Michele Menna

Il nuovo mosaico della conoscenza. Biblioteche e bibliotecari di fronte ai processi di transizione professionale: il caso dell'Università di Bologna

prefazione di Everardo Minardi, Bologna, CLUEB, [2002], p. 176 (Amministrare l'università; 8)

Negli anni più recenti, in seguito all'inserimento delle nuove tecnologie nel più ampio contesto bibliotecario e al conseguente sviluppo di differenti modalità di produzione, organizzazione e disseminazione dell'informazione nelle biblioteche, abbiamo assistito a quella che Everardo Minardi, nella prefazione al volume che qui recensiamo, definisce: "la trasformazione complessiva delle figure degli operatori addetti alle biblioteche che da 'conservatori' e custodi dei materiali e dei beni librari sono progressivamente divenuti, da un lato, gestori dei processi e dei sistemi distributivi e fruitivi dell'informazione, attraverso la manipolazione di una pluralità di supporti funzionali di crescente complessità e, dall'altro, partner insostituibili dei ricercatori e dei docenti universitari" (p. 14).

La ricerca di Michele Menna, responsabile del Servizio valutazione e sviluppo organizzativo dell'Università di Bologna, analizza appunto il cambiamento del ruolo del lavoratore dei servizi bibliotecari prendendo come riferimento i dipendenti dell'Università di Bologna.

Attraverso l'esame dei risultati delle interviste somministrate ai bibliotecari, Menna si propone di appurare se sia possibile parlare di "famiglia professionale dei bibliotecari" all'interno della quale si ritrovano profili professionali simili; desidera individuare quali sono le conoscenze e le capacità comuni ai diversi ruoli dei lavoratori dei servizi di biblioteca e si prefigge d'indagare il concetto di professione tra i bibliotecari e l'importanza che essi attribuiscono alla formazione e al curriculum.

Nel primo capitolo l'autore introduce il concetto di professione e l'evoluzione che questo concetto ha subito nel tempo. Menna spiega il modello di professione di Federico Butera, che utilizzerà per analizzare la figura professionale del lavoratore dei servizi di biblioteca: questo modello individua tre dimensioni chiave per descrivere qualsiasi figura professionale, ossia il ruolo, il contesto e la struttura della professione.

Nel secondo capitolo, l'autore descrive l'attuale contesto nel quale si trovano a operare le biblioteche in generale e le biblioteche universitarie in particolare e prende in esame l'evoluzione della professione dei lavoratori dei servizi di biblioteca.

Menna sostiene che "definire la professione per linee generali rischia di risultare insufficiente a contenere le complessità del lavoro bibliotecario, mentre si rende sempre più necessario individuare dei ruoli professionali diversificati sulla base delle attività, delle competenze e delle conoscenze effettivamente sviluppate in questi ultimi anni" (p. 64).

All'inizio del terzo capitolo, che concerne gli aspetti metodologici della ricerca, l'autore spiega che ha scelto come oggetto d'indagine la posizione professionale del lavoratore dei servizi di biblioteca per "la complessità che caratterizza tale professionalità (coesistono in essa competenze gestionali, organizzative, relazionali oltre che contenutistiche e specialistiche)" e per "la sua attuale evoluzione sia in termini formativi che professionali" (p. 67).

Come sistema di raccolta dei dati, Menna adotta la tecnica dell'intervista semistrutturata basata su una griglia di riferimento che prevede la somministrazione di una serie di domande chiave, obbligatorie, all'interno di un colloquio.

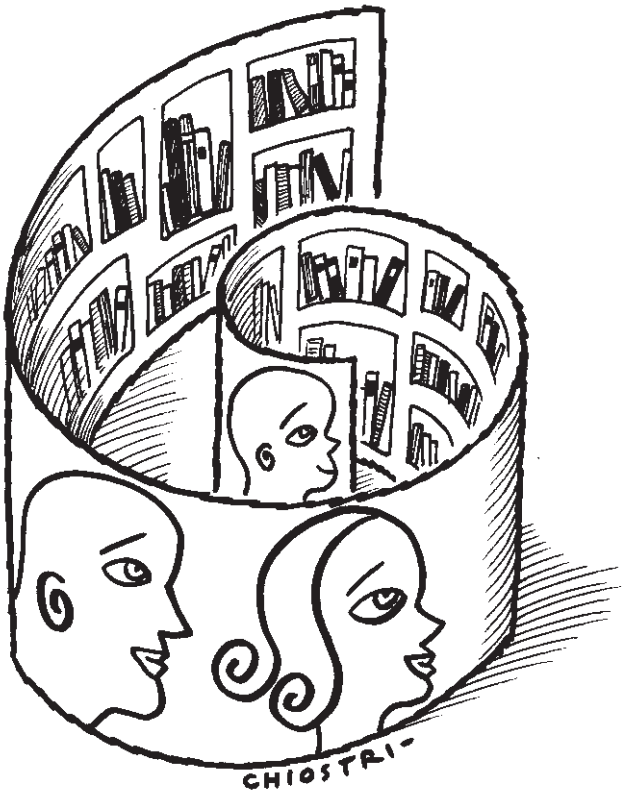
Ventisei sono stati i soggetti intervistati, volontari e selezionati in base all'esigenza di comprendere la varietà delle situazioni, sia relativamente alla posizione lavorativa occupata sia relativamente al curriculum e alla situazione personale.

Nel quarto capitolo, dopo aver illustrato l'organizzazione bibliotecaria dell'ateneo bolognese, l'autore riporta i risultati dell'analisi delle interviste, presentati seguendo il modello della professione elaborato da Butera e illustrato nel primo capitolo: in primo luogo, vengono commentati i risultati relativi al ruolo dei lavoratori dei servizi di biblioteca, poi quelli concernenti il contesto di riferimento e, per ultimi, quelli sulla struttura della professione.

La prima domanda chiave chiedeva al lavoratore di identificare la mission del proprio ruolo.

Per quanto riguarda il ruolo, l'autore ha chiaramente rimarcato alcune diversità nell'idea di mission, soprattutto tra coloro che gestiscono le strutture bibliotecarie e coloro che svolgono attività di front o di back office; evidenzia, però, il fatto che, "sotteso a tutti i ruoli, vi sia una condivisa tematica lega-

ta alla qualità del servizio e all'attenzione posta nei confronti dell'utenza" (p. 82).
Come giustamente scrive Menna, è interessante rilevare che l'attenzione ai bisogni dell'utenza e alla qualità del servizio caratterizza anche coloro che svolgono attività di back office e che hanno rari contatti con gli utenti: per costoro, è andata maturando l'idea che il loro ruolo "si traduce in un insieme di attività 'di tramite' funzionali al perseguimento di un'idea complessiva di servizio di tipo 'integrato'" (p. 83).
L'intervista procedeva chiedendo di indicare i compiti principali svolti dal lavoratore e d'individuare, tra questi, quelli ritenuti più importanti dal lavoratore stesso.
Dall'analisi delle interviste "emergono compiti di tipo gestionale e manageriale, di coordinamento e controllo, di supporto specialistico e, infine, di tipo operativo" (p. 84). Come giustamente nota l'autore "tale distinzione tipologica emerge in modo più netto nel momento in cui i compiti sono svolti in un contesto organizzativo-strutturale di medie o grandi dimensioni […], in quanto nelle biblioteche di dimensioni più ridotte, per tutti i ruoli sopra richiamati, si assiste a una compresenza di differenti tipi di compiti" (p. 84).
Per quanto riguarda il contesto di riferimento, gli intervistati dovevano descrivere l'organizzazione interna dell'ambiente di lavoro, indicare gli aspetti tecnici, organizzativi e di relazione particolarmente positivi e particolarmente negativi relativamente allo svolgimento del lavoro; dovevano anche individuare gli utenti reali e quelli potenziali di una biblioteca universitaria.
Attraverso l'intervista, l'autore è riuscito a delineare un quadro piuttosto preciso di quello che è il nostro vissuto lavorativo quotidiano: dalle parole dei bibliotecari emergono l'importanza attribuita al lavoro di gruppo e, contemporaneamente, la difficoltà di lavorare in gruppo, la necessità di avere a disposizione un supporto tecnologico e informatico, la difficoltà di catalogare in SBN, il problema degli spazi delle biblioteche, lo scaffale aperto e lo scaffale chiuso; ancora, vengono lamentate la poca autonomia gestionale e contabile e il fatto che "nelle biblioteche continuano a mandare […] anche personale di servizi tecnici ausiliari senza specifica preparazione tecnica" (p. 94). Purtroppo, dalle interviste emerge anche la diffusa e cattiva abitudine di assegnare al lavoro di front office personale non preparato, a volte anche studenti 150 ore e obiettori, e questo è in macroscopica contraddizione con la volontà di garantire un servizio di qualità per l'utenza; d'altro canto c'è la consapevolezza, soprattutto da parte di chi ricopre un ruolo di responsabilità, che un servizio di front office poco qualificato implichi "effetti negativi sia sul versante dei processi verso l'esterno (rapporti con l'utenza) che sul versante dei processi lavorativi verso l'interno" (p. 94).
Relativamente alla struttura della professione, il terzo punto del modello di Butera, l'intervista tendeva a porre in luce le conoscenze professionali e le capacità ritenute fondamentali, il concetto di carriera, la formazione e l'aggiornamento, il confronto con i colleghi e i ruoli svolti dall'associazionismo professionale, dal codice deontologico e dall'albo.
Per quanto riguarda le conoscenze professionali richieste a un lavoratore "preparato" dei servizi di biblioteca, l'autore ravvisa una sostanziale convergenza di opinioni tra i bibliotecari intervistati. Oltre alle conoscenze, teoriche e tecniche, ritenute fondamentali dalla quasi totalità degli intervistati (biblioteconomia e bibliografia, tecniche di gestione di banche dati, conoscenze informatiche e linguistiche), tutti gli intervistati hanno sottolineato l'importanza di avere una certa conoscenza della materia nella quale è specializzata la biblioteca presso cui prestano servizio e di sapere quali sono le fonti informative specifiche per la disciplina trattata.
Agli intervistati è stata sottoposta una check list, riprodotta in appendice al volume (p. 123-127), sulla base della quale individuare le capacità ritenute particolarmente importanti. Interessante rilevare che "le capacità che si possono ritenere comuni a tutti senza distinzione di contesto, ruolo e attività svolte, poiché segnalate con maggior frequenza, sono l'autoapprendimento e l'aggiornamento continuo, l'affidabilità, la comunicazione interpersonale, la disponibilità al cambiamento, la flessibilità operativa, l'attenzione all'immagine della biblioteca, la cooperazione e il lavoro di gruppo, l'orientamento all'utenza e il miglioramento e l'innovazione" (p. 101).
Risulta strano, come giustamente sottolinea anche l'autore, il fatto che l'esperienza lavorativa e la buona reputazione siano considerate dagli intervistati solo marginalmente rilevanti per la crescita professionale: "il fatto di aver ricondotto variabili così importanti in uno



schema comparativo sintetico […] – scrive Menna – ha probabilmente influito sulla portata complessiva dei risultati in termini di adeguata e specifica riflessione" (p. 105).

Per quanto concerne i ruoli svolti dall'associazionismo professionale, dall'albo e dal codice deontologico, l'autore ha riscontrato "una sostanziale indifferenza, e in alcuni casi totale non conoscenza, da parte di coloro i quali rivestono ruoli più operativi" (p. 107), mentre l'associazione e il codice deontologico sono reputati molto importanti da chi ricopre posizioni di responsabilità.

In relazione alla formazione professionale, Menna osserva che "l'opinione generale sembra […] non essere molto positiva a proposito dell'attuale formazione di tipo istituzionale" (p. 110) e c'è una totale convergenza di opinioni sul ritenere fondamentale l'aggiornamento costante.

La lettura delle conclusioni dell'autore si rivela particolarmente interessante: tra le diverse considerazioni, ci sembra importante mettere in luce l'affermazione che i lavoratori dei servizi bibliotecari dell'Università di Bologna possono essere considerati come parte fondante una famiglia professionale e che si può parlare, nonostante una certa disomogeneità nella formazione, di lavoratori della conoscenza, in quanto "quello che emerge è che le persone si caratterizzano a tutti i livelli per una capacità di gestione delle informazioni e della conoscenza" (p. 116). Un altro aspetto che desideriamo sottolineare è la consapevolezza, rilevata da Menna tra gli intervistati, "nel ritenere che il ruolo di bibliotecario possa essere considerato tale a condizione che venga posto al centro dell'attenzione il concetto di servizio" (p. 117).

Personalmente, ho trovato un po' difficile la lettura dei primi due capitoli, anche per la poca familiarità con il vocabolario della sociologia del lavoro; interessanti il terzo e il quarto, così come le conclusioni che ben sintetizzano il lavoro dell'autore. Particolarmente apprezzabile la chiarezza dell'autore nella spiegazione delle metodologie di lavoro adottate, sia nella fase di raccolta dei dati che in quella, successiva, di analisi.

Per quanto riguarda lo stile redazionale, i frequenti riferimenti a lavori di altri autori, senza le corrispondenti note a piè di pagina, rendono un po' faticosa la lettura del testo, anche perché i *Riferimenti bibliografici* non si trovano alla fine del volume, ma in mezzo allo stesso, prima delle appendici. Avremmo inoltre preferito che l'autore riportasse, in nota, i numeri delle pagine da cui sono tratte le sue citazioni.

Nel complesso, la modalità dell'intervista riesce a rendere bene l'idea della poliedricità della figura del "lavoratore di biblioteca" e l'opera si rivela sicuramente utile per riflettere sulla professione e sulla professionalizzazione del bibliotecario.

Una sintesi del lavoro di Michele Menna è stata pubblicata su "Bibliotime", 5 (2002), 1, con il titolo *Analisi organizzativa di un sistema professionale: il caso dei bibliotecari dell'ateneo bolognese,* <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-1/menna.htm>.

Evelina Ceccato

Biblioteca centrale della Facoltà di giurisprudenza
Università degli studi di Parma
evelina.ceccato@unipr.it