

**Consumer health issues,  
trends, and research:  
Part 1. Strategic strides  
toward a better future;  
Part 2. Applicable  
research in the 21st  
century**

Tammy L. Mays (ed.), "Library Trends", 53 (2004), 2, p. 265-394; 53 (2005), 3, p. 395-518

In due numeri consecutivi del 2004 e 2005 di "Library Trends" dedicati ad approfondire i temi legati alla soddisfazione dei bisogni informativi di carattere medico-scientifico, numerosi professionisti dell'informazione e della documentazione si confrontarono sia sul terreno della discussione teorica sia sulla base di esperienze concrete circa il significato e la portata del venire incontro a necessità degli utenti di ottenere risposte esaurienti, soddisfacenti e pertinenti a quanto da loro richiesto. Sebbene siano trascorsi alcuni anni, l'attualità e l'importanza degli argomenti trattati ci suggeriscono di segnalare i due fascicoli.

Le riflessioni che vi sono contenute muovono dalla constatazione che se l'obiettivo finale dello sforzo informativo è chiaro, lo sono meno le modalità attraverso le quali raggiungerlo. Molte sono le domande affrontate dagli autori dei contributi raccolti nei due fascicoli, sia in relazione al tipo di informazione e all'offerta informativa dal punto di vista del bibliotecario, sia in relazione al tipo di utente e di richiesta informativa.

Nel primo volume, la curatrice Tammy L. Mays ripercorre i motivi che hanno condotto a una sempre maggiore richiesta d'informazioni sulla salute da parte degli utenti, sottolineando come

l'era di Internet permetta quotidianamente alle persone di accedere a una varietà di informazioni su molteplici aspetti circa il mantenimento del benessere e della salute. Tuttavia i bibliotecari sono gli esperti nella ricerca d'informazioni che possono valutare l'autenticità e fornire il supporto necessario alla comprensione di testi spesso troppo tecnici per essere usufruibili da tutte le fasce della popolazione.<sup>1</sup> La sfida per i bibliotecari sta nel soddisfare questi bisogni; e le biblioteche, secondo Kristine M. Alpi e Barbara M. Bibel,<sup>2</sup> hanno il dovere di analizzare i bisogni informativi delle comunità di riferimento, individuare gruppi specifici di interesse, le lingue nelle quali si dovranno predisporre le informazioni, le modalità per accedere al servizio. Alla base di questo modello si avverte un forte impegno, la volontà dei bibliotecari coinvolti di agire attivamente per creare occasioni d'informazione senza attendere passivamente l'arrivo delle richieste. L'analisi della comunità, se ben condotta, può anticipare la domanda attraverso la promozione e l'informazione circa la possibilità di accedere a informazioni rilevanti, con la cautela che si riterrà opportuna. Elemento essenziale dell'azione informativa è l'aspetto dello scambio con membri attivi della comunità di riferimento, i quali devono essere informati delle nuove acquisizioni e dello sviluppo di nuovi servizi, così come le biblioteche devono tenersi aggiornate su altre fonti di informazione presenti nella comunità.

Alcuni gruppi di utenti "deboli", quali gli afroamericani o gli anziani nell'analisi di Ellen Gay Detlefsen,<sup>3</sup> si rivolgono principalmente agli

specialisti per ottenere informazioni di carattere medico. Tuttavia è in crescita l'utilizzo della rete per evitare il contatto con intermediari. Questo comportamento dovrebbe far riflettere i promotori e i realizzatori di siti web dedicati alla salute e indurli a costruire pagine web efficaci ma semplici, corredate all'occorrenza di strumenti audio e video, che possano essere accessibili a persone con un'alfabetizzazione di livello medio-basso. Detlefsen raccomanda inoltre di rinviare a siti pensati per gruppi o comunità diverse che possano tuttavia essere chiarificatori per chi non conosce il linguaggio medico-scientifico, come ad esempio i siti per ragazzi o per discendenti della lingua della comunità. Internet può essere un mezzo di distribuzione dell'informazione, ma la navigazione può risultare difficoltosa per le fasce deboli della popolazione; l'autrice dunque propone di creare siti web specifici con informazioni che possano essere stampate e distribuite agli interessati.

Margaret Allen, Suzanne Matthew e Mary Jo Boland<sup>4</sup> individuano altre due categorie di soggetti deboli: gli immigrati e i rifugiati. Per costoro reperire informazioni talvolta è difficoltoso perché non possiedono le abilità linguistiche necessarie ad esplicitare i propri bisogni informativi, come del resto accade per tutti gli aspetti della loro vita nel paese ospite. Nei confronti di questi utenti devono adoperarsi i bibliotecari, detentori delle abilità organizzative, tecniche e educative necessarie per lo sviluppo di forme di collaborazione con soggetti che possano contribuire alla soluzione pratica di problematiche non solo in-

formative ma sociali. A questo scopo nel saggio sono inclusi alcuni esempi di sforzi che hanno dato buoni frutti, come mostre e fiere, programmi educativi specifici, alfabetizzazione nel linguaggio medico-scientifico – oggetto nel gennaio del 2004 di una giornata di studi per operatori a Los Angeles, che viene citata nel saggio successivo, curato da Heidi T. Sandstrom.<sup>5</sup> Sempre di linguaggio e di necessità di analizzare la comprensione linguistica dei testi del settore da parte di utenti comuni e non professionali si occupano Lynda M. Baker e Claudia J. Gollop,<sup>6</sup> le quali elencano gli elementi identificativi della *health literacy* e riferiscono i risultati di uno studio inedito intrapreso su un piccolo campione di popolazione, dal quale è emerso che anche utenti con un livello di alfabetizzazione medio-alto necessitano di dizionari medici per comprendere il significato di alcuni vocaboli utilizzati nelle diagnosi.

Anche in questo caso, una delle strategie individuate per favorire l'accesso a un'informazione comprensibile è la costruzione di siti web dedicati, che possano fungere anche da strumenti di formazione e che presentino le caratteristiche illustrate da Diane K. Kovacs<sup>7</sup> e Javier Crespo.<sup>8</sup> Al termine del primo volume, un saggio di Naomi Miller, Rebecca J. Tyler e Joyce E.B. Backus<sup>9</sup> illustra le potenzialità di MedlinePlus®, servizio nato nel 1998 che ha vissuto un'evoluzione rapida e che nel 2005 forniva una copertura informativa su oltre 650 argomenti con collegamenti a circa 1.000 organizzazioni.<sup>10</sup>

Tuttavia, come ricordano Nancy Ottman Press e Mary Diggs-Hobson,<sup>11</sup> mentre tut-

ti prendono decisioni sulla propria salute – dunque tutti necessitano di informazioni in tal senso – è solo una piccola parte a chiedere le informazioni in biblioteca. Nonostante ciò, i bibliotecari sono chiamati ad agire e collaborare al fine di fornire servizi a livello informativo, culturale, linguistico, educativo, laddove vi sono le persone che ne hanno bisogno. Diverse le motivazioni che le autrici adducono per favorire questo processo, a partire dai punti di forza che i bibliotecari posseggono rispetto agli utenti, ovvero le abilità professionali specifiche che li mettono nelle condizioni ideali per servire ogni membro della comunità nel momento e nel luogo opportuno con informazioni di qualità.

La qualità delle informazioni dipende, allora, dalla disponibilità delle fonti e dalla capacità dei mediatori di risalire a quelle utili. Questo compito risulta difficile se i luoghi di conservazione e consultazione di fonti valide – nello specifico, le biblioteche mediche – vengono chiuse per mancanza di fondi: si assiste in questo caso, come osserva Stephanie Weldon,<sup>12</sup> all'usurpazione delle funzioni di mediazione del bibliotecario, che deve difendere il suo ruolo e disseminare i risultati positivi della propria attività nell'ambito dell'informazione medica verso gli utenti comunicandoli agli amministratori, ai professionisti del settore, sui quotidiani e su riviste di grande diffusione. Il beneficio della diffusione dei dati relativi alle esperienze positive di progetti di "alfabetizzazione medica" andrà alle stesse biblioteche, oltre che agli utenti: un concetto rimarcato anche da Erica Burnham e Eileen

Beany Peterson, che illustrano le modalità secondo le quali le biblioteche possono incentivare la comprensione del linguaggio medico da parte di tutti gli utenti, essendo luoghi che vengono spesso percepiti come territori neutrali e accoglienti dai membri di una comunità.<sup>13</sup>

Michele A. Spatz si spinge oltre nell'esplicare le attività alle quali è chiamato il bibliotecario specialista (il "consumer health librarian"), che può e deve lasciare i confini della biblioteca per diffondere l'informazione di carattere medico fra la popolazione della comunità servita.<sup>14</sup> Un esempio di quanto può essere realizzato attraverso un progetto specifico viene dal Philly Health Info di Philadelphia, nel rapporto di Andrea Kenyon.<sup>15</sup>

I tre contributi che concludono il secondo volume si riferiscono ad esperienze maturate in biblioteche pubbliche statunitensi. Gail Kouame, Margo Harris e Susan Murray si sono occupate delle eventuali barriere che impediscono l'utilizzo delle biblioteche pubbliche per la ricerca di informazioni sulla salute.<sup>16</sup> Il superamento di tali barriere pone sfide notevoli sia per l'utente, sia per il bibliotecario. È importante riferirsi alle realtà collegate per avere successo, ma anche cercare di analizzare i propri punti di forza e di debolezza in ogni occasione. Se in questo caso passano sotto la lente le caratteristiche formative e professionali del bibliotecario, nel saggio di Mary L. Gillaspay<sup>17</sup> vengono esaminati altri fattori chiave che influenzano la qualità del servizio di informazione al pubblico: la connessione Internet, la quantità e la qualità delle informazioni di carattere medico disponibili, gli stili di vita a-

americani che vengono percepiti come problematici per la salute, la crescita di un movimento per la salute che viene preso in seria considerazione dagli operatori sanitari, l'enfasi sulla "health literacy", i cambiamenti che hanno subito le biblioteche negli ultimi anni e – anche se per il pubblico non americano può suonare strano – l'11 settembre 2001. Secondo Gillaspay esiste un preciso imperativo morale nel rendere disponibile questo tipo di informazioni su qualsiasi formato e in modo accurato e aggiornato ad ogni americano. Seguendo questa ipotesi, allacciare partnership strategiche diventa la via preferenziale per lo sviluppo del servizio, accanto all'attenzione per la costruzione delle collezioni documentarie che possano garantire il soddisfacimento delle esigenze di tutti. Nel caso della Iowa City Public Library, come descrivono Candice Smith, Kara Logsdon e Maeve Clark, un progetto durato diciotto mesi ha apportato una significativa crescita nelle abilità personali dei bibliotecari e della comunità, garantendo il successo al progetto e la diffusione di informazioni e abilità tecnologiche.<sup>18</sup>

Elena Corradini

Biblioteca comunale di Ala  
(Trento)  
elenacorradini@freemail.it

## Note

<sup>1</sup> T.L. MAYS, *Introduction*, in *Consumer health issues, trends, and research. Part 1. Strategic strides toward a better future*, "Library Trends", 53 (2004), 2, p. 265-394: 266.

<sup>2</sup> K.M. ALPI – B.M. BIBEL, *Meeting the health information needs of diverse populations*, in *ibidem*, p. 268-282.

<sup>3</sup> E.G. DETLEFSEN, *Where am I to go?*

*Use of the Internet for consumer health information by two vulnerable communities*, in *ibidem*, p. 283-300.

<sup>4</sup> M. ALLEN – S. MATTHEW – M.J. BOLAND, *Working with immigrant and refugee populations: issues and Hmong case study*, in *ibidem* p. 301-328.

<sup>5</sup> H.T. SANDSTROM, *Watch your language*, in *ibidem*, p. 329-335.

<sup>6</sup> L.M. BAKER – C.J. GOLLOP, *Medical textbooks: can lay people read and understand them?*, in *ibidem*, p. 336-347.

<sup>7</sup> D.K. KOVACS, *Why develop web-based health information workshops for consumers?*, in *ibidem*, p. 348-359.

<sup>8</sup> J. CRESPO, *Training the health information seeker: quality issues in health information Web sites*, in *ibidem*, p. 360-374.

<sup>9</sup> N. MILLER – R.J. TYLER – J.E.B. BACKUS, *MedlinePlus®. The National Library of Medicine® brings quality information to health consumers*, in *ibidem*, p. 375-388.

<sup>10</sup> Si veda per un'analisi dell'efficacia dei progetti di accessibilità al sito, nel secondo volume: ANGELA B. RUFFIN – KEITH COGDILL – LALITHA KUTTY – MICHELLE HUDSON-OCHILLO, *Access to electronic health information for the public: analysis of fifty-three funded projects*, in *Consumer health issues, trends, and research. Part 2, Applicable research in the 21st Century*, "Library Trends", 53 (2005), 3, p. 395-518: 434-452.

<sup>11</sup> N. OTTMAN PRESS – M. DIGGS-HOBSON, *Providing health information to community members where they are: characteristics of the culturally competent librarian*, in *ibidem*, p. 397-410.

<sup>12</sup> S. WELDON, *Collaboration and marketing ensure public and medical library viability*, in *ibidem*, p. 411-421.

<sup>13</sup> E. BURNHAM – E. BEANY PETERSON, *Health information literacy: a library case study*, in *ibidem*, p. 422-433.

<sup>14</sup> M.A. SPATZ, *Building community bridges for health: consumer health librarians as health advocates*, in *ibidem*, p. 453-456.

<sup>15</sup> A. KENYON, *Philly health info: the college of physicians of Philadelphia's regional community health information project*, in *ibidem*, p. 457-463.

<sup>16</sup> G. KOUAME – M. HARRIS – S.

MURRAY, *Consumer health information from both sides of the reference desk*, in *ibidem*, p. 464-479.

<sup>17</sup> M.L. GILLASPY, *Factors affecting the provision of consumer health information in public libraries: the last five years*, in *ibidem*, p. 480-495.

<sup>18</sup> C. SMITH – K. LOGSDEN – M. CLARK, *Consumer health information services at Iowa City Public Library*, in *ibidem*, p. 496-511.