

# La gestione della conoscenza: esperienze professionali e formative in una panoramica di genere

PAOLA CAPITANI

*La gestione della conoscenza (knowledge management, o KM), comprendente i diversi aspetti legati all'uso della tecnologia, ma soprattutto all'organizzazione delle risorse, umane e materiali, e alla condivisione di un metodo standardizzato, è alla base di qualsiasi sistema di rete. Con questo termine va inteso un approccio sistemico, metodologico, concettuale e non solo il supporto tecnologico che lo veicola. A lato delle procedure e delle teorie va un percorso formativo, sempre più connotato dalla specificità tematica dei contenuti e dalla diversità degli obiettivi che, attraverso gli studi di caso, dovrebbero aiutare a circoscrivere i diversi aspetti.*

**Parole chiave:** Scienze dell'informazione – Formazione professionale

## Premessa

Agli inizi degli anni Ottanta l'Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata (AIDA) apparve come un'innovazione per gli addetti ai lavori, particolarmente attenti all'avvento delle nuove tecnologie e dei servizi informativi. I termini "bibliotecario" e "documentalista" avevano significati non sempre conciliabili tra loro (ammesso che oggi li abbiano), per cui uno degli obiettivi dell'associazione era quello di identificare ruoli, competenze e sbocchi occupazionali di una professione emergente, che diventerà poi "intermediario dell'informazione", "information professional", "knowledge manager". Nell'area della Scienza dell'informazione (gestione, analisi, trattamento e diffusione), spesso non riconosciuta come tale e confusa con la rampante informatica, si cominciavano a dominare i diversi contesti e i differenti ambiti operativi cercando di utilizzare al meglio la tecnologia e l'innovazione. AIDA ha quindi rappresentato il punto di incontro di professionisti ed esperti, sia per gli obiettivi individuati che per i servizi analizzati. Il lessico comune agli addetti ai lavori stava sempre più passando dal concetto di **possesso**, tipico della Biblioteconomia, a quello di **diffusione**, caratteristico della Scienza dell'informazione. L'informatica enfatizzava questo secondo aspetto, rendendo possibili accessi plurimi per una sola "descrizione bibliografica", e prendeva sempre più campo l'interesse per la redazione degli *abstract* e la tecnica dell'indicizzazione, essenziali per descrivere fenomeni e oggetti da diffondere attraverso le basi di dati.

Oggi l'elemento che domina lo scenario è la "rete" sempre più connotata da metodi e criteri e non solo da Internet, che ne riduce il significato e la valenza, limi-

tando il potenziale educativo e collaborativo che essa può avere. **Rete** è un concetto ripetutamente presente in articoli, saggi e trattati, anche se spesso solo correlato alla tecnologia e non invece al metodo, che affronta aspetti assai più articolati, come **comunicazione** e **informazione**, senza i quali nessun tipo di rete può essere, o almeno senza i quali non può perseguire le finalità proprie. Ancora più pertinente è il termine di recente acquisizione, e di derivazione anglosassone, **gestione della conoscenza** (*knowledge management*, o KM); esso sottolinea i diversi aspetti legati all'uso della tecnologia, ma soprattutto all'organizzazione di un metodo di approccio per la gestione, l'analisi, la diffusione e la ricerca delle informazioni che si sono dilatate in uno scenario ben più vasto e complesso quale appunto quello della conoscenza.

### Professione: esperienze e studi di caso

Fin dai primi anni '80, durante l'esperienza presso la Biblioteca di Documentazione Pedagogica<sup>1</sup> di Firenze, le nuove tecnologie erano indispensabili per la gestione delle informazioni e la costruzione delle basi di dati, strumenti indispensabili per gestire con efficacia ed efficienza ingenti quantità di dati e informazioni, soprattutto se destinate a utenze sempre più diversificate e specializzate. L'area di pertinenza della BDP era l'area educativa (aggiornamento degli insegnanti, sperimentazione educativa, formazione di base, formazione continua, ecc.), con la finalità di realizzare, in collaborazione con gli Istituti Regionali per la Ricerca, Sperimentazione e Aggiornamento Educativi (oggi IRRE) e il Centro Europeo dell'Educazione di Frascati, la Rete di Documentazione Pedagogica<sup>2</sup>, con un obiettivo comune (raccolta, analisi, selezione, trattamento e diffusione delle informazioni utili per il sistema educativo), un metodo comune (la descrizione dei fenomeni educativi secondo standard comuni di trattamento) e soprattutto la sinergia di risorse e di esperienze finalizzate ad un bacino di utenza molto più ampio di quello locale e territoriale. È di questo periodo la costruzione del primo sistema informativo

---

<sup>1</sup> Attualmente la sigla è INDIRE (Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa), ente autonomo del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. Era una biblioteca specializzata nel settore dell'educazione, attualmente referente nazionale per la formazione dei bibliotecari scolastici e la formazione a distanza dei docenti (<<http://www.indire.it>>). È anche agenzia italiana per i progetti europei nell'area dell'educazione, quali *Socrates*, *Lingua*, *Eurydice*, ecc.

<sup>2</sup> Formata dalla Biblioteca di Documentazione Pedagogica di Firenze, dal Centro Europeo dell'Educazione (CEDE di Frascati) e dagli Istituti Regionali di Ricerca e Sperimentazione Educativa, era il primo sistema informativo in ambito educativo in Italia.

bibliografico italiano nell'area delle scienze dell'educazione, costruito su principi e metodi già in uso presso altri sistemi educativi internazionali<sup>3</sup> ed europei<sup>4</sup>. Sulle conoscenze ed esperienze maturate è stata costruita la base di dati bibliografica (BIBL)<sup>5</sup> con l'obiettivo di informare la comunità dei docenti/esperti/ricercatori/studenti su quanto veniva pubblicato in Italia nel settore dell'educazione. I record erano prodotti dalle diverse università italiane, rispettivamente competenti nelle singole aree tematiche, coordinate dai docenti referenti disciplinari, che inviavano le informazioni utilizzando lo standard di trattamento previsto dal sistema e indicizzando i documenti con il *Thesaurus europeo dell'educazione*. Era uno strumento multilingue (inglese, francese, tedesco, italiano, spagnolo, greco, portoghese, olandese, danese) che consentiva uno scambio di informazioni con i colleghi dei Paesi dell'Unione Europea.

Prima di procedere con la realizzazione del progetto è stata svolta una sperimentazione su metodi, processi, tempi, modalità con una base di dati prodotta dall'Educazione degli Adulti del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Firenze<sup>6</sup>. Era il primo esempio di cooperazione tra esperti di area tematica, esperti di trattamento dell'informazione e informatici, per giungere ad un prodotto informativo che, nel rispetto delle diverse esigenze, soddisfacesse soprattutto i requisiti informativi richiesti dall'utenza.

Nel 1986 nasceva la prima banca dati italiana sulla formazione<sup>7</sup> per censire i corsi di formazione, erogati da enti pubblici e privati, e creare un riferimento anche nei confronti di una rete europea sulla formazione, utile scenario di confronto e di cooperazione. Tra gli obiettivi del servizio informativo: la costituzione di basi di dati, la creazione di una terminologia bilingue, la produzione di informazione e la ricerca su

---

<sup>3</sup> In particolare, la base di dati americana ERIC (Educational Resource Information Center) già allora un punto di riferimento fondamentale per i ricercatori e gli esperti del settore, anche se ovviamente solo in lingua inglese <[www.eric.org](http://www.eric.org)>.

<sup>4</sup> Era stato istituito, da parte del Consiglio d'Europa, l'EUDISED (European Documentation Information System for Education), sistema di documentazione europeo nell'area delle scienze dell'educazione al quale partecipavano i Paesi della Comunità Europea. L'agenzia italiana era infatti la Biblioteca di Documentazione Pedagogica.

<sup>5</sup> Tuttora consultabile al sito <<http://www.indire.it>>.

<sup>6</sup> Era un progetto in corso condotto dai professori Francesco De Santis e Paolo Federighi, che stavano facendo una rilevazione e schedatura di articoli inerenti all'area dell'educazione degli adulti.

<sup>7</sup> Dioikema era la società bolognese impegnata nella costruzione di un servizio informativo sulla formazione professionale in stretto collegamento con il Ministero del Lavoro e con l'ISFOL, oltre che con le singole realtà regionali e locali. Referente della banca dati era Lilia Infelise, attuale imprenditrice bolognese che svolge attività di formazione, consulenza e imprenditoria femminile <[www.artes.research.com](http://www.artes.research.com)>.

basi di dati specializzate nel settore. Per gestire i dati e per erogare i servizi individuati occorreva disporre di personale appositamente formato che, all'epoca, non era disponibile. Fu quindi individuato un percorso formativo *ad hoc* destinato a creare le singole figure professionali suddivise per compiti diversi tra loro, finalizzati alla descrizione, indicizzazione, produzione e recupero dei dati e delle informazioni.

Nello stesso periodo Dioikema promuoveva una ricerca innovativa sul rapporto tra stampa e contenuti informativi<sup>8</sup>. Era un nuovo modo di leggere l'informazione utilizzando anche le tecniche della Scienza dell'informazione, grazie all'attribuzione di codici, aree tematiche, termini controllati.

Utilizzando i criteri di confronto tra spazio dedicato all'articolo, contenuti trattati, pagina di pubblicazione, tipologia del contributo, venivano creati degli indici di lettura incrociando parametri diversi tra loro e che fornivano un interessante approccio per l'analisi della stampa giornalistica.

All'inizio degli anni Novanta si cominciava ad avvertire l'esigenza di percorsi formativi agili ed efficaci per colmare il vuoto lasciato dalle organizzazioni istituzionali, ancora ferme su moduli e unità datate e superate e soprattutto per interagire con realtà differenti e competenze specifiche.

L'IFNIA, società fiorentina di formazione e consulenza per gli addetti ai servizi informativi, era nata proprio per proporre corsi di formazione, a calendario e su commessa, consulenza e manualistica sulle diverse competenze richieste all'operatore di biblioteche, centri di documentazione, archivi, uffici stampa, case editrici, enti pubblici. Inoltre, presso la società erano attivi un laboratorio di *management* e uno di terminologia, per dare supporto e consulenza sulle tematiche inerenti alla gestione dei servizi informativi e sul controllo terminologico (thesauri, classificazioni, soggetti, liste di autorità). Veniva così a colmarsi il vuoto dell'offerta di formazione superiore nel settore e si cercava di accogliere le richieste dell'utenza sempre più orientata alla qualità e ai servizi, alla differenziazione dei servizi, oltre che alle competenze specifiche. Durante l'esperienza vissuta in circa dieci anni di attività come referente (prima di IFNIA e poi di IFNET) per i corsi di formazione e per l'editoria specialistica ho verificato la costante esigenza di formazione degli operatori dei servizi informativi, che spesso non sono qualificati per i servizi richiesti o, peggio, vengono continuamente rimossi dai servizi con un *turn over* pesante da gestire.

---

<sup>8</sup> *Megatrends* era il nome del progetto che ereditava il titolo dal saggio di John Naisbitt, eminente comunicatore degli anni '80. Nel gruppo di lavoro erano rappresentati giornalisti, documentalisti e informatici che, condividendo lo stesso obiettivo e lo stesso metodo, raggiungevano le finalità previste attraverso l'analisi di importanti testate nazionali, considerate in un determinato lasso temporale.

La fusione di IFNIA con IF<sup>9</sup>, società specializzata nelle nuove tecnologie, era l'indispensabile premessa per realizzare la collaborazione tra due realtà che si occupavano dei metodi e delle tecniche, dei principi e delle procedure finalizzate sempre alla stessa tipologia di destinatari, spesso rappresentati da donne (bibliotecarie, documentaliste, archiviste, addette ad agenzie editoriali e informative).

Con l'utilizzo di Internet e dei siti web è nata l'esigenza di effettuare una formazione diversa, che possa anche impiegare i nuovi strumenti, per muoversi in spazi sempre più ampi e complessi. La formazione a distanza, tema attualmente ricorrente nelle riviste e nelle tavole rotonde di chi si occupa di formazione e gestione della conoscenza, è una delle ultime attività editoriali relative alle esperienze formative, la quale, grazie agli interventi svolti con il personale docente addetto alle biblioteche scolastiche, mi ha fornito una vasta gamma di suggerimenti e proposte per poter realizzare una unità didattica modulare di FAD (formazione a distanza), destinata ai bibliotecari scolastici, fruibile in tempo reale da più persone e da più parti contemporaneamente<sup>10</sup>.

Attraverso le tecniche di formazione a distanza (detta anche *e-learning*) si possono ottenere ottimi miglioramenti delle situazioni di formazione in aula perché si possono raggiungere più utenti, diversificando tuttavia i singoli moduli formativi e realizzando sistemi personalizzati di apprendimento e di verifica. Ovviamente non è la panacea della formazione, ma solo un'ulteriore opportunità metodologica specie per chi, al passo con i tempi e le tecnologie, riesce a cogliere il lato positivo di quanto con esse può essere veicolato e utilmente fruito.

## Formazione e pari opportunità

Verso la fine degli anni '80 la tecnologia invadeva ambiti e settori sempre più vasti facendo avvertire la necessità di formare gli operatori (per la maggior parte donne) dei settori informazione, documentazione, comunicazione, non solo all'uso delle nuove tecnologie ma soprattutto alla diffusione di una mentalità e di metodologie che prevedono l'utilizzo di basi di dati, di computer, di programmi. Purtroppo spesso la formazione è disgiunta da una panoramica d'insieme, entro la quale la parte

---

<sup>9</sup> Per informazioni in merito si veda il sito <<http://www.ifnet.it>>. La sigla, che denuncia appunto l'avvenuta fusione delle due società originarie IF e IFNIA, è l'acronimo di Informazione Formazione Network Editoria Tecnologia.

<sup>10</sup> Il modulo sarà disponibile, attraverso il sito della Casa Editrice Giunti di Firenze, dai primi mesi del 2003 sul sito <<http://www.giuntiscuola.it>>.

afferente alla pura tecnologia rappresenta solo una minima parte, mentre gli aspetti più rilevanti sono rappresentati dai criteri di selezione delle informazioni, dall'analisi dei dati, dall'organizzazione delle informazioni in insiemi strutturati, dalle possibilità di recupero dell'informazione, dalla diffusione di prodotti finalizzati a diverse tipologie di utenze e soprattutto dalla gestione dei gruppi di lavoro e dai flussi comunicativi interni.

Sono di questi anni i corsi NOW (New Opportunities for Women)<sup>11</sup> sostenuti dall'ISFOL (Istituto per la Formazione dei Lavoratori); sono stati varati sul territorio nazionale, in collaborazione con sedi ENAIP, reti di informazione di genere, biblioteche, enti locali, corsi centrati sulla gestione e organizzazione dell'informazione che assicuravano un rapporto equilibrato tra ore destinate all'apprendimento tecnologico e quelle dedicate alla gestione della conoscenza.

Sempre orientato al femminile il corso WOW (Women on Work), destinato a donne impegnate nel settore della comunicazione radiofonica. Nelle tematiche affrontate dal corso, svolto presso la RAI di Firenze e gestito da una radio locale<sup>12</sup>, era centrale l'obiettivo di creare nuove occasioni occupazionali per una categoria di persone (in particolare donne) che non riuscivano a crearsi gli spazi opportuni nel mondo del lavoro.

Anche la CISL di Firenze ha organizzato, negli stessi anni, un corso rivolto all'area delle pari opportunità nel settore del trattamento dell'informazione<sup>13</sup>. Le destinatarie erano donne (impiegate e non) interessate ad acquisire una nuova competenza nella gestione dell'informazione e nell'uso del computer. Innovativo per l'epoca, il corso ha avuto un successo ed un interesse particolari, oltre che per il tema delle pari opportunità, anche per le tecniche di trattamento e di diffusione dell'informazione affrontate.

Nel tentativo di fornire un'occupazione a laureate in discipline umanistiche non inserite nel mercato del lavoro, nel 1998 l'Università di Firenze, in collaborazione con l'Università di Viterbo, con il finanziamento del Fondo Sociale Europeo e la par-

---

<sup>11</sup> Furono realizzate svariate esperienze di formazione per addetti a sistemi informativi di genere presso le diverse sedi della Rete Lilith, a Firenze, a Roma, a Bologna, a Cagliari, tanto per citarne qualcuna, oltre ad alcune iniziative di cooperazione con i centri donne di realtà europee e del bacino del Mediterraneo <<http://www.women.lilith.it>>.

<sup>12</sup> Per informazioni si consulti il sito <<http://www.wow.it>>, che propone attività di formazione rivolte a donne, nel settore della multimedialità. Nicoletta Boris, che ha dato anima alle diverse iniziative, è ancora referente della società che ha sede a Firenze.

<sup>13</sup> Il corso, svolto presso la sede CISL di Firenze, era diretto da Stefania Fuscagni (responsabile CISL) e coordinato da Paola Capitani, Fiora Imberciadori, Daniela Nenci, Anna Ranfagni della Sezione Documentazione della Biblioteca di Documentazione Pedagogica di Firenze.

tecipazione del PIN<sup>14</sup> di Prato, ha programmato e realizzato un corso di formazione *post lauream* della durata di 720 ore per *information professional*<sup>15</sup>. Era un profilo ancora nuovo nel panorama italiano che già riscuoteva interesse, peraltro ampiamente attestato in quello internazionale. L'obiettivo del corso era la riqualificazione delle laureate che non riuscivano a trovare un inserimento lavorativo in linea con le loro aspettative e il titolo conseguito. Il corso si è svolto presso la sede del PIN di Prato e presso la sede dell'Università di Viterbo e ha visto impegnate oltre 40 laureate, tra i 26 e i 40 anni, provenienti da tutte le regioni d'Italia.

La professione trattata era caratterizzata dalle competenze relative a: «trasformazione e/o riduzione del documento a unità informative, creazione dei linguaggi documentari, archiviazione, recupero e circolazione delle informazioni» in base a quanto previsto dal *Repertorio ISFOL*, p. 453, mentre gli obiettivi formativi erano:

- *Conoscere* la struttura e le funzioni di un sistema informativo con particolare interesse agli archivi storici contemporanei
- *Acquisire* capacità di selezione, catalogazione, descrizione, indicizzazione e memorizzazione di risorse cartacee (libri, riviste, letteratura grigia, ecc.) e non (basi di dati, CD-Rom, siti web)
- *Possedere* le competenze per la individuazione e la gestione di terminologie controllate
- *Contribuire* alla razionalizzazione di risorse informative finalizzate alla costruzione di un sistema informativo in rete
- *Acquisire* le competenze specifiche per la redazione di prodotti informativi
- *Padroneggiare* le tecniche di comunicazione per soddisfare le esigenze dell'utenza.

Per le caratteristiche intrinseche alla professione e per il supporto tecnico di cui necessita nell'espletamento delle sue funzioni, l'esperto dell'informazione richiede una formazione professionale contraddistinta da tre fondamentali elementi:

- a. **le nuove tecnologie**
- b. **la trasversalità delle tecniche**
- c. **la specificità delle competenze (tematiche e funzionali) necessarie.**

<sup>14</sup> Il PIN è una struttura universitaria (<www.pin.it>) che ha la sede a Prato e afferisce all'Università di Firenze, realizzando percorsi universitari in stretta collaborazione con la realtà occupazionale locale, oltre che con il Comune e la Provincia di Prato e gli altri enti locali del territorio.

<sup>15</sup> La direzione del corso era a cura di Stefania Fuscagni, prorettore dell'Università di Firenze, mentre i coordinatori erano Fiora Imberciadori (Consorzio Ortelius), Marta Blasi (consulente), Paola Capitani (consulente) e Luciano Osbat (docente all'Università della Tuscia), coordinatore del modulo realizzato a Viterbo.

Gestire rapidamente l'informazione presuppone la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie informatiche, la competenza nelle diverse tecniche di trattamento dell'informazione (sintesi, indicizzazione, normalizzazione, redazione di repertori e bollettini informativi), nonché la disposizione a prevenire le richieste potenziali dell'utenza del servizio (sia esso interno o esterno all'unità nella quale si opera), per redigere prodotti (cartacei e automatizzati).

A questo si aggiunge la necessità di conoscere compiutamente l'area di competenza, per cui la tematica oggetto di studio e di ricerca deve essere nota in tutti i suoi aspetti e nella eterogeneità delle varianti.

In questo settore è particolarmente sentito il bisogno di una standardizzazione, sia per uniformare le tecniche di trattamento che per diffondere dati e informazioni in maniera univoca e comprensibile ovunque. La rete di scambi e di cooperazioni internazionali è basilare per muoversi nella rete con competenza e pertinenza e raggiungere livelli di qualità e di affidabilità essenziali.

Un esempio di curriculum standard cui far riferimento potrebbe essere il Curriculum modulare proposto dall'UNESCO *A modular curriculum in information studies* (Parigi : UNESCO, 1987, 89 p.), i cui moduli fondamentali sono rappresentati da: *L'informazione nel contesto sociale e nella comunicazione; Gli utenti dell'informazione; Metodi quantitativi; Metodi di ricerca; Le fonti dell'informazione; I sistemi di memorizzazione e recupero dell'informazione; I servizi di informazione; Il trattamento elettronico dei dati; Applicazioni di tecnologia dell'informazione; Telecomunicazioni e reti nei sistemi di informazione; Gestione di servizi e di sistemi di informazione; Economia e marketing dell'informazione.*

Nel giugno del 1991, organizzato dal CNR-ISRDS in collaborazione con l'AIDA, si è svolto il seminario *Informazione e documentazione in Italia: temi trasversali di formazione* a conclusione di un'indagine sugli enti formativi nazionali nel settore per focalizzare soprattutto:

- a. le tipologie dei percorsi**
- b. le metodologie didattiche**
- c. le modalità di valutazione attuate.**

La sintesi a cui è stato possibile giungere denotava la forte varietà dei percorsi formativi, la eterogeneità dei curricula e la più o meno sentita necessità di verificare la validità degli interventi proposti, che spesso erano sporadici, occasionali e su richiesta di specifiche e definite esigenze.

Nel tentativo di definire il ruolo e la professione dell'esperto dell'informazione fu organizzato a Torino, dal GOLP (Gruppo On Line Piemonte) il Convegno *Insegna*



*l'arte... Il documentalista e la sua formazione.* Tra le tematiche più significative quella relativa all'offerta di formazione in Italia, che dava un quadro molto limitato nella sintesi fatta da Marc Willem (dell'European Commission Host Organisation) su *Il documentalista in Europa: tutti uguali per il 1992?* Purtroppo nell'indagine illustrata da Willem l'Italia figurava buon'ultima nello scenario formativo europeo, superata anche dalla Spagna e dal Portogallo, Paesi con i quali il confronto, fino ad ieri, ci faceva registrare facili vittorie. Ancora oggi, a più di dieci anni di distanza e nonostante i passi da gigante fatti dalla tecnologia, la formazione nel settore purtroppo segna il passo, soprattutto quella di livello universitario.

## Il progetto Scutari

Un esempio di metodo e di contenuto di quanto è oggetto di esperienza nel settore, oltre che uno spaccato di cooperazione internazionale con un Paese ancora non facente parte dell'Unione Europea, è il progetto Scutari. Il progetto fa capo all'Università di Firenze, Dipartimento di Italianistica, in collaborazione con l'analogo Dipartimento dell'Università di Scutari<sup>16</sup>. In base al protocollo d'intesa l'Università di Firenze dovrebbe fornire un supporto metodologico e tecnologico a supporto della conoscenza e della diffusione del patrimonio culturale scutarino. A partire dall'analisi dei documenti/informazioni posseduti (libri, documenti, informazioni, oggetti, fotografie), attraverso un apposito programma di catalogazione e di descrizione i dati dovrebbero essere inseriti in un database per essere distribuiti in rete. Per ottenere questi risultati è stato avviato un corso di formazione, iniziato nel maggio 2002, che ha avuto un primo momento di attività formativa residenziale presso l'Università di Scutari: qui alcuni docenti, consulenti, ricercatori italiani hanno effettuato alcuni moduli didattici preventivamente programmati per riuscire a comunicare gli obiettivi, i metodi e i criteri di trattamento delle informazioni necessarie a sviluppare e diffondere quanto posseduto dal Paese. La formazione è poi proseguita nel settembre 2002 a Firenze, destinata ad un più piccolo gruppo di potenziali responsabili di servizi informativi scutarini, per una *full immersion* di apprendimento di un apposito software<sup>17</sup>, grazie al quale le diverse realtà albanesi potrebbero gestire le differenti raccolte. Inoltre, per la realtà considerata occorre prestare una particolare attenzione alla terminologia da utilizzare, che in questo caso specifico prevede sia l'italiano che l'al-

<sup>16</sup> Il progetto è coordinato da Stefania Fuscagni dell'Università di Firenze e presidente di INDIRE. Per informazioni si vedano i siti: <[www.tili.it](http://www.tili.it)> e <[www.indire.it](http://www.indire.it)>.

<sup>17</sup> Winiride è il software distribuito da INDIRE gratuitamente a scuole, biblioteche scolastiche, centri di documentazione. È il programma che consente di gestire le informazioni possedute grazie ad apposite maschere predisposte per il diverso trattamento dei materiali.

banese e che potrebbe contemplare altresì un eventuale allineamento con la lingua inglese per rendere il progetto spendibile su un panorama comunitario. Si apre a questo punto un altro aspetto molto importante nel trattamento delle informazioni e della loro diffusione che è legato a quello basilare della terminologia controllata.

## Terminologia e gestione della conoscenza

La **terminologia**, intesa come condivisione di concetti, “vocaboli ed espressioni proprie di una data scienza, arte, disciplina” (Devoto-Oli), consente la comprensione, la comunicazione, l’interazione attraverso obiettivi condivisi. Ognuno è libero di muoversi in perfetta autonomia, ma il contesto nel quale operiamo ci mostra sempre più che se si vogliono perseguire obiettivi rapidi e mirati la scelta obbligata della sinergia è quella premiante.

Ci muoviamo in un contesto apparentemente omogeneo fatto di informazione e ricerca, ma che denota metodi, procedure e punti di vista ancora profondamente lontani tra loro: **biblioteche, archivi, centri documentazione, centri di ricerca e università**. Il mondo della ricerca scientifica, che solo apparentemente sembra parlare la stessa lingua (ma noi che ne siamo all’interno sappiamo quali sono le differenze tra soggetti, glossari, dizionari, thesauri, che pur trattano del medesimo problema), adotta punti di vista a volte quasi diametrali tra loro e che necessitano di ponti, legami e correlazioni per evitare fratture o, peggio, mancanza di comunicazione: senza di questa oggi non si può procedere su un terreno così delicato e pieno di trappole.

Per realizzare momenti di confronto e di scambio tra chi si occupa di terminologia e siti web, di thesauri e di basi di dati, è nato spontaneamente un gruppo di esperti, appartenenti a diversi contesti (università, enti pubblici e privati, associazioni, biblioteche, archivi), impegnati su varie aree (diritto, economia, educazione/formazione, moda, salute e sanità, terminologia). Questi si sono riuniti almeno una volta l’anno a partire dal gennaio 2000 in tavole rotonde<sup>18</sup> per affrontare i temi dell’indicizzazione e dell’uso dell’informazione in Internet, la semantica e la terminologia nei portali, nel tentativo di trovare metodi comuni di trattamento e condividere risorse e strumenti. Nel dicembre 2002 si è svolta presso INDIRE la quarta tavola rotonda che ha trattato in particolare il tema dell’utenza e della comunicazione<sup>19</sup>,

<sup>18</sup> Si vedano gli atti sui siti <<http://epress.unifi.it>> (archivio *e-print* ricerca) e <<http://www.polimoda.com>>.

<sup>19</sup> In merito si consulti il sito <<http://www.indire.it/websemantico>> per verificare il programma e le relazioni presenti sul *forum*. Nel sito ci sono anche i *link* ad altre istituzioni operanti nel settore della terminologia controllata e dei thesauri.

tanto più sentito in quanto le reti e Internet procedono a rendere la conoscenza sempre più disponibile e interrogabile.

Caratteristica delle tavole rotonde è la partecipazione dei diversi esperti e non sono quindi previsti né enti organizzatori, né segreterie, né comitati scientifici né finanziamenti: unico obiettivo è quello di condividere risorse ed esperienze nel tentativo di razionalizzare i costi e di mettere in comune le terminologie disponibili. Il concetto di *rete*, inteso nell'accezione più completa e complessa, è l'unico elemento fondante che ha messo in essere sinergie, condivisioni, scambi e interazioni basandosi sulla chiarezza degli obiettivi, sulla solidità dei metodi, sull'utilizzo di risorse valide ed efficaci, con una grande agilità e flessibilità di movimento, sfruttando le competenze presenti ma programmando tempi e verifiche per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

### Alcuni siti Internet di interesse per l'organizzazione di sistemi informativi

< <a href="http://www.adbs.fr">http://www.adbs.fr</a> >	(Associazione professionale francese)
< <a href="http://www.aib.it">http://www.aib.it</a> >	(Ass. Italiana Biblioteche)
< <a href="http://www.aidaweb.it">http://www.aidaweb.it</a> >	(Ass. Italiana Documentazione Avanzata)
< <a href="http://www.aldus.unipr.it">http://www.aldus.unipr.it</a> >	(Università Parma – Inst. of Library Science)
< <a href="http://www.alice.it">http://www.alice.it</a> >	(Catalogo libri in commercio)
< <a href="http://www.alinari.com">http://www.alinari.com</a> >	(Archivi Alinari)
< <a href="http://www.aslib.it">http://www.aslib.it</a> >	(Associazione professionale inglese)
< <a href="http://www.audiovisual.org">http://www.audiovisual.org</a> >	(Servizi audiovisivi)
< <a href="http://www.burioni.it">http://www.burioni.it</a> >	(Informazione e repertori)
< <a href="http://www.caspur.uniroma.it">http://www.caspur.uniroma.it</a> >	(Coord. biblioteche universitarie – Roma)
< <a href="http://www.cedefop.gr">http://www.cedefop.gr</a> >	(Formazione Professionale)
< <a href="http://www.cilea.it">http://www.cilea.it</a> >	(Consorzio Lombardo)
< <a href="http://www.cnr.it">http://www.cnr.it</a> >	(Dipartimenti del CNR)
< <a href="http://www.comune.bologna.it">http://www.comune.bologna.it</a> >	(Comune di Bologna)
< <a href="http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/giovani/infogio.htm">http://www.comune.firenze.it/servizi_publici/giovani/infogio.htm</a> >	(Informagiovani - Firenze)
< <a href="http://www.comune.modena.it/cde">http://www.comune.modena.it/cde</a> >	(Centro Documentazione Educativa Modena)
< <a href="http://www.cremisi.com">http://www.cremisi.com</a> >	(Biblioteche scolastiche e formazione)
< <a href="http://www.europa.eu/com">http://www.europa.eu/com</a> >	(Banche dati comunitarie)
< <a href="http://www.e-press.unifi.it">http://www.e-press.unifi.it</a> >	(University Press - Università di Firenze)
< <a href="http://eurodicecho.lu/cgi-bin/edicbin/exper.pl">http://eurodicecho.lu/cgi-bin/edicbin/exper.pl</a> >	(Base di dati terminologica multilingue)

---

< <a href="http://www.fid.nl">http://www.fid.nl</a> >	(Federazione Int.le Inf. e Documentazione)
< <a href="http://www.fondazionepastore.it">http://www.fondazionepastore.it</a> >	(Centro ricerche e studi)
< <a href="http://www.formazioneunipd.it">http://www.formazioneunipd.it</a> >	(Univ. Padova, Form. bibliotecari scolastici)
< <a href="http://www.gtw-org.uibk.ac.at">http://www.gtw-org.uibk.ac.at</a> >	(Associazione terminologia – Vienna)
< <a href="http://www.giuntiscuola.it">http://www.giuntiscuola.it</a> >	(Casa Editrice Giunti - formazione)
< <a href="http://www.google.it">http://www.google.it</a> >	(motore di ricerca)
< <a href="http://www.iccu.it">http://www.iccu.it</a> >	(Istituto Centrale per il Catalogo Unico)
< <a href="http://www.idg.fi.cnr.it">http://www.idg.fi.cnr.it</a> > ora ITTID	(Istituto di Documentazione Giuridica)
< <a href="http://www.indire.it">http://www.indire.it</a> >	(Ist. Naz. di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa)
< <a href="http://www.infocity.it">http://www.infocity.it</a> >	(Agenzia di stampa giornalistica)
< <a href="http://www.isfol.it">http://www.isfol.it</a> >	(Ist. per lo Sviluppo della Form. Profess. Lavoratori)
< <a href="http://www.ispesl.it">http://www.ispesl.it</a> >	(Ist. Prevenzione Infortuni sul Lavoro)
< <a href="http://www.isrds.rm.cnr.it">http://www.isrds.rm.cnr.it</a> > ora ISPRI	(Ist. Studi Ricerca e Document. Scientifica)
< <a href="http://www.iss.it">http://www.iss.it</a> >	(Istituto Superiore di Sanità)
< <a href="http://www.istruzione.it">http://www.istruzione.it</a> >	(Ministero della Pubblica Istruzione)
< <a href="http://www.itb.rm.cnr.it">http://www.itb.rm.cnr.it</a> >	(Istituto Tecnologie Biomediche del CNR)
< <a href="http://www.itd.ge.cnr.it">http://www.itd.ge.cnr.it</a> >	(Istituto Tecnologie Didattiche del CNR)
< <a href="http://www.iue.org">http://www.iue.org</a> >	(Istituto Universitario Europeo)
< <a href="http://www.mediamaster.org/sincronia">http://www.mediamaster.org/sincronia</a> >	(Ricerca sulle nuove professionalità)
< <a href="http://www.ose.be">http://www.ose.be</a> >	(Osservatorio sociale europeo)
< <a href="http://www.palazzochigi.it">http://www.palazzochigi.it</a> >	(Società dell'informazione)
< <a href="http://www.promofirenze.com">http://www.promofirenze.com</a> >	(Eurospertello – Firenze)
< <a href="http://www.rai.it">http://www.rai.it</a> >	(sito della RAI)
< <a href="http://www.regione.toscana.it">http://www.regione.toscana.it</a> >	(Regione Toscana)
< <a href="http://www.regione.toscana.it/cde">http://www.regione.toscana.it/cde</a> >	(Centro Doc.Educativa - Regione Toscana)
< <a href="http://www.regione.toscana.it/ita/crt/commissione.p.o./">http://www.regione.toscana.it/ita/crt/commissione.p.o./</a> >	(Pari Opportunità Regione Toscana)
< <a href="http://www.repubblica.it">http://www.repubblica.it</a> >	(“La Repubblica”)
< <a href="http://www.sanita.it">http://www.sanita.it</a> >	(Ministero della Sanità)
< <a href="http://www.sbn.it">http://www.sbn.it</a> >	(Servizio Bibliotecario Nazionale)
< <a href="http://www.scienter.org">http://www.scienter.org</a> >	(Formazione a distanza)
< <a href="http://www.sns.it">http://www.sns.it</a> >	(Scuola Normale Superiore – Pisa)
< <a href="http://www.trainet.it">http://www.trainet.it</a> >	(Formazione a distanza)
< <a href="http://www.supereva.it">http://www.supereva.it</a> >	(Portale di informazione su varie aree)
< <a href="http://www.unesco.org">http://www.unesco.org</a> >	(UNESCO)
< <a href="http://www.unicei.it">http://www.unicei.it</a> >	(Istituto di Normazione Italiano)
< <a href="http://www.unipd.it/formazione">http://www.unipd.it/formazione</a> >	(Univ. Padova – form. bibliotecari scolastici)

---

< <a href="http://www.unipr.it">http://www.unipr.it</a> >	(Univ. Parma – <i>master</i> formazione a distanza)
< <a href="http://www.upitel.it">http://www.upitel.it</a> >	(Unione Province Italiane)
< <a href="http://www.virgilio.it">http://www.virgilio.it</a> >	(motore di ricerca italiano)

### Donne e imprenditoria femminile

< <a href="http://www.artes-research.com">http://www.artes-research.com</a> >	(Formazione e Imprenditoria femminile)
< <a href="http://www.let.uu.nl">http://www.let.uu.nl</a> >	(Women's Studies – Olanda)
< <a href="http://www.nikk.uio.no">http://www.nikk.uio.no</a> >	(AOIFE c/o NIKK, Oslo - donne)
< <a href="http://www.osservatoriodonna.igol.it">http://www.osservatoriodonna.igol.it</a> >	(Osservatorio su pari opportunità)
< <a href="http://www.spaziadonna.it">http://www.spaziadonna.it</a> >	(Imprenditoria femminile)
< <a href="http://www.women.lilith.it">http://www.women.lilith.it</a> >	(Rete Lilith – informazione di genere)
< <a href="http://www.womenonwork.it">http://www.womenonwork.it</a> >	(Progetti per imprenditoria femminile)

### Bibliografia

- Amietta, P. L., *Comunicare per apprendere: dall'impresa-organizzazione all'impresa-comunicazione*. Milano : FrancoAngeli, 1995
- Aparo, A., *Il libro delle reti. Tutto su Internet*. Roma : ADN Kronos, 1995
- Basili, C., *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella Società dell'Informazione*. Milano : Editrice Bibliografica, 1998
- Basili, C. – Pettinati, C., *La biblioteca virtuale*. Milano : Editrice Bibliografica, 1994
- Biblioteca e nuovi linguaggi*, a cura di Ornella Foglieni. Milano : Editrice Bibliografica, 1998
- Bisogno, P., *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*. Milano : FrancoAngeli, 1995
- Capitani, P., *Il servizio informativo: iter di formazione e proposte di gestione*. Milano : Editrice Bibliografica [in stampa]
- Capitani, P., *Glossario multilingue di biblioteconomia e scienza dell'informazione (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco)*. Milano : Editrice Bibliografica [in preparazione]
- Castagna, M., *Progettare la formazione. Guida metodologica per la progettazione del lavoro in aula*. Milano : FrancoAngeli, 1995
- Comba, V., *Comunicare nell'era digitale*. Milano : Editrice Bibliografica, 2000
- Communautés Européennes, *Enseigner et apprendre: vers la société cognitive. Livre blanc sur l'éducation et la formation*. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés Européennes, 1995

- Conti, S., *Progettare l'efficacia e la qualità dei servizi di una nuova biblioteca*. Tesi di diploma. Milano : Università Cattolica del Sacro Cuore - IAL Nazionale. Master in gestione e direzione della biblioteca, 1997
- Costanzo Capitani, P. – Boretti, E. – Rosati, M., *La gestione dell'informazione e l'utilizzo di Internet*. Firenze : Ifnia, 1995
- Cronin, B., *Information management: from strategies to action*. London : ASLIB, 1985
- D'Auria, M., *Dizionario Internet*. Roma : Editori Riuniti, 1996
- Dalla carta alle reti. Atti del convegno internazionale sugli archivi*. Firenze, maggio 1996. Roma : Ministero Beni Culturali, 2001
- De Sario, P., *Non solo parole. Gli strumenti della comunicazione ecologica. A casa con gli amici, nel gruppo, al lavoro...* Milano : FrancoAngeli, 2002
- Di Domenico, G. - Rosco, M., *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*. Milano : Editrice Bibliografica, 1999
- Documentazione e biblioteconomia. Manuale di base per i servizi di informazione e le biblioteche italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti. Milano : FrancoAngeli, 1997
- La documentazione in Italia. Scritti in occasione del centenario della Fid*, a cura di Augusta Maria Paci. Milano : FrancoAngeli, 1996
- I formati della memoria*. Firenze : Giunti, 1997
- Guidelines on curriculum development in information technology for librarians, documentalists and archivists*. Paris : UNESCO, 1986
- Guidotti, E., *Internet e comunicazione: per capire come cambia il modo di comunicare l'impresa con Internet*. Milano : FrancoAngeli, 1996
- Guinchat, C. - Menou, M., *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris : UNESCO, 1990
- Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, a cura di A. M. Paci e P. Costanzo Capitani. Roma : CNR-ISRDS / AIDA, 1992
- Large, J. A., *A modular curriculum in information studies*. Paris : UNESCO, 1987
- Leonardi, Carla, *I servizi di informazione al pubblico*. Milano : Editrice Bibliografica, 2000
- Metitieri, F. - Ridi, R., *Ricerche bibliografiche in Internet*. Milano : Apogeo, 1998
- Morcellini, M. - Sorice, M., *Dizionario della comunicazione*. Roma : Editori Riuniti, 1999
- Naisbitt, J., *Megatrends. Le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita*. Milano : Sperling & Kupfer, 1984
- Negroponte, N., *Essere digitali*. Milano : Feltrinelli, 1999
- Peters, G., *Benchmarking customer service*. London : Pitman, 1995

- Pulcini, E., *Internet e la stampa quotidiana*. Roma : Castelvechi, 1998
- Pulcini, E., *Dopo Internet. Storia del futuro dei media interattivi. L'informazione personalizzata, il commercio elettronico, la televisione digitale, il teleputer*. Roma : Castelvechi, 1999
- Pulcini, E., *Giornalismo su Internet. Cercare, produrre e diffondere informazione on line*. Roma : Castelvechi, 1997
- Quaglino, G. P. - Carrozzi, G. P., *Il processo di formazione. Dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati*. Milano : FrancoAngeli, 1995
- Ridi, R., *Internet in biblioteca*. Milano : Editrice Bibliografica, 1996
- Sardelli, A., *Dalla certificazione di qualità alla qualità totale*. Milano : Editrice Bibliografica, 2002
- Spendolini, M. J., *Fare benchmarking. I metodi e le tecniche pratiche*. Milano : Il Sole - 24 Ore libri, 1996
- European Commission DG III-E/4, *Telematics for libraries. Synopses of projects. Telematics applications programme 1994-1998*. 1997
- The FID Special Interest Group for Training for Information Resources Management (SIG/TIRM) with support from the TIF Education and Training Committee (FID/ET), *Training for information resources management*. The Hague : FID, 1994
- Trentin, Guglielmo, *Telematica e formazione a distanza*. Roma; Milano : FrancoAngeli, 1999.



Fonte: il *Manuale della segretaria moderna*. 2<sup>a</sup> edizione. Milano : FrancoAngeli, 1959