

Edizione cartacea:

Il web e la deontologia professionale : condividere le finalità tra bibliotecario e utente / Mauro Guerrini ; con Gianfranco Crupi e Stefano Gambari. — p. 229-236. — In: La biblioteca condivisa : strategie di rete e nuovi modelli di cooperazione / a cura di Ornella Foglieni. — Milano : Editrice Bibliografica, c2004. — Atti del convegno omonimo, Milano, 13-14 marzo 2003. — ISBN 88-7075-608-4.

Il web e la deontologia professionale. Condividere le finalità tra bibliotecario e utente

di Mauro Guerrini  
*Università di Firenze*

con la collaborazione di Gianfranco Crupi e di Stefano Gambari

Il termine *deontologia* è stato coniato nella prima metà dell'Ottocento dal filosofo utilitarista inglese Jeremy Bentham,<sup>1</sup> la cui dottrina è basata sul principio consequenzialista, che stabilisce quali azioni siano giuste e quali ingiuste, secondo la quantità di bene prodotta come conseguenza delle nostre azioni. L'uso corrente della parola ha oramai poco a che vedere con il contenuto dell'etica benthamiana nella quale il concetto di dovere assume un ruolo marginale. Il termine *deontologia* ha finito infatti per designare quelle etiche assolutiste, di matrice kantiana, secondo le quali sono moralmente buone le azioni che si conformano a qualche principio accettato, in una prospettiva dunque opposta a quella rappresentata dalle etiche consequenzialiste, secondo le quali sono moralmente buone le azioni che producono conseguenze buone.

Oggi, nella sua accezione prevalente, deontologia denota l'insieme delle norme di comportamento che disciplinano l'esercizio di una professione, secondo un complesso di principi etici, storicamente e culturalmente determinati.

Quanto più un codice deontologico è sensibile e ricettivo ai mutamenti della storia, tanto più tutela in modo trasparente i diritti dei cittadini e definisce in

modo puntuale le responsabilità nell'esercizio delle attività professionali. Avviene così con il "Codice di deontologia medica" discendente dall'antico codice ippocratico e sottoposto dal 1989 all'aggiornamento costante di un'apposita commissione, per regolamentare, alla luce di valori etici condivisi, la liceità di attività scientifiche connesse a problematiche delicatissime quali l'eutanasia, la fecondazione assistita, la sperimentazione sul genoma e sull'embrione umano.

I codici deontologici bibliotecari sono fondati su un'etica in cui il concetto modellizzante di dovere si rifà ai valori universali sanciti dall'articolo 19 della *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo* e ribaditi da documenti quali il *Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche* (1994), la *Dichiarazione IFLA sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale* (1999) e, più di recente, il *Manifesto IFLA per Internet* (2002); dichiarazioni e manifesti che, rispetto ai vari codici di etica, rivolti alla coscienza e alla responsabilità dell'individuo, misurano il peso dei valori sul terreno della organizzazione bibliotecaria e della sua efficacia. Significativi in tal senso sono l'*ALA code of ethics*, emanato nel 1939 e rivisto varie volte, l'ultima nel 1995,<sup>2</sup> e il *Library bill of rights*, promulgato nel 1948 e riaffermato nel 1996,<sup>3</sup> i più antichi codici di deontologia biblioteconomica.<sup>4</sup> I principi del *Library bill of rights* dovrebbero guidare l'organizzazione dei servizi delle biblioteche; rivelano sensibilità e attenzione alla definizione dei diritti degli utenti, dei doveri dei bibliotecari e delle responsabilità della biblioteca, come struttura complessa, in relazione ai mutamenti storici e alle innovazioni tecnologiche.<sup>5</sup>

Lo straordinario, continuo mutamento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione negli ultimi dieci anni ha posto nuove questioni, definite *infoetiche* o *cyberetiche*,<sup>6</sup> che in parte si sovrappongono a quelle previste nell'etica biblioteconomica, quali per esempio, la globalizzazione, il divario digitale, la privacy, l'autenticità, il copyright, la censura, la riservatezza, i filtri elettronici, la commercializzazione dell'informazione. Il modo con cui sarà data risposta a questi

---

<sup>1</sup> Jeremy Bentham (1748-1832); la *Deontologia* è pubblicata postuma nel 1834; cfr. *Deontologia / Jeremy Bentham* ; a cura di Sergio Cremaschi. — Scandicci (FI) : La nuova Italia, 2000.

<sup>2</sup> Le revisioni sono del 1975, 1979, 1981 e 1995; il codice consiste di otto principi.

<sup>3</sup> È costituito da sei principi.

<sup>4</sup> Cfr. *The ethics of librarianship : an international survey / [International Federation of Library Associations and Institutions]* ; edited by Robert W. Vaagan ; with an introduction by Alex Byrne. – Munchen : Saur, 2002. Cfr. anche <<http://www.ifla.org/faife/ethics/codes.htm>>.

<sup>5</sup> Essi sono accompagnati da una serie di interpretazioni e applicazioni relative alla tipologia delle biblioteche, alla selezione del materiale documentario, all'accesso alle risorse elettroniche.

<sup>6</sup> Nel 1992 viene pubblicato il primo numero di "The journal of information ethics".

problemi determinerà le norme di trasmissione delle informazioni all'interno delle nostre società.

È soprattutto intorno alla tematica dell'accesso che si è infittito il dibattito che ha coinvolto politici, giuristi, mediatori dell'informazione e della conoscenza. Nei nostri codici deontologici, il concetto di libertà intellettuale si lega indissolubilmente alla dichiarazione dei doveri e delle responsabilità nei confronti degli utenti, e si fonda su un'etica professionale che postula tra i suoi valori l'intransigente difesa del diritto di accesso all'informazione e di attenzione a qualsiasi forma di censura che ne pregiudichi l'adempimento.

E qui, venendo al cuore del nostro intervento, dobbiamo soffermarci sul *Manifesto IFLA per Internet*. Il documento se da una parte è evasivo e indeciso intorno ad alcune questioni cruciali, oggetto peraltro di interessanti osservazioni formulate da Riccardo Ridi,<sup>7</sup> dall'altra recepisce la problematica della rete, dell'informazione e della documentazione elettronica, cogliendo saggiamente che l'equità d'accesso alla conoscenza e alle informazioni implica il superamento del gap tecnologico (nei termini di disponibilità delle necessarie infrastrutture) e dell'analfabetismo informatico di massa. Quel superamento è prerequisito, come sappiamo, perché la rete non finisca nel commutarsi in uno strumento di discriminazione sociale e culturale, aggravando così il divario tra paesi ricchi e paesi poveri, tra persone ricche e persone povere. La connessione non può che essere un diritto di cittadinanza per tutti. Ne deriva che il ruolo delle biblioteche è strategico per l'attuazione di quella finalità, e che tra i compiti delle biblioteche rientra anche quello, ineludibile, dell'alfabetizzazione informativa e dell'alfabetizzazione informatica dell'utente, come dichiarato nel *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*, consapevolezza espressa chiaramente anche nel documento *Access to electronic information, services, and networks* che interpreta il *Library bill of rights* dell'ALA: "Gli utenti hanno diritto all'informazione, alla formazione e all'assistenza tecnica necessari per lavorare con l'hardware e il software della biblioteca".

Ciò non significa delegittimare il ruolo formativo che devono svolgere le istituzioni, scuola e università innanzitutto, né tanto meno snaturare il ruolo

---

<sup>7</sup> Un manifesto deludente / Riccardo Ridi. – p. 3-4. – In: Notizie AIB. – N. 8 (sett. 2002); cfr. anche: Il Manifesto su Internet dell'IFLA : un'opportunità e una sfida da accogliere / di Stefano Gambari e Mauro Guerrini. – p. 7-18. – In: Biblioteche oggi. – Vol. 20, n. 8 (ott. 2002). <<http://www.bibliotecheoggi.it/2002/200210gambari07.pdf>>.

della biblioteca – il cui ruolo primario è fornire strumenti non istruzione – bensì affermare una cultura deontologica che interpreta in modo estensivo il ruolo del bibliotecario come garante per l'utente dell'“accesso alle informazioni pubblicamente disponibili e ai documenti senza alcuna restrizione” (come recita l'art. 1 del *Codice deontologico* emanato dall'AIB), a maggior ragione in un contesto storico in cui numerosi utenti – anziani e cittadini provenienti da paesi extracomunitari (tanto per esemplificare) – finirebbero per essere esclusi dall'accesso all'informazione o, forse ancora peggio, per dipendere integralmente e acriticamente da un mediatore della conoscenza.

La formazione dell'utente è, pertanto, strategica per l'accesso consapevole alla conoscenza; essa dovrebbe essere compiuta nel rispetto di programmi che riescano a combinare competenza informatica, competenza informativa e *library instruction*, e a fornire la metodologia di base e le competenze per identificare, localizzare e usare le risorse appropriate, sia cartacee che elettroniche; si tratta anche, soprattutto in ambito accademico, di far accedere l'utente a quegli strumenti professionali (i vocabolari controllati, gli *standard* bibliografici, i linguaggi documentari delle classificazioni e dei soggetti) che disegnano l'organizzazione critica della conoscenza e l'architettura logica della biblioteca in quanto ambiente in cui quell'organizzazione critica della conoscenza diventa sapere.

La forte integrazione con i servizi di *reference* e con il modello di un “accesso assistito alla rete” costituisce inoltre un valore aggiunto per l'utente che avrebbe così modo di differenziare, nella ricerca su Internet, tra gli esiti discutibili dell'utilizzo dell'indicizzazione *full-text* da parte dei motori di ricerca e la maggiore produttività consentita dall'adozione di linguaggi documentari di indicizzazione semantica.

Il web ci ha introdotto a una nuova frontiera dell'accesso, alla cultura dell'interfaccia che rappresenta la porta d'ingresso a un universo smaterializzato, caratterizzato dalla dimensione sincronica e despazializzata della conoscenza, e da un sistema di relazioni fondate sull'appartenenza a quelle comunità virtuali, “isole nella rete”, come recita il titolo di un famoso romanzo *cyberpunk* di Bruce Sterling,<sup>8</sup> in cui il sistema della reticolarità trova la sua massima espressione. La

---

<sup>8</sup> *Islands in the Net* fu pubblicato nel 1988; traduzione italiana: *Isole nella Rete* / Bruce Sterling ; traduzione di Bernardo Cicchetti ; introduzione di Daniele Brolli. – Roma : Fanucci, 1988.

struttura ipertestuale della rete comporta una continua e assoluta permeabilità tra differenti tipologie di risorse (documenti, informazioni, servizi) in un'architettura cinetica del sapere che sta modificando radicalmente le modalità di studio e di ricerca, e in cui, agli ormai tradizionali strumenti di comunicazione e di scambio di informazioni (come la posta elettronica, la *chat*, le liste di discussione, i *newsgroup*), ne affianca di nuovi, collettori di notizie e spazi per la condivisione e l'aggregazione di conoscenze, come i *weblog* e gli *information commons*. Ciò significa che porre limiti all'uso delle postazioni Internet nelle biblioteche, distinguendo tra attività permesse e attività non consentite, non è soltanto difficile ma finisce per snaturare la natura stessa del web: è lo stesso potere di collegamento a mettere in crisi questo divieto. È nella pratica di molti di noi spostarsi dall'interrogazione di un OPAC a un documento *full text*, per poi aprire la pagina collegata di un forum sul tema oggetto di studio e intervenire su una questione specifica utilizzando l'indirizzo di posta elettronica di uno studioso; egli può rinviarci al suo *weblog*, da cui scaricare altri documenti o informazioni e, per verificare la disponibilità commerciale di un libro segnalatoci, è possibile collegarsi subito ad *Amazon.com* e procedere a un ordine di acquisto. Quando il nostro ricercatore deve fermarsi? E se le sue operazioni sono legittime, *come*, *quando* e *perché* definire illegittime quelle di un altro utente – uno studente Erasmus, per esempio – che entra in biblioteca per inviare una *e-mail* a casa?

Una cosa è pertanto regolamentare il tempo massimo d'uso delle postazioni Internet in caso di forte affluenza, altra cosa è dichiarare in un regolamento o, peggio, in una carta dei servizi, il divieto di utilizzare quelle postazioni per usi ritenuti impropri. Dobbiamo prendere atto che è nella natura del web di abbattere il confine tra oggetti e servizi nella navigazione e dobbiamo stare attenti a non trasformare in una dichiarazione di principio una deficienza strutturale (quale un numero insufficiente di PC collegati in rete): sarebbe un grave errore professionale e culturale, che finirebbe per disattendere l'impegno a rimuovere gli "ostacoli organizzativi [...] che limitano la circolazione delle informazioni e dei documenti", sancito dall'art. 3.3 del Codice deontologico approvato dall'AIB.

Abbiamo altri doveri nei confronti dell'utente, se vogliamo condividerne le finalità. L'interfaccia della biblioteca, come nuova frontiera dell'accesso, deve avere un requisito fondamentale: essere comprensibile e "usabile" da tutti. Siamo

così passati impercettibilmente a occuparci anche di quell'utente potenziale e virtuale che ci apprestiamo a servire, qualunque ne sia l'età, la razza, la nazionalità, la lingua, la cultura.

Alcuni doveri si pongono sul versante del *reference* e più in genere della comunicazione con l'utente, altri su quello delle forme e dei contenuti delle informazioni trasmesse pubblicamente sul web. Sul primo versante il *reference online* integra oggi fortemente i servizi di informazione statica quali i VRD (Virtual Reference Desk) con i servizi dinamici basati sui diversi sistemi di comunicazione elettronica, in primo luogo la *chat* e la posta. Paradossalmente proprio la *chat*, il servizio spesso oggetto di divieto o di "maggiore sensibilità" da parte delle biblioteche, diviene oggi uno strumento di *reference* diffuso e sperimentato con successo nella comunicazione tra utente e bibliotecario, che colloquiano tra loro in orari e su temi ben definiti, come nei casi, che citiamo a titolo esemplificativo, della Library of Congress,<sup>9</sup> della University of Queensland (Australia),<sup>10</sup> delle biblioteche universitarie del Maryland.<sup>11</sup> Qui è l'organismo biblioteca a erogare il servizio, ma tramite i contributi dei propri specialisti nelle diverse aree; è la loro identità esplicita, la loro professionalità spesa nel rapporto personale con un utente altrettanto reale, seppur remoto, che fornisce quel valore così considerevole e gradito che è aggiunto al servizio. Il secondo versante è quello dello stile, della lingua e della forma che usiamo nelle pagine web. Per legittimare la nostra presenza nella rete come fornitori e mediatori di conoscenza, dobbiamo infatti farci capire, abbiamo il dovere di rendere accessibile il patrimonio informativo e documentario di cui siamo detentori rendendolo iconicamente e linguisticamente leggibile, tramite tutti quegli accorgimenti che la tecnologia e la scienza della comunicazione *user friendly* consigliano, abbattendo anche le "barriere architettoniche" che il web purtroppo non ha tralasciato di erigere. Le informazioni e i documenti a cui la biblioteca dà accesso devono rispettare procedure e linguaggi condivisi, protocolli e standard, gli unici che garantiscono intelligibilità universale ai dati; è un dovere nei confronti degli utenti e dell'intera

---

<sup>9</sup> <<http://www.loc.gov/rr/askalib/>>: gli orari sono da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 16.00.

<sup>10</sup> <<http://www.library.uq.edu.au/askcyb/cybrarianchat.html>>; il servizio è integrato all'interno di un insieme complesso di servizi *online*, tra cui *AskIT the cybrary's computing help and training service* (<<http://askit.uq.edu.au/>>), un *VRD-help desk* per l'assistenza tecnica del personale.

<sup>11</sup> <<http://www.lib.umd.edu/ENGINE/CHAT/>>: durante il periodo di chiusura si può inviare una *e-mail* da pagina web con risposta garantita in 24 ore.

comunità professionale verso la quale è d'obbligo la cooperazione nella convergenza di aree di conoscenza, di linguaggi, di tecnologie.

La rete sta offrendoci una straordinaria opportunità: quella di non lavorare da soli. L'etica della tolleranza si esprime anche nella traducibilità dei linguaggi, nella comprensione di paradigmi altri, nell'incremento della comunicazione, nella condivisione di codici e finalità, nel rispetto inviolabile della libertà intellettuale e della privacy dell'utente, sempre più compromesse e violate da pericolosi sistemi tecnologici di controllo.

Il diritto alla conoscenza, la libertà di pensiero e la libertà di espressione sono condizioni necessarie per la libertà di accesso all'informazione, come proclama la *Dichiarazione IFLA sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale*: sono le finalità che condividiamo con l'utente e che oggi si colorano di ulteriori responsabilità. Garantire la libertà d'accesso all'informazione comporta scelte non facili sul piano della selezione e conservazione delle risorse, e su quello di una loro possibile inibizione, finalizzata, per esempio, alla tutela dei minori. La natura del web, la compresenza, in uno spazio unico e comune, di informazioni, documenti, servizi, dapprima tradizionalmente dislocati in spazi nettamente distinti e riservati (p.e., la memoria istituzionale; la memoria individuale; la transazione commerciale), disorienta tutti coloro che cercano di organizzare il caos in conoscenza e di trasformare il "rumore" in "silenzio".

La risposta a domande così urgenti non consiste nella creazione di filtri o di *enfer virtuel*, inutili luoghi di interdizione al libero accesso – come ricorda Michael Gorman<sup>12</sup> – bensì nella creazione di altra conoscenza, nella creazione di mappe e tassonomie, che disegnano e classifichino la geografia impalpabile del web e delle sue regioni: ma questa è un'altra storia, perché è un obiettivo da perseguire nell'ambito di programmi di cooperazione internazionale, che vedano impegnati gestori, mediatori e fornitori dell'informazione e della conoscenza.

Di certo il problema della selezione in biblioteca non è in realtà che uno dei tasselli del complesso processo di produzione e diffusione del testo che vede coinvolti numerosi attori (p.e., editori, autori); è un problema certamente non nuovo, che investe complesse problematiche etiche e deontologiche perché una

---

<sup>12</sup> Cfr. *I nostri valori : la biblioteconomia nel XXI secolo* / Michael Gorman ; traduzione di Agnese Galeffi, con la collaborazione di Carlo Ghilli ; a cura e con presentazione di Mauro Guerrini ; postfazione di Alberto Petrucciani. – Udine : Forum, 2002.

scelta è già di per sé un'esclusione. Ecco perché nei codici deontologici bibliotecari ritorna in modo insistente il monito a farci sempre garanti di un accesso all'informazione privo di censure. Problema antico che le biblioteche hanno finora affrontato facendo convivere stratificazioni casuali o storicamente determinate con pianificazioni e scelte razionali, queste ultime definite dalla *mission* della biblioteca, dalla sua caratterizzazione tipologica, dal bacino di utenza servito, dagli ambiti disciplinari che caratterizzano le raccolte. Continueremo a applicare questi criteri anche nella selezione delle risorse elettroniche, sia pure con strumenti nuovi e specifici, in contesti e economie di scala diversi, e con maggiore sensibilità a rappresentare la pluralità dei punti di vista senza pregiudizi ideologici e culturali, anzi nella consapevolezza che la rete sta scardinando consolidati canoni bibliografici e disciplinari a fronte di una comunità globale di ricerca che sempre più fa incontrare e convivere tradizioni e linguaggi diversi e "altri dal nostro".

Il naturale luogo di incontro tra la deontologia di una comunità professionale e la domanda di una comunità di lettori – varia quanto imprevedibile – dovrebbe essere la *carta dei servizi* che definisce il campo di attività, la *mission* e le particolari prestazioni, nel pieno rispetto dei principi enunciati dai nostri codici deontologici. È altresì il luogo in cui la biblioteca è obbligata a dichiarare in totale trasparenza la sua politica di acquisizione e selezione documentaria e di accesso all'informazione, e a confrontarsi in modo diretto con l'utenza.

Stringiamo il cerchio del nostro patto deontologico con l'utente, incontrandolo sul terreno della formazione, con la consapevolezza, oggi fortunatamente diffusa e praticata, che solo un continuo e costante aggiornamento della cultura professionale è garanzia per l'utente – come recita il Codice deontologico dell'AIB – di "un servizio di alta qualità, secondo parametri definiti di efficienza delle prestazioni e perseguendo l'utilizzazione ottimale delle risorse". È su questo terreno che si misura la capacità proattiva di una professione che fatica nella sua pratica quotidiana a appropriarsi di nuovi linguaggi e di nuovi codici, liquidati talvolta come spregiativamente tecnici. La capacità di gestire il cambiamento è sul piano individuale e istituzionale la chiave di volta per radicare nelle trasformazioni storiche una cultura deontologica da

sempre impegnata nel tradurre nuove domande e inquietudini in risposte eticamente responsabili.