

---

Waseem Afzal

*Management of Information Organizations*

Oxford, Chandos Publishing, 2012, 180 p.

Dopo alcune letture sulla gestione della biblioteca, nel 2010 avevo seguito con molto interesse il convegno “Verso un’economia della biblioteca”; la misurazione e quantificazione in termini economici del valore sociale di cultura e produzione culturale – e in particolare dei servizi delle biblioteche stesse – mi pareva il nucleo per un linguaggio comune che i bibliotecari avrebbero potuto utilizzare per comunicare efficacemente con gli amministratori. Con questo interesse mi ero avvicinata alla lettura del libro di Waseem Afzal, *Management of Information Organizations*, sperando di trovarvi uno sviluppo del tema dalla misurazione dei prodotti culturali al suo impiego in una gestione più efficace delle organizzazioni dell’informazione, che si trattasse o meno di biblioteche.

Alla fine della lettura devo dire che il volume non offre altrettanti elementi di riflessione di quella giornata di convegno, poiché la trattazione è alquanto generica e, pur toccando la maggior parte dei temi che si ritrovano nella letteratura professionale, lo fa con un approccio elementare, sfiorandoli appena. Il manuale sembra scritto per uno studente di biblioteconomia che desideri farsi un’idea della gestione applicata alle organizzazioni dell’informazione, un tema probabilmente non sempre affrontato nei percorsi di formazione specifici, mentre per gli studenti della gestio-

ne e del marketing credo non possa avere altro scopo che far riflettere su temi come la natura dell’informazione, tema trattato senz’altro più approfonditamente da tanta altra letteratura professionale.

L’organizzazione del volume è molto chiara, suddivisa in cinque parti dedicate rispettivamente a definire informazione, organizzazioni, gestione, organizzazioni dell’informazione e ruolo dei manager e dei professionisti dell’informazione all’interno di queste ultime.

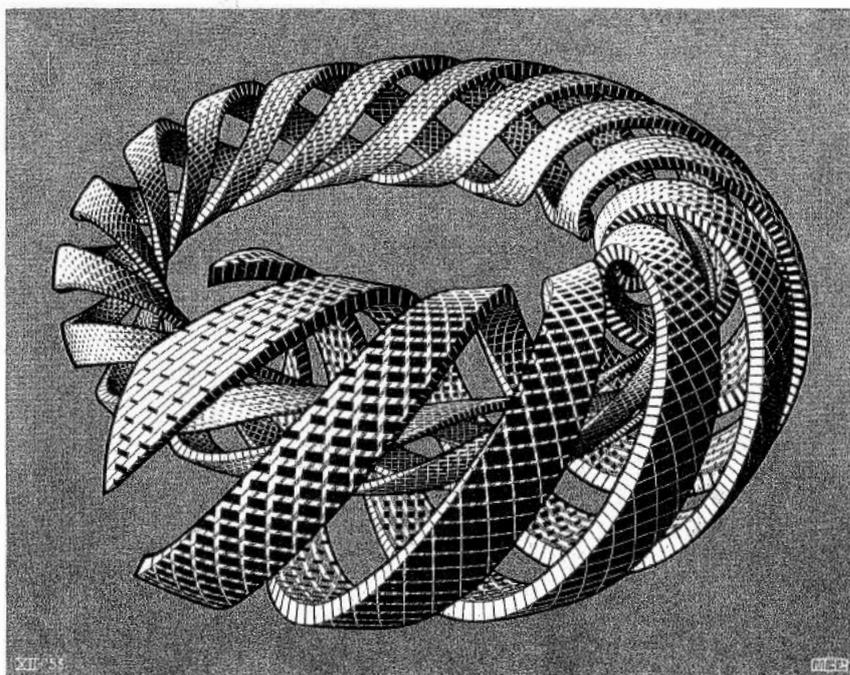
Nella prima parte viene spiegato il percorso che parte dai dati, che hanno senso soltanto se interpretati e agganciati alla conoscenza pregressa, per arrivare alla loro trasformazione in informazione nel momento in cui riescono a provocare un cambiamento nell’individuo e nella sua percezione del mondo. Su questa base poi si sviluppa la conoscenza, che ragiona su, analizza e sintetizza l’informazione conducendo alla *wisdom* – letteralmente la saggezza – che permette di valutare l’informazione alla luce della conoscenza e del contesto, e consente di elaborare una strategia che eserciti un’influenza sulle scelte di vita o di lavoro.

Si presenta il divenire dell’informazione nel contesto sociale, i metodi per raccoglierla e il rapporto con l’utente finale, bisognoso dell’informazione stessa. A p. 31, nel capitolo dedicato al valore, si afferma che “sebbene il valore dell’informazione abbia suscitato molto interesse nel campo dell’economia, fino a ora questo concetto non ha attratto molta attenzione nei circoli di LIS”. Evidentemente l’autore non aveva partecipato al convegno sopra citato, poiché l’impressione che avevo avuto io a Milano nel 2010 era che l’argomento suscitasse non poca

attenzione tra i professionisti delle scienze biblioteconomiche e dell'informazione.

La seconda parte definisce le organizzazioni, con un brevissimo excursus storico, per passare poi a citare alcune prospettive concettuali di teoria dell'organizzazione; gli stringati esempi di organizzazioni dell'informazione presenti in questo capitolo trattano di biblioteche, musei, agenzie di stampa e attività di consulenza finanziaria. La scelta di accomunare organizzazioni no-profit e altre a scopo di lucro mi lascia perplessa, ma ne parlerò più diffusamente in seguito.

La terza parte intende definire il management, i suoi processi, l'applicazione alle organizzazioni dell'informazione e nell'età dell'informazione; nella quarta si passa a definire cosa si intenda per "organizzazioni dell'informazione", ovvero attività selezionate sulla base della seguente definizione: "Le organizzazioni dell'informazione sono quelle impegnate in una o più attività che includono l'acquisizione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la registrazione, la creazione, l'assimilazione, il confezionamento, il riconfezionamento, la presentazione, la disseminazione, il trasferimento e l'accesso all'informazione" (p. 102). L'elenco che ne consegue include curiosamente le biblioteche e i musei (ma non gli archivi), le agenzie di diffusione di notizie, le case discografiche, i produttori cinematografici e gli editori, un insieme talmente disparato che si cominciano a notare i pochi assenti, e salta all'occhio altresì che tra quelle incluse rientrano organizzazioni che hanno finalità completamente diverse, non fosse altro per il fatto che alcune sono a scopo di lucro e altre no: questo da solo rende difficile ipotizzare stra-



tegie comuni. Credo che a questo punto ci si chieda perché si ometta nella definizione sopra data la missione istituzionale di queste organizzazioni, o per meglio dire la si confonda con quella delle organizzazioni a loro volta "utenti" delle organizzazioni dell'informazione. Nel capitolo 5 si arriva a fare l'esempio di un consulente finanziario, il quale dovrebbe "essere a conoscenza di strategie efficaci per la ricerca di informazioni e delle basi di dati (risorse informative) nelle quali cercare l'informazione" (p. 144), considerandolo per questo un professionista dell'informazione. Determinate competenze informative sono essenziali per lo svolgimento di qualunque professione, e tanto più di una professione che abbia come oggetto lo scambio di beni immateriali e/o di servizi, ma la definizione di "professionista dell'informazione" nella quale mi ritrovo implica che oggetto del servizio e dello scambio sia l'informazione stessa, con tutte le operazioni descritte nella definizione sopra riportata e in più l'edu-

cazione dell'utente alla sua raccolta e valutazione critica; invece, l'interpretazione dell'informazione per produrre altra conoscenza, beni o servizi in campi diversi sarà ambito di altri professionisti: per tornare all'esempio del consulente finanziario, il compito del professionista dell'informazione si fermerebbe a procurare l'informazione sui dati dell'andamento di borsa o societari, e il consulente dovrebbe poi elaborarli per fornire i consigli sul giusto investimento da compiere all'utente finale (investitore), così come il bibliotecario accademico aiuta gli utenti (siano essi studenti, ricercatori, docenti) a compiere ricerche nella letteratura accademica per elaborare la loro tesi; di questa letteratura il professionista dell'informazione analizza l'affidabilità e la completezza, poi sarà compito dello studioso procedere nell'elaborazione del contenuto e nella produzione di conoscenza.

Nelle conclusioni l'autore dichiara che il proposito dell'opera era di "aprire le porte allo studio sulla na-

tura dell'informazione, dei prodotti, dei servizi e delle organizzazioni dell'informazione, sulla gestione in queste organizzazioni e sul lavoro dei professionisti dell'informazione" (p. 147), ed effettivamente non fa più di questo, ovvero delineare il quadro generale attraverso una serie di considerazioni e ragionamenti teorici condotti a livello personale, senza troppe citazioni dalla letteratura precedente, anche se non mancano una serie di spunti interessanti. Tra questi ultimi lo sviluppo della metafora dell'energia (mutuata da Parker) per spiegare l'informazione come un agente di cambiamento sull'individuo e di conseguenza sulla società; oppure, nelle conclusioni, il prudente appello a un atteggiamento critico nei confronti del proliferare dell'informazione in rete, che può avere effetti negativi sulle capacità dell'individuo di afferrare la vera essenza delle cose, entrambi pensieri che fanno parte non solo del dibattito professionale ma anche del dibattito sociale in senso più ampio.

Tuttavia il manuale non sarà utile al professionista alla ricerca di esempi concreti di gestione delle organizzazioni della conoscenza e casi provenienti dalla pratica professionale, o per chi necessiti di una sintesi accurata e compilativa della letteratura scientifica sull'argomento, mentre potrebbe esserlo per chi desideri inquadrare a grandi linee le questioni e continuare poi il suo viaggio attraverso altre letture, iniziando da (ma non limitandosi a) quelle citate nella bibliografia finale.

**MATILDE FONTANIN**

Università di Trieste  
Biblioteca della sede di Gorizia  
fontanin@pug.units.it

DOI: 10.3302/0392-8586-201407-076-1