

Bibliotecari a rischio

Il sovraccarico psicosomatico a cui è particolarmente esposto il personale addetto ai servizi d'informazione è fra le principali cause di stress

Direttori e responsabili di servizio devono frequentemente affrontare il problema di personale demotivato o dallo scarso rendimento; altre volte si trovano di fronte a domande di cambiare ufficio o mansioni, a comportamenti conflittuali o aggressivi, a disturbi emotivi. Nelle biblioteche non è infrequente che queste richieste provengano soprattutto da chi è a contatto diretto con gli utenti. Questi avvenimenti, che provocano indubbio scompiglio nell'organizzazione del lavoro, sono spesso spiegati in modo troppo superficiale e semplicistico — la cattiva volontà dei singoli, l'indole personale portata alla pigrizia, l'intenzione di nuocere al servizio — quando invece agisce un subdolo agente negativo.

Il bibliotecario, soprattutto il bibliotecario del servizio di informazione, svolge una professione definibile di supporto, ossia il suo lavoro tende ad aiutare, a sostenere gli altri, al pari degli assistenti sociali, degli insegnanti, dei medici del pronto soccorso. Come queste categorie è un bersaglio privilegiato per lo stress; quel sovraccarico psicoemotivo, originato da una domanda di impegno eccessivo all'energia, alle forze, alle risorse interiori delle persone.¹ Sovraccarico che può manifestarsi in forma di ansia leggera fino a giungere al crollo per esaurimento.



Spesso sono gli altri a rendersi conto che un collega è in condizione di rischio, mentre l'interessato è convinto di essere in stato di normalità.

La casistica dello stress sul posto di lavoro individua un polo di origine endogeno — di natura personale — e una fonte esterna ambientale. Per il primo punto vengono elencate molte sorgenti — come i problemi della personalità e gli aspetti caratteriali — di cui la sensazione di inadeguatezza e le aspettative irrealistiche sono facilmente reperibili nei bibliotecari del servizio di informazione.

La sensazione di inadeguatezza si manifesta quando la persona ritiene di non essere in grado di fronteggiare le situazioni che le si presentano nel corso della sua attività; nel caso del bibliotecario dell'informazione, si concretizza nel timore di dare la risposta sbagliata, di non essere culturalmente all'altezza, di apparire goffo o inesperto. Tutto ciò può corrispondere a una reale situazione di fatto — in questo caso si è anche di fronte a una grave mancanza di capacità di giudizio di chi ha scelto la persona per questo compito — ma solitamente è frutto di un basso livello di autostima, le cui cause possono derivare da problemi della personalità o da scarso apprezzamento di superiori e pari grado. Il senso di inadeguatezza può, anche, avere una causa scatenante esterna quando l'addestramento non è stato sufficiente.

Le aspettative irrealistiche, invece, sorgono quando sulle soddisfazioni morali e materiali del lavoro il bibliotecario proietta l'attesa di una autorealizzazione complessiva che nella pratica quotidiana è destinata a naufragare.

Quanto al secondo punto, le cause esterne più comuni dello stress da lavoro, di cui tra parentesi è riportato un esempio illustrativo riferito al servizio di informazione, sono da ricercarsi nella richiesta eccessiva di prestazioni (rappresentata da un alto numero di utenti con bisogni informativi in rapporto alla scarsità di personale), nella mancanza di comunicazione (quando non sono chiare le motivazioni di una certa politica del servizio — l'esclusione della ricerca per conto dell'utente, per esempio — non condivisa dal bibliotecario), nell'ambiguità del ruolo (personale non professionale addetto ai compiti del servizio di ➤



G. DONGHI

informazione che i responsabili ritengono utili, ma su cui ufficialmente si sorvola), nell'assenza di sostegno e punti di riferimento (disinteresse dei livelli superiori, mancanza di linee guida e procedure del servizio). Da una prospettiva strettamente circoscritta al bibliotecario del servizio di informazione, è interessante passare in rassegna alcune cause di stress per rendersi conto di come troppo spesso un'organizzazione del lavoro orientata in modo burocratico e amministrativo ignori i problemi delle persone con danni non indifferenti, come si dirà oltre.

Il rapporto con gli altri è sempre un fattore ansiogeno, anche se per le situazioni normali e ricorrenti resta solitamente inavvertito; questo fattore interessa particolarmente il bibliotecario del servizio di informazione per vari motivi. Da un lato, infatti, vi è un aspetto inerente la sfera personale, dovuta alla necessità di entrare in relazione con persone sconosciute; dall'altro vi incide un elemento "sociale", causato dalla situazione di fatto di essere individuati, volenti o nolenti, come "rappresentanti" della biblioteca: una figura che concorre alla formazione dell'immagine esterna complessiva del servizio reso. Per molti questa consapevolezza rappresenta un peso psicologico non indifferente.

L'insieme delle competenze necessarie al bibliotecario dell'informazione sono, da un lato, strettamente bibliografiche e biblioteconomiche; dall'altro attingono al campo delle scienze sociali.

I problemi, quindi, possono originare da una modesta preparazione culturale (questa volta reale e non immaginaria, in presenza della quale i responsabili della biblioteca o del servizio dovrebbero utilizzare le persone soltanto in funzioni di supporto non specialistico), dalla mancanza di una buona preparazione bibliografica (che non significa l'apprendimento a memoria di liste interminabili di titoli, ma la padronanza di strumenti e metodi fondamentali), da un'insufficiente conoscenza dei servizi della biblioteca o delle collezioni (possibile nei nuovi assunti, per necessità impiegati subito al pubblico), dall'ignoranza dei metodi di ricerca dell'informazione e dei loro più elementari automatismi (quando sia mancata una formazione specifica). Questo per quanto riguarda l'aspetto strettamente tecnico della preparazione; dal versante sociale è necessario che il bibliotecario sia a conoscenza dei modi in cui affrontare un dialogo informativo, un'intervista di approfondimento; che sappia "leggere" alcuni messaggi non verbali che l'interlocutore emette.

La carenza di una o più delle condizioni appena esposte condiziona la qualità del servizio reso. Ma il danno di giudizio pubblico che ne risulta per la biblioteca non è l'unico che viene patito, anche se i livelli responsabili, solitamente, si limitano alla valutazione di questo aspetto. La negatività investe infatti anche la sfera psicologica ed emotiva della persona direttamente coinvolta, contribuendo così a provocare lo stress o ad alimentare gli stati già esistenti.

Nella vasta casistica dei danni provocati dai vari stadi del malessere possiamo individuare, oltre alla dimensione personale, una dimensione pubblica, con risvolti negativi sia per l'ambiente di lavoro sia per l'ambiente sociale generale.

Nell'aspetto personale i danni si manifestano con stati anomali, che oltrepassato il limite del conflitto e dell'aggressività, assumono la forma del cosiddetto "morale basso" e di disinteresse per il lavoro, anche con manifestazioni di cinismo; l'evoluzione successiva conduce a uno stato patologico di disturbi nervosi diversi (dall'insonnia all'anoressia, a più gravi danni fisici e mentali).

Le immagini di questo numero

- 17 Drawing by Steven Guarnaccia, disegno.
- 20 Libreria Gess a Costanza, "Abitare", 1992, 9.
- 22 "Topolino", 1993, 7 febbraio, 1941, *Zio Paperone alla ricerca del tesoro perduto*.
- 25 Cork, disegno, 1991.
- 26 D. Gabbrielli, fotografia, 1993, Biblioteca nazionale, Vienna.
- 28 P. Vidulli, fotografia.
- 30,33 R. Maini, fotografia, 1993.
- 34-35 G. Donghi, disegno, da *L'isola dei libri parlanti*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.
- 40 F. Sbalchiero, disegno, 1993.
- 43 G. Caviezel, disegno, 1992, da *Leggere oltre la scuola*, Milano, Editrice Bibliografica, 1993.
- 43-44 G. Donghi, disegno, *op. cit.*
- 46 C. Chumez, disegno, da *Primo: non leggere*, Milano, Mazzotta.
- 48 G. Caviezel, disegno, 1990.
- 51 G. Orecchia, disegno, da *Sognalibro... o bibliosogno*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990.
- 62 G. Orecchia, disegno, da *Memorie di un bibliotecario insonne*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.
- 64 Magnum, Martine Franck, fotografia, da *Histoire des bibliothèques françaises*, Edition de Cercle de la Librairie, 1992.
- 65 BN, fotografia, 1987, da *Histoire des bibliothèques françaises*, cit.
- 67 G. Orecchia, disegno, cit.
- 70 Pierre-Olivier Deschamps, fotografia, 1988, da *Histoire des bibliothèques françaises*, cit.
- 71 Cork, disegno, 1990.
- 72,74 G. Orecchia, disegno, cit.

L'impovertimento delle prestazioni professionali, l'assenteismo, un aumento della conflittualità con i pari grado e con i superiori, un peggioramento organizzativo con l'aggravamento delle condizioni di servizio per i colleghi sono alcuni dei danni di cui risente l'ambiente di lavoro. Riportati alla biblioteca, significa, per esempio, che i bibliotecari dell'informazione devono aumentare le loro prestazioni per sopperire alle assenze del collega stressato, con un aumento della loro tensione e conseguente rischio.

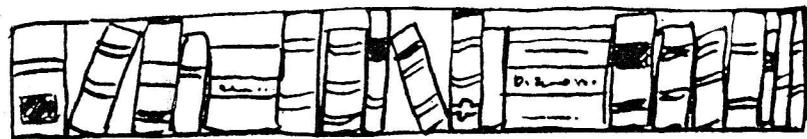
Resta infine il danno sociale più generale, che solitamente si tende a non considerare, risultante da un aumento di costi per l'assistenza psicologica o sanitaria.

Le schematizzazioni, se non comprese nella loro natura esemplificativa, possono indurre a immaginare una situazione spostata verso l'estremo. Se è vero, quindi, che il servizio di informazione, per la sua natura di servizio al pubblico e di professione di sostegno, contiene un'alta potenzialità di stress, non è altrettanto vero che i bibliotecari dell'informazione lo subiscano necessariamente e incondizionatamente. Anzi, una gran parte di essi trova stimolante proprio ciò che per altri ha connotazioni minacciose e negative: l'elemento di sfida e di ignoto che è insito in ogni transazione interpersonale.

Quanto ai metodi per risolvere le situazioni di stress, esse vanno da soluzioni strettamente personali (tecniche di rilassamento, diete, esercizi fisici che facilitino recupero di equilibrio e modifiche del comportamento) a interventi nell'ambiente di lavoro aumentando, per esempio, la partecipazione alle decisioni e illustrando chiaramente le politiche di servizio. Al miglioramento della comunicazione bisogna poi affiancare l'incoraggiamento e l'aiuto, monitorando periodicamente le prestazioni per comprendere dove siano necessari gli eventuali interventi di rettifica o di sostegno.

Si può terminare questa rapida incursione nel mondo dello stress con una riflessione utilitaristica suggerita dall'aspetto sociale dei danni che esso provoca. Infatti, considerato che l'organizzazione sociale è un sistema in cui tutte le parti interagiscono, è convenienza generale che ogni amministrazione pubblica e privata adotti i programmi necessari per evitare che i propri malfunzionamenti di gestione del personale ricadano sulla struttura sanitaria, aggravandone costi e capacità di funzionamento.

Il benessere del bibliotecario del servizio di informazione è, dunque, anche un investimento produttivo. ■



¹ Per una prima informazione riguardante lo stress e l'esaurimento in biblioteca può essere utile la lettura di: D.S. FERRIERO-K. A. POWER, *Burnout at the Reference Desk*, "RQ", 22 (1982), 3, p. 274-279; G. NEWELL-A. STEVENSON-E. REDGRAVE, *Stress Levels among University and College Librarians*, "Australasian College Librarians", 51 (1988), 6, p. 51-58; D.P. FISHER, *Are Librarians Burning Out?*, "Journal of Librarianship", 22 (1990), 4, p. 216-235.

INVENTARI E CATALOGHI TOSCANI



42

I manoscritti della Biblioteca comunale di Poppi (secoli XII-XVI)

*Un esperimento di catalogazione
diretto da Emanuele Casamassima*

(XVII, 148 p., 128 tav., L. 60.000)

*Il volume offre la descrizione di una
raccolta di manoscritti medievali e
umanistici tra le più cospicue di un
ricco apparato iconografico.*

**GIUNTA REGIONALE TOSCANA
EDITRICE BIBLIOGRAFICA**