

## Prepararsi alla Società dell'informazione

Note in margine alla presentazione di un master

Nel gennaio 2003 è stata organizzata a Parma, in collaborazione fra il Dipartimento dei beni culturali - Sezione beni librari dell'Università di Parma e l'Associazione italiana biblioteche - Sezione Emilia Romagna, una giornata di studio intitolata "Il bibliotecario nella Società dell'informazione". Gli intervenuti di esponenti del mondo bibliotecario, accademico e commerciale, sia italiani che anglosassoni,<sup>1</sup> hanno affrontato il tema dell'impatto e del ruolo dei bibliotecari nella Società dell'informazione, nelle loro specifiche attività di creazione, distribuzione e comunicazione dell'informazione. La discussione si è soffermata sull'importanza di acquisire nuove competenze da raggiungersi attraverso una formazione adeguata. In questo contesto è stato presentato il Master internazionale a distanza di 2° livello in biblioteconomia e scienze dell'informazione,<sup>2</sup> volto a preparare i bibliotecari al ruolo di interpreti delle nuove esigenze provenienti ormai in modo sempre più diffuso e pressante da utenti di ogni tipo. Il Master, di durata biennale e già operativo da alcuni anni, rilascia un titolo certificato a livello internazionale ed è offerto in modo congiunto dall'University of Northumbria e dall'Università di Parma. L'approccio allo studio approfondito delle tematiche delle scienze dell'informazione è molto flessibile, associando periodi di studio residenziali a contatti di-

retti con tutor italiani e inglesi, fornendo materiali didattici a stampa così come l'accesso a fonti elettroniche qualificate, rese disponibili tramite le rispettive biblioteche universitarie.

L'obiettivo è quello di far acquisire una capacità di analisi e ricerca attraverso l'insegnamento di principi e teorie che devono trovare applicazione nelle particolari situazioni di lavoro dei partecipanti. La comprensione del contesto digitale in cui si trovano a operare oggi gli esperti dell'informazione, l'analisi e valutazione delle tecnologie e del loro impatto sul reperimento dell'informazione e sul modo in cui essa può essere diffusa e presentata all'utente sono i contenuti centrali del Master che tratta diffusamente anche le implicazioni dei servizi sull'organizzazione del lavoro.

Durante la giornata di studio la testimonianza di alcuni partecipanti al corso che si stanno avviando alla discussione della tesi finale ha confermato l'impostazione, adottata dal Master, di ricerca e analisi, unita all'applicazione di soluzioni nei vari contesti lavorativi. Un tema di studio e di indagine ha riguardato la comparazione, tra l'Italia e gli altri paesi, delle richieste di figure professionali nel mondo dell'informazione. Ciò ha evidenziato una difformità nei titoli di studio, nelle competenze e nei ruoli richiesti, oltre che una scarsa offerta professionale nel nostro paese, orientata al reclu-

tamento di figure di livello piuttosto basso. Da qui l'esigenza di avviare offerte formative adeguate in grado anche di condizionare la domanda di elevate professionalità. Altre analisi e proposte hanno riguardato le difficoltà delle biblioteche nella diffusione della letteratura scientifica digitale e la promozione di strategie di "accesso aperto" da realizzare attraverso forme di cooperazione fra diversi referenti, come gli autori, le università, le biblioteche. Evidente è stato infine l'impatto positivo dell'apprendimento, a seguito del Master, sull'attività professionale, dimostrato in alcune realtà descritte, dove sono state messe a punto metodologie che hanno privilegiato l'indagine sull'effettiva utilità delle risorse, la valutazione del loro uso, la creazione di strumenti specifici di orientamento per gli utenti.

Dalla giornata di studio e dal Master sono emerse alcune indicazioni che mi è sembrato utile qui riassumere.

### Il contesto

I contenuti didattici del Master riflettono da vicino il fenomeno che va sotto il nome di Società dell'informazione: essa costituisce una delle trasformazioni radicali della società, pari a quella della rivoluzione industriale di fine Ottocento. Come allora i cambiamenti riguardano non solo l'organizzazione del lavoro e le metodologie della produzione, ma anche il modo con cui le persone interagiscono e apprendono, così come il sistema attraverso cui si diffonde la conoscenza.

A far luce sulla definizione di Società dell'informazione è un documento dell'Unione

europea, ormai "antico", datato 1994, noto come Rapporto Bangemann, dal nome del commissario europeo che lo ha redatto, che la identifica come "una rivoluzione che consente all'intelligenza umana di acquisire nuove capacità: si tratta di una risorsa che cambia il nostro modo di lavorare e di vivere insieme".

In questo panorama volto a creare un'economia della conoscenza competitiva e dinamica, in grado di garantire una crescita sostenibile, nuovi posti di lavoro di elevata qualità e una maggiore coesione sociale, la condizione essenziale è che tutti i cittadini abbiano la possibilità di formarsi, di imparare, di accedere in modo esteso all'informazione e di usare in modo agevole le tecnologie che sono gli strumenti indispensabili per tale accesso. È necessario quindi creare le condizioni per fare acquisire le conoscenze e le capacità per padroneggiare l'informazione, per analizzarla, valutarla, utilizzarla al meglio. Queste facoltà rientrano nel concetto noto, a livello internazionale, come *information literacy*, intendendo con tale espressione una potenzialità, un'attività programmatica che è ormai fatta propria da molti governi e che dovrebbe far parte di ogni piano nazionale. Questo quadro, che vede il cittadino capace di recuperare l'informazione e di usufruirne in modo adeguato, ha la sua validità in tutte le discipline del sapere, nei più svariati contesti formativi e a vari livelli di istruzione. Oggi l'offerta di informazione è ampia e variegata; la rete mondiale ha contribuito ad allargare a una platea infinitamente vasta il patrimonio informativo globale e gli strumenti disponibili per

l'accesso sono numerosi e relativamente facili da usare. Ma in qualsiasi ambito l'individuo operi, nell'area scientifica e accademica, nel posto di lavoro o nella sfera privata, frequente è il rischio che l'informazione si presenti in modo non filtrato, sollevando problemi di autenticità, validità e affidabilità. La molteplicità di formati e supporti disponibili e la varietà di produttori e distributori pone ulteriori sfide per la valutazione e comprensione dell'informazione. Abbondanza non significa certamente qualità e una grande quantità di dati non garantisce di per sé la creazione di una società più informata se non si dispone di competenze adeguate per utilizzare l'informazione in modo appropriato.

Ciò che occorre è la capacità di individuare e definire precisamente le esigenze informative, conoscere le strategie per acquisire l'informazione e in seguito selezionarla, valutarla, organizzarla e manipolarla, rendendola flessibile per soddisfare richieste differenziate. Informare significa infatti dare forma, modellare qualche cosa che all'origine è in certo modo informe. L'informazione è quindi sempre più un prodotto da elaborare, una risorsa che per essere sfruttata in tutta la sua ricchezza deve essere decomposta e raffinata, in modo da estrapolare la sua complessità e la varietà di caratteristiche di cui è dotata.

Sapere gestire l'informazione è quindi una delle capacità indispensabili per formare una società consapevole, che acquisisce in modo agevole e continuativo le conoscenze utili allo svolgimento delle più svariate attività nell'intero arco di vita dei cittadini.

### I nuovi professionisti dell'informazione

Per raggiungere questi obiettivi un ruolo decisivo è svolto dai professionisti dell'informazione che, agendo in veste di educatori, hanno il compito di aiutare nell'opera di definizione delle esigenze informative, nell'attività di recupero, selezione e valutazione delle fonti, rendendo autonomo ciascun cittadino in questo processo di ricerca. La capacità di gestire l'informazione non è una prerogativa limitata agli operatori di biblioteche, archivi, istituti e centri di documentazione preposti alla custodia e all'accesso al patrimonio culturale, ma rappresenta una facoltà necessaria a chi opera nei più svariati settori sociali e produttivi.

Tali professionisti, nella loro qualità di mediatori della conoscenza e tutori del sapere nel trasferimento dell'informazione, devono acquisire nuove competenze, curricula, percorsi di formazione, strumenti e status rinnovati. La nuova figura professionale dovrà inoltre possedere qualità comunicative e capacità tecniche, organizzative e manageriali. Esperti internazionali del settore hanno utilizzato, nella giornata di studio di Parma, termini diversi per indicare questa figura: gatekeeper, navigator, facilitator, knowledge manager.

Un'altra competenza assolutamente necessaria riguarda la capacità di scelta delle tecnologie, interfacce di ricerca, prodotti software, protocolli che vanno valutati attentamente sul piano della facilità d'uso, della stabilità e affidabilità.

In particolare al bibliotecario sono richieste ulteriori doti e attitudini: la varietà dei prodotti oggi disponibili impone che nella selezione delle

fonti, dei fornitori e dell'organizzazione dei servizi egli sia in grado di correre rischi, di lavorare in team, di gestire progetti e operare in modo critico e rapido, nella convinzione che una buona biblioteca non dipende tanto dalle tecnologie e dagli strumenti adottati, quanto dalle persone che vi operano attraverso servizi mirati e programmati con una considerazione attenta e continua alle reali esigenze dell'utenza. Ciò è ancor più vero oggi, in una situazione in cui gli editori e i fornitori commerciali puntano al contatto diretto con il cliente finale e cercano di offrire una risposta immediata controllando con la propria piattaforma l'uso delle risorse da parte dell'utente.

Le capacità richieste al professionista dell'informazione sono anche quelle di saper convincere gli amministratori in modo adeguato, fare scelte coraggiose offrendo non semplicemente prodotti documentari, ma servizi di qualità dove l'informazione è filtrata e facilmente utilizzabile. Un servizio innovativo è rappresentato dalla diffusione e comunicazione continuativa, da parte della biblioteca, di fonti disponibili di interesse secondo profili specifici, con la possibilità per ogni utente di crearsi una propria area di accesso dove vanno a collocarsi progressivamente le risorse più significative. Altri esempi sono costituiti dall'offerta di servizi di ricerca simultanea su più fonti, opportunamente valutate, e dall'integrazione di motori di ricerca nei portali costruiti dalla biblioteca.

### La formazione

È dunque urgente che il professionista dell'informazione

acquisisca nuove competenze e attitudini attraverso una formazione che deve essere continua e che gli consenta di supportare i cittadini nel loro lavoro, nella ricerca scientifica, nelle attività di svago e nel soddisfacimento dei loro specifici interessi.

L'esigenza di una formazione continua riguarda in realtà tutte le professioni e ormai in molti paesi, sia per la conservazione del posto di lavoro che per l'evoluzione della carriera, occorre dimostrare l'aggiornamento costante della propria formazione. Resta il fatto che per i professionisti dell'informazione l'adeguamento della propria preparazione assume importanza e significato particolari. Così come la conoscenza si evolve continuamente, anche la loro professione deve adeguarsi in modo parallelo. Il loro percorso formativo deve riflettere la mutevole realtà sociale, la varietà nelle tipologie di informazione e nei servizi di accesso offerti, la ricchezza degli strumenti tecnologici disponibili sul mercato, che devono essere selezionati con criteri di efficienza ed economicità, misurati sulla tipologia di utenza e istituzioni che adottano tali tecnologie.

Occorre quindi che siano previste sistematicamente, dopo il diploma o la laurea, nuove forme di istruzione e tirocinio, nuovi metodi di studio e tecniche aggiornate di educazione a distanza. Nel nostro paese la situazione della formazione in questo campo è piuttosto carente: spesso sono offerti corsi sporadici, di tipo prevalentemente informativo o di aggiornamento su temi molto specifici con un riferimento a volte solo marginale al nuovo contesto. Ciò che è necessario è offrire metodi di lavoro e di ricerca, veri e

propri percorsi didattici che facciano luce su nuove priorità, proponendo strategie da applicare alla propria realtà.

Formazione e lavoro non devono quindi essere divisi, ma al contrario sono lati di una stessa medaglia; senza una preparazione costante e mirata, infatti, l'attività del professionista dell'informazione si ridurrebbe a un lavoro di tipo essenzialmente operativo.

Le associazioni professionali devono garantire che i nuovi temi siano inclusi nei curricula dei corsi di formazione destinati ai professionisti dell'informazione. In tal modo si è impegnata la Gran Bretagna dove sono stati dettati i criteri per la valutazione dei corsi e dove la verifica dell'insegnamento è ormai un'attività a regime. Questi si riferiscono all'adeguatezza del corso commisurato all'attuale situazione sociale e tecnologica, al coinvolgimento professionale degli insegnanti e alla loro competenza didattica, alla durata e qualità del corso, alla tipologia degli studenti e alla verifica delle votazioni. Infine tali parametri prendono in considerazione l'esito del corso e il rapporto della votazione con l'inserimento dei partecipanti nel mondo professionale e con l'evoluzione delle loro responsabilità e della loro carriera.

Sulla base della riforma nazionale dell'istruzione e del concordato di Bologna del giugno 1999 promosso dai Ministri dell'istruzione di tutta Europa sono state varate misure che rispondono all'esigenza di costruire uno spazio educativo comune a livello europeo. A tal fine è stato adottato un meccanismo di titoli che consente la loro leggibilità e comparabilità in Europa e un sistema

## Preparare i nuovi professionisti dell'informazione

Nei giorni 24-25 novembre 2003 si svolgerà a Parma la Prima conferenza internazionale dei datori di lavoro e dei docenti di scuole di biblioteconomia e scienze dell'informazione, organizzata dal Dipartimento dei beni culturali - Sezione beni librari dell'Università di Parma, in collaborazione con altre università italiane ed estere. Tema della conferenza: "Preparare i nuovi professionisti dell'informazione. Un'agenda per il presente e il futuro".

Viviamo nella Società dell'informazione e i professionisti dell'informazione dovrebbero essere al centro del ciclo di creazione, diffusione, comunicazione e uso dell'informazione nella società, con il ruolo di migliorare la produttività dei loro utenti, anche attraverso una migliore utilizzazione delle tecnologie. Ci si potrebbe chiedere: sono preparati per questo ruolo? I datori di lavoro come possono affrontare la necessaria riqualificazione e il bisogno di aggiornamento continuo dei professionisti dell'informazione in ambito digitale? Le scuole di biblioteconomia, dopo la Dichiarazione di Bologna, cosa fanno per una migliore spendibilità del titolo nel mercato del lavoro? In particolare,

cosa fanno le scuole di biblioteconomia e scienze dell'informazione per preparare i nuovi professionisti dell'informazione all'ambito digitale?

In un contesto internazionale, la Prima conferenza vuole focalizzare i bisogni dei datori di lavoro (direttori di biblioteche, archivi, centri di risorse didattiche, centri di informazione, sistemi informativi aziendali) e di studenti e personale in servizio, per raccogliere percezioni e aspettative sulle offerte attuali delle scuole di biblioteconomia e di scienze dell'informazione, rivolgendosi a quanti avvertono il bisogno di aggiornarsi e di avere la disponibilità di programmi di formazione continua.

Sarà disponibile un forum aperto alla discussione dei seguenti argomenti, che saranno estesamente trattati nella Conferenza: Nuove competenze nell'ambito digitale; Nuovi profili professionali; Innovazione dei curricula; Formazione a distanza; Riconoscimento dei titoli; Spendibilità dei titoli nel mercato del lavoro; Internazionalizzazione.

Per informazioni e aggiornamenti collegarsi al sito: <[www.aldus.unipr.it/master/](http://www.aldus.unipr.it/master/)>.

fondato su più cicli di istruzione. Si è inoltre affermato a pieno regime il metodo dei crediti formativi e della mobilità dei docenti.

Nell'area delle scienze dell'informazione la reciprocità internazionale nelle qualificazioni è un risultato di grande importanza: chi ottiene un titolo viene riconosciuto professionalmente in tutti i paesi europei, potendo così essere competitivo a livello internazionale. Una efficace strategia per una formazione a livello internazionale con caratteristiche di continuità è senz'altro quella dell'insegnamento a distanza come nuova forma di

educazione interattiva digitale. Questo tipo di apprendimento, sia pure impegnativo in termini di lavoro, di studio e di ricerca individuali, consente di superare le difficoltà logistiche ed economiche di un corso tradizionale, ottimizzando tempi e costi di frequenza senza costringere a spostamenti dalla propria sede.

Una formazione così concepita sarà in grado di istruire figure capaci di lavorare in tutti i contesti professionali e in paesi diversi. L'informazione è un bene universale che deve essere diffuso e conosciuto a livello globale e spetta ai professionisti del-

l'informazione rendere le risorse circolabili in tutto il mondo. Per fare questo occorre innanzitutto una mentalità aperta ed elastica e una preparazione internazionale che renda possibile lo scambio di competenze.

Ginevra Peruginelli  
Firenze

### Note

<sup>1</sup> I testi degli interventi sono disponibili all'indirizzo: <<http://www.aldus.unipr.it/master/bibliotecario-i.html>>.

<sup>2</sup> Informazioni sul corso sono disponibili sul sito web: <<http://www.aldus.unipr.it/master/i-bando.php>>.