

con utili studi di caso. Il contenuto del libro aggiorna il *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*¹ della stessa autrice, focalizzando i cambiamenti che Internet ha portato alla professione nei circa quindici anni passati dalla pubblicazione del primo volume. Bisogna dire che la trattazione è volutamente schematica e breve, rimandando per approfondimenti alla bibliografia in calce a ogni capitolo e il suo valore va cercato nel tentativo di definire una professione e, soprattutto, di facilitare il riconoscimento della sua complessità e importanza.

Internet non è una panacea, avverte giustamente l'autrice, e il volume inizia con una citazione di Mattelart² che evidenzia i due aspetti fondamentali – la qualità dell'informazione e la dimensione comunicativa di Internet – in cui può essere ritrovato il ruolo del professionista dell'informazione.

Il tema della professione è quanto mai attuale e importante. L'ambito digitale ha cambiato modelli e contesti di riferimento istituzionali rimasti immutati per anni, contribuendo a rompere un equilibrio instabile del professionista dell'informazione, da sempre alla ricerca di un'identità. Anche la denominazione del professionista dell'informazione è ambigua: bibliotecario, documentalista, archivista, cybrarian? A quali professionisti ci si riferisce?

Se parlo di qualsiasi altro professionista, un dottore, un avvocato o un architetto,

so bene cosa posso chiedere e avere. Ma cosa ottengo da un professionista dell'informazione? O meglio, considerando la disintermediazione portata da Internet, cosa ho di più e meglio di quanto posso trovare da solo? Oppure se mi focalizzo sulle nuove tecnologie, cosa ho di meglio di quello che mi può dare l'informatico che mi promette un motore di ricerca personalizzato? Qual è il valore aggiunto, quel *quid* che giustifica la professionalità, la legittimità agli occhi della società e soprattutto la rende unica e non confondibile?

Queste domande sono senza risposta nel volume. Ma non c'è da meravigliarsi, visto che gli stessi professionisti hanno opinioni diverse al riguardo. I fattori che si dovrebbero considerare, citati o individuabili nel libro, sono vari.

Divisione vs convergenza

Gli studi di caso raccolti nel volume riguardano specificamente 6 biblioteche, 11 banche dati e 1 editore. Una prima considerazione potrebbe quindi essere che si parla di un professionista che a una base comune aggiunge peculiarità diverse, specifiche dei contesti lavorativi in cui deve operare. La realtà è però che comunemente ci si trova di fronte a professionalità chiamate in modo diverso e che tendono a esasperare le differenze di tecniche e metodi in uso. Così, ad esempio, anche quando si è individuata come focus della professione la procedura di indicizzazione, comune per documentalisti e bibliotecari, viene evidenziato il diverso approccio in uso. L'ambito digitale spinge ora a dare più importanza alle somiglianze che alle diffe-

renze e nel mondo universitario anglosassone alla tradizionale sigla LIS (Library and Information Science) si è affiancata la nuova sigla ALM (Archives, Libraries, Museums), che indica una combinazione disciplinare che potrebbe dirsi assai vicina ai corsi italiani di Conservazione dei beni culturali.

Il nodo da sciogliere è: si è o si fa?

Mentre per gli addetti ai lavori le differenze di professionalità sono nei processi, per la gente comune a fare la differenza tra le professioni sono i luoghi fisici in cui questi operano. Se si va in biblioteca si trovano bibliotecari, nei centri di documentazione si trovano documentalisti, in archivio gli archivisti ecc.

Il problema, evidenziato da molti, è che ci troviamo di fronte a una professione che non è stata costruita pedagogicamente, ma che nella maggior parte dei casi si basa sull'esperienza. L'immagine sociale che viene fuori è anche una figura romantica, paladina di certi valori e diritti, ma non professionale. Si può parlare di professionisti non perché risiedono in un luogo istituzionale ma perché, a differenza di praticanti e apprendisti, si riconoscono per il loro modo professionale di operare.

Disintermediazione e centralità relazionale

In una società che vuol dirsi dell'informazione una cosa così importante come l'informazione deve essere gestita con professionalità, intendendo quest'ultima come metodi e criteri scientifici e non come regole da ripetere acriticamente, non come procedure rigide e gerarchiche, da catena di

Paola Capitani

Il servizio informativo: iter di formazione e proposte di gestione

Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 167 (Bibliografia e biblioteconomia; 68)

Il volume, tendenzialmente dedicato a chi si avvicina alla professione, raccoglie in forma di compendio i temi e i problemi che caratterizzano la gestione dell'informazione, esemplificandoli

montaggio, neppure confondendo gli strumenti con i contenuti, nel caso delle nuove tecnologie. Occorre la contestualizzazione dell'informazione, essere utili all'utente lì dove si è. Il paradosso è che, pur nell'ambito della disintermediazione portata da Internet, l'utente è al centro, nel senso che fa parte del sistema informativo e non è esterno. Il professionista organizza le informazioni per comunità precise, mai generiche, con servizi *ad personam*, per contesti sociali definiti. La conoscenza è soggettiva, implicita, a volte nascosta e il professionista ha il compito di facilitare la sua comunicazione. I metodi e i criteri che servono al professionista in questo caso vengono dalle scienze sociali e in particolare devono far parte del suo corredo scientifico i metodi della ricerca sociale.

Disciplina

I metodi e i criteri che contraddistinguono una professione si basano su una disciplina universitaria. Quale disciplina? Biblioteconomia, documentazione, scienza dell'informazione? Tutte queste discipline hanno alla base un problema comune, la ricerca e il recupero dell'informazione, ma finora gli approcci sono stati diversi. Una nuova disciplina è il Knowledge Management, non solo il recupero ma la comunicazione, la diffusione, l'impatto dell'informazione. C'è uno step in più: l'uso dell'informazione che, nel primo capitolo del libro, viene distinto dal mero tecnicismo, in un approccio non esclusivo, non basato soltanto sulla tecnologia, che pure è importante, ma centrato sull'evoluzione sociale.

In conclusione, cosa posso

chiedere al professionista dell'informazione? Molto: non solo che non mi faccia perdere tempo, che non mi metta chiusure e ostacoli al recupero dell'informazione, ma che mi faciliti l'apprendimento, mi aiuti a pensare criticamente, mi dia il suo aiuto per raggiungere la conoscenza in un certo ambito. Il ruolo è estremamente complesso, creativo, professionale, nuovo.

Il volume ha il merito di aprire una discussione urgente sulle caratteristiche della professione. È anche coraggioso nel tratteggiare con grande semplicità problematiche complesse, di cui tuttavia poco o nulla si parla in modo scientificamente documentato nella letteratura professionale italiana. Direi che fotografa la situazione attuale in Italia, quella di una professione che si è fatta da sola, cercando di interpretare i bisogni dell'utenza. Segnalo in particolare il capitolo secondo (p. 51-73) che elenca i contenuti dei curricula, sulla base di un lavoro Unesco del 1987 (mai recepito in Italia).

Tuttavia la figura professionale che viene tracciata è troppo semplice, di livello medio, il livello che d'altronde la società in Italia riconosce oggi a questa professionalità. Sento spesso lamentare l'approccio teorico all'insegnamento della professione: tuttavia se ci si appiattisce sulla pratica, se non c'è un approccio metodologico e scientifico, non c'è professionalità da rivendicare. Personalmente sono molto più ambiziosa: il professionista dell'informazione che vedo da qui a cinque anni è un professionista rinnovato culturalmente perché sa lavorare sull'efficacia della comunicazione.

Non ho dubbi, ripetendo l'invito con cui si è conclusa la presentazione³ del libro presso la Biblioteca nazionale di Firenze, che l'autrice saprà produrre per quella data un altro volume sul tema, focalizzando il nuovo professionista dell'informazione.

Anna Maria Tammaro

Dipartimento dei beni culturali e dello spettacolo, Sezione beni librari, Università di Parma
tammaro@unifi.it

Note

¹ PAOLA CAPITANI, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989.

² ARMAND MATTELART, *Storia della Società dell'informazione*, Torino, Einaudi, 2002.

³ Il volume è stato presentato presso la Biblioteca nazionale centrale di Firenze il 22 ottobre 2003 da Mario Rotta (Università di Firenze), Carlo Sorrentino (Università di Firenze) e Anna Maria Tammaro (Università di Parma).

