
22nd International Online Meeting, 8-10 December 1998, London

Sessione italiana

Chair: Lucia Maffei, Università degli Studi di Siena

L'Online Information '98 ha rispettato la caratteristica che ne ha fatto nel tempo uno degli appuntamenti più importanti per tutti coloro che praticano professioni che trattano di informazione elettronica: è riuscito a dare a tutti gli operatori del settore un'immagine chiara di quali siano attualmente, sia le tendenze del mercato, che quelle dell'elaborazione teorica. Come sempre mercato e riflessione non sono in questo settore realtà scisse e indipendenti ma, al contrario, esiste fra i due piani un rapporto stretto, seppur molto dialettico. Questo rapporto è inoltre favorito all'Online Information dalla presenza, accanto al convegno, di una exhibition di prodotti di informazione elettronica (software di gestione, banche dati, pacchetti informativi specializzati, ecc.). Questa circostanza rende il dialogo fra mercato e operatori molto più ravvicinato e proficuo. Ha consentito, fra l'altro, nel tempo, di cogliere le oscillazioni del dibattito fra la prevalenza di riflessioni sull'impostazione strategica dei servizi informativi e quella sulle conseguenze dell'introduzione di radicali novità tecnologiche.

Il core della discussione

Quest'anno, dopo anni di discussioni fortemente influenzate dalle innovazioni tecnologiche che mettevano continuamente in discussione il ruolo e la funzione di tutti gli operatori del mondo dell'informazione, in primo luogo bibliotecari e documentalisti, la discussione ha visto cambiare protagonisti e argomenti : è emerso con assoluta prevalenza il mondo delle imprese, in particolare delle grandi aziende che ha portato il centro del dibattito sull'importanza strategica del "knowledge management". Si parla di knowledge management come di un complesso di attività di individuazione, raccolta, gestione e diffusione dell'insieme di conoscenze che costituiscono la piattaforma necessaria per la gestione del business. Un insieme di interventi quindi che attengono a qualcosa di più complesso ed elaborato della semplice informazione: si tratta del riconoscimento del valore strategico della conoscenza, sia quella prodotta in azienda che quella raccolta dall'esterno; di più anche di tutta quella parte di conoscenza, cosiddetta implicita, che non rimane tradizionalmente depositata e codificata in supporti cartacei o informatici, ma che attiene all'esperienza lavorativa dei singoli, agli skills professionali accumulati in anni di carriera e che spesso è elemento prezioso del know-how di un'azienda e che rischia di perdersi col venir meno della presenza degli individui che la possiedono. In un'epoca di competitività spinta, i margini di differenziazione fra le aziende si restringono sempre più e quindi diventa vitale la valorizzazione di tutte le ricchezze prodotte, di cui la

conoscenza viene riconosciuta come elemento chiave. Ecco quindi come il knowledge management diventa attività strategica che punta a gestire in maniera razionale i flussi informativi esterni/interni con l'obiettivo di non disperdere il patrimonio di know-how, ma anzi di far crescere la diffusione dell'informazione e della conoscenza all'interno dell'azienda, attraverso l'uso di intranet.

Su questa base, il dibattito che ha animato il convegno è stato incentrato soprattutto sui cambiamenti nella impostazione organizzativa del lavoro che si producono, quando si vogliono valorizzare le conoscenze e contemporaneamente diffonderle all'interno, sulle nuove professionalità emergenti per costituire team di gestione dei servizi informativi, sulle tecnologie che possono supportare tali processi. L'exhibition che ha affiancato il convegno ha presentato molti software di supporto alla gestione dell'informazione interna/esterna e molti pacchetti informativi soprattutto di tipo company information rivolti a soddisfare le esigenze di informazione rapida e selettiva del management aziendale.

L'organizzazione dell'informazione

Se questo è stato il core dell'Online Information '98, si può comunque osservare più in generale che l'intero convegno è stato dominato da un deciso spostamento del dibattito sui temi strettamente collegati con gli aspetti organizzativi della gestione delle risorse informative. Si intende dire che, se da un punto di vista tecnologico ormai sembrano non esserci più barriere alla diffusione capillare dell'informazione e se d'altra parte i pregi e i difetti dell'informazione in rete sono stati analizzati e non sembra che possiamo ormai sperare o pretendere che in rete si attivino meccanismi di indicizzazione o validazione tipici dell'informazione tradizionale anche elettronica, emerge allora con più forza l'elemento chiave che è capace di dare coerenza ed efficacia ad un sistema informativo: la sua organizzazione. Ed insieme a questo tema, quello altrettanto importante del continuo evolvere dei profili professionali coinvolti in tale processo.

Il ruolo dell'Università

Se il mondo accademico era relativamente poco rappresentato a questa edizione dell'Online Information (che comunque nel tempo ha visto un progressivo aumento di presenze provenienti dal mondo delle imprese a scapito di presenze del mondo della ricerca e dell'Università), ciò non vuol dire che esso non sia coinvolto nei processi di cui si è discusso. Se si parla di nuova organizzazione del lavoro nell'impresa a seguito di inedite riflessioni sulla necessità di raccogliere e incanalare l'informazione aziendale attraverso l'uso di intranet, se si ragiona intorno alla creazione di manager di medio/alto livello con sensibilità e competenze nel campo della creazione di sistemi informativi efficaci, automaticamente si vanno anche ad individuare professionalità estremamente poliedriche composte, oltre che dal tradizionale bagaglio culturale e professionale, anche di una serie di conoscenze in ambito documentalistico, bibliotecario e informatico necessarie per guidare processi complessi di trattamento dell'informazione. Sembra che tutto il sistema formativo sia chiamato in qualche modo a rispondere alle esigenze di un mondo imprenditoriale che ha scoperto, anche se con un certo ritardo rispetto almeno alle riflessioni da anni svolte nel mondo dei documentalisti, che la gestione dell'informazione in azienda è una risorsa che può produrre la differenza nella competizione. Non si tratta probabilmente di nuove professioni, ma dell'integrazione delle conoscenze relative alla documentazione, la biblioteconomia, la gestione dell'informazione nella formazione delle figure

professionali manageriali. Tali competenze ormai si annunciano come quelle strategicamente più significative nella gestione di ogni organizzazione complessa, sia pubblica che privata e di conseguenza quello che ad esse si riferisce, dovrebbe trovare all'interno degli atenei un posto centrale, anche nei curricula formativi.

La Sessione italiana

Organizzata, come di consueto dall'AIDA, è stata anch'essa dedicata alle tematiche organizzative dell'informazione in Italia. In particolare si è voluta incentrare l'attenzione sull'attività di alcuni consorzi universitari che in Italia si stanno muovendo per fornire servizi alle università di riferimento.

In particolare, [Paola Gargiulo](#) del CASPUR di Roma ha illustrato l'attività dello stesso CASPUR e del CILEA nella sperimentazione di contratti collettivi con i distributori di banche dati con l'obiettivo di sfruttare le potenzialità della rete per diffondere l'uso diretto da parte di studenti e docenti dell'informazione elettronica di qualità, riuscendo nel contempo a contrattare condizioni di tariffazione più favorevoli. È la strada già percorsa in altri paesi europei, con ottimi risultati, ma che da noi incontra ancora molti ostacoli, non solo dovuti alla ovvia resistenza dei fornitori sul piano delle tariffe, ma anche alla scarsa propensione degli atenei alla collaborazione, alle difficoltà infrastrutturali che rendono ancora la nostra rete di comunicazione non abbastanza affidabile, alla mancanza di una struttura di coordinamento a livello nazionale.

[Cristina Mancini](#) e [Rosalia Ferrara](#) hanno poi illustrato le prime valutazioni dell'esperienza compiuta nella Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità relativamente all'introduzione in rete locale, a fianco delle banche dati, anche dei periodici elettronici. L'argomento è stato trattato, sia dal punto di vista delle problematiche sorte per la gestione del servizio per l'utenza, che per quanto attiene invece gli aspetti gestionali/amministrativi.

Infine [Silvia Quattrocchi](#) ha illustrato le strategie di penetrazione nel mercato, che pare ormai definitivamente orientato ad incontrare le esigenze informative dell'utenza finale, portate avanti da Dialog Corporation particolarmente per quanto attiene all'Italia.

La Sessione si è poi conclusa con un dibattito con i colleghi italiani presenti.

[Lucia Maffei](#)

Evolutione della distribuzione dell'informazione in Italia

Relatore: [Paola Gargiulo](#), CASPUR

L'intervento delinea sommariamente un quadro della distribuzione dell'informazione bibliografica e documentale in Italia nell'ambito accademico. Dopo una rapida descrizione degli elementi che hanno caratterizzato l'evoluzione sul piano tecnologico, su quello dell'informazione e della produzione scientifica vengono esaminati da una parte i problemi, i bisogni e le necessità delle università e i centri di ricerca e dall'altra le soluzioni esistenti sul piano tecnologico, organizzativo, e culturale. Particolare attenzione viene posta sulla cooperazione interuniversitaria e sul ruolo dei consorzi in Italia come possibile e indispensabile approccio per permettere alle biblioteche e centri di documentazione di adempiere alle proprie funzioni istituzionali in maniera adeguata ai tempi. Segue una breve descrizione dei progetti più interessanti in corso di realizzazione in Italia.

La Biblioteca dell'Istituto superiore di sanità dalla monoutenza alla condivisione in rete

Relatore: Rosalia Ferrara, ISS

La realizzazione alle soglie del 2000 di un progetto di condivisione in rete di alcune risorse informative rappresenta una svolta significativa nel processo evolutivo della distribuzione dell'informazione presso la Biblioteca dell'Istituto superiore di sanità (ISS). Partendo dall'esperienza della monoutenza per la consultazione delle basi di dati su cd-rom (stazioni stand-alone), si è passati nel giro di pochi anni alla realizzazione di una rete informatica accessibile da tutti i laboratori/servizi dell'ISS. Nella scelta dei canali di diffusione dell'informazione si è tenuto conto della conoscenza consolidata delle local area network, della definitiva affermazione di Internet e delle nuove potenzialità offerte da Intranet. Per quanto riguarda invece i criteri di selezione dei prodotti da destinare all'utenza, sono stati privilegiati quelli che nel loro insieme coprono gli ambiti disciplinari di maggior interesse per un istituto di ricerca a carattere scientifico. Delle fonti informative condivisibili in rete alcune sono a carattere bibliografico, altre a testo completo. Tra quest'ultime particolare attenzione viene posta ai giornali elettronici accessibili via Internet, in quanto rappresentano una esperienza professionale innovativa che è stata occasione per una riflessione sui vantaggi e le difficoltà connesse al nuovo supporto. Vengono infine esaminati alcuni aspetti organizzativi del servizio relativi alle modalità del collegamento online ed alla formazione dell'utenza.

L'informazione in Internet a supporto della gestione dei periodici correnti: un'evoluzione ondivaga

Relatore: Cristina Mancini, ISS

A seguito di una ricognizione degli strumenti in linea attualmente disponibili via Internet a supporto dell'attività del Serial librarian, viene presentata la loro utilizzazione orientata alla gestione dei periodici correnti. Sono state prese in considerazione le attività proprie di una sezione periodici e conseguentemente le informazioni necessarie per la gestione del materiale ivi trattato. A tal fine è stata effettuata un'analisi dei cataloghi editoriali accessibili in rete recuperando la diversa tipologia delle informazioni relative ai tre settori gestionale/amministrativo, bibliografico e di

posseduto/pubblicato. Dall'ampia casistica raccolta sono stati estratti alcuni esempi di particolare rilievo. Le informazioni reperite elettronicamente sono state confrontate con quelle offerte dai supporti cartacei. A fronte di una situazione in genere favorevole alle ricerche in Internet per la dimensione globale della risorsa, si è potuta verificare una relativa copertura delle informazioni essenziali alla gestione dei periodici correnti. Le diverse situazioni riscontrate sembrano richiedere un affinamento di questa preziosa fonte di informazione in termini di tempestività, accuratezza, esaustività e tempo di permanenza delle informazioni offerte al fine di consolidare quel carattere di unicità che le è proprio.

The Dialog Corporation. Focusing on the data you need

Relatore: [Silvia Quattrocchi](#), The Dialog Corporation

Iolim 98 si identifica come un incontro importante nell'ambito di un convegno importante, dove tutto gira attorno a due concetti chiave: *knowledge management* ed *intranet solutions* che, di fatto, rappresentano l'uno la teoria e l'altro la applicazione pratica dello stesso bisogno di gestione effettiva dell'informazione.

Alla luce della recente, prepotente presa di coscienza da parte dei 'decision makers' della necessità di applicare criteri e tecniche gestionali alla risorsa informazione, anche il significato del termine informazione esplose in tutte le sue valenze.

Diventa implicito, pertanto, considerarne unitariamente tutti i vari aspetti (interna, esterna, tecnica, scientifica, commerciale, finanziaria) che fino a poco fa, considerati singolarmente, identificavano addirittura addetti, reparti, tecnologie e servizi/prodotti diversi, impedendo di fatto la percezione del suo valore globale e l'insorgere dell'esigenza di una sua gestione pianificata.

La necessità di spremere dall'informazione il suo significato ultimo (knowledge) sposta il fuoco dell'interesse su tecnologie intelligenti e servizi di qualità, in grado di supportare le attuali esigenze complesse.

Nel panorama dell'offerta, si distinguono i 'pacchetti' di servizi-prodotti-supporti-contratti che più si adeguano alle variegata e personalizzate richieste di contenuti e tecniche di gestione.

Torna, per i providers, il tempo delle strategie, insieme con la necessità di ridisegnare il proprio approccio al mercato.

The Dialog Corporation già da un anno ha avviato la sua strategia di risposta alle esigenze emergenti, con l'obiettivo di fornire alla sua utenza non solo la impareggiabile gamma dei suoi contenuti attraverso le più flessibili interfacce, ma anche gli strumenti per gestire in modo consapevole, tecnologicamente avanzato e manageriale la risorsa informazione.

The Dialog Corporation e' quindi in grado di presentare ad IOLIM 98 risposte già' passate al vaglio dei suoi utenti maggiori, tarate per soddisfare:

- le più variegata esigenze in fatto di contenuti, piattaforme, interfacce
- la necessità della loro integrazione in una visione unitaria, 'aziendale'
- gestibile tecnicamente,
- ottimizzabile commercialmente,
- valida per utenze complesse e multiformi

- aperta ad utenze di gruppo (multinazionali, consorzi).

[Bogliolo](#), 1999-02-05