

## La danza del bibliotecario

Tra percezione comune e profilo professionale

“Ah, lavori all'università!...”  
Gran sorriso, occhi brillanti di interesse.

“E di cosa ti occupi, sei una docente?”

“Veramente...”

“Una ricercatrice?”

“Veramente...”

“Una specializzanda, una tutor...”

“Veramente... sono una bibliotecaria”

“Ah!”

Il sorriso di colpo si appanna, gli occhi da brillanti diventano vacui, l'interesse precipita a livello di mera cortesia...

Che cosa è mai un bibliotecario? Nell'opinione comune, probabilmente, egli è poco più di un oscuro impiegato che passa le giornate ad aspettare improbabili “avventori”, consumatori di libri e riviste (non mi spingo a sperare che si abbia un'idea vicina alla realtà delle svariate sorgenti informative presenti in biblioteca) e che nell'attesa inganna il tedio leggendo il giornale (mi azzardo a credere che anche il livello più basso di percezione lo ritenga perlomeno alfabetizzato) o chiacchierando stancamente con i colleghi o, non c'è da meravigliarsi, giocando ai “solitari” sul computer...

Tra la professione di bibliotecario/a e la percezione comune di ciò che è veramente esiste oggi un tale divario che è giusto interrogarsi sul perché persista, tanto diffusa, un'opinione così superficiale, ingannevole, e assolutamente lontana dalla realtà. Nessuno si trova di fronte a un mistero insondabile se posto dinnanzi alla domanda di cosa si occupa un medico,

un muratore, un cuoco, un sarto, un ministro, un giornalista... Ma un bibliotecario? Beh, io stessa, bibliotecaria da oltre 10 anni, ho sofferto di qualche problema di identificazione. E per la salvezza della mia anima, nonché della mia reputazione, provo ora a tracciare un profilo, non certo esaustivo ma spero un po' più chiaro, di questo misterioso personaggio.

Innanzitutto il bibliotecario è oggi un lavoratore sopraffatto. Gli si richiedono competenze inaudite. Gli standard operativi si moltiplicano, ormai ve ne è uno (si pensi solo alla catalogazione) per ogni tipo di risorsa informativa: monografie, periodici, spartiti musicali, risorse elettroniche... e ogni tipologia è al suo interno riccamente articolata e densa di regole ed eccezioni. Il povero catalogatore, sottovalutato e invisibile responsabile della visibilità del patrimonio, è costretto, ma lo fa di buona voglia, a specializzarsi sempre più se non vuole diventare prigioniero dei suoi stessi oggetti informativi: moderno alchimista, deve trasformare una risorsa (fisica o digitale che sia) in un metadato che la salvi dall'oscurità e la consegnhi al mondo. Prima però deve risolvere il mistero della sua metamorfosi: a questo servono gli standard di catalogazione, tecniche ardue da apprendere, complesse da interpretare, difficili da applicare correttamente. E se abbiamo salutato tutti con gioia le nuove regole italiane di catalogazione, le “Reicat”, non si può negare che la gioia non era disgiunta dallo sgo-



mento di fronte alla complessità e densità del volume, sgomento che deve aver provato intimamente la stessa commissione di revisione delle regole in circa dieci anni di duro lavoro. E per concludere l'elogio e il lamento del catalogatore non si possono, *en passant*, non menzionare gli editori i quali, con i loro voli di fantasia creativa per rendere più appetibili i prodotti, generano copertine e frontespizi perversamente sfuggenti a ogni regola, che spesso gettano nello sconcerto, se non nella prostrazione, anche il catalogatore più esperto.

Perfetto conoscitore della legge sul diritto d'autore, il bibliotecario deve inoltre sapersi aprire un varco nella “giungla del copyright”, senza scontentare gli opposti interessi di editori e utenti.

Sempre sulla soglia del reato, quindi, ed esposto alla denigrazione di entrambi. L'esempio più classico di questa delicata e spiacevole situazione, e che ogni collega conosce, è la “contesa del Pdf”, cioè l'articolo nella versione editoriale definitiva, tale e quale all'originale, anzi l'originale stesso. Ebbene, vai a cavartela con l'editore che nel 99 per cento dei casi ti proibisce di consegnarlo all'utente (se non nella versio-

ne stampata) e con l'utente che, al contrario, vuole “solo” il Pdf da trasferire al sicuro nella chiavetta personale. Prova a far capire all'uno che il diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza è un diritto irrinunciabile, specialmente per chi ha pagato le tasse universitarie e per chi fa ricerca, e che la carta è stata sacrificata (come se non lo sapesse!) alle esigenze della modernità; e spiega all'altro che la legge sul diritto d'autore al pari di tutte le leggi non va violata, che i contratti firmati si rispettano e che alla fine se un editore decide di multare un'istituzione per violazione delle clausole contrattuali si può star certi che dovrà risponderne il bibliotecario, e tanti saluti alla carriera a dispetto dei nobili ideali. Ma non c'è niente da fare; le sue accurate spiegazioni incontreranno sempre l'indifferenza di entrambi.

E che dire del “rosario degli acronimi”, che si allunga di giorno in giorno? Impossibile ricordarli tutti; e sarebbe ingeneroso persuadersi, a causa di ciò, di soffrire di problemi cognitivi e precipitare nello smarrimento e nello sconforto. Non stiamo parlando dei vecchi cari Isbd, ma come non sciogliere immediatamente Dm e com-

prenderne all'istante tutte le implicazioni? E lo stesso, a solo e panoramico titolo e-semplificativo, dicasi per Erms, Mods, Dcmi, Oais, Mag, Rdf, Oai-Pmh, Urn, Uri, Sgml, Xml... Ogni acronimo rappresenta un concetto, o un ambito specifico di conoscenza, o uno standard applicativo, o una problematica aperta, o una nuova sfida professionale... Come non sentirsi (oltre che stimolati, certo) soffermati?

Naturalmente il bibliotecario deve essere anche un esperto informatico. Basti pensare ai software per la gestione dei servizi bibliotecari. Siamo tutti consapevoli di vivere nell'era della biblioteca digitale, della biblioteca virtuale. Mai come ora il bibliotecario, grazie alla più moderna tecnologia, dispone di potenti mezzi per svelare all'universo conosciuto tutte le proprie risorse ed è in grado di raggiungere anche l'utente più remoto (o refrattario). La gestione di informazione e conoscenza – perché è questo che fa il bibliotecario – si è resa più agile, penetrante e ricca di potenzialità grazie a internet e alla tecnologia digitale. “Chiedi al bibliotecario!” diciamo amichevolmente ai nostri utenti lontani e vicini, dalla pagina web della biblioteca. Clicca sul pulsante virtuale, c'è un *form* per ogni richiesta: chiamaci, scrivici, “contattaci”... Non esitare, esistiamo per te.

Va da sé che il bibliotecario deve essere un esperto comunicatore, un maestro di competenze relazionali, dotato di infinita pazienza e ferreo autocontrollo, come chiunque abbia a che fare con un'utenza diversificata. Anche nelle sue giornate peggiori egli (*ella*, più sovente...) non deve trascurare di mostrarsi accogliente, competente, efficiente, affidabile. Infiniti so-

no gli aneddoti che nascono dall'incontro con l'utente e dall'interpretazione delle sue richieste: una vera palestra di ermeneutica dove spesso con caute, ma mirate, domande si deve ottemperare all'arduo compito di chiarire a se stessi, e soprattutto all'utente, cosa mai egli è venuto a cercare in biblioteca.

È stupefacente con quanta approssimazione, spesso, un utente si rivolge al bibliotecario; ma sia pure velato da spesse coltri di incertezza viene espresso un bisogno conoscitivo, ed è necessario intervenire con prontezza. Il *front office* è un lato simpatico della professione ancorché delicato da gestire, a cui bisogna dedicare molte cure, poiché ne va della nostra immagine. E se l'opinione comune che ci riguarda è ancora così oscillante e nebulosa, e assai poco gratificante, la responsabilità è certamente anche nostra, e non si può certo liquidare la questione come un oscuro retaggio del passato, quando i curricula dei bibliotecari erano privi di lauree, master e Phd conseguiti all'estero.

Ottimo conoscitore dei motori di ricerca, delle banche dati specialistiche, dei cataloghi collettivi, il bibliotecario deve sapersi muovere con naturalezza tra l'immensa mole di dati, in inglese naturalmente, e impostare le strategie di ricerca più appropriate. Lungi dal perdersi nei labirinti delle *advanced search* deve, al contrario, essere in grado di orientarsi agilmente tra le promesse e le incognite del web semantico, per poter consigliare opportunamente l'utente, individuare l'oggetto del desiderio e condurlo ad un felice esito della sua ricerca. L'utente non deve mai lasciare la biblioteca deluso e a mani vuote o con la sciagurata persuasione di non

essere stato adeguatamente assistito...!

Il bibliotecario è inoltre un compilatore indefesso di elenchi: è stupefacente quanti elenchi possano essere costruiti, e a quante proiezioni si presti un comune file di excel: elenchi per titolo, per editore, per impact factor, per eigen factor, per ranking, per prezzo, per ambito disciplinare, per sottoambito disciplinare e via con l'immaginazione. E si può star certi che un docente te li fa fare e rifare tutti, perché così è persuaso di occuparsi concretamente della biblioteca, salvo poi non leggerli mai per mancanza, diciamo, di tempo.

Per non parlare dei grafici che tanto naturalmente seguono gli elenchi... e via con le “torte”, le colonne, i diagrammi, le proiezioni, le slides.

Inoltre, in tempi in cui le erogazioni finanziarie sono esigue, il bibliotecario deve sapersi procacciare fondi; deve quindi saper redigere progetti (naturalmente corredati dai diagrammi di Gantt) e conquistarsi una rispettabile reputazione, in barba ai detrattori, per la questua alle fondazioni bancarie e a ogni possibile benefattore o mecenate che incautamente risieda nel suo raggio territoriale, senza dimenticare di tenere d'occhio i vari bandi nazionali e internazionali di enti governativi e non, che erogano occasionalmente finanziamenti. Ed eccolo nella mischia della “competizione dei poveri”, con nobili obiettivi, alte idee e tasche (sempre più) vuote.

Infaticabile negoziatore, il bibliotecario deve possedere anche elevate capacità di contrattazione con gli editori. È chiamato infatti a condurre complesse negoziazioni, nelle quali in realtà ha ben poco margine contrattuale; ma meglio dei corsi alla “Boc-

coni” forse bisognerebbe inserire nel curriculum uno stage in un suk di Marrakesh... Non bisogna, infine, dimenticare che il bibliotecario ha una *mission*: ieri si identificava principalmente nel ruolo di conservatore della conoscenza, oggi, in un'accezione più ricca e molto più dinamica, “promuove conoscenza”, attraverso la gestione responsabile delle risorse informative che gli (“le”, più sovente...) sono state affidate. È in quest'ottica più matura e coinvolgente che è diventato un sostenitore e divulgatore delle nuove frontiere della comunicazione scientifica: l'*open access* con le sue problematiche e le sue speranze, per una disseminazione della conoscenza più democratica e a costi sostenibili. Il movimento *open access* ha trovato nei bibliotecari di tutto il mondo la sensibilità giusta per una progressiva affermazione e un consenso sempre più condiviso.

Molto ci sarebbe ancora da dire sulla figura del bibliotecario, combattuto tra il complesso di calimero e superman, ma siamo già stati troppo parziali negli elogi e volutamente ironici nell'elenco delle *doléances*. Ovviamente non posso che concludere affermando che questo è uno dei mestieri più belli che ci siano, specialmente per chi ama non tanto i libri, come comunemente si crede, quanto l'idea della conoscenza nella sua accezione più dinamica, come qualcosa che si muove, circola, si propaga, raggiunge chi la cerca, chi ne ha bisogno, chi la desidera. E il bibliotecario è il modesto strumento di questa impareggiabile danza.

Rosa Romeo

Nuova Biblioteca medica  
Università degli studi  
del Piemonte Orientale  
romio.ros@libero.it