

Ruoli e competenze del *Systems librarian*, *Library Manager* e *System manager*. Primi risultati di un'indagine in Italia.¹

Annalisa Spinello

L'importanza dell'introduzione, diffusione e sviluppo di sistemi informativi (IT) nel contesto lavorativo e organizzativo delle biblioteche è un concetto da tempo consolidato. In particolare, l'adozione di sistemi per l'automazione dei servizi a partire dalla metà degli anni Sessanta ha avuto e continua ad avere un significativo impatto sulle procedure e sui flussi di lavoro in biblioteca, sulla modalità di gestione di tutte le risorse, in particolare quelle umane, sulla qualità e/o quantità dei servizi erogati all'utenza, sulla nascita ed evoluzione di professionalità legate al nuovo modo di gestire l'informazione².

Evoluzione dei sistemi d'automazione.

In un'ottica internazionale che contempra l'evoluzione dei sistemi integrati per l'automazione di biblioteca (ILS) in questi ultimi quarant'anni, molti autori nordamericani hanno riconosciuto nel modello proposto da Borgman³ una valida griglia interpretativa per la storicizzazione dell'automazione in biblioteca che tenesse conto sia degli sviluppi tecnici e tecnologici in campo informatico sia dei via via mutati obiettivi dei servizi di biblioteca. Borgman riconosce quattro fasi dell'automazione in biblioteca⁴.

Negli anni Sessanta, in un'epoca di sviluppo della scolarizzazione e di relativa abbondanza di fondi per l'incremento delle collezioni, i primi progetti d'automazione perseguivano l'obiettivo dell'efficienza delle operazioni interne e l'automazione dei principali servizi, attraverso la razionalizzazione dei flussi di lavoro e della condivisione di dati fra biblioteche. Va ricordato inoltre che a questo periodo si riconducono la nascita e sviluppo di standard per lo scambio di dati bibliografici. Nel 1963 partiva il progetto MARC alla Library of Congress, nel 1967 partiva OCLC, il primo catalogo condiviso in linea, ISBD e AACR assestavano le rispettive fondamenta. Dai primi anni Settanta quindi prodotti commerciali per l'automazione delle biblioteche cominciarono a rendersi disponibili.

A partire dalla fine degli anni Settanta, l'obiettivo dell'automazione viene identificato con l'accesso alle risorse locali della biblioteca. Il motivo dominante era costituito appunto dalla possibilità di accedere in linea ai cataloghi, che diverranno finalmente disponibili su Internet, dopo una serie di fasi differenziate, verso la fine degli anni Ottanta. E' questa l'epoca delle grandi conversioni retrospettive per la creazione di congrui bacini bibliografici.

Da un punto di vista tecnico, avveniva il passaggio da hardware, software e pure sistemi operativi

1 Questa ricerca è stata svolta nell'ambito dello studio per il Master Internazionale a distanza in biblioteconomia e Scienze dell'informazione avviato nel 2001 presso l'Università di Parma in collaborazione con la University of Northumbria at Newcastle.

2 Gorman, Michael (1987) *The organization of academic libraries in the light of automation*. *Advances in Library Automation and Networking*, 1, pp. 151-168. Ed inoltre Badalamenti, Guido (2002) *Una nuova fase nell'automazione dei sistemi bibliotecari di ateneo: come affrontare il cambiamento*. *Bollettino AIB*, 42 (4), pp. 141-154: "La scelta e l'avvio dell'automazione dei sistemi bibliotecari di ateneo, soprattutto negli anni Ottanta e Novanta, ha rappresentato un momento di riflessione importante sull'opportunità di affrontare in modo coordinato la trasformazione delle procedure catalografiche, sull'opportunità di ripensare l'organizzazione dei servizi e di giungere a delle sinergie a livello di ateneo".

3 Borgman, Christine (1997) *From acting locally to thinking globally: a brief history of library automation*. *The Library Quarterly*, 67 (3), pp. 215-249.

4 Nella stessa prospettiva si collocano, fra gli altri, gli interventi di Lavagnino, Merry Beth (1997) *Networking and the role of the academic systems librarian: an evolutionary perspective*. *College & Research Libraries*, 58 (3), pp. 217-231 e Cibbarelli, Pamela *Library automation: today's successes and concerns*. *The Electronic Library*, 17 (3), pp. 155-157. (1999).

proprietari ad altrettanti che supportavano standard informatici e biblioteconomici, che a loro volta si andavano consolidando. E' l'epoca dei mini/microcomputer che progressivamente mettono in cantina i precedenti mainframe. La richiesta di sistemi chiavi-in-mano aumenta, come aumenta la possibilità per biblioteche di media grandezza di automatizzarsi. Hardware e software vengono venduti insieme in un unico pacchetto e i servizi sono integrati nel sistema, tutti parametrizzabili. OPAC, ILL, controllo dei periodici, thesauri si aggiungono alle funzioni di base quali Acquisizione, Catalogazione, Circolazione. E sono disponibili anche per le piccole istituzioni.

La terza fase, anni Novanta, concerne l'accesso a risorse esterne alla biblioteca. I fornitori vanno sviluppando i cosiddetti sistemi di terza generazione, dalle interfacce amichevoli e aperte. Cambia inoltre la prospettiva: l'importante ora non è possedere tutto, ma accedere a tutto qualora ve ne fosse la necessità. Il negativo andamento economico del periodo favorisce questo trend, peraltro sostenuto dall'esplosione del WEB.

L'ultima fase, secondo l'autrice, che data intorno alla fine degli anni Novanta, riguarda l'interoperabilità dei sistemi informativi grazie allo sviluppo e adozione di standard come lo Z39.50 e di XML per lo scambio di dati. La prospettiva muta nuovamente: dallo scambio di dati tra sistemi locali integrati alla ricercata interoperabilità tra biblioteche digitali.

Il panorama italiano

Due sostanzialmente le critiche che possono essere mosse a questo inquadramento storico dell'automazione di biblioteca. La prima concerne la visione che dei sistemi integrati per biblioteca si aveva con la seconda metà degli anni Novanta come costituente ancora il cuore di tutti i servizi, e non come uno delle componenti del più variegato e complesso sistema informativo del mondo biblioteca e dei relativi servizi⁵. La seconda di ordine geografico: la storicizzazione proposta è sostanzialmente valida se calata nel contesto Anglo-Americano. Ma cosa è realmente accaduto nel resto d'Europa, in Italia, e in generale in tutti quei paesi che per diversi motivi si sono trovati ad affrontare le problematiche dell'automazione di biblioteca con una tempistica diversa, per non dire in ritardo? E più in generale: se esiste un divario, come potrà essere colmato?

Fermiamoci al contesto italiano. Nell'indagine nazionale svolta nel 1989 per conto dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) si riporta che su un campione di 600 biblioteche solo il 10% risultava aver automatizzato i propri servizi⁶. Di Girolamo riferisce tuttavia di un trend in crescita se è vero che per la fine del 1992 il 24 % delle biblioteche di università disponevano di sistemi per l'automazione di biblioteca, con preferenza per quelli disponibili sul mercato che non sviluppati presso l'istituzione, ovvero home-made⁷.

Ma quando si parla di automazione in Italia, non si può trascendere da quell'esperienza importante e di notevole portata che è stato e continua ad essere il progetto SBN.

Coordinato dall'ICCU, il progetto aveva come principale obiettivo la cooperazione tra biblioteche di diverse istituzioni, il miglioramento dei servizi e della circolazione dei documenti con un auspicabile contenimento dei costi di gestione; e da alcuni è stato visto come il mezzo per modificare e dare un nuovo ordine all'assetto delle biblioteche italiane⁸.

Il progetto SBN partì nel 1984, sotto la direzione dell'ICCU che provvedeva anche al supporto

5 Rhyno, Arthur (2001) *End of the ILS. InsideOLITA*, 5. Sempre dello stesso autore inoltre Rhyno, Arthur (2003) *From library systems to mainstream software: how Web technologies are changing the role of the systems librarian. Library Hi Tech*, 21 (3), pp. 289-296. Per una recente panoramica su ILS di ultima generazione, si veda Breeding, Marshall (2004) *Integrated library software: a guide to multiuser, multifunction systems*. In *Library Technology Reports*, 40 (1).

6 Cavagnis Sotgiu, M.C. et al. (1992) *L'uso delle nuove tecnologie dell'informazione nelle biblioteche italiane e il loro impatto sui servizi*. Rapporti AIB 2. Roma: Associazione Italiana Biblioteche

7 Di Girolamo, Maurizio (1993) *L'automazione in cifre. Biblioteche Oggi*, 11 (6/7), pp. 18-25.

8 Su quest'ultimo punto si veda in particolare Leombroni, Claudio (2003) *L'automazione delle biblioteche italiane e l'SBN. Economia della cultura*, 13 (3), pp. 335-341. Più in generale si rimanda a Peruginelli, Susanna (1990) *A brief history of library automation in Italy. Libraries and culture*, 25 (3), pp. 446-460.

tecnico. Quattro prototipi vennero allestiti (BULL, SQL, ADABAS, Unisys) su hardware IBM. Nel 1992 veniva attivato l'Indice. Per quanto riguarda gli standard, SBN sviluppò un formato bibliografico proprietario, evento che potrebbe aver inibito lo sviluppo di uno standard MARC nazionale⁹.

In parte della letteratura tecnica e professionale che documenta l'avvio di SBN, si ritrovano riportate esperienze, ed anche impressioni, circa l'impatto dell'implementazione del progetto. Quello che sembrava venire auspicato in modo più o meno esplicito era il bisogno di una più equa distribuzione delle competenze, in particolare di avere a disposizione "più tecnici/informatici in biblioteca e più bibliotecari nell'ufficio tecnico-informatico" al fine di dare vita ad un'effettiva sinergia di risorse¹⁰.

E vent'anni dopo cosa è successo? Cosa è cambiato? Anche da noi la storia ha fatto il suo corso, e dalla metà degli anni Novanta naturalmente la letteratura professionale documenta la necessità di progredire verso quella che Borgman ha definito come la quarta fase dell'automazione. E quindi i luoghi della discussione diventano l'accesso alle risorse remote, la gestione delle risorse elettroniche, il potenziamento dei sistemi operativi, lo sviluppo dei concetti di biblioteca elettronica e digitale, la necessità di cooperazione fra biblioteche. Anche il progetto SBN muta i suoi obiettivi, per rimanere competitivo, attraverso l'adozione di protocolli e procedure standard per assicurarsi fra l'altro l'interoperabilità con sistemi commerciali¹¹.

Chi e come: il systems librarian

Da una parte motivi tecnici e tecnologici, dall'altra organizzativo-istituzionali sembrano in qualche modo spiegare lo scarto e il divario tra le tappe del processo d'automazione di biblioteca nei paesi Anglo-Americani e l'Italia¹², arrivando a perseguire alla fine i medesimi obiettivi.

Quello che tuttavia continua a stupire, o comunque a non emergere dalla letteratura professionale italiana, è la mancanza di un dibattito sui ruoli e sulle competenze di chi debba guidare il processo di automazione della biblioteca all'interno della propria istituzione, o debba anche solo rappresentarla all'interno di un sistema cooperativo¹³. In breve: si sente parlare con sempre maggiore frequenza di *reference librarian* o di *digital librarian*, per fare qualche esempio, ma non ancora si discute di quella figura che nei paesi anglo-americani viene definita come *systems*

9 Il MARC nazionale doveva essere quello nominato ANNAMARC che vide la sua prima applicazione con la pubblicazione dei nastri della Bibliografia nazionale nel 1975, anno di nascita di INTERMARC (formato adottato dalla bibliografia nazionale francese) e dello stesso UNIMARC; si veda Scolari, Antonio (2000) *UNIMARC*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, p. 18 segg.

10 In generale si rimanda a De Robbio, Antonella (1989) *SBN: bilancio delle applicazioni nell'ateneo patavino: considerazioni generali e aspetti tecnico organizzativi*. *Bollettino d'informazioni*, 29 (2-3), pp. 329-334; Bucci, Oddo (1992) *Sul rinnovamento tecnologico nelle biblioteche: il punto di vista del centro di calcolo*. *Il Bollettino CED*, 2 (2), pp. 9-12. Salvi, Paolo (1989) *Automazione e organizzazione del lavoro nelle biblioteche delle Università*. *Bollettino d'Informazioni*, 29 (2/3), p. 301-309. Per la citazione si veda Tammaro, Anna Maria (1993) *Biblioteche universitarie e innovazione tecnologica*. *Biblioteche Oggi*, 11 (6/7), pp. 10-16

11 Bergamin, et al. (1997) *Tecnologie informatiche e biblioteche: servizi nazionali e servizi locali*. In Galluzzi, Paolo – Valentino, Pietro A. *I formati della memoria: beni culturali e nuove tecnologie alle soglie del terzo millennio*. Firenze: Giunti, pp. 299-332, cit. a p. 328 segg. Si veda inoltre Leombroni (2003) op. cit.

12 Peruginelli (1990), op. cit., p. 447 riconduce il ritardo italiano nello sviluppo dell'automazione anche a motivi di ordine culturale, oltre che economici "A further contribution to this delay has been Italian librarians' awareness that technical and strategic models such as the American one could not simply be transplanted intact to the Italian environment and that experiences would have to be carefully evaluated in order to find a new form adaptable to Italian reality". Sulla stessa linea anche Borgman (1997), op. cit., che nella seconda parte del suo articolo verifica la necessità di una riflessione che tenga conto di diversi fattori per realizzare con successo lo sviluppo dell'automazione nei paesi dell'Est e Centro Europa senza riprodurre acriticamente il modello anglo-americano.

13 Ancora Badalamenti (2002), op. cit. Sulla percezione dell'importanza di creare competenze specifiche per il processo di automazione in paesi "arretrati" da questo punto di vista si veda Mader, Béla (1995) *Library automation systems in academic libraries in Hungary*. *Program*, 29 (3), pp. 285-293; ed inoltre Chavez-Villa, Micaela – Herrero Perezrul, Abelardo (2003) *Library systems without systems librarians: the Mexican experience*. *Library Hi Tech*, 21 (3), pp. 309-316.

*librarian*¹⁴.

Con tale etichetta si vogliono intendere “gli specialisti la cui principale responsabilità consiste nella gestione di sistemi per l’automazione di biblioteca”¹⁵. Ma il termine viene inteso come un’etichetta di raggruppamento per comprendere un considerevole numero di titoli (*automation librarian, systems administrator, systems manager*) per mansioni che si riconducono a un sostanziale compito: la gestione, manutenzione di un sistema integrato per biblioteche.

La figura del *systems librarian* pertanto risulta essere vecchia come la storia dell’automazione in biblioteca, e di pari passo a quest’ultima si è sviluppata e continua a svilupparsi. Lo dimostra la letteratura professionale non ancora stanca di produrre riflessioni sul ruolo sia in articoli su riviste specializzate, sia in veri e propri manuali¹⁶. In particolare, Borgman riconduce al secondo stadio dello sviluppo d’automazione la definizione con caratteristiche proprie di questa figura professionale ovvero di quella persona, o persone, incaricata di traghettare la biblioteca all’esperienza dell’automazione, per i più fortunati invece a quello della migrazione, di sostenere il progetto, di rendere pubblicamente visibile agli utenti finali il successo di un cospicuo investimento di risorse.

Della letteratura che si muove intorno alla descrizione di questa professionalità due sono i tratti inconfondibili. Il primo, quello di essere tutta di origine anglo-americana, ovvero anglofona. Il secondo: quella di essere stata scritta e/o coordinata dai professionisti che rivestono appunto il ruolo di *systems librarian* o di coordinatori di sistemi negli enti di appartenenza. Non sono coincidenze ovviamente, e attestano prima di tutto dove l’impatto delle nuove tecnologie d’automazione per biblioteche sia stato avvertito con estrema importanza fin dal suo nascere e chi ne sia stato il principale artefice, o si senta tale. In realtà per questo secondo aspetto alcuni autori hanno sollevato il legittimo sospetto di una sorta di propaganda per la salvaguardia della “specie” (quella del *systems librarian* appunto). Muirhead parla infatti di una razza naturalmente sviluppatasi con l’automazione dei processi di biblioteca, che ha il compito di tenere il mondo della biblioteca tecnologicamente connesso e che serve da tramite fra la biblioteca e il sottobosco dei rapidi sviluppi dell’informatica¹⁷.

Resta comunque un nodo da sciogliere, almeno per quanto riguarda il panorama italiano. Se la figura del *systems librarian* è il prodotto primo e ultimo, l’alfa e l’omega del continuo, crescente e ineluttabile processo di penetrazione dell’automazione in biblioteca, e secondo gli ultimi trend, di tutti i sistemi informativi o IT che qui si trovano a essere gestiti, ne consegue che dove c’è automazione, ci dovrebbe essere un *systems librarian* o comunque una qualche professionalità che svolga compiti riconducibili alla sfera di competenze di questo professionista dell’informazione. Andrà allora verificata la presenza, ed eventualmente motivata la mancanza, di un dibattito su tale ruolo professionale, se è vero che l’automazione entrò nelle nostre biblioteche a partire dalla fine degli anni Ottanta con il progetto SBN e contemporaneamente, se non prima, con sistemi commerciali o home-made¹⁸.

14 Ovvero alcuni autori italiani concludono la necessità di individuare ruoli e competenze di quella figura professionale che potrebbe essere definita, mutuandola da altra lingua, come quella del *system librarian*. Si veda Pettenati, Corrado – Santarsiero, Marisa (1995) *Il bibliotecario elettronico: il valore delle competenze tecnologiche nei requisiti per l’accesso alla professione*. *Bollettino AIB*, 35 (3), pp. 305-319; Basili, Carla (1997) *Dalla biblioteca meccanizzata alla biblioteca virtuale*. *Biblioteche Oggi* 15 (8), p. 34 e segg.; Bergamin *et al.* (1997), op. cit.; Casanova, Lucia (1998) *L’automazione delle biblioteche cambia: una nuova generazione di software. Interessante conversazione di Antonio Scolari*. *Vedi anche*, 10 (1), p.12. Da un punto di vista grafico, andrà notato che parlano di *system librarian*, non di *systems librarian*.

15 Si riporta qui, tradotta da chi scrive, la definizione di Chan, in Chan, G.K.L. (1987) *The systems librarian*. In Don H.Revill *Personnel management in polytechnic libraries*. Aldershot: Gower in association with COPOL, pp. 179-199.

16 Solo alcuni fra gli interventi più significativi sull’argomento Muirhead, Graeme (1994) *The systems librarian: the role of the library systems manager*. London: Library Association Publishing; Wilson, Thomas C. (1998) *The System Librarian: Designing, Roles, Defining Skills*. Chicago: ALA Editions; Gordon, Rachel S. (2003) *The accidental systems librarian*. Medford: Information Today Inc.; Ingersoll, P. – Culshaw, J. (2004), *Managing information technology: a handbook for Systems Librarians*. Westport: Libraries Unlimited.

17 Muirhead (1994), op. cit., p. XXII segg.

18 Ancora una volta Peruginelli (1990), op. cit., pp. 446-447: “The [Italian] library community continues to experience a certain inertia in the face of automation, toward which its attitude is one of cautious resistance, for automation would

Per una definizione del *Systems librarian* & co.: una prospettiva italiana

Al fine di verificare l'esistenza della professionalità del *systems librarian* nel mondo bibliotecario italiano, è stato condotto tra il 2004 e i primi mesi del 2005 uno studio del caso tra i soggetti coinvolti nella vendita, acquisto, gestione, manutenzione e sviluppo di un sistema integrato per biblioteche piuttosto diffuso a livello nazionale e internazionale¹⁹, con l'obiettivo di verificare le competenze di quei professionisti coinvolti nella manutenzione di un ILS; e quindi di verificare abilità e capacità necessarie a ricoprire tale ruolo e di analizzare la formazione pregressa (formale/informale/lavorativa) del personale coinvolto in tale mansione. Rimandando ad altra sede per una esaustiva rappresentazione dei dati raccolti, si riportano di seguito i risultati ottenuti dal confronto di quanto emerso dall'analisi della letteratura professionale sull'argomento, dal focus group con i rappresentanti del distributore locale e da interviste con i rappresentanti delle istituzioni che attualmente impiegano il sistema. Etichette e terminologia proposte sono significative all'interno dello studio qui presentato, il quale ha inteso individuare profili e competenze applicabili al contesto italiano. Esse pertanto possono più o meno coincidere con quanto rilevato e definito nella letteratura professionale di matrice quasi esclusivamente anglo-americana.

- *Ruolo e posizione del systems librarian*

Il *systems librarian* dovrebbe rappresentare la figura chiave del processo di automazione in biblioteca, qualunque sia l'etichetta che designa il suo incarico presso l'istituzione, la sua posizione all'interno della struttura, la sua formazione. Grazie alla presenza della sua esperienza e della sua visione di insieme gli obiettivi del processo di automazione (o migrazione) dovrebbero poter essere conseguiti al meglio. Pertanto, egli deve essere un professionista specificatamente incaricato le cui sue sfere di azione e responsabilità sono state a priori individuate. In ultima analisi egli è il portavoce, e come tale rappresenta l'espressione matura, di una cultura organizzativa che ha riflettuto sul proprio ruolo e sui propri obiettivi.

- *Quando il systems librarian*

Quando, in quale momento storico del progetto di automazione, un ente deve garantirsi la presenza di un *systems librarian*? La risposta è tanto semplice quanto frustrante: sempre, durante tutte le fasi del processo di automazione/migrazione. Prima: per assicurare una transizione dell'organizzazione al nuovo sistema in maniera piana, mediata e sicura. Durante: per guidare il progetto. Dopo: per compiere tutto il processo.

In caso contrario, o qualora venisse a mancare la presenza di questa specifica professionalità in una delle tre fasi descritte, se ne concluderebbe che la biblioteca non è riuscita a focalizzare l'importanza dell'operazione che sta compiendo, vanificando in un certo senso gli sforzi per l'investimento intrapreso. Qualora la logica delle tre fasi non venisse intesa, si potrebbe verificare una devoluzione di competenze, nel senso che altri si troveranno a svolgere questo ruolo di coordinamento, a prendere delle decisioni in sua vece. Non è infrequente, e comunque esperienza che sembra essere relegata nel passato recente, che questo *altro* sia rappresentato dal fornitore del prodotto. Il fornitore potrebbe trovarsi quindi a dare input per una corretta (dal suo punto di vista) transizione del processo di automazione, accollandosi responsabilità non solo tecniche, ma anche gestionali che propriamente non gli appartengono, anche perché non dichiarate e non dichiarabili, non commissionate quindi informali. Si possono immaginare le possibili conseguenze. Anche in questo caso tuttavia, l'istituzione che riflette sui propri obiettivi dovrebbe sapere indicare quali attività possono essere delegate durante processo di automazione/migrazione e a chi, anche in un'ottica di outsourcing o cooperazione.

require an opening to the business world, the need to deal with basic organizational problems, and a reevaluation of library services. [...] The result is rigidity in the library community, whose objectives are clearly more oriented toward collection preservation than toward service”.

19 ALEPH500, distribuito in Italia da Atlantis s.r.l. e prodotto dalla ExLibris. Per ulteriori informazioni si consulti l'URL: www.exlibrisgroup.com (ultima visita 20.12.2005)

- *Dove il systems librarian*

C'è da chiedersi quanto effettivamente realizzabile possa essere la presenza di una professionalità così complessa e tutto sommato nuova come quella del *systems librarian* presso qualsivoglia biblioteca. Ovvero, passino le biblioteche di grandi dimensioni, ma per quelle di medie e piccole dimensioni, e comunque egli sempre indispensabile? Da un certo punto di vista, la presenza di un *systems librarian* è prima di tutto un problema di risorse, di risorse umane, di conoscenze che l'istituzione biblioteca può possedere o meno al suo interno, e, se non possedute, da reclutare o da formare, di sicuro con un certo dispendio di tempo ed energie e con modalità congrue ai propri obiettivi. E ancora: è possibile individuare le precise competenze che si attivano nelle diverse fasi di automazione e distribuirle su più persone, o devono essere sempre e unicamente assommate in un'unica figura? E' il problema del *dove*, del *come* e del *quando* del *systems librarian*, ampiamente dibattuto dagli autori stranieri nel corso degli anni. A prescindere dagli obiettivi prefissi per il processo di automazione, la figura del *systems librarian* è una professionalità completa a tutto tondo che potrebbe risultare sovrastimata in biblioteche di medie piccole dimensioni, sicuramente significativa in biblioteche di grandi dimensioni, indispensabile in istituzioni che prevedono sistemi bibliotecari più o meno formalizzati²⁰. Da tutte le fonti visitate, giunge chiaro tuttavia il messaggio che il ruolo del *systems librarian* è totalizzante, a tempo pieno e difficilmente, per l'impegno richiesto, condivisibile con altre funzioni, che, in ogni caso, dovrebbero rimanere marginali.

- *Gli altri: system manager e library manager*

La definizione del ruolo del *systems librarian* si confronta a questo punto inevitabilmente con il fattore "dimensione" della biblioteca che decide di intraprendere il processo d'automazione e/o migrazione, tenendo presente che biblioteche di medie piccole dimensioni spesso non hanno le risorse per permettersi così complesse professionalità, di cui, forse, non vi è nemmeno la necessità di dotarsi. Si tratta di capire quali sono le risorse disponibili, gli obiettivi da raggiungere, e le competenze minime che l'ente deve acquisire attraverso la persona da esso incaricata di seguire il processo.

Si prova di seguito a fornire una serie di possibili modelli che tengono conto di situazioni organizzative di diversa grandezza. In una situazione del tutto ipotetica, e come derivata dalla letteratura professionale esaminata, il *systems librarian* si trova a relazionare con una serie di soggetti, più o meno riconosciuti da un punto di vista istituzionale, e che in generale dovrebbero essere: la direzione della biblioteca, il *library manager*, il *system manager* e magari l'ufficio sistemistico, conseguenza quasi ovvia trattandosi di attività di natura informatica.

Questa serie di soggetti ci dà modo di introdurre altre due figure, quella del *system manager* e del *library manager*. In un modello organizzativo semplificato, invece di comparire come soggetti interlocutori del *systems librarian*, essi possono rappresentare gruppi di sotto-competenze della maggiore *expertise* del *systems librarian* a tal punto da essere esse solo individuate e/o reclutate per il progetto d'automazione. Quindi in biblioteche di piccole e medie dimensioni, sono sufficienti le figure del *library manager* e del *system manager*. Il primo dovrebbe essere collocato in biblioteca, il secondo individuato e collocato nell'ufficio sistemistico dell'ente. La direzione impartisce e riceve input a/da entrambi.

Anche in grandi biblioteche o medi sistemi bibliotecari, le competenze del *library manager* e del *system manager* dovrebbero essere tali da garantire il successo del progetto, in un'ottica di rapporti sempre più ravvicinati, assommati magari in un unico ufficio, dal probabile titolo di "Ufficio Automazione Biblioteche" o di "Servizi Informativi", che scambia input con la Direzione della biblioteca, con la biblioteca stessa e relativi servizi, con l'ufficio sistemistico dell'ente. Entrambe le competenze possono portare avanti in modo congiunto il progetto e attivarne degli altri in maniera coordinata. Sempre a questo ufficio spettano le relazioni con partner esterni, in primo luogo col

20 Per questi ultimi in merito alla situazione italiana si veda Bardi, Luca (2002) *Dalle biblioteche di università ai sistemi bibliotecari di ateneo: la situazione in Italia*. *Bollettino AIB*, 42 (1), pp. 23-34.

fornitore del sistema, poi con le istituzioni parenti o altri ancora.

La figura del *systems librarian* pare invece esplicitamente richiesta e necessaria in grandi sistemi bibliotecari. Collocato in uno specifico ufficio coordina le attività del *system manager* e *library manager* delegando ad entrambi una certa quota di funzioni (fra cui, per esempio, parte dei rapporti col fornitore), intrattiene relazioni con la biblioteca per avviare progetti di ampia scala in cui può venire o meno coinvolto l'ufficio sistemistico. Il *systems librarian* diviene quindi la struttura portante di tutti i sistemi di quella che non è solo la biblioteca ma un vero e proprio universo informativo. Sarebbe questa l'apoteosi del *systems librarian*, l'empireo più volte invocato dagli autori stranieri per la massima realizzazione ed espressione di un simile professionista. Soprattutto: sarebbe molto onerosa, da diversi punti di vista.

Modelli alternativi si ricavano in modo particolare dalla letteratura. In ottica cooperativa e consortile con ampia condivisione delle risorse, un *systems librarian* potrebbe essere un agente esterno che offre consulenza, coordinamento al *system* e *library manager* di ciascuna istituzioni. Non è una pratica remota questa, e risulta piuttosto documentata in ambito statunitense e spesso ventilata da paesi che si sono affacciati di recente all'automazione, in particolare l'Est europeo²¹. Ma la variazione sul tema potrebbe essere infinita, spesso dipendente da soluzioni logistico-gestionali, come ad esempio la localizzazione del server del sistema dentro o fuori la biblioteca, la condivisione di uno stesso server da parte di più enti, e via dicendo.

Non sembra pertanto esserci una soluzione più o meno corretta, la questione pare piuttosto dipendere, come già ribadito, dagli obiettivi che si vogliono perseguire con il progetto di automazione e/o migrazione.

Per una definizione delle competenze: quali e in che misura

Lo studio realizzato ha tentato di procedere a una definizione di competenze per ogni ruolo evidenziato²². Si anticipa un dato che sopra tutti sembra essere caratteristico di ogni ruolo individuato e trasversale ad ogni livello di applicazione: la comunicazione. Enfasi sulle capacità comunicative di qualsivoglia professionista coinvolto in tutto o in parte nel processo è stata posta da tutte le fonti perché è tramite la comunicazione che si realizza un efficace ed effettivo coordinamento fra le parti istituzionali. Per il resto, si tratta di competenze che si andranno acquisendo e/o reclutando secondo diversi livelli quantificabili in relazione alla dimensione e al tipo della biblioteca, alla struttura organizzativa, agli obiettivi prefissi per il progetto/processo d'automazione, alle risorse disponibili.

Nel dettaglio, per il *systems librarian*, sono auspicabili conoscenze/competenze di sistemi operativi, di programmazione, di networking, biblioteconomiche, organizzativo-analitiche.

Per il *Library manager*, sono indispensabili una profonda conoscenza della struttura organizzativa in cui si trova a operare e dei flussi di lavoro qui presenti, spiccata capacità e abilità nell'attività di formazione; conoscenza dell'applicativo del sistema, biblioteconomiche e attitudini manageriali intese come generale capacità di coordinamento fra attività di più soggetti.

Per il *System manager*, conoscenza delle pratiche per la manutenzione hardware, per l'installazione e manutenzione di software (con spiccata predilezione per Unix), networking e applicazione di linguaggi di interrogazione.

Conclusioni

Rimane infine da chiedersi se in Italia ci sia lo spazio per lo sviluppo di simili professionalità, se davvero se ne sia avvertita la necessità e in che modo si provvederà al reclutamento e

21 Si veda Mader, Béla (1995) *Library automation systems in academic libraries in Hungary*. *Program*, 29 (3), pp. 285-293.

22 Per il termine *competenza* si è adottata la definizione proposta in Carosella, Maria Pia – Bogliolo, Domenico eds. (2000) *Euroguida I&D: competenze dei professionisti dell'informazione e della documentazione*. Lavoro realizzato con il supporto della Commissione dell'UE nel quadro del programma Leonardo da Vinci. Versione italiana. Fiesole: Casalini Libri, dove *competenza* è "l'insieme delle abilità necessarie per compiere un'attività professionale e la comprensione del comportamento professionale che le raccoglie. Le sue componenti sono la conoscenza (come insieme di "sapere" e "saper fare") e le attitudini".

individuazione di tali competenze. La questione non è da poco. Se dal mondo statunitense si sono mutuati linguaggi, pratiche di lavoro, e si sono pure impiegati gli stessi strumenti per l'automazione, non è poi però scontato che si realizzano gli stessi modelli organizzativi e si rendano necessari i medesimi profili professionali. Andrà considerato infatti l'impianto politico-gestionale che, al di là di missioni e obiettivi condivisibili, distingue la natura istituzionale delle biblioteche italiane da quelle d'oltreoceano; e non da ultimo il trattamento giuridico ed economico del personale inquadrato nelle biblioteche italiane rispetto a quello delle biblioteche straniere. Da questo punto di vista la strada pertanto sembra tutta in salita.