua articolazione, con i ritmi e i volumi, lo stesso clima emotivo che è possibile trovare nella pagina letta in silenzio

Parallelamente alla parte teorica, il gruppo è stato impegnato in letture, dettati, esercizi di ascolto e reciproca correzione, e esercitazioni in cui si sono affrontati alcuni passaggi propedeutici della lettura espressiva.

I corsisti hanno avuto a possibilità di esercitarsi su testi di loro scelta, studiandoli nella struttura fonetica, grammaticale e sintattica; altri brani sono stati loro sottoposti (Joyce, Soriga, Landolfi, Atzeni) per sollecitarli alla ricerca di una chiave interpretativa adeguata, adatta cioè volta per volta all'orizzonte espressivo dell'autore.

Sono inoltre stati condotti alcuni tentativi di "lettura a prima vista", con risultati non sempre buoni.

A lezione gli studenti hanno potuto utilizzare il microfono, avendo così modo di approcciarsi alla strumentazione e alle modalità di lavorazione del materiale audio.

L'ascolto della propria voce ha fornito ad ogni allievo un riscontro oggettivo delle difficoltà incontrate: dalla tendenza a pronunciare fonemi indistinti, allo scarso rispetto della punteggiatura; dalla differenza tra monòtono e monotono alla difficoltà di ordinare le gerarchie di senso tra proposizioni principali, incidentali ed ellittiche; dalla tendenza alla crasi per levità di marcatura all'eccesso di marcatura, la dieresi non giustificata.

Nel corso delle lezioni sono stati trascritti alcuni testi tratti dalla versione italiana del film The King's Speech: gli allievi hanno poi avuto modo di verificare il tempo e l'efficacia delle stesse battute da loro registrate, comparate al doppiaggio dell'opera.

Analogamente, si sono approcciati con le modalità di lettura del genere documentaristico con i testi della docu-fiction Lo sceicco di Castellaneta.

Per ciò che riguarda il lavoro di ogni allievo sull'apparato fonatorio, sono da rilevare notevoli difficoltà nella respirazione e nell'uso del diaframma, con un'economia di fiati discontinua e inefficace per periodi lunghi o concitati, con una prevalenza dell'uso dei risuonatori laringo-faringei, palatali e nasali.

Le difficoltà menzionate, il monte ore di cui abbiamo potuto disporre e vari problemi di salute accusati dai singoli partecipanti, hanno concorso ad una preparazione non completa, con la necessità di un ulteriore supporto nelle fasi di registrazione dell'audiolibro.

Si consiglia, in sede di registrazione dell'audiolibro, una fase preliminare di prova, con l'ausilio di trainer che aiutino gli speaker per la messa a punto di pronuncia, struttura dei periodi, scelta dei timbri e delle cadenze espressive.

Conclusioni e obiettivi raggiunti

«La comunicazione è il modo col quale il soggetto si mette in contatto con il mondo che lo circonda, e il tipo di relazioni che stabilisce».

(Provenzano, 2004)

In biblioteca il problema iniziale è rappresentato dalla comunicazione, dalle modalità con le quali l'utente viene messo al corrente dei documenti di cui può fruire.

Personalità e comunicazione sono intimamente connesse e interagenti fra loro, al punto che la personalità si determina in ragione del tipo di comunicazione in cui si è immersi e che si sviluppa, e l'attività' di comunicazione è in ragione dei tratti di personalità e dei comportamenti adottati dai soggetti interessati da una certa relazione.

Quando si stabilisce o si produce un contesto relazionale, naturalmente si sviluppa una comunicazione, che può avvenire mediante il linguaggio verbale o altre forme espressive, quali i gesti, la mimica e la postura; consideriamo che anche il silenzio, in un contesto di relazione, implicitamente include dei messaggi, diventando così un fattore di comunicazione.

La comunicazione ha insite in sé due opportunità: la facoltà espressiva, ovvero la possibilità per il soggetto di manifestare sé stesso, le proprie idee, le esperienze e i vissuti; l'esperienza conoscitiva, ovvero la possibilità di conoscere il mondo, gli altri, e sé stessi attraverso gli altri (Provenzano, 2004).

Le modalità di funzionamento dei servizi, delle interazioni e delle relazioni umane in biblioteca, come per altri contesti, secondo Watzlawick, Beavine Jackson (1971), subiscono l'influenza dello studio dei seguenti processi:

- comunicativi: che si differenziano dal tipo di organizzazione dei comportamenti dei membri nel processo di influenzamento reciproco;
- sistemici: che s'identificano per i modi di realizzare l'interconnessione della coesione gruppale con l'autonomia individuale e della stabilità con il cambiamento.

La comunicazione ha assunto un ruolo fondamentale nel contesto dei nostri laboratori di animazione della lettura e, di riflesso, ha avuto dei risvolti determinanti sul comportamento e sulle relazioni.

La comunicazione in questo contesto diventa veicolo delle manifestazioni osservabili della relazione

I sistemi interpersonali anch'essi assumono un ruolo significativo in quanto vengono considerati come circuiti di retroazione "circolarità di una catena di eventi", in quanto il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento dell'altro.

Per questo motivo prima che si costituissero i laboratori, sono stati organizzati degli incontri con personale e professionisti specializzati nel settore della diversabilità in particolare delle persone down e dei sordi, in cui sono state analizzate e discusse le varie ipotesi di lavoro e d'interazione comunicativa positiva. In particolare ci si è soffermati sugli stili comunicativi dandoci una panoramica ad ampio spettro delle varie possibilità d'interazione: simmetria, complementarietà e reciprocità attraverso cui i membri definiscono le proprie relazioni e quindi si possono definire i diversi possibili stili comunicativi. Nella comunicazione, inoltre, non è stata trascurata l'influenza e l'importanza dei processi sistemici, la classificazione del tipo di relazione esistente e quindi l'adozione dello stile comunicativo che si diversifica secondo le modalità adottate dalle persone coinvolte. Coniugare le esigenze di coesione gruppale con quelle di autonomia personale e le esigenze di stabilità con quelle di cambiamento è una caratteristica fondamentale che facilità la costituzione di una relazione interattiva sana

Le sequenze interattive sono avvenute nel rispetto dei ruoli sociali, della turnazione, dei tempi personali di ciascun diversabile, delle diverse abilità e della personalità di ciascuno degli utenti/protagonisti.

Infatti, il lessico, gli stili comunicativi, le strategie, la suddivisione in fasi e la tipologia di strumenti utilizzati nella relazione sono solo alcune delle modalità

comunicative e degli accorgimenti che l'équipe ha utilizzato per "personalizzare la comunicazione", rendendola a misura di allievo.

Gli scambi comunicativi tra allievo e operatore sono stati scanditi da ritmi lenti in modo tale che fossero in armonia con le capacità dell'allievo diversabile, per non farlo affaticare, per rendere piacevole e agevole il dialogo tra le parti.

Per di più, per gli utenti down, la dimensione spazio temporale, logistica e la location delle varie fasi è stata identica, sia per strutturazione, che per tipologia delle attività, scansione cronologica, spazi, materiali e attori coinvolti; si è cercato di creare una comunicazione sequenziale di tipo routinario, al fine di ridurre la variabile dell'imprevedibilità, poiché, come ci insegnano le euristiche cognitive: il sapere in anticipo cosa avverrà nel prossimo futuro è un fattore che elimina le incognite e alleggerisce lo stress emozionale e l'ansia per l'ignoto. Pertanto, all'interno del laboratorio, l'allievo down sapeva in anticipo quello che sarebbe accaduto in seguito: questo ha consentito la creazione di un clima sereno, familiare e ha fatto percepire lo spazio "Biblioteca" come un *luogo proprio*, in cui riuscire a padroneggiare le variabili, la situazione, e in cui potersi percepire ed essere percepito come un "essere competente".

La comunicazione è una prerogativa essenziale in ogni ambiente. In particolare, è uno dei compiti principali del bibliotecario nella valutazione dell'efficacia delle attività della biblioteca, cioè nella valutazione del rapporto fra obiettivi e risultati finalizzati alla comprensione di quale sia la ricaduta dell'attività della biblioteca in termini di servizi prestati. Se essere efficienti significa "fare qualcosa bene", l'essere efficaci significa "fare bene la cosa giusta", quindi per capire se il bibliotecario sta facendo bene, ha bisogno che l'utente risponda a questa domanda; la comunicazione, pertanto, rappresenta un canale prezioso di scambi, messaggi e informazione. La soddisfazione dell'utente, quindi, è una risposta al fare bene la cosa giusta, quindi all'essere efficaci (Solimine, 2005).

Una biblioteca "centrata sull'utente" e dove l'efficacia dei servizi è posta al primo posto, non può prescindere dall'assunzione del punto di vista degli

utenti come uno dei principali parametri di valutazione. Se è vero che la misura della soddisfazione dell'utente è data "soltanto" dallo scarto esistente tra le sue aspettative e la percezione che egli ha del servizio che gli è stato reso, è altrettanto vero che da questo genere di rilevazioni si possono ricavare utili indicazioni su come la biblioteca ha "comunicato" agli utenti le sue potenzialità di offerta, su come ha gestito il contatto con gli stessi e su tanti altri aspetti immateriali e intangibili che spesso sono al centro dell'esperienza quotidiana. Solo l'insieme di queste attività di valutazione dell'efficienza, dell'efficacia e della soddisfazione degli utenti ci fornisce la misura della qualità complessiva del "sistema biblioteca".

L'adozione dei metodi utilizzati per valutare la soddisfazione dell'utente sono un forte impegno nel campo della comunicazione. Con i laboratori di educazione alla lettura promossi dal progetto, si è constatato come il comportamento sia determinante come funzione organizzativa all'interno ma anche, e soprattutto, come interazione nei confronti degli utenti e della loro soddisfazione.

Gestire correttamente la comunicazione con gli stakeholders significa intendersi sulle finalità e sugli obiettivi e giungere in modo non conflittuale a negoziare le risorse di cui la biblioteca ha bisogno per agire di conseguenza. Gestire la comunicazione con l'utenza significa trasmettere in modo chiaro la fisionomia della biblioteca, ma significa anche indirizzare bene le antenne verso l'ambiente, come si è cercato di fare - modestamente - nei laboratori al fine di garantire la fruibilità, l'accesso, l'usabilità della biblioteca. Sostenendo il continuo flusso d'informazioni e d'input che mantengono vitali i centri di pubblica lettura, s'intende soddisfare i bisogni espressi e, ancor più, interpretare i bisogni inespressi dell'utenza (Solimine, 2005).

Comunicare la biblioteca non significa solo pubblicarne i servizi, ma è, per i motivi indicati in precedenza, un'attività molto articolata e composita, che s'inserisce a pieno titolo e coerentemente all'interno della politica gestionale della biblioteca: «il marketing impegna l'intera organizzazione alla ricerca della soddisfazione del cliente; (...) il marketing è per sua natura prassi di sistema» (Labriola e Rosco, 2003).

Tra gli obiettivi del progetto si auspicava la creazione di una biblioteca che imparasse a "comunicare" in modi diversi e fosse in sintonia con il proprio ambiente. Una biblioteca che, perciò, sottoposta a vari stimoli, potesse essere costantemente capace di utilizzare nuovi linguaggi e nuovi modi di comunicare, offrendo nuovi servizi capaci di raggiungere fasce estese di pubblico: una biblioteca coinvolta, insomma, in un processo di continuo divenire.

L'esigenza di avere una biblioteca sempre nuova, implica che la stessa assuma una posizione di ascolto. Con i diversabili si è sperimentata, insieme, la caratteristica della disponibilità di ascolto, di comunicazione, di flessibilità e accettazione dell'altro da sé.

Col progetto si sono raggiunti in parte tali obiettivi in quanto tutte le scelte biblioteconomiche, organizzative, tecnologiche, architettoniche, ecc...,per quanto importanti non potranno mai essere allineate all'evoluzione del rapporto biblioteca/utente, se non si considera l'importanza che il servizio deve plasmare la biblioteca e non viceversa.

Per permettere quindi una continuità nella frequentazione della biblioteca, il servizio bibliotecario non deve essere improntato esclusivamente sugli stili di comunicazione amichevoli ed efficaci o solo sulla soddisfazione "momentanea" degli utenti, ma deve essere gestito in modo che si possano instaurare relazioni durevoli, di reciproca fiducia e di collaborazione nel tempo.

Si sono ottenuti questi risultati in particolare nei laboratori con utenti down nella biblioteca Comunale di Oristano in quanto improntata a soddisfare i bisogni dell'allievo, a investire sulle relazioni umane, imparando a conoscere gli interessi dell'allievo e curando i desideri e bisogni dei singoli utenti. La presenza continua degli operatori incaricati dal progetto ha "assicurato e rassicurato" l'allievo, garantendo la risposta alle loro richieste, alle loro esigenze di documentazione.

Parallelamente, l'allievo diversabile ha imparato a conoscere, a sviluppare nuove relazioni umane in un contesto diverso, ad avere sicurezza nel

muoversi tra gli scaffali, a non sentirsi impedito nel fare richieste, a sviluppare maggiormente la propria autostima facendosi guidare piacevolmente dagli operatori nel recuperare un libro.

La funzione della biblioteca è cercare di capire cosa l'utente si aspetta dal servizio, se e quando questo è contento, ecc., deve sapere riprogettare e riallineare i propri servizi, nonché personalizzarli sulla scorta dei risultati di questo sforzo conoscitivo; per migliorare il servizio ed essere efficiente e sempre attuale si potrà avvalere dell'impiego di strumenti di misurazione che valuteranno il grado di fedeltà dei propri utenti (Solimine, 2005).

I laboratori di educazione alla lettura hanno consentito di individuare aspetti importanti quali l'organizzazione fisica e strutturale della biblioteca, ma, soprattutto, la formazione del personale in quanto può contribuire alla creazione di un'interazione e consentire un canale formativo/informativo e di comunicazione. Per questo motivo gli operatori dei laboratori di educazione alla lettura si sono documentati e confrontati sulle conoscenze presenti nella letteratura sulle diverse tipologie di disabilità; le diverse dinamiche di abilità relazionali con persone diversabili; le conoscenze sull'utilizzo di strumenti come, per esempio, gli stili comunicativi, la conoscenza e la scelta di strutture che possono accogliere o che possono essere d'ausilio ed a supporto nelle dinamiche relazionali.

Resta comunque da sottolineare che, ancora oggi, le Biblioteche non sono pronte ad accogliere il diverso da sé, sia in termini di strutture, sia di materiali da proporre a questa tipologia di utenti, che di personale, nonostante, quest'ultimo, si sia dimostrato capace di entrare in rapporto umano ed empatico con l'utenza, ancora si trova a essere inabile nell'interazione con le diverse abilità.

Si vuole comunque evidenziare che entrare in relazione con i diversabili soprattutto con gli audiolesi, non è semplice, perché anche loro, forse per una vita di iniquità, hanno sviluppato una sfiducia e un pregiudizio verso l'Altro diverso da Sé.

Il fatto di aver subito discriminazioni e ingiustizie da parte della società "normodotata" può aver contribuito, in molti casi, alla creazione di forme di auto-ghettizzazione in comunità etniche e culturali, i cui confini rigidi e poco permeabili possono rendere difficile l'ingresso a chi è diverso da loro o, per lo meno, a chi non si sforza di parlare il loro linguaggio. Per via di esperienze passate hanno talvolta sviluppato "bias cognitivi" di vario tipo che li portano a essere diffidenti su progetti e iniziative indette da vari capofila del settore sociale, poiché, in passato alcune associazioni hanno peccato, non tenendo in considerazione la loro spiccata sensibilità.

Nei "Laboratori di educazione alla lettura" rivolto ai diversabili, in particolare per quanto riguardagli utenti sordi, la presenza costante e indispensabile della figura di un interprete LIS ha reso i laboratori piacevoli e interessanti per le persone sorde e ha garantito un'interazione positiva tra gli utenti sordi e lo staff incaricato del progetto. Grazie a questa figura, essenziale nel progetto, si è creata un'atmosfera piacevole permettendo agli operatori di essere accolti e partecipi del mondo dei diversabili coinvolti.

È stata un'esperienza significativa, dove alcuni di loro si sono raccontati, hanno raccontato le loro storie individuali, caratterizzate dal problema della sordità e dal loro adattamento ad un mondo che non sempre, soprattutto in passato, è stato capace di accoglierli e di offrire loro dei servizi che fossero adatti al loro "altro" modo di stare, sentire e rapportarsi al mondo.

Il progetto ha individuato domande, risposte e possibili soluzioni all'interno di strutture sempre più propositive nella promozione dei servizi di pubblica lettura, in una rete collaborativa di enti e istituzioni uniti per affrontare bisogni e necessità di figure svantaggiate e promuovere campagne di sensibilizzazione e informazione a favore delle fasce deboli.

Con la realizzazione del foto-libro e il DVD si custodisce la testimonianza di un successo ottenuto a livello professionale, ma soprattutto umano.

Le Biblioteche ospitanti custodiranno i documenti realizzati rendendoli disponibili e consultabili dall'utenza e facendo tesoro di questa esperienza per realizzare nuovi progetti di alto valore umano che non possono che

arricchire le persone nelle differenti abilità /diversabilità e nelle diverse sfaccettature della normalità.

L'intento del progetto di capovolgere la logica dell'utente che si reca in biblioteca per prendere "solo" un libro, invertendola con la logica del "dare e lasciare" un qualcosa, che è testimoniato e documentato dalla creazione e dalla vena artistica di persone che con differenti abilità sono stati attori, mimi, protagonisti, registri del progetto, può quindi dirsi raggiunto.

Riferimenti bibliografici

- AIB (Associazione Italiana Biblioteche). (1995). Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche. In «AIB Notizie» 7 (1995), n. 5, p. 1-2, traduzione diMaria Teresa Natale. La versione originale è stata pubblicata in «IFLA journal» 21 (1995), n. 1,p. 66-67.
- AIB (Associazione Italiana Biblioteche), (1997). Ilmondo delle biblioteche in rete. Legislazione regionale. Library and information science (LIS). Regional legislation.
- Balit V, Maragna S.; Zatini, F. "La comunicazione" Edizioni Ente nazionale Sordomuti v. sito www.ens.it
- Barthes, 1973, Greimas 1983, Eco1979
- Bettelheim Bruno, 1979, "Il mondo incantato, Uso, importanza e significati psicoanalitici delle fiabe", Feltrinelli, Milano
- Bruner, J., La mente a più dimensioni, Roma-Bari: Laterza, 1993
- Contardi Anna e Vicari Stefano, 1995, Le *persone Down : aspetti neuropsicologici, educativi e sociali, FrancoAngeli , Milano :,
- Grassi Antonio, Pinocchio, tratto da "Interpretare le fiabe", n°22/80 in Rivista di psicologia analitica, Aipa.
- Greimas, A. Del senso 2. Narrativa, modalità, passioni. Milano: Bompiani, Milano, 1985.
- Giorgio Cremonini, Chalie Chaplin, L'Unità/II Castoro, Milano 1995
- Jacobi Jolande, 2004, "Complesso, archetipo, simbolo nella psicologia di C. G.", Bollati Boringhieri.

- Jacobi, Jolande, La psicologia di C., G., Jumg, 2008, Bollati Boringhieri, Torino
- Jung, G., C., Tipi psicologici, 1928, Bollati Boringhieri, Torino
- Jung, G., C., La vita simbolica, 1939-61, Bollati Boringhieri, Torino
- Jung, G., C., La dimensione psichica, Bollati Boringhieri, Torino, 2003
- Labriola R.; Rosco M. (2003). Le biblioteche verso il web marketing. In Gestire il cambiamento. (a cura di Giovanni Solimine). Milano: Editrice Bibliografica.
- Musatti Cesare, Scritti sul cinema, Testo&immagine, 2000, Torino
- Neri Nadia, La parola imprudente, tratto da "Interpretare le fiabe", n°22/80 in Rivista di psicologia analitica, Aipa,
- Parise, S., Le fiabe, Tratto da Trattato di psicologia analitica, 1992, Aldo Carotenuto
- Paolacci Antonio, PsicoArt la psicologia dell'arte a Bologna, Lo schermo riparatore: alcune note su psicoanalisi e cinema, a.a. 2003-2004
- Peluffo Nicola, Immagine e fotografia, 1984, Borla, Roma.
- Provenzano L. (2004). Psicologia e comunicazione. In articolo tratto da Psico-Pratika n.9
- Sacks Oliver, Vedere voci. Un viaggio nel mondo dei sordi, 1990, Adelphi, Milano
- Solimine G. (2005). La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio. Roma Bari: Laterza.
- Tinti Gabriele La fotografia come altro reale artificiale-Parte I
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. (1971). Pragmatica della comunicazione umana. Roma: Astrolabio Ubaldini.
- Von Franz Marie-Luise, 2009, "L'Animus e l'Anima nelle fiabe", p. 11, Ed. Magi, Roma.

CAPITOLO III Attività svolte nelle azioni di competenza della Cooperativa "Digitabile"

A cura della Cooperativa "Digitabile"

Introduzione sui servizi

PERIODO DI RIFERIMENTO: febbraio 2012- agosto 2012

Il progetto "Diversabilità e Servizi di Rete di Pubblica Lettura" è un progetto innovativo e sperimentale che rientra nel POR SARDEGNA FSE 2007-2013 AD ALTIORA, che ha interessato i territori di Cagliari e Oristano, dove sono già state avviate nel tempo azioni di inclusione socio-lavorativa dei soggetti con disabilità fisica ed intellettiva.

Si è proposto da un lato l'accesso ai pubblici servizi (le biblioteche) al fine di integrazione ed acculturazione civico-sociale e dall'altro di consentire un inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati con disabilità fisica in una nicchia di mercato che oggi è in forte espansione al fine di generare nuove conoscenze e competenze da poter spendere sul mercato di lavoro.

L'organizzazione di laboratori di "dizione" tenuti da personale altamente qualificato e rivolto a persone diversamente abili, ha consentito la registrazione, la composizione e quindi la realizzazione di audiolibri per "lettori" e studenti non vedenti o ipovedenti.

L'inserimento lavorativo delle fasce deboli e la fruibilità della cultura e dell'informazione, sono andati a colmare un bisogno, creando innovazione e sostenendo il benessere psicofisiologico.

L'obiettivo del progetto è stato quello di soddisfare diversi requisiti, tra i quali l'autonomia, l'integrazione, la riabilitazione sociale, l'informazione, la consulenza, l'orientamento e l'accoglienza ai servizi di pubblica lettura per il disabile e per le rispettive famiglie favorendo così l'inclusione sociale e culturale.

Il progetto era finalizzato a migliorare la qualità della vita ed il benessere in soggetti svantaggiati e promuovere l'accesso alle risorse e ai servizi culturali.

Tramite l'inserimento lavorativo delle persone coinvolte si è conseguita la fase di realizzazione degli audiolibri tematici, che saranno messi a disposizione delle biblioteche dei territori coinvolti per garantire la fruibilità degli stessi.

Il Progetto di Intervento Individualizzato

Inizialmente per ogni beneficiario è stato creato un progetto individualizzato, dove si è prevista una fase di osservazione della persona, nel corso dei tre mesi di inserimento lavorativo.

Questa fase ha aiutato a creare un ambiente adeguato alle esigenze del servizio, ed a soddisfare le aspettative del beneficiario, conoscerlo meglio e conoscere meglio le competenze specifiche per poterlo supportare meglio in questo percorso.

L'inserimento socio-lavorativo ha avuto come obiettivi:

- Potenziamento dell'immagine del beneficiario come persona produttiva
- Potenziamento della stima di sé e l'autoefficacia
- Potenziamento la motivazione
- Potenziamento dell'autonomia lavorativa ma anche integrazione sociale, della formazione e dell'inserimento lavorativo.

I beneficiari hanno riferito di aver svolto il loro lavoro con piacere, nonostante la ripetitività delle cose da studiare, si sono organizzati il lavoro in modo autonomo e hanno sperimentato un modo per rendere il lavoro più produttivo, ovvero registrarsi ed ascoltarsi più volte, mandare le registrazioni ai colleghi per farsi correggere e farsi ascoltare da altre persone.

Gli incontri con i collaboratori del Teatro Impossibile hanno richiesto un obiettivo in più: personalizzare le parti assegnate, cercando di dare un senso a ciò che leggevano, senza tralasciare quelle che erano le regole della dizione. Ovvero, leggere la propria storia, con un linguaggio pulito dai vari accenti e cadenze ma non dal sentimento di coinvolgimento nella storia.

Il lavoro dei colleghi è stato ottimale, sono riusciti negli incontri fatti a tirar fuori quello che neanche i ragazzi si sarebbero immaginati di sapere fare, tenendo sempre alta la motivazione e l'entusiasmo.

Ciò non toglie che ci siano state delle difficoltà di base, ardue da superare, come ad esempio le condizioni fisiche dei beneficiari, i difetti di pronuncia non correggibili e cadenze derivanti dal sardo.

Ad oggi gli obiettivi sono stati, più o meno, totalmente raggiunti e i beneficiari hanno fatto dei grandi miglioramenti sia in campo professionale che umano.

In campo professionale, hanno preso padronanza della materia e si sono aiutati e corretti a vicenda, così che il lavoro desse i risultati sperati; sono diventati nei sei mesi più autonomi e si sono suddivisi il lavoro rispetto al tempo prefissato per la registrazione e qualora fossero subentrati dei "problemi" si sono sempre attivati a trovare una soluzione insieme alla tutor.

I beneficiari sono stati anche aiutati, visto le personalità e storie di vita differenti, a cercare di accettare, nel corso dei vari confronti settimanali, punti di vista diversi e opinioni diverse, trovando comunque una soluzione comune allo sviluppo del lavoro.

Primo mese di inserimento lavorativo

Il 27 febbraio 2012 i beneficiari della borsa lavoro, inseriti nel progetto "DiversAbilità e Servizi di Rete di Pubblica Lettura", hanno iniziato l'inserimento socio-lavorativo presso Cooperativa Digitabile ad Oristano.

La borsa lavoro è uno strumento educativo/formativo utilizzato per facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro di soggetti appartenenti alle cosiddette fasce deboli attraverso un'esperienza lavorativa.

La Cooperativa si è occupata di avvisarli telefonicamente per chieder loro la disponibilità all'inserimento.

Il primo compito che è stato assegnato ai beneficiari era relativo al ripasso di tutto ciò che avevano appreso al corso di formazione di dizione tenuto dalla Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 Onlus (svoltosi nell'autunno 2011).

All'inizio di Marzo sono stati svolti i colloqui individuali con i sei ragazzi beneficiari, per conoscere meglio sia il loro vissuto rispetto a questo progetto, all'ambiente in cui vivono, alla loro disabilità e al modo in cui la vivono, sia alla conoscenza della loro formazione scolastica e/o lavorativa.

Durante il colloquio individuale sono state somministrate alcune schede relative a :

- Ricostruzione storia personale
- Abilità, competenze e adattamento lavorativo
- Aspettative e timori.

La costruzione di un audio libro ha previsto, innanzitutto l'acquisizione di una buona base di dizione, quindi uno studio delle regole basilari, dei diversi accenti e molti esercizi di lettura a voce alta.

Il primo incontro con i colleghi del Teatro Impossibile, del 19/03/2012, svolto presso la sede della Cooperativa DigitAbile, ha evidenziato quali sarebbero state le problematiche che avremmo dovuto affrontare.

Purtroppo l'intervallo di tempo intercorso tra il termine del corso di dizione e l'avvio

dell'inserimento lavorativo è stato lungo e quindi i principali automatismi acquisiti nei mesi del laboratorio di dizione sono stati per lo più persi, insieme ad alcune abilità conseguibili solo con pratica e allenamento (coscienza dell'apparato fonatorio, uso dei fiati, scansione dei fonemi, etc).

Si è dovuto così far fronte alla necessità di affiancare alle fasi di registrazione un continuo training (sempre svolto dai colleghi del Teatro Impossibile) che rendesse ai ragazzi almeno parte della scioltezza raggiunta in precedenza.

La motivazione iniziale era abbastanza alta nonostante alcuni timori rispetto al lavoro a domicilio, per l'assenza di un confronto con qualcuno che li potesse correggere per la dizione.

L'inserimento ha previsto 20 ore a settimana divise tra studio, monitoraggio, incontri con i collaboratori del Teatro Impossibile (per registrazione e prove), incontri di gruppo per confronto e analisi del lavoro eseguito.

Insieme all'educatrice sono state programmate successivamente le varie attività, tra le quali, gli incontri individuali, che permettessero di conoscere meglio i sei beneficiari del progetto, al fine di supportarli adeguatamente in questo percorso.

I collaboratori del Teatro Impossibile si sono occupati dell'assegnazione di sei storie: inizialmente, è stata, così, assegnata a ciascun beneficiario una storia da studiare.

Una delle informazioni più importanti, emerse durante i primi incontri, è stata che i beneficiari, nonostante abbiamo seguito un corso di formazione di dizione della durata di 50 h, non erano completamente autonomi nello svolgere al massimo il compito loro assegnato.

Partendo da questo dato di fatto il compito del tutor, assunto dalla Cooperativa Digitabile, è volto a tenere alta la motivazione dei beneficiari e dar loro il giusto supporto psicologico, quindi capire il vissuto della persona e programmarne lo studio, capire chi di loro, può eventualmente, lavorare insieme e monitorare lo svolgimento dello studio facendo emergere le eventuali difficoltà, relative sia alla dizione che alla comprensione del testo.

Secondo mese di inserimento lavorativo

Il secondo mese dell'inserimento lavorativo si è svolto in modo abbastanza lineare se non fosse per alcuni problemi di tipo organizzativo che sono subentrati con i collaboratori del Teatro Impossibile.

Purtroppo sia l'incontro del 2 aprile e del 16 aprile, precedente concordati, sono stati rimandati, per problemi di tipo organizzativo, riguardanti la mancanza di una sala adatta alla registrazione.

La Cooperativa Digitabile, a seguito dei problemi sorti per la mancanza di una sede volta allo svolgimento di un lavoro di qualità, ovvero due sale, di cui

una adatta alla registrazione e una da poter utilizzare per poter lavorare e preparare i ragazzi, si è adoperata alla ricerca di tali locali.

In questo periodo si è dovuto lavorare molto così che la motivazione non calasse e perché i beneficiari lavorassero dando il massimo.

Gli incontri con i collaboratori del Teatro Impossibile sono stati ritenuti la parte "più interessante e viva di questo lavoro" e sono stati attesi sempre con entusiasmo, per questi i vari rinvii hanno ovviamente rattristato i beneficiari.

Il lavoro svolto a domicilio e da soli ha creato sempre un po' di sconforto, perché spesso, in un lavoro di questo tipo, non si vedono i miglioramenti o non si possono correggere al meglio alcune imprecisioni.

Per questo motivo, da metà marzo tutti i monitoraggi sono stati svolti non più individualmente ma tutti insieme, in modo da poter avere un confronto sul lavoro svolto e poter correggere alcune imperfezioni dello "studio" svolto a casa.

Terzo mese di inserimento lavorativo

Il terzo mese di inserimento lavorativo si è svolto in modo lineare e positivo.

I beneficiari consapevoli del lavoro da svolgere hanno eseguito nel modo migliore il loro lavoro, ovvero hanno studiato i racconti rimasti da registrare e si sono aiutati a vicenda nell'interpretazione dei ruoli.

Sono arrivati agli incontri fissati per la registrazione più predisposti e pronti alla registrazione, con i ruoli da interpretare stabiliti.

Le difficoltà sono state sempre le stesse anche se più attenuate, ovvero leggere intere frasi con un linguaggio pulito e con una lettura degli accenti perfetta, scandire bene le parole senza tralasciare di dare un'anima ai personaggi dei racconti.

La ripetitività delle storie da studiare e i testi appesantiti spesso da un ritmo di narrazione poco scorrevole ha messo a rischio il livello motivazionale nei beneficiari, che tuttavia ha avuto una ripresa durante gli incontri di gruppo attraverso il confronto del lavoro.

Nei primi tre mesi sono state registrate tutte le sei storie scelte inizialmente, ovvero:

- Su sposu (pag 13)
- La fontana del frate (pag 39)
- Il dolore di Idocca (pag 57)
- La jana rapita pag (87)
- Le janas del nuraghe di Isili (pag 99)
- Sa musca Macedda (pag 130)

Tratte tutte dal libro di Mariella Marras "Storie di regine e santi, di Janas e briganti-racconti e leggende della Sardegna".

Quarto mese di inserimento lavorativo (giugno 2012)

Inizialmente l'inserimento lavorativo consisteva di soli tre mesi, ma non essendo partita la seconda fase del progetto nella città di Cagliari, ai beneficiari di Oristano sono stati prorogati altri tre mesi, da giugno ad agosto 2012.

Solo una beneficiaria ha scelto di non continuare questo percorso (Paola Pintore) perché ha scelto di

prendere parte ad un altro progetto all'interno della Cooperativa Digitabile, purtroppo incompatibile con questo in corso.

Con i collaboratori del Teatro Impossibile si è scelto di migliorare e ampliare il lavoro che si stava finendo di svolgere. Ovvero sono state scelte altre tre storie dal libro "Storie di regine e santi, di janas e briganti" di Mariella Marras, scelte dai beneficiari.

Infatti oltre alla preparazione delle storie, i beneficiari si occupati della lettura di tutte le storie del libro, hanno valutato quali storie potessero essere valide per la registrazione. Ogni beneficiario ha svolto una prima lettura di tutte le storie del libro a casa, e poi in sede di monitoraggio sono state condivise le varie preferenze.

Successivamente sono state selezionate quelle scelte dalla maggioranza e sono state rilette per valutarne la scioltezza della lettura e la possibile suddivisioni dei vari personaggi tra i beneficiari.

Le storie selezionate dal libro per ampliare e arricchire l'audiolibro sono state:

- Maria Ortighitta
- La bella di Sanluri
- Le Sette sorelle

(L'11 e il 25 giugno 2012 sono stati recuperati gli incontri che per vari motivi sono stati rimandati nei mesi precedenti).

Quinto mese di inserimento lavorativo (luglio 2012)

Il lavoro del quinto mese come precedentemente detto, si è svolto preparando le storie scelte, che sono state accentate dai beneficiari e successivamente controllate dai collaboratori del Teatro Impossibile, per correggere eventuali errori. Questo lavoro è stato utile come un ripasso generale delle regole della dizione.

Dopo aver accentato le storie, sono state rilette in sede di monitoraggio e sono state suddivise le parti (ad esempio i personaggi e il narratore) tra i beneficiari, per una migliore preparazione. Tutti i beneficiari hanno sempre tenuto a mente che le storie e le eventuali "parti" suddivise erano tutte da studiare e preparare, nell'eventualità di assenze dei loro compagni di lavoro nel giorno programmato per la registrazione o di eventuali cambiamenti che avrebbero potuto decidere i collaboratori del Teatro Impossibile.

Il lavoro si è svolto con più scioltezza da parte dei ragazzi che sono stati sempre più attivi e propositivi nell'attività, si sono scambiati consigli e hanno riferito la loro opinione sulla riuscita o meno delle storie.

L'autonomia lavorativa è andata crescendo e i beneficiari hanno svolto il lavoro in modo encomiabile.

Sesto mese di inserimento lavorativo (agosto 2012)

In quest'ultimo mese si è effettuato il resoconto di tutto il lavoro dei mesi precedenti. Il 6/08/2012 si è svolto l'ultimo incontro con i collaboratori del Teatro Impossibile dove si è realizzato un video da inserire nel dvd dell'audiolibro. E' stato scelto il racconto della "Quercia del Tasso". Questo tributo è stato organizzato dai collaboratori del Teatro Impossibile ed è stato accolto dai beneficiari con molto entusiasmo, oltre alla preparazione del testo suddiviso in pari uguali si è dovuto preparare un gioco di immagini, che aiutasse la comprensione del testo.

Le restanti ore sono state utilizzate per stilare la relazione finale sull'esperienza avuta nelle partecipazione a questo progetto, con una successiva condivisione con i compagni e la tutor, e per la compilazione del questionario di soddisfazione personale utilizzato della cooperativa Digitabile.

L'ultimo incontro del 23/08/2012 è servito per un resoconto di tutti i sei mesi, e della certificazione delle competenze.

Rapporti Intercorsi tra il Tutor e i Beneficiari

Le relazioni intercorse tra il tutor e i beneficiari sono state ottimali. Il rapporto si è basato fin dall'inizio sulla fiducia e sul rispetto.

Il lavoro cooperativo di gruppo ha aiutato e facilitato la realizzazione del prodotto finale. L'atteggiamento di tutti è stato positivo, utile per svolgere un ruolo di collaborazione con loro. Hanno sempre saputo, perché più volte precisato, che potevano rivolgersi al tutor per qualsiasi problema e per qualsiasi chiarimento relativo allo svolgimento del lavoro, o anche solo per manifestare lo stato d'animo che vivono durante questo percorso.

Il dialogo è sempre stato aperto e costruttivo, ogni beneficiario ha sempre potuto esprimere la sua opinione sulla modalità di svolgimento del lavoro, e questo scambio ha fatto sì che il lavoro fosse stimolante. Non sono state riscontrate problematiche in questo ambito.

Rapporti tra i Beneficiari

I beneficiari si conoscevano già, visto il precedente corso di dizione e sono apparsi fin dall'inizio abbastanza affiatati e disponibili nei confronti degli altri e il clima di lavoro è risultato piacevole e sereno; infatti, nonostante le differenti personalità, si sono sempre sostenuti e sono sempre stati comprensivi verso i colleghi.

Come già più volte precisato, la buona riuscita del progetto sta nell'essere riusciti a creare un buon clima di lavoro, che ha permesso ai beneficiari di non sentirsi mai soli e di poter avere un confronto bi-settimanale con colleghi e con la tutor e ogni due settimane con i collaboratori del Teatro Impossibile.

La modalità organizzativa utilizzata ha consentito agli attori del progetto di spendere le proprie abilità e dare così un valido contributo all'avanzamento delle attività. I beneficiari si sono sempre dimostrati felici della partecipazione al progetto e del lavoro realizzato, e il lavoro di gruppo si è dimostrato strumento valido per la socializzazione e l'integrazione.

Rapporti con i collaboratori del Teatro Impossibile.

I rapporti con i collaboratori del Teatro Impossibile sono stati ottimali. La collaborazione si è svolta in modo lineare e piacevole, si è fin da subito creato un rapporto di fiducia e il clima di lavoro positivo ha reso possibile l'avanzamento del lavoro. Negli incontri fatti, il lavoro è stato intenso per cercare di creare un prodotto in qualche modo innovativo ma di qualità. La preparazione, i consigli e gli insegnamenti di Elio Turno Arthemalle, Emanuela Lai e Felice Colucci hanno reso i beneficiari più produttivi, stimolandoli a dare sempre il meglio di loro.

Punti di Forza e Criticità nella realizzazione del progetto

La prima problematica riscontrata è relativa al tipo di lavoro-studio svolto a domicilio, da soli.

Questo purtroppo non ha permesso ai beneficiari di poter sfruttare al massimo il tempo a disposizione per migliorarsi. Utili per questo sono stati gli incontri di gruppo organizzati bi-settimanalmente. Altre complicazioni che hanno reso questo tipo di percorso a volte un po' travagliato son state l'oggettiva difficoltà dell'incarico rapportata alle competenze dei beneficiari e le loro condizioni fisiche. Infatti ci è voluto del tempo prima che i beneficiari si impadronissero del linguaggio, che si abituassero alle prove relative alla registrazione e alla registrazione vera proprio vissuta con un stato d'animo particolare.

Le difficoltà rinvenute dai beneficiari (soprattutto nel primo periodo di lavoro) sono state invece l'interpretazione e immedesimazione nei personaggi dei racconti, il tono, accenti e difficoltà nel scandire le parole, superate pian piano attraverso l'impegno nello studio e l'esercizio, e soprattutto attraverso il lavoro dei collaboratori del Teatro impossibile. Queste difficoltà hanno trovato una soluzione con l'avanzamento del lavoro.

Il materiale letterario utilizzato è stato spesso semplificato o modificato per una migliore riuscita. I collaboratori del Teatro Impossibile hanno ritenuto necessario, anche sotto consiglio della tutor e dei beneficiari, operare dei piccoli accorgimenti per rendere più scorrevole la lettura e la registrazione.

Il progetto di natura sperimentale ha comunque dato un'opportunità di crescita ai beneficiari, che hanno capito che solo attraverso l'impegno e l'ascolto degli insegnamenti potevano migliorarsi e fare un lavoro di qualità. Questa consapevolezza gli ha dato una grossa carica, e negli ultimi mesi l'autonomia lavorativa è cresciuta notevolmente.

I beneficiari hanno partecipato con grande entusiasmo al progetto e si sono impegnati al massimo per la buona riuscita del prodotto, raggiungendo tutti gli obiettivi prefissati e se potessero ripeterebbero questa esperienza, gradevole e sicuramente molto stimolante.

CAPITOLO IV "Valutazione finale del progetto"

A cura del Dipartimento di Pedagogia, Psicologia e Filosofia dell'Università degli Studi di Cagliari (¹)

Collaboratori a contratto: Dott. Marcello Secchi, Dott. Gabriele Sanna, Dott. Dorian Soru, Dott.ssa Daniela Diana

⁴ Prof. Antonio Aiello (Coordinatore e Responsabile scientifico) Prof. Marcello Nonnis

Introduzione

Il presente capitolo ha l'obiettivo generale di riportare i risultati sintetici emersi dall'analisi qualitativa condotta in chiusura di progetto dall'Unità Dipartimento di Pedagogia, Psicologia e Filosofia dell'Università degli studi di Cagliari.

L'indagine ha perseguito la principale finalità di raccogliere e sistematizzare i modi di sentire, di percepire e di pensare, relativamente all'andamento generale del progetto, di tre gruppi multilivello di testimoni privilegiati: i responsabili delle unità di progetto, i responsabili delle azioni e i fruitori (nella fattispecie, i beneficiari delle attività formative).

Su tali premesse, l'analisi dei dati qualitativi si è basata sull'analisi discorsiva dei dati testuali provenienti da un insieme di interviste in forma semistrutturata, queste ultime volte ad indagare aspetti inerenti molteplici dimensioni salienti nello svolgimento dell'iter progettuale.

L'analisi dei testi ha, in particolare, avuto lo scopo di rintracciare, nei resoconti verbali prodotti dai soggetti intervistati, eventuali aree di significato ricorrenti, complessivamente riferibili ai diversi livelli di coinvolgimento nel progetto. Sono stati presi in esame elementi discorsivi considerati salienti in quanto riferibili a macro-variabili percettive, basandosi, in termini generali, sull'approccio riferibile al paradigma psicologico-sociale della Grounded Theory (cfr. Glauser e Strass, 1967; Strati, 1997; Cicognari, 2002) e, in termini specifici, sulle indicazioni teorico-metodologiche offerte dalla Psicologia Sociale Discorsiva (cfr. PSD: De Grada, Bonaiuto, 2002; Aiello, Angelastro, Procaccianti, 2005).

Aspetti metodologici e procedurali

L'analisi e lo studio di tali fonti testuali qualitative si è principalmente servita di un software particolarmente utilizzato in questo tipo di ricerche, ossia ATLAS.ti. Tale strumento d'indagine fa principalmente riferimento all'approccio informatico-testuale che nella letteratura internazionale è noto come: "Analisi dei dati qualitativi assistita dal computer" (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Softwares - CAQDAS). Il CAQDAS rappresenta un approccio semi-automatico che ha trovato terreno fertile nei paesi di lingua inglese, in forte connessione con i metodi qualitativi di ricerca. Il suo scopo è facilitare la lettura e interrogazione dei documenti (testi, immagini, rendiconti etnografici, bibliografie, etc.) per trarne sistematicamente delle risposte sulla base di domande "a priori", oppure essere di aiuto per la costruzione di ipotesi e teorie che emergono dalla esplorazione diretta delle fonti stesse.

L'insieme dei dati testuali delle interviste, disponibili in formato elettronico, è stato "inserito" all'interno del software ATLAS.ti. È stata creata, così come prevede il programma, un'Unità Ermeneutica (HU: Hermeneutic Unit) comprendente tutte le risposte verbali date dagli intervistati nelle interviste. Lo strumento, ha permesso, preliminarmente, di estrarre dai testi le proposizioni ritenute più pertinenti agli scopi del presente lavoro attraverso la creazione di Citazioni (Quotes). Tale operazione è servita, "passo passo", ad organizzare gli elementi salienti del discorso per aree di significato, e ciò ha permesso semplificare la codifica del testo, attribuendo alle citazioni reperite dei "codici discorsivi" attraverso la funzione Codici (Codes), riassumendo così, anche in termini grafici (grazie alla funzione Network view), le relazioni tra tutte le citazioni reperite nelle interviste condotte.

L'operazione ha avuto la valenza di ridurre e riorganizzare ulteriormente la quantità di informazioni trovate. Quest'ultimo step ha permesso di ritrovare, nell'insieme dei resoconti verbali prodotti, aree di significato ricorrenti relative ai differenti livelli di attuazione del progetto.

Partecipanti

Come anticipato, l'analisi è stata condotta su un insieme di "Testimoni privilegiati", bilanciati per le province di Cagliari e Oristano (le due province di diretta pertinenza del progetto), così articolati:

N. 04 Responsabili delle Unità di progetto,

- N. 10 Referenti operativi delle attività di progetto,
- N. 12 Fruitori delle attività di progetto.

L'analisi discorsiva è stata quindi condotta su un corpus di dati testuali provenienti da ventisei (N=26) interviste costruite in forma semistrutturata, della durata media di 30 minuti ciascuna, somministrate tra il mese di settembre e il mese di ottobre 2012. La struttura di ogni intervista era composta da una traccia di 10 quesiti, volti ad indagare la moltitudine di aspetti inerenti l'intero percorso di attuazione del progetto.

Interviste strutturate a testimoni privilegiati

Nel dettaglio, sono state costruite due tracce di intervista, una relativa alle aree da indagare con i *responsabili delle attività e con i fruitori*, che intercettava le seguenti macro-aree:

I. VISIBILITÀ e CONOSCENZA DEL PROGETTO

- 1. Conoscenza generale del progetto
- 2. Partecipazione:
 - Alle attività:
 - Alla progettazione;
 - Aali sviluppi (ipotesi).

II. OBIETTIVI RAGGIUNTI / RISULTATI ATTESI

- 1. Livello di corrispondenza tra aspettative e risultati raggiunti
 - Attività svolte
 - Obiettivi prefigurati e raggiunti:

Competenze acquisite / capacità di declinazione operativa all'interno delle organizzazioni

Una relativa alle aree da indagare con *i responsabili di progetto*, che intercettava le seguenti macro-aree:

I. VALUTAZIONE DEL FUNZIONAMENTO INTERNO

- I. Gestione e coordinamento della propria unità operativa di progetto
 - Programmazione
 - Tempistica
 - Gestione delle risorse (materiali, umane, ecc.)
 - Criticità riscontrate
- 2. Gestione delle relazioni di interfaccia con le altre unità
 - Criticità riscontrate:
 - Condivisione delle informazioni:
 - Coordinamento sulle attività di progetto;
 - Frequenza ed efficacia delle riunioni

II. VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITA'

- Obiettivi raggiunti
 - Coerenza con quanto previsto in fase di progettazione;
 - Ipotesi di sviluppo future
- 2. Feedback da parte degli utenti finali
 - Punti di forza riscontrati;
 - Punti di debolezza riscontrati:
 - Strumenti di rilevamento utilizzati.

Analisi qualitativa ed interpretativa dei dati

L'analisi dei dati testuali su ATLAS.ti ha prodotto, come risultato iniziale, la produzione di N = 420 *Quotes* (Citazioni) salienti estratte dai resoconti verbali delle interviste da un totale di ca. 70.000 lemmi (è stata creata una citazione ogni volta che l'intervistato parlava di elementi salienti rispetto alle finalità del presente lavoro, quali ad esempio: soddisfazione degli utenti finali, aspetti di criticità, etc.). Tali citazioni sono state messe poi in relazione sulla base dei contesti semantici in cui erano inserite e dei legami che intrattenevano da un punto di vista logico—esplicativo (es. se l'intervistato sosteneva i risultati raggiunti nella relazione con l'utente erano dovuti alle tecniche apprese durante i corsi formativi, veniva creata una relazione tra questi due concetti), ogni relazione tra citazioni è stata codificata attraverso l'utilizzo simboli specifici:

- 1. >>>> se la citazione ampliava la precedente;
- 2. X> se contraddiceva la precedente;
- 3. -> | se criticava la precedente;
- 4. :> se argomentava la precedente;
- 5. ?> se spiegava la precedente;
- 7. *> se supportava la precedente.

Come accennato precedentemente, ogni Citazione (o insieme di Citazioni) è stata poi codificata all'interno di un'area semantica di riferimento attraverso l'attribuzione di un *Code* (Codice), quest'ultimo, come conseguenza, formato da una quantità N di Citazioni. I *Codes* contenevano anche le eventuali relazioni stabilite tra le Citazioni nello step precedente. Sono stati perciò prodotti in tutto (nei tre macrogruppi di intervistati) N=12 *Codes* identificativi, è stata attribuita ad ognuno di loro un'etichetta sintetica sulla base dei contenuti delle citazioni cui facevano riferimento (es. se le citazioni riguardavano la soddisfazione personale sull'andamento del progetto al Code veniva attribuita l'etichetta riassuntiva di "Soddisfazione"). Più nel dettaglio, i *Codes* ricorrenti emersi dall'analisi delle interviste, strutturati per gruppo saliente di intervistati, sono i seguenti:

RESPONSABILI DI PROGETTO

- I. "OBIFTTIVI BAGGIUNTI"
- II. "BUONA SODDISFAZIONE E BUONE PRASSI"
- III. "ASPETTI DI CRITICITÀ"
- IV. "PROGETTI PER IL FUTURO"

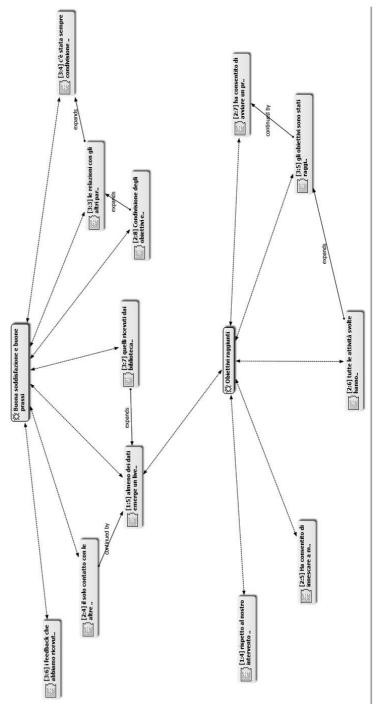
- I. "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità"
- II. "ASPETTI DI CRITICITÀ"
- III. "PROGETTI PER IL FUTURO"

FRUITORI/USER FINALI

- I. "BUONA SODDISFAZIONE PER BUONE PRASSI"
- II. "NUOVI OBIETTIVI PER NUOVE RELAZIONALITÀ"
- III. "ASPETTI DI CRITICITÀ"
- IV. "ELEMENTI DI INSODDISEAZIONE"

In seguito, attraverso la funzione *Network View Manager*, il software ha consentito di evidenziare, anche da un punto di vista grafico, le relazioni presenti tra i vari *Codes*, costituite dai legami presenti tra le Citazioni al loro interno; ciò ha prodotto nove (N=9, tre per ogni gruppo di intervistati) raggruppamenti grafico-semantici permettendo di identificare agevolmente le relazioni di significato tra i codici testuali prodotti. A titolo esemplificativo, nelle pagine che seguono vengono riportati gli estratti delle Network views ottenute dall'analisi, con un commento relativo alla lettura dei dati testuali emersi.

Estratto della *Network view delle aree "Buona Soddisfazione e buone prassi" e "Obiettivi raggiunti"* Valutazioni discorsive relative alle testimonianze dei Responsabili di Progetto



RESPONSABILI DI PROGETTO

Aree "Buona soddisfazione e buone prassi" e

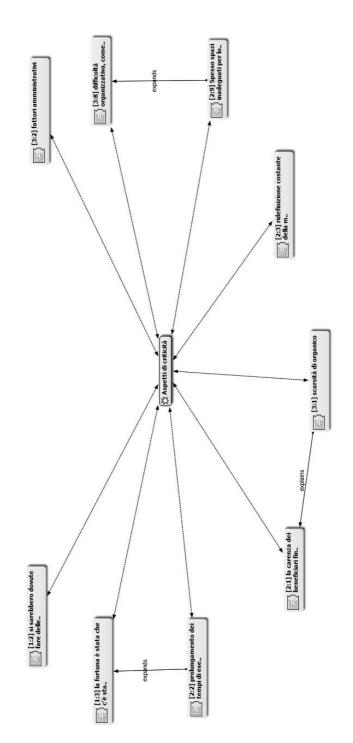
"Obiettivi raggiunti"

Commento sintetico sui dati testuali emersi

Dal raggruppamento logico-semantico relativo alle aree "Buona soddisfazione e buone prassi" e "Obiettivi raggiunti" emerge un livello elevato di soddisfazione generale di tutti i Responsabili delle Unità di Progetto, sia per quanto riguarda il funzionamento interno delle unità, sia per quanto riguarda la percezione di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, quest'ultima corroborata anche a partire dai feedback ricevuti dai fruitori delle attività rilevati nei singoli momenti valutativi delle azioni progettuali.

Su tale linea, si riscontra trasversalmente una certa efficacia delle azioni di progetto, soprattutto in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati, questi ultimi apparsi in totale coerenza con quanto definito in fase di pianificazione progettuale.

RESPONSABILI DI PROGETTO - Estratto della *Network view dell'area "Aspetti di criticità"*.



RESPONSABILI DI PROGETTO

Area "Aspetti di criticità"

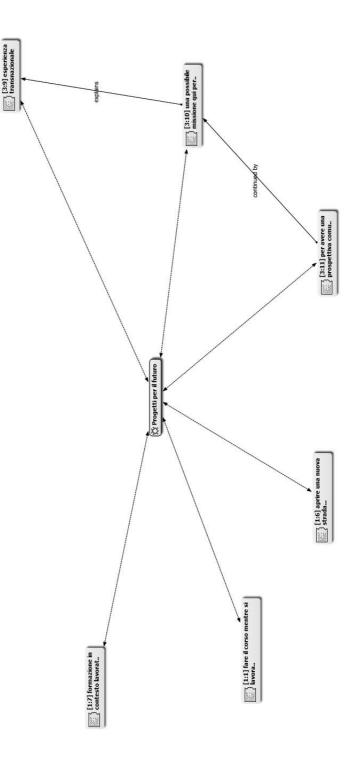
Commento sintetico sui dati testuali emersi

Dal raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Aspetti di criticità" emerge la percezione di fisiologici elementi di difficoltà, vissuti, con diverso livello di coinvolgimento, da tutte le unità di progetto.

Nello specifico, sono state trasversalmente percepite criticità legate all'allungamento dei tempi di attuazione delle azioni, a volte causate dalla difficoltà di reperire un numero sufficiente di beneficiari per il corretto svolgimento delle attività, altre volte dovute alla scarsità di organico all'interno delle unità progettuali, spesso non in grado di fare sufficientemente fronte ai carichi di lavoro.

Altri elementi di difficoltà sembrano legati invece, da una parte, agli spazi individuati per l'attuazione delle attività, a volte rilevati come non del tutto adeguati alla corretta fruizione degli ambienti da parte dell'utenza diversabile e, dall'altra, a vincoli di carattere amministrativo-burocratico che si sono rivelati in alcuni casi "difficoltosi" in relazione al corretto susseguirsi delle fasi di attuazione progettuale.

RESPONSABILI DI PROGETTO - Estratto della *Network view dell'area "Progetti per il futuro"*



RESPONSABILI DI PROGETTO

Area "Progetti per il futuro"

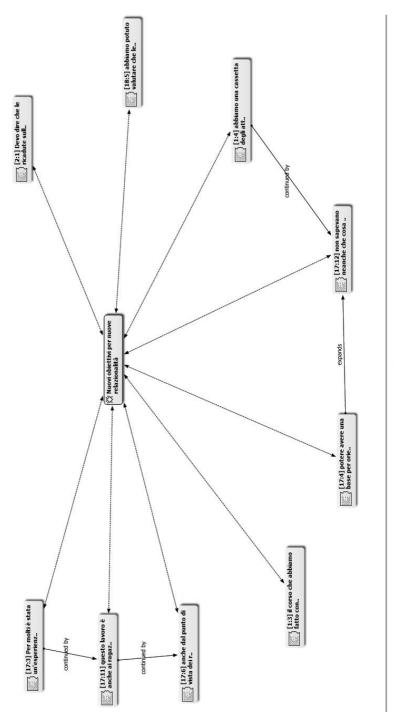
Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Progetti per il futuro" si evincono, da parte dei Responsabili di Progetto, alcuni suggerimenti per gli sviluppi del progetto "Diversabilità alla rete di pubblica lettura".

Si percepisce, innanzitutto, la straordinaria importanza rivestita dall'esperienza legata alla transnazionalità, i rapporti intrattenuti con la realtà bibliotecaria slovena hanno costituito elemento di raccordo di buone prassi che viene percepito dai Responsabili delle Unità come un punto di partenza per future collaborazioni e scambi interculturali virtuosi, ai fini di un miglioramento bidirezionale delle prassi organizzative interne e relazionali nei confronti dell'utenza portatrice, in senso lato, di diversità.

Un altro elemento percepito come di particolare interesse è quello legato alla possibilità, in potenziali sviluppi del presente progetto, di coinvolgere, già in fase progettuale, gli user/utenti finali (gli utenti diversabili, dunque), in modo da sviluppare maggiori occasioni di partecipazione e di ritagliare al meglio le attività di progetto sulle specifiche esigenze dei beneficiari finali.

Estratto della *Network view dell'area "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità"* Valutazioni relative alle testimonianze dei Responsabili delle attività



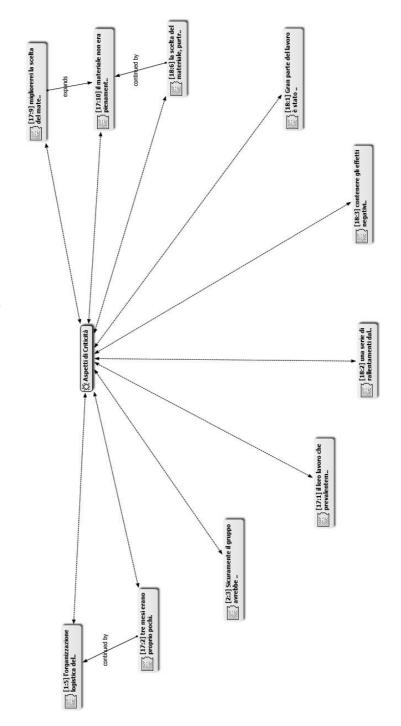
Area "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità"

Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità" si evince, da parte dei Responsabili delle Attività appartenenti alle diverse Unità di progetto, una trasversale percezione di raggiungimento degli obiettivi prefigurati in fase di progettazione, in particolare rispetto all'acquisizione, specialmente per i beneficiari delle attività formative, di nuove competenze direttamente spendibili nei contesti organizzativi di riferimento.

Gli aspetti positivi legati al raggiungimento degli obiettivi appaiono inoltre generalmente corroborati, in diverse circostanze, dai feedback rilevati e ricevuti da parte degli utenti finali, possibili grazie al diretto contatto di questi ultimi con i Responsabili delle attività per tutta la durata delle azioni.

RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ - Estratto della *Network view dell'area "Aspetti di criticità"*



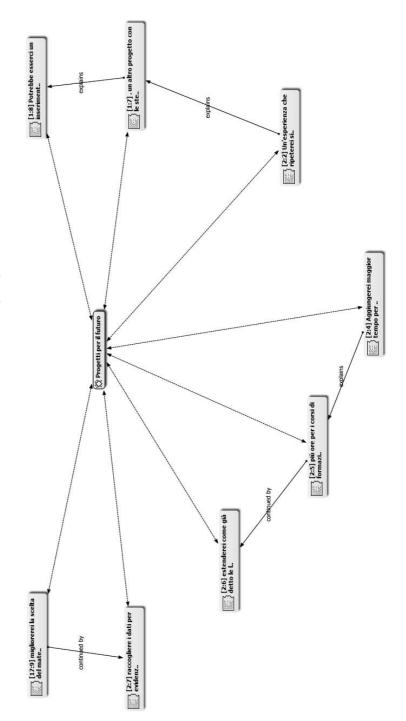
Area "Aspetti di criticità"

Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Aspetti di criticità", si percepiscono innanzitutto, anche a livello operativo, trasversali difficoltà legate alla gestione spazio-temporale delle attività.

La percezione di **pressione temporale** sembra infatti in alcuni casi aver inficiato, da una parte, l'ottimale realizzazione di attività specifiche con singoli utenti, dall'altra, la scelta affrettata **dei materiali-stimolo e di lavoro**, valutati come perfettibili in eventuali sviluppi futuri del presente progetto pilota.

RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ - Estratto della *Network view dell'area "Progetti per il futuro"*



Area "Progetti per il futuro"

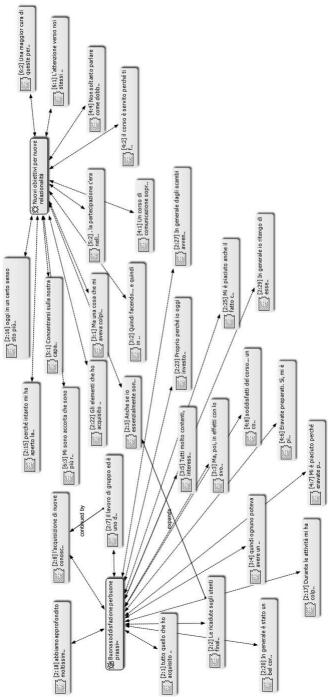
Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Progetti per il futuro" relativa alle narrazioni dei responsabili delle attività, emerge con chiarezza la volontà di estendere le attività svolte a nuovi potenziali progetti.

Nell'ambito di una nuova pensabilità progettuale, un suggerimento proposto dal gruppo degli intervistati è quello legato ad una migliore strutturazione dei tempi e degli spazi, che garantirebbero attività e servizi più efficaci per l'utenza.

Un altro elemento di interesse emerso nelle percezioni degli intervistati è legato alla possibilità di realizzare progetti in grado di aumentare il numero di occasioni di contatto tra operatori di biblioteca e persone diversabili durante tutto l'iter progettuale.

Estratto della *Network view delle aree "Buona soddisfazione per buone prassi" e "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità"* Valutazioni relative alle testimonianze dei Fruitori/Users finali



FRUITORI/USERS FINALI

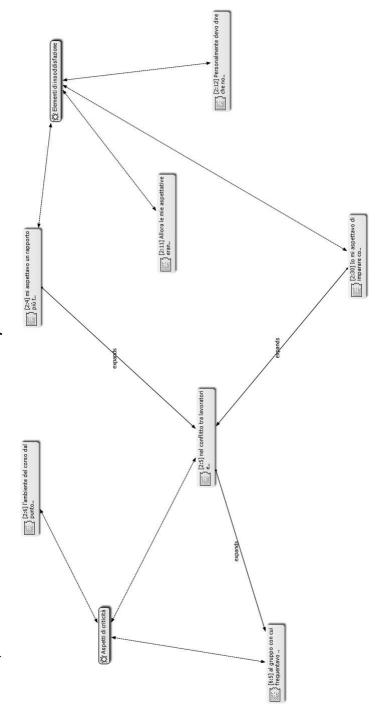
Aree "Buona soddisfazione per buone prassi" e "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità" Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico legato alle aree "Buona soddisfazione per buone prassi" e "Nuovi obiettivi per nuove relazionalità" relativo alle narrazioni degli utenti/users finali, emerge un elevato e trasversale senso di soddisfazione personale legato alle attività cui si è partecipato.

In un mondo sempre più "portatore" di diversità in senso lato, gli operatori di biblioteca che hanno fruito dei corsi di formazione professionale hanno positivamente recepito la sempre maggiore necessità di aggiornarsi sui temi legati all'ascolto, alla comunicazione efficace e alla attenzione verso i nuovi bisogni e desideri portati da un'utenza sempre più diversa e complessa.

Un altro elemento di positività legato al raggiungimento degli obiettivi personali e professionali ha avuto a che vedere con la riscoperta del gruppo di lavoro come strumento principe di analisi delle criticità organizzative legate in particolare all'utenza e all'erogazione dei servizi in biblioteca.

FRUITORI/USERS FINALI - Estratto della *Network view delle aree "Aspetti di Criticità" e "Elementi di insoddisfazione"*.



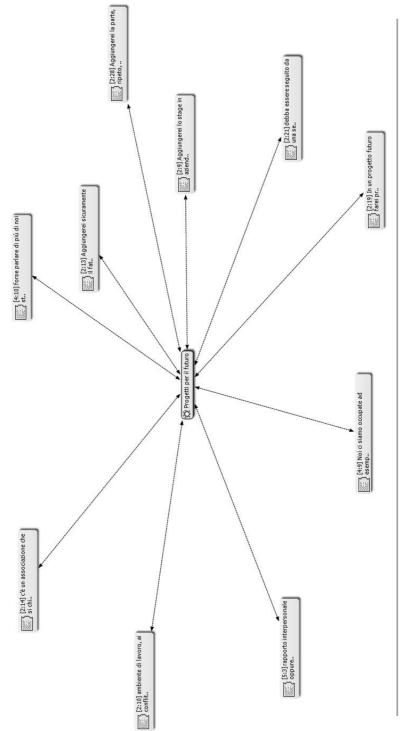
FRUITORI/USERS FINALI

Aree "Aspetti di criticità" e "Elementi di insoddisfazione" Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo alle aree "Aspetti di criticità" e "Elementi di insoddisfazione" relativamente alle narrazione dei fruitori, si rilevano alcune dimensioni di insoddisfazione legate, in particolar modo nei corsi di formazione, alla mancanza di rapporti diretti con l'utenza diversabile.

Altro elemento di criticità sembra stato legato al fatto che le aule formative erano composte da persone che assumono ruoli differenti all'interno dell'organizzazione bibliotecaria (direttori, operatori di front-office), è diventato perciò in alcuni casi difficile mettersi liberamente in discussione nelle esercitazioni di natura psicosociale.

FRUITORI/USERS FINALI- Estratto della *Network view dell'area "Progetti per il futuro"*



FRUITORI/USERS FINALI

Area "Progetti per il futuro"

Commento sintetico sui dati testuali emersi

Nel raggruppamento logico-semantico relativo all'area "Progetti per il futuro", emergono, anche in questo caso, alcune indicazioni di carattere operativo da parte dei beneficiari degli interventi progettuali.

In vista di eventuali sviluppi futuri del progetto, il gruppo di intervistati propone l'inserimento, nel caso dei corsi di aggiornamento professionale, di stage aziendali in cui mettere in pratica direttamente le competenze apprese durante i percorsi formativi.

In altri casi, emerge il suggerimento di ipotizzare ulteriori sessioni formative con approfondimenti specifici su ogni singola diversabilità e con moduli didattici dedicati alle normative attuali legati al tema dell'accessibilità e dell'usabilità degli ambienti.

Discussione dei risultati e conclusioni

L'analisi complessiva dei dati testuali provenienti dalle interviste ha permesso di indagare a fondo le percezioni delle persone che, a diversi livelli, hanno riportato tutti i protagonisti del presente progetto. Le metodologie e gli strumenti utilizzati per l'elaborazione ed organizzazione dei dati testuali hanno permesso di evidenziare un ordine logico—metodologico all'interno di un corpus narrativo molto ampio, la cui analisi "manuale" avrebbe richiesto quantità di tempo indubbiamente maggiori.

Le aree discorsive reperite hanno rivelato l'esistenza di repertori testuali condivisi nei discorsi degli intervistati, che hanno messo in luce, pur con connotazioni valutative differenti, una costellazione di aspetti che hanno permeato il progetto nelle sue diverse fasi.

In particolare, i tre gruppi degli intervistati hanno comunemente riscontrato un livello elevato di **soddisfazione generale**, da una parte, infatti, le unità di progetto e i responsabili delle attività dimostrano un buon livello di autorappresentazione circa le attività svolte, dall'altra, i diretti beneficiari, hanno ritenuto efficaci e funzionali le azioni proposte, dimostrando una valorizzazione della sensibilità nei confronti di temi complessi come quelli legati alle risposte i nuovi bisogni un'utenza sempre più diversa e complessa. Su tale linea, da una parte si riscontra trasversalmente una certa efficacia delle azioni di progetto, legata al **raggiungimento degli obiettivi fissati**, dall'altra, una percezione di ridefinizione degli obiettivi personali e professionali da parte dei beneficiari coinvolti nelle attività.

Rispetto alle dimensioni di criticità, un punto di debolezza del progetto è stato probabilmente quello legato alla dimensione temporale, percepita

spesso come inadeguata rispetto alla moltitudine di azioni programmate. In particolare, è apparso difficile sia reperire nei tempi definiti un numero sufficiente di beneficiari, sia far fronte ai vincoli di carattere amministrativo-burocratico che hanno in alcuni casi generato dei rallentamenti rispetto al corretto susseguirsi delle fasi di attuazione progettuale. Un altro tema di fragilità progettuale considerato saliente trasversalmente da tutti i gruppi di intervistati è legato al fatto che in alcuni casi il coinvolgimento degli utenti diversabili sarebbe potuto essere maggiore, sia in fase definizione progettuale, sia nelle fasi di attuazione.

Quest'ultimo punto assume tuttavia un'importanza di snodo nell'ottica di uno **sviluppo futuro** del presente progetto, che ha costituito sicuramente una sperimentazione e un punto di partenza dagli esiti innovativi, per nuove iniziative nei confronti della diversabilità in senso anche ambio.

Quanto evidenziato e discusso appare peraltro delinearsi sul versante dell'attesa coerenza con quanto emerso, ad esempio, nell'esperienza di collaborazione e condivisione di buone prassi che si è realizzata con la realtà Slovena attraverso la dimensione progettuale dell'Azione di transnazionalità, che ha permesso di raffrontare e comparare, evidenziando similarità e differenze, i modi di valutare, praticare e operare circa l'organizzazione biblioteca e all'utenza, in particolare diversabile, che usufruisce dei suoi servizi

Riferimenti bibliografici

- Aiello, A., Angelastro, A., Procaccianti, D. (2005), Discorso e politica. In G. Sensales (a cura di) Rappresentazioni della "Politica", Ricerche in Psicologia Sociale della Politica, Franco Angeli: Milano.
- Aiello A., Deitinger D. Nardella C. (2012). La Valutaione dei Rischi Psicosociali. Il Modello "VARP". Milano: Franco Angeli Ed.
- Cicognani, E. (2002). L'approccio qualitativo della *Grounded Theory* in psicologia sociale: potenzialità, ambiti di applicazione e limiti, in *Metodi qualitativi in psicologia sociale*, B. Mazzara (a cura di), Carocci: Roma.
- De Grada, E., Bonaiuto, M. (2002), *Introduzione alla psicologia sociale discorsiva*. Laterza: Bari.
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. (1967). The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Aldine Publishing Company: New York.
- Strati, A. (1997) La Grounded Theory, in L. Ricolfi (a cura di) (pp. 125-163), *La ricerca qualitativa*, Carocci: Roma.

Gruppo di lavoro

- **Dott.ssa Maria Grazia Zoccheddu** Dirigente 2° Settore Comune di Oristano
- Dott.ssa Elena Sechi funzionario Comune di Oristano
- Prof. Antonio Aiello Dipartimento di Pedagogia, Psicologia, Filosofia -Università degli studi di Cagliari
- Sig. Giovanni Licheri Coop. Sociale Studio e Progetto 2 Onlus
- Sig. Oggianu Giorgio Coop. Sociale Digitabile Onlus

Si ringraziano gli enti, istituzioni, organizzazioni, associazioni e tutti coloro che hanno contribuito fattivamente alla buona riuscita del progetto.

In particolare si ringraziano:

- Oriana Kosuta Biblioteca di Pirano Slovenia
- Dolores Melis direttore Mediateca del Mediterraneo di Cagliari (MEM)
- Enrica Vidali responsabile biblioteca Comunale di Oristano
- Salvatore Meloni Presidente Ente Nazionale Sordi sez. provinciale di Cagliari
- Clara Doni Presidente Associazione Italiana Persone Down Oristano
- Giovanni Agostino Manca Agenzia Editoriale Manca per la gentile concessione dei diritti d'autore per la realizzazione dell'audiolibro
- Mariella Marras autrice di "Storie di regine e santi, di Janas e briganti" per aver autorizzato l'uso dei testi per la realizzazione dell'audiolibro