

Qualità e competenze: il contesto europeo per l'accREDITamento dei corsi ed il riconoscimento dei professionisti dell'informazione

ANNA MARIA TAMMARO

L'articolo intende illustrare il quadro europeo per l'accREDITamento dei corsi e per il riconoscimento dei professionisti dell'informazione, evidenziando opportunità e situazioni problematiche dell'impatto delle strategie europee in Italia. Il nuovo sistema è centrato sul singolo professionista, che ne è l'attore principale, e sulle competenze. Il sistema di certificazione e di accREDITamento basato sulle competenze rappresenta il ponte tra la formazione universitaria e la formazione professionale continua. Questo cambiamento di prospettiva potrebbe essere la chiave per il miglioramento complessivo delle professioni dell'informazione in Italia.

Parole chiave: AccredITamento dei corsi universitari in biblioteconomia e documentazione - Certificazione delle competenze dei professionisti I&D - Dichiarazione di Bologna

Introduzione

Il contesto europeo sta profondamente modificando la formazione universitaria e la formazione continua dei professionisti dell'informazione, attuando un rivoluzionario cambiamento di prospettiva nella tradizionale modalità di certificazione ed accREDITamento. Il processo di rinnovamento ha preso le mosse da due importanti Dichiarazioni: quella di Bologna (1999) che ha dato il via alla riforma delle università in Europa, e quella di Copenhagen (2002) (European Commission, 2002a) che ha focalizzato la formazione lungo tutta la vita come obiettivo fondamentale per costruire la nuova Europa. Si parla di "processo" perché la riforma ha degli obiettivi precisi da raggiungere entro il 2010, ed ogni sei mesi i rappresentanti europei si incontrano per verificare successi e barriere da rimuovere. In questo nuovo sistema, l'accREDITamento dei corsi e la certificazione dei professionisti possono essere considerati come due facce della stessa medaglia, strettamente collegate. Il nuovo sistema ha due pilastri portanti: 1) la centralità del singolo professionista, 2) le competenze che gli sono necessarie per svolgere al meglio la sua funzione.

L'individuo, il singolo professionista dell'informazione nel nostro caso, è al centro del cambiamento, anzi ne è l'attore principale. Sarà bene chiarire che si intende qui per professionista dell'informazione non chi, per un caso della vita, si trova ad operare in strutture di servizio in qualche modo legate al ciclo dell'informazione, ma chi consapevolmente e con metodo ha intrapreso una carriera tra quelle legate all'ambito dell'informazione, partendo da una formazione specifica di base. Come studente, è sua la responsabilità dell'apprendimento individuale: il percorso formativo non serve soltanto per passare gli esami e prendersi in ogni modo un titolo di studio; invece bisognerà impegnarsi in modo attivo e saper usare al meglio le opportunità e le facilitazioni messe a disposizione dal corso per ottenere le competenze professionali di cui hanno bisogno per accedere alla professione. Questo è il significato di insegnamento centrato sugli studenti (*student centered learning*): uno studente attivo, facilitato dal docente del corso a ragionare criticamente e soprattutto ad apprendere non tanto nozioni, spesso di valore limitato nel tempo, ma una corretta metodologia professionale. Come professionista dell'informazione che vuole progredire nella sua carriera, anche nel caso in cui la scelta professionale sia stata casuale, è responsabilità individuale della persona quella di riconoscere i suoi bisogni di apprendimento, cercando occasioni di formazione continua ed è inoltre sua l'autonoma scelta di richiedere il riconoscimento e la certificazione delle competenze comunque acquisite, sia come esperienza di lavoro sia come apprendimento continuo, frequentando corsi formali ed anche attraverso situazioni informali di apprendimento. Il professionista dell'informazione a cui si fa riferimento è considerato nell'intero arco della sua vita professionale, ed ha caratteristiche specifiche:

- ritiene fondamentale aggiornarsi continuamente sull'evoluzione della professione, leggendo e studiando la letteratura professionale, usando occasioni formali ed informali di apprendimento;
- sa riflettere criticamente ed apprendere anche dalla sua esperienza di lavoro; sa applicare criteri e metodologie generali nel suo contesto di lavoro, partendo dalle risorse disponibili e da altre inevitabili limitazioni;
- sa prendere decisioni, anche in situazioni di crisi ed anomale, per trovare le migliori soluzioni a beneficio degli utenti;
- è infine uno che ha una deontologia professionale e dei valori che sono condivisi dalla comunità professionale.

Il professionista che ha le caratteristiche sopra elencate, è un "reflective practitioner" in altre parole un professionista che riflette. Per questo professionista dell'informazione il presente ed il futuro sono ricchi di opportunità: come avere un ruolo

chiave nel cambiamento dell'istituzione in cui lavora, spostarsi in diversi posti di lavoro in Europa facendosi riconoscere le sue competenze professionali, ottenere un miglioramento generale dell'immagine del professionista dell'informazione (ed adeguato salario) come mai prima di ora. La riforma in atto a livello europeo cerca di facilitare esattamente questo professionista che, come altre professioni, potrà ottenere, impegnandosi personalmente, i risultati descritti, considerato l'appoggio politico delle strategie dell'Unione Europea che cercano di eliminare gli ostacoli e le barriere sociali e culturali: un'opportunità sicuramente da non perdere.

Sia per lo studente universitario che per il professionista in carriera, la valutazione individuale su cui si basa il nuovo sistema europeo è realizzata attraverso l'analisi delle competenze. Le competenze sono la chiave del nuovo sistema, il punto di cerniera tra la formazione universitaria, completamente mutata dal *Bologna process*, e la formazione continua, in cambiamento attraverso il *Copenhagen process* (Adam, 2004). Le competenze sono anche chiamate obiettivi formativi da raggiungere o "learning outcomes". L'apparente semplicità del concetto di competenza / obiettivi formativi rappresenta un vero cambio culturale, assolutamente da non sottovalutare. Il cambiamento di *focus* è dall'approccio disciplinare tradizionale (ad esempio biblioteconomia, documentazione, ecc.) all'approccio per competenze. Il concetto di competenza verrà descritto più avanti nel paragrafo "Obiettivi formativi e competenze", qui basti dire che il concetto di competenza in ambito europeo è molto esteso e comprende conoscenze teoriche e pratiche, capacità di giudizio critico ed anche abilità operative molto ambiziose e sicuramente ad un livello professionale, almeno nel Nord Europa (Roggema-van Heusden, 2004), più alto di quello che comunemente viene considerato in Italia il livello del professionista dell'informazione. Il *focus* sulle competenze spinge a sciogliere l'annoso problema di *teoria contro pratica* per arrivare ad un sistema formativo in cui si ha *teoria e pratica*, in modo armonioso. La soluzione proposta non è assolutamente nel privilegiare ora la teoria, ora la pratica, come si è fatto finora ad esempio nel sistema formativo italiano universitario e professionale, ma combinandole finalmente insieme, per formare quella figura professionale che abbiamo chiamato il *reflective practitioner*, quello cioè che è capace di applicare la teoria in pratica, riuscendo a farsi guidare da criteri e principi in modo innovativo e critico nel suo contesto lavorativo. Inoltre è necessario anticipare che il concetto di certificazione è molto diverso dall'esperienza di più o meno automatiche progressioni in carriera e sanatorie, basate sulle mansioni svolte (triste esperienza di molte istituzioni pubbliche italiane in passato), ma invece va inteso come lo stimolo ed il supporto politico per il singolo professionista ad attuare una formazione di qualità, ad impegnarsi nella formazione continua, a saper riconoscere le competenze di cui si ha bisogno con un processo di autovalutazione; tutto ciò anche se, per assurdo, questi professionisti si trovino a lavorare in un am-

biente in cui la formazione continua non venga apprezzata e sollecitata dallo stesso datore di lavoro.

1. Lo scenario dell'Unione Europea

Quali sono gli obiettivi del nuovo sistema europeo di certificazione ed accreditamento? e quale può essere un loro positivo impatto per i professionisti dell'informazione in Italia? La descrizione che segue intende cercare di dare una risposta a queste domande, tentando di fare notare sia le opportunità che gli aspetti problematici. Nello stesso quadro complessivo, sono descritti sia il processo di accreditamento dei corsi che il processo di certificazione individuale. A giudizio di chi scrive, questo approccio è quello giusto per cogliere tutti gli aspetti positivi per i professionisti dell'informazione. La ragione per cui certificazione ed accreditamento devono essere combinati insieme è una conseguenza necessaria della scelta politica del nuovo sistema europeo di centrare la formazione sul singolo individuo, considerando l'intero arco di vita come un processo formativo continuo (Totten, 1989). Per meglio comprendere la situazione, invero piuttosto complessa, la figura 1 che segue (a p. 58) cerca di disegnare l'approccio complessivo dello scenario proposto nell'Unione Europea.

In maniera sintetica, sono stati disegnati i due processi fondamentali di Bologna e di Copenhagen con i loro obiettivi strategici (indicati con la relazione *for*):

- *Lifelong learning*: la formazione deve essere vista nella prospettiva dell'arco della vita, vedendo in modo integrato e come un *continuum* i diversi momenti di formazione formale ed informale;
- *Recognition*: il riconoscimento delle qualificazioni professionali e dei titoli accademici è un obiettivo di primaria importanza ed, attualmente, il principale ostacolo pratico che si oppone sia alla motivazione che ciascun professionista dell'informazione dovrebbe avere per investire nella sua formazione, sia al successivo obiettivo strategico, vale a dire la mobilità;
- *Mobility*: la libera mobilità dei professionisti e degli studenti e docenti in Europa è conseguenza dell'apertura di un mercato del lavoro europeo, insieme alla possibilità che ciascuno deve avere di spostarsi da un'università ad un'altra;
- *Employability*: il mercato del lavoro ha acquistato una maggiore rilevanza, per migliorare le aspettative di occupazione di professionisti preparati, ma anche per migliorare la competitività delle aziende e delle istituzioni europee

con professionisti che possano dimostrare di avere competenze aggiornate ed avanzate. Lo scenario di riferimento è quello della società della conoscenza, in cui il miglioramento individuale è legato in modo indissolubile al miglioramento collettivo;

- *Quality assurance*: il sistema di accreditamento della qualità è considerato essenziale per la formazione universitaria, anzi l'intera riforma universitaria tende ad essere considerata essenzialmente come una riforma della qualità. L'internazionalizzazione, a cui la riforma universitaria ha risposto in un primo momento soprattutto come comparabilità dei percorsi formativi, si è rivelata poi un grande stimolo di innovazione e di miglioramento del sistema universitario complessivo.

Ciascuno degli obiettivi strategici indicati viene perseguito utilizzando opportuni strumenti e metodi (indicati come *tool*):

- *ECTS* [European Credit Transfer System]: è il sistema che ha ottenuto la migliore accoglienza nella riforma universitaria, basato sul calcolo del carico di lavoro e quindi il calcolo di tempo richiesto per completare un dato corso;
- *Level*: l'architettura dei corsi universitari è stata sicuramente il maggiore cambiamento richiesto alle università, in particolare quelle italiane, in cui il livello post-laurea non era presente, se non come studi di dottorato. I livelli universitari sono attualmente tre, estendibili a quattro: il livello Baccalaurato (*undergraduate*), il livello Master, il livello Dottorato, un quarto livello di Diploma biennale è facoltativo.
- *EUROPASS*: un nuovo passaporto che registra oltre i dati personali le competenze ed il *background* di ciascun cittadino europeo; è stato già sperimentato per l'ECDL [European Computer Driving Licence] e sta per essere sperimentato per le conoscenze linguistiche;
- *ECVET* [European Credit Vocational Education and Training] ed *APEL* [Assessment of Prior Experiential Learning]: sono sistemi di accumulo dei crediti (non trasferimento come i crediti ECTS necessari per la mobilità);
- *European Qualification Framework*: rappresenta il cambiamento più importante per il riconoscimento a livello europeo delle qualifiche professionali;
- *Peer review* e *Benchmarking*: due sono i metodi essenziali per la valutazione di qualità, basati sulla *peer review* e sul *benchmarking*. La *peer review* è un meccanismo di valutazione esterna, in cui, come per il controllo editoriale delle pubblicazioni, alcuni esperti predispongono un giudizio al fine della valutazione di un corso o di un programma di studi. Si basa su una metodologia di valutazione ampiamente accettata negli Stati europei, ma non appli-

cata in Italia: una prima fase si basa sull'autovalutazione; successivamente una visita di esperti (*peer*) viene effettuata presso l'università dove c'è il corso da valutare; al termine della procedura, un rapporto, più o meno pubblico, viene prodotto e presentato agli organi accademici, per un auspicabile *follow up*. La *peer review* si basa spesso su elementi formali, stabiliti da linee guida nazionali. Il *benchmarking*, per ora attuato solo nel Regno Unito, valuta i corsi dal punto di vista tematico, prendendo in considerazione il *curriculum* proposto.

L'ossatura portante del nuovo sistema sono gli obiettivi formativi (European Commission. Irish Presidency Conference, 2004), al centro del disegno. Senza la prospettiva corretta degli obiettivi formativi, si potrebbe dire che gli obiettivi strategici dell'Unione Europea si ridurrebbero a desideri utopistici e gli strumenti collegati sarebbero svuotati di significato, riducendosi a declaratorie e misure quantitative formali. Un sistema basato sulle competenze rende possibile raggiungere due obiettivi:

- valutare l'efficacia della formazione
- valutare il singolo individuo.

I sistemi basati sulle competenze hanno tuttavia due diverse enfasi. In un primo approccio, chiamato anche basato su norme, ad esempio il National Vocational Qualification seguito nel Regno Unito, le competenze vengono legate alle qualifiche professionali. Il sistema che risulta è basato su declaratorie di standard di rendimento dettati dalle aziende e dalle istituzioni, con dei requisiti minimi considerati essenziali. In un secondo approccio, attualmente applicato negli Stati Uniti, il sistema è basato sull'individuo e sullo sviluppo continuo di competenze, per raggiungere l'eccellenza. Gli obiettivi formativi, nello scenario dell'Unione Europea, devono essere interpretati con la prospettiva centrale di precise competenze che l'individuo deve raggiungere attraverso un processo formativo continuo, misurate attraverso l'evidenza dei risultati individuali. Per aiutare le università europee a realizzare la riforma, sono stati stabiliti dei descrittori precisi degli obiettivi formativi che ci si aspetta da uno studente che abbia completato un determinato ciclo di studi, chiamati Dublin Descriptors, dalla città dell'incontro nel 2002.

Dell'intero sistema, brevemente descritto nella sua complessità, si approfondiscono qui i soli aspetti che mi sembrano rilevanti ai fini del rinnovamento della formazione dei professionisti dell'informazione in Italia.

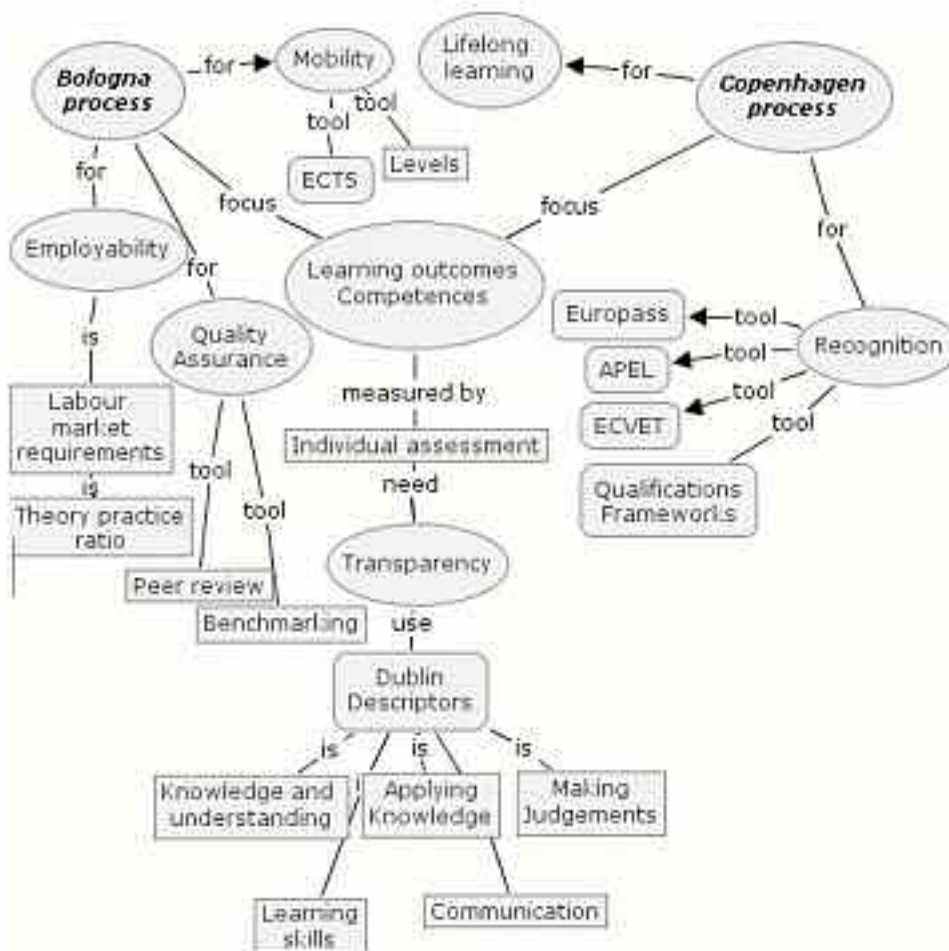


Fig. 1 - Il nuovo sistema europeo della certificazione ed accreditamento

2. Impatto delle strategie dell'Unione Europea in Italia

Un professionista dell'informazione italiano deve essere in grado di muoversi liberamente in Europa, partecipando a concorsi e gare con pari competenze e possibilità dei colleghi europei; oppure un giovane, aspirante alla carriera di professionista dell'informazione, deve poter iniziare o completare la propria formazione in università di Paesi europei diversi, senza alcun ostacolo o barriere legislative o regolamentari, ottenendo il riconoscimento del titolo estero al suo rientro in Italia. Gli obiettivi strategici dell'Unione Europea vanno nel senso di garantire la realizzazione di questa visione, probabilmente nel 2010, ma ora non è così. Chi volesse venire a lavorare in Italia, avendo completato ad esempio la sua formazione nel Regno Unito, avrebbe difficoltà sia a ricevere un automatico riconoscimento del titolo di studio ottenuto, sia a trovare un lavoro di livello adeguato alla qualificazione riconosciuta dagli inglesi, poiché il livello professionale in Italia è più basso, corrispondendo non ad un livello professionale ma a quello impiegatizio. Viceversa, un professionista italiano, senza un corso di studi adeguato, almeno di livello Master, avrebbe difficoltà ad essere assunto nella carriera iniziale nel Regno Unito ed anche ad essere accettato nell'associazione professionale inglese. Inoltre, dopo una laurea triennale, un nostro laureato viene chiamato dottore, ma in Europa solo chi ha completato un formale corso di dottorato può essere chiamato dottore: i possibili malintesi sono evidenti. Sono solo alcuni esempi, se ne potrebbero trovare molti altri, basti dire che il lavoro da fare è veramente molto. Gli ambiziosi obiettivi dell'Unione Europea dovrebbero essere raggiunti seguendo le diverse strategie che sono state finora delineate:

- 1) una prima serie di misure, specificamente indirizzata alle università, tende ad eliminare gli ostacoli specifici alla comparabilità e trasparenza della formazione universitaria ed alla mobilità, con strumenti come i Dublin Descriptors, l'ETCS, l'Europass. Queste misure sono state parzialmente attuate dalla riforma delle università in Italia. La nuova struttura dei corsi universitari rispecchia formalmente quella europea, ma è essenzialmente conservativa nell'approccio disciplinare, che è stato rinforzato dalle griglie ministeriali, che vanno esattamente nella direzione opposta dell'orientamento delle competenze, portando sicuramente l'offerta dei corsi per i professionisti dell'informazione indietro rispetto a quanto era possibile prima della riforma;
- 2) in secondo luogo, un'altra serie di misure tende a stimolare la formazione professionale continua, come ad esempio il riconoscimento delle qualifiche (l'European Qualification Framework) e l'accumulo di crediti (ECVET, APEL, rispettivamente crediti legati all'aggiornamento, crediti legati alla formazione precedente, etc.). Su queste misure in Italia stanno lavorando mol-

to, sicuramente bene, enti pubblici ed istituzioni, come ad esempio il Gruppo di lavoro del Comitato Nazionale per l'Attuazione delle Linee di Politica Bibliotecaria per le Autonomie. Manca tuttavia un'attenzione consapevole all'integrazione dell'insieme delle misure europee, anche con la necessaria collaborazione tra tutti gli interessati, con, ad esempio, una chiara strategia nazionale per la politica dell'informazione, o per l'*e-learning*.

Mi preme affermare che la legge di riforma universitaria che abbiamo in Italia è una delle migliori in Europa e che, proprio perché il processo di rinnovamento è partito da Bologna, l'Italia è stata la prima ad applicare la riforma. Il processo di Bologna è stato avviato dalla riforma, che tuttavia è continua e deve realizzare i molti cambiamenti necessari. Non potendo tuttavia fare riferimento a linee di orientamento nazionali chiare o a programmi politici di ampio respiro, l'approccio qui seguito si basa sull'individuazione, nella struttura complessiva del sistema europeo, di quegli elementi su cui si potrebbe cominciare a lavorare immediatamente in Italia, nell'attuale quadro legislativo, ottenendo immediati vantaggi per i professionisti dell'informazione. Gli elementi chiave sono:

- l'individuazione di chiari obiettivi formativi / competenze (*learning outcomes*);
- lo sviluppo di un quadro di riferimento per le qualifiche professionali (*lifelong learning qualifications frameworks*);
- lo sviluppo di un processo di accreditamento di qualità e certificazione professionale (*quality assurance, professional recognition*).
-

2.1 Obiettivi formativi / Competenze

Obiettivi formativi e competenze chiare e condivise potrebbero significare il vero rinnovamento della didattica delle università italiane e della formazione continua, se applicate in modo coerente con la riforma europea. Questa applicazione non è vietata dalla legislazione attuale, ciascun docente può strutturare il suo corso a partire dal concetto di competenze. Tuttavia, il cambiamento, se portato a livello di programma, si dovrà scontrare con le rigide classi disciplinari che imbrigliano la riforma italiana, che è stata applicata in controtendenza rispetto all'Europa che va verso il concetto di competenze. Le classi disciplinari, che sono anche utilizzate per il reclutamento e la progressione in carriera dei docenti, sono strutturate in griglie che hanno rivelato il loro potere conservativo, in tutti i sensi, fin dalla prima applicazione. Il cambiamento da avviare nella chiara formulazione delle competenze è talmente grande che non può essere lasciato ai singoli docenti, come loro responsa-

bilità. In particolare, la caratteristica essenziale del concetto di formazione basata su obiettivi formativi e competenze è che si richiede una necessaria collaborazione tra tutti gli interessati alla formazione ed alla professione, fin dal momento iniziale di progetto del corso. Si può dire che, se il singolo professionista dell'informazione dovrà essere principale responsabile del proprio processo educativo che dura tutto il ciclo della sua vita, tutte le altre persone interessate nella società al ruolo dei professionisti dell'informazione (gli *stakeholder*) dovranno condividere le responsabilità specifiche che loro competono nel ciclo del corso (attraverso le sue fasi di analisi del fabbisogno, disegno, realizzazione, fruizione, valutazione). Il tema delle competenze dovrà essere necessariamente discusso negli appositi Comitati di indirizzamento, che la riforma universitaria ha istituito ma che non mi risulta siano stati attivati, in cui a livello locale dovranno essere concordate le linee di lavoro comune.

Ma questa non sarà la sola rivoluzione che potrebbe apportare un approccio per competenze. Un altro cambiamento di prospettiva riguarda la necessità di focalizzare la progressione del percorso formativo di un professionista dell'informazione. Un approccio basato sugli obiettivi formativi e le competenze è per definizione un approccio con una prospettiva lungo tutto l'arco della vita. Sarebbe sbagliato continuare a pensare, come ora, ad una formazione universitaria generica o di base nelle discipline di conservazione dei beni culturali, da continuare in modo episodico e casuale con corsi vari; bisogna invece progettare una progressione di studi universitari per diversi livelli di responsabilità e di specializzazione per i diversi settori dei professionisti dell'informazione, seguita da un aggiornamento continuo, anche con corsi brevi. Il concetto di competenze è collegato alla vita del singolo professionista e quindi implica che, oltre a competenze date dalla formazione universitaria, c'è da dare attenzione allo sviluppo continuo di competenze. Il singolo professionista inizierà la sua carriera con una Laurea triennale, per tornare all'università anche dopo anni per seguire una specializzazione che gli è necessaria per il posto di lavoro che ha ottenuto nel frattempo, e potrà continuare in seguito, al progredire della sua carriera in responsabilità e in capacità, seguendo Master universitari di secondo livello, od anche moduli brevi, come corsi con certificato o corsi di aggiornamento periodici organizzati dalle università tenendo presenti le esigenze dei professionisti. In molti incontri e discussioni sulla formazione in Italia, è evidente la confusione attuale sui livelli diversi di formazione ed aggiornamento, spesso confusa con l'antinomia teoria vs pratica. Gli obiettivi formativi delle lauree specialistiche si basano per lo più su un generico approfondimento disciplinare, improponibile a chi già lavora ed è competente della disciplina; i Master universitari sono un altro motivo di dissonanza con la riforma europea perché paralleli alla Laurea specialistica e, come questa, hanno spesso un approccio alla disciplina generico. Paradossalmente, anche i corsi di aggiornamento, che vengono spesso proposti da enti privati o

pubblici, condividono coi corsi universitari un approccio disciplinare e teorico e non basato sulle competenze.

L'integrazione è un'altra rivoluzionaria caratteristica, compresa nel concetto di obiettivi formativi, e che manca nei *curricula* italiani. Attualmente, nell'approccio disciplinare tradizionale, ciascun docente si limita a trasmettere il meglio della sua conoscenza agli studenti, lasciando tuttavia a questi il compito di collegare le diverse nozioni ed i diversi approcci disciplinari. Non c'è nessuna pianificazione o collaborazione tra i docenti, se non nei Comitati di Classe ma limitata ad aspetti amministrativi, nel cercare ad esempio di armonizzare i diversi contributi. È tuttora molto difficile anche pensare ad un corso interfacoltà o, ad esempio, ad un percorso formativo personalizzato e flessibile, che pure sarebbe possibile nell'ambito dell'attuale legislazione in Italia.

Come riuscire ad applicare l'approccio per competenze alla formazione universitaria italiana? Una prima fase di chiarimento dovrà essere guidata dalla comprensione dei Descrittori di Dublino.

2.1.1 Descrittori di Dublino

Un supporto chiarificatore ed un linguaggio controllato di comunicazione tra persone appartenenti a comunità differenti sono i Descrittori di Dublino, che non mi risultano applicati nella pur numerosa offerta di corsi universitari in Italia dopo la riforma. L'importanza dei Descrittori di Dublino è rilevante soprattutto per quelle nazioni, come l'Italia, in cui c'era un unico ciclo di studi prima della riforma universitaria e che, a volte, hanno ritenuto che i livelli successivi a quello di base potessero essere cicli di approfondimento generico. La parola 'competence' è usata nei Descrittori di Dublino nel suo senso più esteso, consentendo una gradazione di abilità e capacità secondo il livello di studio. Le competenze vanno distinte in:

- *Domain specific competencies*: queste sono le conoscenze professionali che sono necessarie a ciascun professionista, includono non solo le nozioni che caratterizzano ciascuna professione ma anche i criteri disciplinari e le metodologie applicate, pur se derivate da altre discipline, come ad esempio la filologia, la scienza sociale, le scienze della formazione, ecc. È interessante a questo proposito porre l'accento che, in Italia, le discipline del settore sono considerate discipline ausiliarie della storia e che quindi è implicitamente privilegiato un profilo professionale che all'estero viene definito quello dello "scholarly librarian". Nei Descrittori di Dublino le competenze del settore sono definite: «knowledge and understanding, applying knowledge and understanding, judgements».

- *Special competencies*: comprende le competenze professionali che caratterizzano la professione, i valori e le caratteristiche peculiari della professione che la caratterizzano da altre. Ad esempio la catalogazione e la classificazione, la bibliografia, oppure la scienza dell'informazione: la particolarità dei professionisti dell'informazione - mi sembra di poter dire con una certa sicurezza - è proprio la mancanza di chiarezza su queste competenze speciali. Può includere le diverse specializzazioni in cui si trovano a lavorare oggi gli specialisti, come il bibliotecario scolastico, biomedico, giuridico, ecc. I Descrittori di Dublino includono queste competenze come: «knowledge and understanding, applying knowledge».
- *Transversal competencies*: queste sono competenze trasversali, ma non per questo meno importanti per un professionista dell'informazione. Includono le capacità di comunicazione e le capacità di studio. Per il professionista che riflette, descritto nell'introduzione, queste competenze sono basilari allo stesso modo delle conoscenze specifiche, in particolare le capacità di studio e di ricerca, che rappresentano la metodologia corretta per una riflessione critica sul suo contesto lavorativo e sociale. I Descrittori chiamano le competenze trasversali: «communication», e «learning skills».

Nella Tabella 1, che segue (a p. 64), vengono brevemente tradotti i contenuti principali dei Descrittori di Dublino.

Una capacità, in particolare, viene evidenziata graficamente, quella di saper studiare. Poiché il primo cambiamento dovrà avvenire dal basso, cioè dal singolo professionista desideroso di migliorare e prepararsi a far bene il suo lavoro, la capacità di saper studiare diventa la caratteristica specifica di un professionista. Saper studiare è saper individuare le proprie priorità e quelle di servizio, saper studiare fa risparmiare soldi e tempo. In particolare le capacità di studio necessarie nella nuova prospettiva europea sono:

- essere capace di studiare assumendosi la responsabilità del proprio studio, sapendo gestire il tempo e senza perdere lo spirito di ricerca; appropriarsi delle metodologie della ricerca ed uso dell'informazione;
- saper pensare criticamente e saper applicare la teoria alla pratica: queste capacità non sono innate ma si apprendono ed è la formazione (non solo quella universitaria) che dovrebbe svilupparle.

Infine, i Descrittori di Dublino sono stati utilizzati anche come base per l'European Qualification Framework, cioè per il quadro di riferimento europeo per le qualifiche professionali. Questo aggiunge altra importanza alla conoscenza ed all'uso di questo importante strumento di cambiamento, stranamente ignorato in Italia.

Tabella 1 - Dublin Descriptors

Competenze	Bachelor (1 Livello)	Master (2 livello)	Doctorate (3 livello)
Conoscenza e comprensione <i>(Knowledge and understanding)</i>	La formazione è basata su libri di testo avanzati con alcuni aspetti e conoscenze delle tendenze più innovative e di avanguardia nel campo disciplinare.	Il corso deve provvedere una base metodologica ed un'opportunità per sviluppare una ricerca originale, benché limitata, in un determinato ambito di studio.	Un corso a questo livello include una comprensione sistematica del campo di studi ed una padronanza delle metodologie di ricerca proprie del campo disciplinare.
Saper applicare la conoscenza e la comprensione nel proprio contesto <i>(Applying knowledge and understanding)</i>	Saper definire e sostenere le proprie argomentazioni.	Saper risolvere problemi, anche in situazioni problematiche e diverse da quelle apprese nel corso, in contesti estesi (anche multidisciplinari).	È dimostrato dalla capacità di concepire, disegnare, realizzare ed adottare un processo di ricerca con integrità scientifica. È nel contesto di un contributo originale che estende la frontiera della conoscenza nel settore, sviluppando un lavoro di importanza sostanziale che merita una pubblicazione di valore nazionale ed internazionale.
Saper fare giudizi <i>(Making judgements)</i>	Implica la raccolta e l'interpretazione di dati rilevanti.	Dimostra la capacità di integrare conoscenze diverse e gestire la complessità, formulando giudizi anche con dati incompleti.	Richiede di essere capace di analisi critica, valutazione e sintesi di idee nuove e complesse.
Comunicazione <i>(Communication)</i>	Saper comunicare informazioni, idee, problemi e soluzioni.	Capace di comunicare chiaramente le proprie conclusioni, di focalizzare lo scopo, la conoscenza e le ragioni argomentate, ad un'udienza di specialisti o di non-specialisti (monologo).	Capace di comunicare sia con i propri pari che con la comunità scientifica più larga, e con la società in genere (dialogo) circa le proprie aree di interesse e competenza (intesa in senso largo).
Capacità di studio <i>(Learning skills)</i>	Dimostra che ha sviluppato quelle capacità di studio che sono necessarie ad approfondire ed aggiornarsi tutta la vita, con alti livelli di autonomia.	Capace di studiare in modo in gran parte autonomo e responsabile (<i>self-directed</i>).	Deve essere capace di promuovere uno sviluppo tecnico, sociale e culturale nel contesto accademico e professionale.

2.2 European Qualification Framework

L'European Qualification Framework (EQF), in corso di realizzazione (European Commission, 2004c), una volta attuato potrà essere uno strumento essenziale per l'obiettivo di riqualificare la professione in Italia, ma potrà essere, all'opposto, anche un grosso rischio di permanenza della professione in Italia ad un livello impiegatizio. Mi spiego: la gran parte delle nazioni europee che per tradizione considerano professionisti tutti quelli coinvolti nel settore dell'informazione (esattamente come gli avvocati, i medici e quanto altro) considera come requisito di ingresso alla carriera (cioè come livello base) il Master; per le nazioni in cui il ruolo dei professionisti è impiegatizio, come l'Italia, il livello di accesso alla carriera è la laurea di primo livello. Per un insieme di interessi condivisi, come quelli dei datori di lavoro che vogliono pagare poco, dei sindacati che spesso vogliono appiattire i ruoli, degli stessi professionisti, a cui magari manca la motivazione di ottenere il titolo di studio corrispondente ad un livello professionale più alto, sarà molto facile adattarsi a restare dove si è. Soprattutto il rischio è che si consideri prioritario sanare la situazione attuale, in cui la maggior parte dei professionisti è impiegata in sistemi bibliotecari ed informativi senza alcun titolo accademico, piuttosto che pensare ai giovani ed al futuro, come un necessario sviluppo della professionalità di base richiesta. Purtroppo, nella mia esperienza passata, anche le associazioni professionali in Italia hanno assecondato la tendenza generale di portare ad un basso livello la professione, e non ho trovato nella letteratura alcun riferimento ad una chiara protesta o consapevolezza dell'alta professionalità necessaria per svolgere con competenza il ruolo. Un basso livello impiegatizio non è più tollerabile in Italia, a mio parere, considerato il cambiamento e la complessità del lavoro, come conseguenza dell'applicazione delle tecnologie ICT e l'avvento dell'informazione digitale.

L'EQF renderà possibile comparare e collegare la gran diversità di formazione, addestramento ed offerta formativa esistente in Europa. Il concetto di profili e livelli professionali è inteso in modo esteso ed è legato al livello delle esperienze formative (come indicate nei Descrittori di Dublino) ed alle competenze, incluse quelle chiamate pre-requisiti, cioè i contenuti di conoscenze che si richiedono ai partecipanti per accedere ad un programma educativo. Le qualificazioni non avranno invece niente a che vedere con le declaratorie stabilite per legge o circolare, di cui abbiamo avuto triste esperienza in passato in Italia, e che servono ad una valutazione comparativa di individui di cui si valuta il raggiungimento di un livello medio di rendimento.

2.3 Qualità e certificazione

L'accREDITAMENTO di qualità (o *quality assurance*) nel nuovo sistema è un meccanismo diretto specialmente ad adeguare l'offerta formativa universitaria ai requisiti ed agli sviluppi del mercato del lavoro. Ne discende che alcuni degli indicatori che sono stati definiti a livello europeo includono elementi come il rapporto teoria e pratica, o la presenza di collaborazioni con rappresentanti dei settori produttivi (Tammaro, 2003). Non mancano critiche in Europa al processo di accreditamento, soprattutto perché questo spesso, si dice, tende a favorire la conservazione e non l'innovazione. Cosa si deve valutare: il processo formativo o i risultati finali? La discussione è in corso a livello europeo.

In Italia il sistema di accreditamento è gestito dall'Agenzia nazionale che il Ministero dell'Università, come la gran parte degli Stati europei, ha provveduto a realizzare. Malgrado importanti esperienze, come ad esempio quella di Campus One, la procedura di accreditamento dei corsi tuttavia non è stata attuata in Italia, se non per la formale valutazione di conformità alla griglia ministeriale, che deve considerarsi piuttosto una validazione iniziale, ed il sistema rimane auto-referenziale. La valutazione è considerata spesso come un controllo e non un'opportunità e c'è sicuramente la necessità di un cambiamento culturale in Italia. La qualità potrà essere fondamentale nella riforma universitaria ed ha due aspetti precisi: 1) la trasparenza del processo formativo che le università sono tenute a garantire alla società tutta (si parla in questo caso di *accountability*); 2) il miglioramento continuo che ciascun singolo docente deve sentire come sua responsabilità specifica nella formazione (si parla in questo caso di auto-valutazione). Come usare allora la qualità come leva per il miglioramento del sistema italiano?

Se il *focus* del sistema è veramente centrato sullo studente, il successo individuale deve diventare importante. Quale infatti può dirsi un buon corso? Perché non valutare il programma ed i suoi obiettivi formativi? Perché inoltre non valutare il successo di chi vi ha partecipato nel raggiungere gli obiettivi formativi proposti, cioè l'evidenza che il singolo studente dimostra di avere le competenze per cui quel corso era stato scelto, come indicatore di base? In altre parole, perché non valutare i corsi *ex post*, dal successo individuale, magari anche a distanza dell'evento formativo? Questo non significa che l'accREDITAMENTO, molto spesso basato su analisi *ex ante* come le risorse istituzionali o *in progress* basato sui processi formativi, diventi inutile o superfluo, anzi le attuali procedure di accreditamento dei corsi sono necessarie per la trasparenza dell'offerta formativa. Tuttavia, in un approccio per competenze, l'accREDITAMENTO dovrebbe focalizzare il programma (non l'istituzione formatrice) ed il raggiungimento degli obiettivi formativi ottenuto dagli studenti.

L'accREDITAMENTO del programma potrebbe basarsi sul *benchmarking* (European

Commission, 2004d). Questo potrebbe essere un'esperienza da perseguire in modo collaborativo, tra i responsabili di corsi universitari e gli altri interessati, prime tra tutti le associazioni professionali. Sicuramente il *focus* sugli obiettivi formativi e sullo studente o sull'adulto che apprende può essere un catalizzatore in Italia per un processo di accreditamento di qualità che favorisca l'innovazione del sistema (European Commission, 2002b). Di speciale rilevanza nel nuovo scenario è il ruolo che possono assumere le associazioni professionali. Il momento è molto opportuno per le associazioni; si può dire che il futuro delle professioni dell'informazione è nelle loro mani ed è loro responsabilità essere attive nel processo avviato a livello politico dall'Unione Europea.

Alcune associazioni professionali di Paesi europei (come il Regno Unito ed i Paesi nordici) sono state molto presenti nell'accREDITAMENTO dei corsi; la tendenza che è stata ora avviata spinge anche queste associazioni ad interessarsi in modo particolare alla certificazione dei professionisti, ed alla realizzazione e mantenimento di strumenti per aiutare nella definizione delle competenze e del *benchmarking*. Il cambiamento, avviato ad esempio dall'inglese CILIP, è fondamentale e non facile da realizzare. Richiede di lavorare nel quadro europeo che si è venuto a creare, collaborando a livello internazionale ed a livello nazionale. In questo senso l'esperienza di CERTIDoc, a cui collabora l'AIDA, rappresenta una fase molto importante e delicata per il futuro della professione in Italia.

Quale deve essere il lavoro comune, quello che le associazioni professionali dovranno realizzare con tutti gli interessati? Ad esempio, provo ad elencare alcune tematiche; importante è avere chiaro cosa si valuta: le competenze o l'eccellenza? Standard di base o invece le migliori pratiche? Inoltre perché si valuta il singolo professionista e quale deve essere l'approccio seguito: ad esempio lo scopo può essere quello di certificare le competenze o il rendimento attuale, oppure può cercare di identificare i bisogni formativi ed accertare le conoscenze precedenti, ecc.

Conclusioni

In conclusione, è essenziale che la formazione professionale in Italia divenga un sistema basato sulle competenze e sia concentrato sullo stimolo individuale ad un miglioramento continuo. Gli aspetti essenziali della valutazione, come gli obiettivi formativi alla base del disegno dei corsi ed i criteri di valutazione del singolo professionista, non dovranno basarsi sull'autoreferenzialità come ora ma dovranno, come d'altronde è previsto dal quadro legislativo, essere conosciuti ed accettati da tutti gli interessati, anche attraverso organismi e tavoli di discussione formalmente istituiti.

Gli aspetti problematici per attuare in Italia la riforma voluta dall'Unione Euro-

pea sono rilevanti esattamente come le opportunità e, mi sembra di poter dire, possono essere indicati nei seguenti:

- la qualità della valutazione delle competenze dello studente e la successiva certificazione del professionista dovrà essere disegnata con molta attenzione per non diventare un processo burocratico e tendente alla conservazione invece che diventare una leva per la qualità ed il miglioramento continuo;
- la valutazione dovrà basarsi sul quadro di riferimento delle qualifiche professionali e dei profili messo a punto a livello europeo, senza percorrere tuttavia la facile tendenza a tenere basso il livello professionale dei professionisti in Italia. In questa difesa della professione credo che un apporto specifico dovrebbe venire dalle associazioni professionali;
- le associazioni insieme a tutti gli interessati (datori di lavoro, istituzioni, enti locali) dovranno inoltre collaborare coi docenti negli appositi Comitati di indirizzamento, alla definizione dei contenuti delle *checklist* per il *benchmarking*, per comparare la qualità dei *curricula* delle istituzioni ed agenzie educative più che investire nell'accREDITamento delle istituzioni, con uno spostamento di *focus* dalle risorse possedute dalle istituzioni (questo è ad esempio il criterio usato attualmente per l'accREDITamento realizzato dagli enti locali) ai contenuti dei *curricula* formativi proposti;
- le associazioni professionali dovrebbero creare federazioni o raggruppamenti di associazioni, sia a livello nazionale che internazionale, per armonizzare le caratteristiche comuni e conquistare maggiore autorevolezza a livello nazionale ed europeo, senza perdere le specificità tipiche.

Infine, il professionista dell'informazione ha ora la possibilità di un cambiamento epocale: recuperare un ruolo attivo nel posto di lavoro, affermare una professionalità da spendere nel mercato del lavoro europeo, collaborare al miglioramento complessivo della società; tutto sarà possibile con lo studio e l'impegno all'aggiornamento professionale continuo. Esattamente lo stesso impegno di competenza ed aggiornamento che tutti noi chiediamo ad esempio ad un dottore, ad un dentista, ad un avvocato, ad un architetto, ad ogni professionista riconosciuto, che ci riceve di solito in uno studio dove, in bella vista, si trovano i titoli di studio e gli attestati di partecipazione a vari corsi, ben incorniciati ed evidentemente considerati importanti da chi li ha ottenuti.

Bibliografia

(Adam, 2004)

Adam, S., *Using learning outcomes. A consideration of the nature, role, application and implications for European education of employing 'learning outcomes' at the local, national and international levels.* UK-Bologna Seminar. Edinburgh, 2004

(European Commission, 2002a)

European Commission, *Copenhagen declaration of the Ministers with responsibility for VET and of the Commission.* Copenhagen, 2002

(European Commission, 2002b)

European Commission, *Quality indicators of lifelong learning.* Brussels, 2002

(European Commission, 2004c)

European Commission, *Developing common reference levels to underpin a European Qualification Framework.* Brussels : Directorate General for Education and Culture, 2004

(European Commission, 2004d)

European Commission, *Progress towards the common objectives in education and training. Indicators and benchmarks.* Brussels, 2004

(European Commission. Irish Presidency Conference, 2004)

European Commission. Irish Presidency Conference, *Towards 2010: common themes and approach across higher education and vocational education and training in Europe.* Background research paper. Dublin : Irish Presidency Conference, 2004

(Roggema-van Heusden, 2004)

Roggema-van Heusden, M., *The challenge of developing a competence-oriented curriculum: an integrative framework.* "Library Review", 53 (2004), n. 2 (March), p. 98-103

(Tamaro, 2003)

Tamaro, A. M., *Riconoscimento ed accreditamento in ambito internazionale dei titoli accademici per i professionisti dell'informazione: la sfida attuale delle università italiane.* "AIDAinformazioni", 21 (2003), n. 2, p. 65-78

(Totten, 1989)

Totten, L. H., *Accreditation vs certification: which?* "Education Libraries", 14 (1989), p. 48-60.

