

ECIA
European Council of Information Associations

Euroguida I&D

Volume 1

Competenze e attitudini dei professionisti europei
dell'informazione-documentazione

Volume 2

Livelli di qualificazione dei professionisti europei
dell'informazione-documentazione

Seconda edizione interamente riveduta

Opera realizzata con il supporto della Commissione europea
nel quadro del programma Leonardo da Vinci



AIDA
2005

Publicazione effettuata su autorizzazione del titolare del copyright originale, ADBS, Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation.

Traduzione ufficiale italiana di Domenico Bogliolo, revisione di Maria Pia Carosella, per conto di AIDA, Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata, che detiene il copyright per questa traduzione.

Euroguida I&D : volume 1 : competenze e attitudini dei professionisti europei dell'informazione-documentazione; volume 2 : livelli di qualificazione dei professionisti europei dell'informazione-documentazione : opera realizzata con il supporto della Commissione europea nel quadro del programma Leonardo da Vinci. - 2. ed. interamente riveduta / a cura di Domenico Bogliolo - versione ufficiale italiana di Domenico Bogliolo, revisione di Maria Pia Carosella - Roma : AIDA, 2005. - ISBN 88-901144-8-7

Sommario

Volume 1: Competenze e attitudini dei professionisti europei dell'informazione-documentazione	5
Premessa	6
ECIA	8
Guida all'uso dell'Euroguida I&D	9
Tabella riepilogativa dei campi di competenza e delle principali attitudini	12
Presentazione	13
Una professione in evoluzione	13
A chi si indirizza questa guida?	15
Le competenze professionali: campi e gruppi	16
I livelli di competenza	18
Le attitudini richieste	19
Quali attitudini sono "principali"?	21
Il ruolo delle attitudini nell'esercizio della professione	22
Le attitudini come elementi delle competenze	23
Le pagine finali	24
I - I campi di competenza	27
Elenco dei campi	28
Gruppo I - Informazione	29
Gruppo T - Tecnologie	43
Gruppo C - Comunicazione	49
Gruppo M - Management (Gestione)	57
Gruppo S - Altre conoscenze	67
II - Le attitudini richieste	69
Elenco delle venti attitudini principali	70
Glossario	75
Indice analitico	79
Ringraziamenti	84
Volume 2 - Livelli di qualificazione dei professionisti europei dell'informazione-documentazione	87
Presentazione	88
I livelli di qualificazione	91
Livello 1: Assistente in informazione-documentazione	92
Livello 2: Tecnico in informazione-documentazione	93
Livello 3: Manager (gestore) in informazione-documentazione	94
Livello 4: Esperto in informazione-documentazione	95
<i>edizioni</i> AIDA. Estratto dal catalogo generale	96

Volume 1
Competenze e attitudini
dei professionisti europei
dell'informazione-documentazione

Premessa

Questa seconda edizione della guida delle competenze dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione è, così come lo era l'edizione precedente cinque anni fa, un'opera collettiva ispirata dall'ECIA, il Consiglio europeo delle associazioni dell'informazione-documentazione. Questo Consiglio riunisce attualmente nove associazioni professionali di altrettanti Paesi dell'Unione europea.

Nel 1997 l'ECIA ha preso l'iniziativa del Progetto DECIDoc (*Développer les eurocompétences pour l'information et documentation*) e lo ha proposto alla Commissione delle comunità europee ottenendone un finanziamento parziale nel quadro del programma "Leonardo da Vinci". Sei tra i membri dell'ECIA hanno accettato inizialmente di partecipare al consorzio per la realizzazione del progetto che, successivamente, è stato integrato da altre tre associazioni professionali nazionali di altrettanti Paesi europei, con l'associazione francese ADBS come capo-progetto.

DECIDoc è stato attivo dalla fine del 1998 alle prime settimane del 2001. La prima delle tre tappe principali del suo percorso triennale ha visto la realizzazione di un inventario delle competenze che i professionisti mettono in gioco nei diversi mestieri che essi esercitano in Europa. Questa prima pietra è diventata il fondamento delle tappe seguenti e il punto d'appoggio degli sviluppi del progetto. Bisogna aggiungere che la sua realizzazione si è avvantaggiata dall'apporto dell'esperienza maturata dall'ADBS a questo riguardo: essa, infatti, prima ancora di porsi come iniziatrice del progetto, aveva già realizzato e pubblicato, fra il 1995 e il 1998, diverse guide referenziali delle occupazioni-tipo o delle competenze, ma solo entro il quadro nazionale. Il passaggio a una dimensione superiore imponeva un mutamento di prospettiva, una relativizzazione delle caratteristiche solo nazionali con, in contropartita, la ricerca di valori comuni in patrimoni differenti.

Su questa strada, gli autori dell'*Euroguida I&D* del 1999 hanno verificato molto presto di non essere andati molto lontano: il carattere "europeo" delle competenze che avevano registrato era più spesso affermato che rigorosamente dimostrato. Era quindi necessaria un'occasione per approfondire l'analisi e per definire meglio qualche problema centrale. E, soprattutto, sapevano che il loro lavoro sarebbe divenuto obsoleto nel momento stesso della pubblicazione. La ragion d'essere e l'utilità di una tale guida consistono nel descrivere e nel far comprendere il più fedelmente possibile la realtà del momento, cioè di quello nel quale fu scritta. Non si tratta qui della realtà futura: anche se per i responsabili della formazione è legittimo estrarne indicazioni sul futuro dei professionisti e su ciò che potrà accadere fra cinque o dieci anni in vista della preparazione dei discenti perché soddisfino al meglio l'impiego che li attende, la responsabilità progettuale dei loro programmi di formazione appartiene tutta ad essi soltanto; la *guida* non è uno strumento prospettico. Essa non deve neppure accontentarsi di riflettere la realtà del passato. Siamo, è vero, in un mondo che cambia molto rapidamente: certe tecnologie innovative, che si presentano sul proscenio e che meritano per una mezza dozzina d'anni il nome di "nuove", non tardano molto a raggiungere nel museo quelle delle quali si parla con rispetto ma senza più poterle utilizzare.

Detto altrimenti, uno strumento come questa *guida* non può svolgere il suo vero ruolo se non è costantemente validato dall'uso che se ne fa e dal suo aggiornamento. Le associazioni responsabili della pubblicazione dell'edizione 1999 dell'*Euroguida I&D* lo sapevano e dal 2000 hanno messo in opera un dispositivo di monitoraggio sull'evoluzione delle professioni dell'informazione e delle competenze loro necessarie. Questo Comitato permanente per il séguito dell'*Euroguida I&D* (CPSE) doveva anche raccogliere tutte le domande e le proposte fatte dagli utilizzatori d'ogni sorta, sia per diffondere rapidamente correzioni o modifiche dell'ultima edizione, sia per prepararne una nuova.

Questo dispositivo non ha iniziato realmente a funzionare che alla fine del 2002. Esso è stato aiutato dal lancio, allora, di un progetto imparentato, il progetto CERTIDoc: *Pour la certification européenne des professionnels de l'information-documentation*, per il quale la disponibilità di una guida delle competenze ben aggiornata costituiva una premessa indispensabile. Ora, la valutazione delle competenze dei candidati a una certificazione rappresenta una delle utilizzazioni principali di una guida delle competenze, sebbene questa sia concepita per prestarsi a molti usi, senza che alcuno di questi s'imponga a detrimento di altri. Il CPSE, agendo come organo indipendente sotto l'egida dell'ECIA e finanziato grazie alla presa in carico delle sue spese da parte delle associazioni-membri che cooperano con esso (ABD/BVD, ADBS, ASLIB e DGI) ha riconosciuto che era suo compito rispondere a questa esigenza, e s'è messo al lavoro.

Si trattava, all'inizio, di un semplice aggiornamento, da conseguire con la correzione di errori o inesattezze rilevate nell'edizione 1999, oltre che con il rinnovamento della terminologia nonché con l'assunzione di nuove tecniche e metodi di lavoro. I gruppi impegnati in questo cantiere si sono presto resi conto che ciò non sarebbe stato sufficiente per creare uno strumento soddisfacente e si sono impegnati in una revisione più approfondita e fondamentale finché, nella primavera del 2003, il CPSE non ha deciso di procedere a una rifusione radicale e di preparare, in effetti, una seconda edizione. Da questo momento in poi l'insieme dei lavori è stato coordinato dal sottoscrittore di questa premessa.

È dunque sotto questa identità che si presenta questa nuova edizione. Le sue differenze con quella precedente sono importanti: sono descritte e spiegate nella *Presentazione*. I numerosi co-autori dell'opera si augurano, ovviamente, che questa *guida* sia utile. Essi esprimono altresì l'auspicio che le associazioni responsabili dell'impresa, e le altre che potranno aggiungervi, non attendano cinque anni per offrire al loro pubblico una nuova edizione, ma compiano subito lo sforzo necessario per far funzionare un meccanismo di mantenimento e di aggiornamento permanenti.

Jean Meyriat

ECIA

Il Consiglio europeo delle associazioni dell'informazione-documentazione (ECIA) ha preso il posto, nel 1992, di un organismo più informale, la Tavola rotonda dell'Europa occidentale sull'informazione-documentazione (WERTID), che esisteva da una ventina d'anni.

Secondo lo statuto del 23 ottobre 1992, art. 3, l'ECIA è un'associazione di associazioni situate in uno dei Paesi dell'Unione europea e interessate ai problemi dell'informazione-documentazione presenti in quei Paesi. I suoi obiettivi sono:

- favorire e promuovere gli interessi comuni dei suoi membri e rappresentarli presso i competenti organismi intergovernativi, particolarmente quelli dell'Unione europea;
- facilitare e assicurare la collaborazione tra i suoi membri;
- mettere in luce l'importanza dell'informazione e la consapevolezza del suo valore come risorsa essenziale per le organizzazioni d'ogni sorta, e specialmente ai fini dello sviluppo economico;
- aiutare allo sviluppo delle politiche dell'informazione in seno all'Unione europea;
- superare le barriere, sia linguistiche sia d'altra natura, che limitano l'uso dell'informazione nei Paesi dell'Unione;
- sviluppare in Europa il settore della gestione dell'informazione-documentazione per mezzo della didattica e della formazione;
- aiutare la diffusione dell'informazione nell'insieme dei paesi dell'Unione europea.

Membri dell'ECIA (al 31 marzo 2004)

BELGIO

Association Belge de
Documentation / Belgische
Vereniging voor
Dokumentatie
(ABD/BVD)
www.abd-bvd.be

FINLANDIA

Tietopalveluseura =
Finnish Society for
Information Services
www.tietopalveluseura.fi

FRANCIA

Association des
Professionnels de
l'Information et de la
Documentation (ADBS)
www.adbs.fr

GERMANIA

Deutsche Gesellschaft für
Informationswissenschaft
und Informationspraxis
(DGI)
www.dgi-info.de

GRAN BRETAGNA

Association for
Information Management
(ASLIB)
www.aslib.com

ITALIA

Associazione Italiana per
la Documentazione
Avanzata (AIDA)
www.aidaweb.it

PORTOGALLO

Associação Portuguesa
para a Gestão da
Informação (INCITE)
www.incite.pt

SPAGNA

Sociedad Española de
Documentación e
Información Científica
(SEDIC)
www.sedic.es

SVEZIA

Swedish Association for
Information Specialists
(TLS)
www.tfs.se

Guida all'uso dell'*Euroguida I&D*

Questa *Euroguida I&D* è stata realizzata da professionisti in una prospettiva europea. Le competenze e le attitudini messe in opera da parte delle differenti professioni dell'informazione-documentazione (archivista, bibliotecario, documentalista, eccetera), sono state identificate e comparate.

Questo strumento è destinato a diverse categorie di utilizzatori (professionisti dell'informazione-documentazione in attività, reclutatori, persone desiderose di orientarsi verso questa professione, formatori) e a usi diversificati (redigere un *curriculum vitae*, far evolvere un impiego, auto-valutarsi, delineare un programma di formazione, eccetera)

Il suo uso effettivo suppone l'acquisizione di tutte le sue componenti: un elenco di trentatré campi di competenza ripartiti in cinque gruppi (quattro gruppi di base più un gruppo speciale), e un altro di venti attitudini secondo sei orientamenti possibili, che forniscono il corpo della guida, completato da un glossario per verificare il significato dei termini impiegati, e un indice per facilitarne l'accesso.

Trentatré campi di competenza, ripartiti in cinque gruppi

Gruppo I - Informazione: il “cuore” del mestiere dell'informazione-documentazione, cioè i domini nei quali non è permesso a un professionista di non essere competente, seppur talvolta a un livello modesto.

Gruppo T - Tecnologie: competenze che traducono il ricorso oggi incontrovertibile alle tecnologie dell'informatica e di Internet.

Gruppo C - Comunicazione: competenze indispensabili ai mestieri dell'informazione-documentazione e talmente legati ad essi che è necessario che i professionisti dell'informazione-documentazione le posseggano; esse permettono loro, all'interno dell'impresa, d'essere interlocutori colti e attivi dei professionisti della comunicazione interna ed esterna.

Gruppo M - Management (Gestione): egualmente indispensabili ai professionisti dell'informazione per la gestione globale dell'informazione e delle attività; queste

competenze permettono loro d'essere interlocutori colti e attivi dei professionisti della gestione di bilancio, del *marketing*, delle risorse umane e della formazione.

Gruppo S - Altre conoscenze: questo gruppo particolare permette la presa in carico di competenze associate ai domini di attività degli utilizzatori o al trattamento di informazioni o documenti di natura particolare.

Ogni campo di competenza è definito attraverso esempi tratti da differenti componenti della professione dell'informazione-documentazione

Questi esempi di compiti o attività sono stati selezionati per la loro rappresentatività di una competenza a un dato livello. Per esempio, l'attività di "dominare le funzioni avanzate di motori e metamotori" è stata considerata rappresentativa del livello 3 della competenza in ricerca dell'informazione (I07).

Inoltre, questi esempi ambiscono alla copertura della diversità delle situazioni professionali legate ai diversi mestieri. Così, nel campo I04, "gestione dei contenuti e della conoscenza", gli esempi 1 del livello 2 e del livello 3 mescolano volontariamente i nomi di norme di descrizione di documenti o quelli di strumenti di lavoro familiari sia agli archivisti sia ai bibliotecari sia ancora ai documentalisti. O ancora, nel campo I03, "applicazione del diritto dell'informazione", le menzioni fatte ad attività o a strumenti appartenenti all'informazione-documentazione, impiegano termini improntati all'uno o all'altro di questi vocabolari professionali.

In ogni campo di competenza, l'inventario di questi esempi e la riflessione su di essi sono state condotte per livelli

Nessun professionista possiede una competenza a un livello identico per tutti. Sono stati riconosciuti quattro livelli caratteristici:

Livello 1: professionista che utilizza gli strumenti che gli sono messi a disposizione e che possiede una cultura di base nel settore (conoscenza del vocabolario essenziale, capacità esecutiva di compiti non complessi).

Livello 2: professionista che padroneggia gli strumenti di base, che effettua lavori specializzati o ripetitivi, capace di collaborare con gli specialisti di quel determinato contenuto, utilizzando un saper-fare pratico. Egli dispone di strumenti di lettura e di espressione dei bisogni che incontra, e che gli permettono di proporre evoluzioni del servizio o di concepirne di nuovi.

Livello 3: professionista che conosce tutte le tecniche del mestiere, sa parlarne e utilizzarle. Sa interpretare una situazione, sa recare giudizi che implicino un adattamento al compito, sa creare uno strumento.

Livello 4: professionista in grado di padroneggiare la metodologia sì da permettergli di concepire sistemi nuovi, effettuare revisioni, gestire l'informazione all'interno della sua impresa o entro una rete.

Attenzione: un medesimo professionista può sviluppare, nel contesto di esperienze professionali diverse, livelli di competenza assai differenti gli uni dagli altri a seconda dei domini o può, anche, non possedere alcuna competenza in qualcuno dei trentadue domini di base. Per esempio, un controllore esperto nella ricerca dell'informazione e nella valutazione delle fonti può non possedere che scarse competenze nella gestione delle collezioni e dei fondi.

Un'altra risorsa proposta: l'indice

Esso permette di entrare nei campi di competenza attraverso il vocabolario utilizzato nella professione: strumenti, metodi, attività, eccetera. Esso rinvia al campo (o ai campi) di competenza del caso. Attenzione: il campo di competenza può trattare l'argomento scelto nell'indice pur senza contenere, necessariamente, il termine che lo designa.

Venti attitudini completano l'elenco dei campi di competenza

Per condurre delle attività professionali, è necessario unire certe attitudini alle competenze stesse.

Disposizioni di spirito orientate verso lo sviluppo di relazioni di diversa natura, esse sono sovente occultate. Tuttavia, la loro utilità potenziale è evidente e l'analisi mostra sovente che la loro associazione con certe competenze è indispensabile per l'effettiva realizzazione di un'attività. Per esempio, la professione mette sempre innanzi l'attitudine "curiosità di spirito" in modo complementare alla padronanza di strumenti di ricerca per condurre con efficacia un'attività di ricerca documentaria.

È interessante notare che professionisti che provengono da Paesi diversi per realizzare questa *Euroguida I&D*, hanno tuttavia potuto mettersi d'accordo su una lista di venti attitudini che sembravano le più favorevoli all'esercizio della professione, oltre che sulle loro definizioni.

TABELLA RIEPILOGATIVA DEI CAMPI DI COMPETENZA E DELLE ATTITUDINI PRINCIPALI

Trentatré campi di competenza	Venti attitudini principali
<p>Gruppo I - INFORMAZIONE I01 - Interazione con gli utenti e con i clienti I02 - Comprensione dell'ambito professionale I03 - Applicazione del diritto dell'informazione I04 - Gestione dei contenuti e della conoscenza I05 - Identificazione e validazione delle fonti d'informazione I06 - Analisi e rappresentazione dell'informazione I07 - Ricerca dell'informazione I08 - Gestione delle collezioni e dei fondi I09 - Arricchimento delle collezioni e dei fondi I10 - Trattamento materiale dei documenti I11 - Progettazione ambientale ed equipaggiamento I12 - Concezione di prodotti e servizi</p> <p>Gruppo T - TECNOLOGIE T01 - Concezione informatica di sistemi d'informazione documentaria T02 - Sviluppo informatico delle applicazioni T03 - Pubblicazione ed edizione T04 - Tecnologie dell'Internet T05 - Tecnologie dell'informazione e della comunicazione</p> <p>Gruppo C - COMUNICAZIONE C01 - Comunicazione orale C02 - Comunicazione scritta C03 - Comunicazione audiovisiva C04 - Comunicazione informatica C05 - Pratica di una lingua straniera C06 - Comunicazione interpersonale C07 - Comunicazione istituzionale</p> <p>Gruppo M - MANAGEMENT (GESTIONE) M01 - Gestione globale dell'informazione M02 - Marketing M03 - Vendita e diffusione M04 - Gestione del bilancio M05 - Gestione di progetto e pianificazione M06 - Diagnostica e valutazione M07 - Gestione delle risorse umane M08 - Formazione e attività pedagogiche</p> <p>Gruppo S - ALTRE CONOSCENZE S01 - Conoscenze complementari</p>	<p>A- RELAZIONI 1 - Autonomia 2 - (Capacità di) Comunicazione 3 - Disponibilità 4 - Empatia 5 - (Spirito di) Gruppo 6 - (Attitudine alla) Negoziazione 7 - (Senso) Pedagogico</p> <p>B - RICERCARE 1 - Curiosità di spirito</p> <p>C - ANALIZZARE 1 - (Spirito di) Analisi 2 - (Spirito) Critico 3 - (Spirito di) Sintesi</p> <p>D - COMUNICARE 1 - Discrezione 2 - Reattività</p> <p>E - GESTIRE 1 - Perseveranza 2 - Rigore</p> <p>F - ORGANIZZARE 1 - (Facoltà di) Adattamento 2 - (Senso dell') Anticipazione 3 - (Spirito di) Decisione 4 - (Spirito di) Iniziativa 5 - (Senso dell') Organizzazione</p>

Presentazione

È nel 1999 che l'ECIA (Consiglio europeo delle associazioni dell'informazione-documentazione) ha preso, per la prima volta, l'iniziativa di offrire ai suoi membri una guida delle competenze nell'informazione che non appartenesse a contesti nazionali, come già ne esistevano, ma europea, sia come concezione sia come realizzazione.

Una guida (o referenziale), ci ricorda il glossario dei termini che utilizziamo, è, in un dominio ben definito, un «repertorio ragionato e validato di entità tipiche al quale ci si può riferire per localizzare e caratterizzare comparativamente delle entità reali». Le entità delle quali si tratta qui sono le *competenze*; il dominio ben definito corrisponde a ciò che chiamiamo *informazione-documentazione*, designando così un settore di attività professionale.

Il proposito di quest'opera viene così fissato saldamente; resta solo da precisare ancora il contenuto delle parole usate per esplicitarlo. In realtà, questo stesso proposito era stato già definito nel 1999 nella prima edizione di questa *Euroguida I&D*, anche se fra le due edizioni si possono rilevare differenze significative. Il fatto è che le medesime parole hanno cambiato di significato o, piuttosto, che noi le carichiamo di significati nuovi perché la nostra visione del mondo nel quale viviamo è essa stessa cambiata. Ciò richiede delle spiegazioni.

Una professione in evoluzione

La professione trattata, quella dell'informazione-documentazione (I&D), è sempre quella che adempie alla missione fondamentale che le compete: trovare l'informazione d'uso professionale (dopo averla saputa cercare), trattarla per accrescerne la qualità d'uso, gestirla, renderla facilmente accessibile e trasmetterla a coloro che ne hanno bisogno, utenti o clienti che siano.

Per contro, se la missione rimane la medesima, i mezzi per perseguirla si sono rapidamente evoluti. Nuove tecnologie, con prestazioni sempre migliori e che tendono a pervadere tutti i settori d'attività, sono poste al servizio dei professionisti dell'informazione-documentazione, con il rischio che l'attenzione che essi devono porre a queste innovazioni tecnologiche necessarie vada a detrimento di ciò che per propria natura dev'essere privilegiato: i contenuti informativi dei documenti, delle memorie, eccetera. Nel medesimo tempo, la professione viene posta sotto pressione e obbligata a evolversi a causa del crescere del livello della domanda sociale. L'informazione diventa sempre di più un bene indispensabile a qualsiasi sviluppo di ogni società moderna; dunque, un bene ricercato, bramato, sfruttato: in breve, una posta nel gioco del potere, già assai prima dell'evenienza di questa società dell'informazione della quale tanto si parla.

Una delle conseguenze di questi cambiamenti che la professione deve assumere è quello della moltiplicazione di ciò che viene chiamato “le nuove professioni” le cui frontiere non sono ben tracciate né i nomi sempre ben fissati - al punto che alcune d’esse, già adulte negli USA ma ancora allo stadio infantile in Europa, continuano a non avere altra denominazione che in inglese anche nei paesi più gelosi della propria identità linguistica (vedi la Francia): “knowledge manager”, “records manager”, eccetera. Ma altrettante di esse sono state create con parole delle lingue indigene: per esempio, in Francia, gli incaricati della ricerca d’informazione, gli amministratori di basi di dati, i responsabili dell’osservazione strategica, eccetera. Se non sempre si è in grado di sapere con certezza qual è il contenuto di ciascuna di queste denominazioni, tuttavia si constata che esiste qualcosa da designare.

Il fatto è che questa professione, che nelle sue forme originarie è già antica, s’è sempre declinata in una molteplicità di mestieri; l’accumulazione della conoscenza e la diversificazione dei mezzi per accedervi non hanno fatto altro che amplificare una mobilità che è sempre esistita. Sovente accade che un nuovo mestiere appaia per maturazione di una specialità preesistente in seno a un mestiere tradizionale: in tal caso, non c’è rottura né situazione di conflitto. Altre volte, una nuova scuola di pensiero non trova il suo posto nella cultura dominante della comunità entro la quale è nata e provoca una vera scissione; i due mestieri che ne risultano tendono a farsi concorrenza. Così è stato in passato fra certi bibliotecari e i documentalisti.

C’è da dire che, se la professione è molto cambiata, il nostro sguardo su di essa è cambiato ancor più. Le associazioni europee che hanno delegato alcuni dei loro membri al fine di lavorare insieme all’elaborazione di questa *Euroguida I&D*, sono fortemente convinte dell’unicità profonda della professione oltre che dell’originalità di ciascuno dei mestieri che essa abbraccia. Il terreno e le modalità d’azione degli archivisti, dei documentalisti, eccetera, sono senza dubbio differenziati, non meno dei loro linguaggi tecnici o delle loro relazioni con gli oggetti che vanno a trattare. Ma, ad andare al fondo delle cose, le competenze che devono mettere in opera e i principii deontologici sui quali si appoggiano, sono fondamentalmente i medesimi.

Queste associazioni volevano dunque che quest’opera riflettesse, o chiarisse, contemporaneamente, le competenze degli uni e degli altri. Non è stato facile. La premessa dell’edizione del 1999 svela onestamente le sue origini francesi, donde proviene senza dubbio lo spazio preponderante accordato alle attività nonché al linguaggio dei documentalisti oltre all’interpretazione che è stata proposta del titolo. Convinti che sia questo ciò che porta all’Europa delle culture, gli autori del 2004 hanno cercato sistematicamente di andar più lontano, questa volta, pur se nella medesima direzione. Sono stati aiutati da amici che praticavano diversi mestieri (dell’informazione). Essi vorrebbero che questo referenziale (europeo!) fosse veramente quello di tutti coloro che esercitano uno dei mestieri dell’informazione. Essi si ripromettono di raggiungere meglio lo scopo nella terza edizione.

Ma allora, si dirà, perché aver conservato questo titolo un po’ sorprendente, certamente ingombrante e forse ingannevole, con questi “professionisti dell’informazione e della documentazione”? Innanzi tutto, per fedeltà alla prima edizione, che comincia a essere conosciuta ed essere autorevole, e che non si deve rinnegare. Poi, anche perché gli autori non sono riusciti a trovare di meglio, almeno in francese, lingua della versione originale

di questa seconda edizione. Anche in questa lingua molto conservatrice, il termine “documentazione” comincia a essere inteso per ciò che significa: lavoro sui supporti dell’informazione (documenti) d’ogni sorta e perfino, sempre di più, su dati totalmente indipendenti da ogni supporto. Ma il termine è un po’ invecchiato, evocando troppo univocamente l’immagine di una sola varietà di documenti: pile di carta. Bisognava dunque ringiovanirlo evocando la vera materia di questo lavoro: l’informazione. Ma la parola “informazione” ha, dal canto suo, un’accezione troppo ampia, designando anche ciò che fanno i giornalisti. Si è dunque ricorsi a un’alleanza dei due termini, ciascuno dei quali circoscrive il senso dell’altro. Se, nondimeno, nel séguito di quest’opera si vedrà apparire l’espressione “professionista dell’informazione”, ciò sarà soltanto per fare più in fretta.

[Nota del traduttore: nell’edizione inglese dell’*Euroguida*, il paragrafo che precede è stato sostituito con un contenuto differente, con la motivazione che segue. «*This paragraph is not a translation of the original French text. In the original text, this section began with a comparison between a French phrase and its corresponding English expression. When the original sentence was then translate into English, the comparison no longer made sense. Therefore, present paragraph was specially written to replace it in the English edition. It conveys the same idea but seen from the opposite point of view*». Benché la tradizione e l’uso italiano di questi termini corrispondano a quelli validi anche per il francese, che è la lingua dell’edizione originale, si riporta qui di seguito, perché il problema esiste e si ripropone nel più ampio contesto internazionale di derivazione anglosassone, il paragrafo inglese sostitutivo di quello francese. «*This desire to more broadly cover the whole of the competencies used in all occupations within the same profession paradoxically gives birth to that which appears as a difference between the titles, or rather the subtitles, of the English and the French editions. But the difference only actually exists between the semantic content of words which are written in the same way in both languages. That is, the word “documentation” is also English and may be found in dictionaries, glossaries or other reference books, but it is not used commonly. The most specific element of its content (common to both French and English) is conveyed adequately in English by the word “information”. To have the same meaning the French writer would resort to the word “documentation”, and this obligatory use of that word widens its meaning, so that it may indicate any professional activity practised, for instance in a library or elsewhere, to treat any kind of information medium (which we could call “documents”), or even more so data which are totally independent of any medium. In this way, it is fair to call people doing this work “information professionals”. But it is not enough to give them a French title that is a liberal translation of the two English words. “Professionnels de l’information” would be ambiguous. As used in French, the word “information” has inherited a very vast meaning, designating even the work of journalists. This makes it necessary to add to it the word “documentation”, bearing its present rejuvenated meaning. This is why the French compound term “professionnels de l’information-documentation” is the best equivalent to the English “Information professionnals”*».]

A chi si rivolge questa Euroguida?

E così, il nostro progetto, pur restando fondamentalmente il medesimo di quello di cinque anni fa, mostra nei suoi confronti qualche differenza, oltre a quella che riguarda l’obiettivo che abbiamo appena esposto. Si tratta d’identificare le competenze utili o necessarie ai professionisti per svolgere bene il loro lavoro, di raggrupparle secondo la natura di questo lavoro, distinguendo così dei domíni di competenza, oltre a classificarli, entro ogni dominio, secondo il grado di difficoltà del cómpito da ben conseguire, dal meno difficile a quello più difficile, accettando l’ipotesi poco sofisticata secondo la quale quanto più un cómpito è difficile, tanto maggiore debba essere la competenza che esso richiede. A questo bisogna aggiungere una lista delle attitudini che ci si può attendere

dalle medesime persone. Più difficili da valutare che non le competenze propriamente dette, esso non sono tuttavia di minor peso, come diremo più oltre.

L'ambizione degli autori è che quest'opera sia utile:

- a tutti, per comprendere ciò che la professione dell'informazione-documentazione ricopre, le attività che essa implica, le competenze e le attitudini che richiede;
- al professionista in attività, che vuol conoscere meglio il proprio posto di lavoro e identificare le competenze che egli dovrebbe acquisire o migliorare per meglio adattarsi;
- a quello stesso che desidera cambiare d'impiego o migliorare la propria qualificazione e che deve redigere il proprio curriculum vitae;
- all'imprenditore-reclutatore, che vuol definire con precisione il profilo del collaboratore che si propone di assumere;
- al giovane in cerca d'orientamento professionale, che cerca di sapere se possiede o meno le attitudini necessarie alla professione dell'informazione-documentazione;
- al professionista che auspica di migliorare il proprio stato, iscrivendosi a una formazione dove potrà acquisire una competenza supplementare;
- al responsabile di un insegnamento o di una formazione, che vuol far evolvere i suoi programmi, o ai formatori che vogliono modernizzare i contenuti pedagogici delle formazioni, per adattarli meglio alle aspettative e alle domande dell'ambiente professionale;
- al professionista che ambisce sviluppare le competenze degli utenti, per permettere a lui stesso di caratterizzare il grado di "cultura dell'informazione" di costoro, sia per farla circolare sia per accedervi e utilizzarla.

Le competenze professionali: domini e gruppi

Come nella prima edizione, le competenze sono intese qui come «l'insieme delle capacità necessarie all'esercizio di un'attività professionale, nonché la padronanza dei comportamenti richiesti». Concretamente, questa definizione implica che le *attività professionali* siano l'elemento osservabile che fornisce un punto di partenza per l'analisi - l'attività essa stessa essendo definita come «insieme coerente dei compiti elementari concorrenti a un risultato omogeneo e duraturo».

Esempio: il trattamento fisico dei documenti. Si tratta di un'attività alla quale una messe di professionisti consacra una parte più o meno importante (e, il più delle volte dei casi, la totalità) del suo tempo. Essa tende senza dubbio a ottenere «un risultato omogeneo e duraturo», cioè quello di «ordinare, proteggere, conservare, restaurare e trasmettere al pubblico supporti di ogni natura» elettronica o meno. Essa si articola in un grande numero di compiti elementari, come l'effettuare piccole riparazioni, proteggere i documenti dal furto, verificare le condizioni d'immagazzinamento, preparare una giacenza per il legatore, eccetera. Non si tratta, dunque, di un'attività nel senso proprio del termine, ma di un'insieme d'attività e di compiti che, presi nella loro totalità, costituiscono un dominio d'attività abbastanza definito affinché lo si possa nominare. Ciascuno di questi compiti o attività reclama una competenza (o una sotto-competenza) sua propria. Tutti questi compiti hanno in comune il rendere possibile il dispiegamento delle attività rilevanti del dominio considerato, che possiamo chiamare "dominio di competenza". Le competenze (o sotto-competenze) che ne fanno parte restano, non di meno, disponibili per contrarre

altre alleanze con altre competenze, per rispondere ai bisogni di competenza di altri domini d'attività.

La prima edizione dell'*Euroguida* aveva riconosciuto ed esplorato trenta di questi domini; questa edizione ne porta il numero a trentatré, ripartiti in cinque gruppi.

Il gruppo "*I - Informazione*" è quello più importante perché raggruppa da solo dodici domini di competenza che costituiscono ciò che si può considerare "il cuore del mestiere"; ciò significa che ogni professionista dell'informazione deve possedere, a un livello più o meno elevato e in diverse condizioni di lavoro, tutte queste competenze, sia che si tratti di un assistente di biblioteca o dell'incaricato del monitoraggio strategico in un laboratorio farmaceutico. Si trovano in questo gruppo le competenze necessarie per il trattamento dell'informazione insieme con quelle che riguardano i supporti dell'informazione sia perché, nella realtà del lavoro dei professionisti, questi due poli tradizionalmente distinti cominciano ad accostarsi l'uno all'altro, sia per evitare di fornire argomenti a coloro che si ostinano a distinguere l'una dall'altra queste due faccette del lavoro documentario.

Il secondo gruppo: "*T - Tecnologie*" risponde a una logica differente. I cinque domini che esso raggruppa non hanno in comune il fatto di assicurare una grande funzione essenziale, ciascuno con il suo orientamento e i suoi mezzi, ma quello di utilizzare i medesimi strumenti materiali e intellettuali offerti dallo sviluppo delle tecnologie cosiddette "nuove" cioè, essenzialmente, l'informatica. È per questo che il dominio chiamato "Pubblicazione ed edizione" si trova in questo gruppo, in quanto si è riscontrato che i redattori sono stati più sensibili all'intervento crescente degli strumenti informatici in tutte le tappe del processo di pubblicazione, che non al ruolo giocato da quest'ultimo nell'insieme dei mezzi di comunicazione dell'informazione al pubblico.

Con i gruppi C ed M si approda a una logica più cartesiana. Il gruppo "*C - Comunicazione*" è richiamato dal gruppo I, tanto le nozioni di informazione e di comunicazione sono vicendevolmente solidali, e tanto complementari sono gli strumenti impiegati da entrambe. Qualcuno potrebbe trovare un po' scolastico il fatto di aver dato una collocazione così importante a delle competenze tanto banali e apparentemente implicite come il saper leggere e il saper scrivere tanto nella propria lingua quanto in una (o più) lingua straniera. Ma coloro che hanno avuto l'occasione di vedere all'opera (o alla prova) certi giovani diplomati che disprezzano queste futilità, giudicheranno senza dubbio che si tratta di qualità forse modeste, ma che non è inutile valorizzare, anche se se si è ai margini del vero lavoro dell'informazione.

Il gruppo "*M - Management (Gestione)*" può sembrar rilevato da un'altra disciplina, che di fatto è insegnata come tale nelle università di tutta Europa. Ma ciò che le è valso il posto non trascurabile che occupa qui è stato la coscienza sempre più affermata che ogni attività umana, qui quella che si applica all'informazione, debba essere governata e che le esigenze di questa gestione hanno delle ripercussioni sulla qualità stessa dell'informazione da trasferire e su quella degli strumenti che servono a questo trasferimento.

Si potrà manifestare più stupore con il gruppo "*S - Altre conoscenze*", tanto più che esso contiene attualmente un solo dominio di competenza bizzarramente chiamato "Conoscenze complementari". Dev'essere ben chiaro che non può trattarsi di una competenza già evocata nell'uno o nell'altro dei trentadue domini precedenti e che si vuol rendere più attraente,

come a voler dare un strato supplementare di tinta su dei muri che si vogliono più brillanti. Non si tratterebbe nemmeno di una disciplina completamente differente dall'informazione-documentazione, ma nella quale l'interessato ritenga di essere egualmente versato. Beneficerebbe, allora, di una doppia competenza, come il dottore in farmacia che ottenesse di essere certificato come manager in informazione-documentazione: questa doppia competenza gli attirerebbe verosimilmente delle proposte d'impiego. Ma non sarebbe certamente questa *Euroguida* a essergli della minima utilità per valutare le sue qualità di farmacista.

Al contrario, le possibilità di valutazione aperte dal dominio S01 possono essere benvenute per un candidato che, dovendo trattare delle informazioni o dei documenti di una natura particolare, sarebbe per questo obbligato a mobilitare delle competenze appartenenti a un dominio esterno ai trentadue domini precedenti; potrebbe farle validare sotto la copertura di S01 e accrescere così il suo capitale riconosciuto. Per esempio, un professionista dell'informazione che dovesse, per il proprio lavoro, ricercare o analizzare delle informazioni relative ai prodotti chimici o farmaceutici, potrebbe porre innanzi il livello di competenza acquisito nel dominio della chimica e, particolarmente, dei sistemi di rappresentazione delle molecole chimiche utilizzati nelle banche dati specialistiche. Un altro, che dovesse lavorare su un fondo di documenti molto antichi, potrebbe prevalersi delle sue competenze e della sua esperienza in paleografia. Un professionista impegnato nella raccolta e nel trattamento di informazioni destinate ad alimentare un sistema d'informazione geografica, potrebbe rifarsi alle sue conoscenze e al suo saper-fare in materia di tecniche di rappresentazione e di codifica dei dati topografici e di altri metadati specifici nel campo geografico.

In tutti i casi di questo tipo, che fuoriescono dal quadro professionale che deve rispettare questa *Euroguida*, il dominio S01 può fornire una sorta di metaguida, uno schema troppo astratto per essere utilizzato come tale, ma che può essere declinato sotto un grande numero di forme concrete secondo l'esperienza intellettuale particolare di chi vorrà servirsene. Si tratta, fin d'ora, di una porta aperta verso utilizzazioni sì ancora mal definite, ma delle quali l'esperienza potrà far riconoscere l'importanza.

I livelli di competenza

Tutte le competenze menzionate in questa *Euroguida*, lo sono perché sono utili al professionista dell'informazione-documentazione per esercitare al meglio il suo mestiere o perché possono essergli utili in certe circostanze. Ciò non significa, evidentemente, che tutte le competenze che potrebbero essere utili vi siano menzionate, né che un medesimo professionista debba possedere tutte le competenze che vi sono menzionate. Non le posseggono tutti o, almeno, non al medesimo grado, come dimostra l'esperienza più banale, e si potrebbero classificare tutti i membri di un gruppo in funzione della loro più o meno grande competenza in un determinato dominio. La classificazione non sarebbe identica in tutti i domini.

Queste competenze non sono descritte astrattamente, ma sono illustrate da esempi generalmente presi da situazioni reali. Posto di fronte a una determinata situazione, o interpellato su un problema, un professionista che possieda la competenza richiesta risponderebbe in un certo modo. A seconda della difficoltà della domanda posta, è possibile

valutare il grado di competenza rivelata dalla risposta data. È anche possibile raggruppare queste risposte in classi che presentino all'incirca il medesimo grado di difficoltà, e siano quindi suscettibili di rivelare il medesimo grado di competenza. Così, sono raggruppati in classi gli esempi che sono qui dati per ogni dominio di competenza, cioè per ciascuno dei domini d'attività professionale per i quali è necessaria una competenza per agire efficacemente. Ancora, non si tratta che di esempi, scelti come tipici sia di un intero frammento del lavoro professionale sull'informazione, sia di un solo mestiere specifico. Anche se questi esempi possono sembrare numerosi, non ci si propone mai di rappresentare la totalità delle attività o dei mestieri che si possono incontrare entro un dominio di competenza. Non essendo altro che esempi, possono sempre essere rimpiazzati da altri. Bisogna dunque convincersi bene che l'insieme degli esempi allegati per un dato dominio di competenza non copre tutti gli aspetti di quel dominio.

In questa *Euroguida*, gli esempi dati per ciascuno dei trentatré domini di competenza sono stati raggruppati in quattro categorie, che corrispondono alle situazioni professionali tipiche più frequenti. Altrimenti detto, nell'*Euroguida* tutti gli esempi dati e suscettibili di descrivere ciò che deve saper fare un professionista, sono raggruppati in quattro livelli, secondo la loro difficoltà. Un professionista è ritenuto competente in un certo livello X entro un dato dominio se si dimostra capace di rispondere alle domande che l'*Euroguida* ha classificato in questo dominio al livello X (o a ogni altra domanda che un esperto ritenga del medesimo livello), e se non riesce a rispondere alle domande classificate nel livello X+1.

I quattro livelli sono così definiti:

Livello 1 - Sensibilizzazione. L'interessato si accontenta di usare gli strumenti, pur se gli è necessaria una cultura generale di base nel dominio (essenzialmente, conoscenza del vocabolario di base e capacità di porre in esecuzione qualche elemento pratico e concreto).

Livello 2 - Conoscenza delle pratiche. L'interessato dispone di uno strumento di lettura e di espressione dei fenomeni studiati. Può collaborare con esperti dell'argomento. Si tratta del primo livello professionale (uso di un saper-fare pratico). Sa manipolare gli strumenti di base, svolgere compiti specialistici o ripetitivi, trasmettere delle istruzioni pratiche.

Livello 3 - Padronanza degli strumenti. L'interessato conosce esistenza e contenuto delle tecniche, sa definirle, parlarne e usarle. Sa interpretare una situazione ed esprimere giudizi che implicino un adattamento del compito o la creazione di uno strumento. Sa selezionare singole azioni e combinarle in azioni complesse.

Livello 4 - Padronanza delle metodologie. L'interessato usa una data tecnica ma può applicarla ad altre circostanze, spostarla ad altre pratiche, trovarle altri domini d'applicazione, migliorarla, adattarla o usarla in modo più sofisticato. Sa concepire nuovi strumenti o prodotti e adottare un approccio strategico o globale per la sua attività. Percepisce la complessità delle situazioni e può trovare appropriate soluzioni originali.

Le attitudini richieste

La definizione richiamata più sopra, e che ha fornito la base di partenza per il gruppo dei redattori, dopo aver ricordato che le competenze sono «l'insieme delle capacità necessarie», aggiunge anche: «la padronanza dei comportamenti richiesti». Ora, tutto ciò che è stato scritto fin qui in questa *Euroguida* e che è stato commentato in questa «presentazione», concerne delle capacità. È ora di occuparci anche dei comportamenti che sono,

effettivamente, essenziali nell'attività professionale. Da essi discende sovente l'efficacia della persona, il suo buon inserimento nell'ambiente di lavoro e il fatto che l'apporto delle sue competenze venga percepito come un arricchimento collettivo dal gruppo del quale fa parte e non come un mezzo per manifestare la sua superiorità. Si constata, d'altronde, leggendo le offerte d'impiego in questa professione, che la maggioranza di esse menziona in primo luogo, le attitudini richieste ai candidati come, per esempio, "spirito di gruppo", "apertura al dialogo", "capacità decisionali", "perseveranza", eccetera, ed è solo dopo, e nemmeno sempre, che viene menzionata la formazione richiesta ed eventualmente i diplomi ottenuti.

Ciò malgrado, le attitudini, cioè le disposizioni, naturali o acquisite, che inducono i comportamenti, vengono meno sovente e meno precisamente descritte e analizzate che non le competenze tecniche. Anche questa *Euroguida*, i cui autori sono convinti dell'importanza di queste attitudini e della necessità di valorizzarle, non dedica ad esse che poche pagine.

Il fatto è che il ruolo giocato dalle attitudini è meno evidente. Una competenza è un elemento misurabile (e anche a livelli differenti, com'è mostrato in questa guida), viene acquisita e sviluppata mediante un processo consolidato e osservabile di formazione, i suoi risultati, infine, sono visibili e si può distinguere facilmente il professionista veramente competente da colui che semplicemente pretende di esserlo. Al contrario, un'attitudine non è che una possibilità positiva, quasi una scommessa sul futuro, un tratto del carattere che, sembrando preannunciare il successo professionale, può rivelarsi più tardi nient'altro che una causa d'insuccesso o un velo tirato a nascondere delle insufficienze. Il carattere congetturale di qualsiasi previsione fondata sulla constatazione, reale o immaginaria, di attitudini senza dubbio, al momento, presenti, ma delle quali non si può sapere come evolveranno, non dà sufficienti garanzie di apprezzamento.

Un altro ostacolo allo studio serio delle attitudini è dato dal carattere generalmente vago e molto ampio dei termini usati per descriverle: "capacità di comunicazione. creatività". Sì, certo, ma chi non comunica con gli altri? Chi non crea nulla, foss'anche un sogno? Cercando di approfondire il contenuto di queste formule, si può arrivare alla conclusione che non si tratti che di gradazioni di facoltà possedute, più o meno, da tutti: alcuni comunicano più facilmente e meglio di altri, alcuni sanno creare con le mani, mentre altri immaginano costruzioni nella mente. Le formule prese come esempio hanno un valore generale. Se possono designare, a un certo momento, un individuo il cui progetto consiste nel fare dell'informazione la propria carriera, altrettanto bene possono essere applicate a chi, anni dopo, si ritrova a frequentare un corso di analisi economica: senza dubbio, costui conserva le sue attitudini, ma non si fa scrupolo di applicarle a un'attività estranea all'informazione.

Tale mancanza di specificità nelle relazioni fra un'attitudine, che si può giungere a isolare e a definire, e il settore professionale nel quale è inserito un individuo, sembra, proprio per questa aleatorietà, rifiutare la possibilità di un'analisi che tenderebbe ad essere, per tendenza naturale, troppo generica. Se non si danno che casi particolari, diventa vano cercare relazioni significative fra un'attitudine e una pratica professionale: presunti agglomerati di densità in un'area piuttosto che in un'altra non sono che effetto del caso.

Per fortuna, esiste un mezzo per conoscere meglio le attitudini: si tratta di approfittare del fatto che esse inducono dei comportamenti, degli insiemi di azioni e reazioni osservabili in un individuo. Sono dunque questi comportamenti osservabili a consentire di riconoscere le attitudini che li generano.

Questa osservazione rimane tuttavia difficile tanto che non è oggetto di pratica corrente - non c'è una base solida per compararne costi e benefici. Si può, ciò non ostante, ricordare che nel quadro già evocato del progetto DECIDoc era stata elaborata una metodologia per facilitare questa valutazione delle attitudini (cfr il rapporto inedito *Outils d'évaluation des compétences, 2e partie : Évaluation des aptitudes*. Paris, 1999). Questo metodo si basava su informazioni raccolte da quattro o cinque persone; era dunque pesante e costoso. Tuttavia, la sua concezione induce a credere che, proseguendone la sperimentazione e la riflessione, sia possibile creare uno strumento più maneggevole.

In questo senso, ci si può chiedere se la valutazione debba sempre consistere in una misurazione. Senza dubbio, tutti gli sforzi metodologici, fatti per quantificare la valutazione per renderla il più possibile obiettiva e sottrarla agli umori degli uomini e delle donne che ne restano i giudici, sono positivi e costituiscono un progresso. Ogni qual volta si presenta la possibilità di effettuare una misurazione, bisogna effettuarla, ma ciò non significa che tutto debba essere misurato, per la semplice ragione che non tutto è misurabile. I candidati o postulanti a un impiego o a un certificato restano, essi stessi, uomini e donne. Non sono, cioè, dei meccanismi che, una volta ben regolati, funzionino senza errore: persiste da qualche parte, in loro, uno spazio inesplorato nel quale misura e calcolo sono ignorati e che costituisce senza dubbio una componente importante della loro personalità.

Questo spazio potenziale di sviluppo personale si appoggia su un insieme di attitudini alcune delle quali hanno già potuto esprimersi in un contesto professionale o personale. È per questo che ai candidati a un impiego viene chiesto di includere nel *curriculum vitae* i loro centri d'interesse: serve per comprendere in quale ambiente un'attitudine come la "curiosità di spirito" porti un individuo a cercare informazioni in contesti molto differenti come, per esempio, la genealogia, le lingue, i viaggi, l'astronomia.

Non sono d'altronde elementi di questo tipo che intervengono nei giudizi degli uomini anche più saggi e qualche volta li dirigono verso sentieri inaspettati? Quale membro di una giuria, sia che si tratti di una corte di tribunale o di un comitato universitario, potrà assicurare che le sue decisioni siano state prese sulla base dei soli calcoli consentiti dalle misurazioni che aveva potuto prendere e controllare? In altre parole, si accetta che, nella presa di decisioni così gravide di conseguenze, possano intervenire, per quanto poco lo possano, elementi non misurabili come i sentimenti (simpatia, ammirazione, disprezzo, eccetera). Nel medesimo modo, le attitudini non sono direttamente misurabili e perciò sono difficili da valutare. Questa difficoltà, che nasce dalle insufficienze dei nostri strumenti di misura e dai nostri apparati concettuali, non giustifica l'ignoranza della loro presenza e del loro ruolo tra gli elementi che costituiscono la competenza.

Quali attitudini sono "principali"?

Decidendo di dedicare alle attitudini un'intera sezione, magari un po' più generosa di quella dell'edizione 1999 dell'*Euroguida*, i responsabili della presente edizione hanno molto saggiamente imposto che non ci si limitasse alle attitudini "principali". Ora, come riconoscere quali sono le attitudini "principali"? La risposta più accettabile a questa domanda è stata: quelle che sono più utili alla professione dell'informazione.

Ma, così facendo, la difficoltà non viene che spostata: in che consiste questa utilità e come la si può misurare per poter dire che un'attitudine sia più utile di altre a questa professione? Su questo punto non si può avere molto di più che impressioni, piuttosto che certezze. Si possono facilmente metter fuori gioco in un solo colpo le attitudini che non hanno alcun evidente rapporto con il lavoro dell'informazione, come quelle necessarie, per esempio, a praticare uno sport. Ciò non apporta, tuttavia, alcun principio di gerarchia o di classificazione che possa essere applicato alle attitudini. È perciò giocoforza affidarsi all'opinione comune, in particolare quella posseduta dai datori di lavoro e dai reclutatori, cioè da coloro che pubblicano offerte di lavoro nelle quali sono frequentemente richieste attitudini. L'analisi, così, di un *corpus* di queste offerte, controllate mediante interviste con consulenti professionisti, donne e uomini che conoscono bene il terreno e nel quale intrattengono contatti multipli, rimane il metodo migliore per riconoscere quali sono, in un dato momento, le attitudini "principali" o, almeno, quelle che sono considerate tali dai loro utilizzatori.

È così che sono state scelte le quindici attitudini che sono menzionate e definite nella prima edizione dell'*Euroguida*. Cinque anni dopo, questo esercizio è stato ripetuto. Ciò ha permesso non solo di confermare la pertinenza della lista del 1999, ma anche di identificare nuove e pressanti richieste, così che la lista presentata qui comprende venti attitudini, le quindici del 1999 e altre cinque che vi sono state aggiunte: autonomia, discrezione, disponibilità, attitudine alla negoziazione e reattività. La lista completa è data più sotto.

Il ruolo delle attitudini nell'esercizio della professione

In conformità con i principi sopra richiamati, queste attitudini non sono appannaggio dei soli professionisti dell'informazione. La maggior parte di esse è di natura abbastanza generale da avere altrettanta importanza in molti altri settori professionali, ma ciò che importa qui è lo spazio che esse occupano nell'attività corrente dei professionisti dell'informazione. Per riconoscere questo spazio, bisogna collocare l'analisi al livello delle situazioni professionali. Ogni professionista, per esempio il conservatore di una biblioteca di ricerca, si trova globalmente in una situazione specifica, determinata in misura molto ampia dallo statuto dell'ente al quale appartiene, dalla sua posizione gerarchica nell'ente, eccetera. Ma nel medesimo tempo, in una medesima giornata, egli si trova successivamente in un grande numero di situazioni differenti: discute degli orari di lavoro con una delegazione sindacale, firma delle fatture, riceve un collega straniero, verifica la catalogazione di un lotto di documenti in lingua araba recentemente acquisito, eccetera

Da un lato, dunque, per questo professionista, c'è una situazione unica e ben determinata; da un altro lato, c'è tutta una serie di situazioni diverse che non appartengono indifferentemente all'uno come all'altro individuo, a un quadro di lavoro come a un altro. Volendo caratterizzare le situazioni professionali nelle quali una data attitudine gioca un certo ruolo, bisogna inizialmente determinare a quale livello esaminare queste situazioni. Un'analisi indipendente delle attività correntemente esplicate da un professionista permette d'identificare e di nominare una quindicina di situazioni tipiche. Questo numero rischia, tuttavia, d'essere un po' troppo alto in rapporto alle venti attitudini per le quali vogliamo determinare dove la loro presenza sia più visibile: ciò le condurrebbe a una dispersione eccessiva o a una concentrazione esagerata, che è meglio entrambe evitare. Il rapporto

numerico più favorevole per ottenere risultati interpretabili dovrebbe essere tale per cui il numero delle categorie, alle quali possa essere applicata ciascuna delle venti attitudini in causa, sia compreso fra un terzo e la metà di questo ultimo numero - cioè da un minimo di sei a un massimo di dieci.

Tenuto conto del desiderio supplementare che le situazioni studiate siano in ultima analisi d'importanza pressoché uguale, si è stabilita una lista di sei situazioni fondamentali:

- A - (Essere o entrare in) Relazioni interpersonali**
- B - Ricercare**
- C - Analizzare**
- D - Comunicare (nel senso di trasmettere ad altri un oggetto, un'informazione, eccetera)**
- E - Gestire (risorse, raccolte, eccetera)**
- F - Organizzare (un sistema, un servizio, un'attività, eccetera)**

È ora possibile introdurre un ordine nella lista globale delle venti attitudini, associando ciascuna alla situazione professionale nella quale essa sembra avere le migliori opportunità di essere usata. Nella sezione della lista che segue il nome di ciascuna delle sei situazioni fissate, le relative attitudini sono classificate secondo l'ordine alfabetico (o, eventualmente, secondo la parola più importante) del loro nome.

Le attitudini come elementi delle competenze

Secondo la definizione adottata in questa guida, le attitudini sono uno degli elementi costitutivi della competenza. Specificamente, le si potrebbe considerare come elementi trasversali che non si aggiungono agli altri specifiche conoscenze o a un determinato sapere, ma che si combinano con questi in diverse modalità, per rendere le competenze più naturali per chi le esercita, più conviviali per chi ne raccoglie i frutti. Questo ruolo delle attitudini meglio appare qualora si esamini la ripartizione delle venti attitudini principali entro i sei orientamenti che abbiamo identificato.

1 - Il gruppo più numeroso è quello delle sette attitudini verso le diverse forme di relazioni interpersonali nonché verso la comunicazione nel suo senso più ampio. Esse umanizzano in qualche modo quel vasto campo della comunicazione tra gli umani che ha necessità sì di competenze tecniche (l'*Euroguida* rende loro giustizia consacrando uno dei sei gruppi dei domini di competenza) ma anche del calore dei propositi e dei comportamenti degli interlocutori. Questi ultimi non sono macchine ma esseri viventi che mettono in azione una o più attitudini in loro possesso.

2 - Un numero quasi altrettanto grande di attitudini (cinque invece di sette) è orientato verso il polo dell'“organizzare”. Si tratta meno, qui, di capacità dello spirito, come la maggioranza delle attitudini del gruppo “relazioni”, che non delle attitudini da adottare dinnanzi a evenienze o a situazioni; si potrebbe dire: di fronte alla realtà. Queste attitudini giocano un ruolo simile in quasi tutti i campi dell'attività umana, pur essendo certamente apprezzate e ricercate in quello dell'informazione-documentazione. Coloro che entrano in questo settore di attività professionale non sono di solito specialmente attratti dalla prospettiva di dover organizzare alcunché; spesso non ci pensano affatto, ma ben presto la realtà s'impone ed

essa è tale per cui c'è molto da organizzare, a tutti i livelli. Coloro che posseggono una di queste preziose attitudini che facilitano il contatto con questa realtà, se ne troveranno avvantaggiati e saranno particolarmente utili ai gestori dei servizi documentari.

3 - Per compensazione, sono i domini di competenza più tecnici, e che costituiscono il nucleo del mestiere (cercare, analizzare, conservare, trasmettere, eccetera), a veder orientarsi verso di loro il minor numero di attitudini, di modo che queste non costituiscono che un elemento minore nella costruzione delle corrispondenti competenze, il che può, d'altra parte, evolvere in sensi ben differenti. Consideriamo, per esempio la situazione assai solita della comunicazione materiale (documenti in una biblioteca, citazioni in una base di dati bibliografici, tabelle numeriche in una base di dati statistici, eccetera). Due attitudini differenti (tra le venti recensite) possono caratterizzare il comportamento del professionista che si trova in questa situazione. Un'attitudine reattiva lo condurrà a soddisfare un utente nel più breve tempo possibile. Ma se la sua attitudine più marcata è rivolta al rispetto scrupoloso della riservatezza, tenderà a circondarsi di precauzioni, a verificare sotto tutti gli aspetti che il fatto di acconsentire alla domanda che gli è rivolta non rischi di causare alcun danno né al suo datore di lavoro né a lui stesso né al richiedente, né a coloro che furono all'origine del documento né all'informazione cercata. Naturalmente, la durata media delle transazioni che passano per le mani del secondo professionista ne risulterà allungata.

4 - Le note che precedono sono indirizzate ad aiutare l'utente a meglio identificare le attitudini che egli incontra, a situarle in rapporto alle principali situazioni professionali e a valutare il loro ruolo nella costruzione delle competenze che una di queste situazioni richiama: in breve, a fare il miglior uso possibile di una data attitudine. C'è, infatti, un uso buono e uno cattivo delle attitudini. Non lasciamoci intrappolare dalle parole. Le attitudini sono ordinariamente considerate come valori positivi, e questa è la posizione assunta nelle pagine precedenti. Ma certe attitudini sono ambivalenti e possono divenire un ostacolo. A titolo d'esempio, la "curiosità di spirito" è presentata come una disposizione propria ad aiutare e motivare il professionista in situazioni di ricerca, il che è unanimemente considerato come una situazione "virtuosa". Ma essa può anche condurre l'individuo che la possiede a distogliere costantemente lo sguardo da un oggetto all'altro, a interessarsi successivamente a ogni sorta di argomenti senza approfondirne nessuno e dunque senza poter fissare su alcuno una competenza effettiva. Insomma, affinché essa non si perda in bizzarrie, la curiosità di spirito deve allearsi a un'altra attitudine, come il rigore.

Le attitudini sono state evocate qui come elemento esplicativo dei comportamenti oltre che come elemento costitutivo delle competenze. Sarebbe pericoloso fidarsene completamente e lasciarle sole a costruire le competenze. Ma sarebbe un'incresciosa miopia non vederle nella loro azione e non riconoscer loro il posto che occupano nelle competenze di un professionista.

Le pagine finali

L'*Euroguida* termina in modo classico.

Il **Glossario** esplicita l'accezione dei termini che gli autori usano costantemente e che designano gli oggetti che costituiscono la materia di questa guida: competenza, capacità, attitudine, mestiere o professione, profilo di competenza, eccetera

L'**Indice** è del tipo arricchito: vi si sono introdotte alcune parole che il caso non aveva fatto entrare in nessuno degli esempi riportati nei diversi domini di competenza, ma che sono importanti per guidare l'utilizzatore verso uno di questi campi dove egli ritrova l'ambiente semantico del termine. I co-autori sperano che questa ricchezza (virtuale) renderà più sopportabile l'insufficienza tecnica che permette alle parole che compaiono nell'indice di rinviare soltanto al numero del dominio di competenza nel quale si trovano, invece che a un punto precisamente localizzato.

La lista dei **Ringraziamenti** è lunga: si è voluto farvi figurare i nomi di tutti coloro che, in un modo o in un altro, sostanzialmente o occasionalmente, hanno apportato un contributo a questo libro. Malgrado le omissioni inevitabili, ma del tutto involontarie e per le quali si chiede indulgenza, la lista testimonia il carattere realmente collettivo di quest'opera. Essa stessa può essere vista come la firma collettiva dei co-autori.

Chi vi ha lavorato sa bene che questo libro non è senza difetti e altri, lettori meno coinvolti nella sua realizzazione, non mancheranno di evidenziarli. Prima di uscire alla luce del sole, esso ha conosciuto numerose versioni successive, dopo di che ci si è dovuti fermare, perché l'esercizio stava diventando vano e soprattutto perché c'era bisogno del prodotto finito, sia pure imperfetto, che diversi gruppi stavano attendendo per farne uno strumento del loro proprio lavoro.

Dunque, eccolo. A vederlo sotto forma di oggetto finito che si può toccare, aprire, leggere, ci si rende meglio conto di ciò che si dovrebbe (meglio: si dovrà) fare affinché la sua terza edizione ne sia migliorata e più comodamente utile. Il *dossier* di questa terza edizione è aperto e non è già più vuoto. Per raggiungere questo nuovo scopo occorrerà del lavoro e occorreranno delle competenze. Sarà anche necessario che le associazioni professionali vi apportino risorse, manifestino il loro interesse, non siano avare di incoraggiamenti: sta a loro assumere le proprie responsabilità.

- I -

I campi di competenza

INFORMAZIONE
TECNOLOGIE
COMUNICAZIONE
GESTIONE
ALTRE CONOSCENZE

Elenco dei campi

Gruppo I - INFORMAZIONE

- I01 - Interazione con gli utenti e con i clienti
- I02 - Comprensione dell'ambito professionale
- I03 - Applicazione del diritto dell'informazione
- I04 - Gestione dei contenuti e della conoscenza
- I05 - Identificazione e validazione delle fonti d'informazione
- I06 - Analisi e rappresentazione dell'informazione
- I07 - Ricerca dell'informazione
- I08 - Gestione delle collezioni e dei fondi
- I09 - Arricchimento delle collezioni e dei fondi
- I10 - Trattamento materiale dei documenti
- I11 - Progettazione ambientale ed equipaggiamento
- I12 - Concezione di prodotti e servizi

Gruppo T - TECNOLOGIE

- T01 - Concezione informatica di sistemi d'informazione documentaria
- T02 - Sviluppo informatico delle applicazioni
- T03 - Pubblicazione ed edizione
- T04 - Tecnologie dell'Internet
- T05 - Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Gruppo C - COMUNICAZIONE

- C01 - Comunicazione orale
- C02 - Comunicazione scritta
- C03 - Comunicazione audiovisiva
- C04 - Comunicazione informatica
- C05 - Pratica di una lingua straniera
- C06 - Comunicazione interpersonale
- C07 - Comunicazione istituzionale

Gruppo M - MANAGEMENT (GESTIONE)

- M01 - Gestione globale dell'informazione
- M02 - Marketing
- M03 - Vendita e diffusione
- M04 - Gestione del bilancio
- M05 - Gestione di progetto e pianificazione
- M06 - Diagnostica e valutazione
- M07 - Gestione delle risorse umane
- M08 - Formazione e attività pedagogiche

Gruppo S - ALTRE CONOSCENZE

- S01 - Conoscenze complementari

Gruppo I

INFORMAZIONE

- I01 - Interazione con gli utenti e con i clienti
- I02 - Comprensione dell'ambito professionale
- I03 - Applicazione del diritto dell'informazione
- I04 - Gestione dei contenuti e della conoscenza
- I05 - Identificazione e validazione delle fonti d'informazione
- I06 - Analisi e rappresentazione dell'informazione
- I07 - Ricerca dell'informazione
- I08 - Gestione delle collezioni e dei fondi
- I09 - Arricchimento delle collezioni e dei fondi
- I10 - Trattamento materiale dei documenti
- I11 - Progettazione ambientale ed equipaggiamento
- I12 - Concezione di prodotti e servizi

I01

INTERAZIONE CON GLI UTENTI E CON I CLIENTI

Utilizzare le differenti forme d'interazione con gli utenti dell'informazione (accoglienza, orientamento, riformulazione, formazione) per comprendere e seguire i loro bisogni d'informazione, permetter loro di gestire al meglio l'informazione e di sviluppare una certa cultura dell'informazione.

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Accogliere il pubblico e orientarlo nelle risorse dell'istituzione, applicando le procedure stabilite e presentandone gli strumenti messi a disposizione degli utenti (opuscoli d'accoglienza, guide agli utenti, eccetera).
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: informazione, ragguaglio, dato, documento, riferimento, collocazione, repertorio, domanda, bisogno, utente finale, cliente, ricercatore, politica documentaria, servizio all'utenza, eccetera
3. Conoscere, spiegare e far applicare il regolamento della biblioteca.

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Prendere in carico la domanda espressa da un utente, scioglierne il significato e situarla nel contesto di una procedura di ricerca d'informazione.
2. Consigliare e orientare i pubblici verso le risorse interne ma anche verso quelle esterne; fornire risposte appropriate anche a domande impreviste.
3. Ideare e presentare guide destinate agli utenti e altri prodotti pedagogici, con l'obiettivo di sviluppare la cultura informativa degli utenti e di formarli alle risorse documentarie, sul posto o a distanza.
4. Iniziare l'utente all'utilizzazione della banca dati o del portale documentario del servizio di documentazione o della mediateca.

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Adattarsi ai bisogni degli utenti e dei clienti, anticipandoli sulle domande.
2. Determinare e far precisare i bisogni d'informazione per i decisori, e le loro preferenze in materia di comunicazione.
3. Comparare il valore per l'utente del servizio reso, con il suo costo economico.
4. Valorizzare le competenze e i servizi resi dai professionisti dell'informazione.
5. Concepire e realizzare attività finalizzate a sviluppare la cultura informativa degli utenti o dei clienti, sul posto o a distanza.
6. Organizzare esposizioni, avvenimenti culturali, conferenze, dibattiti pubblici con i fondi librari disponibili e in collaborazione con gli utenti, sia all'interno sia all'esterno dell'istituzione.
7. Assistere, in quanto professionisti dell'informazione-documentazione, gruppi di lavoro degli utenti dell'informazione.

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Teorizzare sui bisogni, sulle rappresentazioni e sugli usi dell'informazione, specialmente sui nuovi bisogni.
2. Concepire e proporre le politiche, le azioni e gli strumenti collettivi per assicurare le interazioni con gli utenti (guida metodologica, FAQ di domande-tipo).
3. Promuovere presso gli utenti un'etica e un comportamento corretto nell'uso dell'informazione.
4. Sensibilizzare e coinvolgere, nella formazione degli utenti, anche gli altri servizi, come quello informatico.

VEDI ANCHE

C06 - Comunicazione interpersonale

M02 - Marketing

M06 - Diagnostica e valutazione

M08 - Formazione e attività pedagogiche

COMPRENSIONE DELL'ÀMBITO PROFESSIONALE

Orientarsi nell'ambito professionale nazionale e internazionale dell'informazione e della documentazione, oltre che nell'ambiente politico, economico e istituzionale della Società dell'informazione, al fine di contribuire a far riconoscere sia la professione sia il suo posto nella società. Acquisire una cultura e un'identità professionali che si esplicano nella conoscenza degli attori, del vocabolario, della storia, dei luoghi d'incontro e di scambio tipici della professione e delle professioni connesse, e che consentano d'essere più efficaci nel proprio lavoro e di gestire la propria evoluzione professionale.

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Identificare le principali organizzazioni professionali dell'informazione e della documentazione della propria regione e del proprio Paese, e seguirne le attività.
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: politica dell'informazione, economia dell'informazione, produttore, server o servente, intermediario, utente finale, sindacato, mestiere, consulente, deontologia, normalizzazione, certificazione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Descrivere l'organizzazione della professione, le principali categorie di attori pubblici, associativi e di mercato dell'informazione (documentazione, biblioteche, archivi, intelligenza economica), e le loro situazioni statutarie.
2. Identificare le trafile e i luoghi di formazione e di certificazione in informazione-documentazione del proprio Paese.
3. Localizzare e sfruttare le pubblicazioni professionali specializzate, le possibilità di formazione continua, eccetera

4. Identificare i principi giuridici e deontologici che s'impongono alla professione.

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Interpretare i grandi principi che determinano la politica e l'economia dell'informazione nel proprio Paese o nella propria regione.
2. Identificare l'organizzazione della professione e le trafile della formazione e della certificazione di altri Paesi.
3. Posizionarsi all'interno dell'evoluzione storica della professione e dell'insieme delle attività correlate.
4. Farsi riconoscere come membro della propria professione e promuoverla all'interno e all'esterno dell'istituzione.
5. Mettere in atto i provvedimenti che garantiscano il rispetto dei principi deontologici della professione.

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Agire all'interno delle organizzazioni professionali e sociali per difendere la professione e i suoi utenti.
2. Definire e promuovere una politica dell'informazione tesa a valorizzare un'immagine dinamica della professione.
3. Produrre e promuovere dei principi di cooperazione istituzionale in tutti i campi e a tutti i livelli, creare e sviluppare forme di partenariato pubbliche e private.
4. Partecipare all'evoluzione dei codici deontologici.

VEDI ANCHE**C07 - Comunicazione istituzionale****M02 - Marketing**

APPLICAZIONE DEL DIRITTO DELL'INFORMAZIONE

Applicare i dispositivi e le procedure legali, regolamentari e convenzionali relative all'attività dell'informazione e della documentazione, specialmente in materia di proprietà intellettuale: diritto d'autore, diritto della proprietà industriale, diritto della personalità (rispetto della vita privata), diritto della concorrenza, diritto contrattuale, diritto di prestito, diritto di copia, libertà d'espressione, protezione dei dati individuali, diritto all'immagine, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Caratterizzare la funzione delle principali istituzioni che emettono e fanno applicare le regole del diritto, a livello nazionale, europeo o internazionale.
2. Riconoscere documenti giuridici o normativi di diversi statuti.
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: diritto, direttiva, regolamento, convenzione, norma, proprietà intellettuale, diritto d'autore, diritto di copia, copyright, brevetto, contratto, giurisprudenza, gazzetta ufficiale, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Identificare e gerarchizzare le regole e i testi normativi in vigore connessi al diritto dell'informazione a livello nazionale, europeo o internazionale.
2. Identificare gli strumenti dell'accesso all'informazione giuridica nazionale, europea o internazionale.
3. Interpretare e applicare i testi normativi secondo i diversi tipi di fonte (analogica e digitale) e a seconda dei differenti usi (consultazione, copia, prestito, animazione, rispetto delle durate legali di conservazione, protezione della vita privata, eccetera) in seno alla propria organizzazione: testi di legge, giurisprudenza, contratto.
4. Diffondere l'informazione pertinente rispetto agli utenti.

5. Cercare le informazioni necessarie per rendere un prodotto o un servizio documentario conformi al diritto.

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Identificare e gerarchizzare le regole e i testi preparatori connessi al diritto dell'informazione a livello nazionale, europeo o internazionale.
2. Valutare le incidenze sull'attività documentaria di una evoluzione del contesto giuridico e delle regole d'uso nel settore dell'impresa.
3. Valutare se un sistema semplice d'informazione è conforme al diritto dell'informazione per quanto riguarda l'applicazione e la preparazione e fare i passi necessari per porlo in stato di conformità.
4. Negoziare i contratti con i fornitori di servizi: creazione di un sito web, accesso a riviste online, acquisto di un software documentario, eccetera
5. Decidere sull'opportunità di utilizzare modelli giuridici alternativi: software open source, open access, copyleft, eccetera.

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Condurre un'azione politica per far evolvere o far rispettare il diritto degli utenti dell'informazione.
2. Elaborare il testo di una proposta o di un emendamento giuridico ricevibile.
3. Mettere in evidenza eventuali disparità amministrative o legali tra diversi Paesi.
4. Creare e gestire un consorzio per la negoziazione con altri partner del mondo dell'informazione, per esempio gli editori di risorse elettroniche.
5. Valutare se un sistema d'informazione complesso è conforme al diritto dell'informazione per quanto riguarda l'applicazione e la preparazione e fare i passi necessari per porlo in stato di conformità.

GESTIONE DEI CONTENUTI E DELLA CONOSCENZA

Organizzare, strutturare e gestire le risorse (documenti o collezioni di documenti, archivi, informazioni, conoscenza); modellare, creare e utilizzare metadati e accesso

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Identificare gli schedari, i registri e i cataloghi, cartacei o elettronici, in uso nell'organizzazione.
2. Reperire, per un oggetto o un documento, di qualsiasi supporto, gli elementi descrittivi, facilmente identificabili, in vista della loro introduzione in uno schedario e/o della loro classificazione.
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: banca dati (fattuali, bibliografici, eccetera), catalogo, repertorio digitale, inventario, lista d'autorità o authority file, base di conoscenza, ipertesto, metadati Dublin Core, lista controllata, formato, riferimento bibliografico, rubrica, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Identificare gli elementi d'informazione caratterizzanti un documento e trascriverli in un sistema di descrizione normalizzato. Per esempio: ISBD, OAI, norme di descrizione degli archivi, norme di traslitterazione, numerazione ISAN.
2. Controllare l'omogeneità formale dei dati in funzione delle regole stabilite.
3. Creare uno schedario dopo aver identificato una struttura semplice, adatta agli oggetti o ai documenti da gestire, e definire le regole di cattura associate, mediante strumenti di burocratica.
4. Organizzare documenti da raggruppare in un dossier elettronico o cartaceo, in funzione di un uso predefinito o definito in anticipo (ordine del giorno di una riunione, piano tematico semplice, tappe di un progetto, eccetera) o delle domande specifiche poste da un utente.

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Collaborare alla concezione e alla strutturazione di un sistema d'informazione documentario (base di dati, portale) in vista di un uso identificato (produzione normalizzata di documenti elettronici, catalogo di biblioteca, inventario archivistico, base di conoscenza, eccetera).
2. Redigere un capitolato funzionale, organizzativo, ergonomico e/o tecnico, in vista dell'acquisizione di uno strumento o dello sviluppo di un'applicazione su uno strumento esistente.
3. Organizzare l'alimentazione e la gestione di un dispositivo e svilupparne gli strumenti associati (modelli di documenti, procedura, eccetera).
4. Impiantare la collaborazione tra organismi per l'aggregazione di risorse condivise (catalogo collettivo, portale personalizzato).
5. Assicurare un grado di sicurezza e di confidenzialità adatto al conteso.
6. Identificare le poste legate all'applicazione delle norme e dei formati, seguire l'evoluzione di questo dominio.

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire un sistema globale di memorizzazione dell'informazione che sia rispondente alla politica generale dell'istituzione (record management, intelligenza economica, portale documentario, sistema d'informazione territoriale, eccetera).
2. Condurre a buon fine la ricerca e la selezione di una soluzione tecnica appropriata in relazione con i fornitori e i committenti del progetto.

VEDI ANCHE

- T01** - Concezione informatica di sistemi d'informazione documentaria
T02 - Sviluppo informatico delle applicazioni
T03 - Produzione ed edizione
M06 - Diagnostica e valutazione

IDENTIFICAZIONE E VALIDAZIONE DELLE FONTI D'INFORMAZIONE

Reperire, valutare, selezionare e validare fonti d'informazione (documenti a stampa, siti web, organismi e persone)

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Reperire entro un fondo documentario le grandi categorie di documenti (secondo la loro natura, l'origine, il loro grado d'elaborazione, il loro supporto, eccetera).
2. Identificare le principali istituzioni o servizi produttori d'informazione o di conoscenza nel proprio settore d'attività o in seno alla propria impresa
3. Definire per ogni documento o informazione la sua provenienza e la sua attualità (data di produzione)
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: editore, produttore, diffusore, fonte d'informazione, istituzione-fonte, persona-risorsa, istituzione alimentatrice, criteri di selezione, raccolta d'informazione, utente, enciclopedia, dizionario, glossario, fonti primarie, secondarie e terziarie, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Caratterizzare i documenti a seconda del loro pubblico e dei loro usi (volgarizzazione, ricerca, insegnamento, monitoraggio o aiuto alla decisione, al tempo libero, alla cultura).
2. Servirsi di strumenti e metodi correnti di reperimento delle fonti dell'informazione: cataloghi, annuari, repertori, bibliografie, url preferiti (rinvii), liste di legami, portali specializzati, eccetera
3. Identificare diversi tipi di fonti interne o esterne e controllarne la qualità, applicando criteri di selezione, autenticità, affidabilità, attualizzazione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Valutare la qualità e la complementarietà delle fonti, definendone criteri di selezione, pertinenza, autenticità, affidabilità, attualizzazione, eccetera
2. Identificare i produttori di documenti interni o esterni, non commercializzati e di difficile accesso, attraverso lo scambio e la partecipazione a delle reti.
3. Ottenere informazioni inedite prendendo contatto con i loro detentori.
4. Concepire e gestire (reperire, acquisire, aggiornare, eliminare) un repertorio di fonti d'informazione: annuario di istituzioni, guida di siti web, bibliografia, portale tematico, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire una strategia di raccolta e di validazione delle fonti delle informazioni e seguirne la messa in opera.
2. Comparare le fonti d'informazione entro un obiettivo di miglior rapporto costo/efficacia e di continuità dell'offerta, specialmente per il mercato dei contenuti elettronici (aggregatori di stampa, server di dati finanziari, eccetera).
3. Coordinare entro una rete la definizione e l'applicazione dei criteri di valutazione della qualità e della complementarietà delle fonti.

VEDI ANCHE

I02 - Comprensione dell'ambito professionale

M06 - Diagnostica e valutazione

ANALISI E RAPPRESENTAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Identificare e descrivere il contenuto di una risorsa documentaria per facilitarne la ricerca, mediante l'indicizzazione e l'elaborazione di sunti documentari

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Classificare i documenti secondo un piano di ordinamento tematico
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: indice, ordinamento, classificazione, parola-chiave, soggetto, descrittore, tesoro, lista d'autorità o authority file, griglia di cattura, sunto, sintesi documentaria, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Caratterizzare il soggetto principale o i concetti principali di un documento
2. Procedere alla catalogazione per materia di un lotto di documenti
3. Elaborare un indice
4. Tradurre in linguaggio documentario i concetti principali di un documento; saper utilizzare un piano di classificazione, uno schedario o una lista d'autorità, un tesoro; proporre dei descrittori
5. Distinguere i tre tipi di relazioni in un tesoro: equivalenza, gerarchia e associazione
6. Redigere un sunto segnalitico o selettivo (in relazione ai bisogni dell'utente)
7. Analizzare e referenziare dei siti web per un annuario
8. Indicizzare le domande degli utenti entro un conteso di ricerca per trovare l'informazione pertinente

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Redigere un sunto analitico o un commento critico

2. Controllare la coerenza e la pertinenza di una lista d'autorità

3. Elaborare un linguaggio documentario: vocabolario controllato, tesoro, piano di classificazione tematica o delle attività; assicurarne la coerenza e l'evoluzione; redigere dei manuali d'indicizzazione

4. Conoscere l'offerta del mercato in merito agli strumenti automatici di analisi e di riassunto e seguirne l'evoluzione

5. Creare dei profili e delle equazioni di ricerca o di richiesta, nel quadro di una diffusione selettiva dell'informazione (DSI)

6. Gestire uno strumento di text mining (estrazione di dati)

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Definire la politica d'analisi e di indicizzazione del servizio di documentazione

2. Scegliere lo o gli strumenti d'accesso (piano di ordinamento, tesoro, lessico, eccetera) più adatti agli utenti, stabilendo delle comparazioni tra di loro

3. Definire il metodo d'elaborazione di un linguaggio documentario

4. Scegliere e installare un modulo di tesoro entro un software documentario

5. Scegliere e installare uno strumento d'analisi e di riassunto automatici

VEDI ANCHE

I01 - Interazione con gli utenti e con i clienti

C01 - Comunicazione orale

C02 - Comunicazione scritta

C03 - Comunicazione audiovisiva

RICERCA DELL'INFORMAZIONE

Cercare e trovare delle informazioni grazie a metodi e a strumenti informatici e manuali, che permettano di rispondere alla richiesta degli utenti entro condizioni di costo e di scadenza ottimali; valutare l'adeguatezza fra la richiesta e la risposta fornita

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Fornire una risposta immediata ai quesiti semplici posti da un utente: indirizzo, trasmissione di un documento, eccetera
2. Saper utilizzare efficacemente gli annuari e i repertori d'uso corrente
3. Ritrascrivere e trasmettere un'indicazione
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: richiesta, monitoraggio, criteri di ricerca, operatori booleani, motore di ricerca, annuario, catalogo, testo integrale, portale, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Trattare una domanda d'informazione corrente adottando una strategia di ricerca adeguata
2. Usare in maniera efficace e complementare differenti strumenti di ricerca: dizionari, enciclopedie, atlanti, annuari, basi di dati, motori di ricerca, metamotori, web invisibile, eccetera
3. Identificare e utilizzare fonti d'ogni genere capaci di rispondere alla richiesta e interrogarli in modo efficace
4. Ritrascrivere e trasmettere i risultati di una ricerca corrente
5. Assicurare un monitoraggio nel quadro di procedure di attività prestabilite
6. Valutare i risultati di una ricerca in termini di affidabilità e di pertinenza

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Analizzare una domanda d'informazione complessa o imprecisa, effettuare una diagnostica ed elaborare una strategia di ricerca; ritrascrivere il risultato della ricerca
2. Identificare e poi selezionare, entro fonti diverse, quelle più pertinenti
3. Dominare le funzioni avanzate di motori, metamotori e altri strumenti di ricerca sul web al fine di combinarli in modo ottimale; saper comparare e valutare questi strumenti
4. Conoscere e saper gestire gli strumenti di ricerca a testo integrale
5. Realizzare un progetto di monitoraggio
6. Alimentare una base di conoscenza, di domande e risposte che permettano di rispondere rapidamente e in modo coerente alla domande più frequenti (FAQ)
7. Mettere in funzione strumenti e procedure che permettano di validare l'affidabilità e la pertinenza dell'informazione trovata

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire delle strategie di ricerca e di monitoraggio complesse ed evolutive in un'ottica di ausilio alla decisione
2. Definire una politica di risposte adatte ai bisogni delle differenti categorie di utenti, integrando prestazioni a valore aggiunto oltre alla valutazione del rapporto costi/benefici di questi servizi e prodotti
3. Organizzare la capitalizzazione dei risultati delle ricerche, per esempio entro una base di conoscenza
4. Elaborare dei metodi di valutazione dei sistemi di ricerca dell'informazione

VEDI ANCHE

T05 - Tecnologie dell'informazione e della documentazione

GESTIONE DELLE COLLEZIONI E DEI FONDI

Elaborare e applicare dei criteri di selezione, di acquisizione, di conservazione e di eliminazione di documenti, che permettano di costituire e di organizzare collezioni di documenti d'ogni natura o fondi archivistici, di conservarli garantendone l'accessibilità, di svilupparli aggiornandoli e purgarli degli elementi divenuti inutili, seguendo l'evoluzione dei bisogni dell'utenza; descriverli nei cataloghi d'ogni tipo (manoscritti, stampati, microforme, multimediali, basi di dati, siti internet)

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Verificare la presenza o l'assenza di documenti in una collezione o un fondo
2. Integrare o riordinare dei documenti in una collezione o in un fondo
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: documento, dossier, schedario, pezzo d'archivio, collezione, fondo, catalogo, catalogazione, inventario, serie, formulario, acquisizione, deposito legale, eliminazione, verifica d'inventario, sfoltimento, prearchiviazione, archiviazione, ISSN, ISBN, DOI
4. Fare una catalogazione semplice con un modulo di immissione dati

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Misurare l'uso dei documenti di una collezione o un fondo
2. Valutare la qualità e le lacune d'una collezione o d'un fondo e adattarlo ai bisogni degli utenti
3. Identificare i documenti perduti e aggiornare i cataloghi e gli inventari
4. Usare gli strumenti (cataloghi, bibliografie, repertori, eccetera) che permettono di localizzare e di procurarsi i documenti
5. Conservare o eliminare in modo appropriato risorse documentarie, tenendo conto del ciclo di vita di differenti tipi di documenti
6. Elaborare o recuperare notizie catalografiche
7. Aggiornare delle collezioni virtuali o delle liste di rinvii

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Condurre uno studio globale sulla utilizzazione di una collezione o di un fondo
2. Determinare i criteri di una prearchiviazione, stabilire un piano d'archiviazione
3. Determinare i criteri di sfoltimento di una collezione o di un fondo
4. Armonizzare la politica di sviluppo d'una collezione con gli altri membri di una rete ai fini della messa in comune dell'uso o della conservazione
5. Concepire e gestire delle collezioni virtuali o delle liste di rinvii
6. Controllare la qualità del catalogo e vegliare sull'applicazione della politica e delle norme di catalogazione (ISBD, Unimarc), redigere un manuale di immissione dati
7. Controllare la qualità delle pratiche di conservazione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Definire un piano di sviluppo delle collezioni o dei fondi
2. Fornire perizie sull'autenticità o l'antichità di fondi bibliografici
3. Valutare una politica di selezione dei documenti
4. Definire i metodi che permettano di apprezzare la coerenza di una collezione e il suo adattamento alle sue condizioni d'uso
5. Supervisionare la politica d'archiviazione garantendo la conservazione e il riuso di tutti i tipi di documenti, compresi quelli elettronici. Prevedere le migrazioni e gli strumenti per la lettura e l'uso dei documenti
6. Condurre una politica di catalogazione che garantisca la qualità delle notizie; realizzare la catalogazione partecipata e retrospettiva; monitorare l'evoluzione delle norme catalografiche
7. Partecipare all'evoluzione delle norme di descrizione dei documenti o controllarne l'applicazione: Unimarc, Z39.50, Dublin Core, ISAD(G), eccetera

VEDI ANCHE

M05 - Gestione di progetto e pianificazione

ARRICCHIMENTO DELLE COLLEZIONI E DEI FONDI

Definire e avviare una politica di sviluppo dei fondi e delle collezioni, selezionare le risorse d'informazione da acquisire (documenti, prodotti, prestazioni, eccetera) e rifornendo le collezioni e i fondi in funzione delle regole di gestione stabilite

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Acquistare specifici documenti o arredi di biblioteca secondo direttive stabilite
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: acquisizione, ordine d'acquisto, buono d'ordine, fattura, nota spese, ricevuta, pagamento in contanti, rimessa libraria, fornitore, approvvigionamento
3. Effettuare il riscontro amministrativo delle riviste ricevute in abbonamento

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Comparare in un caso determinato l'efficacia dei mezzi di acquisizione dei documenti (acquisto online, abbonamento a stampa o elettronico, prestito, affitto, dono, deposito, licenza, eccetera)
2. Usare strumenti di localizzazione, cartacei o elettronici
3. Identificare i possibili fornitori o i prestatori di un prodotto, di documenti o di dati servizi, compararne le tariffe o chiedere un preventivo
4. Seguire la fornitura/prestazione dall'ordine alla consegna, sollecitare un fornitore in caso di ritardo, controllare la conformità del documento o della fornitura consegnata in rapporto al buono d'ordine

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Redigere un avviso di gara, stabilire dei capitolati d'onori e dei contratti per la fornitura di arredi o di prestazioni complesse
2. Negoziare delle condizioni d'acquisto e di licenza, degli accordi di sub-appalto o di esternalizzazione di attività
3. Organizzare dei controlli di ricevimento per prestazioni di servizio
4. Mettere in opera una politica di scambio di documenti al fine di arricchire il fondo al minor costo

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Definire e controllare una politica di acquisizione e una catena completa di approvvigionamento di documenti
2. Esercitare una prelazione in una vendita pubblica, rivendicare dei documenti sottratti agli archivi pubblici
3. Coordinare diversi fornitori o partner interni o esterni, coinvolti in un grande progetto di acquisizione o di costituzione di un archivio
4. Concepire e controllare delle procedure di controllo di qualità al ricevimento di prodotti o di prestazioni non abituali
5. Negoziare la cessione o il deposito di fondi d'archivio privati

VEDI ANCHE

M03 - Vendita e diffusione

TRATTAMENTO MATERIALE DEI DOCUMENTI

Determinare e realizzare metodi, misure e tecniche per mettere in ordine, proteggere, prevenire dal degrado, restaurare e comunicare al pubblico supporti di qualsiasi natura

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Mettere in ordine i documenti in un impianto di stoccaggio: scaffali, fascicoli, repertori, magazzini, depositi, eccetera
2. Classificare e selezionare dei documenti secondo criteri semplici (alfabetici, numerici, geografici, cronologici)
3. Verificare lo stato di conservazione dei documenti ed effettuare piccole riparazioni
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: supporto magnetico, supporto ottico, microforma, diapositiva, risorsa elettronica, videoregistratore, digitalizzatore o plotter, verifica d'inventario, stampigliatura, registro d'inventario, catalogo topografico
5. Equipaggiare i documenti e i loro classificatori: etichette, strisce antitaccheggio, segnatura, stampigliatura, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Descrivere i principali vincoli e tecniche correnti di protezione dei documenti contro il deterioramento e contro il furto, nonché le norme di conservazione e di preservazione
2. Determinare e realizzare i trattamenti possibili (rilegare, trasferire di supporto, restaurare, transcodificare, riformattare, microfilmare, digitalizzare)
3. Comprendere e controllare la coerenza della circolazione, della classificazione e della comunicazione di documenti al pubblico
4. Conoscere e verificare le condizioni di archiviazione e di stoccaggio
5. Includere nei documenti digitalizzati i differenti metadati legati al trattamento materiale del documento per un recupero ottimale

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Controllare l'accessibilità dei documenti

2. Impiantare delle tecniche moderne di prevenzione, di preservazione e di restauro
3. Stabilire, mettere in opera e controllare un programma di conservazione e di preservazione dei supporti dell'informazione, di traslazione dei supporti (microfilmatura, digitalizzazione, transcodifica)
4. Scegliere un sistema di ordinamento adatto ai diversi tipi di supporto (manoscritti, stampati, audiovisivi, elettronici, eccetera) e le sistemazioni corrispondenti
5. Concepire e valutare la circolazione dei documenti, identificare le operazioni inutili o inappropriate
6. Vigilare sulla buona conservazione e sulla sicurezza dei documenti preziosi

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire una politica di archiviazione e di conservazione (gestione, durata e supporto di conservazione, stoccaggio) adatta alle disposizioni di legge e ai bisogni dell'ente e dei suoi clienti interni ed esterni
2. Concepire e mettere in opera nuovi sistemi di conservazione, di preservazione e di comunicazione al pubblico, dei documenti
3. Elaborare un piano d'emergenza per far fronte a un sinistro
4. Valutare e mettere in pratica dei sistemi che garantiscano la perennità della conservazione dei documenti elettronici, parallelamente all'evoluzione dei formati
5. Promuovere delle politiche di adozione delle diverse norme di metadati per il recupero dell'informazione

VEDI ANCHE

- C01** - Comunicazione orale
- C02** - Comunicazione scritta
- C03** - Comunicazione audiovisiva
- C04** - Comunicazione informatica

PROGETTAZIONE AMBIENTALE ED EQUIPAGGIAMENTO

Organizzare fisicamente lo spazio di lavoro e i luoghi di conservazione dei documenti; sistemare gli spazi di consultazione in modo da permettere l'accoglienza di ogni tipo di pubblico e da consentire l'insieme dei servizi attesi

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Tracciare il piano di un locale con l'ubicazione dei diversi spazi e dell'arredo
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: superficie totale, disimpegno, spazio pubblico, magazzino, scaffalatura compatta, sicurezza, collegamento interno, area di circolazione, accessibilità, igrometria, climatizzazione, isolamento acustico, ergonomia, eccetera
3. Realizzare e installare la segnaletica

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Scegliere un materiale per la sistemazione di un fondo omogeneo e di volume limitato e per gli strumenti documentari corrispondenti (schedari, dossier)
2. Disporre l'arredo esistente per facilitare le condizioni di lavoro o di accoglienza
3. Vigilare sulla disposizione dei computer di libero accesso

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Sistemare lo spazio di un servizio di archivio, di una biblioteca, di un centro di documentazione, di una mediateca, di un'area espositiva o di uno spazio di auto-documentazione

2. Determinare e far realizzare la segnaletica, pannelli di orientamento, mappe per facilitare l'accesso ai diversi poli informativi
3. Selezionare le attrezzature per la lettura e la protezione dei documenti manoscritti, a stampa, digitali, audiovisivi, eccetera
4. Preparare un trasloco
5. Prendere in considerazione i vincoli ergonomici nella sistemazione dei posti di lavoro del responsabile e dell'utente di un sistema documentale
6. Scegliere e installare una porta di sicurezza

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Prendere in carico un progetto di creazione di un centro di documentazione, di un centro di archiviazione o di una biblioteca, in collegamento con i professionisti di progettazione ambientale: ergonomi, architetti, esperti di acustica, eccetera
2. Concepire la progettazione ambientale dello spazio di una grande struttura di documentazione o d'informazione: banchi di accoglienza del pubblico, spazi di lettura, spazi di autodocumentazione, eccetera
3. Decidere sulla localizzazione e la sistemazione dei posti di lavoro del personale

VEDI ANCHE

M02 - Marketing

M05 - Gestione di progetto e pianificazione

M06 - Diagnostica e valutazione

CONCEZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI

Rendere disponibili e utilizzabili le risorse (documenti e collezioni di documenti, informazioni, conoscenza) mediante la fornitura di prodotti e/o servizi documentari, e assicurarne la manutenzione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Formalizzare e trasmettere correttamente un'informazione semplice
2. Conoscere gli usi possibili dei fondi, prodotti e servizi disponibili nell'organizzazione
3. Ripartire le domande di prestito tra le biblioteche e darvi séguito
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: prodotto, servizio, prestazione, tema, sommario, nota di sintesi, prestazione a valore aggiunto, OPAC, rassegna-stampa, bibliografia, comunicazione scientifica, supporto audiovisivo

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Orientare l'utente verso il prodotto o il servizio più adatto ai suoi bisogni e alle sue prassi, e aiutarlo a ottenerlo nella forma appropriata
2. Aggiornare un prodotto (dossier, sezione di un portale documentario, current content, eccetera) secondo procedure definite e criteri espliciti
3. Assicurare la diffusione selettiva o personalizzata dell'informazione secondo profili d'interesse
4. Organizzare i risultati di una ricerca su banche dati

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Definire l'organizzazione interna e la presentazione di un prodotto-tipo

d'informazione (dossier tematico, risultato di ricerche, FAQ, rassegna-stampa elettronica, guida di siti web, eccetera) adattato alle prassi degli utenti

2. Determinare l'architettura di un portale d'informazione, articolato per prodotti (dossier, current content, eccetera) o per servizi (nota di agenzia, notizie di attualità, richiesta di documenti, abbonamento a profili d'interesse, eccetera)

3. Definire o riadattare profili d'interesse

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Elaborare e far evolvere una politica di servizi e di prodotti (catalogo, inventario d'archivio, portale, sistema di monitoraggio dell'informazione, eccetera) adattata agli utenti, alle prassi, alla natura dei documenti e ai condizionamenti dell'ambiente, mantenendo la coerenza con i sistemi d'informazione esistenti

2. Collaborare con altre organizzazioni, interne o esterne all'impresa, nel quadro di una strategia globale di accesso e/o di diffusione dell'informazione

VEDI ANCHE

T03 - Pubblicazione ed edizione

C01 - Comunicazione orale

C02 - Comunicazione scritta

C03 - Comunicazione audiovisiva

C04 - Comunicazione informatica

T04 - Tecnologie dell'Internet

M02 - Marketing

Gruppo T

TECNOLOGIE

T01 - Concezione informatica di sistemi d'informazione documentaria

T02 - Sviluppo informatico delle applicazioni

T03 - Pubblicazione ed edizione

T04 - Tecnologie dell'Internet

T05 - Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

T01

CONCEZIONE INFORMATICA DI SISTEMI D'INFORMAZIONE DOCUMENTARIA

Concepire, specificare e amministrare un sistema di informazione documentaria; definire l'interfaccia appropriata agli utenti

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Utilizzare le diverse funzioni correnti (acquisizione, gestione, ricerca, stampa, diffusione ed esportazione) di un sistema d'informazione standard riconosciuto: un sistema di gestione elettronica di documenti (EDMS), un sistema di ricerca d'informazione, un sistema informatizzato di gestione bibliotecaria (LCMS), di gestione di contenuto, di gestione della conoscenza
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: ERM, LCMS, portale, funzionalità, modulo, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Caratterizzare le funzionalità dei diversi moduli di un sistema d'informazione e i risultati attesi
2. Testare i diversi moduli di uno o più di questi sistemi d'informazione
3. Utilizzare, per l'immissione-dati in un sistema d'informazione complesso, le particolarità e le modalità/condizioni di utilizzazione del sistema
4. Utilizzare un sistema d'informazione complesso di brokeraggio dell'informazione

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Integrare le funzionalità di un sistema d'informazione entro un work-flow esistente,

pianificare e mettere in opera il nuovo processo

2. Configurare in dettaglio un sistema d'informazione complesso (per esempio, i work-flow in un sistema di gestione della clientela, il prestito in un sistema di gestione bibliotecaria)
3. Far evolvere lo svolgimento del lavoro esistente in un sistema d'informazione, per ottenere un funzionamento più efficiente e procedure più efficaci
4. Definire le funzionalità necessarie a un nuovo sistema d'informazione e valutarne gli effetti sul mercato

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Combinare differenti sistemi di informazione in una concezione e una visione globali, valutare le possibilità tecniche di realizzazione di un tale progetto
2. Pianificare e realizzare il dispiegamento di un sistema d'informazione complesso
3. Pianificare e controllare il trasferimento di un sistema d'informazione a un altro sfruttando gli strumenti informatici necessari (analizzatori sintattici, macro, eccetera)
4. Mettere a punto e utilizzare un metodo di valutazione (per esempio, metodi di benchmarking) per testare sistemi d'informazione complessi
5. Concepire e realizzare lo sviluppo di un sistema complesso d'informazione informatizzato

T02

SVILUPPO INFORMATICO DELLE APPLICAZIONI

Sviluppare, realizzare e mantenere sistemi d'informazione documentaria mediante metodi di programmazione e di modellizzazione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Usare uno script o lanciare e controllare una macro programmata in un'applicazione
2. Usare un software di file management per elaborare un'applicazione documentaria semplice
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: parametri, sviluppo, script, macro, campo, valore, dizionario di dati, interfaccia, indice, formulario, istruzione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Installare, configurare e utilizzare software applicativi generali o specializzati
2. Usare dei linguaggi di script o dei macro-linguaggi per realizzare, estendere o ottimizzare delle applicazioni
3. Usare linguaggi di sistemi di gestione di basi di dati (DBMS) come SQL, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Conoscere in dettaglio linguaggi di descrizione di documenti (per esempio, SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, eccetera)

2. Specificare e scegliere un linguaggio di programmazione o un ambiente di sviluppo adattato
3. Usare una interfaccia di programmazione per completare lo sviluppo di un sistema d'informazione complesso
4. Usare norme di sistemi distribuiti (per esempio, Corba)

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Usare i paradigmi di progettazione di un sistema d'informazione, e i metodi di analisi e di modellizzazione (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, eccetera)
2. Avere familiarità con i tipi correnti di linguaggi di programmazione (orientata all'oggetto, strutturata, tecnologia dei componenti), con i linguaggi corrispondenti (come Java o C++) o i tool-kit o gli ambienti di sviluppo (per esempio, Rational Rose)
3. Condurre dei progetti complessi di sviluppo del software combinando diversi task, componenti, vincoli e assicurare la gestione di progetto del software
4. Usare sistemi di gestione di basi di dati (DBMS) come Oracle, Informix, SQL-server, eccetera
5. Connettere/associare il DBMS alle applicazioni, e adoperare i linguaggi corrispondenti per esempio, SQL, ODBC, eccetera)

T03

PUBBLICAZIONE ED EDIZIONE

Mettere a disposizione del pubblico l'informazione in un formato ad esso accessibile, producendo o riproducendo documenti su qualsiasi supporto, usando al meglio i nuovi strumenti e metodi resi disponibili dalla tecnologia dell'informazione e della comunicazione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Impaginare un documento rispettando le indicazioni ricevute
2. Usare un foglio di stile o un sistema di marcatura pre-definito
3. Aggiornare delle informazioni semplici su un sito web
4. Integrare testo e illustrazione, per esempio in un dossier o una pagina web
5. Sorvegliare il funzionamento di una fotocopiatrice e di una stampante, conoscere il costo di una fotocopia e di una stampa, cambiare le cartucce
6. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: edizione, manoscritto, correzione, marcatura, pronto per la stampa, BAT, HTML, XML, SGML, foglio di stile, home page, pagine indice, pellicolazione, legatura, tiratura, master, DTD, offset, reprografia, PDF, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Redigere delle pagine d'informazione semplici e metterle su web o su CD-ROM
2. Creare o modificare un esempio o un modello per una presentazione
3. Rispettare le regole d'impaginazione, le menzioni obbligatorie, i diritti specifici relativi alla pubblicazione e all'edizione
4. Creare un foglio di stile
5. Sviluppare la struttura e i link di una piccola presentazione su web o un CD-ROM
6. Recuperare dati di fonti diversificate, inserirli in un documento seguendo regole stabilite e verificare il risultato ottenuto

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Sviluppare delle pagine d'informazione che siano facili da trovare e da comprendere e corrispondenti alle norme di scrittura per il web, un CD-ROM, un libro, eccetera
2. Concepire e mettere a punto un documento fino alla sua realizzazione finale: marcatura, scelta dei caratteri, dei formati (HTML, GIF, PDF, eccetera), controllo di conformità a una DTD
3. Elaborare il capitolato d'onori del menabò di una pubblicazione a stampa (libro, rivista, opuscolo, catalogo, eccetera) o elettronico (CD-ROM, sito web, eccetera)
4. Usare le norme e le tecnologie dell'Internet per sviluppare una pagina web (per esempio, metadati, cloaking)
5. Usare delle tecnologie di presentazione più avanzate per migliorare una presentazione sul web e renderla più dinamica (Flash, PHP, eccetera)
6. Riunire gli elementi necessari per stabilire un preventivo per un fornitore: tipografo, servizio di reprografia, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Definire una strategia editoriale in funzione dei bisogni del mercato, della concorrenza e delle priorità del servizio e/o dell'impresa
2. Proporre la soluzione tecnica al miglior rapporto qualità/costo, per l'edizione e la riedizione di produzioni multimediali e/o multi-supporto
3. Proporre e mettere in opera soluzioni adatte a situazioni editoriali rese complesse dall'origine disparata dei documenti e dalla molteplicità delle fonti
4. Pianificare la creazione e assicurare lo sviluppo di un sito Internet o intranet, su scala di una grande impresa, trattando degli aspetti di contenuto e di struttura

T04

TECNOLOGIE DELL'INTERNET

Usare servizi dell'Internet e le sue tecnologie di base per accedere a fonti eterogenee d'informazione o per organizzare delle informazioni

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Usare i navigatori web conosciuti, i software di posta elettronica e altri strumenti che servono per i servizi Internet (per esempio, FTP, Telnet, news, chat, ICQ, eccetera)
2. Usare tutte le funzionalità dei servizi Internet, come i motori di ricerca, gli annuari, gli agenti
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: HTML, Internet, navigatore, servizio web, agente, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Caratterizzare le diverse funzioni dei navigatori web
2. Testare delle nuove funzionalità dei servizi Internet secondo un protocollo prestabilito
3. Usare diversi servizi a valore aggiunto, per esempio chat, liste di discussione, ICQ

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Conoscere le basi (in particolare, i protocolli o i formati) della tecnologia Internet (per esempio, TCP/IP, RCF) e i principali servizi via Internet (per esempio, WWW, posta elettronica, FTP, Telnet)
2. Installare e configurare gli strumenti di Internet su una postazione di lavoro individuale
3. Usare e conoscere dei software complementari per convertire, comprimere, analizzare l'accessibilità mediante strumenti statistici

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Montare e installare un server per diversi servizi Internet (per esempio, WWW, FTP)
2. Usare XML, XSLT, i servizi web, RDF, eccetera, nell'ambito di un progetto
3. Connettere a Internet dei sistemi proprietari e delle basi di dati
4. Usare degli strumenti di programmazione specifici all'Internet (per esempio, CGI, Java, Javascript, ASP, eccetera)
5. Sviluppare e installare una intranet

T05

TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

Usare e mettere in opera i metodi, le tecniche e gli strumenti informatici (hardware e software) per l'impianto, lo sviluppo e lo sfruttamento di sistemi d'informazione e di comunicazione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Usare un hardware corrente o un software applicativo
2. Connettersi a un servizio professionale
3. Usare le funzionalità principali di un sistema operativo
4. Comprendere e conoscere dei termini come: memorizzazione dei dati, otetto, client, server, sistema operativo, file, hard disk, monitor, formattazione, digitalizzazione, CD-ROM, ISDN, DSL, virus

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Avere familiarità con le strutture e le funzionalità dei sistemi d'informazione correnti
2. Stabilire le diagnostiche, differenziare la natura di un guasto materiale o dei diversi messaggi di errore emessi dal sistema
3. Specificare le caratteristiche di base di hardware o software informatici auspicabili nel rispetto delle norme dell'impresa e del contesto applicativo
4. Installare una postazione di lavoro o un computer, un sistema operativo o un applicativo di office automation corrente su una postazione stand-alone
5. Distinguere e utilizzare in modo professionale dei software specializzati gestionali, di ricerca documentaria, di conversione o di compressione di archivi
6. Elaborare delle maschere semplici di immissione-dati

7. Parametrizzare e usare un software di comunicazione e di trasferimento di dati
8. Gestire l'annuario elettronico di un servizio di posta elettronica interna

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Installare e mantenere applicativi informatici, o sorvegliare un centro informatico costituito da diversi tipi di impianti
2. Controllare un gruppo di macchine compatibili sotto la responsabilità dell'amministratore
3. Sviluppare delle applicazioni documentarie informatiche in qualsiasi medium, in accordo con la politica generale dell'impresa
4. Avere familiarità con le misure di sicurezza dei dati, in particolare le procedure di crittografia, i fire-walls, i software anti-virus, i sistemi di filtraggio
5. Installare e mantenere una rete; modificarla, sia a livello fisico sia logico

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Elaborare un piano generale dell'informatica e organizzarne la messa in opera
2. Stabilire il capitolato funzionale e le specifiche per un sistema d'informazione o di documentazione, selezionare un sistema e installarlo
3. Usare diversi sistemi operativi, come Windows NT, Unix, eccetera, prestando attenzione ai loro vantaggi e inconvenienti nel rispetto dell'ambiente del sistema d'informazione
4. Ottimizzare le risorse condivise secondo i bisogni e i vincoli del sistema

Gruppo C

COMUNICAZIONE

- C01 - Comunicazione orale
- C02 - Comunicazione scritta
- C03 - Comunicazione audiovisiva
- C04 - Comunicazione informatica
- C05 - Pratica di una lingua straniera
- C06 - Comunicazione interpersonale
- C07 - Comunicazione istituzionale

C01

COMUNICAZIONE ORALE

Esprimersi e farsi comprendere con mezzi e strumenti orali in diversi ambienti professionali

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Esprimersi su una questione professionale con un vocabolario semplice, comprensibile dai non-professionisti
2. Mantenere il controllo di una conversazione con diversi interlocutori
3. Accogliere e mettere a proprio agio dei visitatori o i partecipanti a una riunione

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Fare il rendiconto orale di una riunione
2. Ascoltare, riformulare, spiegare, orientare o consigliare un collega entro un contesto professionale
3. Aiutare un interlocutore a riformulare un quesito o una richiesta documentaria, conducendo un colloquio con lui
4. Animare una riunione informativa comportante messaggi semplici davanti a un uditorio ristretto o familiare

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Fare un'esposizione orale di almeno mezz'ora usando supporti visivi
2. Condurre un colloquio strutturato o semi-strutturato
3. Spiegare oralmente lo svolgimento di una procedura o le tappe di un processo
4. Organizzare e condurre una sessione di presentazione dei partecipanti a una riunione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Animare una tavola rotonda, sostenere pubblicamente un contraddittorio nel corso di un dibattito professionale
2. Strutturare un discorso improvvisato
3. Effettuare una sintesi verbale immediata di fatti e di idee di natura differente e complessa
4. Scegliere e modificare il proprio modo di espressione orale in funzione degli obiettivi e dell'ambiente
5. Presentarsi nel corso di una intervista televisiva o di altri mezzi di comunicazione di massa

C02

COMUNICAZIONE SCRITTA

Esprimersi e farsi comprendere con mezzi e strumenti scritti in diversi ambienti professionali; leggere e comprendere un testo

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Comprendere ed eseguire una istruzione scritta
2. Compilare un modulo
3. Scrivere correttamente (ortografia e grammatica) un messaggio semplice in seguito a un contatto con un visitatore o una chiamata telefonica
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: nota, lettera, rendiconto, posta, testo, verbale, rapporto, minuta, messaggio elettronico, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Comprendere a fondo un modo d'uso, una specifica tecnica, una nota amministrativa, un questionario
2. Redigere una corrispondenza corrente, il rendiconto di una riunione non molto complessa
3. Correggere in un documento errori di ortografia o improprietà di termini
4. Applicare le norme di presentazione degli elementi che accompagnano il documento

(pagina del titolo, sommario, bibliografia, eccetera)

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Estrarre gli argomenti contenuti in un testo letto rapidamente
2. Redigere un testo informativo, un sommario, una sintesi
3. Rendere il contenuto di una discussione scientifica, tecnica o amministrativa, sotto forma di verbale
4. Revisionare o riscrivere (scelta dei termini, sintassi, stile) un testo scritto da altri. Trovare dei titoli e degli slogan efficaci

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Comporre e redigere un documento originale che presenti e sviluppi idee, argomenti, conclusioni
2. Adattare uno stile redazionale a una determinata categoria di lettori
3. Concepire e redigere uno scenario o un testo professionale: presentazione dell'impresa, lancio di un'azione, eccetera
4. Redigere tutti i tipi di corrispondenza che necessitano di comprensione, interpretazione e sintesi di testi, di dati, di evenienze complesse e disparate

C03

COMUNICAZIONE AUDIOVISIVA

Esprimersi e farsi comprendere con mezzi e strumenti che usino l'immagine e il suono

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Distinguere differenti supporti audiovisivi
2. Identificare le famiglie di immagini fisse e quelle animate
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: immagine, icona, schema, grafica, scala, diapositiva, diaporama, fotografia, semiologia grafica, film, programma audiovisivo, schermo, effetti sonori, videocamera, videoproiettore, colonna sonora, montaggio, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Rappresentare delle informazioni semplici sotto forma di grafico, diagramma, disegno
2. Descrivere il contenuto informativo di una serie di immagini
3. Trasferire una informazione da una forma grafica a un'altra
4. Creare una immagine, un diagramma, un grafico, eccetera, o scegliere una immagine in una biblioteca di immagini in funzione del messaggio da trasmettere

5. Effettuare delle riprese e realizzare un montaggio audiovisivo semplice in occasione di un avvenimento all'interno o all'esterno

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Rappresentare delle informazioni su un soggetto complesso sotto forma di diagramma, grafico, disegno
2. Rendere il contenuto informativo di un soggetto sotto forma di un documento audiovisivo (disegni, grafici, fotografie, eccetera)
3. Giudicare la qualità di un documento audiovisivo sui piani informativo, tecnico ed estetico
4. Concepire la sequenza delle fasi di una realizzazione audiovisiva, in collegamento con dei professionisti del settore

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire un sistema di rappresentazione audiovisiva nel quadro di un progetto di comunicazione
2. Declinare questo sistema in altrettante versioni e supporti quanti sono le differenti categorie culturali di pubblico

C04

COMUNICAZIONE INFORMATICA

Esprimersi e farsi comprendere in differenti ambienti professionali grazie agli strumenti della office automation: gestione delle cartelle e dei documenti, trattamento di testi, foglio elettronico e di calcolo, base di dati, disegno e presentazione, posta elettronica

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Utilizzare le funzioni correnti di un sistema operativo per lanciare un programma, salvare un file, cercare un file, gestire documenti in una cartella, riorganizzare delle directory, verificare gli attributi di una cartella o di un file (dimensioni, data, intestazione di un messaggio di posta elettronica, eccetera), ottenere un'anteprima di stampa, eccetera
2. Creare un documento semplice con un'applicazione di office automation (lettera, rapporto, tabella, presentazione grafica, eccetera)
3. Riconoscere i tipi di file più frequentemente usati
4. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: sistema operativo, programma, parametro, proprietà, gerarchia, directory e cartella, documento e file, indirizzo, finestra, memoria, netiquette, modello

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. In un foglio di calcolo, usare le formule di calcolo semplice
2. Personalizzare un'applicazione
3. Formattare un documento affinché possa essere editato (intestazione, pie' di pagina, margine, orientamento, sinossi, stile, eccetera)
4. Applicare le funzioni di filtro automatico della posta elettronica in una cartella

5. Inserire un oggetto in un documento (tabella, immagine da una banca di immagini, altro file)
6. Eseguire una macro o uno script pre-programmato
7. Controllare lo stato della macchina e utilizzare gli strumenti adatti (antivirus, compressione, de-frammentazione, eccetera)

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Utilizzare le funzioni di calcolo avanzato di un foglio elettronico, scegliere e generare la grafica più adatta ai calcoli realizzati (torta, istogramma, curva, eccetera) per trasmettere un'informazione
2. Definire i campi di ogni tabella di un DBMS e i listati selezionati
3. Importare o esportare dati di un'applicazione gestionale, di un indirizzario, eccetera
4. Utilizzare le funzioni di annotazione o di commento in un documento, della sequenza delle revisioni
5. Creare un diaporama di presentazione
6. Installare una rete per la condivisione di documenti o di una stampante

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire dei modelli di documenti e dei fogli di stile, delle richieste automatiche o degli stati di diffusione (liste o tabelle)
2. Condividere una cartella o una stampante in rete
3. Concepire delle macro o degli script per automatizzare parzialmente la produzione di documenti (elementi della pagina di titolo di un rapporto, calcolo su differenti tabelle, eccetera)

C05

PRATICA DI UNA LINGUA STRANIERA

Comprendere e utilizzare una lingua straniera, tanto nella vita quotidiana quanto nelle proprie attività professionali

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Comprendere l'essenziale di un documento non specialistico, come un articolo di giornale
2. Stabilire un contatto sommario con un interlocutore comportante l'impiego di qualche frase semplice

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Comprendere ed esprimersi in modo comprensibile in situazioni della vita quotidiana e professionale
2. Strutturare e redigere qualche frase senza difficoltà sintattiche
3. Riassumere un documento professionale semplice, letto o ascoltato
4. Comprendere senza errore le istruzioni di un programma informatico o di uno strumento di ricerca su web

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Partecipare attivamente a conversazioni professionali correnti, argomentare una decisione, giustificare un regolamento, spiegare una procedura
2. Partecipare a una riunione di lavoro o a un seminario nella lingua considerata
3. Trattare in una sintassi corretta una corrispondenza d'ordine generale o professionale
4. Correggere un manoscritto o delle bozze nella lingua considerata
5. Redigere il verbale di una riunione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Redigere un articolo, un verbale, una sintesi o pronunciare una conferenza in questa lingua
2. Tradurre un documento professionale complesso
3. Sostituire all'impronta l'interprete di una riunione (traduzione consecutiva)
4. Negoziare una convenzione o un contratto con degli interlocutori stranieri

C06

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Rendere più facili ed efficaci le relazioni con degli individui e dei gruppi in tutte le situazioni di scambio di informazioni e di negoziazione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Riconoscere la posizione che si occupa di fronte ai propri interlocutori e adottare il tono appropriato
2. Verificare e far confermare il buon ricevimento di un messaggio
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: discussione, conflitto, confronto, consenso, negoziato, argomentazione, prova, concessione, fiducia, ascolto, persuasione, influenza, manipolazione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Analizzare i comportamenti dei partecipanti a un'attività collettiva, i loro interessi e le loro motivazioni
2. Adattare, nei rapporti con dei partner, l'attitudine e la condotta che permetteranno di conseguire al meglio il risultato desiderato
3. Comprendere e tener conto di un ambiente culturale differente dal proprio

4. Terminare una negoziazione in modo che nessuna delle due parti si senta lesa
5. Trasmettere una informazione e assicurarsi del suo ricevimento e della sua comprensione

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Scegliere gli argomenti e i modi di presentazione che permettano, in una negoziazione, di rispondere alle obiezioni
2. Condurre un negoziato, dalla sua preparazione fino al suo compimento, mettendo in opera le strategie appropriate
3. Adattare, a seconda degli uditori, il proprio linguaggio, i propri metodi e i procedimenti pedagogici impiegati
4. Animare una riunione o una discussione elettronica di gruppo
5. Identificare e gestire il confronto di punti di vista nel quadro di un'attività collettiva

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Condurre un negoziato riunendo una molteplicità di attori dagli interessi contrapposti, tenendo conto degli interessi strategici della propria impresa
2. Anticipare e gestire le situazioni di crisi

C07

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Concepire e realizzare delle operazioni di comunicazione al fine di posizionare e promuovere le proprie attività all'interno e all'esterno dell'impresa

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Identificare i prodotti informativi del proprio servizio
2. Preparare e installare degli strumenti per la comunicazione promozionale: trasparenze, diaporama, lavagna luminosa, video registratore, video proiettore, padiglione per esposizione, eccetera
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: multimediale, intranet, rassegna stampa, diritto di copia, opuscolo, diagramma grafico, pubblicità, slogan

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Personalizzare, a seconda degli utilizzatori, i prodotti informativi del proprio servizio: per esempio, gestire la lista di distribuzione nominativa di una rassegna stampa
2. Porre delle informazioni su una intranet
3. Preparare e riunire gli elementi di un dossier di presentazione e di una lista di destinatari

4. Elencare e scegliere i mezzi tecnici richiesti per una manifestazione o un padiglione per esposizione

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Far emergere i nuovi bisogni e redigere le raccomandazioni necessarie
2. Negoziare e mettere in opera i mezzi necessari sia con il servizio di comunicazione sia con un'agenzia di comunicazione
3. Realizzare dei documenti (tutti i supporti) per promuovere le proprie attività

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire, in armonia con la strategia di comunicazione della propria impresa, la politica di comunicazione delle sue attività: obiettivi, posizionamento, bilancio, messaggio, eccetera
2. Assicurare la prosecuzione di una politica di comunicazione
3. Mettere in opera gli strumenti di valutazione e far evolvere la politica di comunicazione
4. Concepire e sviluppare una politica culturale ed educativa mediante iniziative rivolte agli utenti, intra ed extra-murarie

Gruppo M

MANAGEMENT (GESTIONE)

M01 - Gestione globale dell'informazione

M02 - Marketing

M03 - Vendita e diffusione

M04 - Gestione del bilancio

M05 - Gestione di progetto e pianificazione

M06 - Diagnostica e valutazione

M07 - Gestione delle risorse umane

M08 - Formazione e attività pedagogiche

Nota del traduttore: allo scopo di favorire la circolazione internazionale dei termini descrittivi dei campi di competenza, la nominazione e i codici alfanumerici del quarto gruppo (Gestione) sono lasciati nella dizione originale di "M-Management"

M01

GESTIONE GLOBALE DELL'INFORMAZIONE

Definire o comprendere una politica di gestione dell'informazione in seno a una impresa; garantire o partecipare alla sua messa in opera da parte di una organizzazione adatta, coordinata ed efficiente delle attività e degli strumenti

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Identificare le diverse componenti di uno strumento di gestione dell'informazione: componenti umane, tecniche, finanziarie, giuridiche
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: mediazione documentaria, gestione dell'informazione, record management, knowledge management, intelligenza economica, gestione della conoscenza, rete documentaria, ciclo di vita dei documenti, circolazione dell'informazione, sicurezza dell'informazione, confidenzialità, cultura dell'informazione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Identificare le interrelazioni del sistema delle informazioni con il suo ambiente interno ed esterno all'impresa
2. Identificare la forma organizzativa e il progetto globale di un organismo e le sue conseguenze in termini di gestione dell'informazione
3. Identificare e comprendere le finalità dell'informazione per l'impresa e le sue poste in gioco per le parti interessate
4. Identificare i flussi d'informazione esterna/interna, interna / esterna, interna/interna
5. Applicare le regole relative alla sicurezza della informazione: confidenzialità, salvaguardia dei dati, protezione contro le intrusioni e i virus, controllo degli accessi, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Organizzare una rete di unità documentarie o di sistemi di gestione entro un'impresa, un settore professionale o un territorio, per esempio creando una rete di monitoraggio
2. Applicare le norme ISO o UNI concernenti la gestione dell'informazione: per esempio, norme di record management, di metadati, eccetera
3. Definire i ruoli e le responsabilità dei gestori dell'informazione in funzione degli obiettivi dell'impresa
4. Assicurare il buon funzionamento dei meccanismi che proteggono l'informazione contro l'accesso, l'uso e la distruzione non autorizzati
5. Individuare le disfunzioni che ostacolano il buon funzionamento del sistema d'informazione
6. Prendere le misure che garantiscono la continuità operativa del sistema d'informazione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Contribuire a far riconoscere l'informazione come un attivo strategico dell'impresa
2. Concepire e proporre un sistema globale integrato di gestione dell'informazione in un'impresa
3. Far evolvere i metodi di direzione e di organizzazione verso la promozione del partenariato, dell'interattività, della flessibilità di un sistema di informazioni
4. Supervisionare e controllare la realizzazione di sistemi che permettano di identificare, misurare e sorvegliare i rischi associati alla gestione dell'informazione: inondazione, pirateria, furto, eccetera
5. Anticipare soluzioni di ripresa dell'attività in caso di incidente grave
6. Elaborare delle guide metodologiche di gestione globale dell'informazione o influire sul contenuto delle guide e norme esistenti

M02

MARKETING

Analizzare e situare la posizione dell'attività d'informazione della propria impresa nella sua cultura, il suo ambiente strategico e concorrenziale; essere al servizio di questa strategia mettendo a punto gli strumenti appropriati

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Distinguere i differenti prodotti e servizi d'informazione della propria impresa e le diverse categorie di utenti e clienti
2. Raccogliere dei dati obiettivi sugli utenti e i clienti: iscrizioni, frequentazione, domande orali, consultazioni, prestiti, eccetera
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: mercato, quota di mercato, utente, indagine, target, cliente, strategia, piano di marketing, concorrente, marketing diretto, media, fuori-media, rete di distribuzione, mailing, forum, fiera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Situare la concorrenza diretta o indiretta (flussi d'informazione concorrenti)
2. Utilizzare dei metodi di inchiesta prestabiliti, analizzare i dati raccolti e pubblicarne le rappresentazioni grafiche
3. Identificare e riunire le informazioni necessarie e pertinenti allo studio del mercato di un prodotto o servizio

4. Sfruttare le informazioni raccolte

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Scegliere i metodi di indagine (quantitativi o qualitativi) secondo i bisogni del mercato e le categorie di utenti e di clienti
2. Concepire l'indagine nella prospettiva strategica delle proposte di soluzioni
3. A conclusione di un'indagine, formulare le raccomandazioni e le scelte possibili

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. A partire dalla identificazione di un target di pubblico e dall'analisi della concorrenza, definire una strategia di marketing globale ed elaborare una "strategia di prodotti"
2. Definire la fattibilità di un progetto (logistica, costo di sviluppo e di commercializzazione, risultati attesi, calendario, équipe, eccetera)
3. Realizzare un cruscotto aziendale del marketing che permetta di seguire la realizzazione degli obiettivi
4. Integrare il risultato degli studi di soddisfazione nella strategia del marketing, mantenendo l'interazione con i clienti e gli utenti
5. Sorvegliare le innovazioni al fine di anticipare le evoluzioni della propria impresa

M03

VENDITA E DIFFUSIONE

Sviluppare il servizio di attenzione al cliente e all'utente, mantenendo un'interazione permanente; realizzare o applicare dei metodi che permettano di rispondere alle obbligazioni cliente-fornitore e di verificarne l'efficacia

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Effettuare una vendita o una diffusione di prodotti o di servizi d'informazione standardizzati
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: cliente, vendita, contratto, tariffa, preventivo, fattura, obiettivo commerciale, post-vendita, mailing, forza di vendita, pubblicità, distribuzione

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Dialogare con un partner commerciale, cliente o fornitore
2. Identificare i possibili clienti, informarli su un prodotto o servizio d'informazione (tariffa, condizioni di attualizzazione, offerta semplificata, eccetera) e informare la direzione dell'evoluzione delle attese
3. Preparare e realizzare un mailing, effettuare un rilancio
4. Registrare, comprendere, trattare un reclamo, sapendo trasferirlo ad altri, se necessario, e al momento opportuno

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Organizzare un piano di prospezione dei clienti e redigere l'argomentazione tecnica ed economica corrispondente agli obiettivi fissati; stabilire il budget di questo piano
2. Analizzare le componenti commerciali di un prodotto o servizio d'informazione: analisi finanziaria e fattibilità tecnica

3. Elaborare un piano d'azione globale all'intenzione dei decisori: obiettivi, fattibilità, ritorno, verifica
4. Negoziare la diffusione e la promozione del prodotto o servizio con dei partner interni o esterni: integrazione dei dati in un portale, campagne di abbonamento, scelta di una forma di vendita (forfetario o a consumo...)
5. Verificare gli impegni contrattuali nei contratti di vendita
6. Proporre una operazione promozionale o un sostegno pubblicitario
7. Preparare una griglia di tariffazione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Scegliere o validare un vettore di diffusione (intranet, extranet, abbonamento, eccetera) o un modo di distribuzione (forfetario, mensile, annuale, eccetera) appropriato al mercato di un prodotto o di un servizio d'informazione
2. Concepire, redigere o controllare un contratto commerciale di vendita di prestazione o di prodotto; prendere le disposizioni per farlo validare da specialisti giuridici
3. Assicurare il séguito amministrativo e finanziario dello svolgimento di un contratto
4. Fissare degli obiettivi di vendita o di diffusione e controllarne l'applicazione nei tempi previsti
5. Costruire degli strumenti per verificare la soddisfazione dei clienti e controllarne l'applicazione da parte dell'équipe (riunioni, rapporti, eccetera)
6. Validare e impegnare una operazione promozionale o un sostegno pubblicitario
7. Validare una griglia di tariffazione
8. Calcolare e seguire il ritorno dell'investimento (ROI)

M04

GESTIONE DEL BILANCIO

Elaborare un bilancio, controllare e ottimizzare le risorse finanziarie dell'organismo e la loro utilizzazione

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Fare una spunta o un rilievo rigoroso di indicatori: numero di ore lavorate, produzione realizzata, quantità consumate, eccetera
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: preventivo, fattura, IVA, fuoritassa, tasse incluse, imputazione, nota di pagamento, carico, prodotto, budget, rimessa, avere, dati quantitativi, tesoreria, costo, beneficio, margine, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Identificare in un budget i prodotti e le spese oltre alle differenti poste di bilancio
2. Distinguere fra il bilancio preventivo e il rendiconto consuntivo
3. Controllare la conformità tra cedole di commissione, buoni di consegna, bolle di spedizione, fatture di fornitori, note di pagamento

4. Aggiornare una tabella di controllo delle spese e delle entrate

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Calcolare i costi di produzione, identificando i costi diretti, i costi indiretti, un costo marginale
2. Trovare dei divari in un cruscotto aziendale di controllo del bilancio
3. Calcolare un prezzo di vendita e un margine di guadagno
4. Elaborare, argomentare e seguire la realizzazione di un budget
5. Definire degli indicatori utili per seguire la gestione del bilancio e farli conoscere

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Assicurare la concezione e il controllo di un bilancio di previsione elevato
2. Elaborare un cruscotto aziendale che permetta di controllare le prestazioni di un organismo o di un progetto importante
3. Concepire gli strumenti di bilancio utili alla decisione

M05

GESTIONE DI PROGETTO E PIANIFICAZIONE

Dirigere, pilotare e condurre a buon fine un progetto o una realizzazione, mobilitando le risorse umane, tecniche ed economiche e rispettando i vincoli temporali

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Elaborare una programmazione semplice di realizzazione di un compito
2. Valutare i tempi consacrati a un insieme di compiti
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: organizzazione, procedura, pianificazione, cruscotto aziendale, progetto, programmazione, compito, carico di lavoro, termine, obiettivo, gruppo di progetto, organigramma, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Assumere una responsabilità entro una équipe di progetto rispettando gli obiettivi costo-qualità-termini definiti nel capitolato d'oneri
2. Raccogliere tutte le informazioni necessarie per render conto dello stato d'avanzamento di un progetto
3. Stabilire una programmazione previsionale e identificare gli scarti in relazione al proprio compito

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Redigere un capitolato d'oneri in vista della realizzazione di un nuovo sistema d'informazione o di organizzazione
2. Gestire globalmente l'avanzamento di un progetto assegnando specifiche, termini e risorse ai diversi compiti
3. Realizzare una programmazione che comporti più operazioni simultanee e controllare la loro messa in opera (per esempio, con la metodologia PERT)
4. Assumere il coordinamento di una équipe di progetto
5. Individuare i punti critici nell'avanzamento di un progetto: rispetto della programmazione, utilizzo delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche, e correggerli
6. Tener informati i committenti e i futuri utenti di un progetto

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire e realizzare un progetto complesso di organizzazione
2. Scegliere e porre in opera le fasi, i metodi e gli strumenti di gestione di progetto e di risoluzione dei problemi, che permettano di coordinare i differenti mezzi o partner di un progetto
3. Supervisionare un capitolato d'opera o una licitazione pubblica
4. Supervisionare l'esecuzione di un progetto e le équipes che vi sono dedicate

M06

DIAGNOSTICA E VALUTAZIONE

Identificare i punti forti e i punti deboli di un prodotto o servizio, di un sistema documentario, di una organizzazione; elaborare, applicare e utilizzare degli indicatori di valutazione; gestire il cruscotto aziendale di un servizio, iscriversi in un processo di qualità

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Eseguire un conteggio o un rilievo, manuale o con specifici strumenti, secondo delle istruzioni predefinite: per esempio, contare dei visitatori, delle domande, delle connessioni a un sito web, delle pagine consultate, eccetera
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: disfunzione, diagnostica, audit, indicatore, referenziale, procedura, capitolato, studio dei bisogni, inchiesta sulla soddisfazione, cruscotto aziendale, processo di qualità, auto-bilancio, benchmarking

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Identificare le principali caratteristiche d'uso di un prodotto o di un servizio
2. Identificare le disfunzioni occasionali o croniche su un posto di lavoro, effettuare il check-up di uno strumento (file, base di dati, eccetera)
3. Applicare un metodo di controllo o di soluzione di problemi
4. Aggiornare degli indicatori di attività, di qualità o di soddisfazione

5. Identificare gli scarti in rapporto con degli indicatori anteriori o in rapporto con un obiettivo prefissato

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Concepire e realizzare una guida alla manutenzione e/o un questionario adatto alla strategia del progetto; analizzare e mettere a frutto i risultati di uno studio
2. Utilizzare gli strumenti di ottimizzazione delle prestazioni di un prodotto o di un servizio secondo il metodo ritenuto più adatto (analisi del valore, standard di qualità, eccetera)
3. Realizzare un saggio comparativo di strumenti documentari (tesauro, software, eccetera) o di prodotti, secondo una griglia di valutazione che ne permetta il benchmarking
4. Realizzare un auditing di conformità secondo un referenziale

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Elaborare e realizzare una diagnosi completa di un sistema d'informazione, proporre delle soluzioni originali e adatte, un piano direttivo di riorganizzazione
2. Partecipare alla concezione e all'elaborazione di un referenziale
3. Partecipare alla concezione e all'applicazione di un sistema di qualità in tutte le sue componenti

M07

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Gestire l'integrazione, l'efficacia e la soddisfazione dei collaboratori di un'unità di lavoro, applicando le legge e i regolamenti in vigore e rispettando gli obiettivi dell'impresa. Trasmettere ai propri collaboratori il saper-fare e l'esperienza per il loro sviluppo professionale. Organizzare le unità di lavoro. Gestire il proprio tempo rispettando delle priorità ed eventualmente il tempo degli altri

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Rispettare una pianificazione con le sue priorità e portare a termine nei termini previsti le attività delle quali si è incaricati
2. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: contratto di lavoro, inquadramento professionale, remunerazione, profilo di lavoro, impiego, rango, accordo d'impresa, organizzazione sindacale, contratto collettivo, comitato aziendale, delegato del personale, referenziale delle competenze, formazione permanente, tirocinio

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Elaborare un piano di lavoro per delle attività semplici
2. Effettuare le azioni correnti della gestione amministrativa del personale: stabilire un dossier del personale, spiegare gli elementi di una busta-paga, stabilire una programmazione dei congedi, far rispettare le regole relative all'igiene e alla sicurezza
3. Reclutare e inquadrare un tirocinante stabilendo il suo piano di lavoro
4. Valutare, sulla base di un referenziale, le proprie competenze nel quadro di un processo di certificazione

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Organizzare il lavoro di una équipe
2. Costruire o adattare un profilo di lavoro descrivendone le competenze corrispondenti
3. Condurre un colloquio individuale con i membri della propria équipe
4. Qualificare la natura di una mancanza professionale
5. Realizzare un dispositivo d'integrazione dei tirocinanti, dei nuovi assunti
6. Aiutare un membro della propria équipe a preparare un dossier di candidatura a una certificazione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Ottimizzare l'organizzazione e le condizioni di lavoro di un insieme di servizi
2. Anticipare le evoluzioni della professione facendo attenzione a quel che succede in altre unità documentarie e a livello delle organizzazioni professionali, sul piano nazionale e internazionale
3. Concepire o adattare le filiere o procedure di reclutamento in collegamento con la direzione delle risorse umane
4. Condurre un colloquio di valutazione, di contrattazione o di licenziamento
5. Gestire le risorse umane di una unità documentaria: salari, indennità, reclutamento, promozione interna, formazione, eccetera, nel rispetto del diritto del lavoro
6. Diagnosticare i bisogni, scegliere i programmi di formazione e negoziarli nel quadro del piano di formazione dell'impresa
7. Valutare le competenze professionali di un candidato alla certificazione sulla base di un referenziale

M08

FORMAZIONE E ATTIVITÀ PEDAGOGICHE

Concepire e realizzare un'azione o un dispositivo di formazione iniziale o continua

ESEMPI DEL LIVELLO 1

1. Identificare gli obiettivi, i destinatari e il contenuto di una sessione di formazione
2. Gestire l'organizzazione materiale di una sessione di formazione (iscrizioni, impegno delle aule, preparazioni logistiche, eccetera)
3. Comprendere e conoscere la definizione di termini come: formazione professionale, formazione continua, insegnamento a distanza, e-learning, obiettivo pedagogico, auto-formazione, metodo didattico, sessione di formazione, prerequisiti, test, validazione delle esperienze acquisite, certificazione, eccetera

ESEMPI DEL LIVELLO 2

1. Descrivere i principali attori della formazione iniziale e continua
2. Intervenire nelle azioni formative (organizzazione di visite, presentazione di un'attività, dimostrazione di una base di dati, eccetera)
3. Gestire un tutoraggio o trasferire delle conoscenze o del saper-fare agli utenti e ai colleghi mediante dei supporti esistenti

ESEMPI DEL LIVELLO 3

1. Identificare i bisogni di formazione e trovare i mezzi per soddisfarli con le risorse interne o ricorrendo a organismi esterni

2. Definire gli obiettivi e i destinatari di un'azione di formazione destinata a utenti, studenti, eccetera

3. Definire gli obiettivi pedagogici e il contenuto di un'attività di formazione: per esempio, ricerca di informazioni su Internet o utilizzazione delle fonti

4. Scegliere i metodi didattici, gli strumenti e i mezzi tecnici (software, videoproiettore, presentazione assistita da calcolatore, connessione di rete, eccetera) di un'attività di formazione

5. Programmare delle sessioni, stabilire una programmazione, prevedere i mezzi materiali e umani necessari

6. Animare e/o valutare un'attività di formazione

ESEMPI DEL LIVELLO 4

1. Concepire e realizzare un dispositivo completo di formazione, adattandolo alle attese, alle conoscenze ed esperienze degli studenti e con tutte le risorse utili interne e/o esterne

2. Sperimentare e sviluppare dei metodi didattici innovativi come l'e-learning e il tutoraggio a distanza

3. Seguire l'evoluzione e la legislazione vigente in materia di formazione e vegliare sulla sua applicazione

4. Organizzare un'azione di formazione di formatori

Gruppo S

**ALTRE
CONOSCENZE**

S01 - Conoscenze complementari

S01

CONOSCENZE COMPLEMENTARI

Possedere gli elementi principali di una disciplina (o di più discipline) oltre a quella dell'informazione-documentazione, ma della quale i professionisti dell'informazione-documentazione hanno sovente bisogno per aiutarli a risolvere dei problemi (economici, giuridici, linguistici, psicologici, eccetera); oppure ancora beneficiare di una cultura altra da quella dell'informazione (per esempio, cultura musicale, medica, statistica, eccetera) che può ulteriormente essere approfondita per diventare la base di una specializzazione professionale: elementi di tal genere arricchiscono senza dubbio la competenza globale di un professionista e bisogna prepararsi a valutare queste conoscenze, complementari a quelle che sono proprie alla professione. Queste conoscenze complementari sono estremamente numerose e ciascuna abbisogna di un processo di valutazione particolare, che il valutatore dovrà sviluppare a partire dal modello necessariamente generale e astratto qui proposto. Il termine "la disciplina" dovrebbe poter essere rimpiazzata ogni volta dal nome della disciplina in causa.

ESEMPI DEL LIVELLO 1:

SENSIBILITÀ ALLA DISCIPLINA

1. Possedere una cultura disciplinare di base
2. Padroneggiare il vocabolario di base della disciplina
3. Eseguire qualche compito semplice, pratico o concreto

ESEMPI DEL LIVELLO 2:

CONOSCENZA DELLE PRASSI

1. Comprendere la specificità dei concetti della disciplina
2. Manipolare strumenti, prodotti, tecniche specialistiche di base
3. Trasmettere delle istruzioni pratiche
4. Collaborare con degli specialisti della disciplina del caso

ESEMPI DEL LIVELLO 3:

PADRONANZA DEGLI STRUMENTI

1. Conoscere le tecniche della disciplina, definirle e utilizzarle
2. Applicare una metodologia di studio o di lavoro adatta
3. Interpretare una situazione specifica al dominio disciplinare
4. Prendere una decisione che porti, eventualmente, all'adattamento delle pratiche

ESEMPI DEL LIVELLO 4:

PADRONANZA METODOLOGICA

1. Concettualizzare diversi meccanismi del dominio disciplinare
2. Concepire nuovi strumenti, prodotti, tecniche o metodi di analisi adeguati
3. Elaborare e gestire dei progetti complessi immaginando dei metodi adatti

NB: Queste eventuali competenze supplementari non devono essere confuse con la "doppia competenza", necessaria per condurre molte attività specializzate, e che designa la congiunzione di una competenza globale in informazione e documentazione con la padronanza di un altro campo del tutto differente.

- II -

Le attitudini richieste

RELAZIONI
RICERCARE
ANALIZZARE
COMUNICARE
GESTIRE
ORGANIZZARE

Lista delle venti attitudini principali

A - RELAZIONI	71
1 - Autonomia	71
2 - (Capacità di) Comunicazione	71
3 - Disponibilità	71
4 - Empatia	71
5 - (Spirito di) Gruppo	71
6 - (Attitudine alla) Negoziazione	71
7 - (Senso) Pedagogico	71
B - RICERCARE	71
1 - Curiosità di spirito	71
C - ANALIZZARE	72
1 - (Spirito di) Analisi	72
2 - (Spirito) Critico	72
3 - (Spirito di) Sintesi	72
D - COMUNICARE	72
1 - Discrezione	72
2 - Reattività	72
E - GESTIRE	72
1 - Perseveranza	72
2 - Rigore	72
F - ORGANIZZARE	72
1 - (Facoltà di) Adattamento	72
2 - (Senso dell') Anticipazione	73
3 - (Spirito di) Decisione	73
4 - (Spirito di) Iniziativa	73
5 - (Senso dell') Organizzazione	73

A - RELAZIONI

1 - Autonomia - Capacità di agire indipendentemente da altri o dai valori e dalle attese sociali. Poter prendere una iniziativa, una decisione, scegliere diverse soluzioni senza riferirsi a una gerarchia, anche se si tratta di un problema nuovo, dovuto a una combinazione inedita di elementi dei quali si conoscono dei precedenti

2 - (Capacità di) Comunicazione - Saper entrare in relazione con gli altri in modo aperto ed efficace. Formulare un messaggio o trasmettere una informazione esplicita tanto nel suo contenuto quanto nella sua presentazione, e secondo i canali appropriati, per un individuo o un pubblico determinato; incoraggiare il feedback; adattare il messaggio in funzione degli effetti percepiti

3 - Disponibilità - Considerare sempre che le domande o le proposizioni degli altri valgono a priori la pena di essere ascoltate, a meno che si abbia la certezza obiettiva che ciò che si stava facendo avesse una importanza maggiore per il bene generale; sapersi liberare di una attività in corso per prendersi carico di una domanda di un collega o di un utente; accettare una interruzione di attività e saper tornare ad essa dopo l'interruzione.

4 - Empatia - Capacità di percepire il sentire altrui prestando attenzione ai suoi propositi ed essendo aperti alle sue preoccupazioni e, di conseguenza, relativizzando i propri punti di vista sulla questione. Comprendendo la richiesta dell'altro, il suo punto di vista, la sua argomentazione, ci si ne appropria, mantenendo sempre la distanza utile alla messa in opera di una ricerca d'informazione obiettiva.

5 - (Spirito di) Gruppo - Realizzare correttamente la propria parte di lavoro in collaborazione con gli altri membri di un gruppo o di un servizio, scambiando e condividendo con loro informazioni, strumenti, know-how, eccetera, in vista del perseguimento di obiettivi comuni (soddisfare una domanda, migliorare l'efficacia dell'unità di lavoro, eccetera) senza anteporre i propri interessi personali; preoccuparsi di non conservare per sé le informazioni (o i documenti).

6 - (Attitudine alla) Negoziazione - Presa in conto di interessi contraddittori in vista di far avanzare due parti verso una soluzione comune nella quale entrambi si sentono vincitrici. Preferendo la negoziazione al confronto, si consente a una ricerca di giungere a termine, a un progetto di concretizzarsi e, soprattutto, si resta sulla via di un servizio fondamentale nelle professioni dell'informazione. Al di là di questa attitudine, c'è un'arte delle negoziazione che si apprende e che può esser coltivata come ogni altra competenza.

7 - (Senso) Pedagogico - Saper condividere le proprie conoscenze e diffonderle agli altri in una forma comprensibile e adatta ai loro bisogni. Adattare il proprio discorso al loro livello di attenzione e di interesse. Spiegare e far comprendere chiaramente i dati di una situazione o di un problema a un uditore e adattarsi al suo livello. Valutare la comprensione e la ri-acquisizione.

B - RICERCARE

1 - Curiosità di spirito - Essere aperto agli avvenimenti esterni e alle novità tanto in ciò che concerne il proprio mestiere quanto in ciò che interessa i propri utenti; sfruttare ogni opportunità per arricchire le proprie conoscenze e la propria capacità riflessiva

C - ANALIZZARE

1 - (Spirito di) Analisi - Riconoscere gli elementi specifici o caratteristici di una situazione o di un problema entro un documento (di qualunque forma esso sia), di una raccolta di dati o di un quesito; ripartire questi elementi in categorie distinte; stabilire tra di esse delle relazioni di causalità e d'interdipendenza ed esprimerne il senso.

2 - (Spirito) Critico - Valutare un'asserzione, un documento, una persona, una organizzazione, un metodo di lavoro, una tecnica documentaria, eccetera, scoprendone con obiettività i punti forti e quelli deboli. Saper relativizzare un'informazione, per esempio in rapporto alla sua veridicità o all'affidabilità delle sue fonti.

3 - (Spirito di) Sintesi - Raggruppare degli elementi distinti in funzione dei caratteri pertinenti a un determinato obiettivo, identificarne i più importanti e gerarchizzarli. Creare un nuovo prodotto o servizio documentario, organizzato in funzione di ciò che è stimato essere più importante e subordinargli il resto.

D - COMUNICARE

1 - Discrezione - Ricevere delle informazioni, sia ascoltando delle testimonianze sia osservando degli avvenimenti, ma non comunicarli se hanno un carattere confidenziale o sono suscettibili di mettere in causa delle persone, dei programmi, dei progetti, eccetera. Assicurare la discrezione nel trattamento delle richieste, rispettare la confidenzialità, sottoporsi al dovere di riserbo.

2 - Reattività - Prendere rapidamente in carico una richiesta d'informazione o un documento, in tutte le sue componenti, fornire degli elementi di risposta, delle piste di lavoro, senza attendere di aver trovato l'insieme delle informazioni.

E - GESTIRE

1 - Perseveranza - Mantenere la volontà di portare a buon fine un progetto, di perseguire e far vivere un'attività malgrado le difficoltà che possono presentarsi. Non cedere allo scoraggiamento.

2 - Rigore - Agire rispettando scrupolosamente uno schema o delle regole predefinite (per esempio, una particolare norma di descrizione bibliografica, una griglia di analisi di documenti, delle procedure di lavoro, eccetera). Rifiutare agli altri come a se stesso ogni rilassamento, ogni eccezione che non sia seriamente giustificata. Assicurarsi della finalizzazione del lavoro e della sua qualità in tutte le sue componenti

F - ORGANIZZARE

1 - (Facoltà di) Adattamento - Trovare delle risposte appropriate a comportamenti e situazioni nuovi o imprevisti, per esempio riguardo a un soggetto al di fuori del campo abituale; modificare la propria azione o la propria condotta professionale a un dato ambiente o in rapporto a delle contrarietà specifiche. Saper addurre o trasporre una soluzione

2 - (Senso dell') Anticipazione - Sapersi proiettare nell'avvenire; prevedere un avvenimento, una successione di fatti o di conseguenze di un'azione. Per esempio, saper dedurre e soddisfare un bisogno d'informazione potenziale dall'evoluzione, conosciuta o probabile, dell'attività dell'utente. Prendere le misure adatte senza attendere che un avvenimento spiacevole si realizzi.

3 - (Spirito di) Decisione - Operare una scelta e prendere una decisione al momento opportuno, in funzione degli obiettivi e dei mezzi disponibili, tenendo conto di argomentazioni contrarie e attenendosi, in séguito, a questa scelta iniziale. Saper evitare di prolungare inutilmente una decisione.

4 - (Spirito di) Iniziativa - Immaginare, proporre, intraprendere, organizzare, senza che ciò sia richiesto da qualcun'altro o sia previsto dalle norme del lavoro, in caso di situazioni nuove, conflittuali o problematiche, sì entro l'unità di lavoro sia nel quadro dei rapporti con gli utenti

5 - (Senso dell') Organizzazione - Mediante una visione globale delle proprie attività o di un processo lavorativo, saper apprendere le differenti dimensioni e componenti di una operazione oltre ai rispettivi ruoli dei diversi attori; cogliere le poste di una situazione più o meno complessa; scegliere e applicare un metodo appropriato; saper gestire il proprio tempo; coordinare attività elementari e controllarne lo svolgimento; valutare e correggere il comportamento in funzione dei risultati.

Glossario

I termini sottolineati indicano che il termine stesso è lemma di una delle definizioni del Glossario. Per ogni lemma viene data anche la corrispondente traduzione ufficiale nelle diverse versioni dell'*Euroguida I&D* in francese (fr.), inglese (ing.), spagnolo (sp.) e tedesco (ted.)

Abilità professionali

vedi

Esperienza acquisita

Attitudine

fr. e ing. *Aptitude*

sp. *Aptitud*

ted. *Soft skill*

Disposizione naturale o acquisita di un individuo, che induce a un determinato comportamento.

Attività

fr. *Activité*

ing. *Activity*

sp. *Actividad*

ted. *Aktivität*

Insieme coerente di cómpiti portati a termine da un individuo o da un gruppo e che concorrono verso un preciso risultato. Esse posso essere raggruppate in campi e contribuire alla realizzazione delle finalità di un mestiere-tipo.

Bilancio delle competenze

fr. *Bilan de compétences*

ing. *Assessment of competencies*

sp. *Balance de competencias*

ted. *Kompetenzbilanz*

Dispositivo di orientamento o di ri-orientamento professionale che permette a dei salariati o a degli aspiranti all'impiego di fare il punto sul loro profilo delle competenze e l'evoluzione della loro carriera. Permette, da un lato, di identificare le proprie competenze professionali e personali e, dall'altro, le proprie attitudini e motivazioni. Il suo scopo è di facilitare la creazione di un progetto professionale individuale ed, eventualmente, esplicitarlo in un progetto di formazione.

Capacità

fr. *Capacité*

ing. *Skill*

sp. *Capacidad*

ted. *Fähigkeit*

Messa in opera, da parte di un individuo, della sua conoscenza, del saper-fare e del comportamento adattivo dei quali dispone.

Certificazione

fr. e ing. *Certification*

sp. *Certificación*

ted. *Zertifizierung*

Operazione che permette di garantire, di autenticare e di legalizzare le competenze o il saper-fare di un individuo, in conformità con un referenziale delle competenze.

Competenza

fr. *Compétence*

ing. *Competence*

sp. *Competencia*

ted. *Kompetenz*

Insieme delle capacità necessarie per l'esercizio di un'attività professionale e per la padronanza dei comportamenti richiesti. Componenti della competenza sono: la conoscenza, il saper-fare e le attitudini. Esse devono essere operative, realizzate nella pratica e validate.

Cómpito

fr. *Tâche*

ing. *Task*

sp. *Tarea*

ted. *Aufgabe*

Unità elementare del lavoro.

Comportamento

fr. *Comportement*

ing. *Behaviour*

sp. *Saber estar*

ted. *Verhalten*

Insieme osservabile delle azioni e delle reazioni di un individuo.

Comportamento adattivo

fr. *Savoir-être*
ing. *Adaptive behaviour*
sp. *Saber estar*
ted. *Verhaltensformen*

Capacità di manifestare delle attitudini o dei comportamenti adatti a una determinata situazione.

Conoscenza

fr. *Savoir*
ing. *Knowledge*
sp. *Saber*
ted. *Wissen*

Insieme strutturato della cultura professionale, generale o specialistica, che un individuo possiede di suo.

Esperienza acquisita

fr. *Acquis*
ing. *Assets*
sp. *Saber*
ted. *Erworbene Kenntnisse*

La conoscenza, il saper-fare e le attitudini di un individuo, attivabili in un dato momento, che costituiscono il risultato della sua formazione e di tutte le sue esperienze.

Funzione

fr. *Fonction*
ing. *Function*
sp. *Función*
ted. *Funktion*

Insieme dei compiti e delle responsabilità definite in rapporto con un obiettivo da perseguire e rilevante per l'attività di un posto di lavoro.

Impiego

fr. *Emploi*
ing. *Job*
sp. *Empleo*
ted. *Anstellung*

Espressione, corrente nell'impresa, che designa un insieme di concreti posti di lavoro sufficientemente contigui da poter essere studiati e trattati in modo globale. Esso è composto da attività combinate tra di loro in modo esplicito o implicito, in funzione di una particolare organizzazione.

Impresa

fr. *Entreprise*
ing. *Company*
sp. *Empresa*
ted. *Unternehmen*

Ogni organizzazione pubblica o privata che raggruppa degli individui per produrre e/o offrire beni o servizi.

Informazione-documentazione

fr. *Information-documentation*
ing. *(Library and) information services*
sp. *Información y documentación*
ted. *Information-Dokumentation*

Professione la cui missione consiste nel trovare (dopo averla saputa cercare) l'informazione per uso professionale, trattarla per aumentarne le qualità d'uso, gestirla, renderla facilmente accessibile e trasmetterla a coloro che ne hanno bisogno, utenti o clienti. È la professione dei bibliotecari, dei documentalisti, degli archivisti, e di altri ancora.

Livello di competenza

fr. *Niveau de compétence*
ing. *Level of competence*
sp. *Nivel de competencia*
ted. *Kompetenzniveau*

Il grado al quale sono possedute le capacità costitutive di una data competenza, identificabile su una scala prestabilita.

Livello di qualificazione

fr. *Niveau de qualification*
ing. *Level of qualification*
sp. *Nivel de cualificación*
ted. *Qualifikationsniveau*

Situazione di un individuo entro una griglia di qualificazione che ripartisce le conoscenze e il saper-fare di un mestiere (o in un complesso di mestieri contigui) entro differenti funzioni. Il livello di qualificazione tiene conto delle competenze (essenzialmente, tecniche), dei livelli di complessità delle operazioni da realizzare e i gradi di autonomia, di decisione e di anticipazione.

Mestiere

fr. *Métier*
ing. *Occupation*
sp. *Ocupación*
ted. *Beruf*

Insieme coerente di competenze utilizzabili presenti in un certo numero di individui che concorrono a un medesimo scopo e che adempiono a una funzione tecnica comune. Esso possiede

diverse caratteristiche: l'esistenza di prassi professionali riconosciute e identificate; l'essere un insieme di teoria, di lavoro e di riflessioni che danno fondamento a queste prassi; il riconoscimento, validato al di fuori dell'impresa, della padronanza di queste prassi e di queste teorie mediante un diploma o una prova. Esso rinvia alla persona e al suo gruppo di appartenenza. Una medesima professione può raggruppare diversi mestieri. Un mestiere non è un impiego, né uno specifico posto di lavoro in un luogo di lavoro, né una funzione interna a una impresa

Mestiere-tipo

fr. *Métier-type*
ing. *Typical occupation*
sp. *Ocupación tipo*
ted. *Standardberuf*

Mestiere definito teoricamente, corrispondente a un mestiere o a un raggruppamento di mestieri contigui.

Missione

fr., ing., ted *Mission*
sp. *Misión*

Incarico affidato a un individuo per rispondere a un obiettivo predefinito.

Mobilità professionale

fr. *Mobilité professionnelle*
ing. *Career mobility*
sp. *Movilidad profesional*
ted. *Professionelle Mobilität*

Passaggio di un individuo da un mestiere a un altro entro una medesima professione, o da un livello di competenza a un altro entro il medesimo mestiere o, ancora, da una professione a un'altra entro la medesima o in un'altra impresa.

Nucleo del mestiere

fr. *Coeur de métier*
ing. *Heart of an occupation*
sp. *Núcleo de la ocupación*
ted. *Core business*

Le attività e le competenze centrali di un mestiere, che ne fa la specificità.

Posto di lavoro

fr. *Poste de travail*
ing. *Job position*
sp. *Puesto de trabajo*

ted. *Arbeitsstelle*

Insieme di attività e di compiti da realizzare in una impresa e a un dato momento. Un posto viene definito da un'analisi dell'organizzazione del lavoro e non dall'attività dell'individuo (vedi profilo di (posto di) lavoro). Il posto esiste indipendentemente dall'individuo che l'occupa. Un posto di lavoro può essere occupato da diversi individui e un individuo può lavorare in diversi posti.

Prestazione professionale

fr. *Performance professionnelle*
ing. *Career performance*
sp. *Actuación profesional*
ted. *Professionelle Leistung*

Risultato osservato dell'esecuzione, da parte di un individuo, di un'attività finalizzata, in riferimento agli obiettivi e ai vincoli prefissati. La prestazione è la manifestazione della competenza. Essa non può essere misurata se non sono preventivamente stabiliti i mezzi necessari alla realizzazione degli obiettivi.

Professione

fr. e ing. *Profession*
sp. *Profesión*
ted. *Berufsfeld*

Insieme di mestieri, prossimi gli uni agli altri, che concorrono a un medesimo obiettivo comune.

Professionista dell'informazione - documentazione

fr. *Professionnel de l'information-documentation*
ing. *Information professional*
sp. *Profesional de la información y documentación*
ted. *IuD-Fachkraft*

Persona che dedica la sua attività professionale a uno dei mestieri della informazione-documentazione, applicandovi le regole dell'arte, qualunque sia il quadro professionale nel quale esercita la sua attività.

Profilo delle competenze

fr. *Profil de compétence*
ing. *Profile of competence*
sp. *Perfil de competencia*
ted. *Kompetenzprofil*

Insieme strutturato, in un dato momento, delle competenze di un individuo.

Profilo di (posto di) lavoro

fr. *Profil de poste*
ing. *Job profile*
sp. *Perfil de puesto*
ted. *Stellenprofil*

Insieme strutturato delle caratteristiche di un posto (di lavoro): le attività svolte, le competenze necessarie, le condizioni di esercizio.

Qualificazione professionale

fr. *Qualification professionnelle*
ing. *Professional qualification*
sp. *Cualificación profesional*
ted. *Professionelle Qualifizierung*

Possesso, da parte di un individuo, a un determinato livello, delle competenze necessarie all'esercizio di un impiego. La qualificazione è il risultato della formazione e delle esperienze. Riconoscimento di questa qualificazione professionale e del suo livello. Percorso che conduce a ottenere questo riconoscimento.

Referenziale delle competenze

fr. *Référentiel de competence*
ing. *Reference frame*
sp. *Referencial de competencia*
ted. *Kompetenzenhandbuch*

Repertorio delle competenze necessarie all'esercizio di una professione.

In questo referenziale delle competenze, esse sono esposte mediante esempi di attività rappresentative a un dato livello

Saper-essere

vedi

Comportamento adattivo

Saper-fare

fr. *Savoir-faire*
ing. *Know-how*
sp. *Saber hacer*
ted. *Know-How*

Padronanza, da parte di un individuo, dei metodi e degli strumenti che gli forniscono la capacità di condurre a buon fine una determinata attività professionale.

Validazione delle abilità professionali

fr. *Validation des acquis
professionnelles*
ing. *Validation of professional assets*
sp. *Validación del bagaje profesional*
ted. *Anerkennung erworbener
professioneller Kenntnisse*

Sistema che permette di riconoscere e validare le esperienze acquisite in vista dell'ottenimento totale o parziale di un titolo professionale.

Indice analitico

Le pagine alle quali si fa rinvio possono trattare dell'argomento senza contenere la parola stessa che lo designa.

A

abbonamento	I09
accesso all'informazione	I07
accessibilità dei documenti	I10
accoglienza del pubblico	I01
gestione dell'accoglienza	I11
acquisizione	
di dati	I08
di documenti	I09
adattamento	Attitudini
agente	
di ricerca	I07
di monitoraggio	I07
intelligente, elettronico	T02, T04
aggregazione di risorse	I04
aggiornamento dell'informazione	I05, T03
ambiente professionale	I02
analisi	
automatica	I06
della domanda	I01
del valore	M06
documentaria	I06
spirito di analisi	Attitudini
animazione	
di dibattito, di tavola rotonda	C01
discussione elettronica	C06
annuario	I05, I07, T04
anticipazione	Attitudini
applicazione documentaria	
<i>vedi</i> : sistema d'informazione	
architettura di un portale	I12
archiviazione	I08
elettronica	T05
archivio informatico	T05, C04
area espositiva	I11
arricchimento dei fondi documentari	I09
attrezzature per la lettura	I11
auditing	M06
authority file	I04, I06
autonomia	Attitudini
azione formativa	M08

B

banca dati	I04
base	
di conoscenza	I04, I07
di dati	I04, C04
benchmarking	M06
bibliografia	I05, I07, I12, C02
biblioteca digitale	I04, T01
bilancio	M04
bisogno	
dei clienti/utenti	I01, M02

d'informazione	I01
brokeraggio dell'informazione	T01
budget	M04
burotica	T05, C04

C

capitolato d'oneri	M05
arricchimento dei fondi	I09
fornitura di arredi	I09
funzionale	I04, T05
menabò	T03
sistema d'informazione	
documentaria	T05
cartografia	C03
catalogazione	I06, I08
per materia	I06
retrospettiva	I08
catalogo	I04, I07, I08
documentario	I04
per materia	I08
categorizzazione	I06, I07
certificazione	I02, M07, M08
ciclo di vita dei documenti	I04, T01, M01
classificatore	I10
classificazione	I06
cliente	I01, M02, M03
collezione	
arricchimento	I09
di documenti	I04
organizzazione, gestione	I08
colloquio	
conduzione del colloquio	C01, M07
con l'utente	I01
di valutazione	M07
compilazione del contenuto	I04, I12, T01, M01
comunicazione	Attitudini
concorrenza	M02
condizioni di archivio e magazzino	I10
conservazione dei documenti	I08, I10
consorzio	I03
contratto	I03, M03
acquisizione, prestazione	I09
commerciale, di vendita	M03
diritto contrattuale	I03
conversione di dati	I10, T05, C04
copyleft	I03
copyright	I03
costo	M04
criterio di ricerca	I07
critica	Attitudini
cruscotto aziendale	M02, M05
cultura	
dell'informazione	I01
professionale	I02

import/export di dati I09, C04
 inchiesta sulla soddisfazione M06
 indicatore M06
 di attività, di qualità o di soddisfazione M06
 di gestione M04
 indice I06, T02
 indicizzazione I06
 industria dell'informazione I02
 infrastruttura tecnica T02, T05
 iniziativa Attitudini
 interfaccia T02
 intranet T04
 inventario I04, I08
 ipertesto I04
 ISAD(G) I08
 ISAN I04
 ISBD I04, I08
 ISBN I08
 ISSN I08
 istituzione
 alimentare I05
 fonte I05

L

licenza I09
 licitazione pubblica M05
 linguaggio
 di descrizione dei documenti T02
 di programmazione T02
 documentario I06
 lista
 controllata I04
 d'autorità I04, I06
 di rinvii I08

M

macro T02, C04
 manutenzione
 di applicazione documentaria T01
 di prodotto dell'informazione I12
 management
vedi: gestione
 manuale d'indicizzazione I06
 manutenzione di un sito, di pagine web I05, T04
 marcatura T03
 marketing M02
 memorizzazione dell'informazione I04, I08
 menzione obbligatoria T03
 metadati I04
 Dublin Core I08
 metamotore I07
 metodo di ricerca I07
 modellizzazione dei dati T02
 modello di documento C04
 modulo d'immissione dati I08
 monitoraggio documentario I07
 motore
 cartografico I07
 di ricerca I07, T04

N

navigatore web T04
 negoziazione C06, Attitudini
 norma I03, I04

bibliografica I04
 conservazione dei documenti I10
 di catalogazione I08
 DOI I08
 informatica T02
 normalizzazione I02
 notizia I08

O

OAIS I04
 obiettivo pedagogico M08
 office automation T05, C04
 operatore booleano I07
 opuscolo d'accoglienza I01
 organizzazione M05, Attitudini
 dell'informazione I04
 della professione I02
 delle collezioni I08
 di servizi d'informazione M01

P

parametrizzazione di un software T02
 parola-chiave I06, I07
 partenariato I02, I09, M01
 pedagogia Attitudini
 perseveranza Attitudini
 personalizzazione I12
 persona-risorsa I05
 pezzo d'archivio I08
 piano
 d'archiviazione I08
 di ordinamento I06
 piano direttivo
 dell'informazione M01
 informatico T05
 politica
 degli acquisti I09
 di analisi I06
 di archiviazione I08, I10
 d'immagazzinamento I10
 d'indicizzazione I06
 gestione dell'informazione M01
 prodotti e servizi I12
 portale
 architettura di un portale I12
 di sicurezza I11
 documentario, d'informazione I04, I07, I12
 personalizzato I04
 specializzato, tematico I05
 posto di lavoro informatico T04
 pratica di una lingua straniera C05
 pre-archiviazione I08
 prestatario di un servizio I03
 preventivo I09
 processo di qualità M06
 prodotto d'informazione I12
 produttore I05
 profilo
 di lavoro M07
 d'interesse I12
 progettazione ambientale I11
 programma
vedi: software
 programmazione T02
 e pianificazione M05, M07

promozione di prodotto o servizio	M03	serie (archivistica)	I08
proprietà intellettuale	I03	sfoltimento	I08
protezione		servizi internet	T04
dei dati individuali	I03	servizio	
dei documenti	I10	dell'utente	I01
della vita privata	I03	d'informazione	I12
dell'informazione	M01	sessione di formazione	M08
pubblicazione	T03	sicurezza	
a stampa	T03	di accesso ai dati	I04, M01
di documenti elettronici	I12, T01, T03	dei dati	T05
elettronica	T03	dei documenti	I10
		dell'informazione	M01
R		sintesi	
raccolta		documentaria	I06
<i>vedi anche:</i> acquisizione di		spirito di sintesi	Attitudini
documenti		verbale	C01
di dati	I09	sistema	
dell'informazione	I05	di diffusione dell'informazione	I12
delle fonti	I05	d'informazione	T01, M01
rappresentazione		d'informazione documentaria	I04, T01, M01
audiovisiva	C03	di ricerca d'informazione	T01
cartografica	I07, C03	distribuito	T02
dell'informazione	I06	proprietario	T04
rassegna-stampa	I12	software	T02, T05
reattività	Attitudini	di comunicazione	T05
records management	I04, I07, T01, M01	di posta elettronica	T04, C04
redazione	C02	open source	I03, T04
referenziale	M06	documentario	I06, T01
di competenze	M07	parametrizzazione del software	T02
referenzialità dei siti web	I05	soggetto	I06
regole di cattura	I04	spazio	
reingegnerizzazione	T01	di auto-documentazione	I11
reperimento delle fonti	I05	di lettura	I11
d'informazione		spirito	
repertorio	I04, I05, I07, I08	critico	Attitudini
restauro dei documenti	I10	di analisi	Attitudini
rete		di decisione	Attitudini
di monitoraggio	M01	di gruppo	Attitudini
documentaria, d'informazione	I05, I08, M01	d'iniziativa	Attitudini
informatica	T05	di sintesi	Attitudini
retroconversione	I08	statuto	I02
ricerca		stoccaggio	I10, I11
a testo pieno	I07	su supporto elettronico	T05
d'informazione	I06, I07	storia della professione	I02
documentaria	I06, I07	strategia	
richiesta	I06, I07	editoriale	T03
referimento bibliografico	I04	marketing	M02
reformulazione di un quesito	I01, I07, C01	prodotto	I12, M02
rigore	Attitudini	raccolta, acquisizione	I05
riscontro amministrativo	I09	ricerca	I07
risorse		studio	
condivise	T05	dei bisogni	I01, M06
umane	M07	del mercato	M02
rubrica (voci) di una base di dati	I04, T02	sunto	
		automatico	I06
		documentario	I06
		supporto d'informazione	I10
		sviluppo dei fondi	I09
S		T	
scambio di documenti	I09	tecnologie Internet	T02, T03, T04
scarto d'archivio	I08	tesauro	I06
schedario	I08	testo integrale	I07
<i>vedi anche:</i> catalogo, lista		text mining	I06
script	T02, C04	tipologie dei documenti	I05
segnaletica	I11	trasferimento	
senso			
dell'organizzazione	Attitudini		
pedagogico	Attitudini		

dei supporti	I10
di dati	T01
traslitterazione	I04
trasloco	I11
trattamento dell'informazione	<i>I01, I06</i>

U

Unimarc	I08
url preferiti (rinvii)	I05
uso dell'informazione	I01, M02
utente	M02
dei sistemi d'informazione	<i>I01, T01</i>
dell'informazione	I01
formazione degli utenti	I01
politica culturale ed educativa	C07
utente finale	I02

V W X

validazione del contenuto	<i>I04, I12, T01</i>
valutazione	
documenti audiovisivi	C03
fonti d'informazione	I05
metodi di valutazione	<i>M06</i>
politica della comunicazione	C07
verifica d'inventario	I08
vocabolario controllato	I06
web invisibile	I07
web semantico	<i>I06, T04</i>
XML	T02, T04

Ringraziamenti

Quest'opera è stata preparata e pubblicata sotto il patronato del Consiglio europeo delle associazioni dell'informazione-documentazione (ECIA). Si tiene qui a ringraziare calorosamente tutti coloro il cui lavoro, competenza e dedizione hanno permesso questa realizzazione.

Tra di essi, in Francia, l'ADBS (Association des professionnelles de l'information et de la documentation) e i membri del gruppo di progetto per l'Eruroguida:

Marie BAUDRY de VAUX, responsabile del Centro di documentazione del CEREQ (Centre d'études et de recherche sur les qualifications);

Arlette BOULOGNE, direttrice dell'INT/CNAM (Institut national des techniques de la documentation/Conservatoire national des arts et métiers);

Agnès CARON, responsabile del Centro di risorse documentarie del CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse);

Sylvie DALBIN, consulente (Assistance et Techniques Documentaires);

Laurence DAPON, responsabile Impiego - Referenziale - Certificazione presso l'ADBS;

Jean MEYRIAT, direttore scientifico (in pensione) all'EHESS (École des hautes études en sciences sociales), presidente onorario dell'ADBS;

Sophie RANJARD, direttrice scientifica (Kynos);

Éric SUTTER, consulente (Bureau van Dijk Ingénieurs conseils);

Dominique VIGNAUD, direttrice dell'EBD (École de bibliothécaires-documentalistes);
oltre agli esperti che sono stati via via invitati a lavorare con essi nel campo nel quale sono ritenuti particolarmente competenti:

Michèle BATTISTI, incaricata del monitoraggio sul diritto dell'informazione all'ADBS;

Isabelle GAUTHERON, direttrice dell'infoteca del Polo universitario Leonardo da Vinci;

Maryvonne JOSEPH, responsabile di un servizio di documentazione/monitoraggio;

Claudine MASSE, responsabile della formazione all'ADBS;

Paul-Dominique POMART, direttore della formazione e dello sviluppo delle competenze (Bayard);

Joëlle MULLER, direttrice delle risorse documentarie della Fondazione nazionale delle scienze politiche (Sciences Po);

Marie-Madeleine SALMON, responsabile di documentazione e *knowledge* (Publicis);
e altri professionisti che hanno preferito rimanere anonimi.

In Germania, la DGI (Deutsche Gesellschaft für Informations- Praxis und Wissenschaft) e i membri del suo gruppo di progetto Referenziale e certificazione:

Gabriele BEGER, direttrice, Zentral und Landesbibliothek Berlin, presidente della DGI, Frankfurt;

Christine FISCH, segretaria generale della DGI, Frankfurt;

Robert FUNK, docente, Humboldt Universität Berlin;

Sabine GRAUMANN, direttrice, TNS Infratest Business Intelligence, München;

Ulrich KÄMPER, direttore, Wind GmbH, Köln;

Ute KRAUSS-LEICHERT, docente, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hamburg;

Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung, Frankfurt;

Marc RITTBERGER, docente, Haute école de gestion, Genève;
oltre agli esperti che sono stati via via invitati a lavorare con essi nel campo nel quale sono ritenuti particolarmente competenti:

Robert BARTH, direttore, Stadt- und Universitätsbibliothek Bern;

Françoise FELICITE, consulente in informazione documentaria;

Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt;

Rainer HAMMWÖHNER, docente, Universität Regensburg;

Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek, Jena;

Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf;

Irmgard LANKENAU, direttrice, Universitätsbibliothek Koblenz-Landau;

Thomas MANDL, Universität Hildesheim;

Danielle MINICO, Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne;

Horst NEISSER, direttore, Stadtbibliothek Köln;

Urs NAEGELI, insegnante a la HES de Coire, presidente dell'Associazione svizzera di documentazione;

Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations- und Informationssysteme IPSI, Darmstadt.

In Spagna, la SEDIC (Sociedad española de documentación e información científica) e, particolarmente:

Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, docente di biblioteconomia e documentazione all'Università Complutense di Madrid;

Mateo MACIA GOMEZ, direttore degli archivi del Congresso dei deputati.

In Belgio, l'ULB (Université libre de Bruxelles) e, particolarmente:

Marc VANDEUR, presidente della filiera delle Scienze e tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

Cécile van de LEEMPUT, vice-preside della facoltà di Scienze psicologiche e dell'educazione;

Isabel SASTRE CANTANO, assistente in Scienze e tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Nel Regno Unito, l'ASLIB (The Association for Information Management) e, in particolare, Peter MATTHEWS, European Union Coordinator.

Nella Repubblica Ceca, la SKIP (Associazione dei professionisti delle biblioteche e dell'informazione) e, particolarmente:

Jarmila BURGETOVA, biblioteca dell'Accademia delle scienze della Repubblica Ceca, presidente onorario della SKIP;

Zlata HOUSKOVA, Biblioteca nazionale della Repubblica Ceca;

Miloslava FAITOVA, Biblioteca universitaria di Plzen;

Zuzana HAJKOVA, Biblioteca di ricerca a Ceske Budejovice.

Volume 2
Livelli di qualificazione
dei professionisti europei
dell'informazione-documentazione

Presentazione

Quello del livello di qualificazione è un concetto globale e totalizzante. Ogni professionista dell'informazione-documentazione si trova, a un certo momento della sua carriera, a un certo livello di qualificazione che può essere determinato applicando le regole qui descritte e che può essere nominato utilizzando la nomenclatura definita in questa *Euroguida*.

S'intende qui per qualificazione (professionale), secondo il nostro glossario (vedi vol. 1), il «possesso, a un determinato livello, delle competenze necessarie all'esercizio di un impiego». Secondo la norma AFNOR X 50-750, poi, il livello di qualificazione è la «situazione di un individuo entro una griglia di qualificazione che ripartisce le conoscenze e il saper-fare in un mestiere (o in un insieme di mestieri contigui) entro differenti posti di lavoro. Il livello di qualificazione prende in considerazione le competenze (essenzialmente, tecniche), il livello di complessità delle operazioni da realizzare e i gradi di autonomia, di decisione e di anticipazione».

L'elenco contenuto nell'ultima frase di questa definizione mostra bene la natura particolare di questa nozione, oltre alla difficoltà di determinare il punto preciso al quale, nella griglia evocata, dev'essere situato ogni individuo. Si devono, in effetti, «prendere in considerazione» tre elementi apparentemente eterogenei:

- le competenze (tecniche), relativamente oggettive e osservabili, dunque, misurabili;
- il livello di complessità delle operazioni da realizzare: si può pensare, a tutta prima, che si tratti di una realtà materiale che non può essere imputata all'individuo, né a suo credito né a suo discredito. Ma, se deve realizzare queste «operazioni» è verosimile che qualcuno glie ne abbia affidato la realizzazione e ha dimostrato una certa fiducia verso di lui. Si tratta, almeno, dell'indizio di un giudizio piuttosto favorevole prodotto da un terzo;
- le tre qualità infine nominate (autonomia, decisione e anticipazione) sono delle attitudini, per loro natura difficili da misurare; anzi, è poco frequente trovare queste tre attitudini mescolate alle competenze, come in questo specifico insieme rappresentato dalla qualificazione professionale.

Come tutti i gruppi sociali, quello dei professionisti dell'informazione-documentazione si ripartisce in diversi livelli, per cui la diversità delle situazioni rende la definizione un po' arbitraria. Inoltre, non esiste nessuna linea di confine naturale che imponga una separazione indiscutibile entro ciò che potrebbe al primo momento apparire all'osservatore come una sequenza continua di qualificazioni sempre più elevate.

Sono dunque, soprattutto, le condizioni concrete di più frequente esercizio della professione, ad aver condotto a distinguere quattro livelli di qualificazione. Questo numero coincide anche con quello di categorie professionali riconosciute da istanze diverse, che gestiscono situazioni simili a quelle dei professionisti dell'informazione-documentazione. Per esempio, il sistema britannico dei *National Vocational Qualifications* identifica quattro classi in questo settore di attività (il livello inferiore, che ne costituirebbe la quinta, non è utilizzato in professioni che, come queste, si basano su un'attività intellettuale).

I criteri che permettono di distinguere l'uno dall'altro questi quattro livelli e di gerarchizzarli, sono i seguenti:

- il grado più o meno ampio di libertà di cui gode l'individuo di fronte ai metodi, alle regole e alle conoscenze sulle quali si basa la sua professione, a partire da colui che deve ad esse obbedienza anche se non le intende, fino a colui che è in grado di adattare, di farle evolvere e di elaborarne di nuove;
- il grado più o meno ampio di autonomia della quale dispone l'individuo nel sistema di gestione dell'informazione;
- il carattere più o meno complesso delle operazioni che egli deve effettuare.

Le caratteristiche delle persone che si trovano o nell'uno o nell'altro di questi quattro livelli (e che le associazioni professionali europee dell'informazione-documentazione si sono accordate per chiamare, rispettivamente, in italiano, "assistente", "tecnico", "gestore", "esperto") sono le seguenti.

[Si elencano, a titolo informativo, le nominazioni dei livelli nelle attuali lingue dell'*Euroguida I&D*. In francese: assistant, technicien, manager, expert; in inglese: assistant, technician, manager, expert; in spagnolo: auxiliar, técnico, técnico superior, experto; in tedesco: Assistent, Techniker, Manager, Experte]

Condizioni preliminari richieste a tutti i livelli

Un professionista dell'informazione-documentazione che voglia far riconoscere la sua qualificazione deve, in linea generale:

- aver conseguito un determinato livello di cultura e di preparazione intellettuale, normalmente attestato dal possesso di un diploma accademico, generico o professionale;
- aver acquisito un minimo di conoscenze di base (terminologia, regole d'arte) nei diversi campi dell'informazione-documentazione, e che queste conoscenze siano state attinte nel corso di un curriculum formativo o mediante un'esperienza professionale pratica di sufficiente durata;
- aver adottato per se stesso un piano di sviluppo professionale continuo al fine di aggiornare regolarmente le sue conoscenze.

Il rigore di queste esigenze comuni aumenta con il salire sulla scala dei livelli.

I livelli di qualificazione

Livello 1: Assistente in informazione-documentazione

Livello 2: Tecnico in informazione-documentazione

Livello 3: Manager (gestore) in informazione-documentazione

Livello 4: Esperto in informazione-documentazione

LIVELLO 1

ASSISTENTE DI INFORMAZIONE-DOCUMENTAZIONE

Un professionista che aspiri alla qualificazione di “assistente di informazione-documentazione” ha ricevuto un qualsivoglia inizio di formazione. Egli possiede una conoscenza iniziale delle regole dell’arte (metodi, norme, eccetera) o almeno sa che queste esistono e sa nominarle.

Sa eseguire uno o più compiti per i quali è stato specificamente preparato, applicando ad essi in modo affidabile le regole apprese. Lavora sotto la responsabilità di un professionista più qualificato. Fa sovente parte di un gruppo, il responsabile del quale definisce - e modifica secondo necessità - il settore d’intervento . Può trovarsi a essere il solo professionista dell’informazione-documentazione entro un gruppo che pratica una diversa professione (per esempio, avvocati, medici, ricercatori); in questo caso egli è, di fatto, autonomo.

Sa utilizzare correttamente la strumentazione usuale.

Sa riconoscere un malfunzionamento caratteristico e localizzare i punti dove è necessario l’intervento di uno specialista esterno.

Possiede e dimostra competenze professionali ancora limitate che, comparate alla scala fornita dal volume 1 dell’*Euroguida I&D*, raggiungono:

- il livello 1 in ciascuno dei campi del gruppo «I». Tuttavia, è possibile che compensi delle debolezze in uno o più campi con un livello di competenza superiore in uno o più altri campi del gruppo;
- il livello 1 in 10 campi (su 20) dei gruppi «T», «C» ed «M», purché consegua il livello 1 in almeno due campi di competenza entro ciascun gruppo.

Inoltre, egli dimostra attitudini generalmente considerate utili o necessarie all’esercizio della sua professione; quelle più apprezzate al suo livello di qualificazione sembrano essere la facoltà di adattamento, la curiosità di spirito e la perseveranza. Esse sono difficili da misurare, ma un’appropriata intervista, condotta con dei professionisti sperimentati, dovrebbe rivelarle.

LIVELLO 2

TECNICO DI INFORMAZIONE-DOCUMENTAZIONE

Un professionista che aspiri alla qualificazione di “tecnico di informazione-documentazione” ha ricevuto una qualsivoglia formazione che gli fornisce una buona conoscenza delle regole dell’arte (metodi, norme, eccetera) e dei principi che le orientano; sa applicarle consapevolmente, può interpretarle e adattarle a situazioni particolari

È in grado di assicurare l’esecuzione dei diversi compiti spettanti a un servizio documentario già organizzato o a un professionista che adempie a una funzione documentaria in un servizio operativo. Egli può essere aiutato da un piccolo gruppo di collaboratori dei quali controlla il lavoro.

Egli stesso agisce in modo autonomo, solo rendendo conto al suo superiore gerarchico e seguendone le istruzioni.

Può vedersi affidata la responsabilità di una unità documentaria di piccole o di medie dimensioni.

Sa reagire ai malfunzionamenti di un sistema documentario e far diretto appello allo specialista esterno meglio qualificato per porvi fine.

Possiede e sa utilizzare competenze professionali che, comparate alla scala fornita dal volume 1 dell’*Euroguida I&D*, raggiungono:

- il livello 2 in ciascuno dei campi del gruppo «I». Tuttavia, è possibile che compensi delle debolezze in uno o più campi con un livello di competenza superiore in uno o più altri campi del gruppo;
- il livello 2 in 11 campi (su 20) dei gruppi «T», «C» ed «M», purché consegua il livello 2 in almeno due campi di competenza entro ciascun gruppo.

Inoltre, egli possiede attitudini generalmente considerate utili o necessarie all’esercizio della sua professione. Trarrà particolarmente profitto dal suo spirito di gruppo, dal rigore con il quale esegue i compiti che gli sono affidati, dalla sua discrezione che gli fa portare grande attenzione alla confidenzialità delle informazioni a sua conoscenza. Come tutte le attitudini, queste sono difficili da misurare, ma un’intervista, condotta con dei professionisti sperimentati, dovrebbe rivelarle.

LIVELLO 3

GESTORE DI INFORMAZIONE-DOCUMENTAZIONE

Un professionista che aspiri alla qualificazione di “gestore di informazione-documentazione” deve aver ricevuto una formazione teorica e pratica che gli ha fornito una conoscenza approfondita delle regole dell’arte (metodi, norme, eccetera) e dei principi che le orientano; sa farle evolvere e rinnovarle.

Sa organizzare e far funzionare un sistema d’informazione complesso rispondente a un determinato bisogno, impiegandovi risorse di ogni tipo e applicandovi le tecniche appropriate.

È preparato a inquadrare e a dirigere dei gruppi di lavoro, a gestire dei budget e a condurre dei progetti. Può dimostrare un’esperienza verificata nella gestione di un gruppo.

Ha la capacità di innovare e di anticipare, per esempio concependo e realizzando una nuova prestazione documentaria o sviluppando un nuovo metodo di trattamento di un sistema d’informazione che permetta di ridurre il costo. Può dimostrare di aver saputo realizzare le prestazioni di questo tipo.

Possiede e può mostrare competenze professionali che, comparate alla scala fornita dal volume 1 dell’*Euroguida I&D*, raggiungono:

- il livello 3 in ciascuno dei campi del gruppo «I». Tuttavia, è possibile che compensi delle debolezze in uno o più campi con un livello di competenza superiore in uno o più altri campi del gruppo;
- il livello 3 in 12 campi (su 20) dei gruppi «T», «C» ed «M», purché consegua il livello 3 in almeno due campi di competenza entro ciascun gruppo.

Inoltre, egli possiede attitudini generalmente considerate utili o necessarie all’esercizio della sua professione, e le sue funzioni lo portano frequentemente a dimostrarle. Sembra normale, per esempio, che possieda il senso dell’organizzazione, lo spirito di decisione o quello d’iniziativa. Unite alla sue competenze, che sono elevate, queste attitudini aumentano notevolmente la sua efficienza.

LIVELLO 4

ESPERTO DI INFORMAZIONE-DOCUMENTAZIONE

Un professionista che aspiri alla qualificazione di “esperto di informazione-documentazione” deve innanzitutto presentare tutte le caratteristiche e possedere tutte le conoscenze e le capacità che gli sarebbero valse la qualifica di gestore in informazione-documentazione (vedi livello 3).

Egli vi aggiunge una conoscenza e una esperienza particolarmente approfondite in una specialità (o in un gruppo di specialità complementari) del campo dell’informazione-documentazione, che lo rendono capace di valutare una situazione sotto tutti gli aspetti, d’immaginare una soluzione per un problema nuovo, d’inventare una metodologia e di rimettere in causa concetti teorici nel campo di competenza considerato.

La sua esperienza di esperto sul campo dev’essere stata sufficientemente varia e prolungata.

Sa procedere a degli audit documentari, portare a compimento incarichi periziali, intervenire come consulente presso grandi istituzioni o organizzazioni.

Sa assumere le sue responsabilità e partecipare alla messa in opera delle soluzioni che ha prefigurato.

Riconosciuto dai suoi pari, condivide la sua esperienza e utilizza correntemente i diversi mezzi di comunicazione scientifica: riviste professionali, rapporti tecnici, conferenze, eccetera, per trasferire le sue conoscenze. Può provare di aver realizzato tali interventi su più siti diversi.

Sulla scala di competenze fornita dal volume 1 dell’*Euroguida I&D*, quelle sue raggiungono:

- il livello 4 in 6 campi di competenza del gruppo «I» e il livello 3 negli altri 6 campi del gruppo. Tuttavia, è possibile che compensi delle debolezze in uno o più campi con un livello di competenza superiore in uno o più altri campi del gruppo;
- il livello 4 in 13 campi (su 20) dei gruppi «T», «C» ed «M», purché consegua il livello 4 in almeno due campi di competenza entro ciascun gruppo.

Le sue attitudini hanno giocato un ruolo nella scelta della sua specializzazione. Continua a lavorare per sviluppare quelle delle quali ha constatato la maggiore efficacia nel settore di attività prescelto. Qualunque questo sia, il ruolo che gli permette di giocare il suo alto livello di qualificazione, richiede che egli non cessi di sviluppare le attitudini di valore generale: facoltà di analisi e di sintesi, capacità di comunicazione, senso pedagogico.



edizioni AIDA
Estratto dal catalogo generale

AIDAinformazioni, Rivista di Scienze dell'informazione, trimestrale, ISSN 1121-0095; ISSN edizione elettronica 1594-2201. *Direttore* Mario De Gregorio

AIDAlampi, «l'informazione in rete sul mondo della documentazione avanzata».
Supplemento elettronico gratuito di *AIDAinformazioni*. *Direttore* Mario De Gregorio.
Capo-redattore Gabriele Gatti

AIDA venti : vent'anni di AIDA : la documentazione fra teoria e applicazioni / a cura di Carla Basili e Domenico Bogliolo. - Roma : AIDA, 2003. - ISBN 88-901144-2-8 [Atti del 7° Convegno, Roma, 2003]

I cambiamenti del servizio di reference nell'era dell'informazione digitale / a cura di Paola Gargiulo. - Roma : AIDA, 2003. - 1 CD-ROM per MacOS e MSWindows. ISBN 88-901144-0-2 [Atti del Seminario AIDA@Bibliocom2002, Roma]

Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità, Roma, 10-12 febbraio 1993 / a cura di Maria Pia Carosella e Paola Fratarcangeli. - Padova : Mediagraf, 1994. - VI, 246 p. [Atti del 4° Convegno, Roma, 1993]

Documentazione: professione trasversale, Fermo, Palazzo dei Priori, 23-25 ottobre 1996 / a cura di Carla Basili. - Roma : CNR-ISRDS, (Note di bibliografia e di documentazione scientifica ; LXV). - 452 p. - ISSN 0085-2309 [Atti del 5° Convegno, Fermo, 1996]

Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione : lavoro realizzato con il supporto della Commissione dell'UE nel quadro del programma "Leonardo da Vinci" / versione ufficiale italiana di Maria Pia Carosella e Domenico Bogliolo. - Fiesole : Casalini libri, 2000. - 47 p.; 24 cm. - ISBN 88-85297-63-3. - In testa al front.: ECIA, European Council of Information Associations

MultiMedia Information Retrieval: metodologie ed esperienze internazionali di content-based retrieval per l'informazione e la documentazione / a cura di Roberto Raieli e Perla Innocenti. - Roma : AIDA, 2004. - 414 p., ill. - ISBN 88-901144-9-5

Le nuove sfide dell'e-content management per utenze differenziate / a cura di Paola Gargiulo. - Roma : AIDA, 2003. - ISBN 88-901144-3-6 [Atti del Seminario AIDA@Bibliocom2003, Roma]

Società dell'informazione : professioni a confronto, Napoli, Fondazione IDIS Città della Scienza, 12-13 ottobre 2000 / a cura di Carla Basili. - Roma : AIDA, 2003 (copyr. 2000). - 1 CD-ROM per MacOS e MSWindows. ISBN 88-901144-1-X [Atti del 6° Convegno, Napoli, 2000]