

I dilemmi del bibliotecario

Discutendo con Riccardo Ridi del suo ultimo libro *Etica bibliotecaria*

di Massimo Belotti

Come ti è venuto in mente di scrivere un libro sull'etica?¹ I bibliotecari ti conoscono per essere stato tra i pionieri del web bibliotecario, una sorta di guru di internet in biblioteca, e di questi temi (a cui aggiungeremo gli approfondimenti sull'ipertestualità in ambiente digitale) trattano le tue principali pubblicazioni. Siamo di fronte a una conversione, a un radicale cambio di interessi o a un ritorno a vecchi amori?

In realtà la prima delle tue domande avrebbe anche potuto essere “come mai hai scritto *così tardi* un libro sull'etica?”. Considera che mi sono laureato in filosofia morale alla fine del 1991, quando già lavoravo in biblioteca da quasi quattro anni, e che il primo libro in assoluto che ho progettato abbastanza seriamente di pubblicare fu la rielaborazione della mia tesi, dedicata all'etica di Spinoza.

Poi, però, in biblioteca scoprii internet e ne fui affascinato e travolto, come del resto tanti altri bibliotecari della mia generazione. Cominciai ad usarlo, a scriverne e a parlarne in qualche articolino e in qualche convegno, finché Roberto Maini, che faceva parte della redazione di “Biblioteche oggi”, mi propose di scriverci un libro per l'Editrice Bibliografica, ed il risultato è stato che il libro su Spinoza non l'ho mai finito, mentre invece *Internet in biblio-*



Riccardo Ridi

teca l'ho consegnato nel settembre del 1995 e per i successivi 15 anni la rete e il digitale sono stati al centro della mia vita professionale. Però gli articoli sulla deontologia professionale, che furono i primi che iniziai a leggere quando cominciai a frequentare la letteratura biblioteconomica anglofona, ho sempre continuato a raccogliermi, e nel corso degli anni qualche contributo con un approccio “etico” ogni tanto credo di averlo prodotto, soprattutto ai convegni delle Stelline e riguardo al tema dell'accesso ad internet da parte degli utenti delle biblioteche. Inoltre, se ci pensi, il mio libro immediatamente precedente (*Il mondo dei documenti*, Laterza, 2010) non è che fosse poi così tanto orientato sul digitale. Gli argomenti principali erano l'alfabetismo informativo, l'indicizzazione, l'impatto sociale delle classifi-

cazioni ed il rapporto fra biblioteche, musei ed archivi, con un intero capitolo (su sette complessivi) dedicato ai *valori* per l'organizzazione dell'informazione, con un approccio esplicitamente normativo. Insomma, sintetizzando, da una parte non è poi così vero che mi sono sempre occupato solo del digitale, e, dall'altra, *Etica bibliotecaria* è un libro ben radicato nel mio background culturale, che ho rinviato per molti anni e che sono felice di aver finalmente avuto modo di scrivere adesso, con una maturità ed un equilibrio (caratteristiche indubbiamente utili per affrontare temi così delicati) che spero siano maggiori di quelli che avevo quando ero più giovane.

L'interesse per internet e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che sono alla base di una parte significativa delle tue ricerche, mi spingono a ritornare sull'argomento e sul nesso con l'etica andando oltre il profilo biografico, per chiederti se ritieni che l'enorme diffusione delle informazioni favorito dalle rete renda più che mai indispensabile che i bibliotecari si propongano di “governare il caos”, non solo sviluppando nuove competenze bibliografiche in quello che tu definisci “docuverso”, ma anche affinando nuove sensibilità e regole di comportamento sul versante etico. L'argomento rimanda al tema più ampio dell'etica dell'informazione, cui sono interessate anche altre categorie professionali. E, a latere,

¹ RICCARDO RIDI, *Etica bibliotecaria. Deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 232, € 24,00.

visto che nel libro se ne parla sebbene non sia riferibile esclusivamente allo specifico bibliotecario, quali sono le criticità del rapporto tra etica ed informatica?

Per quanto riguarda i bibliotecari non credo che l'uso dei computer o l'avvento di internet implicino necessariamente l'adozione di nuove norme etiche, tant'è che le riflessioni a riguardo di Ranganathan (1931), Foskett (1962) e Shera (1973) continuino ad essere estremamente attuali. Si tratta, semplicemente, di porsi le stesse domande e di applicare gli stessi criteri anche relativamente ai nuovi contesti, con la massima coerenza possibile.

Più in generale è però vero che, man mano che la produzione, la trasmissione, l'organizzazione, la ricerca e la fruizione di informazioni diventano sempre più centrali nella nostra società (non a caso spesso denominata "dell'informazione" o "della conoscenza"), un numero sempre maggiore di persone avrà bisogno di sviluppare sia competenze tecniche che valori morali per gestire al meglio il proprio rapporto quotidiano con le fonti, gli strumenti, i metodi, i produttori, gli intermediari e i destinatari dei flussi informativi. Basti pensare, ad esempio, agli insegnanti e agli studenti, ai giornalisti e al pubblico di giornali, radio e televisioni, agli informatici e a chiunque utilizzi un computer per un qualunque scopo.

Per quanto riguarda il rapporto fra etica e informatica esiste una letteratura sterminata – sicuramente molto più vasta di quella sul rapporto fra etica e biblioteconomia – e i temi in gioco sono numerosi e mutevoli. Mi limiterei quindi a ricordare soltanto, fra gli argomenti più attuali e originali, il dubbio sulla possibilità che agenti artificiali di tipo digitale (come software, robot o avatar) possano fungere da soggetto o oggetto di comportamenti definibili come morali e il dibattito sull'opportunità che decisioni tra-

dizionalmente umane vengano delegate a sistemi automatici.

La tua scelta di dedicare un libro all'etica bibliotecaria nasce forse anche dalla constatazione che il mondo bibliotecario italiano ha mostrato finora una minore sensibilità verso questo tema rispetto ad altre comunità professionali? E a questo proposito: sono possibili comparazioni o quantomeno l'individuazione di alcune linee internazionali che ci possono essere di stimolo?

Sicuramente in paesi – a partire da quelli anglosassoni e scandinavi – dove le biblioteche e la biblioteconomia sono più sviluppate che da noi, anche la relativa riflessione deontologica è più radicata, ricca e vivace. Basti pensare, per fare un rapidissimo confronto, che il primo codice deontologico dell'ALA risale al 1938, mentre quello dell'AIB è del 1997, e che mentre sono attualmente disponibili in commercio almeno una decina di manuali introduttivi all'etica bibliotecaria in lingua inglese (alcuni più teorici, altri più pratici), in lingua italiana l'unico volume grosso modo paragonabile al mio che sia mai stato pubblicato è la traduzione (purtroppo non eccezionale) effettuata nel 2002 del bel libro di Michael Gorman *Our enduring values*, originariamente edito dall'ALA nel 2000.

Ma questo ritardo italiano è del tutto comprensibile, perché finora è stato probabilmente più urgente concentrarsi, sia nella professione bibliotecaria che nella relativa formazione universitaria, sugli standard, sulle tecnologie e sui metodi di gestione, ovvero sugli *strumenti* per far funzionare le biblioteche. Adesso però che gran parte del gap coi paesi anglosassoni è stato colmato (almeno a livello di competenze professionali medie, perché sul fronte delle risorse disponibili e delle responsabilità politiche il discorso – come si sa – è

ben diverso) forse è giunto il momento per riflettere un po' anche sui *fini*, ovvero sul perché le biblioteche sono state create e sul perché, forse, sarebbe bene che continuassero ad esistere, per fare cosa, per chi e con quali priorità. Per chi volesse iniziare questo percorso di riflessione esistono sicuramente già molti punti di riferimento (sia informativi che normativi), ai quali ho dedicato molte pagine di illustrazione e commento nel mio libro, a cominciare dai codici deontologici che molte associazioni professionali di bibliotecari hanno emanato nel corso degli anni. In appendice ne ho trascritti integralmente nove fra i più significativi, fra cui quelli già citati dell'ALA e dell'AIB, traducendo appositamente dal tedesco, dal francese e dall'inglese quelli che non erano già disponibili anche in italiano. Inoltre dovrebbe essere ormai imminente la diffusione, da parte dell'IFLA, di una bozza di codice deontologico internazionale da sottoporre alla discussione della comunità professionale.

Tra le questioni più controverse che si pongono quando si affrontano temi di carattere etico in ambito professionale vi è quella della neutralità del bibliotecario, principio sul quale apparentemente sembriamo tutti essere d'accordo ma a cui spesso finiamo con l'attribuire significati diversi. Tu stesso ricordi che c'è chi, ad esempio, l'intende come "neutralità attiva" e ti interroghi sul senso di oggettività assoluta.

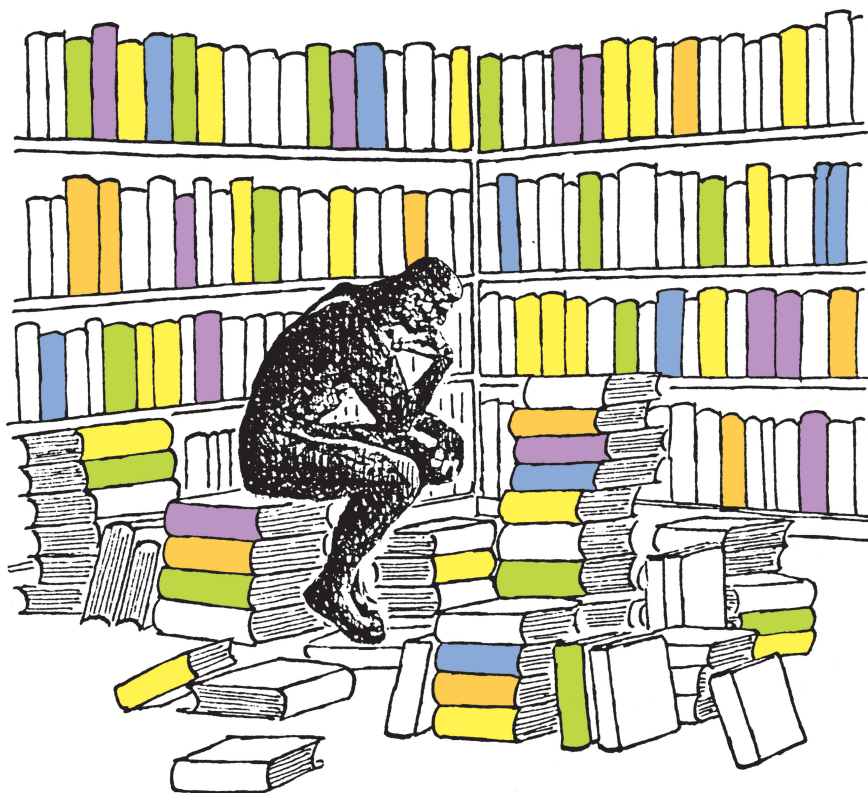
In realtà non sarei poi così sicuro che, sia pure a parole, tutti i bibliotecari condividano il principio della neutralità, che consisterebbe nel dimenticarsi, durante l'orario di servizio, ogni opinione morale, politica o religiosa di tipo personale, in modo da servire al meglio, liberi da qualsiasi pregiudizio, i bisogni informativi degli utenti. Ad

esempio i codici deontologici di alcune associazioni professionali asiatiche e sudamericane raccomandano esplicitamente di privilegiare i principi ideologici cari ai governi dei rispettivi paesi. Se poi passiamo dalle parole ai comportamenti, temo che siano parecchi i bibliotecari, anche italiani, che col pretesto di fornire ai propri utenti solo documenti della massima qualità o comunque non “nocivi” introducano nella selezione delle acquisizioni o nel servizio di reference elementi di “non-neutralità”, per non dire addirittura di censura.

Certo, la pretesa di una completa neutralità valutativa da parte dei bibliotecari sarebbe ingenuamente utopica, se intesa in senso assoluto, perché non esistono punti di vista “da nessun luogo” che ne garantiscano la necessaria imparzialità. Ma la neutralità che si richiede ai bibliotecari è, in un certo senso, esattamente l'opposto di uno sguardo da nessun luogo: proprio poiché è impossibile raggiungere un punto di vista oggettivo, bisogna stare attenti a non confondere il proprio orientamento personale (o quello del gruppo sociale, culturale, politico o religioso a cui si appartiene) con l'oggettività, e sforzarsi (pur sapendo benissimo che non ci si riuscirà mai completamente) di rinunciare il più possibile, durante le ore di lavoro, a tali punti di vista pseudo-oggettivi, sostituendoli con una pluralità di punti di vista ben diversificati fra loro.

Nel tuo libro individui cinque valori fondamentali ai quali il bibliotecario dovrebbe ispirarsi di fronte a questioni di natura etica. Su questi principi sembrano convergere le fonti più autorevoli. Consideriamoli uno per uno. Il primo valore al quale sembri attribuire particolare importanza è la libertà intellettuale. Riesci a condensarne il senso in poche battute?

Per capire bene il concetto della li-



bertà intellettuale può risultare utile scomporla in due diritti complementari: da una parte quello di poter esprimere liberamente e pubblicamente le proprie opinioni e idee e, dall'altra, quello di poter accedere altrettanto liberamente alle opinioni altrui e, più in generale, a qualsiasi informazione pubblicamente disponibile. La libertà intellettuale consiste quindi, in sintesi, nella libertà di creare, diffondere, recuperare e fruire ogni genere di informazione.

Le biblioteche, intuibilmente, sono sempre state coinvolte più negli aspetti della libertà intellettuale relativi alla ricerca e alla fruizione delle informazioni che in quelli relativi alla loro produzione e diffusione, ma in fondo si tratta di due lati della stessa medaglia, perché se, da una parte, è inutile avere accesso ad ogni genere di informazione se non ne esistono fonti davvero libere ed indipendenti, dall'altra è anche vero che sarebbe inutile diffondere informazioni libere ed

indipendenti se nessuno potesse poi accedervi.

Diritto alla riservatezza. Ecco un altro valore che a tuo parere deve trovare da parte del bibliotecario grande attenzione a tutela dell'utente. È un diritto che si collega strettamente al precedente diritto alla libertà intellettuale, ma che ha numerose implicazioni pratiche e gestionali. Puoi accennarne alcune, indicando i principali aspetti che a loro volta chiamano in causa?

Rispettare il diritto alla riservatezza da un punto di vista etico, e quindi sostanziale, senza limitarsi al mero rispetto formale degli obblighi amministrativi e giuridici, è molto impegnativo, perché implica, prima di tutto, la massima confidenzialità nel trattamento dei dati degli utenti acquisiti durante l'espletamento dei vari servizi, riducendo comunque al minimo indispensabile la loro acquisizione (ad esempio per la necessità di registrare un recapito presso cui sollecitare un prestito



scaduto o inviare un documento richiesto) ed introducendo, ogni volta che sia tecnicamente fattibile, la possibilità di fruire anonimamente dei servizi e dei documenti messi a disposizione dalla biblioteca.

Ma tutto ciò, sebbene importante, non è sufficiente, perché la privacy degli utenti non è l'unica su cui i bibliotecari dovrebbero vigilare. Essi, infatti devono anche evitare di esagerare, nel procurarsi informazioni e documenti destinati ai propri utenti, violando più o meno consapevolmente fonti informative riservate, ed evitare anche che gli utenti stessi violino la privacy di chicchessia (altri utenti, bibliotecari, autori o detentori di fonti informative riservate) procurandosi ed eventualmente diffondendo dati personali altrui.

La professionalità è il terzo dei valori che fissi e che ha una chiara valenza etica, anche se il termine si presta a più usi. Più precisamente tu parli della professionalità come di un "meta-valore", in grado di trasformare in norme etiche

quelle che altrimenti resterebbero mere competenze tecniche e al tempo stesso di inserire nel codice deontologico della professione norme etiche generali. Puoi spiegare ai nostri lettori questo concetto?

Selezionare i documenti da includere nelle collezioni delle biblioteche, conservarli nelle migliori condizioni possibili, allestire cataloghi che permettano agli utenti di individuare i documenti per loro più utili, dialogare con gli utenti per aiutarli nella ricerca di informazioni, sono tutte operazioni tecniche, cioè strumentali rispetto ad uno scopo, e non possono, di per sé, costituire dei valori, ovvero dei fini ultimi. Il valore della professionalità, obbligando il bibliotecario a formarsi, ad aggiornarsi, e a progettare e gestire nel modo tecnicamente più efficace ed economicamente più efficiente tutti questi servizi, colloca le competenze tecniche dei bibliotecari in un contesto più ampio, che le arricchisce di significato e le subordina alle finalità complessive dell'intera istituzione bibliotecaria.

Ed è ancora solo il valore della professionalità che può introdurre nel codice deontologico di una specifica professione, come ad esempio quella bibliotecaria, norme etiche di carattere generale, valide per qualsiasi attività lavorativa, come ad esempio l'accuratezza nell'esecuzione dei propri compiti, il rispetto dei colleghi, l'assenza di conflitti di interesse ecc.

Il successivo valore – la proprietà intellettuale – tocca un nervo scoperto, a cominciare dalla vexata quaestio che lo vedrebbe contrapposto all'accesso alla conoscenza. Qui si aprirebbe anche una prateria sterminata che ci porterebbe a parlare di open access piuttosto che di creative commons, di gestione delle collezioni e di digitalizzazione... Non ti chiedo di darci il tuo parere di biblioteconomo su

questi aspetti, ma di fornirci la tua interpretazione del valore "proprietà intellettuale" sotto il profilo dell'etica bibliotecaria.

Effettivamente la proprietà intellettuale è un tema di grande attualità ed importanza, che soprattutto in ambiente digitale deve ancora trovare un soddisfacente equilibrio fra i diritti e le pretese – talvolta convergenti, ma forse più spesso divergenti – di tutti i soggetti coinvolti, dagli autori ai fruitori passando per gli editori ed altre tipologie di intermediari.

Limitandoci al punto di vista dei bibliotecari, io credo che essi debbano certamente rispettare, sia nella gestione delle collezioni che nella loro eventuale digitalizzazione, le norme giuridiche ed amministrative sulla proprietà intellettuale vigenti nel proprio paese, interpretandole però, in caso di ambiguità o discrezionalità, nel modo più favorevole al libero accesso all'informazione da parte dei propri utenti. Essi, inoltre, dovrebbero dedicare, nelle attività di alfabetizzazione informativa, una particolare attenzione nell'insegnare come documenti ed informazioni debbano essere correttamente utilizzati, riprodotti e citati, evitando ogni forma di plagio e riducendo almeno le forme più clamorose (e talvolta inconsapevoli) di violazione della proprietà intellettuale. Sarebbe a mio avviso anche auspicabile che i bibliotecari, ampliando leggermente la propria prospettiva, vigilassero – ed eventualmente si impegnassero anche personalmente – affinché le norme giuridiche ed amministrative vigenti non soffochino la libertà intellettuale, proteggendo eccessivamente la proprietà intellettuale a scapito del diritto di accesso all'informazione, riducendo le "eccezioni culturali" e sbilanciando il difficile equilibrio fra i diritti dei lettori e quelli degli autori e degli editori troppo a favore di questi ultimi.

Le biblioteche operano all'interno della società ed è dunque più che condivisibile che l'ultimo dei valori che tu enunci sia rappresentato dalla responsabilità sociale. Mi sembra che nel capitolo in cui ne parli tu faccia riferimento anche a un atteggiamento inclusivo che le deve ispirare sotto il profilo etico, oltre che delle specifiche strategie di servizio...

La responsabilità sociale è, per i bibliotecari e fra i bibliotecari, il valore probabilmente più controverso e da affrontare con maggiore cautela, perché da una parte è naturale che la biblioteca, in quanto istituzione sociale, riceva e accolga dalla società in cui è immersa (e che – non dimentichiamocelo – la finanzia) indicazioni e stimoli utili a calibrare meglio i propri servizi, ma dall'altra esiste anche il rischio che alcune delle indicazioni normative così ricevute entrino in conflitto con alcuni dei valori più caratterizzanti delle biblioteche stesse, a partire da quello della libertà intellettuale.

Non è un rischio del tutto ipotetico ed accademico, se si pensa che il codice deontologico dei bibliotecari cubani raccomanda di selezionare i documenti da acquisire facendo attenzione che “rispecchino i principi ideologici, politici ed economici che sono alla base della società cubana” oppure ricordando, senza andare troppo lontano, le pressioni ricevute all'inizio del 2011 da alcuni bibliotecari pubblici veneti da parte di alcuni dei rispettivi consiglieri comunali e assessori provinciali, che avrebbero voluto allontanare dagli scaffali certi autori ritenuti socialmente indegni.

Per ridurre questo tipo di rischi può certamente essere utile fare attenzione agli input provenienti da tutte le componenti culturali della società, senza privilegiarne alcune a scapito di altre, ma ancora più efficace è, a mio avviso, privilegiare i

doveri professionali che il bibliotecario ha nei confronti di ciascun singolo cittadino, a partire da quello di permettergli l'accesso ad “ogni genere di conoscenza e informazione”, come recita il *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*.

Una delle parti più curiose e ricche di spunti del tuo libro è quella che tu etichetti come “dilemmi morali in biblioteca”: una vera e propria rassegna di casi di fronte ai quali i bibliotecari che leggeranno il volume riconosceranno certamente situazioni in cui si sono trovati. Ci puoi regalare qualche anticipazione?

Potrei citare il caso forse più classico, che serve anche ad illustrare i concetti della neutralità e della responsabilità sociale, ovvero quello del bibliotecario di reference incerto se aiutare al meglio delle proprie capacità tecniche un utente che cerca informazioni su come costruire in casa ordigni esplosivi (privilegiando il valore della neutralità, in base al quale ogni bisogno informativo è ugualmente legittimo) oppure se rifiutarsi, più o meno esplicitamente, di assisterlo, magari fornendogli solo risposte generiche o addirittura fuorvianti (privilegiando in tal caso il valore della responsabilità sociale verso le eventuali vittime dell'ordigno).

E poi ti cimenti con il compito non facile di proporre criteri e comportamenti (dal punto di vista etico)

per affrontare questi dilemmi e conflitti morali...

Sì, nella parte finale del libro formulo dieci consigli su come affrontare i conflitti morali professionali, ovvero quelle situazioni in cui si è incerti, come nell'esempio della bomba, se assegnare maggiore priorità ad uno o all'altro fra più valori della deontologia professionale bibliotecaria, ciascuno dei quali sarebbe di per sé legittimo, ma che in una specifica situazione concreta possono entrare in conflitto fra loro. In un conflitto morale, insomma, la scelta che siamo chiamati a prendere non è fra un bene ed un male, ma fra due tipi di bene. Quando tale scelta si rivela particolarmente difficile, perché non risolvibile razionalmente, il conflitto diventa un vero e proprio *dilemma*, che può provocare casi di coscienza anche drammatici.

I miei dieci consigli, quasi tutti di tipo procedurale, ovvero relativi al metodo con cui si affrontano situazioni critiche di questo genere, avrebbero l'ambizione di aiutare chi lavora in biblioteca ad evitare che i conflitti morali con cui inevitabilmente ci si trova prima o poi a fare i conti nell'arco della propria carriera degenerino in ben più dolorosi dilemmi. Ma, alla fine, anche dopo aver ascoltato tutti i consigli del mondo e aver letto tutti i codici deontologici disponibili, la responsabilità morale della scelta resta sempre personale.

Abstract

An interview with Riccardo Ridi, author of a recent book (Etica bibliotecaria. Deontologia e dilemmi morali) on the main ethical issues in librarian profession. This book represents, in fact, the first structured study on the subject in the Italian professional literature. The author, moving from a general philosophical framework, considers several ethical and deontological questions concerning the librarian profession, such as copyright, intellectual freedom, social responsibility, censorship (including the websphere).