

Biblioteche e Intelligenza Artificiale: il ruolo dei bibliotecari

Anna Maria Tamaro

Introduzione

L'introduzione dell'intelligenza artificiale (IA) nelle biblioteche segna un profondo cambiamento nella visione, missione e ruolo del bibliotecario, spostando l'attenzione dai compiti tradizionali alla risposta a bisogni concreti e misurabili delle comunità. Tradizionalmente, il bibliotecario è stato visto come un custode del sapere, legato alla gestione delle collezioni, dove il valore culturale implicito è difficile da quantificare in termini di impatto tangibile. Tuttavia, la transizione verso il digitale e l'adozione di tecnologie avanzate come IA richiedono una ridefinizione del ruolo.

Il passaggio dalla centralità della collezione alla centralità delle comunità implica un approccio basato sull'impatto, che supera le visioni idealistiche e si concentra su risultati concreti come il miglioramento dell'inclusione sociale, della partecipazione democratica e della produttività accademica. Sebbene complessi da misurare, questi obiettivi possono essere affrontati attraverso strumenti innovativi e l'adozione di tecnologie IA, capaci di raccogliere e analizzare dati utili a definire strategie mirate.

L'IA offre ai bibliotecari l'opportunità di liberarsi da mansioni ripetitive, come la gestione degli inventari, per dedicarsi ad attività di più alto valore, come il supporto alla ricerca, la formazione alle competenze digitali e il coinvolgimento attivo delle comunità. Questo richiede nuove competenze, tra cui una conoscenza approfondita delle tecnologie, capacità analitiche per comprendere l'impatto sociale ed etico dell'IA e *soft skills* per collaborare in team multidisciplinari.

Il cambiamento non è solo operativo ma anche culturale: il bibliotecario diventa un mediatore tra tecnologia e società, impegnato nel rendere accessibili strumenti complessi e nell'alfabetizzare gli utenti ai rischi e alle opportunità dell'IA. È una transizione che richiede formazione continua, visione strategica e una rinnovata attenzione alle necessità concrete delle comunità, evitando di rimanere confinati in narrazioni retoriche o utopiche.

Il cambiamento del ruolo del bibliotecario è strettamente legato alle trasformazioni profonde della società contemporanea. L'evoluzione tecnologica e l'affermarsi di biblioteche digitali hanno modificato radicalmente le aspettative degli utenti e il funzionamento stesso delle biblioteche. Tuttavia, non tutti i bibliotecari sembrano pienamente consapevoli di queste dinamiche, e ciò solleva interrogativi sul grado di prontezza della professione ad affrontare le sfide attuali.

Tradizionalmente, il bibliotecario si concentrava sul collezionare, selezionare e conservare materiali con l'obiettivo di tramandare il patrimonio culturale. Oggi, invece, il focus si sposta verso la comunità: collegare persone, risorse e tecnologie in un ecosistema che valorizza l'accesso e la condivisione. Le biblioteche digitali, essendo ormai pervasive, hanno eliminato molte delle barriere fisiche, trasformando gli spazi bibliotecari in luoghi diffusi, sia fisici che virtuali. In questo contesto, l'intelligenza artificiale facilita la creazione di connessioni tra risorse e utenti, permettendo un servizio personalizzato e dinamico.

Un'altra trasformazione riguarda il rapporto pubblico-privato. I bibliotecari si trovano sempre più a collaborare con aggregatori commerciali, piattaforme tecnologiche e cooperative, il che richiede nuove competenze per navigare nelle dinamiche del mercato e nelle logiche aziendali. Questo cambiamento richiede anche una ridefinizione della missione professionale: da un'offerta di servizi statici si passa a una proposta dinamica, che pone il bibliotecario come educatore, promotore di alfabetizzazione digitale e garante di una democrazia digitale inclusiva. La missione del bibliotecario non si limita più alla semplice gestione delle collezioni ma si estende alla formazione degli utenti su come analizzare criticamente le fonti, utilizzare l'intelligenza artificiale e preservare principi etici come la privacy e l'inclusione.

Questo scenario impone ai bibliotecari di acquisire una visione critica e strategica, abbracciando un apprendimento continuo che li prepari a essere non solo operatori della conoscenza, ma veri e propri mediatori culturali e tecnologici per le comunità che servono.

Ruolo del nuovo bibliotecario

La trasformazione del ruolo del bibliotecario, in risposta alle sfide dell'era digitale e dell'intelligenza artificiale, solleva interrogativi fondamentali sulla sua identità professionale. Si tratta di una nuova professione, un'estensione del ruolo tradizionale stigmatizzato nella Norma UNI? o di una specializzazione all'interno della stessa cornice normativa della Norma UNI?

Oggi, il bibliotecario si trova in una posizione che supera la gestione tradizionale delle collezioni, integrandosi nei flussi di lavoro della conoscenza. Questo approccio pervasivo lo coinvolge non solo come gestore finale di risorse ma anche come attore attivo nell'intero ciclo di vita della conoscenza. L'impegno del bibliotecario si estende al supporto per l'accesso equo all'informazione, alla promozione dell'inclusione sociale e al successo delle comunità partecipative e democratiche. Ciò implica un nuovo equilibrio tra conservazione e creazione di valore, dove la missione del bibliotecario non si limita alla tutela del patrimonio culturale, ma si focalizza sulla capacità di generare innovazione sociale.

L'intelligenza artificiale (IA) favorisce e amplifica questa transizione, offrendo strumenti per personalizzare i servizi, abbattere barriere di accesso e migliorare l'efficienza. Il bibliotecario si evolve da gestore di collezioni a facilitatore di esperienze informative, integrando l'IA per migliorare la ricerca, analizzare dati sull'uso delle risorse e progettare ambienti di apprendimento fisici e virtuali. Diventa un partner per le comunità, collaborando con altri attori per identificare problemi e proporre soluzioni innovative.

Il superamento dei limiti imposti dalla norma UNI nella definizione del profilo del bibliotecario è una questione centrale per l'evoluzione della professione, soprattutto alla luce delle nuove sfide tecnologiche e sociali. La norma UNI fornisce un quadro strutturato che definisce competenze e ruoli specifici, offrendo una base normativa chiara e

standardizzata. Tuttavia, questa rigidità statica rischia di non riuscire a catturare la complessità e la transdisciplinarietà richieste dal contesto contemporaneo molto dinamico.

Un approccio possibile è quello di adattare e trasformare la professione all'interno del quadro normativo esistente. Questo significa ampliare i confini definiti dalla norma UNI, includendo competenze emergenti come la gestione di tecnologie avanzate, l'intermediazione nell'uso dell'intelligenza artificiale, e il supporto alle comunità attraverso soluzioni digitali. Questo modello permette di mantenere una coerenza normativa e di garantire un riconoscimento ufficiale delle competenze, facilitando la formazione e la certificazione dei professionisti.

D'altra parte, è necessario considerare i limiti intrinseci di una schematizzazione statica e rigida. Il rischio è quello di "stigmatizzare" il ruolo del bibliotecario, relegandolo a un profilo che non riflette la flessibilità e la capacità di adattamento richieste dalla crescente transdisciplinarietà della professione. La rigidità normativa può ostacolare l'innovazione, limitando la possibilità di integrare rapidamente nuove competenze e ruoli che emergono in risposta alle dinamiche globali e tecnologiche.

Un modello più dinamico potrebbe prevedere una revisione della norma UNI o altre norme per profili transdisciplinari, che consenta l'aggiunta modulare di specializzazioni riconosciute, o un sistema che valorizzi l'autoformazione e l'apprendimento continuo come parte integrante del profilo professionale. In alternativa, si potrebbe considerare un *framework* più aperto, che non vincoli le competenze a ruoli predeterminati ma favorisca percorsi flessibili e personalizzati per i professionisti del settore.

In definitiva, il superamento dei limiti della norma UNI richiede una visione strategica che tenga conto del rapido cambiamento delle esigenze professionali e delle comunità che i bibliotecari servono. Innovare la regolamentazione non significa abbandonare i principi di uniformità e riconoscimento, ma riformularli in modo che siano al servizio della diversità e della transdisciplinarietà.

La domanda resta aperta: questa evoluzione implica una ridefinizione radicale dell'identità professionale, creando una nuova figura, oppure rappresenta una naturale espansione delle competenze all'interno della stessa professione? Le risposte dipendono da come la

professione stessa e le sue istituzioni regolatrici risponderanno ai cambiamenti, bilanciando innovazione e tradizione.

Come superare i limiti della professione attuale?

Il ruolo del bibliotecario sta attraversando una profonda trasformazione. Non più custodi passivi di scaffali polverosi, ma agenti sociali attivi capaci di generare un impatto misurabile e concreto sulla comunità. La sfida contemporanea è dimostrare il valore reale delle biblioteche attraverso evidenze tangibili e strategie di cambiamento.

L'evoluzione parte da un cambio di prospettiva fondamentale: dalle collezioni al miglioramento delle comunità. Non è più sufficiente organizzare libri o risorse, ma diventa cruciale dimostrare come questi, insieme ad altri strumenti, generano opportunità di crescita e miglioramento individuale e collettiva.

Prendiamo l'alfabetizzazione digitale come esempio concreto. Una biblioteca moderna non si limita a offrire corsi, ma deve documentare precisamente l'acquisizione delle competenze. Questo significa misurare non solo quante persone partecipano, ma quanto effettivamente migliorano le loro competenze tecnologiche. Un corso diventa così un percorso misurabile di *empowerment*.

Lo stesso principio vale per la ricerca scientifica. L'introduzione di strumenti di intelligenza artificiale nelle biblioteche non è più un optional tecnologico, ma un'opportunità da quantificare. Quanto tempo si risparmia nella ricerca? Quali nuove connessioni si generano tra le fonti? Questi non sono dettagli marginali, ma elementi centrali per dimostrare l'impatto dell'innovazione bibliotecaria.

La partecipazione culturale rappresenta un altro ambito strategico. Non basta organizzare eventi, occorre comprendere il loro impatto sociale. Quante nuove fasce della popolazione vengono coinvolte? Come cambiano le dinamiche di inclusione? Le biblioteche possono diventare osservatori privilegiati delle trasformazioni sociali, purché siano in grado di raccontarle attraverso dati precisi.

Gli strumenti per questa nuova prospettiva sono ormai consolidati: sondaggi longitudinali, analisi comparative, metriche standardizzate, metodi di ricerca innovativi. Non si tratta di

burocratizzare la cultura, ma di renderla leggibile e comprensibile anche a chi non la vive quotidianamente. Un linguaggio basato sull'evidenza che non sostituisce la narrazione, ma la arricchisce e la rende più credibile.

La sfida finale è culturale: trasformare le biblioteche da archivi statici ad ecosistemi dinamici di conoscenza. Non più luoghi passivi di conservazione, ma spazi attivi di creatività e generazione di opportunità. Un cambiamento che richiede coraggio, visione strategica e la capacità di raccontarsi attraverso l'impatto concreto che si produce.

Conoscere la comunità significa raccontare. E raccontare significa esistere nella complessità del mondo contemporaneo, dimostrando che la cultura non è un lusso ma un investimento essenziale per la crescita individuale e collettiva.

Esempi di applicazioni dell'IA

L'intelligenza artificiale sta rivoluzionando il ruolo del bibliotecario, trasformandolo da conservatore passivo a regista dinamico del ciclo della conoscenza. Non si tratta semplicemente di implementare nuove tecnologie ma di ridisegnare l'intera esperienza di accesso e fruizione del sapere.

Questa trasformazione va oltre la tradizionale concezione di 'scoperta' delle informazioni bibliografiche e documentali. Stiamo assistendo a un passaggio paradigmatico verso una biblioteca intelligente e relazionale, dove l'IA diventa un alleato strategico per creare esperienze di apprendimento personalizzate e profondamente contestualizzate.

L'indagine sulle biblioteche italiane che è stata recentemente realizzata¹ rivela uno scenario tecnologico in crescita e articolato, dove diversi strumenti di intelligenza artificiale stanno già modificando i processi di lavoro e di servizio. Strumenti come ChatGPT, Midjourney, Gemini e Copilot rappresentano solo la punta dell'iceberg di una trasformazione più profonda.

1 Cfr. Tammaro Anna Maria et al., *IA in biblioteca: quale impatto? I risultati di un'indagine in Italia - Open Access*, «Biblioteche oggi», n. 8 (2024), DOI: 10.3302/0392-8586-202408-003-1
<<https://www.bibliotecheoggi.it/it/articolo/16125/ia-in-biblioteca-quale-impatto-i-risultati>>

Le applicazioni principali si concentrano su quattro ambiti chiave:

1. Servizi interni e amministrativi

- **Organizzazione della collezione:** Catalogazione e indicizzazione automatizzata grazie a strumenti come **Annif** e sistemi integrati di raccomandazione nei discovery tool (ad esempio, Primo VE bX).
- **Gestione operativa:** Automatizzazione delle notifiche all'utenza, controllo degli accessi e prestito automatizzato con piattaforme come **Alma** (Ex Libris).
- **Elaborazione dati:** Analisi di statistiche e metadati per migliorare la biblioteca digitale e i cataloghi

2. Servizi all'utenza

- **Assistenza e supporto:** Utilizzo di chatbot come **Tawk.to** per fornire risposte immediate e personalizzate.
- **Ricerca bibliografica:** Integrazione di strumenti AI per personalizzare ricerche in banche dati multidisciplinari, con focus su citazioni e indici bibliometrici (ad esempio, trial con ChatGPT e **Perplexity**).
- **Traduzioni:** Utilizzo di ChatGPT per tradurre testi e siti web, facilitando l'accesso a contenuti in lingue diverse.

3. Comunicazione e promozione

- **Produzione di contenuti:** Generazione di immagini per eventi e social con strumenti come **MidJourney**, Canva e DALL·E. Creazione di testi promozionali e campagne social con ChatGPT e **Gemini**.
- **Materiali grafici:** Ideazione di poster e locandine tramite generatori di immagini integrati (es. Canva.com).

4. Formazione e *literacies*

- **Information literacy:** Organizzazione di laboratori e corsi per studenti universitari e scuole superiori, con strumenti IA utilizzati per semplificare argomenti complessi.

La biblioteca del futuro non sarà solo un deposito di libri ma un laboratorio dinamico di conoscenza, dove l'intelligenza umana e artificiale si incontrano per generare valore sociale, inclusione e opportunità di crescita collettiva. Questa panoramica dimostra come l'IA sia un fattore chiave per ridefinire il ruolo della biblioteca e del bibliotecario, rendendoli sempre più centrati sulle esigenze delle comunità e integrati nel flusso di lavoro e apprendimento degli utenti.

Un esempio pratico

Un bibliotecario potrebbe adottare strumenti di intelligenza artificiale per affrontare la disinformazione e supportare le comunità in diversi modi.

Un bibliotecario di una biblioteca pubblica potrebbe avviare un'iniziativa chiamata 'Fai il Fact-Check con Noi'. Usando ChatGPT, si creano spiegazioni semplificate su come valutare un articolo di notizie. Parallelamente, con Canva, si sviluppano tutorial visivi che illustrano step-by-step l'uso di siti di *fact-checking* come FactCheck.org o OpenAI Fact-Check API.

Gli utenti possono inviare articoli o messaggi che ritengono sospetti tramite una *chat live* (es. Tawk.to), ricevendo risposte basate su un mix di verifica umana e assistenza AI. La creazione di guide per l'alfabetizzazione informativa può essere facilitata da piattaforme come Canva e ChatGPT, che permettono di sviluppare materiali educativi visivi, quali infografiche e poster, che illustrano metodi per individuare *fake news* e riconoscere *bias*. Questi strumenti supportano anche la preparazione di corsi brevi, sia online che in presenza, personalizzando i contenuti in base al pubblico di riferimento.

Un altro importante contributo è il supporto personalizzato agli utenti. Attraverso l'uso di *chatbot* basati su intelligenza artificiale, come Tawk.to, è possibile offrire un servizio di verifica dei fatti su richiesta, fornendo analisi rapide sull'attendibilità dei contenuti inviati dagli utenti.

Il monitoraggio delle tendenze locali rappresenta un ulteriore campo di applicazione. L'uso di strumenti di '*sentiment analysis*' basati sull'IA consente ai bibliotecari di seguire le discussioni su piattaforme social e forum locali, individuando narrazioni problematiche e anticipando le richieste di assistenza.

Infine, la collaborazione con scuole e comunità locali può essere potenziata grazie a strumenti creativi come MidJourney e ChatGPT, utili per organizzare workshop interattivi e sviluppare simulazioni pratiche sull'uso di strumenti online per verificare notizie. Attraverso quiz o giochi educativi generati con l'IA, è possibile promuovere una maggiore consapevolezza sul fenomeno della disinformazione.

Si potrebbe utilizzare ChatGPT API per sviluppare un *chatbot* che risponda automaticamente a domande frequenti su orari, prestiti, e accesso alle risorse. In parallelo, grazie a Perplexity, si potrebbero aiutare studenti e ricercatori a ottenere articoli scientifici rilevanti in pochi clic, migliorando così l'efficienza del processo di ricerca.

Conclusioni: nuove competenze richieste

L'immagine tradizionalmente associata al bibliotecario non rispecchia più il cambiamento nella missione, visione e ruolo di questa figura professionale. Se il bibliotecario tradizionale si concentra sull'esplorazione e l'interpretazione del passato, il bibliotecario moderno è proiettato verso il futuro, impegnandosi attivamente nella risoluzione di problemi concreti nel presente. L'attività del bibliotecario tradizionale, inoltre, è caratterizzata da un approccio passivo e distaccato, lontano dall'interazione diretta con una comunità; al contrario, il bibliotecario oggi è un mediatore che collabora attivamente con gli utenti, immergendosi nei bisogni e nelle dinamiche delle comunità che serve.

L'introduzione dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie digitali ha accentuato il passaggio da un lavoro individuale, simile all'immagine tradizionale del bibliotecario, a un approccio collaborativo e partecipativo con le comunità. Il bibliotecario non si limita più a

conservare e organizzare collezioni ma crea connessioni tra risorse e persone, ottimizzando flussi di lavoro e promuovendo un accesso più equo alle informazioni.

La vera trasformazione, quindi, non è solo una questione superficiale ma di una ridefinizione della missione e del ruolo del bibliotecario. Questo professionista si sta evolvendo da custode della conoscenza a facilitatore di innovazione, contribuendo alla creazione di valore per le comunità attraverso strategie personalizzate e soluzioni basate sui dati.

Questo nuovo profilo riflette meglio il ruolo attivo, adattivo e strategico del bibliotecario nell'era dell'IA. L'obiettivo non è solo portare alla luce risorse ma anche modellare un ambiente in cui gli utenti possano trovare soluzioni significative e partecipare alla creazione di valore per la società.

Nuove Competenze e Formazione

Adottare strumenti di intelligenza artificiale nelle biblioteche implica una trasformazione delle competenze richieste ai bibliotecari, focalizzata su formazione continua e transdisciplinare. È essenziale comprendere le potenzialità dell'IA e saperne minimizzare i rischi, specialmente quelli legati alla privacy e all'etica, garantendo che il bibliotecario possa evolvere in una figura innovativa e profondamente connessa alle esigenze delle comunità.

Le competenze tecniche giocano un ruolo fondamentale, richiedendo una conoscenza approfondita delle piattaforme di intelligenza artificiale, dei linguaggi di *scripting* e dei sistemi di gestione dei dati. Queste competenze includono l'uso di strumenti per l'analisi dei dati, lo sviluppo di interfacce utente efficaci (UX design) e la capacità di gestire le nuove tecnologie nel contesto bibliotecario.

Altrettanto rilevanti sono le capacità analitiche di ricerca e strategiche. Il bibliotecario deve sviluppare un pensiero critico sull'impatto dell'IA sia sulla società sia sul proprio settore, comprendendo le implicazioni etiche, sociali e culturali del suo utilizzo. È necessario anche possedere competenze che favoriscano la mediazione culturale e l'alfabetizzazione informatica, per coinvolgere gli utenti in modo significativo.

Infine, le cosiddette *soft skills* rivestono una crescente importanza. Il bibliotecario del futuro deve essere in grado di lavorare in team multidisciplinari, collaborando con professionisti provenienti da ambiti diversi, e di coinvolgere attivamente le comunità servite. Queste capacità includono la flessibilità, la comunicazione efficace e l'empatia, essenziali per rispondere ai bisogni emergenti in contesti sia pubblici che privati.

Percezione attuale

L'IA sta iniziando a trasformare i servizi bibliotecari, richiedendo una ridefinizione del ruolo del bibliotecario, ora centrato più sui bisogni complessi della comunità.

L'IA nelle biblioteche è percepita come una forza trasformativa ma la sua adozione pone sfide significative. Ecco una categorizzazione delle risposte ricevute dall'indagine sull'adozione dell'IA nelle biblioteche italiane, elencate evidenziando il sentimento positivo o negativo verso l'adozione dell'IA.

Sentimenti Positivi

1. Strumento, non Fine

- L'IA è vista come un mezzo utile per aiutare specifici gruppi, come i giovani in difficoltà.

(Positivo: evidenzia il potenziale di supporto sociale dell'IA)

2. Benefici per l'Efficienza

- L'IA migliora l'efficienza nelle mansioni ripetitive come inventari e cataloghi.

(Positivo: apprezzamento per il risparmio di tempo e l'ottimizzazione del lavoro)

3. Interesse e Formazione Personale

- Molti bibliotecari si stanno formando autonomamente per comprendere l'IA e applicarla al lavoro.

(Positivo: dimostra curiosità e volontà di apprendere)

4. **Innovazione e Big Data**

- L'IA è vista come un'opportunità per gestire i *big data* e innovare i processi bibliotecari.

(Positivo: visione proattiva verso l'uso strategico dell'IA)

5. **Impatto sui Servizi**

- L'IA permette ai bibliotecari di focalizzarsi su attività più complesse, lasciando i compiti ripetitivi alle macchine.

(Positivo: sottolinea il potenziale per migliorare la qualità del lavoro)

6. **Alfabetizzazione e Consapevolezza**

- La formazione dei bibliotecari sull'IA per educare gli utenti è considerata un passo avanti fondamentale.

(Positivo: approccio orientato all'empowerment e alla conoscenza condivisa)

Sentimenti Negativi

1. **Rischio di Sostituzione**

- Timore che i bibliotecari possano essere sostituiti dall'IA se non acquisiscono nuove competenze.

(Negativo: preoccupazione per l'impatto occupazionale e il ruolo futuro)

2. **Esperienze Negative con l'IA**

- Alcuni hanno riscontrato risposte automatiche non risolutive.

(Negativo: frustrazione legata all'inefficacia di alcune applicazioni)

3. **Preoccupazioni Etiche e Cognitive**

- Ansia per il possibile impoverimento cognitivo degli studenti che utilizzano l'IA senza discernimento.

(Negativo: timore per l'impatto sugli utenti e sull'apprendimento)

4. **Uso Etico e Regolamentazione**

- Mancanza di linee guida istituzionali percepita come un ostacolo.

(Negativo: senso di insicurezza dovuto alla mancanza di regolamentazione chiara)

5. **Barriere Istituzionali**

- Difficoltà nel ricevere supporto istituzionale per implementare l'IA.

(Negativo: percezione di ostacoli organizzativi e sistemici)

Conclusione

L'adozione dell'IA nelle biblioteche italiane genera sentimenti contrastanti. Mentre molti vedono opportunità di innovazione e miglioramento dei servizi, persistono timori legati all'etica, alla regolamentazione e all'impatto occupazionale. Questo suggerisce che il successo dell'integrazione dell'IA dipenderà da una combinazione di formazione mirata, linee guida etiche chiare e un cambiamento culturale nelle istituzioni.

In conclusione, occorre farsi una domanda che mira a sondare sia i timori che le aspettative dei bibliotecari, offrendo un punto di partenza per una discussione più ampia sui cambiamenti che l'AI potrebbe portare nel settore: quale impatto dovrebbe avere l'AI nelle biblioteche toscane nei prossimi cinque anni?

Anna Maria Tammaro

Editor in Chief
Digital Library Perspectives

tammaroster@gmail.com