

# Etica professionale e servizio di informazione

*L'esigenza di un codice deontologico  
per una funzione che comporta  
particolari responsabilità*

**L**, individuazione di principi etici professionali, i precetti a cui attenersi o fare riferimento nel corso dell'attività, rappresenta un momento fondamentale del costituirsi di una categoria del mondo del lavoro in professione.

I bibliotecari italiani, nella loro parte più consapevole, agiscono in questa direzione ed hanno saputo ispirare un progetto di legge, purtroppo decaduto, per l'istituzione di un loro albo professionale; dovranno dunque confrontarsi con l'adozione di un codice etico da applicare alla loro attività.

Un codice deontologico generale della professione bibliotecaria per essere condiviso ed interiorizzato da quanti si identificano in essa deve trovare una sistematizzazione al termine di un processo comune di discussione democratica. L'esame di alcuni risvolti di comportamento e di giudizio legati al servizio di informazione in biblioteca diretto agli adulti può offrire un contributo, per quanto problematico e sommario. Per la sua caratteristica di funzione bibliotecaria immediatamente diretta al pubblico, dal servizio di informazione emergono e si pongono problemi connessi ai modi di svolgerlo ed ai comportamenti da assu-

Foto VIDULLI





Foto VIDULLI

mere nei confronti dell'utente, nonché alle valutazioni nei confronti del contenuto delle sue richieste. Nella pratica i risvolti etici dell'azione professionale del bibliotecario dell'informazione mostrano un duplice aspetto: da un lato i principi e le regole che informano il servizio ed a cui uniformarsi, dall'altro le richieste dell'utente che possono talora originare interrogativi sulla loro coerenza con i principi generali. Per quanto riguarda il primo aspetto si tratta di individuare i mezzi più efficaci (le modalità di servizio) per soddisfare le esigenze informative dell'utente (il fine a cui tendere). Entrambi questi elementi consentono una codificazione prescrittiva traducibile in una serie di norme di comportamento e responsabilità professionale riferite ad una tavola di regole generali.

Per scongiurare l'astrattezza sembra utile individuare la base dei ragionamenti in principi presenti in dichiarazioni già operanti ed accettate. Alcuni sono contenuti nella *Costituzione* della nostra Repubblica,<sup>1</sup> in particolare l'articolo 3 che afferma l'eguaglianza e la pari dignità senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali; e l'articolo 21 che garantisce la libera manifestazione del pensiero.

Un altro utile riferimento è al *Library Bill of Rights*<sup>2</sup> ed al *Commitment to Information Services*<sup>3</sup> statunitensi dove, tra le altre cose, si afferma che i libri e le risorse della biblioteca devono essere a disposizione di tutte le persone della comunità da essa servita, senza esclusioni dovute a motivi di contenuto e di punti di vista espressi. In essi si dichiara, inoltre, la più ferma opposizione alla censura in cooperazione con tutti quanti contrastino possibili limiti alla libertà di espressione; viene anche posto con forza il principio che il diritto all'uso della biblioteca non può essere negato per motivi etnici, sociali e religiosi, e viene escluso l'interesse personale nel servizio agli utenti.

Un codice di comportamento per il servizio di informazione derivato da queste affermazioni presenta alcuni caposaldi attorno cui imperniare la condotta del bibliotecario. Punto di partenza incontestabile è la garanzia che il servizio di informazione sia fornito a tutti gli utenti ➤

della biblioteca; ad esso è collegata una precisa dichiarazione del tipo di servizio offerto, che può spaziare, per esempio, dal semplice avviamento dell'utente all'uso degli strumenti informativi alla ricerca e fornitura "chiavi in mano" dell'informazione. Naturalmente, a monte di ciò, vi deve essere l'impegno preliminare della biblioteca di assicurare la presenza e la continuità del servizio di informazione.

Come altro elemento fondamentale deve essere chiaro che ogni utente ha diritto alla massima attenzione ed al massimo rispetto, condizione che postula un servizio di costante buona qualità. Le implicazioni più evidenti di tutto ciò sono tanto la necessità di formazione e di aggiornamento del personale, che è anche responsabilità del singolo e non solo delle amministrazioni, quanto il superamento — o perlomeno la messa tra parentesi — da parte dei bibliotecari dei punti di vista e dei pregiudizi personali di fronte a particolari categorie di utenti e di richieste di informazione. Fra breve, però, si vedrà che questo atteggiamento non è così scontato.

Deve esserci quindi garanzia sull'imparzialità di giudizio, sul livello di impegno uniforme nei confronti dell'utente di rango e di quello umile o emarginato, sulla riservatezza in merito al contenuto delle domande di informazione presentate ed alle risposte fornite. A questo proposito merita senz'altro un ulteriore approfondimento la ricerca sulle caratteristiche e l'estensione del diritto/dovere del bibliotecario di tutelare il segreto professionale e in quali forme rivendicarlo.

Sulla base dei punti precedenti si possono tracciare molte prescrizioni e molti consigli da inserire nell'istruzione del bibliotecario del servizio di informazione come, per esempio, l'esortazione a mantenere un costante controllo del tempo — senza farsi prendere la mano da un argomento attraente — per non omettere interventi nei confronti di chi resta in attesa.

Per alcuni versi la deontologia si confonde con una serie di regole di buone maniere: il bibliotecario del servizio di informazione deve essere disponibile e gentile, evitare modi bruschi ed offensivi e così via.

Se a proposito delle forme, in un certo senso "oggettive", del servizio all'utente è abbastanza facile raccogliere un consenso diffuso almeno sui principi fondamentali, più problematica è l'individuazione di un comportamento eticamente corretto, dal punto di vista professionale, di fronte a richieste dell'utente che lascino intravedere possibili contrasti con interessi di terzi o chiedano al bibliotecario un coinvolgimento personale. Situazioni in cui, per non citarne che alcune, un utente richieda informazioni su di un esplosivo lasciando intendere di volere minare un edificio,<sup>4</sup> oppure desideri conoscere con insistenza sospetta in quali pagine di un trattato di farmacologia si discuta la raffinazione della cocaina; o in cui, ancora, ci si renda conto che un testo medico può svelare a qualcuno la condizione terminale della sua malattia, di cui non è a conoscenza, sono eventi che provocano problemi di giudizio e di comportamento non liquidabili con l'appello ad una regola codificata.

Altre volte, poi, nonostante quanto prima affermato sulla necessità di astrarsi dal proprio punto di vista particolare, gli argomenti proposti dall'utente cadono nell'area delle convinzioni più profonde del bibliotecario — si passa dal livello etico a quello morale soggettivo — provocandogli delle reali difficoltà ad offrire giudizi sereni, in quanto sentite violati dei principi per lui fondamentali. L'ipotesi di ricorrere a una valutazione dei singoli casi non è di grande aiuto perché in situazioni simili — quando ad esempio si confrontano posizioni opposte su ar-

gomenti come energia nucleare, difesa della bio-diversità, eutanasia, fondamenti religiosi, concezioni politiche — l'interpretazione divergente può inibire la scelta con un'astensione da ogni iniziativa (ne è una manifestazione il dichiarare che la biblioteca non possiede documentazione sull'argomento); comportamento che pare essere, nell'occasione, il più etico possibile.

Situazioni di questo genere si creano perché non vi è concordia — disputa che si protrae da alcune decine di secoli — sulla natura del "sommo bene", che consentirebbe un adeguamento unanime ad una scala di valori, né esiste uniformità di giudizio sui moventi dell'attività dei singoli, dati i punti di vista relativi che si confrontano nel pensiero umano.

Raramente si pensa che anche nella circoscritta situazione professionale di un servizio di informazione in biblioteca ci si possa trovare a fare i conti con interrogativi di grande portata, quali i limiti della libertà individuale nei confronti degli interessi sociali o la liceità, e in quale misura, dell'obiezione di coscienza di fronte a situazioni che contrastino con i convincimenti profondi del bibliotecario.

La complessità del problema non consente altro che esporne le caratteristiche salienti; il cammino più adatto per giungere alla definizione di vie di uscita accettabili può nascere soltanto dal confronto fra posizioni diverse sostanziate dalle esperienze concrete di chi abbia vissuto situazioni controverse.

Con buone probabilità una conveniente ipotesi di lavoro suggerisce di assumere, come modello da sottoporre a verifica, la disciplina delle alternative di condotta possibili fondate su di una gamma condivisibile di valori: professionali, come quelli accennati a proposito delle modalità di servizio; sociali, in cui i precedenti si radicano; e personali. La ricerca non deve indirizzarsi verso l'individuazione di un punto di equilibrio — che può risultare impossibile da reperire — ma deve invece darsi lo scopo di tracciare i contorni di una sorta di stanza di compensazione in cui le regole di comportamento possano avere maglie interpretative più larghe delle norme di un codice prescrittivo.

Certamente non saranno i bibliotecari a risolvere i dilemmi che travagliano fin dall'antichità l'applicazione dell'etica del fine o dell'etica del movente, ma sarà un contributo importante alla chiarezza sul posto di lavoro. ■

## Note

<sup>1</sup> La *Costituzione della Repubblica Italiana* è pubblicata nella "Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana", 88 (1947), 298; il fascicolo è un'edizione straordinaria del 27 dicembre 1947.

<sup>2</sup> Il *Library Bill of Rights* dell'American Library Association è riportato in: D. M. THOMAS, A. T. HINCLEY, R. T. EISENBACH, *The Effective Reference Librarian*, New York-London [ecc.], Academic Press, copyr. 1981, p. 202. Esso fu adottato dall'ALA Council il 18 giugno 1948, e successivamente emendato il 2 febbraio 1961, il 27 giugno 1967, il 23 gennaio 1980.

<sup>3</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION REFERENCE AND ADULT SERVICE DIVISION, *A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines*, "RQ", 18 (1979), 3, p. 275-278.

<sup>4</sup> Questo argomento originò una *querelle* tra i bibliotecari statunitensi in seguito ad un articolo di Robert Hauptmann in cui si relazionava di un esperimento condotto in alcune biblioteche; all'autore, che si fingeva un dinamitaro, furono date le informazioni richieste. Si veda: R. HAUPTMANN, *Professionalism or Culpability? An Experiment in Ethics*, "Wilson Library Bulletin", 50 (1976), 8, pp. 626-627.