

Le competenze del cybrarian

Brunella Longo

Panta Rei, Milano
longo@pantarei.it

Origine e sviluppo di una nuova figura professionale

In un precedente contributo ho riferito del Metodo delle competenze di successo della scuola Hay/McBer.¹ La progressiva diffusione di questo metodo e di molte sue varianti negli ultimi vent'anni ha via via fatto crescere l'attenzione per le qualità personali degli individui. Le attitudini relazionali e di comunicazione sono diventate una variabile importante anche per i professionisti dell'informazione, come e più delle conoscenze informatiche. Inoltre si danno oggi per acquisiti da parte di tutti i bibliotecari e documentalisti conoscenze teoriche, modelli di comportamento e capacità operative che fino a qualche anno fa si ritenevano prerogativa solo dell'*information broker*, figura professionale centrata sulla conoscenza di fonti elettroniche e sulle capacità relazionali e di comunicazione. Le comunità professionali angloamericane ed europee (SLA, ALARM, ECIA) hanno condotto studi sulla necessità di competenze trasversali, indicate anche nelle linee guida per lo sviluppo IFLA/Unesco come requisito irrinunciabile del personale dei servizi bibliotecari pubblici.

Lo scopo di questo articolo è presentare materiali che documentano i contesti socio-tecnici che hanno dato origine all'idea e al profilo del cybrarian: in altri termini chiediamoci quando, come e perché è emersa l'esigenza di andare oltre al sapere disciplinare LIS (biblioteconomia e/o scienza dell'informazione) e alle conoscenze e

capacità tecniche tradizionali degli *information brokers* per riferirsi ai processi di lavoro e alle prestazioni professionali dei bibliotecari nella società dell'informazione?

Il Manifesto dei cybrarian

Pubblicato nell'aprile del 1993, il *Manifesto dei cybrarian*² di Michel Bauwens è il primo tentativo di descrivere il ruolo dei bibliotecari e documentalisti d'impresa negli ambienti mediati dal computer in rete.

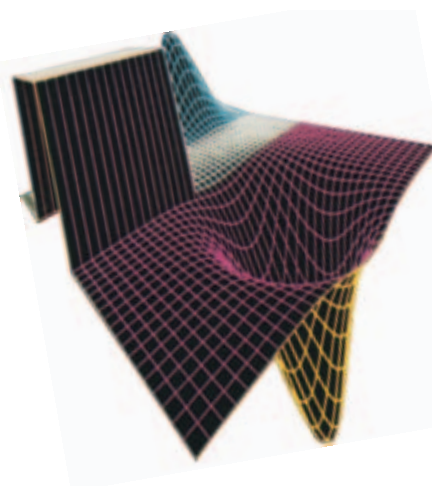
A dieci anni di distanza, la portata "rivoluzionaria" del documento, che allora procurò all'autore il riconoscimento di *europa special librarian*, può sembrare attenuata; non c'è più, infatti, quel senso di meraviglia rispetto al web e alla posta elettronica, oggi strumenti di lavoro quotidiani di chiunque svolga un'attività intellettuale.

Inoltre il documento è contempo-

raneo ad analisi che iniziavano, soprattutto nel mondo anglosassone, a proporre nuove articolazioni del ruolo e nuove esigenze formative dettate dalle innovazioni tecnologiche e dal lavoro in rete,³ oggi scontate. Insomma, l'approccio riflessivo del *Manifesto* proposto da Bauwens non fu proprio un fulmine a ciel sereno ma introdusse nel dibattito professionale l'attenzione per le abilità nelle relazioni, considerandole competenze critiche per il successo nelle organizzazioni della "società dell'informazione".

Vi troviamo indicate le criticità e le soluzioni possibili alle nuove sfide di Internet: Bauwens elabora ipotesi di gestione delle relazioni con gli utenti remoti, modalità di costruzione del valore aggiunto e delle tipologie di servizi che sarebbero diventati in seguito obiettivi delle reti intranet, dei sistemi collaborativi, di knowledge management e di formazione on line. Al centro del *Manifesto* ci sono due idee *in nuce* nelle discussioni dell'epoca⁴ che l'autore ha il merito di considerare soprattutto per gli aspetti culturali e organizzativi, prima che tecnologici: la biblioteca virtuale Internet e la "rete collaborativa dei cybrarian".

Bauwens aveva alle spalle studi politici e un'esperienza di bibliotecario di reference presso la United States Information Agency (dove aveva, tra l'altro, introdotto un modernissimo sistema di automazione nella seconda metà degli an-



ni Ottanta). Nel 1993 egli era *business information manager* alla BP Nutrition, divisione del gruppo British Petroleum, in piena fase di ristrutturazione, come molte altre grandi imprese: gli inizi degli anni Novanta sono stati l'era del *downsizing* teorizzato dai guru del management, con appiattimenti delle strutture gerarchiche, riorganizzazione per processi e pesanti tagli a tutte le funzioni di staff.

Il riferimento alla congiuntura è molto presente nel documento. Tutto il *Manifesto* si può leggere in questa chiave, come espressione di un disagio a fronte di una situazione di ristrutturazione aziendale. L'autore si ritrovò, infatti, ad essere l'unico sopravvissuto di una unità organizzativa di quindici addetti: l'intero organico dei servizi di documentazione del gruppo BP, analogamente a quanto capitava in altre realtà, era passato in pochi mesi da circa duecento a sole trenta persone, la metà delle quali, tra l'altro, non svolgeva più attività di natura tecnico-professionale specifiche della documentazione. Bauwens ipotizzò, senza realizzarlo (lasciò infatti il gruppo BP alla fine del 1993, per creare una società Internet), un nuovo modello organizzativo per la propria funzione. La riflessione del *Manifesto* scaturiva dal riconoscimento di una debolezza congenita della sua funzione: a dispetto dell'enfasi posta sull'informazione "come risorsa strategica", biblioteche e centri di documentazione sono sempre le prime "vittime" delle ristrutturazioni nei momenti di recessione e di riorganizzazione. In tempo di crisi, i servizi erogati da biblioteche e centri di informazione e documentazione vengono giudicati interessanti, forse, ma mai davvero indispensabili. In questa situazione Bauwens ripensa la funzione della biblioteca *corporate* immaginando la creazione di *virtual libraries* diffuse nelle imprese del gruppo e

accessibili per gli utenti "just in time", all'occorrenza, attraverso la rete:

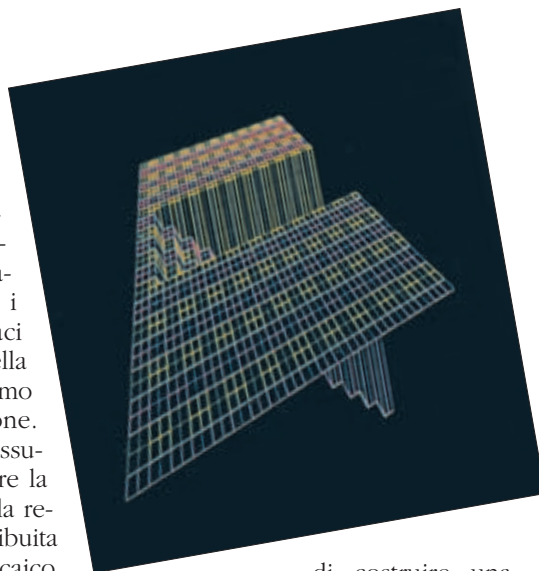
Sarebbe facile lamentare la visione ristretta del management, che punta a soluzioni facili e immediate per ridurre i costi; ma, se non siamo capaci di convincere i nostri capi della nostra utilità, anche noi siamo responsabili della situazione. Senza voler colpevolizzare nessuno, intendo piuttosto stimolare la riflessione su un'ipotesi: che la responsabilità possa essere attribuita a un modello organizzativo arcaico, che trova la sua espressione nell'esistenza di una biblioteca aziendale centrale.

Il nome stesso della professione bibliotecaria è legato a un edificio, e noi bibliotecari siamo emotivamente legati al "prodotto" di questo edificio: il Libro. Inoltre, siamo gli ultimi adepti di un modello organizzativo accentrato, che vede la biblioteca come istituzione a sé stante, luogo nel quale l'utente deve recarsi per ottenere ciò che cerca.

È giunto il momento di cercare un modello diverso, più adeguato ai bisogni degli utenti e in armonia con gli strumenti che la tecnologia mette a nostra disposizione.

Per fare un'analogia con il mondo dell'industria, potremmo dire che la concezione tradizionale della biblioteca è centrata sul processo di produzione, piuttosto che sul consumatore. Ci siamo invaghiti del prodotto – l'informazione – e della fonte dell'informazione (sia essa un libro o una banca dati). L'aspetto discutibile di questo orientamento è che il mezzo sia diventato più importante del fine.

La nuova visione dovrebbe essere centrata sul cliente e orientata al processo. Per i bibliotecari aziendali i clienti dovrebbero venire prima del management. Essi sono, dopo tutto, coloro che devono prendere decisioni critiche riguardo al futuro delle nostre aziende. E il cliente vuole informazioni utili, aggiornate, facilmente leggibili, e non ha importanza quali siano le fonti. Dunque il nostro compito è quello



di costruire una raffineria dell'informazione, un sistema che dia ad ognuno l'informazione che gli serve, rendendo, se necessario, invisibili le differenze di formato e di origine, fondendo fonti diverse nel prodotto finito.

Si è realizzata questa visione? Ebbene la "centralità dell'utente" è diventata un luogo comune, almeno sulla carta, e ha dato impulso alla realizzazione di servizi di assistenza personalizzati e call center con il supporto di sistemi di CRM. Nel complesso, la componente tecnologica della proposta di Bauwens è sicuramente stata realizzata nelle grandi imprese sotto forma di sistemi di *knowledge management* e di *content management* che si sono innestati sulle reti intranet. Questi sistemi permettono un accesso "facile", e integrato, a fonti di informazione interne ed esterne, rendendo irrilevanti differenze di formato e di origine dei dati. Ma sul fatto che tale accesso sia semplice per gli individui e produttivo per le organizzazioni sembra di poter dire che c'è ancora molto da fare. Bauwens ipotizzava l'inserimento del cybrarian, con il ruolo di *knowledge officer*, nei team di processo che via via venivano creati al posto dei vecchi uffici gerarchici e la costituzione di reti di cybrarian su più livelli:

Mentre siamo ancora tentati di creare costose collezioni “just in case” per soddisfare eventuali, future richieste, potremmo e dovremmo concentrarci sulla fornitura di informazioni su richiesta, “just in time”, in risposta a un effettivo bisogno [...].

La nuova tecnologia ci rende indipendenti dalla collocazione fisica. [...] Dovremmo utilizzare le tecnologie di telepresenza per avvicinarci agli utenti, lavorando in quei team *ad hoc* che sono sempre più diffusi. In questo modo saremo integrati nel tessuto aziendale e potremo costruirci una conoscenza profonda dei bisogni informativi individuali. [...] Un'azienda che affronti seriamente i propri bisogni informativi considererà la presenza di un network di cybrarian (bibliotecari capaci cioè di navigare nel “ciberspazio”), collocati in maniera strategica al suo interno.

Questi operatori ben addestrati, esperti nell'uso delle tecnologie dell'informazione, si integreranno

negli altri team, collegati tra loro su tre livelli. Ciascuno sarà connesso, innanzitutto, con tutti gli altri; in secondo luogo sarà collegato con il proprio team di lavoro; infine, sarà in collegamento con un network di information provider esterni (altri cybrarian ed esperti di Internet, information broker). [...]

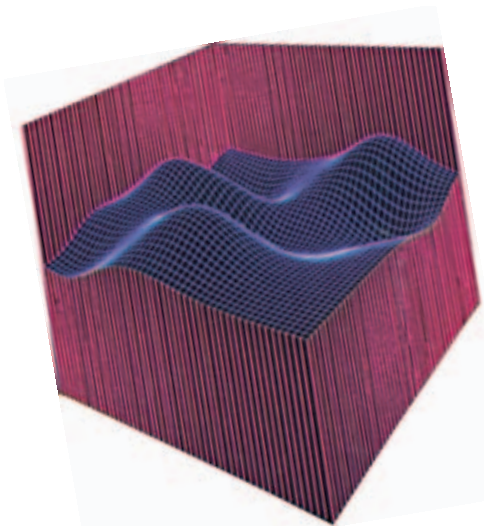
I cybrarian potranno gestire la rete delle informazioni e delle conoscenze dell'azienda: le raccolte di dati, ma anche gli esperti umani; non saranno semplicemente information provider ma anche “gatekeeper”, selezionatori delle expertise interne ed esterne, e in questo ruolo costituiranno un'indispensabile memoria istituzionale, che le aziende non vorranno perdere.

Un modello flessibile, poiché ogni bibliotecario del network potrà specializzarsi o essere assegnato a nuovi compiti man mano che si creano nuovi bisogni e nuovi team.

Perché si realizzino, le reti dei cybrarian devono poter contare su

nuove competenze, che permettano allo specialista dell'informazione di partecipare all'impresa-rete. In particolare, il bibliotecario deve saper lavorare in gruppo e “nutrire la comunità” facilitando agli altri l'accesso e l'uso delle biblioteche virtuali e delle risorse elettroniche.

In questa direzione si sono effettivamente mosse molte iniziative negli anni successivi. Tuttavia, non si può dire che l'enfasi posta sulla rete dei cybrarian abbia attecchito nella comunità LIS: l'attenzione dei bibliotecari, almeno fino alla pubblicazione del documento SLA⁵ sulle competenze del 1996, si è focalizzata maggiormente sulle conoscenze bibliografiche in materia di risorse elettroniche e sul bisogno di acquisire conoscenze informatiche⁶ più che sullo sviluppo di competenze relazionali o nuove modalità di organizzazione del lavoro. Ciò che ha attratto maggior-



mente i bibliotecari nei primi anni del web è stato infatti il concetto di biblioteca virtuale⁷ accessibile “da ogni luogo, in ogni momento”. Ad esempio John Sherwell, del gruppo farmaceutico Smithkline Beecham, descrive ancora nel 1997 le qualità di una biblioteca virtuale nel contesto aziendale in termini tecnici, senza il minimo accenno a nuove abilità relazionali, come del resto faranno molti altri autori che si occuperanno di definire biblioteche virtuali, digitali, ibride ecc. in ambiti differenti.

La novità del *Manifesto* consiste nell’aver posto invece enfasi sulle capacità relazionali e di comunicazione del bibliotecario. Bauwens ha certamente anticipato quel ruolo di “setter”, di “propagatore ambulante del sapere” o “ficciano itinerante” delle comunità di pratiche che esperti di management, più che bibliotecari e documentalisti, avrebbero quasi dieci anni dopo considerato determinante per la gestione della conoscenza nel tessuto organizzativo.⁸

D’altro canto egli risentiva di suggestioni già molto presenti nel dibattito dell’epoca, sia nella letteratura di management sia nel dibattito teorico sull’evoluzione della scienza dell’informazione. La rete dei cybrarian avrebbe soddisfatto quei requisiti di flessibilità e responsabilità indicati da “guru” come Tom Peters, Peter Drucker e da altri autori di management: essa

sarebbe stata, per il bibliotecario, come una sorta di assicurazione contro i periodi di crisi congiunturali, prevenendo il pericolo di restare isolati dai team di lavoro dell’azienda o dalle comunità professionali esterne. Su questo concetto mi piace ricordare come già nel 1989 Paolo Bisogno auspicasse “una reale apertura ed un coinvolgimento verso settori attivi ed operanti sull’informazione” per “porre le basi di una comunità di esperti che partendo dal sistema documentazione individuino un approccio metodologico unitario in grado di corrispondere al proliferare della complessità dei processi informativi”.⁹ Parole che non hanno mai ispirato troppo l’azione dei documentalisti d’impresa, in Italia, ma che testimoniano l’esistenza di una piccola scuola di pensiero nata attorno a Paolo Bisogno e all’ex IRDS, Istituto di studi per la ricerca e la documentazione scientifica del CNR.

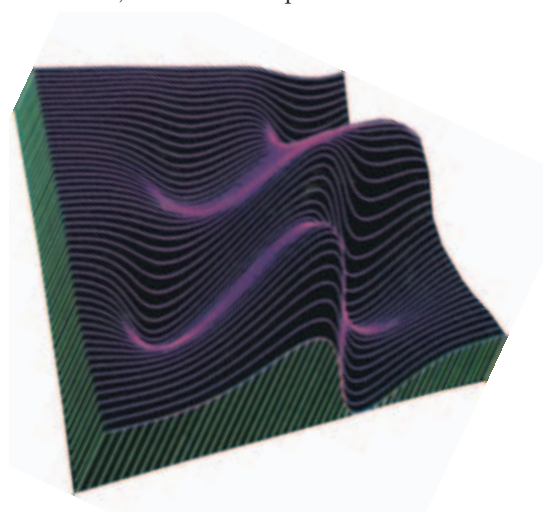
Cybrarian vs bibliotecario tradizionale?

La visione di Bauwens, al di là di qualche iniziale entusiasmo, ha incontrato per un paio d’anni forti resistenze. Essa ha dato origine a un dibattito piuttosto vivace che ha contrapposto alla figura del bibliotecario e del documentalista tradizionali (inseriti nei processi e nei luoghi tipici della biblioteca e del centro di documentazione) quella del cybrarian, inteso come una figura di professionista attivo nelle reti, specialista dei processi di ricerca dell’informazione ma soprattutto esperto di comunicazione e trasferimento di conoscenze, promotore dell’uso dell’informazione.

La maggior parte delle opinioni che si possono rintracciare nella letteratura professionale e negli archivi delle liste di discussione si

sforza di ricondurre il “nuovo” al “già noto” del pensiero di Bauwens e in questa direzione una prima reazione al *Manifesto* di Bauwens è venuta, sempre nel 1993, da Marydee Ojala, una *information broker* americana con una classica formazione biblioteconomica alle spalle, già impiegata per diversi anni alla Research Library and Information Center della Bank of America, prima di fondare una propria società di consulenza.

La Ojala tratteggia il profilo delle competenze professionali e personali del bibliotecario speciale del futuro (immaginato nel 2005)¹⁰ attorno a due gruppi di competenze (*information management* e *organization administration*) ritenute decisive per l’azione dei cybrarian nella società dell’informazione, con riferimento all’ambiente della “organizzazione virtuale” (o impresa-rete) che si sta diffondendo. Quasi come reazione al cambiamento di prospettiva indicato da Bauwens, l’analisi della Ojala si conclude affermando che il cybrarian del XXI secolo dovrà disporre delle stesse conoscenze, abilità e doti personali richieste agli *information managers* del XXI secolo, avendo tuttavia cura di riposizionare il proprio sapere nell’ambito delle biblioteche virtuali. Il bibliotecario deve dimostrare, insomma, di essere un professioni-



sta che sa “stare al passo” con le teorie di management e le organizzazioni virtuali. Ma la sua identità professionale resta fortemente ancorata al processo di selezione, raccolta, gestione e diffusione delle fonti, alla “catena documentaria”, agli insegnamenti fondamentali dei master di biblioteconomia americani la cui concezione curriculare risale agli anni Ottanta (*management, reference, cataloging, automation, communication*). Una supplementare dote di flessibilità – di cui devono disporre, in ogni funzione, i dirigenti d’impresa – farà il resto.

Anche nel ritratto del cybrarian della Ojala troviamo traccia del contesto congiunturale dei primi anni Novanta. La Ojala vedeva un po’ ovunque come, nelle imprese di medie e grandi dimensioni, gruppi di lavoro finalizzati all’implementazione di progetti specifici prendevano il posto di elefantiche burocrazie: giornali economici e libri di management promuovevano l’idea dell’impresa virtuale,¹¹ snella, formata da gruppi di progetto che lavoravano attraverso le reti. Grandi aziende (uno dei casi più emblematici era stato quello dell’IBM) avevano ormai concluso operazioni di *downsizing* (piani di licenziamento di migliaia di persone) quando l’ondata di ristrutturazioni arrivò anche al mondo delle biblioteche e dei centri di documentazione d’impresa, causando la cura dimagrante degli organici cui si riferiva Bauwens. In questo scenario, la definizione delle competenze dei cybrarian della Ojala risente soprattutto di un’urgenza: affermare un’identità professionale già in crisi, fondata sulla competenza bibliografica e sull’expertise di uno specifico processo di lavoro. I cybrarian ritratti dalla Ojala possiedono anzitutto una solida conoscenza delle fonti interne ed esterne all’organizzazione e l’abilità nel selezionarle. La capacità di gestio-

ne dell’informazione del cybrarian si misura sull’abilità nell’acquisire informazioni quando servono (*just in time*), al momento in cui sono necessarie e non già di costruire raccolte, archivi, collezioni di supporti fisici da ordinare nel caso qualcuno ne avesse mai bisogno (*just in case*). Le raccolte di libri e documenti dovranno essere sostituite con riferimenti alle fonti più utili di interesse ricorrente, accessibili in formati elettronici. E quando ciò non fosse sufficiente a snellire e velocizzare i processi di lavoro, il valore aggiunto del cybrarian si svelerà al momento di identificare e indicare gli esperti di un dato campo dello scibile umano o di scovare nel mare dell’offerta informativa dati che altri non sanno trovare (*pockets of undiscovered data*), a prescindere cioè dalle collezioni fisiche.

Questa visione delle competenze dei cybrarian della Ojala è evidentemente la fotografia del ritratto tipico del documentalista d’impresa degli anni Ottanta: i cybrarian sono persone capaci di fornire l’informazione nella forma desiderata, di valutare se e in quale misura impiegare quali tecnologie per il delivery dell’informazione, di valutare la qualità delle fonti, di scartare un documento che non risponde alle aspettative dell’utente, di organizzare l’informazione in modo usabile, facendo ricorso a tecniche tradizionali come l’indicizzazione e l’abstracting ma anche partecipando alla redazione di strumenti di informazione e all’aggiornamento di banche dati e siti web o alla costruzione di basi di conoscenza e biblioteche virtuali.

Quanto all’*atteggiamento* verso gli altri, il cybrarian descritto dalla Ojala è soprattutto una persona capace di anticipare i bisogni, in modo proattivo, distinguendosi nelle capacità di assistenza e di servizio. Le competenze di natura gestionale descritte dalla Ojala

concordano con quelle di realizzazione e operative, di influenza e manageriali che abbiamo visto essere un punto chiave del Metodo della scuola Hay/McBain. La Ojala le presenta con riferimento esplicito al contesto dei centri di documentazione:

1) *visione d’insieme sull’ambiente interno ed esterno all’impresa*: i cybrarian devono comprendere le dinamiche dell’ambiente in cui lavorano e i cambiamenti che lo attraversano continuamente. L’ambiente in cui opera un’impresa virtuale non è limitato all’impresa in sé: i cybrarian devono saper cogliere e comprendere le dinamiche dell’ambiente esterno, creato dalle alleanze e dai fornitori, dai clienti e dai distributori. Il cybrarian deve avere una visione di insieme, insiste la Ojala, e ciò richiede che egli non sia poi così specializzato sugli aspetti tecnici (non è un esperto di reti informatiche, insomma). Il principio della conoscenza pertinente, globale, non frammentata, teorizzato in seguito da Morin e altri sociologi è forse l’aspetto culturalmente più innovativo e affascinante che si intravede in questo medaglione del cybrarian ipotizzato dalla Ojala. Esso tuttavia viene solo sfiorato, come se il cybrarian fosse in fondo soprattutto uno “spettatore” di nuove dinamiche relazionali interne ed esterne all’organizzazione di riferimento, più che un attivo protagonista dei *giochi* nei team interfunzionali e interaziendali dell’impresa-rete;

2) *capacità di gestire risorse umane negli ambienti mediati dal computer*: I cybrarian sono comunque degli esperti nella gestione dei loro team che si collocano sempre più negli spazi virtuali del telelavoro e dell’outsourcing. La Ojala si riferisce a centri di documentazione e biblioteche virtuali che esistono sempre più negli ambienti on line. Qui i cybrarian san-

no creare un clima di fiducia e di responsabilità, coordinano e motivano gli altri;

3) *capacità di comunicare efficacemente all'interno della rete dell'organizzazione*, e attraverso una varietà di mezzi. La comunicazione faccia a faccia è diversa da quella che avviene in rete, avvisa Ojala, e il cybrarian ne è consapevole;

4) *capacità di marketing e di vendita di prodotti informativi*. I cybrarian sanno come promuovere l'informazione nel contesto dei valori, della visione e della cultura della propria organizzazione, utilizzando newsletter, sistemi di conferencing in tempo reale, bulletin board e cooperando con fornitori esterni;

5) *orientamento al cliente*: guidati dalla domanda e dai bisogni dei propri clienti/utenti, i cybrarian tendono a trasferire conoscenze all'utente e non già a mantenere una posizione di controllo o di potere sull'informazione. Verificano regolarmente il tasso di soddisfazione dell'utenza;

6) *la ricerca dell'eccellenza e della qualità nei servizi delle biblioteche virtuali* proietta la figura del cybrarian nuovamente sullo sfondo di un cambiamento di tecnologie e strumenti. L'informazione deve pervadere l'intera organizzazione che si sta smaterializzando e dunque essere organizzata e gestita con strumenti realizzati dai cybrarian;

7) infine, i cybrarian ritratti dalla Ojala possiedono *doti di leadership e visione* e sono un punto di riferimento dell'intera impresa virtuale. Essi forniscono consigli, guide e suggerimenti relativi all'uso dell'informazione, ambito di cui sono esperti. Nelle organizzazioni virtuali della società dell'informazione, la maggior parte delle funzioni e dei prodotti ruoteranno attorno all'informazione e dunque, secondo la Ojala, i cybrarian sono destinati ad avere un ruolo di importanza e visibilità crescenti.

Purtroppo la realtà è andata diversamente: il ridimensionamento dei centri di documentazione aziendali in ogni settore è stata una costante degli anni Novanta a livello internazionale ed è solo all'inizio del nuovo millennio, in un certo senso sulle ceneri dei vecchi centri di documentazione e delle vecchie biblioteche aziendali ridotte spesso a funzioni monoposto, che si vanno costruendo nuovi servizi di informazione, di documentazione e di e-learning.

Il rinnovamento dei curricula LIS negli Stati Uniti¹²

A partire dalle visioni di alcuni professionisti pionieri come Bauwens e Ojala, la ricerca, lo sviluppo, l'esercizio di nuove competenze hanno motivato e supportato negli anni Novanta anche una profonda ristrutturazione dei curricula delle università americane, dando fiato sia al partito dei cybrarian che a quello dei conservatori.

Il dibattito è stato ed è tutt'altro che puramente accademico o ristretto agli addetti ai lavori. Esso è, al contrario, arrivato fino ai grandi media ed è stato condizionato anche dalla domanda proveniente dal mondo del lavoro, un aspetto cruciale per l'aggiornamento dei corsi di laurea, come dimostrano diverse indagini empiriche.¹³

Qualche volta chiusi, più spesso ripensati, i corsi di laurea e i master in Library and Information Science offerti dalle università americane hanno risentito, anticipato e promosso questo genere di richieste provenienti dal mondo del lavoro. Essi hanno ormai l'obiettivo di preparare specialisti dell'informazione capaci di operare in contesti molteplici, e non più solo nelle strutture fisiche delle biblioteche tradizionali. Nel 2002 risultavano esistere in Nordamerica 56 scuole di biblioteconomia e

scienza dell'informazione accreditate dalla American Library Association, la cui offerta è monitorata, attraverso il progetto Kaliper, dalla ALISE (Association of Library and Information Science Education) creata nell'ambito della Fondazione W.K. Kellogg.

Il progetto Kaliper ha individuato sei tendenze che hanno inciso nell'aggiornamento dei piani di studi LIS:

- 1) la nascita di grandi ambienti informativi *versus* l'esistenza di biblioteche "fisiche";
- 2) l'approccio centrato sull'utente, collante tra contributi provenienti da diversi ambiti disciplinari;
- 3) l'aumento della variabile tecnologica;
- 4) la specializzazione;
- 5) il versionamento dei corsi e dei programmi al fine di innalzare il livello di flessibilità dell'offerta;
- 6) la frequenza di corsi universitari da parte di personale già occupato e che giustifica la nascita di nuovi master e corsi di specializzazione.

La conclusione del progetto Kaliper è in linea con il *Manifesto dei cybrarian* di Bauwens: "librarians should concentrate on their skills and roles and view themselves beyond the library/information center walls".¹⁴

Molte scuole di biblioteconomia negli ultimi dieci anni si sono trasformate in scuole di scienza dell'informazione o di *information management*. Il cambiamento di titolazione nei corsi di laurea, già iniziato negli anni Ottanta, a partire dal 1993-1994 è diventato un tormentone nei dibattiti professionali e ha coinciso con il progressivo allargamento degli interessi disciplinari; interazione uomo computer, editoria elettronica, problem solving e altri insegnamenti che solitamente fanno capo nei nostri corsi di scienze della comunicazione, scienze sociali e informatica, sono stati introdotti negli ultimi

tempi da numerose università USA. L'intento è formare personale che possa entrare in tutti i settori e in tutti gli organici della società dell'informazione con un bagaglio di conoscenze specialistiche appropriato per la gestione dei flussi di informazione e dei processi di trasferimento di conoscenze e di lavoro nei servizi informativi, anche con riferimento agli ambienti digitali, cioè ai servizi di reference e di formazione on line. Ma non c'è mistero sul fatto che "il come fare" per realizzare questo obiettivo sia ancora una sfida sia sul piano epistemologico sia su quello operativo.

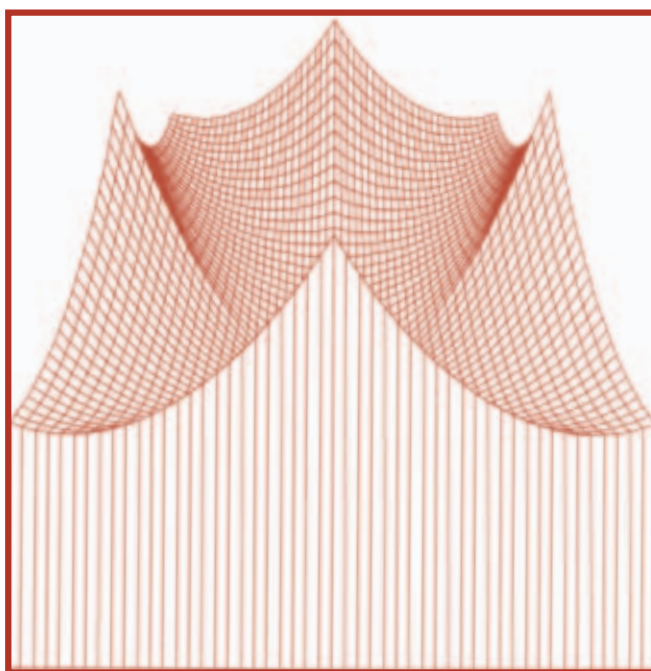
I contesti di riferimento della professione non sono più solo costituiti dalle biblioteche pubbliche, universitarie o dalle biblioteche e centri di documentazione aziendali ma anche dai produttori di banche dati, editori, portali Internet, organizzazioni non profit ecc. In particolare, l'immagine del bibliotecario associata al luogo fisico della biblioteca è ormai decisamente abbandonata. Si osserva

come questo tradizionale ancoraggio alle pareti dell'istituzione "biblioteca" ostacoli la consapevolezza e la riflessione sul fatto che il termine "biblioteca" si riferisce anche e soprattutto alla funzione del "dare accesso all'informazione".¹⁵

Lo sviluppo e l'aggiornamento dei curricula muovono quindi dall'urgenza di mettere in primo piano le esigenze della funzione bibliotecaria, cercando di rendere esplicita la relazione degli insegnamenti con le necessità dei servizi di informazione in vari contesti e superando tradizionali separatezze di approccio (come quello tra docu-

mentazione e biblioteconomia) che in verità la scienza dell'informazione aveva già abbondantemente superato sul piano concettuale vent'anni prima.

Su questa tendenza ha pesato anche l'indirizzo fornito a partire dal 1990 dal ministro del Lavoro statunitense Elizabeth Dole e che trova nel rapporto *What work requires of school: a SCANS report for America 2000*, pubblicato nel 1991, la sua prima formulazione politico-economica, la cui grande



rilevanza anche ideologica è stata richiamata da Sennet.¹⁶ Il rapporto Dole è stato uno stimolo esterno "forte e chiaro" per la revisione dei curricula universitari in molti settori, cui hanno reagito anche le scuole di biblioteconomia.

Il cambiamento di prospettiva ha posto quindi al centro della progettazione didattica la funzione di servizio e non più solamente un processo di lavoro, con i suoi strumenti concettuali e tecnici, consolidato dalla tradizione biblioteconomica.

I curricula dei corsi di laurea LIS si possono considerare oggi interdici-

plinari e impregnati dell'approccio che fino a tutti gli anni Settanta era prerogativa di pochi programmi formativi di scienza dell'informazione. Vi è in essi molta più "Information Science", anche quando si è mantenuta la doppia titolazione "Library and Information Science", di quanto non venga esplicitamente menzionato da molti docenti e dai titoli dei singoli programmi.

Gli insegnamenti, dal punto di vista delle diverse tipologie di compiti concreti cui gli studenti vengono preparati, possono essere aggregati in funzione di sei aree di attività principali, secondo Anderson:¹⁷

- 1) Collection development
- 2) Organization and management of information resources
- 3) Reference and information services
- 4) Training and education
- 5) Interface design
- 6) Preservation

Secondo Tenopir,¹⁸ la formazione universitaria del professionista dell'informazione nordamericano comprende oggi cinque assi tematici che sono poi gli assi costitutivi della scienza dell'informazione:

- 1) Information resources
- 2) Information management
- 3) Information access
- 4) Information systems and technology research
- 5) Information policy

Le associazioni professionali (in particolare la Special Libraries Association e la Medical Library Association), la società privata Outsell e la W.K. Kellogg Foundation hanno avviato nuovi studi previsionali sul ruolo dei professionisti dell'informazione nelle organizzazioni del futuro.

Le ultime ricerche si soffermano sulla scarsa capacità dei professionisti dell'informazione di "pesare",

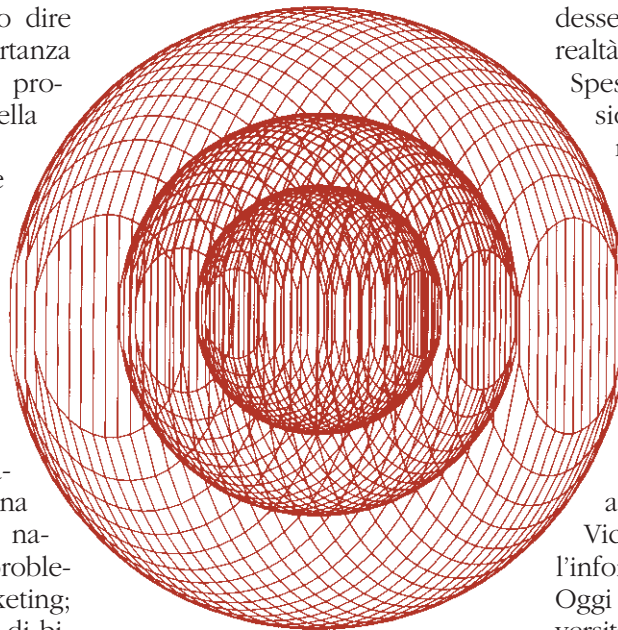
di incidere e di influire sulle realtà organizzative, in parole povere di spiegare agli altri la propria funzione, di far comprendere che cosa sanno fare,¹⁹ in termini non tanto tecnici quanto sociali, economici, culturali, politici. Questa è la sfida del futuro: si avverte l'urgenza di preparare le giovani generazioni a "sapersi vendere", a sapersi proporre al management, ai vari livelli decisionali degli interlocutori pubblici e privati come professionisti capaci di creare nuovi usi sociali ed economici dell'informazione. In una parola, possiamo dire che si è compresa l'importanza della comunicazione per la professione del bibliotecario nella società del XXI secolo.

Viene fatto osservare a tale proposito che l'attitudine a proporre se stessi come "portatori di valore aggiunto", scontata ad esempio per chi esce dalle scuole di management, non esiste tra i neolaureati in biblioteconomia. Nelle *business schools* chi entra ha già maturato per proprio conto una sensibilità verso esigenze di natura organizzativa e per le problematiche di business e di marketing; non così invece nelle scuole di biblioteconomia e scienze dell'informazione che dovrebbero perciò farsi carico di sviluppare queste attitudini anche ricorrendo a insegnamenti specifici in collaborazione con le *business schools* (per esempio, si pensa a come "versionare" corsi di *competitive* e *business intelligence*, o corsi sulla imprenditorialità e sull'industria dell'informazione con un approccio meno passivo, mettendosi cioè più nei panni dei produttori della "merce" informazione che non in quelli, tradizionali, di selezionatori e utenti di prodotti e servizi).

L'ottica che prevale nella riflessione più recente sulla formazione universitaria dei bibliotecari ameri-

cani è quindi quella del marketing e della comunicazione: i meccanismi di promozione e commercializzazione della "merce" informazione devono essere amalgamati con altri contenuti fondanti l'identità professionale perché questa possa sopravvivere e incidere a livello sociale ed economico.

Non solo alle competenze tecnico-specialistiche devono essere affiancate competenze trasversali ma occorre anche dimostrare, e non limitarsi a dichiarare, che il "mix"



delle proprie competenze è funzionale al modello di sviluppo informazionale (o post-industriale). La costante e per tanti versi concitata evoluzione dei programmi universitari nordamericani negli ultimi dieci anni rispecchia il dinamismo e le tensioni del cambiamento di ruolo del professionista dell'informazione a livello internazionale ma testimonia anche la lentezza con cui l'apparato accademico recepisce istanze di natura sociale ed economica che pure permeano l'evoluzione delle discipline. Il dibattito sugli aspetti occupazionali ha ricevuto nutrimento anche da quello, più teorico, sullo stato della di-

sciplina "scienza dell'informazione". Nel 1969 i celebri *library science abstract* erano diventati *library and information science abstract*: l'affermazione dell'acronimo LIS stava ad indicare un campo disciplinare sempre più ampio nel quale confluivano gli interessi di bibliotecari, documentalisti e nuove "figure ibride" di specialisti dell'informazione, impiegati nella promettente industria di prodotti e servizi di informazione elettronica. Ma ci sono voluti altri vent'anni perché l'establishment accademico decidesse di fare i conti con questa realtà.

Spesso, sulla relazione tra professione bibliotecaria in senso generalista (cioè al di fuori degli ambiti della "biblioteconomia speciale") e gestione dei flussi di informazione nella nuova organizzazione del lavoro basata sulla conoscenza, si è fatto riferimento più al pensiero di Peter Drucker e di altri guru del management che all'esperienza e agli scritti di autori come Saracevic o Vickery o di altri pionieri dell'information science.

Oggi finalmente la formazione universitaria dei professionisti dell'informazione negli Stati Uniti sembra orientata ad affrontare la complessità del rapporto tra l'identità professionale di una specifica figura e il modello di sviluppo socio-economico con cui bisogna confrontarsi, assai diverso dal modello industriale che ha visto nascere nel XIX secolo le associazioni professionali e le scuole di biblioteconomia.

Le innovazioni provenienti dagli USA vengono frettolosamente identificate dagli europei con pressioni e suggestioni di ordine tecnologico. Ancora una volta la vecchia Europa tende a concentrarsi sulle collezioni, sui patrimoni, sugli oggetti, sul processo tradizionale di ordinamento e organizzazio-

ne di formati, supporti, materiali, concentrando risorse ed energie sulla costruzione di biblioteche digitali e la migrazione dalla carta alla rete. Perdendo la visione d'insieme dei cambiamenti in atto che sono anzitutto di ordine culturale e sociale, e non tecnico o tecnologico, noi europei finiamo con l'importare dall'America solo formule preconfezionate e statiche mentre le innovazioni che si maturano negli ambienti nordamericani sono frutto di una trasformazione che risente, assorbe e si nutre anche di attriti, contraddizioni e continui compromessi tra nuovi quadri d'uso delle tecnologie e profonde trasformazioni sociali.

Conclusioni

A partire dalle intuizioni di Bauwens, si sono avviate molte riflessioni sul ruolo dei professionisti dell'informazione negli ambienti mediati dal computer. Via via, tutti arrivano a interessarsi agli enormi cambiamenti della nostra epoca. La formazione del cybrarian è un tema di dibattito e di elaborazione che nei paesi più avanzati si alimenta costantemente proprio grazie agli scambi tra il mondo accademico e quello delle pratiche professionali: questi scambi sono istituzionalizzati ormai nel campo delle professioni "forti" (medici, ingegneri) mentre rimangono da costruire nei contesti di quelle "deboli" (bibliotecari, formatori).

La posizione del nostro paese rispetto allo scenario evolutivo della professione che emerge dalle rassegne internazionali è molto arretrata e non può che portare, quando la si osservi storicamente e nel confronto con altri stati, a rilevare la gravità dell'assenza nella formazione universitaria italiana di corsi di Scienza dell'informazione. Per queste ragioni è faticoso occuparsi in Italia non già solo di ruoli

innovativi come può essere quello del cybrarian ma anche di ruoli ormai storicamente maturi, come il bibliotecario di reference: la biblioteconomia accademica italiana è ancora lontana dal quadro teorico che abbiamo delineato in questo e nel precedente articolo sul Metodo delle competenze, risultando spesso ostile alle innovazioni che i professionisti propongono in questa direzione.

Note

¹ B. LONGO, *Il Metodo delle competenze*, "Biblioteche oggi", 22 (2004), 1, p. 7-22.

² M. BAUWENS, *The emergence of the "cybrarian": a new organisational model for corporate libraries*, "Business Information Review", 9 (1993), 4, p. 65-67. Il testo venne conosciuto con il titolo di *Manifesto dei cybrarian* nelle numerose liste di discussione Internet che lo fecero circolare nel 1993. Sulle idee del "cybrary network" vedi anche: Id., *Corporate cybrary networks: an idea whose time has come*, "Internet Business Journal", (1993), 1, p. 25-27.

³ È del 1993 la pubblicazione delle ipotesi di standard per i servizi bibliotecari e di informazione dell'EUCLID (European Association for Library & Information Education and Research).

⁴ Dopo la circolazione del *Manifesto* di Bauwens la letteratura professionale sui concetti di biblioteca virtuale cresce in modo esponenziale, a cominciare dallo stesso anno, parallelamente alla letteratura sul web e alle risorse elettroniche. Per uno stato dell'arte sul concetto di "biblioteca virtuale" precedente al *Manifesto* di Bauwens vedi C. BASILI - C. PETTENATI, *La biblioteca virtuale*, Milano, Editrice Bibliografica, 1994; W. DAVID PENNIMAN, *The library of tomorrow: a universal window serving independent problem solvers*, "Library High Tech", 1992, 40, p. 23-26.

⁵ *Competencies for special librarians of the 21st century*, SLA, October 1996.

⁶ Un esempio di questo approccio "riduzionista" può forse essere la guida di D. & M. KOVACS, *The cybrarian's guide to*

developing successful Internet programs and services, Neal-Schuman, 1997.

⁷ JOHN SHERWELL, *Building the virtual library: the case of Smithkline Beecham*, "Managing Information", 1997, p. 35-36.

⁸ T.A. STEWART, *La ricchezza del sapere. L'organizzazione del capitale intellettuale nel XXI secolo*, Milano, Ponte alle Grazie, 2001.

⁹ *L'informazione come professione: aspetti politici, economici e sociali*, atti del 3° Convegno nazionale AIDA, Roma, 27-29 settembre 1989, a cura di M.P. Carosella e A.M. Paci, CNR-IRDS, 1990, p. 14.

¹⁰ M. OJALA, *Core competencies for special library managers of the future*, "Special Libraries", 84 (1993), 4, p. 230-234.

¹¹ W.H. DAVIDOW - S. MALONE, *The virtual corporation*, Harper-Collins, 1992.

¹² Una prima versione del testo contenuto in questo paragrafo, con il titolo *La formazione del cybrarian. Il rinnovamento dei curricula universitari negli Stati Uniti*, è stata proposta alla lista di discussione AIB-CUR nell'ambito del dibattito "Quale formazione per il bibliotecario" che si è svolta nel primo trimestre del 2003 ed è accessibile dal 14 aprile 2003 all'URL: <<http://www.brunellalongo.it/forcyb.html>>.

¹³ Ad esempio vedi L. MARION, *Digital librarian, cybrarian, or librarian with specialized skills: who will staff digital libraries?*, ACRL Tenth National Conference, March 15-18 2001, Denver, Colorado.

¹⁴ Vedi ALISE, *Kaliper Report. Educating library and information professionals for a new century*, 2000, all'indirizzo: <<http://www.alise.org>>.

¹⁵ R.K. ANDERSON, *The impact of digital libraries on library staffing and education, in Development of digital libraries: an american perspective*, edited by Deanna B. Marcum, Greenwood Press, 2001, p. 155-169.

¹⁶ R. SENNET, *L'uomo flessibile*, Milano, Feltrinelli, 1999.

¹⁷ R.K. ANDERSON, cit.

¹⁸ C. TENOPIR, *I never learned about that in library school*, "Online", 24 (2000), 2, p. 42-46.

¹⁹ Id., *Educating tomorrow's information professionals today*, "Searcher", 10 (2002), 7, p. 12-23.