

damentali dell'I&D: sono saperi non specifici di questo settore ma che si rivelano assai utili in situazioni particolari. Si tratta di competenze giuridiche, psicologiche, economiche che determinano una competenza supplementare, da non confondere con la *doppia competenza* consistente piuttosto nella competenza globale dell'I&D e di un'altra disciplina ad essa completamente estranea (per esempio chimica, biologia ecc.), utile nel diffondere l'informazione connessa con una conoscenza specializzata. L'*Euroguida* non prende in esame tale caso poiché esso non si presta a una qualsivoglia generalizzazione, ma piuttosto è apprezzabile in situazioni specifiche.

Per ognuno dei trenta campi di competenza la guida descrive quattro livelli significativi, secondo gli obiettivi pedagogici di sensibilizzazione (cultura di base), conoscenza delle pratiche (primo livello del professionista), padronanza degli strumenti (conoscenza di tecniche e relativa capacità di usarle) e infine padronanza metodologica (applicazione di una data tecnica e approccio globale della sua attività). Le disposizioni naturali o acquisite, dette attitudini, rappresentano il completamento necessario per esercitare bene un mestiere. La guida ne descrive brevemente una lista, indicando quelle maggiormente auspicabili, in riferimento al mestiere preso in esame. Sono le attitudini che assicurano in realtà l'efficienza di un professionista, da valorizzare e sviluppare con propri mezzi.

La guida ha carattere sperimentale e rappresenta uno strumento da validare all'interno della professione e presso coloro che attuano interventi formativi e analisi delle risorse umane. I lettori e gli utilizzatori della guida sono pertanto invitati a esplicitare i propri suggerimenti, dal momento che la presente edizione italiana è stata presentata ufficialmente nell'autunno del 1999 a Pontignano ed è stata fin da allora oggetto di validazione critica da parte dei professionisti italiani del settore.

Il carattere compilativo della pubblicazione, pur rendendola originale, fa pensare a un prontuario in cui andare a ricercare una mappa delle conoscenze proprie o da richiedere a possibili candidati a un posto di lavoro nel settore dell'I&D. Indubbiamente la compilazione di una bibliografia avrebbe richiesto di scandagliare quanto già scritto sui vari argomenti, lavoro che sicuramente è alla base dell'opera e in fondo non avrebbe apportato mutamenti sostanziali alla sua linearità ed essenzialità.

Sarà possibile valutarne l'utilità tramite un effettivo utilizzo nel settore: la definizione di una figura professionale quale quella emergente dalle considerazioni della guida, richiede un laborioso lavoro di analisi delle competenze e di valutazione globale delle capacità professionali di un individuo, difficilmente realizzabile in modo capillare.

Gli autori, essendo in prima persona coinvolti nelle tematiche trattate, si rendono conto delle complessità legate allo svolgimento della professione di documentalista, e la realizzazione dell'*Euroguida* sottende alla sentita necessità di rendere coerente il contesto operativo: la richiesta di requisiti professionali comuni non può che essere d'aiuto nel processo di integrazione a livello europeo delle varie esperienze nella gestione dell'informazione.

Daniela Canali

*Istituto di studi sulla ricerca e la documentazione scientifica, CNR, Roma*

Bob Wiggins. *Effective document management: unlocking corporate knowledge*. Aldershot (UK): Gower, 2000. xiv, 252 p. ISBN 0-566-08148-2. £ 95.

Da qualche tempo anche da noi *knowledge management* è diventato termine tanto corrente da essere spesso abusato ma altrettanto spesso, presi dalla novità (perché, per anni, è stata quasi una contraddizione in termini) dell'azienda "intelligente", e dalle ricadute che questa filosofia morale opera nel mondo della tecnologia dell'informazione che più

da vicino, come bibliotecari o documentalisti, c'interessa, siamo facilmente portati a passare sotto silenzio l'altro aspetto fondamentale delle organizzazioni cognitive (di là da tutti i marchingegni dell'intelligenza artificiale e delle ontologie formali che cercano d'intrappolare la conoscenza tacita su supporto elettronico a vantaggio del lavoro collaborativo); mi riferisco al fatto che alla base di tutto ci sono pur sempre i documenti e che la stragrande maggioranza della conoscenza che è condivisa è, ancora, quella esplicita, oggettivata in forma, per lo più, scritta.

L'attenzione tutta pragmatica e d'immediata applicabilità posta a questa semplice constatazione – non a caso, il sottotitolo dell'opera in esame allude alla necessità di “liberare” la conoscenza aziendale; da che cosa? diamine! dal sapere esoterico dei “chierici” che la fanno tanto lunga, mentre la gestione documentaria è, si sa, alla portata di tutti! – fa di quest'opera, a mio parere, un buon manuale per introdurre la gestione documentaria presso piccole e medie imprese, notoriamente confuse o non sufficientemente attente a questa voce del bilancio aziendale, o per i professionisti stessi dell'informazione-documentazione aziendale, che possono non aver ben chiaro perché e per chi lavorano. «La gestione dei documenti costituisce una chiave per il successo economico» è infatti la parola d'ordine dell'opera, rivolta sia ai dirigenti aziendali affinché prendano coscienza dell'importanza del ruolo giocato dalla “cosa-documento” per il benessere dell'azienda, sia ai quadri intermedi che devono integrare strutture e servizi aziendali con quelli informativi e documentari, sia infine ai responsabili e agli addetti di archivi (e qui l'archivologia è, direttamente, *records management*), di biblioteche e di centri di organizzazione for-profit.

Il libro di Wiggins, nuova edizione di un precedente lavoro del 1996, nasce, infatti, da questo ambiente, che ci ha sempre proposto stimoli, sfide, soluzioni e problemi, sempre innescando, in ogni modo, positive riflessioni teoriche (a posteriori) sui fatti e sulle strategie dell'ambiente informativo-documentario, con altrettanto positive ricadute che vanno oltre l'ambiente aziendale nel quale, invece, quest'opera si colloca totalmente. Si tratta, infatti, di un manuale generale, che tratta di tutti gli aspetti e problemi della gestione documentaria, integrata nel più ampio contesto dell'impresa nella sua globalità e nelle sue articolazioni organizzative, informative e tecnologiche, con intenti di estrema praticità, concretezza, chiarezza e semplicità espositive. Anzi: «tutti i recenti discorsi tecnologici e dei guru del management, e il modo nel quale questi sono spesso proferiti, tendono a confondere coloro che cercano di risolvere i loro problemi aziendali concreti. Nello scrivere questo libro ho cercato di evitare simili offuscamenti» (*Prefazione*, p. XIII). Così, l'opera affronta il problema dall'inizio, ed è interessante il veder spiegato a chi è, in qualche modo, il “grosso pubblico” della situazione, perché la gestione documentaria sia così importante nell'azienda, insieme con il perché essa debba essere integrata con tutte le altre attività dell'organizzazione. Ne risulta un manuale che potrebbe (io direi: dovrebbe) benissimo essere il *livre de chevet* dell'amministratore di buona volontà, intenzionato a «risolvere una volta per tutte» il problema della gestione documentaria nella sua (piccola) azienda.

Wiggins è, infatti, consapevole del fatto che l'introduzione di una corretta ed efficace gestione documentaria in un'azienda neofita della cosa (o in un'azienda abituata a prendere la medesima cosa “sottogamba”) potrebbe scontrarsi con precedenti e impedimenti strutture e processi e prassi organizzative, per cui egli s'impegna pazientemente a spiegare come una buona gestione documentaria non sia fine a se stessa (e com'è ancora in qualche nostra biblioteca) ma serva a reimmettere nel circuito risorse altrimenti perdute o sottoutilizzate, specialmente in un'epoca di rapide trasformazioni tecnologiche. Wiggins avvisa anche, ovviamente, l'amministratore che legge questo *livre de chevet*, che l'organizzazione dei documenti non s'improvvisa e che questi dovrebbe impegnarsi, finito il libro, ad assumere professionisti adeguati e a destinare risorse crescenti a questo “nuovo” settore (con possibilità, per noi, di nuovi posti di lavoro...).

Altri destinatari del manuale, oltre che al “padrone” e oltre, naturalmente, che ad archivisti, bibliotecari e documentalisti (qui, aziendali, ma anche a quegli altri, di strutture not-for-profit, per toccar meglio con mano la finalizzazione delle loro strutture e delle loro funzioni), sono i responsabili delle *line* più direttamente implicate nell’organizzazione, insieme con gli ingegneri e i loro sottoposti sviluppatori e i cosiddetti implementatori (abilissimi con i dati ma, si sa, meno bravi con l’informazione e meno ancora con la conoscenza), fino ad arrivare agli utenti finali che, nel caso, sono i dipendenti di tutti i livelli dell’impresa (e i clienti, sì “esterni”, ma necessariamente integrati, anche senza saperlo, nel sistema informativo-conoscitivo aziendale) che dovranno, prima o poi, cercare, trovare, utilizzare – e, a loro volta, arricchire – prodotti, contenuti e servizi di un sistema di gestione documentaria per realizzare buoni, anzi, migliori affari.

Il libro è articolato in tre sezioni largamente indipendenti:

- a) la conoscenza aziendale e le sue risorse economiche (dove vengono affrontati gli aspetti fondamentali dell’organizzazione informativa insieme con le sue ricadute sulla creazione del profitto, e dove sono gettate le basi della gestione archivistica corrente e di quella documentaria, sempre in un’ottica di accurato pragmatismo aziendale);
- b) una trattazione manualistica della tecnologia Web dell’informazione e del parallelo *retrieval* di informazione e di conoscenza;
- c) infine, indicazioni progettuali per l’ottimizzazione aziendale delle risorse documentarie, sezione che è completata da due capitoli molto utili per passare dalla teoria alla pratica: – il primo è uno sguardo al mercato corrente (che, appunto perché corrente, è forse la parte più effimera del trattato, ma in ogni caso valida per chi voglia fotografare una certa realtà) della gestione documentaria dove, prodotto per prodotto, sono presentate le imprese e le tecnologie di domanda e di offerta effettivamente oggetto di transazioni (il “Just about everything” della IBM si basa sull’acquisto di determinati prodotti della Lotus, per esempio), o una tabella intitolata “Opposites attract?” che confronta «what Europeans dislike about American vendors» con «what infuriates North American vendors about Europe» o un elenco commentato dei maggiori fornitori di software per la gestione documentaria o ancora, infine, schede informative molto analitiche sui principali produttori di tecnologia per il *workflow*; – l’altro capitolo presenta, com’è solita la trattatistica anglosassone, cinque interessanti studi di casi pubblicati, per esemplificare una gamma di applicazioni concrete, dalla presentazione dei problemi alla loro soluzione.

I limiti e i vantaggi dell’opera mi sembrano tuttavia quelli soliti di un manuale introduttivo per chi deve saper tutto senza perdere tempo (è rivelatore quell’“effective” posto all’inizio del titolo): un eccellente “Bignami” che introdurrà i paraprofessionisti aziendali a più approfondite e più complesse (e, inevitabilmente, più lente) letture; ma anche un buon esercizio di ripasso per tutti gli altri o per chi, di questi ultimi, voglia conoscere dall’interno caratteristiche e contenuti di un possibile nuovo posto di lavoro nel quale voglia eventualmente cimentarsi; un documento fotografico, infine, dello stato della gestione documentaria aziendale contemporanea. Tutto sommato, vedrei bene quest’opera come elemento di un possibile aggiornamento sulla documentazione aziendale in un’ipotetica nuova edizione del famoso “manuale” di Carosella e Valenti, cosa della quale da tempo lamentiamo tutti la mancanza in Italia.

Un’ultima nota a margine: Bob Wiggins si è prima laureato in ingegneria dei metalli e, diplomato poi in scienze dell’informazione, ha lavorato per industrie estrattive ed energetiche inglesi, sempre come *information scientist* e *information groups leader*. Ora conduce una sua società, Cura Consortium Ltd, specializzata in consulenze di IM e di DM, inclusi «business analysis, system design and project M», con speciale riferimento al miglioramento di «quality and process». La biografia dell’autore risulta, così, un po’ rappresentativa di una delle due soluzioni possibili di un vecchio dilemma sempre aperto e

relativo alla professionalità dei bibliotecari “speciali” *aut* “specializzati”: è meglio che siano esperti nelle discipline informative e documentarie che si professionalizzano, poi, nell’argomento specifico che devono trattare oppure, viceversa, è meglio che siano esperti in un determinato argomento, da trattare mediante le discipline informative e documentarie nelle quali, poi, appositamente, si professionalizzano?

Domenico (Ingo) Bogliolo  
*Università “La Sapienza”, Roma*

«The new Review of information behaviour research: studies of information seeking in context», editor Lars Höglund. 1 (2000). Cambridge: Taylor Graham. 247 p. Annuale. £ 70.

Nell’agosto 2000, a Gøteborg, Svezia, si è tenuta la terza *International Conference on information seeking in context* (ISIC III - 2000) sui problemi del comportamento umano nel campo della ricerca informativa. I precedenti convegni erano stati quelli di Tampere, 1996, e Sheffield, 1998.

Il dibattito ha trattato i temi della costruzione efficiente di un sistema informativo e dei servizi ad esso connessi; a tal fine, sono stati presi in esame le modalità della ricerca d’informazione, l’influenza che il comportamento informativo dei soggetti esercita su di essa e il modo in cui tale comportamento viene a sua volta determinato e modificato, non soltanto dall’uso delle nuove tecnologie informative in rete e multimediali, ma anche dai contesti – sociali, psicologici, cognitivi e operativi – in cui il soggetto vive, agisce e fa ricerca.

In sintesi, gli autori intervenuti hanno confermato l’assunto di base su cui, almeno a partire dagli anni Ottanta, si basa la teoria dell’informazione: che la ricerca informativa, quando viene trattata ed elaborata dal soggetto umano, che si trova all’interno dei diversi contesti citati, produce non soltanto informazione ma crea conoscenza. Assunzione comune, inoltre, è che tale conoscenza non è un punto d’arrivo immutabile, ma si alimenta e progredisce con il mutare stesso delle nuove esigenze informative del soggetto, a seconda delle ulteriori richieste d’informazione che da questo vengono presentate, in un processo di interazione tra il comportamento informativo dell’individuo (rilevanza del fattore umano), con i sistemi di ricerca adottati (rilevanza del fattore tecnologico) e con il contesto (rilevanza dei fattori, per esempio sociali, psicologici, cognitivi ed altri, determinati dal contesto). In tal modo, i soggetti apprendono nuova conoscenza e, pertanto, avanzano nuove richieste informative, più complesse e differenziate.

In questo numero della rivista è stata pubblicata, per il momento, una prima selezione degli interventi tenuti a Gøteborg, corrispondenti a tre tipi di approccio alle problematiche della ricerca informativa: uno teorico, un secondo basato sull’accentuazione del ruolo svolto dal contesto (vita lavorativa, istruzione, sfera privata) e, per terzo, un approccio consistente nell’esame del risultato ottenuto dalla ricerca d’informazione, all’interno di sistemi informativi interattivi.

A rappresentare il primo tipo di approccio, abbiamo *Framing social life in theory and research* di Elfreda A. Chatman che elabora una teoria del comportamento normativo all’interno di contesti sociali e psicologici chiusi (donne ergastolane) o limitati da cattive condizioni ambientali e sociali (portieri e donne appartenenti a classi medie ma in età avanzata): uno stile di vita povero dal punto di vista informativo impone la necessità di rivedere i rapporti tradizionalmente istituiti fra teoria e ricerca, allo scopo di superare la meccanicistica divisione con cui i soggetti erano stati considerati, negli anni precedenti, in utenti o non utenti dell’informazione, senza che si ponesse alcuna attenzione all’effettiva capacità di desiderare conoscenza e, soprattutto, alla connessa capacità di manipolarla, da parte di soggetti svantaggiati.