

Presentato con una tavola rotonda mercoledì 3 ottobre al Palazzo dei Congressi di Roma in occasione di Bibliocom Euroguida I&D, un nuovo prodotto web targato AIDA.

Professionalismi europei: il portale AIDA per gli specialisti dell'informazione

Hanno partecipato: Anna Baldazzi (coordinatrice della manifestazione), Maria Pia Carosella, Ferruccio Diozzi (delegato AIDA all'ECIA), Augusta Franco (responsabile del portale).

Sono intervenuti anche: Giliola Negrini, Domenico Bogliolo, Lucia Maffei

Anna Baldazzi

Presso il CNR, si è svolta questa mattina, a quasi tre anni dal-

la morte, una giornata di studio in onore di Paolo Bisogno dal titolo *La conoscenza scientifica: un sistema in evoluzione*. Come AIDA ci corre l'obbligo di ricordare anche in questa sede il suo fondatore, riconoscendo come il programma della *documentazione avanzata* voluto da lui vent'anni fa quale focus degli obiettivi della nostra Associazione risponda ancora oggi alle esigenze di un mercato professionale che coniuga, a ritmi incalzanti, l'e-culture con l'evolve, per la formazione e la ricerca di professionisti dalle competenze flessibili e generalizzabili a livello europeo. *Documentazione avanzata* come risposta di mediazione tra teoria e prassi, tra tecnologia e arte, temi cari e ricorrenti nel pensiero e nella terminologia di Bisogno; temi questi declinati nell'euroguida come costitutivi dei profili professionali di attualità

nella new economy, ma anche punti di uno schema di ragionamento per il nostro intervento. Il termine *professionalismo* viene registrato dal dizionario di De Mauro tra i termini italiani in uso con data di ingresso nel 1956. In realtà, esso è transitato con maggiore frequenza nella letteratura specialistica soltanto nell'ultimissimo decennio, attraverso l'area delle riviste angloamericane relative in particolare modo alla formazione degli adulti e alle richieste di competenze professionali del mercato del lavoro, profondamente modificato dalla ricerca di figure emergenti da nuovi contesti di produzione della conoscenza, trasformati dalla rivoluzione multimediale della rete e dalla nascita di Web (1989). A fronte di questo scenario mediatico, proprio a ridosso del trattato di Maastricht, negli anni '90, con la caduta del muro di Berlino,



personalità

memoria

energia

spazio

tempo

Guida all'Euroguida I&D, alla sua storia, alle sue applicazioni e ai suoi sviluppi nella costruzione e certificazione dei profili professionali europei dell'informazione & della documentazione

anche le professioni dell'info.doc. infatti fondono insieme in un contesto europeo, politicamente ed economicamente unificato, una pluralità di sfumature professionali orientate a sviluppare la comunicazione digitale. Il commento di Bisogno (AIDA Informazioni, n.3/90) alle trasformazioni tecnologiche in atto è il seguente: "l'attuale fase che il complesso della professione bibliotecario-documentalista sta attraversando è delicata perché di rigogliosa e perciò disordinata crescita". Sottolineo *rigogliosa*. Due anni più tardi, celebrando i cento mesi di una rivista a lui cara "Media 2000", un mensile di comunicazione e informazione elettronica, Bisogno (n.8/92) cavalcava ancora il tema del rapporto tra scienza e tecnica, rapporto riconosciuto come fondamento della conoscenza ma dimensionato anche su aspetti più complessi, etici e di potere, in cui le realizzazioni, e dunque le professioni, si concretizzano: "L'avanzamento nella conoscenza e la loro utilizzazione pratica hanno creato, intorno alla scienza e alla tecnica, un'atmosfera ambigua nella quale le valutazioni si fanno difficili, talvolta per l'introduzione di elementi ideologici e politici, talaltra perché questa atmosfera diviene una cortina di fumo dietro la quale l'uomo nasconde le sue paure. Da una parte si riconosce che scienza e tecnica detengono il potere ef-

fettivo di indebolire la vita e di diffondere la morte; dall'altra si affida alla scienza e alla tecnica la soluzione dei problemi dell'umanità". Questo monito, oggi più che mai, considerando come sfondo al nostro discorso il conflitto bellico in atto sembra essere estremamente attuale, tanto più se si ricorda – come è stata ricordata questa mattina - l'iniziativa di Bisogno per far incontrare scienziati israeliani e palestinesi, nella convinzione che "la scienza/conoscenza deve unire i popoli", un convegno dal titolo reiterante "Scienza e tecnologia per la pace in Medio Oriente", pubblicato poi sul n. 19 di "Prometheus", rivista da lui diretta. Nell'invito alla giornata di oggi, del resto, veniva citata proprio una frase scelta da questo numero: "La scienza, e con essa la tecnica, tende a trasformare la concezione umana del mondo ponendosi come obbiettivo la conoscenza; la tecnologia partecipa a questa trasformazione così da inserire le innovazioni scientifico-tecniche nel tessuto sociale ed ambientale". Oggi le professioni tecnologiche, della comunicazione e dell'informazione, sono forse al loro momento di massima esplosione.

Negli spunti che di Bisogno abbiamo richiamato, oltre che indicazioni teoriche su cui l'AIDA è cresciuta, è possibile cogliere tuttavia il segno di una duplice evoluzione che nella

professione si è affermata in questi ultimi venti anni che riguarda la modalità del lavoro di documentalista e le implicazioni professionali del superamento - di cui Bisogno aveva ormai chiara consapevolezza – del modello teorico di interazione triadica tra informazione/documentazione/comunicazione.

Per anni si è visto il documentalista come una figura professionale specialistica, un professionista singolo, che immetteva sul mercato il prodotto informazione scientifica; si è passati più recentemente a considerare il documentalista un'etichetta che sintetizza funzioni plurali, secondo competenze trasversali e pervasive. Nella società del terzo millennio, di fronte ad una nuova ondata di crescita dei contenuti informativi grazie all'acquisizione generalizzata del "quarto media", il web, si parla molto di *gestione delle conoscenze*, intendendo per gestione "la creazione di un insieme ordinato di relazioni tra la storia passata e le azioni future come strategia che costruisce il presente. Gestione significa creare connessione tra popoli, materiale e tecnologie che consentono autonomamente di perseguire queste strategie", creazione di connessioni che significa prima destrutturazione e poi ricomposizione [1]. E d'altra parte "la società dell'informazione è una società di produzione di beni simbolici, più precisamente di

linguaggi... La società dell'informazione crea delle rappresentazioni, delle immagini che tanto più si impongono all'utilizzatore quanto più sono elaborate da mezzi tecnologici tra loro altamente integrati e che lasciano poco spazio all'intervento dell'attore principale" [2]. Dunque, potremmo dire con altre parole che il prodotto della società dell'informazione, dell'economia dell'informazione è la *rappresentazione di linguaggi mediante tecnologia*. Ho citato da un testo che non appartiene alla letteratura professionale per dimostrare come aspetti terminologici che solo qualche anno fa sembravano essere specifici della *catena documentaria*, di procedure riservate e rigide, sono trasmigrati con la flessibilità che richiede la trasformazione del lavoro e la diffusione della conoscenza nella società post-industriale in altri settori che pure hanno acquisito come la risorsa "sapere" costituisca in una economia di beni immateriali il vero *vantaggio competitivo* [3]. Il *gestore dell'informazione* diviene sempre più operatore di cambiamenti, facilitatore di innovazioni, mediatore di tecnologie in particolare quelle della comunicazione, e una delle sue competenze più richieste dal mercato diviene la *capacitazione* [4], ossia la qualità dell'operatore di attivare una serie di capacità che portano al raggiungimento

dell'obiettivo. E flessibilità, de-regulation e lavoro atipico, caratteristiche o meglio principi della new-economy, hanno attinto abbondantemente nell'area della documentazione per creare nuove opportunità di lavoro. È lo scenario della e-culture, dei beni simbolici e dei linguaggi, la cultura dell'economia globalizzata, dominata dalle nanotecnologie, dall'ingegneria genetica, dalla scienza molecolare, dalla miniaturizzazione dei prodotti, dalla comunicazione in rete, dell'e-services; un ambiente *sintetico* di scienza e tecnologia che ha operato un'eversione profonda nella compattezza della professione del documentalista. Il sito di Radio Sole 24, *Giovani leoni in cerca nel mondo lavoro*, un servizio sulle richieste professionali del mercato, è un esempio di quanto le competenze di mediazione comunicativa, di documentazione, archivista ecc. hanno aggredito ormai tutti i profili professionali.

L'altro elemento forte che ha inciso strutturalmente sulla "mutazione" della professione riguarda l'evoluzione del modello triadico che proprio nel manuale di Bisogno, *Teoria della documentazione* (1980) - il primo testo italiano di teoria della documentazione - costituiva il nucleo epistemologico della disciplina, ma anche il cardine interdisciplinare della formazione professionale. Da un modello

circolare, di interazioni di termini e settori conoscitivi e di efficacia pratica, si è andati verso un modello accrescitivo di complessità conoscitiva, che contempla anche valori più alti di conoscenza e giudizio. Penso al modello del Knowledge Spectrum di Debons [5] in cui l'Informazione che si realizza in un universo di eventi è rappresentata come tensione verso espressioni superiori dell'intelletto e del giudizio valoriale, fino a includere nel sistema il concetto di Wisdom. In termini di differenze, nei modelli teorici dell'informazione prima del '90, l'informazione era considerata una cifra di valore aggiunto, incorporabile negli stessi sistemi automatici; nei sistemi cognitivi dell'e-culture la risorsa sapere si fonda sulla conoscenza umana che è tacita, complessa, interpretativa; richiede una partecipazione e una responsabilizzazione umana molto più forte. E' a questo livello che il concetto di *arte-scienza* di Bisogno s'innesta con i concetti di *performance* e di *capacitazione*, di *managing creativo*.

Negli ultimi venti anni siamo passati dunque da un modello di documentalista in cui la professionalità era ben definibile e in qualche modo oggettiva, ad una professionalità che si definisce come etichetta con esponente all'ennesima potenza plurale. Concludendo, oggi siamo di

fronte ad un'esplosione di professioni che non sono più denominabili come *documentalista* se non in una enunciazione di tipo sintetico e approssimativo. Un portale dei professionalismi come rappresentazione dinamica e razionale di questa ricchezza che investe la professione, condivisibile a livello europeo, non può che giovare anche per fare il punto sul *dominio* a cui si rivolge la nostra associazione. Lascio la parola a Ferruccio Diozzi che sul management ha certamente qualcosa da dire.

Ferruccio Diozzi

Buonasera, sono Ferruccio Diozzi del Consiglio Direttivo dell'AIDA. Anna Baldazzi ha già fatto il punto sulle principali tendenze evolutive della nostra professione e lo ha fatto con particolare riferimento all'Italia negli ultimi dieci anni.

Io vorrei presentare le difficoltà incontrate nell'analisi della professione, quali siano state le scelte politiche dell'AIDA e quali le esperienze pratiche di maggiore interesse.

Come Associazione stiamo tentando di formulare una politica professionale complessiva. Lo facciamo, e lo ricordava anche Anna Baldazzi, tenendo conto di uno scenario completamente diverso che è quello determinato dall'integrazione europea.

L'AIDA, anche se con forze limitate, intende stare nella corrente. Per questo una parte note-

vole del nostro impegno è attualmente indirizzata verso la comprensione del cambiamento. Per questo tentiamo di superare le molte difficoltà che si manifestano.

Quali sono le coordinate in cui ci muoviamo attualmente? Tenterò di individuarle e descrivere le difficoltà che spesso sono loro associate.

In primo luogo l'area di pratica applicazione e di sviluppo dei moderni servizi di informazione e documentazione è ancora molto ristretta. Da tempo si fa un gran parlare di "società dell'informazione", ma le strutture che trattano l'informazione hanno ancora un riconoscimento insufficiente.

Queste strutture sono presenti, prevalentemente:

- nelle imprese (in alcune imprese hanno, peraltro, subito drastici ridimensionamenti);
- nelle pubbliche amministrazioni. Qui stiamo osservando un fenomeno di un certo interesse. La modernizzazione anche stentata della pubblica amministrazione, in direzione di una maggiore vicinanza nei confronti del cittadino, colloca in primo piano il concetto di accesso all'informazione ed ai servizi di informazione;
- in alcune organizzazioni di ricerca.

In secondo luogo va sottolineato il fenomeno per cui le forze non enormi, del "corpo professionale" degli specialisti del-

l'informazione abbiano dovuto interessarsi ed occuparsi attivamente di tematiche gestionali e "manageriali" nella conduzione dei servizi e nell'esercizio della professione.

E' stata un'importante occasione di crescita e di completamento del proprio bagaglio professionale vissuta, però, con notevoli problemi. All'interno degli istituti di appartenenza, delle aziende, delle organizzazioni vi sono dei servizi da mandare avanti e spesso lo specialista non può che essere il "manager di sé stesso". C'è da lavorare, da affrontare la routine e seguire altri discorsi può diventare molto difficile.

Anche se abbiamo un campione ancora ristretto di specialisti su cui esaminare le esperienze in materia, si può comunque affermare che il bisogno di nuove competenze è reale. Occorre che gli specialisti dell'informazione maturino maggiori competenze e capacità di gestione dei servizi. Ciò per vari motivi:

- perché sono sottovalutati in realtà che, per la prima volta, richiedono loro un contributo attivo e propositivo;
- perché non sono più un belletto per le organizzazioni che li ospitano;
- perché, in qualche caso, hanno scelto una strada diversa rispetto a quelle tradizionali, quella della libera professione. Hanno quindi a che fare con un vero e proprio merca-

to e devono essere capaci di vendere servizi e prodotti credibili e affidabili, anche con l'aiuto di competenze non esclusivamente tecniche.

Un'ulteriore, significativa caratteristica di tutto lo scenario è quella rappresentata, assieme, dalla presenza ma anche dalla debolezza delle associazioni professionali. Condizione comune alla nostra associazione, un'associazione dalle forze ancora limitate ed a chi un po' più forte di noi lo è come l'AIB.

Il nostro impegno presente è quello di superare tale debolezza sviluppando, quanto più possibile, le occasioni di dibattito e di confronto e, soprattutto, facendo bene attenzione a costruire un *fil rouge* ed a non creare discontinuità. Non a caso seguiamo percorsi ormai pluriennali: non a caso una precisa continuità lega il nostro Convegno Nazionale di Fano, nell'ormai "lontano" 1996, a quello di Napoli dell'ottobre 2000.

Alcuni risultati importanti sono stati raggiunti e vale la pena di citarli:

Come AIDA, facendo parte di ECIA, lo *European Council of Information Associations*, operiamo all'interno di una più ampia cornice e tendiamo a fare in modo che i nostri sforzi, le nostre attività, non necessariamente omogenee a quelle di altre associazioni, siano comunemente con queste confrontabili.

In quest'ambito abbiamo pub-

blicato la versione italiana di *Euroguida I&D*, realizzata a partire dal progetto DECIDoc. Un lavoro che rappresenta, assieme, una finestra sull'Europa ed un punto di riferimento per nuovi inquadramenti delle nostre competenze. Un ringraziamento particolare penso si debba esprimere, a questo proposito, a Maria Pia Carosella che, assieme a Domenico Bogliolo, è stata l'autorevolissima curatrice della versione italiana.

Realizziamo, a cura di Augusta Franco che ve ne parlerà diffusamente, il *Portale europeo per gli specialisti dell'informazione*. Uno strumento di informazione in rete per tutti i professionisti dell'informazione.

Dimostriamo una discreta capacità di analizzare ed interpretare lo scenario in evoluzione, occupandoci di tematiche completamente nuove. Qui con noi c'è Domenico Bogliolo e vorrei ricordare che è stato Bogliolo ad introdurre nella nostra associazione e nei dibattiti tra specialisti ed utenti il tema del *knowledge management*, tema sul quale agli specialisti dell'informazione è richiesto oggi uno specifico impegno nelle organizzazioni in cui operano o dai clienti per cui lavorano. Anche chi vi parla è attualmente impegnato su questa tematica: al CIRA stiamo sviluppando un progetto integrato (che comprende specialisti dell'*Information Technology*, specialisti della Ge-

stione Risorse Umane e chi vi parla, come responsabile del Centro Documentazione) Il progetto è *LORE, Leveraging Operational Resource Expertise*, sviluppato all'interno del V Programma Quadro. Mira a realizzare un sistema integrato di gestione delle risorse umane supportato da tecnologia KM. Ciò al fine di impiegare al meglio conoscenze (implicite ed esplicite) e competenze di un'organizzazione complessa come è il CIRA. I contenuti del progetto sono dettagliati nel documento di cui trovate gli estremi nei Riferimenti.

Complessivamente la nostra linea è quella di puntare su alcune tematiche che sono ancora al di là della nostra conoscenza, su cui dobbiamo fare uno sforzo di focalizzazione, per fare in modo che la nostra associazione professionale sia un organismo che riesca a rappresentare oggi, e lo faccia ancora più nel futuro, diverse persone che agiscono nell'ambito della gestione dell'informazione. Strumenti come *Euroguida* o come il Portale dell'informazione riescono a dare una mano importante per arricchire ed incrementare questo nostro dibattito che, soprattutto in una realtà come quella italiana, ha anche un valore di supplenza nei confronti di mancate o insufficienti risposte da parte del mondo accademico. Naturalmente, e ciò è quello che caratterizza un'associazione

professionale, dobbiamo far sì che le nostre capacità di elaborazione e le nostre metodologie portino poi anche a soluzioni applicative che, come associazione di professionisti, possiamo e dobbiamo adeguatamente elaborare e diffondere.

Anna Baldazzi

Vorrei sottolineare del discorso di Ferruccio soprattutto l'elemento delle nuove competenze. Di nuove competenze c'è bisogno non solo per l'incalzare dei tempi e delle tecnologie che sono sempre più raffinate e innovative ma anche perché, come è dimostrato da tanti studi, la vitalità maggiore delle competenze non ha una durata superiore ai tre anni; e la professione – non statica – va continuamente rimodellata e confrontata con i bisogni del mercato lavorativo. La parola a Maria Pia Carosella.

Maria Pia Carosella

Il mio è un discorso di passaggio tra quelli sui professionalismi tenuti dai due precedenti oratori e l'illustrazione del portale AIDA per gli specialisti della documentazione. Ricorderò quindi che lo strumento sul quale ha lavorato Augusta Franco per poter, per lo meno in parte, iniziare a costruire il suo portale, è l'"Euroguida delle competenze dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione". Secondo

l'introduzione stessa dell'Euroguida, "competenza è l'insieme delle capacità necessarie all'esercizio di un'attività professionale nonché la padronanza dei comportamenti richiesti" e infatti l'Euroguida rispetta queste due specie di ripartizioni: capacità necessarie nella sua prima parte e comportamenti nella parte intitolata attitudini. L'Euroguida è il primo prodotto realmente tangibile dell'attività dell'ECIA già citata da Ferruccio Diozzi che attualmente, insieme a Carla Basili, rappresenta l'AIDA in seno all'ECIA - European Council of Information Associations.

Questo Council attualmente riunisce nove associazioni di professionisti dell'informazione e della documentazione di altrettanti paesi: Belgio, Francia, Italia, Regno Unito, Germania, Portogallo, Spagna, e Svezia e Finlandia, che si sono aggiunte da ultime ma che ne fanno parte a pieno titolo. ECIA ha lavorato, dal 1992, anno in cui è stata fondata, e rappresenta in sede comunitaria questo insieme di associazioni. Tra i suoi prodotti: il "Code of Ethics", il bollettino "ECIAviews", dà pareri su questioni di rilevanza internazionale. Nel 1993 ha avviato il progetto "DECIDoc" (Développer les Eurocompetences pour l'Information et la Documentation), da cui proviene la pubblicazione dell'Euroguida.

Il primo DECIDoc ha avuto du-

rata tre anni, con termine nel 2000 ed adesso è in attivazione presso il progetto "Leonardo da Vinci" dell'Unione Europea il DECIDoc numero due. Il primo era costituito dalla Francia, che coordina i lavori, dal Belgio, dal Portogallo, dalla Germania, dalla Spagna ecc. L'AIDA, in questo primo DECIDoc, ha lavorato solo come osservatore. Attualmente si sta decidendo che anche l'AIDA faccia parte dei soci a pieno diritto. Il primo DECIDoc aveva tre scopi: l'identificazione delle competenze europee in informazione e documentazione, da cui appunto poi è derivata la pubblicazione di questa Euroguida, la certificazione dei livelli di competenza dei professionisti dell'informazione, e la formazione a distanza. Nel secondo DECIDoc, che avrà inizio appunto nel 2002, si seguiranno solo le prime due linee, a quanto pare, e non ci si occuperà più di formazione a distanza, perché considerata sufficientemente importante da costituire un'azione indipendente da quella del DECIDoc.

Mi fermo solamente sul punto primo del progetto che, d'altra parte, è non solo primo in ordine di tempo, ma anche primo perché costituisce la base per gli altri due punti, e cioè sull'"identificazione delle competenze". L'Euroguida intende essere il repertorio di riferimento delle competenze dei profes-

sionisti dell'informazione europei; ciò non significa tuttavia che va considerata assolutamente come qualcosa di inamovibile. Come diceva Anna Baldazzi poco fa, le nostre competenze sono in continua evoluzione e infatti, tra i suoi limiti citati nell'introduzione dell'Euroguida, uno è quello che essa dà un'immagine della professione al momento in cui la guida stessa è stata preparata, pubblicata; è vero pure che si sta già pensando ad una seconda edizione, aggiornata nei concetti; sarà edita a stampa, ma si intende mantenerla online per poterla tenere aggiornata costantemente. Altro limite di questa guida, è individuabile nella scelta dei vari esempi: si tratta però solamente di una scelta, e pertanto tutto è adattabile nel tempo e alle cose. Gli stessi confini della professione da alcuni sono stati criticati, perché, per esempio, non viene considerata quella sua parte che si riferisce alla conservazione.

Quali sono, invece, i pregi dell'Euroguida? Uno dei pregi è appunto che è "europea", non solo perché è stata pubblicata in moltissime lingue: le due prime a cura dell'ADBS francese e dell'ASLIB inglese, sono avvenute in contemporanea (1999) e le due guide sono considerate due originali. La nostra guida in italiano si basa soprattutto sull'edizione francese, però Ingo Bogliolo ed io abbiamo talvolta

dovuto ricorrere all'edizione inglese per centrare meglio la traduzione del termine italiano. L'Euroguida è anche importante perché essendo stata pubblicata, oltre al francese e all'inglese anche in portoghese, spagnolo, tedesco, lingue scandinave, mette a disposizione (essendo l'essenza di ogni competenza sempre la stessa) una sorta di dizionario, punto di riferimento multilingue, non solo della terminologia, ma dei concetti della nostra professione. È inoltre da tener presente che nel lavoro preparatorio comune ognuna delle associazioni ha dato un apporto intellettuale, nel tentativo di fare qualcosa che, a livello europeo, fosse uniforme e "accontentasse" tutte le associazioni e non si trattasse di una guida in cui un paese prevalesse come concezione rispetto agli altri: infatti ci sarebbe stata questa possibilità, perché la guida è nata sulla base di lavori preesistenti, svolti sia dall'associazione francese, sia da quella inglese, sia da quella spagnola. Questi documenti sono stati le basi di discussione ma, come accade molto spesso con i documenti di questo tipo, ne sono stati conservati soltanto i concetti concordati e utili alla ricerca dell'uniformità.

Mancando la possibilità di mostrare lucidi delle pagine dell'Euroguida, rimando al testo italiano curato dall'AIDA. Comunque le competenze sono

state divise in trenta campi di quattro gruppi: il primo gruppo, quello più importante, è quello relativo alle conoscenze specifiche dell'informazione della documentazione.

I suoi campi sono dieci:

1. interazione con gli utenti e i clienti;
2. conoscenza dell'ambiente professionale dell'informazione e documentazione;
3. conoscenza del quadro giuridico e amministrativo europeo della gestione dell'informazione (tale conoscenza "europea" interessa fortemente – com'è ovvio – la Commissione Europea);
4. identificazione e validazione delle fonti di informazione;
5. gestione delle collezioni e dei fondi;
6. trattamento fisico dei documenti;
7. analisi e rappresentazione dell'informazione;
8. organizzazione e memorizzazione dell'informazione;
9. ricerca dell'informazione;
10. elaborare e rendere disponibile l'informazione.

Altri due gruppi si riferiscono a competenze connesse con la comunicazione (9 campi), competenze connesse con la gestione e l'organizzazione (10 campi), che sono considerati campi non strettamente connessi al nostro settore, comunque connessi anche ad altre discipline. Un quarto campo è costituito da una sola enunciazione: "altri saperi

applicati all'informazione e documentazione", come ad esempio, scienze giuridiche, psicologia ecc. In ogni campo di competenza sono distinti quattro livelli d'importanza crescente:

1. Sensibilizzazione;
2. Conoscenza delle pratiche;
3. Padronanza degli strumenti;
4. Padronanza metodologica.

Ognuno dei dieci campi del primo gruppo, nonché tutti i campi degli altri due gruppi, sono suddivisi nello stesso modo e in più hanno dei rimandi ad altri campi. Oltre a questo, in fondo al volume un'altra suddivisione riguarda le attitudini, ovvero i comportamenti delle persone, più o meno adatte, a svolgere un lavoro od un altro.

Tutte le competenze e le attitudini possono incrociarsi nei modi più vari, e a seconda che sia necessario, possono raggrupparsi in diverso modo: può essere utile, per esempio, ad un datore di lavoro bisognoso di una persona che sappia determinare cose, assemblandole opportunamente, rendersi conto di quali competenze si tratta. Le attitudini sono di vario tipo e talune, in un certo senso contrastanti fra di loro, come, ad esempio, capacità di analisi e capacità di sintesi che, a seconda dei casi, possono essere abbinare con le varie competenze dei vari settori. L'Euroguida – lo ripetiamo – è un lavoro metodologico frutto di un lavoro

intellettuale e di una collaborazione a livello europeo con notevoli fini pratici.

Ora desidero citare tre esempi di applicazioni più o meno consistenti o riferimenti alla guida che ho potuto riscontrare facilmente, due in Italia e uno all'estero. Uno degli articoli che è stato pubblicato nel numero 3 di «AIDAinformazioni» 2001 è di Valdemaro Morgese, professore della facoltà di Economia dell'università degli studi di Bari, e inoltre direttore della Biblioteca multimediale del centro di documentazione del Consiglio regionale della Puglia. In nota al suo articolo "Incrementare il Data Warehouse nell'informazione e documentazione. Riflessioni preliminari e descrizione di un'esperienza in atto", ho letto con piacere che «per ragionare in termini di standard concettuali, accediamo alla nozione di informazione e documentazione elaborata nell'Euroguida I&D professionisti europei dell'informazione e documentazione, secondo cui i campi di competenza dell'I&D sono strutturabili in tre livelli: conoscenze specifiche, connesse con la comunicazione, connesse con gestione e organizzazione». Un'esperienza vissuta di persona riguarda un seminario svolto nel gennaio di questo anno a Pisa, nell'ambito di un corso di qualificazione professionale per operatori dei centri di documentazione della Toscana, organiz-

zato dal CESVOT. Qui la guida è stata esaminata a fondo e successivamente i discenti, divisi in gruppi, si sono interrogati se personalmente, o come enti di appartenenza, corrispondessero ad uno dei livelli di competenza ivi menzionati.

Un altro tipo di utilizzazione dell'Euroguida è dimostrato da un questionario pervenuto all'AIDA da parte della SEDIC, Società spagnola di Documentazione e Informazione scientifica. Questa associazione ha diffuso un questionario "sobre la profesion" fra i suoi membri e all'AIDA è arrivato perché tra associazioni partecipanti all'ECIA si scambiano documenti. Al questionario secondo la SEDIC si potrebbe rispondere in 15 minuti, ma non sembra evidente, poiché i punti sono una trentina suddivisi a loro volta in altri sottopunti. Riguarda: 1. formazione professionale; 2. occupazione; 3. sviluppo professionale e 4. dati personali. È interessante, pe quanto riguarda l'Euroguida, che nel punto 3, in cui si parla di sviluppo professionale, è stato incluso l'elenco delle trenta competenze e di tutte le attitudini con la loro richiesta che chi compila il questionario indichi per ognuna quali a suo parere siano le più importanti per il proprio lavoro (per ulteriori informazioni cfr. *AIDA informazioni*, n. 3, 2001, pp. 19-21) Ecco tre tipi di applicazione della guida certo diver-

se da un portale, che dimostrano quanto differentemente essa possa essere utile.

Anna Baldazzi

Grazie a Maria Pia. Augusta Franco ha fatto un grosso lavoro concettuale perché per definizione il portale è uno strumento di mediazione multimediale di conoscenza e lei ha cercato di adeguare i contenuti della guida ad una metodologia razionale di rappresentazione che prende in prestito la terminologia di Ranganathan.

Augusta Franco

Buonasera. Sono Augusta Franco dell'Università della Basilicata e sono qui per presentare il "portale" realizzato da AIDA e offerto alla comunità professionale europea dell'informazione e documentazione. Il sito è consultabile all'indirizzo <http://www.aidaweb.it/euroguida>, e si articola in cinque sottopagine, chiamate rispettivamente: Personalità, Materia, Energia, Spazio, Tempo. Cercherò ora di illustrare a passo a passo lo scopo, il contenuto e la forma del nostro "portale". Partiamo dunque da quello che definirei la pagina principale del vero portale: il *frontespizio* del sito dell'AIDA dal quale possiamo accedere alla pagina dell'Euroguida I&D, classificata come servizio. Non so quanti di voi hanno potuto, seguendo l'indirizzo segnalato qualche

giorno fa nella lista di discussione dei soci AIDA, cominciare a vedere le pagine, che ora presentiamo, e che erano comunque una versione leggermente più imperfetta di quella che si presenta oggi (come ogni pagina web, in continua trasformazione).

Come anticipava Anna Baldazzi, l'organizzazione generale è rubata alla classificazione Colton, limitandosi alle prime categorie generali. Questa non è una novità: l'utilizzazione delle categorie PMEST è già stata sperimentata in altre pagine costruite da Ingo Bogliolo e da altri e sembra adattarsi bene alle risorse elettroniche del web. Il titolo del portale che è esplicito: *Guida all'Euroguida I&D, alla sua storia, alle sue applicazioni, ai suoi sviluppi nella costruzione e certificazione dei profili professionali europei dell'informazione e della documentazione*. Due parole su come nasce il materiale che è stato sistemato in queste pagine. Da quando è stata presentata la versione italiana dell'Euroguida, di cui già si è detto, è nata la discussione nell'associazione e quindi anche una ricerca bibliografica e si è andato accumulando materiale finché è sembrato il caso di organizzarlo e, organizzandolo, si è trovato altro materiale e così via...

Direi però, che, iniziando a presentare queste pagine, sia il caso di giustificare il perché della

loro esistenza. Sembra chiaro, ma è il caso per ogni nuova pubblicazione di giustificare la sua presenza nel mondo dell'informazione più generale, sia che si tratti di una pubblicazione a stampa, e, forse, a maggior ragione, quando si tratta di una pubblicazione elettronica. Già Gessner lamentava la presenza inopportuna di un eccesso di pubblicazioni (inopportune poiché assolutamente inutili e, come tali, dannose per il lavoro dello studioso e del bibliografo) ed era appena, si può dire, cominciata l'era della stampa. Oggi è quanto mai opportuno giustificare la presenza, la pubblicazione di una pagina web, ma anche, ancora, di una pubblicazione a stampa. Lo spazio sembra infinito ma è ovvio che, per noi che poi ci troviamo a nuotarci dentro, cercare qualcosa di sensato, o comunque qualcosa da trovare, non è facile; cerco quindi di giustificare prima quest'oggetto, che vuole essere un puro strumento bibliografico, di pura informazione, ma anche guida all'approfondimento del tema, importantissimo, della certificazione dei profili professionali; importantissimo in generale in tutti i mestieri, in tutte le professioni e particolarmente sentito oggi a livello europeo, ma anche entro i confini nazionali (come vedremo poi nella normativa, quella, soprattutto, più recente sull'accreditamento e sulla certificazione e,

in particolare, nel settore della formazione professionale), quindi l'intenzione buona nel formare questa *libreria* (mi piace tornare all'immagine della libreria invece di misurarmi con la terminologia della new economy o comunque del mondo web e quindi con i portali e non portali, verticali, orizzontali, e la relativa classificazione).

Direi quindi che è l'immagine della libreria, nella quale si è andata raccogliendo, cercando di dare ordine, una serie di citazioni di materiale vario, partendo dal tema principale che è focalizzato in questa prima sezione: *Personalità*, che si è interpretato come spazio in cui raccogliere le citazioni delle versioni - vediamo quelle originali in inglese ed in francese dell'Euroguida, delle traduzioni, altre edizioni, vediamo quella belga... e l'edizione italiana che è stata la prima traduzione realizzata tra i Paesi partecipanti al progetto Decidoc e poi, ancora, la versione spagnola. C'è uno spazio per illustrare meglio il lavoro; non ci dovrebbero essere in una bibliografia delle categorie vuote, dovrebbero essere giustificate solo dalla presenza di materiale. Essendo ancora, ritengo, una versione di lavoro, conviene invece lasciare degli spazi da riempire, come guida fondamentalmente, ma per ora, questi "vuoti" sono utili per parlarne: c'è lo spazio per le revisioni dell'Euroguida; le re-

visioni; lo spazio relativo ai lavori preparatori che hanno portato alla redazione della versione ufficiale; l'origine, che è appunto il progetto DECIDoc e anche uno spazio dedicato ai contributi di discussione e riflessione precedenti o posteriori alla pubblicazione dell'Euroguida, a raccogliere le varie materializzazioni, concretizzazioni dell'Euroguida.

Nella sezione *Materia*, invece, si è raccolto il materiale, che poi è prevalente, per quanto meno specifico, rispetto al tema, ma assolutamente fondamentale per tutto il discorso relativo alla certificazione, materiale che riguardasse temi connessi con quello principale, che è la descrizione delle competenze in documentazione e informazione e che quindi sono i temi generali della formazione, dell'accreditamento, certificazione, riconoscimento dei titoli professionali, la valutazione: insomma, i criteri e quindi gli strumenti sui quali basare la certificazione o l'accreditamento. Il lavoro, la normativa, il tema degli ordini degli albi professionali e gli aspetti anche concreti contrattuali. Vado avanti un po' superficialmente; poi entreremo, se necessario, nelle varie sezioni in maniera più approfondita.

Energia; quindi connesso con l'idea di attività, è stato interpretato come spazio da dedicare a motori di ricerca, glossari, indici, e anche qui, lo spazio la-

sciato è importante da citare. Un lavoro a cui sta per dedicarsi la dottoressa Carosella, e che forse è già cominciato, o almeno è stato impostato, un lavoro per un glossario multilingue all'Euroguida, che, quindi, deve avere qui il primo posto. Nelle sezioni si è infatti seguito un principio di ordinamento che va dal materiale più specifico a quello meno specifico con piccole eccezioni. Quindi: il glossario all'Euroguida, strumento assolutamente specifico, e poi i vari motori di ricerca, sempre sugli argomenti ricorrenti: formazione, riconoscimento dei titoli e così via.

La categoria *Spazio* possiamo dire sia un indirizzario: è dedicato alla segnalazione di link delle associazioni professionali di informazione e documentazione; degli enti, organizzazioni, uffici che hanno invece competenza, comunque, in materia di certificazione, formazione, riconoscimento dei titoli; enti governativi. E' quindi un indirizzario degli attori e degli agenti, anche.

L'ultima sezione, intitolata *Tempo*, è dedicata alla segnalazione di avvenimenti, manifestazioni relative sempre agli stessi temi e quindi organizzati in tre sottosezioni: futuro, presente e passato. *Futuro*: annuncio di avvenimenti che ci saranno; *Presente*: quelli in corso e quindi vediamo sul portale, direttamente, la nostra riunione e

la sessione AIB sulla formazione - non so se è addirittura nella sala affianco - comunque ha connessione con il nostro discorso: è una sessione sulla riforma dell'ordinamento universitario e professione che ha stretto legame con il tema che stiamo trattando. Poi, gli avvenimenti del passato, sull'Euroguida in particolare.

Non possiamo non parlare dei difetti: la difficoltà nel sistemare il materiale che in un primo momento si raccoglie in maniera un po' così, ovviamente, disordinata, e la mancanza di materiale altamente specifico. Penso che esclusa l'Euroguida nella sua versione originale e le sue traduzioni, è ovvio che il resto è tutto ciò che ruota intorno al tema principale. C'è invece molto materiale, quasi specifico direi, che poi è andato a raccogliersi nel settore *Materia* e quindi davvero abbondante, perché riguarda tutti questi temi visti sia in un'ottica strettamente nazionale che, doverosamente, europea. Così, ricollegare, dare un ordine a questo materiale non è cosa agevole. Il cuore della libreria diventa il settore *Materia* che è organizzato a livello inferiore in *Normativa*, che raccoglie link alle norme di ambito europeo e nazionale; uno spazio dedicato invece ai *Programmi e progetti*; un altro invece alla *Discussione e riflessioni*, al dibattito, insomma. Un difetto è senz'altro il non anco-

ra perfetto equilibrio tra le varie parti.

La *Guida all'Euroguida*, sempre per tornare alla giustificazione della presenza in rete di questo lavoro, ha l'intento di rispondere innanzitutto ad un'esigenza puramente pratica, operativa, di sostenere l'impegno dell'AIDA a livello dell'ECIA nel progetto DECIDoc e quindi di offrire una base documentaria a quello che sarà il lavoro di affrontare i temi, appunto, della definizione, dei criteri della certificazione e tutto il programma sostanzioso che ci aspetta. Quindi una base orientativa, ma anche spunto per l'approfondimento di temi che andranno poi integrati e approfonditi. La presentazione di oggi vuole essere anche un po' di stimolo, di provocazione per una feconda discussione sul tema, che ovviamente tocca tutti, non solo individualmente, ognuno nei nostri uffici, ma come professionisti, come associazione, per un impegno importante a il livello europeo.

A proposito di questo impegno, l'ultimo Consiglio direttivo dell'AIDA ha pensato fosse opportuno costituire un gruppo di lavoro a tal fine, per sostenere l'impegno dell'AIDA nel DECIDoc. È opportuno sostenerlo in maniera collettiva, creando un gruppo affiatato che si dedichi a lavorare, e non solo all'interno dei confini nazionali, a creare quei presupposti che esi-

stano già a livello europeo e mancano ancora - forse sono più passi indietro - qui in Italia. Se ci sono domande o curiosità mi fermerei qui per, poi, approfondire, se non vi annoierò ulteriormente, facendo una panoramica della normativa più recente italiana ed europea sul tema della certificazione professionale ed il riconoscimento dei titoli.

Baldazzi

Grazie ad Augusta. Si è vista la complessità di un lavoro che è ovviamente in itinere, tutto da sostenere e da chiarire via via. E' aperto il dibattito. Giliola Negrini, prego.

Giliola Negrini

Mi presento, innanzi tutto. Sono Giliola Negrini e sono dell'Istituto di studi e sulla ricerca e documentazione scientifica del CNR. Sono responsabile della biblioteca, e sono anche un ricercatore del CNR che si occupa di linguaggi scientifico-tecnici. Mi volevo congratulare con l'autore, con chi ha condotto questo lavoro perché so cosa vuol dire trovarsi di fronte a una estesa bibliografia e doverla organizzare. Cercavo di avere dei chiarimenti: non capisco bene i criteri di categorizzazione usati. In particolare, volevo cercare di capire come queste cinque categorie siano state utilizzate per l'ordinamento. Non mi è chiaro dagli elementi che figurano in-

clusi nella singola categoria quale rapporto esista tra questi e il titolo della categoria stessa. Si parla di *Personalità*. Personalità è un concetto abbastanza chiaro. Che criterio è stato adottato per attribuire a *Personalità* gli elementi che ne fanno parte? In che modo quel “tipo” di pubblicazione, o con quel contenuto, ha a che fare con *Personalità*? Per *Energia* sussiste la stessa domanda. Energia è ciò che è azione, è ciò che ha un processo, ciò che si muove: che legame concettuale esiste dunque fra gli elementi inseriti in questa categoria con il suo significato? Come si adatta un certo principio distintivo, la categoria, con la singola pubblicazione? Vorrei conoscere il criterio che avete adottato per classificare. Grazie.

Augusta Franco

Il furto a Ranganathan si ferma alle categorie principali. Si è discusso a lungo, anche con Ingo, su come applicarle andando in maniera un po' più approfondita, applicandole in maniera un po' più rigorosa nello schema. Devo dire che poi si è, in maniera un po' pragmatica, evitato di cercare di essere assolutamente ortodossi, per cui ci è sembrato che le categorie e le denominazioni delle categorie fossero molto espressive, poi con l'indigenza di adattamento, cioè il menù, il sottomenù, le sottoclassi, sono state adattate

al materiale a disposizione.

A proposito della interpretazione stretta delle classi, per esempio, Ingo se non sbaglio, nel tuo *Matematics metasever* c'è un'inversione, una interpretazione, una “licenza” di interpretazione diversa. C'è, per esempio, un'inversione in *Materia*, dove c'è il nucleo, diciamo il tema principale della rassegna, della raccolta bibliografica mentre in *Personalità* sono stati invece collocati gli enti.

In questo caso c'era sembrato più opportuno (un po', almeno, seguendo le prime interpretazioni dello stesso Ranganathan - perché poi ci sono delle incertezze o comunque un cambiamento nella storia del suo pensiero, prima, e poi nella stessa classificazione Colon, relativamente proprio all'interpretazione delle classi: in particolare, la più difficile da definire è proprio quella della *Personalità*). Qui, dicevo, è sembrato opportuno invece collocare proprio le edizioni concrete e, perdonerete l'espressione “concrete” - perché esiste anche la versione cartacea che, comunque sia, è una concretezza, anche questa ha una sua fisicità. Il resto è virtuale.

Domenico Bogliolo

Chiamato in causa, eccomi. Sono in parte responsabile, con Augusta, della scelta architetturale del portale e vorrei aggiungere qualcosa a quanto detto da

Giliola, e anche dagli altri, che serva per intendere meglio questo uso delle categorie di Ranganathan per descrivere oggetti web. L'esperimento non è unico; a parte una biblioteca virtuale che ho prodotto io sulla matematica, anche le pagine web dell'associazione internazionale per la musica usano il medesimo sistema delle categorie *personalità*, *energia*, *spazio*, *tempo*. In Italia non conosco altre applicazioni; credo non ce ne siano neanche all'estero, se il figlio di Ranganathan si è sentito in dovere di scrivermi ringraziandomi per il tener desto l'interesse per l'opera del padre. Forse è una nota interessante, che dà anche un tocco umano all'uso delle categorie *PMEST* per il web, ma qui non c'entra. Qui, voglio dire nel caso del portale dell'*AIDA*, non avevamo ben chiaro che cosa fossero, in realtà, queste categorie. Non siamo stati in grado di valutarne l'effettiva portata e, soprattutto, di seguirne imperturbabilmente tutte le conseguenze. Alla fine si è deciso, tagliando un po' corto, che *Personalità* sarebbe stata l'*Euroguida* in quanto tale, cioè tutto ciò che veniva detto in questo oggetto fisico che è l'*Euroguida* come pubblicazione; la *Materia* avrebbe rappresentato i contenuti della professione del documentalista e della tecnologia dell'informazione in Europa; l'*Energia* era il “come” arrivare a quella informazione,

e quindi: repertori, dizionari, motori di ricerca e cose del genere; Spazio poteva rappresentare le associazioni che, nei vari Paesi, avevano creato l'Euroguida; infine il Tempo rappresentava il flusso delle cose che giravano intorno all'Euroguida. Si tratta quindi di una semplificazione, forse anche eccessiva, un adattamento. È stato, però, certamente un atto di coraggio o di incoscienza, se preferite – della quale siamo fieri. Lo siamo, a torto o a ragione, anche considerando che questa tendenza di usare le categorie di Ranganathan in un campo che non è suo proprio, cioè per quanto riguarda il web, probabilmente sta prendendo piede perché apparentemente si tratta di una categorizzazione molto semplice e che tutti intuitivamente forse riescono a capire. Posso anzi portare, al riguardo, la mia esperienza nel campo della matematica dove ho creato, come dicevo, una biblioteca virtuale strutturata in questo modo; bene, devo dire che persino i matematici, che hanno, si sa – lo dicono tutti!... - una mente particolarmente contorta e che tendono subito a complicare le cose (ho ancora molti amici fra i matematici, e so che mi passerebbero questa irriverenza disciplinare...); bene, dicevo, molti di loro si sono complimentati perché riuscivano a capire dove andare immediatamente, dove fare click con il

mouse. Questo accadeva in una situazione architettare nella quale, però, come diceva prima Augusta Franco, in Personalità erano stati messi gli enti e Materia era la matematica come disciplina, mentre qui è stata operata l'inversione che abbiamo detto.

Quanto al resto, auspico che, se Giliola ci volesse aiutare su questo, ci sarà moltissimo da imparare per noi, e forse riusciremmo a costruire una "fortezza più duratura".

Giliola Negrini

Il problema delle categorie rappresenta l'aspetto più affascinante del pensiero di Ranganathan, cui d'altro canto è legata la concezione moderna della teoria della classificazione. Le categorie sono solo cinque, sembrano chiare, ma il loro uso non è così semplice. Ranganathan le applicava ad ogni singolo soggetto. Non dimentichiamo che la sua esperienza derivava dall'esame dei titoli di migliaia di pubblicazioni possedute dalla Biblioteca dell'Università di Madras. Ogni soggetto, corrispondente al titolo di una pubblicazione, veniva classificato e quindi analizzato in funzione delle categorie. Questo non significa che il sapere è diviso in cinque categorie, ma che per ciascun soggetto possono essere individuati elementi che rappresentano le categorie. Esse consentono di esprimere

un rapporto sintattico: esistono soggetto (persona fisica o altro), azione o processo, oggetto (materia), dimensione tempo e dimensione spazio, tra loro relazionati. Il sistema delle faccette che esprime titoli è in grado di indicare anche una frase. Avendo dei documenti come quelli presentati, il problema diventa complesso. Temo che si debba fare riferimento per ciascun titolo ai criteri differenziali diversi delle categorie. Occorre cioè fare un'analisi dal punto di vista della materia (che potrebbe essere, per esempio, il *tipo di materiale* a stampa, CD, online, ecc.), degli enti autori, dell'azione, del tempo e dello spazio. Il medesimo documento dovrebbe essere classificato secondo i diversi criteri delle categorie. In questo modo le categorie possono essere viste come fasci luminosi distinti, ciascuno dei quali è in grado di far luce su aspetti diversi dello stesso oggetto, così che ne possa essere rilevata la sua *multidimensionalità*. Io penso che i nostri strumenti tecnologici ci consentano di offrire immagini nuove di una rassegna bibliografica. Per consentire una ricerca mirata multidimensionale occorre preporre obiettivi ben determinati ed essere disponibili ad un complesso lavoro di indicizzazione. Occorre, a mio avviso, svincolarsi da uno schema rigido, e introdurre nuove impostazioni strutturali al sistema infor-

mativo. Proprio perché riguarda l'*Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata*, sarebbe interessante che proprio da questa bibliografia venisse lo spunto per la costruzione di pilastri semantici innovativi.

Domenico Bogliolo

Dunque, grazie Giliola. L'invito a collaborare, come vedi, è caduto su un terreno fertile... Spero di essere facile profeta se affermo che di questo portate si parlerà, e molto, in futuro. L'impostazione di base è mia e di Augusta, ma poi tutto il lavoro, spesso drammatico – concordo con Giliola – delle scelte indicali è solo merito di Augusta Franco, che si è, come dire?, innamorata dell'argomento e che sta costituendo un gruppo di lavoro dell'AIDA sul tema, al quale invito gli interessati a collaborare.

Vorrei ora, invece, intervenire su un tema diverso, e che mi sta molto a cuore come, ritengo, a ciascuno di noi. Mi riferisco al tema della professione, questa professione del documentalista o dell'esperto della tecnologia dell'informazione, che è una professione emergente da molto tempo e particolarmente lo è in Europa. In realtà, credo che di questo emergere si possa meglio parlare pensando che ciò che è veramente emergente in Europa - per lo meno adesso, in questi tempi, insomma, dopo l'Unione Europea e tutto quello

che c'è intorno come la Commissione, i finanziamenti che dà per la ricerca - sia una tensione nuova che si può rilevare sul lavoro intellettuale.

Facciamo riferimento (adesso entro un po' nelle vesti di colui che fa i corsi di knowledge management per AIDA) a quando, a un certo punto della storia dell'impresa, l'azienda cosiddetta tayloristica è entrata "in crisi" perché non funzionava più, perché stava diventando inefficiente: questo modo di veder le cose in modo schematico e rigidamente organizzato e con flussi informativi prestabiliti: questa crisi ha determinato, parallelamente (anche se i filosofi preferirebbero forse dire il contrario), la crisi della gnoseologia classica. Così, se, prima, la realtà era un dato da interpretare, ora la realtà diventa un qualche cosa che viene costruito di volta in volta con la collaborazione di tutti gli esseri senzienti e percipienti di questa stessa realtà. Non la faccio più lunga di tanto, e rilevo subito che tutto questo ha creato delle modifiche profonde nella struttura delle organizzazioni, e dunque anche delle aziende, ed è da qui che è poi nato il knowledge management.

Ciò che mi sembra importante è che in questa trasformazione viene valorizzata proprio la figura del lavoratore intellettuale, del lavoratore della conoscenza, visto che la realtà non

più così semplice e definita. C'è una funzione, credo, proprio di intermedietà o interfaccia - nel caso dell'azienda, ma vale per tutte le organizzazioni - tra chi è il proprietario dei mezzi di produzione e i mezzi di produzione stessi, perché non è poi più così semplice come prima utilizzare i mezzi di produzione per costruire un certo prodotto o un certo servizio. E questo è un aspetto che, per chi si occupa di ingegneria della conoscenza, è abbastanza assodato.

Parlando ora su un altro piano, quello della ricaduta di queste trasformazioni nel mondo del lavoro che ci interessa direttamente – la documentazione, che è sempre knowledge management - ritengo che con l'Euroguida come progetto, e non solo come documento (e, credo, anche con la tendenza che ci sarà nell'Unione Europea per trovare al più presto i modi per la certificazione di questa professione), ci sia stato dato uno strumento in più per stimolare, per esempio, nuove concezioni, addirittura, dei contratti sindacali non soltanto in Italia, ma in Europa in generale, contratti che sono ancora centrati, impostati, su quella concezione tayloristica di svilimento, nell'organizzazione dell'impresa, del lavoro intellettuale. Abbiamo visto anche recentemente le difficoltà che ha incontrato l'AIB per proporre un ordine professionale; è

accaduto che le professioni “più forti” si siano imposte da sé come ordine, perché non se ne poteva farne a meno (parlo dei giornalisti, dei notai, dei medici, dei ragionieri dello Stato, eccetera), mentre gli altri non riescono, in questa fase, ad avere un pieno riconoscimento. E questo accade mentre la certificazione delle capacità intellettuali di questo nuovo ceto sociale del lavoratore intellettuale sta diventando più pressante. Ci sono poi altri problemi legati al riconoscimento del valore del lavoro intellettuale: pensate per esempio ai problemi dell'economia globalizzata, pensate ai problemi della razionalizzazione della distribuzione; e c'è anche un gran lavoro da fare – lo abbiamo appreso, definitivamente, credo, nella discussione in corso sulle cause del terrorismo - nella distribuzione equa delle risorse. Credo, quindi, che il lavoratore della conoscenza abbia, oltre che delle possibilità, un ulteriore compito di razionalizzazione anche di questo aspetto dell'economia. Ricordava giustamente Baldazzi, in apertura, che Bisogno definiva la nostra professione come intermediaria fra scienza e tecnica e, aggiungo, con il resto del mondo.

Per quanto riguarda noi dell'AIDA, l'attenzione, per lo meno mia personale, che ho sempre posto su questo oggetto, meglio, su questo prodotto e

su questo progetto, soprattutto, dell'Euroguida, è proprio dovuta alla prevedibile certificazione europea delle professioni della conoscenza. Sul che è ovviamente necessario un intervento collettivo, oggi come non mai; bisognerebbe cioè che tutti i lavoratori della conoscenza - questo ceto intermedio emergente - sapevano trovare sulla base delle varie Euroguide nazionali, e delle successive edizioni, un punto di riferimento e d'azione comune.

Un ultimo appunto, per rilevare quanto questa professione sia continuamente in fieri (o in progress, se preferite) dal punto di vista della definizione: in tutta l'Euroguida non si parla mai, in senso linguistico, del lavoratore della conoscenza; non compare mai l'espressione di knowledge manager, di knowledge worker. Però, se leggete attentamente l'Euroguida, vedrete come tutto questo sia esattamente contenuto nella descrizione completa delle varie professioni, lo si evince dal complesso delle definizioni, al punto che la stessa Euroguida mi sembra, da questo punto di vista, un vero e proprio “manuale” di knowledge management, una descrizione accurata di quello che fanno i lavoratori della conoscenza. Penso perciò che il puntare sull'Euroguida, anche da parte di AIDA e dei suoi soci e di tutti i professionisti italiani I&D non associati

(non ancora associati, ovviamente...), sia una direzione strategica che debba essere perseguita.

Ferruccio Diozzi

Ancora un'ultima cosa, a proposito di un problema che è stato segnalato da molti autori (ricordo, in particolare, Carla Basili): mi riferisco a quel fenomeno che è stato definito della “disintermediazione”

E' qualcosa su cui ci stiamo interrogando da una ventina d'anni, documentalisti e specialisti dell'informazione, italiani e stranieri. Tutto nasce da certe “visioni” dell'evoluzione tecnologica che hanno fatto intravedere, a sociologi, a futurologi, a specialisti, una possibile fine delle professioni dell'informazione. Una fine che sarebbe determinata dagli strumenti che le tecnologie offrono all'utente per metterlo in grado di procurarsi informazioni.

Dare una risposta netta al quesito, “sopravviveranno gli specialisti dell'informazione (ed i bibliotecari, ed i documentalisti)?” è estremamente azzardato. Una volta il futuro lo prevedevano gli aruspici, oggi i maghi, più o meno “professionali”, ma noi non vogliamo copiare né gli uni né gli altri.

La cosa più seria da fare è quella di partire da sollecitazioni reali: mi riferisco, in particolare, a quella di Bogliolo quando nota che nell'*Euroguida* non abbiamo mai parlato di *know* -

ledge management, anche se questo strumento di descrizione della professione e di classificazione potrebbe essere tutto insieme un manuale di *KM*.

Il lavoro di iterazione e di revisione è continuo. In mancanza di tale lavoro la disintermediazione si sarà già affermata. Al contrario sono l'analisi e la comprensione del "sistema documentazione" nel suo insieme (necessità degli utenti, metodologie, tecnologie di supporto, etc.) che possono sostenere un discorso serio e previsioni sensate sulle prospettive delle professioni dell'informazione.

Lucia Maffei

Dalla discussione che ho ascoltato mi sembra emergano due aspetti, uno che mi interessa come presidente dell'AIDA mettere in rilievo e che riguarda l'attività stessa dell'Associazione negli ultimissimi tempi, e un altro, più ampio, che attiene allo sviluppo della professione, al suo stesso futuro etc... Le due cose sono abbastanza strettamente legate. AIDA ha posto al centro della sua attenzione, ormai da cinque o sei anni, con una certa continuità, anche se poi questo intento è stato perseguito in vario modo e con vari interventi, la professione nelle sue trasformazioni, vedendo come elemento centrale di queste trasformazioni la trasversalità dell'attività di documentazione, intendendo con questo termine la ricchezza, che vediamo certificata dentro

l'Euroguida, di un insieme di competenze e di professionalità che hanno in qualche modo "esploso" nel senso che questa parola prende nelle tecniche d'*information retrieval*, la professione. Noi ritroviamo attività di documentazione e quindi attività di raccolta, organizzazione, selezione e diffusione dell'informazione in tutte le attività umane e molto spesso le vediamo affidate a competenze che forse neanche sognano che stanno facendo documentazione, a soggetti che cercano le radici della propria appartenenza professionale nel mondo dell'informatica o in quello della comunicazione e che appartengono invece a pieno titolo a quello della documentazione. L'Euroguida nasce proprio con l'intento di creare un profilo di identità per tutta una serie di lavoratori che fanno documentazione senza saperlo, richiamandosi idealmente a professioni diverse.

L'AIDA ha perseguito il tentativo di analizzare questo fenomeno fin dal 1996 con il convegno di Fermo sulla documentazione come professione trasversale, ha continuato, con vari interventi seminariali, questo percorso, dandosi, come caratterizzazione del suo programma triennale che si compiva nel duemila, l'analisi della società dell'informazione e delle nuove competenze. Abbiamo messo a confronto, nel nostro convegno di Napoli dell'anno scorso, le diverse profes-

sionalità, le abbiamo indagate; in questi ultimi tempi, poi, stiamo lavorando per analizzare i passaggi concettuali e i risvolti nella professione nel passaggio dalla società dell'informazione verso la società della conoscenza.

Questo mi porta a fare un ulteriore passo sottolineando che noi viviamo questo momento, che ho qui solamente accennato, di esplosione di competenze e professionalità, annegati all'interno di una società dell'informazione che si rileva sempre più complessa. Uno studio recente dell'OCSE ha indagato proprio la complessità degli strumenti necessari nella nuova società dell'informazione per sopravvivere, quindi non tanto per esercitare specifiche professioni, quanto per muoversi da cittadini nel mondo occidentale (tanto per non perdere di vista i confini entro cui il nostro discorso al momento si iscrive).

Nell'analisi dell'OCSE si dice che oggi, soltanto un quarto delle popolazioni dei paesi del primo mondo, è in grado di saper decodificare dei testi scritti, dei banali testi scritti e che possono essere documenti di varia natura, ma comunque di semplice decodificazione. Questo vuol dire che siamo in presenza di un iato enorme fra le competenze necessarie per navigare in questa società e quello che effettivamente questi stessi paesi del primo mondo mettono a dispo-

sizione in campo educativo. Proprio in questo studio si faceva riferimento alla drammaticità di questa situazione, alla forbice fra quello che sono le competenze diffuse e quello che invece sono le competenze richieste per svolgere un ruolo attivo. Che sono viceversa sempre più complesse. In questo studio, appunto, si faceva riferimento al fatto che, oltre alle competenze diciamo "tradizionali" di carattere cognitivo e anche di carattere professionale, in tutti i settori si va aggiungendo a queste la necessità di aggiungere competenze di carattere relazionale, capacità di leadership, di lavorare in team, di promuovere se stessi e il proprio ruolo, che sono agiuntive.

In questo panorama, credo che anche la nostra Associazione, nel suo piccolissimo ruolo rispetto all'enormità dei problemi, possa essere utile per stimolare un dibattito su queste tematiche; non è un caso che si sta assistendo ad un momento vivace dentro e intorno all'Associazione: abbiamo nuovi gruppi di lavoro che si stanno formando sulla business information, sul knowledge management, etc. Se andate sul nostro sito trovate traccia di queste nuove iniziative e stiamo anche lavorando ad una nuova pubblicazione elettronica dell'Associazione che si chiamerà AIDALampi e che sarà una newsletter di informazione rapida, non soltanto a di-

sposizione dei soci, ma di chiunque vorrà gratuitamente iscriversi per essere aggiornato su quanto si muove nella società dell'informazione.

Inoltre, in chiusura, voglio sottolineare l'impegno sulle tematiche che per brevità direi fanno riferimento all'Euroguida, prima la versione di carta, adesso questo prodotto concettualmente molto difficile da gestire, da portare avanti e voglio ringraziare la socia Augusta Franco che, fra l'altro si è affacciata di recente nella nostra Associazione, per aver creato un prodotto che in qualche modo può sintetizzare il ruolo che mi piacerebbe la nostra Associazione potesse svolgere oggi: fornire sempre più servizi di qualità ai soci, sviluppando nel contempo un nucleo forte di riflessione teorica sia sulla professione sia su quello che intorno alla professione si muove.

Maria Pia Carosella

Ricordo che, a livello europeo, si sta preparando la seconda edizione dell'Euroguida. Sugerimenti da chiunque, di qualsiasi tipo possono essere inviati al gruppo che la sta preparando, tramite i rappresentanti dell'AIDA in seno alle ECIA e al DECIDoc e cioè Ferruccio Diozzi e Carla Basili. Partecipiamo in questo modo al lavoro. Le riunioni sono sospese fino al 2002 poiché non ci sono i finanziamenti necessari; esiste però un gruppetto di volontari

che sta già preparando la seconda edizione.

A proposito della certificazione è vero che in Italia il tema è appena sfiorato, però non stiamo tanto peggio degli altri, anche dei paesi dove esistono delle associazioni professionali forti. Ad esempio in Francia nella ADBS un gruppo che da tempo certificava chi lo richiedeva su propri parametri, ora come base si serve dell'Euroguida. Essi stessi ammettono che in realtà non si tratta di una certificazione vera e propria - quella ufficiale, governativa, statale, pubblica chiamamola come vogliamo - ma piuttosto di una validazione da parte dell'associazione. In realtà in Francia come in altri paesi stanno ancora svolgendo le pratiche per poter avere la possibilità di certificare il lavoro intellettuale, come quello appunto dei lavoratori del settore delle scienze dell'informazione.

Note

[1] Clegg, Stewart, *Millennium management, changing paradigms and organization studies*, "Human Relations", V. 54 (2001), 31-36

[2] Touraine, Alain, *Libertà, uguaglianza, diversità*, Milano, il Saggiatore, 1998

[3] Briganti, Alessandra, *Formazione in rete*, Milano, Angeli (in corso di stampa)

[4] Leonardi, Laura, *La dimensione sociale della globalizzazione*, Roma, Carocci, 2001

[5] Debons, Anthony et al., *Information Science : An Integrated View*, Boston, G. K. Hall & Co., 1988