

La toga, il caduceo e il tasso Lombard

Come trattare le informazioni mediche, legali e finanziario-commerciali secondo l'American Library Association

La rivista "RQ", acronimo per "Reference Quarterly",¹ è l'organo della Reference and Adult Services Division (RASD) dell'American Library Association (ALA), l'associazione dei bibliotecari americani.

La rivista pubblica trimestralmente riflessioni, lettere, dibattiti, articoli, ricerche, recensioni di fonti informative — sia cartacee sia elettroniche — e di opere professionali,

dando così realizzazione pratica a una parte dei compiti che lo statuto dell'ALA assegna alla divisione. Insieme con gli articoli che compaiono regolarmente su riviste di altri editori, come "Reference Services Review" o "The Reference Librarian",² i contenuti di "RQ" sono uno strumento indispensabile per i bibliotecari americani del servizio di informazione in biblioteca. Il paragone con la situazione

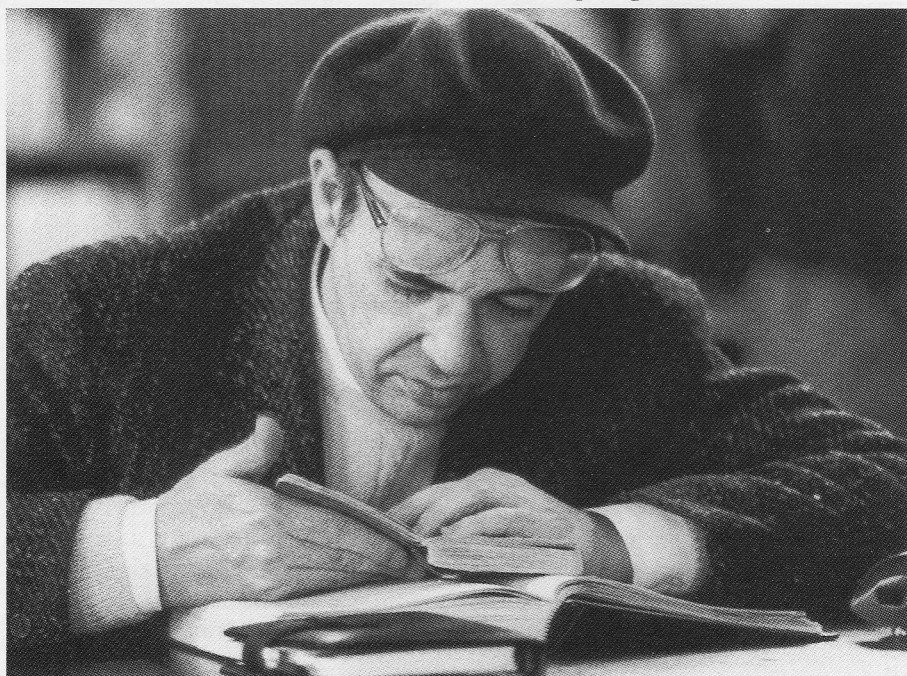


Foto di N. Giampieretti, secondo classificato al Concorso nazionale "La biblioteca e il suo pubblico", (Brugherio, 1993).



italiana, dove la condizione dell'informazione in biblioteca e la riflessione in proposito sono appena agli inizi, è inutile.

Oltre a presentare i contributi sopra ricordati, "RQ", proprio per la sua natura di organo di una branca dell'associazione professionale dei bibliotecari, pubblica dichiarazioni e prese di posizione ufficiali allo scopo di aiutare i bibliotecari dell'informazione nel lavoro quotidiano.

In questo contesto si collocano le *Guidelines for Medical, Legal and Business Responses at General Reference Desk*,³ cioè le raccomandazioni che il bibliotecario dovrebbe assumere come punti di riferimento quando si trovi ad affrontare domande degli utenti su temi medici, legali e finanziario-commerciali. Queste raccomandazioni, preparate da un apposito comitato della RASD (lo Standard and Guidelines Committee), sono state adottate nel gennaio 1992.

Le *Guidelines* offrono concretamente un orientamento ad alcuni problemi deontologici a cui si è accennato proprio in questa rubrica;⁴ per questo motivo è interes-

sante percorrerne i temi principali. Il titolo, innanzitutto, sembra fornire un'indicazione abbastanza precisa del campo in cui dovrebbero esplicitare pienamente la loro finalità. Il riferimento al *general desk* (cioè al punto di informazione generale) lascia presumere che i comportamenti suggeriti siano validi soprattutto per le biblioteche di interesse generale (le biblioteche di pubblica lettura o le biblioteche centrali universitarie, per intendersi) o comunque per quei punti di informazione dove non operino bibliotecari specializzati. Diverso può essere il caso — è una nostra induzione — delle biblioteche speciali e dei centri di documentazione, dove opera del personale che affianca alle competenze biblioteconomiche e documentalistiche anche una preparazione disciplinare specifica. Una conferma all'impostazione centrata su biblioteche o servizi di carattere generale viene sia dall'introduzione delle *Guidelines*, sia dall'esame che esse fanno del ruolo del bibliotecario, là dove gli viene riconosciuta la responsabilità di fornire l'informazione ma non di ➤

interpretarla o di valutarne la rispondenza alle esigenze dell'utente. Alla possibile obiezione che per questi possa essere difficile capire la struttura o il contenuto di una fonte informativa (si pensi ai comandi per interrogare un CD-ROM o ai diagrammi di una statistica) risponde la raccomandazione di proporre all'interessato una fonte alternativa più alla portata del suo livello culturale. E qualora il significato dell'informazione gli restasse ancora oscuro, l'azione corretta da intraprendere prevede di invitare l'utente a rivolgersi, per ottenere i lumi necessari, a quello che le *Guidelines* chiamano la "comunità medica, legale o finanziaria".

A questo argomento si collega strettamente quanto detto in un punto successivo dove, ricordando appunto la legittimità del rinvio a fonti anche esterne alla biblioteca, viene ritenuto inammissibile che il bibliotecario consigli dei nomi di medici, di cliniche, di studi legali o di specialisti finanziari particolari. Il rinvio a questo genere di fonti di informazione — se necessario — deve essere espresso in termini generici ("Si rivolga a un legale di fiducia") o deve interessare soltanto strutture pubbliche o professionali ufficiali ("Le conviene sentire la camera di commercio", "Può telefonare all'ordine dei medici").

Il riferimento delle *Guidelines* ai tre particolari campi disciplinari sottolinea molto bene l'attenzione che deve essere posta nell'affrontare le domande di carattere medico, legale e finanziario per le quali, più che in altri campi possono presentarsi implicazioni delicate e controverse. Non bisogna infatti dimenticare che in quasi tutti gli ordinamenti legislativi queste discipline, e molte a loro collegate, sono regolate da normative ufficiali che le riservano a professionisti investiti di un riconoscimento legale. Nella situazio-

ne italiana, per portare esempi attinenti ai casi in questione, la legge disciplina le professioni del medico, dell'avvocato, del notaio e del dottore commercialista e, pertanto, il bibliotecario dell'informazione deve essere consapevole dei limiti della sua azione.

Non ci sono obiezioni, invece, agli interventi miranti a valutare la qualità delle fonti poiché la conoscenza degli strumenti bibliografici e informativi è parte fondamentale del bagaglio professionale del bibliotecario: egli deve conoscerne le potenzialità informative per proporre all'utente il ventaglio di strumenti più ampio e aggiornato

possibile. A quest'ultimo proposito le raccomandazioni sottolineano il dovere morale della biblioteca di acquisire il materiale più idoneo per le esigenze della comunità da essa servita, tenendo presente il rapido tasso di invecchiamento delle conoscenze negli ambiti disciplinari qui trattati. Il bibliotecario userà questo materiale nell'interesse dell'utente servendosi sempre di un linguaggio semplice e comprensibile e applicando la riservatezza e il tatto che sono spesso necessari nei tre campi in questione.

Quanto alle richieste ricevute per posta o per telefono, le raccoman-



dazioni invitano a limitarsi all'essenziale (date, nomi, indirizzi, citazioni letterali del testo, indicazione completa dei dati della fonte), chiarendo all'utente che per usare il materiale dovrà necessariamente recarsi in biblioteca.

A compendio di tutto quanto espresso, le *Guidelines* ricordano che il codice etico dell'ALA permea la condotta del personale addetto al servizio di informazione in biblioteca.⁵

I principi sottesi dalle *Guidelines* — originati da una concezione del servizio che pone l'utente al centro delle finalità della biblioteca — sono dichiarati esplicitamen-

te quando si ricorda che l'informazione serve all'utente per prendere decisioni: perciò — è la conseguenza che bisogna derivarne — il bibliotecario deve sentirsi responsabilizzato per facilitare questo compito. L'utente, inoltre, ha il diritto di accedere a tutta l'informazione pubblicata che è presente nelle collezioni della biblioteca; in relazione a ciò, tuttavia, il bibliotecario dovrebbe essere preparato a gestire situazioni che possono diventare anche difficili. Si pensi, e non è un caso così raro, al momento in cui un utente comprende l'esatto significato di una diagnosi medica per mezzo del repertorio messo a sua disposizione. Sono momenti in cui ci si pone l'interrogativo se non si debba invece derogare al principio di facilitare l'accesso al documento e tentare di avviare la persona a specialisti del settore implicato.

Comunque si risolva questo particolare conflitto di coscienza, già a una prima riflessione spicca con chiarezza — come anch'esse accennano — che le raccomandazioni sono applicabili a tutto il lavoro di informazioni che si svolge in biblioteca, qualunque sia l'argomento delle richieste. Ogni settore disciplinare richiede che il bibliotecario applichi il massimo della sua professionalità; per i tre soggetti in questione, la delicatezza degli argomenti che possono essere coinvolti e le eventuali disposizioni legislative impongono necessariamente una maggiore cautela di trattamento.

Si è voluto prendere in considerazione queste *Guidelines* per illustrare il modo in cui in altre realtà sono affrontati i problemi dell'attività informativa della biblioteca, convinti che anche i bibliotecari italiani debbano avere, a scadenza non troppo dilatata, una serie di punti di riferimento ufficiali a cui ancorare la propria azione al servizio dell'utente.

L'avanzamento legislativo della proposta di istituire l'albo professionale dovrà stimolare le rappresentanze dei bibliotecari e delle biblioteche ad operare in tal senso, prima che i principi etici siano definiti da qualche estraneo al mondo bibliotecario. ■

Note

¹ "RQ", Chicago 1 (1960).

² "Reference Services Review", Ann Arbor 1 (1982), "The Reference Librarian", New York (1973).

³ In "RQ", 31 (1992), 4, p. 554-555.

⁴ Si veda *Etica professionale e servizio di informazioni*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 1, p. 30-33.

⁵ Il testo del "Code of ethics" è stato visto nel *Policy Manual* riportato da: *ALA Handbook of Organisation 1990-1991*, Chicago-London, American Library Association, 1990, p. 260.

INVENTARI E CATALOGHI TOSCANI

44

***Viaggi, popoli e paesi
nella libreria
di Ferdinando Martini
conservata dalla
Biblioteca Forteguerriana
di Pistoia***

*Catalogo
di Rossella Dini e Franco Savi*

(XXXVI, 318 p., 37 tav., L. 80.000)

Il catalogo prende in esame un segmento pressoché ignorato della vastissima raccolta che alla morte di Ferdinando Martini (1908) passò alla Biblioteca Forteguerriana.

**GIUNTA REGIONALE TOSCANA
EDITRICE BIBLIOGRAFICA**

