



---

**DELIBERAZIONE N° VII / 16909      Seduta del 26 MAR 2004**

---

*Presidente*                      **ROBERTO FORMIGONI**

*Assessori regionali*        VIVIANA BECCALOSSI Vice Presidente      ALBERTO GUGLIELMO  
   GIAN CARLO ABELLI                              CARLO LIO  
   ETTORE ALBERTONI                              ALESSANDRO MONETA  
   MAURIZIO BERNARDO                            FRANCO NICOLI CRISTIANI  
   CARLO BORSANI                                  DOMENICO PISANI  
   ROMANO COLOZZI                                GIORGIO POZZI  
   MASSIMO CORSARO                              MARIO SCOTTI  
   ~~GUIDO DELLA FRERA~~                            MASSIMO ZANELLO

**Massimo Buscemi**

*Con l'assistenza del Segretario*      Maurizio Sala

*Su proposta dell'Assessore*            Alle Culture, identità e autonomie della Lombardia  
   Prof. Avv. Ettore A. Albertoni

*Oggetto*

**DEFINIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI E DI COMPETENZA DEGLI OPERATORI DELLE BIBLIOTECHE DI ENTE LOCALE E DI INTERESSE LOCALE, IN ATTUAZIONE DELL'ART. 4, COMMA 131 LETTERA J DELLA L.R. 5 GENNAIO 2000, N. 1.**

*Il Dirigente*

Dott. Carlo Federici

*Il Direttore Generale*

Dott. Pietro Petrarola  
Il Direttore Vicario  
Dr. Alberto Mina

*L'atto si compone di 27 pagine  
di cui 25 pagine di allegati,  
parte integrante.*



**Richiamato** il d.p.r 14 gennaio 1972, n. 3 con cui all'art. 7, titolo II, sono state trasferite alle Regioni le funzioni amministrative in materia di musei e biblioteche di enti locali;

**Visto** il capo V "Beni e attività culturali" del d.lgs. 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del capo I della l. 15 marzo 1997, n. 59";

**Vista** altresì la l.r. 5 gennaio 2000, n. 1 "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del d.lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dallo Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del capo I della l. 15 marzo 1997, n. 59)" e in particolare l'art. 4, comma 131, lettera j), che conferisce alla regione la funzione di definire i profili professionali degli operatori culturali dei musei e delle biblioteche di enti locali e di interesse locale;

**Richiamata** la l.r. 14 dicembre 1985, n. 81 e in particolare l'art. 4, comma 2 lettera h);

**Richiamati** inoltre il Programma Regionale di Sviluppo della VII legislatura ed il Documento di Programmazione Economico e Finanziaria, approvati rispettivamente con d.c.r. 10 ottobre 2000, n. 39 e con d.c.r. 25 novembre 2003, n. VII/915 ed in particolare l'obiettivo specifico 4.1.4 "Sviluppo e qualificazione dei sistemi bibliotecari, dei sistemi museali e integrazione dei servizi culturali";

**Valutati** i risultati delle ricerche "Le professionalità operanti nel settore dei Servizi culturali, le biblioteche lombarde" (2001) e "I profili professionali degli operatori delle biblioteche" (2002) promosse dalla Direzione Generale Culture Identità e Autonomie della Lombardia, in collaborazione con IREF e Satef s.r.l. e realizzate con l'apporto di gruppi di lavoro composti dai responsabili delle più importanti biblioteche e dei maggiori sistemi bibliotecari della Lombardia;

**Considerato** opportuno giungere alla definizione di profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche, come previsto dalla citata l.r. 1/2000, al fine di migliorare la qualità dei servizi forniti dalle biblioteche e dai sistemi bibliotecari della Lombardia;

A voti unanimi, espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

1. di approvare i profili professionali e di competenza per gli operatori delle biblioteche di ente locale e di interesse locale, contenuti nell'allegato A facente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di disporre la pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia

Biblioteca e servizi documentari  
Intelligenza  
Giunta Regionale



IL SEGRETARIO  
Maurizio Sala

## **Profili professionali e profili di competenza degli operatori delle biblioteche di enti locali e di interesse locale**

### **Premessa**

La Lombardia è stata la prima, tra le regioni italiane, a legiferare in materia di biblioteche e archivi, interpretando fin dal 1973 (con la legge regionale n. 41) in modo attivo il decentramento amministrativo previsto dagli artt. 117 e 118 della Costituzione, attuatosi con la prima concreta realizzazione del regionalismo (d.p.r. 3/1972).

Fin da quella prima legge, l'impostazione data al "sistema" delle biblioteche pubbliche puntava su due aspetti strutturali: la diffusione capillare e la cooperazione.

Il primo aspetto ha portato in pochissimo tempo ad una ampia diffusione del servizio bibliotecario su tutto il territorio lombardo, compresi i comuni più piccoli. Fin dai primi anni di applicazione della normativa regionale, si è verificata in Lombardia la presenza di una biblioteca quasi in ogni comune, salvo le realtà più piccole e isolate. Uno sviluppo rapido che però si è mantenuto nel tempo, tanto che secondo i dati del 2002, in Lombardia 1.178 comuni su 1.546 sono dotati di una o più biblioteche (per un totale di 1.298 biblioteche comunali).

Vale la pena ricordare che la Lombardia – spesso considerata, ma a torto, un'area intensamente urbanizzata – conta un elevatissimo numero di comuni, molti dei quali di piccole dimensioni: infatti, dei 1.546 comuni lombardi, 848 hanno popolazione inferiore a 3.000 abitanti; 1.346 non raggiungono i 10.000, e solo 4 centri (Milano, Brescia, Bergamo e Monza) superano i 100.000 abitanti.

Per quanto riguarda la distribuzione delle biblioteche nelle diverse fasce di grandezza dei comuni, 538 biblioteche si trovano in comuni sotto i 3.000 abitanti (su un totale di 848 comuni), 482 sono nella fascia 3.001-10.000 abitanti (su 498 comuni), 97 in quella 10.001-20.000 abitanti (su 99 comuni), 47 nei comuni tra 20.001 e 50.000 abitanti, 14 in quelli ancora più grandi; in queste due ultime fasce, tutti i comuni sono dotati di biblioteca.

Per quanto riguarda il patrimonio documentario posseduto, 178 biblioteche non superano i 3.000 documenti, 204 si situano tra 3001 e 5000, 362 tra 5.001 e 10.000, 326 tra 10.001 e 20.000, 121 tra 20.001 e 30.000, 42 oltre 50.000.

Sempre dai dati 2002, si evince che nelle 1.298 biblioteche comunali operano 2.653 unità di personale (1.329 di ruolo a tempo pieno, 769 a tempo parziale, 555 con contratti o incarichi a termine).

L'altro aspetto fortemente incentivato già dalla legge regionale del '73, e ribadito dalla vigente l.r. 81 del 1985, è quello della cooperazione. Le biblioteche comunali per entrare a pieno titolo nell'organizzazione bibliotecaria regionale devono appartenere a un sistema locale, intercomunale, in grado di fornire con forti economie di scala servizi di secondo livello (cioè non direttamente forniti all'utente finale ma alle biblioteche) come la catalogazione, gli acquisti centralizzati, il prestito interbibliotecario, il servizio di reference e altri.

Nel corso di un'esperienza ormai pluridecennale, la struttura dei sistemi bibliotecari ha assunto una configurazione più consona a far fronte alle esigenze delle biblioteche e dei cittadini-lettori. Alcuni servizi tecnici (in particolare catalogazione e prestito interbibliotecario) hanno avuto adeguata collocazione a livello provinciale o addirittura interprovinciale. E il numero di sistemi (inizialmente piuttosto elevato, oltre 90) è calato a 54 (e dovrà arrivare a 46) a favore di un dimensionamento più grande (bacino di utenza di

almeno 150.000 abitanti, 300.000 in zone ad alta urbanizzazione) e quindi di un più efficiente utilizzo delle risorse e una distribuzione più razionale dei servizi erogati.

Il modello della cooperazione ha permesso il mantenimento di una struttura molto capillare ma anche la fornitura di un servizio quasi sempre di buon livello, grazie alle sinergie offerte dal sistema e all'integrazione delle risorse umane e organizzative. In particolare, per quanto riguarda il personale, le "commissioni tecniche" istituite in tutti i sistemi hanno consentito la circolazione di idee ed esperienze, favorendo, al tempo stesso, la crescita delle competenze professionali dei bibliotecari.

Si può in qualche modo concludere che in Lombardia il concetto di *biblioteca* è così strettamente connesso a quello di *sistema bibliotecario* che oggi non esistono, in pratica, biblioteche fuori dai sistemi bibliotecari. Questo modello, generalizzato per le biblioteche comunali, sta progressivamente estendendosi alle biblioteche che la l.r. 81/85 chiama "di interesse locale": appartenenti a enti diversi, fondazioni, associazioni, istituti religiosi ecc. Un insieme di biblioteche (oltre 800 sul territorio lombardo) che rappresenta una cospicua ricchezza bibliografica e documentaria: anche in questo caso, i piani di intervento diretto della Regione Lombardia hanno favorito l'associazione di queste biblioteche a sistemi pubblici o reti di cooperazione (come quella del Servizio Bibliotecario Nazionale), così da consentire economie di esercizio (soprattutto per la catalogazione) e l'ampliamento del servizio pubblico fornito ai cittadini.

Per quanto riguarda le caratteristiche del personale operante nelle biblioteche, le competenze richieste, la formazione necessaria e gli inquadramenti lavorativi, la legge 81/85 afferma che la gestione delle biblioteche deve essere affidata *"ad un bibliotecario, nei comuni la cui popolazione sia superiore ai 10.000 abitanti; ad un assistente di biblioteca nei comuni la cui popolazione sia compresa fra i 5.000 e i 10.000 abitanti; ad un assistente di biblioteca, anche a tempo parziale, nei comuni la cui popolazione sia inferiore ai 5.000 abitanti"*.

La definizione più precisa delle figure professionali veniva invece rimandata a successivi provvedimenti, peraltro mai formalizzati nel corso degli anni successivi.

I dati attuali sulle biblioteche comunali lombarde, come abbiamo visto, mostrano che nei 1.178 comuni dotati di biblioteche operano 2.653 unità di personale (1.329 di ruolo a tempo pieno, 769 a tempo parziale, 555 con contratti o incarichi a termine).

Tra questi, 678 operatori di ruolo lavorano in biblioteche di comuni sotto i 10.000 abitanti, 1.420 in comuni sopra 10.000 abitanti; tra gli operatori con incarichi a termine, 374 sono in comuni fino a 10.000 abitanti, 181 in comuni più grandi.

Per quanto riguarda gli inquadramenti giuridici ed economici riconosciuti al personale delle biblioteche, (con riferimento al solo personale di ruolo, cui si applica il contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Enti locali) si nota che 87 unità sono collocate nella categoria più bassa "A"; 586 in "B", 1.021 in "C", 353 in "D", 30 hanno riconosciuto il livello della "posizione organizzativa" (quadri), 21 sono inquadrati come dirigenti (per un totale di 2.098 operatori di ruolo). Considerando che il personale di fascia più bassa (A e B) sia collocato in mansioni ausiliarie ed esecutive all'interno di grandi biblioteche (anche se il dato relativo alla categoria B lascia qualche dubbio per la sua rilevanza), si realizza che la fascia "tipica" di inquadramento della professione di bibliotecario sia la "C" (ex livelli 5° e 6°, nei precedenti contratti). Si tratta di un livello di inquadramento riservato di norma a personale dotato di diploma di scuola media superiore, a volte completato da qualifica professionale.

Un'altra considerazione possibile è che la maggioranza delle biblioteche lombarde è di norma gestita da un solo operatore: infatti, nei 1.078 comuni sotto i 10.000 abitanti dotati di biblioteca, sono presenti 1.052 operatori (678 di ruolo e 555 incaricati) – cui

probabilmente va aggiunta una piccola quota di biblioteche ancora gestite nelle varie forme del volontariato.

Con l'andare del tempo si è quindi consolidata una situazione generale in cui le biblioteche di dimensioni medio-piccole sono state gestite da "assistenti di biblioteca" (con inquadramento, riferito al contratto enti locali, di 6° livello; poi categoria C); mentre negli istituti di maggiore dimensione e articolazione sono presenti figure professionali diversificate (personale ausiliario e amministrativo, assistenti di biblioteca, bibliotecari, dirigenti) con inquadramenti che spaziano dal 1° livello-categoria A fino alla dirigenza (per la verità, in un numero piuttosto limitato di casi).


Per ovviare alla oggettiva mancanza di riferimenti per la amministrazioni pubbliche, da utilizzare nei processi di selezione e qualificazione di personale bibliotecario, la Regione Lombardia ha intrapreso dal 2001 un percorso di indagine sulle competenze degli operatori delle biblioteche, finalizzato alla definizione di un atto di indirizzo in materia di profili professionali.

Questo obiettivo – già in qualche modo prefigurato, come si è detto sopra, dalla l.r. 81/85 - deriva in modo preciso dal rinnovato quadro delle funzioni amministrative delle regioni, determinato dalle leggi 59 e 127 del 1997 (le c.d. "leggi Bassanini") e dal conseguente d.lgs. 112 del 1998 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59). La Regione Lombardia ha recepito il processo di decentramento amministrativo con la legge n. 1 del 2000 "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della Legge 15 marzo 1997, n. 59).".

Tale legge regionale, all'art. 4 (commi 130 e 131) elenca le articolate funzioni della Regione in materia di beni e servizi culturali, ponendo tra i suoi compiti anche *"la definizione dei profili professionali, in armonia con gli standard nazionali ed europei, degli operatori culturali dei musei e delle biblioteche di enti locali e di interesse locale, anche con l'emanazione di atti di indirizzo destinati agli enti proprietari o responsabili della gestione di detti istituti"*.

Per dare attuazione a questo compito, partendo da una significativa analisi della realtà attuale, è stata svolta una ricerca dal titolo "Le professionalità operanti nel settore dei servizi culturali: le biblioteche lombarde", in collaborazione con IReF (Istituto regionale lombardo di formazione per la pubblica amministrazione) e Satef (Sviluppo e analisi di sistemi e tecnologie formative s.r.l.), nell'ambito del Progetto "Nuove professionalità. Imprenditoria e occupazione per i servizi culturali: progettisti per lo sviluppo di sistemi culturali integrati" finanziato con contributi del Fondo Sociale Europeo. Nel corso della ricerca, che ha fruito dell'apporto determinante di un gruppo di lavoro costituito da rappresentanti delle realtà bibliotecarie lombarde ritenute più avanzate e da funzionari regionali, sono stati individuati e approfonditi i processi e le attività che rendono possibile raggiungere, mantenere e migliorare i livelli di qualità emersi anche dall'esame degli indicatori di efficacia e efficienza tratti dai dati statistici elaborati dalla regione e dalle province.

Dall'analisi di tali processi tipici del contesto organizzativo della biblioteca (suddivisi tra "portanti" e "di supporto", e analiticamente scomposti in attività), rielaborati anche attraverso interviste mirate, si è arrivati a definire il profilo di competenza del "bibliotecario di base", professionista capace di erogare servizi bibliotecari ad un livello qualitativo adeguato. È seguita poi – tra 2001 e 2002 - una ulteriore indagine che ha potuto approfondire alcune figure specialistiche (il direttore di biblioteca, il coordinatore di sistema, il bibliotecario-catalogatore, il bibliotecario-conservatore, gli operatori delle sezioni ragazzi, reference, multimedia).

Università e Istituto di Scienze e Lettere  
Dott. ...  


Il passo successivo, svolto direttamente a cura della Struttura Biblioteche e Sistemi documentari, e successivamente condiviso sia dalla Conferenza di direzione della Direzione Generale Culture, Identità e Autonomie della Lombardia, sia dai gruppi di lavoro originariamente attivati per le ricerche IReF/Satef, sia dai responsabili dei servizi biblioteca delle province lombarde, ha condotto alla trasposizione di questo insieme di processi, attività e competenze in più sintetici "profili professionali".

Gli obiettivi di questo lavoro sono molteplici. Anzitutto, la predisposizione dell'atto di indirizzo regionale previsto dalla l.r. 1/2000, rivolto principalmente alle biblioteche di ente locale e di interesse locale, e in grado di fungere da linee guida per l'adozione di qualsiasi provvedimento relativo agli operatori delle biblioteche: quindi processi di selezione e assunzione, di inquadramento e progressione di carriera, di valutazione delle prestazioni, di trasferimento e mobilità, di formazione e aggiornamento.

Un secondo importante obiettivo – cui già le ricerche IReF/Satef hanno dato una prima risposta - è l'orientamento delle attività formative, sia di base e accesso alla professione che di riqualificazione e aggiornamento nell'ottica della formazione continua.

Il "circolo virtuoso" che si vuole così attivare ruota intorno a due poli: da un lato la richiesta, da parte del mercato del lavoro, di professionalità adeguate e aderenti alla complessità dei processi svolti dalle biblioteche, e per questo opportunamente riconosciute anche in termini giuridici ed economici; dall'altro un orientamento del sistema formativo (pubblico e privato) alla predisposizione di curricula (di base, di specializzazione e di aggiornamento) ricchi di contenuti professionali adatti al reale contesto delle biblioteche lombarde.

Si è preferito, anche in considerazione dello scenario di riferimento definito all'inizio, mantenere una certa semplificazione delle figure professionali riconosciute, prevedendo la formalizzazione di tre *profili professionali* (il bibliotecario, il direttore di biblioteca, il coordinatore di sistema) e di cinque *profili di competenza* (il catalogatore, il conservatore, l'esperto della sezione ragazzi, l'esperto del reference e l'esperto degli oggetti multimediali), intesi come definizione di competenze aggiuntive a quelle del bibliotecario "di base", da raggiungere anche nel corso dello sviluppo di carriera.

In pratica, si è inteso dare lo *status* di professionista riconosciuto (anche nelle modalità di accesso alla professione stessa) solo a poche figure fondamentali, individuando poi percorsi aggiuntivi di qualificazione per alcuni servizi specialistici, maggiormente presenti nelle realtà bibliotecarie lombarde.

Di proposito invece non si è definito un profilo di "assistente bibliotecario", ritenendo che in questa prima fase fosse opportuno esprimere una volontà decisa di riconoscimento pieno di tutte le funzioni svolte dai bibliotecari. Nelle realtà territoriali più piccole (sotto i 3.000 abitanti) dove maggiore potrebbe essere la difficoltà di individuare e riconoscere adeguatamente la figura di "bibliotecario", il riferimento tecnico professionale deve comunque essere garantito a livello di sistema intercomunale.

Naturalmente nulla vieta che in seguito a un primo riorientamento sia delle soluzioni organizzative adottate che del sistema formativo, si valuti positivamente la definizione di una figura di "assistente bibliotecario" (questa volta, però, nella reale accezione del termine, che implica collaborazione a un professionista di riferimento), così come la definizione di ulteriori profili (professionali o di competenza) che la mutata realtà nel frattempo rendesse necessario esprimere.

Il presente atto di indirizzo si rivolge quindi *in primis* alle amministrazioni comunali titolari di biblioteche, poi a soggetti pubblici e privati titolari e gestori di biblioteche di interesse locale, infine può valere come criterio per la progettazione (per l'ambito organizzativo e formativo) di forme gestionali innovative, come prescrive sempre più decisamente la vigente normativa sui servizi pubblici locali. Vuole altresì porsi come utile documento di



# Profilo professionale per la figura di “Bibliotecario”

## 1. Definizione del profilo e contesto di applicazione

Il bibliotecario è la figura professionale specifica che opera all'interno della biblioteca di pubblica lettura e possiede le competenze necessarie alla gestione del servizio bibliotecario.

Il bibliotecario cura lo svolgimento di tutte le funzioni di base della biblioteca, in attuazione degli indirizzi stabiliti dall'amministrazione titolare della biblioteca, con particolare riguardo agli interventi di gestione e valorizzazione delle raccolte documentarie, alla luce di una costante verifica dei bisogni dell'utenza reale e potenziale; garantisce altresì in modo continuativo il raccordo con l'amministrazione titolare della biblioteca da un lato e con il sistema bibliotecario di riferimento dall'altro.

Al fine di garantire all'utenza la disponibilità di servizi più ampi e qualificati, deve essere prevista la presenza di un bibliotecario in tutte le biblioteche di pubblica lettura. Considerate le particolari caratteristiche del territorio lombardo, che vede la presenza di un'aliquota significativa di comuni di piccole dimensioni, si delineano varie situazioni. Nei casi in cui la tipologia del comune renda problematico (per motivi finanziari e organizzativi) l'affidamento del servizio di pubblica lettura ad un bibliotecario, e comunque limitatamente ai comuni con meno di 3.000 abitanti, dovrà essere comunque attuato un collegamento con il sistema bibliotecario di riferimento, ovvero con altre forme di cooperazione (associazione di comuni) affinché sia garantita l'assistenza specifica di personale con adeguata preparazione professionale (bibliotecario). Per quanto riguarda le realtà bibliotecarie collocate in comuni con popolazione inferiore a 10.000 abitanti, il bibliotecario sarà di norma il gestore unico del servizio. Nelle organizzazioni bibliotecarie più complesse (biblioteche che presentano una maggiore articolazione del personale), il bibliotecario sarà il gestore-operatore di uno specifico servizio, in attuazione di indirizzi gestionali espressi dal dirigente della struttura o dal responsabile del servizio stesso.

Il principio secondo il quale la biblioteca è affidata alla responsabilità di un bibliotecario, dovrà essere applicato quale che sia la forma di gestione del servizio bibliotecario che l'amministrazione competente riterrà di adottare (per es. gestione in economia, affidamento ad istituzioni, aziende speciali, fondazioni, associazioni ecc.).

La complessità delle funzioni svolte da parte del bibliotecario e i differenti contesti organizzativi nei quali può trovarsi ad operare, cui conseguono eventuali diversi livelli di responsabilità, richiedono competenze professionali articolate nelle quali il bagaglio di conoscenze di carattere tecnico-biblioteconomico dovrà essere opportunamente integrato da competenze di carattere gestionale e amministrativo.

## 2. Processi specifici della biblioteca

- 2.1 Analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza di riferimento
- 2.2 Progettazione dell'offerta culturale e informativa
- 2.3 Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative
- 2.4 Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi
- 2.5 Gestione dei servizi agli utenti



- 2.6 Gestione di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento
- 2.7 Verifica dell'efficacia dell'offerta

### **3. Processi di supporto all'attività della biblioteca**

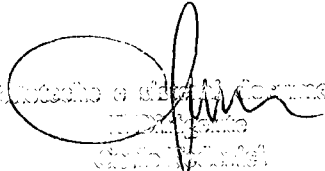
Per i processi sottoelencati è prevista la collaborazione del bibliotecario con i servizi responsabili dei processi stessi.

- 3.1 Progettazione e gestione della logistica
- 3.2 Gestione del sistema informativo
- 3.3 Gestione della sicurezza
- 3.4 Gestione delle risorse umane
- 3.5 Gestione del sistema qualità

### **4. Attività principali relative ai processi specifici della biblioteca**

- 4.1 Analisi dell'utenza reale e potenziale, sia tramite consultazione diretta (questionari, inchieste, rilevazioni campionarie); sia tramite esame degli indicatori di funzionamento della biblioteca (presenze, uso del materiale in sede, prestito, ecc.).
- 4.2 Collaborazione alla definizione delle strategie e delle politiche della biblioteca; programmazione pluriennale delle attività; piano annuale esecutivo di gestione della biblioteca; programma di dettaglio delle attività. Stesura diretta o in collaborazione con dirigenti e responsabili dei documenti di programmazione (di tipo tecnico e finanziario).
- 4.3 Gestione del patrimonio e delle risorse informative e documentarie (acquisizione, iter gestionale del patrimonio librario, dei periodici, degli audiovisivi, delle risorse elettroniche) finalizzato alla messa a disposizione per l'utenza; collaborazione con i servizi centralizzati preposti alle operazioni di trattamento dei documenti (centri di catalogazione, reti cooperative).
- 4.4 Piano di promozione dei servizi; organizzazione e gestione di attività promozionali, anche in collaborazione con altre strutture culturali interne o esterne all'ente titolare; predisposizione e gestione di mailing list; progettazione e produzione di materiale promozionale e guide ai servizi della biblioteca.
- 4.5 Informazione e orientamento agli utenti; assistenza all'uso della biblioteca e alla fruizione delle raccolte; supporto alle ricerche bibliografiche e documentarie; organizzazione e gestione del servizio di reference, con riferimento anche alle risorse multimediali e di rete; supporto all'utilizzo di attrezzature infotelematiche.
- 4.6 Collaborazione con le scuole, con altre agenzie culturali e formative per l'organizzazione e lo svolgimento di attività ed eventi anche rivolti a specifiche fasce di utenza.
- 4.7 Rilevazione sistematica e analisi dei dati d'uso della biblioteca; organizzazione di rilevazioni analitiche e qualitative sui servizi della biblioteca (questionari, inchieste, ricerche).

Biblioteca e Archivio Documentari  
Dipartimento  
Cultura e Beni Culturali



## 5. Competenze fondamentali richieste

- 5.1 Conoscenze disciplinari generali: elementi di statistica applicata, di sociologia, di teoria della comunicazione di massa, di diritto pubblico, di diritto amministrativo, di contabilità generale, conoscenza della lingua inglese
- 5.2 Conoscenze teoriche specifiche di settore: biblioteconomia, bibliografia, storia e organizzazione delle biblioteche, legislazione specifica (regionale e statale), sistemi informativi per la gestione delle biblioteche, normativa sul diritto d'autore, normativa sulla sicurezza e sulla privacy
- 5.3 Metodologie professionali: metodologia della ricerca sociale, controllo e valutazione della qualità, gestione della comunicazione interna ed esterna
- 5.4 Tecniche operative di base: utilizzo di PC, software di base e office-automation, gestione di basi dati e mailing list, gestione sito web e navigazione Internet, uso di apparecchiature per documenti audiovisivi
- 5.5 Metodologie e procedure specialistiche: procedure di collocazione, gestione della circolazione dei documenti e del prestito interbibliotecario, metodologie per l'incremento delle collezioni, metodologie per la gestione, valorizzazione e revisione del patrimonio, procedure di ricerca e consultazione, gestione di applicativi informatici specifici, tecniche di primo intervento di conservazione.

## 6. Accesso alla professione

- 6.1 Il bibliotecario deve aver compiuto un percorso formativo di livello universitario di base (triennale), in grado di fornire gli elementi di competenza essenziali come descritti al punto 4.
- 6.2 Dovranno essere valutati i seguenti titoli:
  - la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti svolti successivamente al triennio della laurea di base, con durata minima di un anno;
  - il conseguimento di laurea specialistica (biennale) o curriculum di studi universitari equivalente.
- 6.3 La verifica del possesso delle competenze professionali richieste avverrà nei processi di reclutamento, con l'ausilio degli strumenti ritenuti più idonei dall'amministrazione responsabile, utilizzando come riferimento quanto contenuto in queste linee-guida.

## 7. Inquadramento funzionale ed economico

- 7.1 L'inquadramento del bibliotecario dovrà essere conforme a quello del personale con parità di requisiti di accesso (laurea), con riferimento alla normativa contrattuale vigente per il comparto specifico.
- 7.2 L'attribuzione della qualifica di bibliotecario dovrà essere subordinata alla verifica del possesso delle competenze di cui al punto 4 e opportunamente supportata da percorsi di formazione e aggiornamento.
- 7.3 Il personale in servizio parteciperà a percorsi di formazione continua finalizzati all'acquisizione, all'incremento e all'aggiornamento delle competenze descritte al punto 4, sulla base di una pianificazione determinata anche dall'analisi dei fabbisogni formativi di ogni singolo contesto.

# **Profilo professionale per la figura di “Direttore di biblioteca”**

## **1. Definizione del profilo e contesto di applicazione**

Il ruolo del direttore sottolinea e amplia le competenze del bibliotecario, soprattutto per quanto riguarda gli aspetti manageriali di pianificazione e raggiungimento degli obiettivi della biblioteca e di gestione del personale.

Il direttore, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e controllo dell'amministrazione competente, è pienamente responsabile dello sviluppo e dell'attuazione del progetto culturale della biblioteca, della sua gestione complessiva, della acquisizione, organizzazione, produzione, conservazione, valorizzazione e pubblica fruizione del patrimonio informativo e documentario.

In considerazione del fatto che le biblioteche di ente locale e di interesse locale costituiscono un elemento di propulsione e sviluppo del territorio, della cultura e dell'identità locale, si raccomanda di prevedere, in relazione alle risorse disponibili e alle modalità di organizzazione dell'ente, posizioni organizzative e livelli retributivi adeguati alle responsabilità e alla complessità del ruolo. I comuni con popolazione superiore a 10.000 abitanti dovranno affidare la responsabilità della biblioteca ad un direttore, incaricato con atto formale (per es. il conferimento di posizione organizzativa). Dove le dimensioni del comune consentano la presenza di figure di livello dirigenziale, si ritiene che a fronte della complessità e della varietà delle competenze richieste e delle responsabilità assegnate, al direttore della biblioteca spetti tale inquadramento.

## **2. Processi specifici della biblioteca**

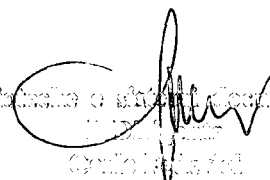
Si richiamano qui i processi specifici e di supporto già espressi nel profilo dedicato al bibliotecario.

- 2.1 Analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza di riferimento
- 2.2 Progettazione dell'offerta culturale e informativa
- 2.3 Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative
- 2.4 Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi
- 2.5 Gestione dei servizi agli utenti
- 2.6 Gestione di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento
- 2.7 Verifica dell'efficacia dell'offerta

## **3. Processi di supporto all'attività della biblioteca**

- 3.1 Progettazione e gestione della logistica
- 3.2 Gestione del sistema informativo
- 3.3 Gestione della sicurezza
- 3.4 Gestione e sviluppo delle risorse umane
- 3.5 Gestione del sistema qualità

13/03/2014  
Biblioteca e Archivio Comunale  
Orto San Felice



## 4. Attività principali

4.1 Il direttore ha un ruolo di promozione e controllo su tutte le attività di *Analisi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza di riferimento*, di *Progettazione dell'offerta culturale e informativa*, di *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi* e di *Verifica dell'efficacia* della stessa.

In particolare:

- propone le politiche e definisce le strategie generali della biblioteca;
- coordina l'analisi del contesto locale, la redazione di profili di comunità e lo studio dell'utenza;
- promuove la consultazione diretta degli utenti;
- confronta la propria organizzazione con altre realtà professionali;
- avvia e monitora progetti sperimentali;
- elabora la progettazione pluriennale delle attività della biblioteca e il piano annuale esecutivo di gestione della biblioteca (PEG), verificandone altresì l'attuazione;
- definisce il piano di promozione della biblioteca, curandone anche gli aspetti di comunicazione esterna;
- individua e adotta sistemi di verifica dell'efficacia dei servizi offerti.

4.2 Nell'ambito del processo di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative*, il direttore ha responsabilità primaria nella redazione della Carta delle collezioni della biblioteca e nella definizione del piano generale delle acquisizioni.

4.3 Relativamente alla *Gestione di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento*, il direttore promuove la collaborazione con agenzie formative, con enti, associazioni e istituzioni culturali, con altri uffici o servizi dell'ente locale.

4.4 Per quanto riguarda i processi di supporto, il direttore è responsabile delle attività di *Gestione e sviluppo delle risorse umane*, in particolare:

- determinazione del fabbisogno di personale;
- gestione del personale e organizzazione del lavoro e della comunicazione interna;
- formazione dei nuovi assunti e aggiornamento e sviluppo delle competenze;
- verifica delle prestazioni;
- verifica di congruenza dei profili esistenti con le attività svolte.

4.5 Sui processi di *Progettazione e gestione della logistica* e *Gestione della sicurezza*, il direttore:

- organizza gli spazi in funzione dei servizi
- acquista gli arredi e le attrezzature tecnologiche e sovrintende alla loro manutenzione;
- pianifica e monitora i servizi ausiliari;
- collabora all'individuazione del sistema informativo della biblioteca nell'ambito del sistema bibliotecario di riferimento;
- definisce le risorse per la sicurezza in ottemperanza alla normativa vigente.

4.5 Per il processo di *Gestione del sistema qualità*, è competenza del direttore avviare un sistema qualità all'interno della propria organizzazione e garantirne tutte le attività.

## 5. Competenze fondamentali richieste

Il direttore della biblioteca assomma alle competenze tecnico-scientifiche, già indicate per il bibliotecario, le competenze manageriali necessarie per la realizzazione delle finalità dell'istituto.

Per svolgere adeguatamente le funzioni richieste e garantire lo sviluppo del servizio secondo standard di qualità, il direttore deve dunque integrare le competenze di carattere tecnico-scientifico e le metodologie specialistiche centrate sulla biblioteca e sulle sue collezioni, con capacità di comunicazione, relazione, lettura e interpretazione della realtà territoriale, competenze giuridiche, metodologie di programmazione e progettazione, analisi di fattibilità economica e gestione del budget.

Si indicano qui di seguito gli specifici elementi di competenza da integrare, nonché gli approfondimenti di ambiti disciplinari già indicati per il bibliotecario.

- 5.1 Conoscenze disciplinari generali: Elementi di marketing, Teorie di riferimento per la gestione dei sistemi qualità, Organizzazione aziendale  
*Approfondimenti:* Statistica applicata, Teoria della comunicazione di massa, Diritto pubblico, Diritto amministrativo, Contabilità generale
- 5.2 Conoscenze teoriche specifiche del settore: Legislazione dei beni culturali, Conservazione dei beni librari, Standard bibliotecari nazionali e internazionali, Attrezzature e arredi per biblioteche, Programmi U.E. in ambito culturale, Offerta editoriale  
*Approfondimenti:* Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche, Normativa sulla sicurezza
- 5.3 Metodologie professionali: Pianificazione organizzativa e project management, Pianificazione annuale e pluriennale, Controllo di gestione, Gestione di contratti, Logistica e organizzazione degli spazi, Gestione delle forniture di beni e servizi, Gestione del personale, Analisi del mercato e di benchmarking, Negoziazione  
*Approfondimenti:* Metodologia della ricerca sociale, Gestione della comunicazione interna ed esterna, Controllo e valutazione della qualità
- 5.4 Tecniche operative di base: Tecniche di lavoro in gruppo, Tecniche di gestione e coordinamento processi
- 5.5 Metodologie e procedure specialistiche: Tecniche di redazione di profili di comunità, Tecniche di progettazione delle raccolte documentarie  
*Approfondimenti:* Procedure di gestione e revisione del patrimonio, Metodologie per l'incremento delle collezioni, Metodologie per la valorizzazione del patrimonio

## 6. Accesso alla professione

Per accedere alla posizione di direttore di biblioteca è richiesto:

- 6.1 un percorso formativo di livello universitario, terminato con il conseguimento di una laurea specialistica, che consenta di acquisire gli elementi di competenza come descritti al punto 4;

- 6.2 una pluriennale esperienza in ambito bibliotecario o in ambito disciplinare affine, nel settore pubblico o privato;
- 6.3 la verifica, nei processi di reclutamento, con l'ausilio degli strumenti ritenuti più idonei dall'amministrazione responsabile, del possesso delle competenze richieste per l'esercizio della professione, utilizzando come riferimento quanto contenuto in queste linee-guida al punto 4;
- 6.4 dovrà essere valutata altresì la frequenza con profitto a corsi, master, scuole di specializzazione, con durata minima di un anno, con particolare riferimento alle competenze richieste.

# **Profilo professionale per la figura di “Direttore/coordinatore di Sistema bibliotecario”**

## **1. Definizione del profilo e contesto di applicazione**

Il direttore/coordinatore di sistema bibliotecario è responsabile della realizzazione dei programmi pluriennali e dei piani attuativi annuali del sistema, della sua gestione complessiva nonché di tutte le attività centralizzate e coordinate inerenti il servizio di pubblica lettura e la sua promozione nel territorio di competenza, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e controllo proprie degli organi di gestione del sistema.

I processi entro cui opera questa figura professionale sono sostanzialmente simili a quelli individuati per il direttore di biblioteca, cambiano però l'ambito territoriale di riferimento e le modalità di lavoro. Il direttore/coordinatore di sistema bibliotecario collabora strettamente con i responsabili delle biblioteche associate al sistema, diversamente dal direttore di biblioteca che lavora a diretto contatto con i propri collaboratori specialisti.

Le funzioni svolte dal direttore/coordinatore di sistema prevedono il possesso di competenze analoghe a quelle individuate per il direttore di biblioteca.

Considerato che i sistemi bibliotecari locali rappresentano il fulcro dell'organizzazione della pubblica lettura lombarda nonché uno dei più significativi ambiti di riferimento dei servizi culturali sul territorio, si raccomanda di prevedere, in relazione alle risorse disponibili e alle modalità di organizzazione degli enti associati, posizioni organizzative e livelli retributivi adeguati alle responsabilità e alla complessità del ruolo di questa figura professionale.

L'incarico di direttore/coordinatore di sistema bibliotecario dovrà essere assegnato con atto formale. Visto che la gestione del sistema bibliotecario coinvolge tutti i comuni associati e che le attività previste hanno una valenza sovra-comunale, si ritiene che a fronte delle varie competenze richieste e delle responsabilità assegnate, al direttore/coordinatore di sistema spetti – qualora le caratteristiche dei comuni associati lo consentano - un inquadramento dirigenziale.

## **2. Processi specifici del sistema bibliotecario**

- 2.1 Sintesi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza dei singoli comuni associati
- 2.2 Progettazione, anche in via sperimentale, dell'offerta culturale e informativa
- 2.3 Gestione coordinata delle risorse informative
- 2.4 Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi coordinati
- 2.5 Gestione dei servizi coordinati agli utenti
- 2.6 Gestione coordinata di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento
- 2.7 Verifica di efficacia dell'offerta

## **3. Processi di supporto all'attività del sistema bibliotecario**

- 3.1 Individuazione e progettazione del sistema informativo
- 3.2 Gestione del sistema informativo
- 3.3 Gestione della sicurezza
- 3.4 Gestione e sviluppo delle risorse umane
- 3.5 Gestione del sistema qualità

#### 4. Attività principali

Il direttore/coordinatore di sistema ha un ruolo di promozione, coordinamento e controllo sulle attività di *Sintesi dei bisogni culturali e informativi dell'utenza di riferimento*, di *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi coordinati*, di *Progettazione, anche in via sperimentale, dell'offerta culturale e informativa* e di *Verifica di efficacia* della stessa.

In particolare:

- definisce le strategie di sviluppo del sistema bibliotecario, coordinando i programmi delle singole biblioteche;
- promuove e collabora all'analisi del contesto locale, alla redazione di profili di comunità e allo studio dell'utenza;
- confronta la propria organizzazione con altre realtà professionali;
- promuove la consultazione diretta degli utenti del sistema;
- avvia e monitora progetti sperimentali;
- elabora la progettazione pluriennale delle attività del sistema e il piano annuale esecutivo di gestione, in collaborazione con i direttori delle biblioteche associate;
- definisce il piano di promozione del sistema, in collaborazione con i direttori delle biblioteche associate, curandone anche gli aspetti di comunicazione esterna;
- individua e adotta sistemi di verifica dell'efficacia dei servizi offerti.

Per quanto riguarda il processo di *Gestione coordinata delle risorse informative*, il direttore/coordinatore di sistema collabora alla redazione della Carta delle collezioni e coordina il piano generale delle acquisizioni del sistema bibliotecario.

Per quanto riguarda il processo di *Gestione coordinata di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento*, il direttore/coordinatore di sistema:

- promuove la collaborazione con agenzie formative, enti, associazioni e istituzioni culturali;
- collabora con altri uffici o servizi degli enti associati.

Per il processo di *Gestione del sistema qualità*, è competenza del direttore/coordinatore di sistema avviare un sistema qualità all'interno dell'organizzazione sistemica e garantirne tutte le attività.

#### 5. Competenze fondamentali richieste

Il direttore/coordinatore di sistema bibliotecario è un ruolo in evoluzione che richiede particolari competenze gestionali e relazionali indispensabili in vista della realizzazione delle finalità proprie del sistema. Per svolgere adeguatamente le funzioni previste e garantire lo sviluppo del servizio secondo standard di qualità, il direttore/coordinatore deve dunque integrare le competenze tecnico-scientifiche e le metodologie professionali centrate sul servizio di pubblica lettura con capacità di comunicazione, relazione, lettura e interpretazione della realtà territoriale, competenze giuridiche e conoscenza delle metodologie di programmazione e progettazione, analisi di fattibilità economica e gestione del budget.

Si indicano qui di seguito gli specifici elementi di competenza da integrare, nonché gli approfondimenti di ambiti disciplinari già indicati per il bibliotecario.

- 5.1 Conoscenze disciplinari generali: Elementi di marketing, Teorie di riferimento per la gestione dei sistemi qualità  
*Approfondimenti:* Sociologia, Teoria della comunicazione di massa, Diritto amministrativo, Contabilità generale
- 5.2 Conoscenze teoriche specifiche del settore: Legislazione dei beni culturali, Standard bibliotecari nazionali e internazionali, Attrezzature e arredi per biblioteche, Metodi e strumenti di analisi delle risorse territoriali  
*Approfondimenti:* Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche, Normativa sulla sicurezza
- 5.3 Metodologie professionali: Pianificazione organizzativa e project management, Pianificazione annuale e pluriennale, Controllo di gestione, Logistica e organizzazione degli spazi, Gestione delle forniture di beni e servizi, Gestione di contratti, Gestione del personale, Analisi del mercato e benchmarking, Negoziazione  
*Approfondimenti:* Gestione della comunicazione interna ed esterna, Controllo e valutazione della qualità
- 5.4 Tecniche operative di base: Tecniche di lavoro in gruppo, Tecniche di gestione e coordinamento processi
- 5.5 Metodologie e procedure specialistiche: Tecniche di redazione di profili di comunità, Tecniche di progettazione delle raccolte documentarie  
*Approfondimenti:* Procedure di gestione e revisione del patrimonio, Metodologie per l'incremento delle collezioni, Metodologie per la valorizzazione del patrimonio

## 6 Accesso alla professione

Per accedere alla posizione di direttore/coordinatore di sistema bibliotecario è richiesto:

- 6.1 un percorso formativo di livello universitario, terminato il conseguimento della laurea specialistica, in grado di fornire gli elementi di competenza come descritto al punto 4;
- 6.2 una pluriennale esperienza in ambito bibliotecario o in ambito disciplinare affine, nel settore pubblico o privato;
- 6.3 la verifica, nei processi di reclutamento, con l'ausilio degli strumenti ritenuti più idonei dall'amministrazione responsabile, del possesso delle competenze richieste per l'esercizio della professione, utilizzando come riferimento quanto contenuto in queste linee-guida a punto 4;
- 6.4 dovrà essere valutata altresì la frequenza con profitto a corsi, master, scuole di specializzazione, con durata minima di un anno, con particolare riferimento alle competenze richieste.

# “Bibliotecario catalogatore” - Profilo di competenza

## 1. Definizione del profilo di competenza e contesto di applicazione

La figura del bibliotecario catalogatore può essere presente in un sistema bibliotecario oppure in un centro di catalogazione (intersistemico, provinciale); nel primo caso il bibliotecario svolgerà la sua attività professionale in collegamento con le biblioteche aderenti al sistema stesso, nel secondo caso invece non avrà rapporti diretti con le biblioteche e i servizi bibliotecari del territorio.

L'attività di catalogazione rientra tipicamente tra quelle per cui si ricorre all'esternalizzazione, perciò la figura del catalogatore si trova anche in un contesto di imprese, aziende, cooperative che forniscono servizi alle biblioteche o ai sistemi bibliotecari.

## 2. Attività principali

2.1 Per quanto attiene ai processi portanti di lavoro della biblioteca, interviene nelle attività di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative*, mentre tra i processi di supporto partecipa alla *Gestione del sistema informativo*.

Per tali processi in particolare:

- analizza e applica le regole di catalogazione, soggettazione e classificazione;
- cataloga le risorse informative;
- fornisce supporto all'incremento del patrimonio;
- fornisce supporto alla consultazione del catalogo.

## 3. Competenze fondamentali richieste

A questa figura, in aggiunta alla formazione base prevista per la figura di bibliotecario, viene richiesto il possesso di conoscenze, abilità e comportamenti che delineano la specificità del profilo.

In particolare, risultano fondamentali le seguenti competenze aggiuntive rispetto alla figura del bibliotecario:

- 3.1 Conoscenze disciplinari generali: corrispondono a quelle segnalate per il bibliotecario
- 3.2 Conoscenze disciplinari specifiche di settore: Offerta editoriale  
*Approfondimenti:* Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche
- 3.3 Metodologie professionali: Selezione, controllo e valutazione di qualità dei fornitori e delle forniture, Progettazione di attività e servizi, Metodologie e strumenti di valutazione di progetti e servizi, Analisi del mercato e benchmarking
- 3.4 Tecniche operative di base: Redazione di bibliografie tematiche  
*Approfondimenti:* Informatica di base, Metodologia di ricerca delle informazioni (information retrieval).

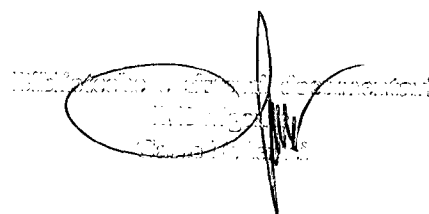
3.5 Metodologie e procedure specialistiche: Tecniche di catalogazione, Consulenza agli utenti, Metodologia per la stesura della guida per l'utilizzo del catalogo, Tecniche di gestione e revisione del catalogo.

*Approfondimenti:* Gestione di applicativi informatici specifici, Procedure di ricerca e consultazione

#### **4. Accesso alla professione**

La figura del bibliotecario catalogatore può rappresentare uno sviluppo professionale specifico da realizzarsi anche con processi di qualificazione e aggiornamento in servizio.

Particolare cura deve essere posta nella valutazione di titoli aggiuntivi, quali la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti in grado di fornire competenze specifiche come sopra descritte.



# “Bibliotecario conservatore” – Profilo di competenza

## 1. Definizione del profilo di competenza e contesto di applicazione

Il bibliotecario conservatore interviene nei processi che riguardano la tutela, la conservazione e la valorizzazione del materiale librario della biblioteca: è una figura tecnica che possiede il profilo professionale e le competenze del bibliotecario, opportunamente integrate dalle conoscenze attinenti agli specifici ambiti sopra indicati.

Il bibliotecario conservatore opera nelle biblioteche di conservazione o nelle biblioteche di pubblica lettura che posseggono anche fondi storici ovvero abbiano tra i propri compiti la gestione del deposito legale.

## 2. Attività principali

2.1 Per quanto attiene ai processi portanti di lavoro della biblioteca, interviene soprattutto nelle attività di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative* con particolare riguardo alla conservazione, *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi*, *Gestione dei servizi agli utenti* e *Gestione di attività e servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento*.  
Per tali processi in particolare:

- analizza i rischi potenziali cui è soggetto il patrimonio della biblioteca ed elabora un piano di controllo e manutenzione delle collezioni;
- attua un controllo periodico dei depositi per accertare eventuali situazioni di rischio ambientale, biologico e chimico, proponendo e organizzando i necessari interventi;
- verifica l'adeguatezza e il funzionamento degli impianti di controllo;
- concorre alla definizione delle modalità di circolazione del materiale e ne verifica la corretta applicazione;
- definisce il piano di conservazione del patrimonio librario;
- collabora alla stesura dei progetti di massima relativi agli interventi di restauro;
- collabora alla definizione del piano e degli strumenti per l'emergenza;
- gestisce le procedure di prestito in caso di partecipazione a manifestazioni culturali;
- segnala i rischi potenziali della struttura architettonica.

2.2 Nei processi di supporto interviene, per l'area di sua competenza, in particolare nelle seguenti attività:

- progettazione degli spazi in funzione dei materiali e dei servizi offerti;
- costituzione e allestimento di sezioni specifiche;
- formazione degli operatori della biblioteca ed educazione degli utenti alla fruizione del materiale oggetto di tutela.

### 3. Competenze fondamentali richieste

Al bibliotecario conservatore, in aggiunta alla formazione base prevista per la figura di bibliotecario, viene richiesto il possesso di conoscenze, abilità e comportamenti che delineano la specificità del profilo. Si precisano gli elementi di competenza che si aggiungono alle competenze del bibliotecario e concorrono alla maggior definizione di questa figura professionale:

- 3.1 Conoscenze disciplinari generali: corrispondono a quelle segnalate per il bibliotecario
- 3.2 Conoscenze disciplinari specialistiche: Paleografia e diplomatica, Codicologia, Elementi di archivistica, Storia del libro, Storia e tecnologia dei materiali librari, Storia della decorazione del manoscritto e del libro a stampa, Teoria e storia della catalogazione, Storia dell'architettura di biblioteca, Teoria e storia della conservazione e del restauro librario
- 3.3 Metodologie professionali: Selezione, controllo e valutazione di qualità dei fornitori e delle forniture, Analisi del mercato e benchmarking, Logistica e organizzazione degli spazi, Pianificazione organizzativa e project management, Metodologie e strumenti di valutazione di progetti e servizi
- 3.4 *Approfondimenti*: Gestione della comunicazione esterna.
- 3.5 Tecniche operative di base: Tecniche di gestione del colloquio informativo
- 3.6 Metodologie e procedure specialistiche: Tecniche di catalogazione del libro antico manoscritto e a stampa, Tecniche di conservazione e restauro dei materiali librari,

### 4. Accesso alla professione

La figura del bibliotecario conservatore rappresenta uno sviluppo professionale specifico da realizzarsi anche con processi di qualificazione e aggiornamento in servizio.

Conseguentemente, l'accesso alla professione si configura sostanzialmente uguale a quello del bibliotecario. Particolare cura deve essere posta nella valutazione di titoli aggiuntivi, quali la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti in grado di fornire competenze specifiche come sopra descritte.

# Bibliotecario dei servizi di Reference - Profilo di competenza

## 1. Definizione del profilo di competenza e contesto di applicazione

Il servizio di Reference costituisce da sempre una delle attività fondamentali della biblioteca.

L'operatore di quest'area è quindi una delle figure più "classiche" il cui lavoro – organizzazione dell'informazione e utilizzo dei media a disposizione – permette l'utilizzo della massa di informazioni disponibili e produce conoscenza, raggiungendo così precisamente una componente fondamentale della *mission* della biblioteca.

## 2. Attività principali

2.2 Per quanto attiene ai processi portanti di lavoro della biblioteca, interviene soprattutto nelle attività di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative*, *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi* e *Gestione dei servizi agli utenti*.

Per tali processi in particolare:

- definisce un piano di acquisti per il materiale di reference;
- elabora un piano di promozione dei servizi di reference;
- fornisce servizi di reference on-line;
- produce strumenti informativi;
- progetta e realizza la "Guida dei servizi";
- fornisce informazioni, consulenza e orientamento agli utenti;
- fornisce assistenza alla consultazione in sede;
- collabora con altri servizi informativi presenti sul territorio.

2.3 Nei processi di supporto (*Progettazione e gestione della logistica* e *Gestione del sistema informativo*) interviene, per l'area di sua competenza, in particolare nelle seguenti attività:

- progettazione degli spazi in funzione dei servizi offerti;
- allestimento di sezioni specifiche (es. Quick Reference);
- fornitura di supporto agli utenti sull'uso di servizi informatici.

## 3. Competenze fondamentali richieste

A questa figura, in aggiunta alla formazione base prevista per la figura di bibliotecario, viene richiesto il possesso di conoscenze, abilità e comportamenti che delineano la specificità del profilo.

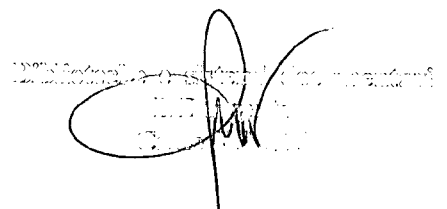
In particolare, risultano indispensabili le seguenti competenze aggiuntive rispetto alla figura del bibliotecario:

3.1 Conoscenze disciplinari generali: Elementi di pedagogia, Elementi di psicologia, Psicopedagogia della lettura.

- Approfondimenti: Sociologia*
- 3.2 Conoscenze disciplinari specifiche di settore: Metodi di analisi delle risorse territoriali, Attrezzature e arredi per biblioteche, Standard bibliotecari nazionali e internazionali, Offerta editoriale  
*Approfondimenti: Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche, Normativa sul diritto d'autore*
- 3.3 Metodologie professionali: Selezione, controllo e valutazione di qualità delle fonti di ricerca, Progettazione di attività e servizi, Metodologie e strumenti di valutazione di progetti e servizi, Analisi del mercato e benchmarking  
*Approfondimenti: Gestione della comunicazione esterna.*
- 3.4 Tecniche operative di base: Tecniche di comunicazione scritta, Redazione di bibliografie tematiche, Tecniche di gestione del colloquio informativo, Metodologie di ricerca delle informazioni.  
*Approfondimenti: Gestione di basi dati e mailing list, Navigazione Internet*
- 3.5 Metodologie e procedure specialistiche: Metodologia per la stesura della guida ai servizi, Procedura di servizi di reference on-line, Procedura di servizio prestito internazionale on-line e document delivery (ILL-DD), Procedura di allestimento mostre, Consulenza agli utenti, Metodologia di valutazione dell'offerta editoriale  
*Approfondimenti: Procedure di ricerca e consultazione del patrimonio, Gestione di applicativi informatici specifici*

#### **4. Accesso alla professione**

La figura del bibliotecario dei servizi di Reference rappresenta uno sviluppo professionale specifico da realizzarsi anche con processi di qualificazione e aggiornamento in servizio. Conseguentemente, l'accesso alla professione si configura sostanzialmente uguale a quello del bibliotecario. Particolare cura deve essere posta nella valutazione di titoli aggiuntivi, quali la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti in grado di fornire competenze specifiche come sopra descritte.

A handwritten signature in black ink is written over a faint, circular official stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.

# “Bibliotecario dei servizi multimediali” – Profilo di competenza

## 1. Definizione del profilo di competenza e contesto di applicazione

L'area multimediale è presente in numerose realtà bibliotecarie lombarde, in linea con la domanda di servizi evoluti sviluppatasi negli anni più recenti. In alcuni casi questo tipo di servizi ha assunto dimensioni significative e necessita dunque di attività progettuali e gestionali specifiche.

L'operatore dei servizi multimediali è quindi una figura di rilievo all'interno di quelle biblioteche che erogano questa tipologia di servizi. E' dotato di competenze tecnico informatiche unite a competenze relazionali legate al rapporto con l'utente; è inoltre in grado di fornire consulenze di tipo informatico agli altri colleghi.

## 2. Attività principali

- 2.1 Per quanto attiene ai processi portanti di lavoro della biblioteca, interviene soprattutto nelle attività di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative*, *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi* e *Gestione dei servizi agli utenti*.

Per tali processi in particolare:

- definisce un piano di acquisti per il materiale multimediale;
- gestisce e conserva le risorse informative multimediali;
- gestisce l'accesso dell'utenza all'area multimediale;
- gestisce il prestito di documenti multimediali;
- programma interventi di *refreshing* dei supporti e di aggiornamento delle attrezzature;
- svolge interventi di prima manutenzione di attrezzature e reti informatiche e risolve problemi di installazione e utilizzo;
- definisce i contenuti e i servizi del sito web, effettuandone aggiornamenti e manutenzione;
- fornisce informazione e orientamento agli utenti in area multimediale.

Inoltre partecipa alle seguenti fasi di attività:

- redazione della carta delle collezioni della biblioteca;
- acquisto di libri e riviste specialistiche di informatica, multimedia e nuove tecnologie;
- elaborazione di un piano di promozione dei servizi;
- realizzazione di materiale promozionale;
- elaborazione di una guida ai servizi;
- programmazione e organizzazione di cineforum, mostre o altri servizi in collaborazione con associazioni o istituzioni locali.

- 2.2 Nei processi di supporto (*Progettazione e gestione della logistica* e *Gestione del sistema informativo*) interviene, per l'area di sua competenza, in particolare nelle seguenti attività:

- acquisto di attrezzature tecnologiche;
- gestione della comunicazione e dei servizi di rete;
- gestione delle postazioni di accesso a Internet e di utilizzo di applicativi;
- progettazione degli spazi in funzione dei servizi offerti;
- costituzione e allestimento di sezioni specifiche.

### 3. Competenze fondamentali richieste

A questa figura, in aggiunta alla formazione base prevista per la figura di bibliotecario, viene richiesto il possesso di conoscenze, abilità e comportamenti che delineano la specificità del profilo.

In particolare, risultano indispensabili le seguenti competenze aggiuntive rispetto alla figura del bibliotecario:

- 3.1 Conoscenze disciplinari generali: corrispondono a quelle segnalate per il bibliotecario  
*Approfondimenti:* Teoria della comunicazione di massa, Conoscenza della lingua inglese.
- 3.2 Conoscenze teoriche specifiche di settore: Offerta editoriale  
*Approfondimenti:* Sistemi informativi per la gestione delle biblioteche, Normativa sul diritto d'autore, Normativa sulla sicurezza e sulla privacy.
- 3.3 Metodologie professionali: Pianificazione organizzativa e project management, Analisi del mercato e benchmarking, Progettazione di attività e servizi  
*Approfondimenti:* Gestione della comunicazione interna ed esterna.
- 3.4 Tecniche operative di base: Tecniche di comunicazione grafica, Tecniche di comunicazione scritta  
*Approfondimenti:* Informatica avanzata, Gestione sito web, Navigazione Internet avanzata, Uso di attrezzature multimediali
- 3.5 Metodologie e procedure specialistiche: Tecniche di catalogazione documenti audio, video, digitali, Procedure di servizi di reference on-line (Virtual reference desk), Metodologia di valutazione dell'offerta di documenti audio, video e digitali, Consulenza agli utenti per la fruizione del patrimonio audio, video e digitale  
*Approfondimenti:* Procedure di ricerca e consultazione, Gestione di applicativi informatici specifici, Tecniche di conservazione di materiali audio, video e digitali.

### 4. Accesso alla professione

La figura del bibliotecario dei servizi multimediali rappresenta uno sviluppo professionale specifico da realizzarsi anche con processi di qualificazione e aggiornamento in servizio. Conseguentemente, l'accesso alla professione si configura sostanzialmente uguale a quello del bibliotecario. Particolare cura deve essere posta nella valutazione di titoli aggiuntivi, quali la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti in grado di fornire competenze specifiche come sopra descritte.

# “Bibliotecario della sezione Ragazzi” – Profilo di competenza

## 1. Definizione del profilo di competenza e contesto di applicazione

Il bibliotecario della sezione Ragazzi è una figura tecnica che possiede il profilo professionale e le competenze del bibliotecario, integrate e ampliate da specifiche conoscenze in ambito psico-pedagogico e comunicativo-relazionale, necessarie per garantire la fornitura del servizio all'utenza dell'età evolutiva.

Non si tratta di una figura professionale specifica, quanto di una evoluzione e specializzazione del profilo di base del bibliotecario, al quale si aggiunge un più preciso profilo di competenza.

Tale figura tecnica è collocata di norma in un contesto caratterizzato da un'organizzazione articolata nella quale si trova a operare nell'ambito dei servizi dedicati all'utenza dell'età evolutiva.

## 2. Attività principali

2.1 Per quanto attiene ai processi portanti di lavoro della biblioteca, interviene soprattutto nelle attività di *Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie e informative*, *Promozione dell'offerta di servizi culturali e informativi*, *Gestione dei servizi agli utenti* e *Gestione di servizi integrati con altre agenzie informative e culturali del territorio di riferimento*.

Per tali processi in particolare:

- elabora un piano di promozione della lettura;
- analizza l'utenza per tipologia e organizza mailing list;
- cura la comunicazione relativa a iniziative specifiche;
- realizza materiale promozionale;
- fornisce informazioni e orientamento a bambini e ragazzi;
- fornisce consulenza e supporto alla fruizione del patrimonio;
- progetta e gestisce laboratori e attività di animazione educativa;
- progetta e gestisce iniziative formative e informative rivolte a gruppi e scolaresche;
- promuove e incentiva la comunicazione tra utenti;
- promuove la collaborazione con le scuole fornendo consulenza a insegnanti;
- promuove la collaborazione con associazioni e istituzioni locali per garantire un'offerta integrata;
- collabora con l'ente locale per realizzare iniziative specifiche legate al contesto territoriale.

2.2 Nei processi di supporto interviene, per l'area di sua competenza, in particolare nelle seguenti attività:

- progettazione degli spazi in funzione dell'utenza e dei servizi offerti;
- acquisto di attrezzature e arredi;
- progettazione di un sistema di segnaletica interna.

### 3. Competenze fondamentali richieste

A questa figura, in aggiunta alla formazione base prevista per la figura di bibliotecario, viene richiesto il possesso di conoscenze, abilità e comportamenti che delineano la specificità del profilo.

In particolare, risultano fondamentali le seguenti competenze aggiuntive rispetto alla figura del bibliotecario:

- 3.1 Conoscenze disciplinari generali: Elementi di pedagogia, Elementi di psicologia, Psicopedagogia della lettura, Elementi di marketing  
*Approfondimenti:* Teoria della comunicazione di massa, Sociologia
- 3.2 Conoscenze teoriche specifiche di settore: Standard bibliotecari nazionali e internazionali, Attrezzature e arredi per biblioteche, Offerta editoriale, Conoscenza dei programmi didattici della scuola dell'obbligo
- 3.3 Metodologie professionali: Metodologie di analisi del mercato e benchmarking, Selezione, controllo e valutazione di qualità dei fornitori e delle forniture, Metodi e strumenti di analisi delle risorse territoriali, Progettazione di attività e servizi, Logistica e organizzazione degli spazi.  
*Approfondimenti:* Gestione della comunicazione esterna.
- 3.4 Tecniche operative di base: Redazione di bibliografie tematiche, Tecniche di comunicazione grafica, Tecniche di gestione del colloquio informativo.  
*Approfondimenti:* Gestione di basi dati e mailing list
- 3.5 Metodologie e procedure specialistiche: Consulenza a bambini e ragazzi per la fruizione del patrimonio, Tecniche di animazione della lettura, Metodologia per la stesura della guida ai servizi, Metodologia di valutazione dell'offerta editoriale  
*Approfondimenti:* Metodologia per l'incremento delle collezioni, Metodologie di valorizzazione del patrimonio, Procedure di collocazione del patrimonio

### 4. Accesso alla professione

La figura del bibliotecario della sezione ragazzi rappresenta uno sviluppo professionale specifico da realizzarsi anche con processi di qualificazione e aggiornamento in servizio. Conseguentemente, l'accesso alla professione si configura sostanzialmente uguale a quello del bibliotecario. Particolare cura deve essere posta nella valutazione di titoli aggiuntivi, quali la frequenza con profitto a corsi, master, moduli formativi professionalizzanti in grado di fornire competenze specifiche come sopra descritte.

