

Larry R. Oberg

Spazio per il personale paraprofessionale nelle biblioteche universitarie: impressioni e realtà

I bibliotecari non hanno mai prestato un interesse profondo o duraturo ai collaboratori, sebbene essi costituiscano la maggior parte della forza di lavoro di una biblioteca. Questo è curioso, perché [...] gli ultimi venti anni e più sono stati testimoni di cambiamenti di ampia portata nella suddivisione dei compiti tra i due gruppi [...]. I bibliotecari hanno aperto ai collaboratori nuove occasioni di lavoro assegnando loro compiti che non avevano più il tempo di eseguire o che erano giunti ormai a considerare di routine. Di conseguenza a una parte dei collaboratori, di certo non a tutti, si assegnano ora regolarmente compiti che un tempo caratterizzavano il lavoro dei bibliotecari. Oltre alle nuove responsabilità [...] altri fattori hanno contribuito ad elevare o ad abbassare molte attività nella scala gerarchica dei lavori di biblioteca: *[la complessità delle procedure automatizzate, la scarsità di bibliotecari qualificati, le difficoltà di bilancio, l'accentuato interesse per il servizio al pubblico]*.

La creazione di nuove attività e la redistribuzione di quelle vecchie hanno aumentato notevolmente il livello del lavoro eseguito sia dai collaboratori che dai bibliotecari. Da questo processo è emersa una nuova categoria di lavoratori in biblioteca, il personale paraprofessionale, che occupa lo strato intermedio in un quadro gerarchico su tre fasce. Entro questo modello il personale paraprofessionale si colloca al di sotto dei bibliotecari, ma sopra gli impiegati esecutivi. Il fenomeno della paraprofessionalità non è privo di confronti con altre professioni, ad esempio con la giustizia e con la medicina [...]. Oggi la legittimità della figura dei paraprofessionali in biblioteca è generalmente riconosciuta. Comunque i compiti assegnati a queste posizioni, la preparazione richiesta agli addetti e i criteri di remunerazione sono assai vari.

Il personale paraprofessionale ha liberato i bibliotecari dalla necessità di eseguire lavori all'infuori di quelli più elevati. Ma stranamente i bibliotecari si sono rivelati riluttanti a rinunciare a molti aspetti di un lavoro che non è più necessario siano loro ad eseguire, o perché non afferrano la potenzialità del personale paraprofessionale o perché lo considerano una minaccia ai propri posti. Di conseguenza la redistribuzione radicale del carico di lavoro ha dato luogo a un'ampia area di sovrapposizione nelle attività dei due gruppi [...]. La confusione dei ruoli irrita i paraprofessionali, che si vedono fare quello che fanno i bibliotecari, ma sovente con minor guadagno e sempre con minor prestigio. In tutte le discipline naturalmente al personale direttivo avviene di fare lavori propri di quello paraprofessionale, proprio come il personale paraprofessionale all'occasione fa lavori propri di quello direttivo. *[Una certa sovrapposizione nel lavoro in biblioteca è inevitabile, ma occorre che sia limitata per evitare possibilità di conflitto]*.

Oggi pochi settori del lavoro in biblioteca sono preclusi ai paraprofessionali, i quali eseguono la maggior parte dei nostri compiti tradizionali di organizzazione e di archiviazione. Il personale paraprofessionale cataloga sull'esemplare o utilizzando fonti esterne, esegue ricerche in basi di dati remote, amministra le principali sezioni operative delle biblioteche ed è assegnato regolarmente al banco di informazioni. Si tratta per lo più di compiti che soltanto pochi anni fa i bibliotecari non avrebbero permesso ai collaboratori di eseguire. In molte biblioteche [...] la sovrapposizione dei compiti è stata prevista scientemente nella scala gerarchica che regola le responsabilità ed i compensi dei due gruppi. In queste biblioteche il personale paraprofessionale di livello più elevato può essere pagato più dei bibliotecari al livello iniziale. Comunque in tutte le biblioteche la sovrapposizione dei compiti, con la confusione dei ruoli che ne consegue, non solo irrita il personale paraprofessionale, ma confonde anche gli utenti [...]. In un ambiente in cui abbonda la confusione dei ruoli, non sorprende che siano ➤

sorte tensioni tra i bibliotecari e i collaboratori [...]. L'evidente incapacità dei bibliotecari di specificare con maggior precisione quello che fanno ha contribuito alla confusione dei ruoli ed al malumore attuali.

Sovente sembra che il personale paraprofessionale non comprenda le ragioni delle responsabilità che ci si attendono dai bibliotecari ed abbia la sensazione di fare un lavoro equivalente. I bibliotecari possono fraintendere il malumore provato dai collaboratori, trattarli con condiscendenza, addirittura dubitare del loro grado di impegno nei riguardi della biblioteca. Beninteso questo atteggiamento da parte dei bibliotecari è controproducente e mentre garantisce ad essi un senso di autoappagamento provoca nel personale paraprofessionale scarsa stima di sé e gli impedisce di dimostrare un livello superiore di impegno verso l'istituto e verso la professione.

I bibliotecari hanno affrontato il problema da miopi ed hanno perduto il controllo in questo settore così importante.

[Fino a poco tempo fa la letteratura dedicata ai gradi intermedi in biblioteca era scarsa, ma da qualche tempo questa tendenza è mutata e anche nel settore delle biblioteche universitarie sono state avanzate proposte per la preparazione di personale paraprofessionale e per il suo riconoscimento anche entro le associazioni settoriali; dal 1989 viene pubblicato un periodico, "Library mosaics", dedicato esclusivamente agli aiuto-bibliotecari.]

A livello locale le denominazioni attribuite ai posti e allo sviluppo di carriera del personale paraprofessionale sono proliferate. Non si è riscontrata unificazione e la terminologia varia ampiamente nell'uso e nel significato.

[Pur nella convinzione che al personale paraprofessionale debbano essere affidate responsabilità di livello elevato,] questo vago tentativo di definizione non basta a farci distinguere con sicurezza tra personale paraprofessionale ed esecutivo o tra personale paraprofessionale e dirigenti non bibliotecari. Di certo le linee che separano il personale paraprofessionale da queste altre categorie sono altrettanto incerte di quelle che lo separano dai bibliotecari.

[A volte tutti i collaboratori sono considerati paraprofessionali, senza alcuna distinzione: in particolare] nelle piccole biblioteche, dove i collaboratori possono essere chiamati a compiere un'ampia gamma di lavori, le linee di demarcazione tendono sovente a confondersi. Comunque, in ogni caso il personale paraprofessionale costituisce un sottoinsieme del più ampio universo dei collaboratori. Il termine inganna se, come avviene sovente, lo si applica senza distinzione a tutte le categorie di impiegati in biblioteca che non siano bibliotecari. Le segretarie, le dattilografe, i contabili e gli altri i cui lavori richiedono soltanto capacità esecutive o amministrative non fanno parte del personale paraprofessionale. Neppure gli studenti impiegati in biblioteca, gli autisti, gli addetti alle spedizioni, i tecnici di audiovisivi, né i dirigenti non bibliotecari [...] convengono con le definizioni correnti del personale paraprofessionale. Molti dei nuovi compiti che l'automazione va creando nelle biblioteche, ad esempio i servizi di immissione dei dati e di gestione dei CD-ROM ed i laboratori per personal computer, restano da classificare nella gerarchia dei lavori.

Nonostante la profonda natura dei cambiamenti verificatisi nel loro ambiente di lavoro, i bibliotecari non hanno analizzato a fondo l'impatto di questi cambiamenti sulle persone coinvolte o sulla stessa professione. In effetti, è bene dire che la professione deve ancora affrontare l'avvento del personale paraprofessionale come categoria distinta di lavoratori in biblioteca. La tendenza ad impiegare collaboratori per compiere lavori complessi in biblioteca è aumentata fino a divenire di ordinaria amministrazione, *[mentre le autorità rivelano ancora scarso interesse al problema e la posizione delle associazioni professionali necessita di revisione].*

Il recente dilagare dell'interesse per il personale paraprofessionale e, meno particolarmente, per i collaboratori in genere, non si è ancora tradotto in miglioramenti significativi nella loro condizione. Nonostante l'assegnazione al personale paraprofessionale di molti compiti di alto livello, questo non riceve sempre l'addestramento, il sostegno e la ricompensa occorrenti a fare il lavoro [...]. I programmi per la valorizzazione del personale e le occasioni di aggiornamento sono casuali e *[l'incertezza della definizione non permette neppure] un confronto completo delle statistiche. Forse la cosa più importante è che i bibliotecari non sono semplicemente riusciti ad avere una visuale completa del problema né a padroneggiarlo [...].*

Alcuni timori che i bibliotecari provavano sull'avvento del personale paraprofessionale sono svaniti, ed è meno probabile che oggi li considerino una minaccia. La maggior parte dei bibliotecari comprende che in un ambiente caratterizzato da un cambiamento rapido è l'esecuzione continua dei compiti più ripetitivi, non già la loro delegazione ai collaboratori, a sminuire la posizione dei dirigenti [...]. In definitiva, che cosa desidera il personale paraprofessionale? Con molta probabilità, penso, desidera rispetto, fiducia, collegialità, una ricompensa giusta ed un futuro — in breve, una carriera e non una semplice occupazione. In quanto bibliotecari, dobbiamo garantirgliela. Una biblioteca patisce una dispersione enorme di potenzialità e di talento se il personale paraprofessionale è poco valutato, non sufficientemente addestrato, e se gli si nega responsabilità e rispetto. Secondo me, da molto tempo è giunta l'ora che i bibliotecari accettino i paraprofessionali come colleghi non soltanto di nome [...].

Naturalmente, il personale paraprofessionale al pari dei bibliotecari dovrebbe assumersi maggiori responsabilità per migliorare la propria qualifica. Per i bibliotecari, che sovente il personale paraprofessionale ritiene svolgano un lavoro inferiore a quello professionale, la sfida consiste nel rinunciare al loro attaccamento ai compiti di livello inferiore che in effetti devono eseguire solo occasionalmente e nel ridefinire il proprio ruolo nei termini delle proprie responsabilità professionali più complesse e stimolanti [...]. Per il personale paraprofessionale la sfida consiste nel saper guardare al di là delle procedure interne che lo assorbitano in precedenza, per prendere come punto di riferimento principale la funzione del servizio e la finalità della biblioteca. Si dovrebbe convenire che non tutti i collaboratori, neppure tutti coloro che eseguono compiti specifici della biblioteca, siano definiti paraprofessionali. Occorre anche che il personale paraprofessionale abbia un'idea più chiara del ruolo dei bibliotecari e dell'importanza delle loro responsabilità di ricerca, di insegnamento, di direzione, di pianificazione e di amministrazione. Infine deve smettere di incolpare i bibliotecari dei suoi propri mali [...]. Insomma, molte abitudini radicate sia nei bibliotecari che nel personale paraprofessionale devono cambiare. *[I mutamenti organizzativi e tecnologici declassano molte attività e ne promuovono altre, che costituiscono] nuove occasioni stimolanti per i bibliotecari e per tutti i professionisti nel campo delle informazioni.* Per affrontare con efficacia queste sfide, i bibliotecari devono definire con minore ambiguità il proprio ruolo. Quando avranno chiarito la propria condizione ambivalente, si sarà fatto un lungo passo verso la soluzione dei problemi che oscurano il ruolo e la condizione del personale paraprofessionale. Ed in quale modo come bibliotecari potremmo pensare di aiutare il personale paraprofessionale a decidere chi è, se prima non riusciamo a decidere chi siamo noi? È trascorso più di un secolo da quando Dewey con un certo ottimismo dichiarò la nostra una professione, eppure non abbiamo ancora una definizione adeguata del bibliotecario o un modello complessivo della professione [...]. Da decenni i bibliotecari tentano di separare il grano professionale dalla pula paraprofessionale elencando i compiti che si suppone definiscano ciascuna categoria [...]. Pure, un nuovo modello teorico della professione, una lente attraverso la quale i bibliotecari possano osservare, organizzare e valutare la propria attività deve ancora venir fuori. Comunque, quando ciò sarà avvenuto, il nuovo modello vedrà di certo i bibliotecari concentrarsi per più tempo sugli aspetti più professionali del proprio lavoro e di meno sulle attività ripetitive. Quasi certamente vedrà i bibliotecari concedere al personale paraprofessionale responsabilità notevolmente maggiori nell'andamento quotidiano della biblioteca [...]. In breve, il bibliotecario ha la responsabilità di creare le condizioni che assicurino il successo della biblioteca [...].

Il problema della definizione e dell'articolazione dei ruoli è il punto essenziale del nostro dilemma. L'incapacità dei bibliotecari di definire il proprio ruolo con minore ambiguità ci impedisce di descrivere con maggiore precisione il personale paraprofessionale, di spiegare noi stessi agli utenti, i quali riescono sempre meno a distinguere tra i due gruppi, e di prendere l'iniziativa in questo campo di importanza primaria. L'emergere del personale paraprofessionale come forza attiva e vitale nelle nostre biblioteche si combina con l'antica crisi di identità dei bibliotecari e ci sfida a risolvere una buona volta il problema della nostra condizione. ■