

Professionalità convergenti senza professionisti

PIERO CAVALERI¹

Le attività del documentalista e del bibliotecario, dopo un periodo di apparente divaricazione dovuta al diverso rapporto con le nuove tecnologie, si vanno sempre più unificando. Il centro di queste attività è il servizio agli utenti e il trattamento delle informazioni, mentre sempre più l'attenzione al documento come oggetto materiale caratterizza solo specializzazioni quantitativamente marginali. Entrambe queste attività hanno uno status che rende difficile la loro assimilazione alle libere professioni. Possiamo definire professionisti coloro che agiscono in biblioteche e centri di documentazione solo se intendiamo questa attribuzione nel senso di utilizzo di conoscenze tecniche e soprattutto in presenza di rilevanti responsabilità gestionali e decisionali.

Parole chiave: Documentalisti - Bibliotecari - Attività - Professione

Parlare della professione di documentalisti e bibliotecari significa cercare prima di tutto di capire quali siano i confini di queste attività, di comprendere se si tratta di due professionalità separate oppure se stiamo parlando di un'unica professione che sotto l'impulso delle innovazioni tecnologiche ha assunto negli anni '70 del Novecento vesti diverse, per poi ritornare a convergere quando queste stesse tecnologie hanno raggiunto una maturità tale da renderle una presenza stabile, anche se dinamica, nelle attività di entrambi i gruppi professionali.

Un altro aspetto importante da indagare è l'omogeneità che oggi i due settori hanno al loro interno, cioè se l'evoluzione avvenuta negli ultimi anni, sia nel mondo delle informazioni che nelle professioni stesse, consenta ancora di utilizzare ognuno dei due termini per indicare un'unica professionalità, oppure se la realtà ha fatto sì che all'interno dei due settori si evolvessero ambiti differenziati secondo linee di frattura imprevedibili quando si strutturerà la professione del documentalista come distinta da quella del bibliotecario.

Un'altra domanda a cui, secondo me, è necessario rispondere è quale *status* debba essere dato a queste attività. In particolare dobbiamo capire in quale senso stiamo parlando di un'attività svolta da professionisti e di conseguenza di come debba configurarsi il riconoscimento sociale di questa professione.

¹ Il seguente intervento esprime l'opinione personale dell'Autore. Solo nel caso sia fatto esplicito riferimento ad AIDA le affermazioni possono essere riferite all'Associazione.

Il primo quesito, quello sulla natura e i confini delle professioni dei documentalisti e dei bibliotecari, per me ha una risposta molto chiara. Oggi queste realtà non sono nettamente distinguibili, le sovrapposizioni sono tali da poter parlare di un'unica professione, che io chiamerei dei professionisti delle informazioni. L'evoluzione, al contrario di quanto sembrava dovesse avvenire, ha portato alla convergenza delle attività svolte in questo settore. La differenza dell'utenza dei documentalisti, rappresentata da professionisti, rispetto a quella più generica dei bibliotecari, non si riflette più in una distinzione rigida tra i due mondi: le esigenze sempre più sofisticate di ogni categoria di utenti hanno comportato la diffusione delle competenze dei primi anche tra i secondi.

Siamo tutti degli operatori dell'intermediazione informativa e documentale che utilizzano largamente strumenti digitali sempre più semplici tecnicamente, siamo tutti sempre più orientati ai bisogni dei nostri utenti e alle informazioni che possono soddisfarli piuttosto che agli aspetti tecnici degli strumenti per trovarle o delle procedure per conservarle.

I professionisti delle informazioni possono agire in contesti diversi, ma le loro competenze sono sempre meno legate alla materialità dei documenti, agli strumenti che usano o all'ambito organizzativo dove operano e sempre più hanno a che fare con la necessità di padroneggiare le informazioni contenute nei documenti stessi, di conoscere gli universi informativi cui fanno riferimento i propri utenti e di fornire servizi in modo efficace, rapido e soddisfacente per un'utenza sempre più esigente.

Le specializzazioni all'interno di questo campo possono essere molte, gli estremi possono essere anche molto distanti, ma vi è un fine delle attività - le necessità dell'utente - un insieme comune di competenze delle comuni tecniche gestionali, di ricerca e di comunicazione che rendono unitario il settore.

Quello che è avvenuto negli ultimi 30 anni è un progressivo spostamento delle attività dei bibliotecari - specialisti o di biblioteche pubbliche - verso il soddisfacimento dei bisogni informativi degli utenti, con la necessità di sviluppare sempre più conoscenze sul contenuto informativo dei documenti, mentre i documentalisti hanno visto venire in primo piano e diffondersi quelle che erano le vere caratteristiche innovative della professione: le conoscenze degli universi informativi di riferimento e la capacità di recuperare ed elaborare le informazioni, mentre diminuiva l'importanza della competenza specialistica nella elaborazione di strategie di ricerca in banche dati tese a ottimizzare il carico degli elaboratori, quantità su cui si basava il calcolo del costo di utilizzo delle banche dati.

L'evoluzione delle tecnologie digitali ha fatto sì che le modalità di accesso alle informazioni elettroniche divenissero sempre più semplici e diffuse per quanto riguarda gli strumenti tecnici, mentre la crescita della disponibilità di documenti/informazioni ha reso sempre più rilevante il ruolo dell'intermediario per

garantire un accesso rapido alle migliori informazioni disponibili nelle condizioni date e per gruppi di utenti/clienti sempre più vasti.

La convergenza dell'attenzione di gran parte dei professionisti delle informazioni sul contenuto informativo dei documenti, piuttosto che sui documenti o sulle modalità di accesso agli stessi, ha riunificato anche gruppi che si era ritenuto dovessero divaricare. Contemporaneamente, però, è accaduto che alcune aree specializzate di entrambe le professioni si trovassero a percorrere strade che, a mio parere, hanno portato o porteranno alla creazione di professionalità specifiche e separate oppure alla convergenza in altri settori.

Coloro che si sono specializzati nella costruzione di strumenti elettronici per l'accesso alle banche dati oggi sono ormai da considerarsi parte degli operatori del Web, professionalità che hanno delle affinità con i professionisti delle informazioni ma che debbono essere differenziate in modo chiaro. Nulla impedisce che qualcuno possieda le capacità di entrambe le professioni, ma sono due professionalità distinguibili.

Anche gli specialisti della gestione dei flussi documentali aziendali, pur avendo in vari casi avuto percorsi lavorativi in ambito documentalistico e applicando tecniche specifiche della documentazione, hanno sempre più una professionalità specifica che li pone a metà tra gli archivisti e i documentalisti, con una tendenza a fondersi con la parte dei primi che si occupa di archivi correnti.

Un fenomeno analogo sta avvenendo per gli specialisti della conservazione dei libri e della bibliologia. Questi specialisti mantengono la propria focalizzazione sul documento materiale per conservarlo e studiarlo come testimonianza di una evoluzione culturale, sociale ed economica. Alcune capacità tecniche continuano ad essere comuni ai professionisti delle informazioni, ma sempre meno lo sono i fini dell'operare, la preparazione di base e l'organizzazione delle strutture in cui operano. Gli studiosi della evoluzione materiale del libro, della storia delle vicende editoriali dei testi svolgono sempre più una professione di bibliografia storica, di ricerca storica o di conservazione di beni di tipo museale. Possiamo dire che le organizzazioni in cui lavorano sarebbe bene denominarle biblioteche-musei o musei dei libri, riservando il nome di biblioteche a quelle realtà che si occupano di mettere a disposizione informazioni, documenti e libri correnti.

Anche coloro che fanno dello studio della storia delle biblioteche il centro della loro attività sempre meno possono essere considerati parte della professione. La loro relazione con i professionisti delle informazioni è la stessa che intercorre tra uno storico delle scienze mediche e i medici.

La professione dei bibliotecari/documentalisti si trova collocata, con tutte le sue specificità, in un ambito più ampio, quello delle professioni degli specialisti della gestione e dell'intermediazione dei documenti, delle informazioni e delle conoscen-

ze. Questo ambito comprende, oltre ai professionisti delle informazioni, gli archivisti e i gestori della documentazione/conoscenza aziendale, settori con i quali le aree di confine sono spesso sfumate e con i quali devono essere create delle strutture permanenti di confronto.

Estranei a questo ambito sono invece coloro che si occupano di elaborazione dei dati, di comunicazione o di produzione di notizie e testi (giornalisti, autori etc.). Verso questi professionisti va pragmaticamente definita la distanza che separa le rispettive competenze. Nonostante confusioni terminologiche non ci sono aree di sovrapposizione o di ambiguità con queste professioni. Apparteniamo ad ambiti diversi e distinti. Quando parliamo di informazioni usiamo lo stesso termine, ma indichiamo oggetti diversi. Gli scambi di conoscenze e tecniche possono essere certamente fecondi, ma come con qualsiasi altra professione.

Una professione con cui dobbiamo comprendere quali relazioni stabilire è quella di coloro che realizzano siti Web, che non devono essere confusi con gli informatici. È una professione ancora allo stato nascente, nella quale sono confluite persone con percorsi lavorativi diversi e che continua ad accogliere competenze dalla "computer science", dalla comunicazione e dalle scienze delle informazioni. Quale sia l'apporto di competenze che i documentalisti possono offrire a questi professionisti è ancora non definito, come non sono chiare le relazioni permanenti che si possono stabilire tra i due gruppi professionali. Certo è comunque che molte delle soluzioni empiricamente evolute per la strutturazione delle informazioni nei siti presentano molti aspetti di affinità con quelle già messe a punto dai professionisti delle informazioni.

Cerchiamo di comprendere quale debba essere il cuore dell'attività dei professionisti delle informazioni oggi. Sicuramente è l'attività di intermediario delle informazioni quello che caratterizza la nostra professione oggi. Prendendo come punto di riferimento il complesso di competenze ed attitudini che Certidoc propone, possiamo vedere che la gran parte riguarda proprio il recupero e il trattamento delle informazioni.

Certamente permangono delle nicchie professionali in cui è prevalente la competenza sui documenti come oggetti, ma queste nicchie sono sempre più ristrette.

Le competenze necessarie per svolgere il ruolo di professionista delle informazioni possiamo raggrupparle in queste aree:

- competenze relative alla ricerca delle informazioni;
- competenze relative agli universi informativi specialistici;
- competenze relative al trattamento delle informazioni;
- competenze necessarie per gestire le organizzazioni di appartenenza;
- competenze tecniche nel trattamento dei documenti;
- competenze tecniche sull'elaborazione dei dati.

Il secondo punto che intendo sviluppare riguarda la necessità di distinguere con chiarezza chi intendiamo identificare come professionisti delle informazioni all'interno delle persone che agiscono in centri di documentazione e biblioteche. Con questa denominazione non intendiamo, infatti, indicare tutti coloro che lavorano in queste organizzazioni, ma solo le persone che svolgono delle attività intellettuali caratterizzate dal possesso di uno specifico sapere tecnico e da capacità decisionali, a prescindere da specifici livelli di titolo di studio e da denominazioni contrattualistiche.

Sempre usando Certidoc come strumento di analisi, vediamo che questo propone 4 livelli di competenza.

È importante comprendere che anche il livello più basso non si riferisce al personale ausiliario che opera in centri o biblioteche.

La parola "professione" in italiano può assumere un significato generico che la rende un sinonimo di attività lavorativa, così da consentire l'estensione della denominazione di una professione specifica a chiunque agisca all'interno di una organizzazione denominata in un certo modo.

Per comprendere meglio chi dobbiamo identificare come professionista delle informazioni possiamo rivolgerci alla cultura anglosassone che distingue all'interno del personale delle organizzazioni "professional" oppure dei "technician", da coloro che non hanno una competenza professionale specifica e sono identificati come "clerical" oppure come "assistant"².

Un altro punto importante riguarda le attività che comportano la mera applicazione di conoscenze tecniche: in questi casi si dovrebbe parlare di "paraprofessional"³, mentre l'attribuzione del ruolo di "professionisti" dovrebbe essere riservata a chi è in grado, per capacità, competenze e attribuzioni, di esercitare un ruolo decisionale autonomo, anche se privo di potere di indirizzo su altri.

I primi due livelli di Certidoc descrivono delle figure di paraprofessionisti, mentre solo i due ultimi livelli di competenza designano figure che possiamo identificare come professionisti in senso completo.

Rimangono due ultimi punti da indagare, quello della dimensione pienamente professionale dei bibliotecari/documentalisti rispetto non alle loro competenze, ma al ruolo che concretamente svolgono e quello della necessità che la nostra attività sia regolamentata pubblicamente.

² Si vedano le voci "Clerical assistant" e "Library clerk" in *Harrod's librarians' glossary and reference book*, 2005.

³ Watson, 2006.

Ebbene, sul primo punto, ritengo che la nostra categoria non possa essere, almeno in Italia, considerata come pienamente professionale, ma al più solo una semi-professione⁴. Infatti nel nostro settore rimangono molto ristrette due delle dimensioni necessarie per far identificare un gruppo di specialisti come professione: l'esistenza di corsi di studi formali specifici e la presenza di un numero consistente di operatori cui venga riconosciuta la capacità di svolgere i propri compiti sulla base di decisioni proprie e non di regole predefinite.

Per quanto riguarda i corsi di formazione professionale superiore, dobbiamo avere il coraggio di affermare che quelli che attualmente vengono svolti nel contesto dei corsi di laurea in beni culturali non rispondono alle caratteristiche che i professionisti che sto descrivendo dovrebbero possedere. Servono per preparare alla professione di conservatori e studiosi dei beni librari, ma non a quella dei professionisti delle informazioni. Naturalmente affermando ciò non mi riferisco all'attività dei singoli docenti, che in alcuni casi sono portatori di capacità di prim'ordine come bibliotecari/documentalisti, ma al contesto, al *curriculum* e all'organizzazione complessiva di questi corsi.

Un'altra caratteristica del nostro settore è l'assenza quasi assoluta di professionisti che svolgano attività autonoma, caratteristica molto rilevante in molte delle attività professionali regolamentate pubblicamente. La rilevanza di questo aspetto, pur non essendo assoluta, è dimostrata dal contesto in cui il Codice civile colloca le professioni intellettuali e dall'attenzione che lo stesso dedica alla relazione tra il professionista e i suoi clienti.

Senza il verificarsi di queste condizioni possiamo essere dei professionisti perché svolgiamo una attività intellettuale basata su conoscenze tecniche, ma risulta difficile affermare che la nostra sia e possa divenire in breve tempo una professione socialmente riconoscibile e riconosciuta.

Il riconoscimento sociale della nostra professione dobbiamo ancora conseguirlo agendo in modo tale da far comprendere in modo diffuso l'importanza delle attività che svolgiamo e della necessità che siano svolte in modo efficiente ed efficace.

Io penso che dobbiamo esercitare un'azione decisa perché questo riconoscimento divenga una realtà, ma questo non significa che si debba perseguire una regolamentazione pubblica e di natura pubblicistica di un'attività che, a mio parere, manca di caratteristiche che giustificano l'intervento dello Stato nel determinare chi può o meno svolgere un certo compito.

Certamente documentalisti e bibliotecari svolgono una professione intellettuale ma, «[...] nella categoria generale delle professioni intellettuali, quelle determinate dalla

⁴ Una breve trattazione della distinzione tra professioni e semi-professioni può essere trovata alla voce "Professioni" dell'*Enciclopedia delle scienze sociali*, 1991.

legge sono tipizzate ed assoggettate all'iscrizione in albi ed elenchi; mentre, all'infuori di queste, vi sono non solo professioni caratterizzate per il loro specifico contenuto, ma anche prestazioni di contenuto professionale od intellettuale non specificatamente caratterizzate, che ben possono essere oggetto di rapporto di lavoro autonomo»⁵.

Le attività dei professionisti delle informazioni non sono determinate dalla legge e perciò possono essere svolte liberamente anche se questo non significa che chiunque sia in grado di svolgerle.

L'obbligo di iscrizione ad un albo professionale ha carattere costitutivo di uno *status* professionale, ma la relazione inversa non vale. Infatti l'assenza di un tale obbligo non impedisce che una professione sia tale.

Quali dovrebbero essere le condizioni perché una professione debba essere regolata dallo Stato?

Chiaramente le scelte in questo campo sono di natura culturale e politica. In una cultura dirigitica potremmo ipotizzare di imporre norme pubblicistiche per l'esercizio di qualsiasi attività. In Italia ciò è avvenuto in un non lontano passato che ha lasciato ancora molte scorie nel nostro ordinamento.

Io penso invece che le professioni regolamentate pubblicamente debbano essere l'eccezione. Debbono essere imposte regole pubbliche quando si hanno implicazioni per quanto riguarda la sicurezza pubblica o dei singoli utenti; quando si producono beni o servizi esclusivi cui terzi debbano affidarsi obbligatoriamente per condurre i propri affari, quando la difficoltà di comprendere la correttezza della prestazione impedisca all'utente un giudizio sul servizio ricevuto, infine quando sia rilevante il rischio di comportamenti truffaldini perché si sollecita il pubblico risparmio o la pubblica fiducia.

Queste condizioni per i bibliotecari/documentalisti non sono certamente evidenti.

Nonostante in Italia, sulla base del Codice civile, siano molte le professioni che, a mio parere, con ben poche ragioni hanno visto lo Stato intervenire per regolarle, io mi auguro che ciò non accada per la nostra.

Le capacità e le competenze dei professionisti delle informazioni dovrebbero essere valutate dagli utenti e dai datori di lavoro in base alle loro esigenze, mentre il compito di facilitare l'identificazione di coloro che possiedono le competenze complesse richieste per svolgere queste attività deve essere affidata ai gruppi professionali associati e non allo Stato.

Le associazioni del settore debbono proporre forme di certificazione di coloro che vogliono svolgere la professione di specialista delle informazioni. Chi si presenta sul

⁵ Cian, 2007, p. 2228.

mercato del lavoro, lavoratori e, soprattutto, datori di lavoro, dovrebbe capire l'importanza di poter basare le proprie scelte sulle indicazioni implicite nel possesso di un certificato di capacità professionale.

Fondamentale è capire però la differenza tra regolamentazione pubblicistica e certificazione da parte delle associazioni.

La regolamentazione pubblicistica di una professione crea un organismo dotato di un ruolo pubblico, chiamato nella maggior parte dei casi Ordine, e un monopolio per lo svolgimento di determinate attività per coloro che hanno passato determinate prove di ammissione.

Al contrario la certificazione prevede un accertamento - spesso periodico - delle capacità professionali di coloro che già sono inseriti da tempo in una certa attività e che hanno sviluppato un livello minimo di esperienza, senza che però sorga un obbligo per i lavoratori di certificarsi o per i datori di lavoro di impiegare solo personale certificato. L'ingresso nel mondo del lavoro dei giovani aspiranti professionisti (in gergo chiamati *junior*) avviene sulla base dei requisiti di formazione che le associazioni definiscono per l'ammissione ai processi di certificazione.

I professionisti decidono di certificarsi perché ritengono di migliorare così le proprie prospettive di carriera e guadagno, mentre chi richiede determinate prestazioni valuta che sia suo interesse avvalersi di persone certificate.

Per fare un paragone nell'ambito dei prodotti, la commercializzazione di medicinali richiede un controllo pubblico cogente, mentre i libri possono essere più o meno autorevolmente "certificati" da esperti, giornali o riviste ma poi ognuno è libero di leggere ciò che vuole, anche i peggiori romanzi rosa.

L'impostazione di AIDA è quella che sia necessario che lo Stato definisca quali requisiti debbano rispettare le associazioni che vogliano rilasciare certificazioni di capacità professionale rispetto a specifiche attività. Nel contempo pensiamo che non debba divenire obbligatoria l'iscrizione alle associazioni stesse, che gli organismi di valutazione siano autonomi e non soggetti agli organi associativi⁶ e che le associazioni certifichino periodicamente conoscenze, competenze, attività e non l'appartenenza ad una categoria.

Le mie conclusioni sono che è necessario definire e continuamente ridefinire le conoscenze e le competenze che debbano avere i "professionisti delle biblioteche e delle informazioni" ricorrendo ai modelli proposti all'estero e in Italia, tra i quali noi proponiamo Certidoc.

⁶ Si veda la norma ISO17024 sulla cui base è stato costituito Certidoc Italia.

Nel far ciò dobbiamo tener presente che l'evoluzione della domanda e delle condizioni di erogazione dei servizi bibliotecari e documentali hanno determinato convergenze e divaricazioni professionali rispetto alla realtà di 30 anni fa.

Negli anni '70 sembrava dovesse emergere una separazione professionale tra documentalisti e bibliotecari basata sugli strumenti utilizzati e sul diverso rilievo che le due professioni attribuivano alle informazioni rispetto ai libri. Oggi possiamo invece dire che la centralità delle informazioni è comune ad entrambi i gruppi, come analoghi sono i mezzi utilizzati per la ricerca e l'elaborazione delle informazioni. Può, semmai, rimarcarsi una differenza d'enfasi sulla maggiore o minore rilevanza che riveste lo specifico bisogno o progetto conoscitivo dell'utente nella profondità del coinvolgimento del professionista dell'informazione: già le attività di *reference* "alla persona" sempre di più agite da molti bibliotecari verso i propri utenti costituiscono un deciso passo verso l'integrazione, nei fatti, delle due figure professionali. Alcuni sottogruppi di entrambi gli ambiti si sono invece differenziati focalizzando la propria attività sulla elaborazione automatica dei dati, sulla comunicazione o sulla conservazione e lo studio storico degli oggetti librari.

Vista la difficoltà di sostenere la professionalità del nostro settore in base allo svolgimento di un'attività autonoma e di richiedere un intervento regolamentativo dello Stato, in assenza di interessi pubblici da tutelare, quello che dobbiamo perseguire è il riconoscimento sociale della nostra come un'attività intellettuale specifica, una professione che richiede un ampio bagaglio di conoscenze specialistiche e un notevole margine di discrezionalità e autonomia decisionale, pur essendo in gran parte esercitata in organizzazioni gerarchiche.

La nostra deve essere un'azione che abbia come fine principale quello di accrescere la qualità di chi svolge la nostra professione e che combatta risolutamente qualsiasi posizione di rendita basata su ruoli acquisiti.

Le associazioni devono proporsi come soggetto che garantisce sulle capacità di coloro che certificano per lo svolgimento di determinate attività professionali, sia che queste siano svolte come attività autonoma sia all'interno di organizzazioni pubbliche e private.

Il riconoscimento sociale passa attraverso la spinta perché si creino autonomi e specifici percorsi formativi e la diffusione della consapevolezza che l'impiego di un "professionista delle informazioni" sia un vantaggio per la produttività delle organizzazioni e non un onere aggiuntivo per le stesse. La ricerca di forme di protezione dalla concorrenza o di rivincita *ex-lege* per la scarsa considerazione in cui ritengono di essere tenuti coloro che già operano nelle organizzazioni, specie in quelle pubbliche, ritengo che sarebbe una operazione conservatrice che finirebbe per decretare la stasi del nostro settore e la scomparsa dei veri professionisti delle informazioni, con grave danno per gli utenti e per l'efficienza delle organizzazioni stesse.

Bibliografia

- Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), *Qualifications and chartership*. <<http://www.cilip.org.uk/qualificationschartership/>>
- Cian, Giorgio - Trabucchi, Alberto, *Commentario breve al Codice civile*. 8^a edizione. Padova : Cedam, 2007
- Enciclopedia giuridica*. Roma : Istituto per l'enciclopedia italiana, 1988-... Le voci: "Professioni". In particolare: "Professioni. IV) Professioni intellettuali e subordinazione"
- Enciclopedia delle scienze sociali*. Roma : Istituto della enciclopedia italiana, 1991-... La voce: "Professioni"
- European Council of Information Associations (ECIA), *Euroguida I&D*. Roma : AIDA, 2005 <<http://www.aidaweb.it/euroguida/certidoc/euref1&2-italiano.pdf>>
- Harrod's librarians' glossary and reference book: a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*, compiled by Ray Prytherch. 10th ed. Aldershot : Ashgate, c2005
- Rehman, Sajjad ur, *Preparing the information professional: an agenda for the future*. Westport, CN; London : Greenwood Press, 2000
- Watson, Margaret, *Certification: recognition of the contribution made by paraprofessional staff in libraries and information services*. "Associates", 13 (2006), n. 1 (July) <<http://associates.ucr.edu/706fwat.htm>>.
-