



Recensioni

A cura di Anna Baldazzi

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. 179 p.
(Amministrare l'Università ; 8) ISBN 88-491-1875-9. 15 €

Recensita da **Domenico Bogliolo** <domenico.bogliolo@uniroma1.it>, Università degli studi di Roma "La Sapienza"

Da quando alle università è sorto il vezzo di dichiararsi industrie della conoscenza, sembra che si siano resi disponibili anche per noi quel pensiero e quelle realizzazioni della scienza dell'organizzazione che prima restavano accuratamente confinate nel mondo dell'impresa con fini di lucro. Nel medesimo modo, abbiamo avuto il privilegio di poter cominciare a sperimentare su noi stessi un processo di dissoluzione non del lavoro, ovviamente, ma del lavoro alimentato nel solco di una solida tradizione: il "faticare", caratterizzato da ruoli e orari specializzati e stabili, da differenze cristallizzate fra la vita in casa e quella in ufficio, da soglie ferme come il titolo di studio e l'età pensionabile, da rapporti assoluti fra il potere dell'erogatore del servizio e la sudditanza dell'utente, eccetera.

Le due variabili, della nuova organizzazione e del nuovo lavoro, sono in gran parte indipendenti e sono esse stesse effetti di un cambiamento più generale e più antico, a dar ragione del quale non bastano lo sviluppo incontrollato della scienza occidentale e della sua tecnologia, né il loro asservimento all'etica del consumismo né, dall'inizio del Rinascimento in poi, la povertà crescente delle nostre comunità sociali, che esige un controllo sempre più pervasivo delle antirazionalità inevitabili in qualsiasi modello economico, con il conseguente approdo (che è diventato macroscopico ai nostri giorni) a quella globalizzazione dei mercati che è strategia di fuga alla loro saturazione.

Sul versante del lavoro, forse perché coinvolge più drammaticamente gli esseri umani, l'altalena pare più

evidente che in quello dell'organizzazione. Che significa, infatti, teorizzare la centralità delle professioni in quanto espressione del lavoro intellettuale se non, come per metafora, il ritorno di moda di un umanesimo dei rapporti sociali, imprigionato fra muraglie per tutti gli anni che vanno da Cartesio alla lenta fine del taylorismo?

Il caso dei bibliotecari (e della crescente quasi miriade [1] di professioni connesse) pare esemplare: che cos'altro facevamo, prima di chiamarci "lavoratori della conoscenza"? Non si tratta, certamente, di un semplice cambio di nome, come per certi eufemismi correnti, ma del sintomo della destrutturazione di qualifiche cristallizzate, alla ricerca dei denominatori comuni che sottostiano ad aree professionali interattive e omogenee. Resta il fatto che l'area LIS è sempre stata, per essenza e per tradizione, quella più positivamente sensibile agli arricchimenti dei profili professionali, da un lato, e a forme di organizzazione razionale del lavoro, dall'altro [2].

Resta anche il fatto che il (nostro) lavoro sta cambiando e che stanno cambiando le (nostre) organizzazioni, sebbene non possiamo ancora prevedere come e quanto a lungo si resterà, sia pur dinamicamente o dialetticamente, in sperimentazione fra due sponde, con il vecchio che sta sempre per scomparire e il nuovo che sta sempre per arrivare [3].

Michele Menna - responsabile di HRM (gestione delle risorse umane, che non è solo un nome *à la page* dell'Ufficio del personale) all'Università di Bologna - tenta un'analisi dall'interno del transito in corso da una all'altra sponda, prendendo come professione-paradigma proprio quella bibliotecaria che, tra tutte quelle presenti nelle università, pare più reattiva e maggiormente coinvolta dalle attuali trasformazioni di processo e di tecnologia, proprio perché deputata al governo dell'informazione e dei processi cognitivi che la sottendono: l'elemento forse più dinamico della nostra realtà perché investe tutti gli aspetti, tutti i livelli e tutti i processi dell'organizzazione.

Quanto questa ricerca rivesta caratteri di novità (direi, anzi, ed è il suo merito principale, che è ancora unica nel mondo universitario, in modo da costituirne così una traccia d'avanguardia) è rilevabile dall'aver avvertito la necessità di premettere, alla descrizione e agli esiti della stessa, un'introduzione sulla teoria dell'organizzazione vista dall'angolazione della sociologia del lavoro, che prende tutto il primo capitolo. I tempi saranno obiettivamente migliori quando ricerche analoghe o più avanzate potranno fare a meno di esporne in dettaglio l'ambito e i fondamenti: poiché non è già così, non possiamo non ripercorrere brevemente qui l'esposizione di quei modelli interpretativi per lo studio delle professioni, per chiarire il paesaggio di sfondo.

Il primo modello, oggetto storico delle indagini di Gian Paolo Prandstraller, utilizza il fenomeno della progressiva professionalizzazione di attività che un tempo non erano nemmeno considerate di tipo intellettuale, fino alla nascita di nuove categorie sociali, intermedie fra il proprietario dei mezzi di produzione e gli stessi mezzi di produzione, e caratterizzate dal saper usare - spesso in modo esclusivo e per di più con un impegno etico crescente - il complesso delle conoscenze scientifiche e tecnologiche impiegate nei processi produttivi [4].

Il secondo modello, sulla scorta dei lavori di Sergio Bologna, fa ricorso alla definizione di "lavoratore autonomo di seconda generazione", caratterizzato da prestazioni sì sempre più professionalizzate ma pure, e paradossalmente, sempre più precarie e caratterizzate da una crescente quota di sfruttamento e maggiori rischi di pauperizzazione [5].

Il terzo modello, centrato sulle riflessioni di Federico Butera, estende il concetto di professione oltre quelle liberali, per includervi anche quelle che si esplicano in regime di dipendenza - e questi siamo noi - e caratterizzate da:

- determinati ruoli professionali (compiti o attività di lavoro, responsabilità dei risultati, aspettative di comportamenti) che mediano il rapporto fra l'individuo e l'organizzazione;
- uno o più specifici contesti di riferimento (processi, tecnologia, organizzazione) che rappresentano l'ambiente entro il quale i ruoli stessi vengono espletati;
- la struttura generale della professione (competenze, esperienze, riconoscimento, deontologia, ecc.) che viene così descritta sia dal punto di vista (soggettivo) delle risorse impiegate sia da quello (oggettivo) del riconoscimento della professione da parte dell'istituzione sociale del caso.

Dall'acquisizione di questa tematica conseguono alcune indicazioni sulla direzione dei mutamenti in atto, relative:

- da un lato, al passaggio da una posizione occupazionale (che abbiamo definito da *ancien régime*) a una posizione professionale (nel senso generale indicato dall'insieme dei tre modelli);
- dall'altro, all'eventuale sorgere di nuove unità professionali oppure, in una prospettiva più dinamica e complessa, di famiglie o aree di profili professionali, a presidio del monte delle conoscenze e dei linguaggi tipici di una determinata organizzazione.

La distinzione fra unità e famiglie professionali non è banale né senza conseguenze pratiche per l'analista del sistema: la sussistenza del primo caso, qualora fosse verificata negli esiti della ricerca, metterebbe in evidenza una tendenza finale alla riparcellizzazione del lavoro in nuove categorie presumibilmente chiuse (il che potrebbe dar ragione, per esempio, all'impostazione rappresentata dal famoso DPCM del 1981 e al relativo "mansionario" che descriveva non già competenze dinamiche ma compiti professionali statici), mentre la sussistenza del secondo mostrerebbe, al contrario, un'evoluzione verso forme aperte e collaborative d'interazione professionale. La formazione di tali famiglie, in ultima analisi, sarebbe sintomo di un'evoluzione dell'intero sistema, costituito dal lavoro e dall'organizzazione insieme, verso la destrutturazione del tradizionale "faticare" e della staticità e unidirezionalità dei flussi informativi e gestionali tipici dell'ideologia cartesiano-taylorista.

Impostata su tali basi, la ricerca svolta da Menna e collaboratori alla fine del 2000 intendeva infatti verificare, nel contesto rappresentato dal sistema bibliotecario dell'Università di Bologna, tre ipotesi fondamentali, relativamente a:

- la definizione di una mappa architettuale dell'ipotetica famiglia professionale dei lavoratori delle

biblioteche;

- la descrizione delle competenze (conoscenze e capacità) di questi lavoratori, alla ricerca di una matrice professionale comune;
- la verifica della loro auto-coscienza professionale sia in relazione a se stessi sia in relazione agli scopi reali e alla *mission* ipotetica della loro istituzione.

Gli esiti della ricerca hanno in effetti mostrato la verità dell'intuizione di partenza, con l'identificazione, a posteriori, di quattro famiglie, in ordine decrescente, di profili professionali dell'area: "gestionale", "specialistico", "agevolatore", "operativo", nei quali poter ripartire tutte le funzioni, i ruoli e i processi che fanno perno sulla biblioteca e sul centro dei servizi informativi e documentari.

D'interesse non secondario, poi, per chi voglia usare questa ricerca come punto di partenza per verifiche analoghe in altre strutture universitarie, la presentazione delle 22 domande poste ai lavoratori scelti a oggetto dell'indagine, insieme con un esteso elenco delle principali risposte fornite nelle interviste. Non sarebbe stato male, al riguardo, poter altresì contare sulla pubblicazione in appendice di tutte le schede compilate e dei diagrammi derivati per la costruzione dei profili finali.

Completano l'opera, comunque, anche se non adeguatamente introdotte, un - credo - inedito elenco non gerarchizzato delle capacità derivato dall'analisi di processo commissionata alla RSO dall'Università di Firenze per la revisione dell'ordinamento professionale, oltre alla riproposizione della Bozza di Raccomandazione dell'ottobre 1998 del Consiglio d'Europa sui nuovi profili professionali e le competenze dell'area (già pubblicato sul sito AIB a cura di Ilaria Brancatisano) e la traduzione, del febbraio 1999, del relativo risultato della consultazione (dall'originale francese pubblicato sul sito del Consiglio d'Europa).

Utile, in ogni caso, per una visione più approfondita del contesto, la riproposizione del documento di Serafina Spinelli sui principali progetti in corso nel servizio bibliotecario dell'ateneo bolognese, dopo di che ci attendiamo la documentazione delle trasformazioni istituzionali sicuramente operate nella struttura a séguito dell'indagine presentata in questo Mosaico.

Note

[1] L'[Euroguida I&D](#) elenca, per esempio, 29 campi di competenza nel settore LIS [Library and Information Science] che, moltiplicati per i quattro classici livelli professionali (sensibilizzazione, conoscenza delle pratiche, padronanza degli strumenti, padronanza metodologica), fanno un totale di ben 116 elementi di un sistema professionale dinamico e intrecciato che continua ad aumentare in quantità, se non altro per il moltiplicarsi delle professioni legate a Internet e al commercio elettronico. C'è di che pescare, per i sociologi del sindacato, più che a piene mani, quando l'Unione Europea comincerà ad aver bisogno di imporre la certificazione anche delle professioni I&D.

Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata (AIDA), *Euroguida I&D dei*

professionisti europei dell'informazione e della documentazione: lavoro realizzato con il supporto della Commissione dell'UE nel quadro del programma "Leonardo da Vinci" / versione ufficiale italiana di Maria Pia Carosella e Domenico Bogliolo. - Fiesole (Firenze) : Casalini libri, 2000. - 47 p.; 24 cm. - ISBN: 88-85297-63-3. - In testa al front.: ECIA, European Council of Information Associations.

[2] Qui, sul termine "razionalità" c'è da intendersi, perché se il fordismo e il taylorismo si proclamavano espressione di una visione razionale del mondo (che era poi quella dello sfruttamento), la medesima dizione rimane valida anche per forme di organizzazione che chiamerei del semplice "buon senso", così com'è espressione di puro buon senso scoprire (sembra quasi all'improvviso, per i teorici della moda del *knowledge management*), che la vera ricchezza delle organizzazioni dev'essere cercata nelle conoscenze più o meno tacite che posseggono, e che si scambiano, i loro addetti...

I tentativi di razionalizzazione (quale?) lasciano infatti una lunga scia nella storia del mondo dell'informazione e della documentazione: dal calcolo della probabilità per indovinare le coordinate cartesiane della collocazione del libro negli scaffali alle ricerche di bibliometria a supporto dell'acquisizione e della conservazione di libri e riviste, dal calcolo costi-benefici nella progettazione dei sistemi informativi alla realizzazione di ricerche-intervento per il monitoraggio dell'efficacia ed efficienza dell'organizzazione e della soddisfazione dell'utente, dalle illusioni della qualità totale e dalle gabbie delle norme della serie ISO 9000, fino alle strategie della biblioteca cognitiva e dell'organizzazione che apprende. Si tratta, per la nostra professione, di un costante impegno progettuale abituato (almeno fino alla definizione dell'università come industria della conoscenza...) a scontrarsi invariabilmente con le tenaci irrazionalità feudali dei corpi accademici.

[3] Di questa dinamica stanno accorgendosi i movimenti sindacali, sia pure con una certa prudente lentezza (un po' più veloce nei movimenti unionistici che cercano vie di protezione del lavoro intellettuale). Nei più recenti contratti collettivi nazionali di lavoro, infatti, i problemi dell'incentivazione, della formazione, della valutazione delle prestazioni e della definizione delle posizioni fanno corona a tentativi di ridefinizione delle professioni che, superando la pura e semplice descrizione parcellizzata dei compiti (effetto di una concezione del lavoro coerente con una sicura - e ormai da *ancien régime* - visione taylorista del mondo), cominciano a stilare difficili liste di competenze, di conoscenze, di esperienze, di capacità soggettive, nonché di tipi di processi che queste caratteristiche professionali presuppongono e alimentano.

[4] Di Prandstraller, sul tema, oltre a quanto citato da Menna: *Forze sociali emergenti: quali, perché*. Milano : FrancoAngeli, 1988; *L'uomo senza certezze e le sue qualità*. Roma; Bari : Laterza, 1991; *L'universo e noi*. Milano : FrancoAngeli, 1994; *Relativismo e fondamentalismo*. Bari : Laterza, 1996; *Che cosa ci ha veramente detto il XX secolo? Knowledge workers, imprese e relativismo pragmatico nel nuovo secolo*. Milano : FrancoAngeli, 2000 e 2001.

[5] Il fenomeno, oggi caratteristico, dell'affermazione crescente dei cosiddetti contratti atipici (toyotismo, auto-impiego, domesticazione del luogo di lavoro, fabbrica senza mura, operatori logistici conto terzi, eccetera) tutti contraddistinti, tra l'altro, da giornate lavorative eccessivamente lunghe, non è tuttavia recente, se lo stesso Bologna (in *Nazismo e classe operaia 1933-1993*. Roma : Manifestolibri, 1996)

prospetta situazioni abbastanza simili negli anni Trenta.

© AIDA - Mail to Webmaster - Creato 2002-12-30