

# Il bibliotecario che riflette

*Aspetti della formazione permanente dei professionisti dell'informazione*

di Pat Dixon

## **Coltivare il cambiamento nelle biblioteche**

La ricerca di IMPEL (Impact on People of Electronic Libraries) (Day J. et al. 1998) descrive i notevoli cambiamenti che le biblioteche stanno sostenendo nel cambio di paradigma dal *possesso* di risorse informative all'*accesso* a risorse elettroniche, insieme alla pressione per fornire maggiori servizi con minori risorse umane e finanziarie. I responsabili di biblioteche e i bibliotecari tutti sono costretti ad adottare strategie valide per affrontare questi cambiamenti. Il concetto di "organizzazione che apprende" ha un ruolo importante nell'aiutare i bibliotecari e le istituzioni a coltivare il cambiamento, concetto che è solo parte di uno ancora più grande, quello di "società che apprende" (*learning society*) (Garvin 1994).

*Il contesto della Società che apprende*

Nel 1974 in *The learning society* Torsten Husen affermava la sua convinzione che se la società non diventa una società che apprende e continua a vedere l'educazione

come un processo normalmente limitato a chi abbia tra i sei e i sedici anni e dopo concluso per sempre, le persone non potranno mai tenere il passo con il futuro sempre più tecnologicamente complesso che ci aspetta, in cui ciascuno dovrà imparare nuovi lavori molte volte nello spazio di una vita; solo chi non smetterà mai di imparare potrà affrontare la nuova realtà.

Sono passati alcuni decenni da allora e la realtà tecnologica è ora davvero complessa e il gap tra le capacità esistenti e quelle richieste dall'economia globale è sempre più profondo.

In Europa oggi assistiamo a una nuova spinta verso la società che apprende, stimolata dai governi dei vari paesi, articolata in una serie di rapporti pubblicati recentemente (in UK DfEE 1997, 1998). Questo fenomeno è dovuto in parte all'impatto della convergenza di comunicazione e tecnologie dell'informazione, ma le sue radici risiedono nella convinzione dei governi, all'inizio degli anni Novanta, che l'unica alternativa possibile per i paesi sviluppati nella nuova economia globale è quella di competere sulla base di capacità più evo-

lute e maggiore produttività (Maguire, M. Maguire, S. and Felstead, A. 1993). La Royal Society (1994) ha appoggiato il punto di vista dei politici e argomentato che i cambiamenti che portano alla necessità di nuova conoscenza e nuove capacità sono la globalizzazione, il mutare delle aspirazioni individuali e la pressione di risorse naturali limitate. Oggi il messaggio è sempre lo stesso:

La nuova economia – l'economia guidata dalla conoscenza – ha come capisaldi l'apprendimento, le nuove capacità, l'innovazione e l'imprenditorialità (Byers 2000).

## *L'organizzazione che apprende*

Le istituzioni in una società che apprende considerano l'informazione come una risorsa. Sono organizzazioni che creano conoscenza e che sanno competere nell'arena del mercato globale.

L'organizzazione che apprende è in grado di:

- risolvere i problemi con metodo;
- sperimentare con creatività nuovi approcci;
- imparare criticamente dalla propria esperienza;
- imparare dall'esperienza e dalla buona prassi di altri;
- trasferire conoscenza velocemente e con efficienza all'interno dell'organizzazione (Garvin 1994).

Le potenzialità di questo approccio per le biblioteche e i centri di informazione sono state identificate da Riggs (1997):

L'organizzazione che apprende offre una splendida opportunità per l'intera biblioteca di cimentarsi con l'autovalutazione. Cosa si può smettere di fare? Cosa è importante continuare a fare? Come rinnovare alcune funzioni? Come alcune altre funzioni possono essere sostituite? Questi sono alcuni esempi delle domande che le biblioteche come organizzazioni che apprendono devono porsi, trovando le risposte.

## Lo sviluppo professionale continuo

La necessità di una considerazione critica delle attuali funzioni delle biblioteche non è limitata al livello dell'organizzazione ma ha invece un grosso impatto a livello del singolo individuo. Le organizzazioni che apprendono sono fatte di individui che non smettono mai di apprendere: per curiosità personale, per possibili avanzamenti di carriera, per sviluppare o cambiare competenze professionali, per avere un ruolo attivo nelle decisioni, in un processo democratico.

Le organizzazioni che apprendono riconoscono la natura essenziale dell'apprendimento individuale, il bisogno di essere formate da persone che conoscono il know-how, cioè il metodo giusto per lavorare bene, e sentono la necessità di un continuo apprendimento.

È necessario tuttavia chiarire che la società che apprende non si basa solo su necessità economiche.

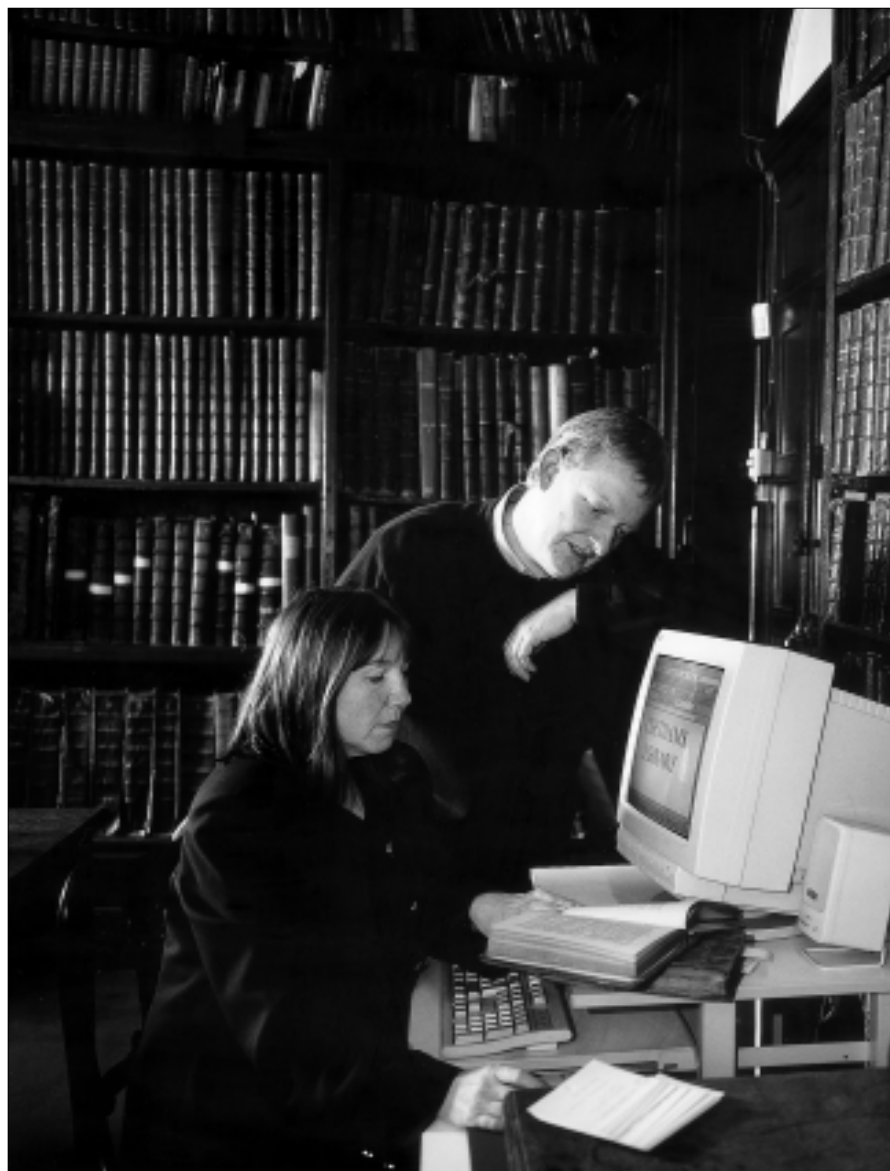
È stato detto che basare la riforma educativa sui bisogni economici di una nazione è la causa del permanere del gap formativo, mentre le basi della società che apprende si trovano in imperativi morali e politici (Ransom 1992). Non sono le trasformazioni economiche da sole che mutano lo stile di vita, ma quando queste interagiscono insieme a quelle sociali e politiche. Ransom vede un urgente bisogno di un profondo cambiamento, creando nelle persone uno scopo comune e ponendo le condizioni per cui gli individui e le loro organizzazioni possano fiorire. Ciò sarà possibile sviluppando nelle persone il senso di responsabilità del cambiamento, assumendo ognuno il ruolo di protagonista attivo del futuro. L'apprendimento dovrà aiutare a dotare ciascuno di questo senso di responsabilità del proprio futuro, vissuto come sviluppo personale continuo per vincere la sfi-

da dell'autonomia; capacità di assumersi la propria responsabilità sia nella sfera di attività personale che in quella pubblica; una concezione di scoperta continua attraverso una vita concepita come un tutt'uno; il riconoscimento di sé rispetto agli altri. Giustizia, cittadinanza e democrazia partecipativa, tutto ciò dipende dalla società che apprende. Per Coffield (1994) l'attrazione dell'espressione "società che apprende" sta

nella promessa implicita non solo dello

sviluppo economico ma anche nella rigenerazione della nostra intera sfera pubblica.

Lo sviluppo di bibliotecari e di professionisti dell'informazione, nei termini di una formazione che dura tutta la vita, deve essere orientato soprattutto alla conoscenza dei metodi di ricerca e al cambio di atteggiamento nei confronti dell'apprendimento continuo e non al solo contenuto dei programmi formativi. Ciò, insieme all'idea di analisi critica della prassi, è stato ➤



inserito nel concetto di “bibliotecario che riflette” o della “prassi riflessiva”, di cui una definizione è stata proposta nel manuale del Master in *Learning and teaching* della Montfort University:

La prassi riflessiva si riferisce al processo cognitivo che si ritiene stia alla base e informi le attività pratiche del professionista dell'informazione. Si ritiene che la prassi riflessiva dovrebbe essere la base teorica necessaria della competenza pratica.

Il manuale elenca i fattori chiave che caratterizzano la prassi riflessiva:

*Valori e prospettive* – capacità di andare oltre la comprensione dei fatti in termini concreti, nella concettualizzazione dei valori sottesi e delle prospettive di evoluzione.

*Analisi* – capacità di analizzare le situazioni professionali, in particolare nei termini di problematiche sottese.

*Applicazione* – capacità di correlare la riflessione a un contesto pratico e prendere decisioni per risolvere i problemi.

*Comunicazione* – capacità di mantenere relazioni di lavoro positive con gli altri; saper discutere idee complesse e aver sviluppato la comprensione dei punti di vista degli interlocutori.

*Riflessione e consapevolezza critica* – capacità di simpatizzare con altri; lavorare con passione e saper trovare soluzioni innovative ai problemi.

### *Le radici della prassi riflessiva*

La consapevolezza critica era riconosciuta come un'attività di valore già da Aristotele. Molti autori successivamente hanno affermato che è uno strumento utile per la formazione e per ridurre il gap tra teoria e pratica. Dewey (1933) è considerato il primo educatore ad aver stimolato la riflessione teorica nella prassi. Egli riteneva che que-

sta riflessione critica fosse il tipo di attività che consente di ottenere un'efficace soluzione dei problemi. Il pensiero di Dewey è stato riportato ai professionisti dell'informazione da Schon (1983) ed è proprio il lavoro di Schon quello a cui ci si rifà oggi nel tentativo di rinforzare la relazione tra teoria e prassi. Schon sviluppò le sue idee di riflessione critica nella pratica, esaminando il lavoro degli architetti, dei fisioterapisti, degli ingegneri, dei manager e dei professionisti dell'informazione, nel tentativo di esplorare la loro conoscenza tacita. Schon considera che la riflessione è il modo in cui il professionista pratico è capace di estrarre la teoria dalla prassi, imparando così dall'azione.

Il professionista riflessivo

delinea la situazione, ma in comunicazione con questa, in modo che i suoi modelli e apprezzamenti sono compresi nella situazione. Il fenomeno che egli cerca di comprendere è in parte una sua creazione: egli è parte della situazione che cerca di comprendere.

Un modello che descrive lo sviluppo professionale attraverso la pratica della riflessione è stato offerto da Wallace (1991). Qui, sia la conoscenza ricevuta attraverso un corso formale di studio, sia la conoscenza attraverso l'esperienza, insieme alla conoscenza preesistente, sedimentano nella situazione del professionista. L'atto della riflessione è un'interazione tra il professionista e la situazione, non solo a livello pratico, ma anche a livello teorico, su ciò che è al di là della riflessione sulla situazione e nella situazione.

C'è discussione sulle caratteristiche, sui punti di forza e sui limiti della prassi riflessiva, e ciò è al di fuori dello scopo di questo articolo, tuttavia l'idea costituisce un'utile cornice concettuale per la formazione continua dei bibliotecari. L'opportunità, come spiega Gobbi (1995), è di

estrarre e modificare gli aspetti positivi della riflessione critica per migliorare la prassi e respingere le influenze negative.

### *La formazione universitaria dei bibliotecari*

A supporto della necessità di sviluppo personale e professionale del professionista dell'informazione occorre una preparazione a livello universitario. La formazione universitaria dei bibliotecari dovrà oggi essere erogata in modo flessibile, “a domanda” dei bibliotecari in servizio nelle diverse istituzioni, che devono trovare il loro tempo e i loro canali di apprendimento, conciliando lo studio con le molteplici altre attività in cui sono impegnati. Questo può essere ottenuto usando contemporaneamente seminari residenziali tradizionali, lo studio autonomo con risorse didattiche a distanza e altro materiale di supporto fruibile attraverso il web e con corsi a distanza (*distance learning*). La formazione universitaria dovrà essere finalizzata a due necessità fondamentali per i professionisti dell'informazione:

- il bisogno di partecipare attivamente e personalmente alla formazione che dura tutta la vita per aggiornare le proprie competenze e capacità;

- il bisogno di riflettere continuamente sul proprio ruolo per venire incontro ai crescenti bisogni di quegli utenti dei servizi (individui o organizzazioni) che oggi cercano di usare l'informazione per apprendere in modo efficace.

Una formazione universitaria è necessaria per quei bibliotecari e documentalisti esperti che vogliono migliorare la loro qualificazione ed estendere la loro conoscenza e comprensione del ruolo che li attende nella società che apprende. La formazione dovrà avere i seguenti scopi:

- esplorare il potenziale dell'ambiente elettronico e digitale, e il

suo impatto per la gestione dell'informazione e le conseguenze sui servizi;

- considerare le teorie della gestione del cambiamento e le tecniche per l'innovazione organizzativa;
- esplorare i concetti dell'apprendimento individuale e organizzativo;
- esplorare il ruolo che cambia del professionista dell'informazione, nel contesto della società che apprende;
- iniziare il processo dell'autovalutazione personale.

Coerentemente con il contesto della "società che apprende", il focus dovrà essere sull'esperienza personale degli studenti e sulla loro analisi delle situazioni individuali e dei problemi, nella misura in cui ne sono consapevoli. Attraverso la discussione, il gioco di ruoli, il lavoro di gruppo, gli studi di casi e lezioni tradizionali, gli studenti dovranno essere incoraggiati ad andare oltre l'immediato problema del momento e la loro situazione locale isolata dal contesto dell'organizzazione in cui operano e dovranno essere portati a considerare i concetti e le teorie principali che sono alla base del lavoro dei professionisti dell'informazione.

Capacità di saper presentare le proprie idee e i propri progetti, capacità di saper gestire il tempo, capacità di negoziazione e comunicazione dovranno essere considerate e messe in pratica insieme ad altre capacità interpersonali necessarie, come saper lavorare in gruppo.

La formazione universitaria potrà essere efficace nel difficile compito di facilitare la prassi riflessiva, utilizzando le nuove metodologie della didattica e garantisce un appropriato supporto teorico all'approccio critico della riflessione, insieme alla certificazione dell'impegno richiesto allo studente attraverso la quantificazione in crediti didattici riconosciuti a livello internazionale.<sup>1</sup> Le nuove metodologie

della didattica promettono inoltre maggiore flessibilità nella fruizione dei corsi, anche se la loro applicazione necessita di un continuo sviluppo. Possono, ad esempio, tecniche come i tutorial essere adottate in corsi a distanza? Qual è l'impatto sui corsi delle tecniche di apprendimento nell'azione o *action learning*? (Morgan 1983). Come possono essere utilizzati strumenti come i diari e le note giornaliere? e come investigare l'uso di valutatori dei bibliotecari-studenti nello stesso posto di lavoro?

Ciò che è certo è che i professionisti dell'informazione hanno bisogno di partecipare alla formazione che dura tutta la vita se vogliono realizzare il loro potenziale individuale e quello della loro organizzazione nel dare supporto agli utenti finali. Lo sviluppo di una formazione universitaria appropriata sarà cruciale per facilitare una pratica riflessiva. ■

### Riferimenti bibliografici

- BYERS, S. (2000), Communication at the "Knowledge 2000 conference", London, 4.3.2000.
- COFFIELD, F. (1994), Research specification for the "ESRC Learning Society: knowledge, skills for employment programme".
- DAY, J. et al. (1998), *Impact on people of electronic libraries: Impel guides University of Northumbria*.
- DEWEY, J. (1933), *How we think*, D. C. Heath.
- GARVIN, D. A. (1994), *Building a learning organization*, "Business credit", 96 (1), 19.
- GOBBI, M. (1995), *Where has Schon led us? The impact of the "Reflective practitioner" upon nurse education, practice and research*, Scutrea Conference Paper.
- MAGUIRE, M.-MAGUIRE, S.-FELSTEAD, A. (1993), *Factors influencing individual commitment to lifetime learning: a literature review*, Employment department.
- MORGAN, G. (1983), *Action learning: a*

*holographic metaphor for guiding social change*, "Human relations", 37 (1), p. 1-28.

RANSOM, S. (1992), *Towards the learning society*, "Educational management and administration", 20 (2), p. 68-79.

RIGGS, D. (1997), *What's in store for academic libraries? Leadership and management issues*, "The Journal of Academic Librarianship", 23 (1), 3-8.

ROYAL SOCIETY OF ARTS (1994), *Tomorrow's company: the role of business in a changing world*, "Interim report RSA".

SCHON, D. A. (1983), *The reflective practitioner*, Basic Books.

UK. DEPARTMENT FOR EDUCATION AND EMPLOYMENT (DfEE) (1997), *Connecting the learning society*.

UK. DEPARTMENT FOR EDUCATION AND EMPLOYMENT (DfEE) (1998), *The learning age: a renaissance for a new Britain*. Cm 3790.

WALLACE, M. J. (1991), *Training foreign language teachers: a reflective approach*, Cambridge University Press.

### Nota

<sup>1</sup> L'Istituto di biblioteconomia dell'Università di Parma e il Department of information studies della University of Northumbria at Newcastle, nell'ambito delle collaborazioni interuniversitarie internazionali promosse e cofinanziate dal Ministero della ricerca e coerentemente al quadro di riferimento dell'apprendimento che dura tutta la vita, hanno programmato per l'anno accademico 2000/2001 un master in Biblioteconomia e scienze dell'informazione di 90 crediti didattici complessivi che utilizza in gran parte metodologie di formazione a distanza. Il corso è indirizzato contemporaneamente a studenti italiani e inglesi, riuniti in una classe virtuale.

Gli studenti frequenteranno a Parma un seminario residenziale all'inizio del corso che oltre a porre le basi del processo di studio prenderà in considerazione i primi due moduli del corso (*The electronic and digital environment* e *The reflective information practitioner*). Alla fine del primo seminario residenziale, l'approccio dell'insegnamento a distanza sarà gestito nel modo più semplice ed efficace ➤

possibile, utilizzando i punti di forza dei metodi tradizionali insieme a quelli dei metodi elettronici. In particolare alcune risorse didattiche saranno su formato cartaceo, come supporto ancora efficace per lo studio, insieme all'accesso a un esteso numero di risorse disponibili attraverso l'Information gateway della University of Northumbria.

Gli studenti si accorderanno sul focus dei lavori pratici e di come intenderranno soddisfare i criteri di valutazione previsti per gli stessi lavori. Gli studenti comunicheranno tra di loro, coi docenti e con il loro tutor personale attraverso un *bulletin board* elettronico e la posta elettronica. Quando necessario sarà usato anche il telefono e il fax.

Lo studio autonomo, la comprensione dell'importanza del processo di analisi riflessiva insieme alla capacità di impostare la ricerca sono i temi centrali del corso. Il modulo *Applied research in information studies* è in particolare quello grazie al quale gli studenti acquisiscono strumenti e metodi della ri-

cerca e li applicano a piccoli progetti ed è centrale nel master. Un elemento importante è la capacità di valutazione utilizzando le tecniche apprese per analizzare situazioni e prendere decisioni. Questo modulo sarà seguito da *Independent studies 1* in cui gli studenti effettueranno una ricerca bibliografica esaustiva su un argomento a loro scelta. Lo scopo di questo lavoro è di iniziare il processo di selezione dell'argomento della tesi finale. In questa fase gli studenti saranno invitati ad avere un ampio ambito di indagine e l'enfasi sarà più sul processo della rassegna bibliografica che sui prodotti finali. Gli studenti dovranno consegnare anche una autovalutazione dell'approccio che hanno avuto nella rassegna e una esposizione della strategia di ricerca seguita.

Il secondo anno inizierà con la presentazione di una estesa proposta di ricerca basata sugli studi precedenti, che porterà alla tesi finale. Un secondo seminario residenziale verrà svolto a Newcastle, dove gli studenti potranno incontrare il loro supervisore

della tesi e ricevere i primi commenti sulla proposta di ricerca, prima di cominciare il lavoro. Durante il secondo seminario residenziale gli studenti inizieranno il modulo finale, *Information and human resource management for information professionals*, che stimola l'apprendimento e l'applicazione della visione strategica alla gestione del cambiamento. Lo studio è intenso e il focus è sul lavoro di gruppo. Durante il seminario ci sarà una prima valutazione parziale del modulo, sulla base della presentazione del lavoro di gruppo sull'analisi dei problemi incontrati nello studio di un caso. Questo verrà seguito da un lavoro individuale in cui gli studenti dovranno esplorare e proporre alcune soluzioni pratiche.

Elemento finale del corso è la tesi che si basa sui lavori precedenti dei tre moduli relativi alla metodologia di ricerca, alla rassegna bibliografica e alla presentazione della proposta di ricerca. In questo modo si spera di sviluppare la profondità di analisi nel lavoro di ricerca.