

Le novità dell'Euroguida I&D, seconda edizione

DOMENICO BOGLIOLO

Quali sono le linee-guida "politiche" della certificazione proposta dal modello CERTIDoc? Quali gli obiettivi strategici? Attraverso quali meccanismi funziona il sistema? Qual è la nuova struttura del nostro referenziale? Sono passati poi in rassegna i campi di competenza, attraverso esempi tratti da differenti componenti della professione e vengono analizzate le attitudini individuali che "fanno la differenza" fra un professionista e un "bravo" professionista, del quale avere fiducia, sia da parte dei datori di lavoro sia da parte degli utenti/clienti. L'analisi delle competenze complementari permette di delineare quattro livelli di qualificazione verticale, dall'"assistente" all'"esperto", passando per il "tecnico" e il "manager": professionalità basate sulle esperienze acquisite, al di là di qualsiasi certificazione curricolare accademica.

Parole chiave: Consorzio CERTIDoc [Certification Européenne en I&D] - Eurocertificazione - Euroguida I&D - Certificazione professionale - Progetto DECIDoc [Développer les Eurocompétences en Information et Documentation] - Referenziale delle competenze

Le tappe di un rapido processo

Il primo incontro formale di AIDA con il movimento della certificazione professionale data dal 24 ottobre 1995, quando l'European Council of Information Associations (ECIA), ospite di AIDA per la sua assemblea semestrale, sottoscrisse la "Dichiarazione di Roma" per l'impegno interassociativo a instaurare dei sistemi di certificazione, facilitarne il mutuo riconoscimento e contribuire alla loro compatibilità nel contesto europeo. Il testo della "Dichiarazione di Roma" è pubblicato sul fascicolo invernale di "AIDAinformazioni" di quell'anno. Di conseguenza, nel 1997 viene creato il progetto DECIDoc [Développer les Eurocompétences en Information et Documentation], finanziato dall'Unione Europea nel quadro del programma "Leonardo da Vinci", per un inventario delle competenze europee del settore, come sviluppo, su un'area regionale più ampia, del lavoro che già da tre anni l'associazione francese e quella spagnola proseguivano per raccogliere esempi di profili professionali presenti nei rispettivi Paesi. L'esito del DECIDoc è costituito dall'*Euroreferentiel I&D* (1999), che AIDA ha versato in italiano e proposto alla riunione semestrale italiana dell'ECIA del 4 ottobre 1999 a Pontignano. Questa, pubblicata da Casalini libri nel 2000, è la prima edizione italiana dell'*Euroguida I&D*, che AIDA ha presentato nel corso di un apposito seminario al Bibliocom2000,

e del quale "AIDAinformazioni" ha riferito nel fascicolo autunno-inverno del medesimo anno. Nel 2002 si costituiscono il Comité Permanent de Suivi de l'Euroréférentiel (CPSE), e il consorzio CERTIDoc [Certification Européenne en I&D], con la conseguente produzione, due anni dopo, della seconda edizione del Referenziale che, tradotto e pubblicato da AIDA, viene presentato nel Seminario odierno. Questa è la seconda edizione (2005) italiana dell'*Euroguida I&D*. L'impegno del CPSE è tale per cui, periodicamente (si presume, ogni cinque anni), l'Euroguida verrà aggiornata al mutare delle caratteristiche della professione e del mercato professionale in Europa.

Linee-guida, obiettivi e meccanismi della certificazione

Prima di affrontare una sintetica presentazione della struttura del Referenziale (che è strumento della certificazione), è opportuno presentare il meccanismo della certificazione stessa, che costituisce l'obiettivo di tutta l'impresa.

L'*Euroguida I&D* del 2000 e quella del 2005 posseggono caratteristiche comuni, coerenti con un processo di certificazione che parte dalla descrizione dei contenuti professionali e che termina con un meccanismo di valutazione quantitativa e qualitativa. L'edizione del 2005 presenta in più, in un allegato che AIDA pubblicherà prossimamente in italiano, le norme di creazione del comitato di certificazione, e cioè il Regolamento generale, la Guida alla valutazione nonché le Norme per l'abilitazione dei valutatori e per l'organizzazione del Giurì di valutazione. Tutta questa normativa si fonda sulla ISO/IEC 17024.

Il complesso del Referenziale e della Normativa si differenzia da iniziative simili, maggiormente orientate verso strutture di tipo ordinistico o da Albo professionale. Il modello di certificato europeo si ispira, infatti, ad alcuni capisaldi che possiamo così sintetizzare:

1. indipendenza dal titolo di studio;
2. indipendenza dall'iscrizione a un'associazione professionale;
3. dipendenza dalle esperienze acquisite;
4. dipendenza dalla formazione ricevuta.

È possibile mettere in relazione questi capisaldi fra di loro a due a due, e cioè il primo con il terzo e il secondo con il quarto. L'indipendenza dal titolo di studio e la dipendenza dalle esperienze acquisite, infatti, fanno sì che ciò che viene certificato sia l'effettiva preparazione pratica del professionista, suscettibile di incontrare le richieste dell'organizzazione che ne ha bisogno; non è possibile pertanto certificare chi non abbia almeno lavorato come professionista I&D per un minimo di

tre anni: sono quindi esclusi dalla certificabilità coloro che sono al loro primo impiego o hanno appena terminato gli studi. La certificazione europea, infatti, non è una attestazione di conoscenze, ma una validazione di ciò che si è appreso per esperienza, del saper-fare, delle pratiche professionali. Bisogna quindi dimostrare che le conoscenze acquisite sono state effettivamente ed efficacemente messe in opera nel quadro del proprio lavoro o nel corso della successione degli impieghi svolti. Analogamente, l'indipendenza dall'iscrizione a un'associazione professionale e la dipendenza dalla formazione ricevuta soddisfano ad esigenze di trasparenza e di obiettività della preparazione del professionista: per la prima, si esige infatti il rifiuto di ogni anche vago sospetto di "immoralità" associativa (del tipo: «Se ti iscrivi ti certifico...») e, per la seconda, che il candidato dimostri di continuare a seguire l'evoluzione delle tecniche e dei metodi in opera nel settore (*life-long learning*).

L'intento e l'obiettivo del modello europeo sono, infatti, riconducibili a quattro strategie:

- la promozione dello sviluppo della professione nel suo complesso;
- la promozione della mobilità professionale tra diverse occasioni di lavoro e della mobilità geografica, almeno entro il contesto europeo;
- favorire il posizionamento professionale all'interno dell'organizzazione nella quale si opera, mediante la facilitazione dell'approdo alla chiarezza e all'esemplarità dei ruoli per l'efficacia e l'efficienza del funzionamento di qualsiasi sistema informativo (un medesimo mestiere può essere infatti esercitato a diversi livelli di qualificazione, a seconda della conoscenza - il sapere - e del saper-fare - il *know-how* - impegnati e del grado di responsabilità posti in essere);
- aiutare, da un lato, i datori di lavoro e, dall'altro, i potenziali utenti/clienti del professionista a riconoscere la serietà e le capacità professionali inerenti a questo mestiere, in modo da fornire garanzie di sicura affidabilità e agevolare, così, l'incontro fra domanda e offerta di lavoro.

Il modello europeo dell'*Euroguida I&D* non insegue, pertanto, forme di "riconoscimento" istituzionale di questa professione (e si tratta di un'altra differenza dalle impostazioni cosiddette ordinistiche o da Albo - che, evidentemente anche se implicitamente, il modello europeo considera mere battaglie di retroguardia), ma intende porre il professionista nelle condizioni di affrontare con le migliori possibilità il mercato del lavoro, armato delle sue capacità, appunto, certificate e periodicamente rinnovate nella certificazione.

L'euro-certificazione è il risultato di un processo collettivo, per cui questo meccanismo persegue una strategia che combina il valore e la spendibilità internazionali

dei requisiti professionali con un'articolazione nazionale degli organismi certificatori: in una parola, decentramento delle procedure ma centralizzazione del modello. Ciò significa, tra l'altro, che il candidato alla certificazione può rivolgersi a uno qualsiasi degli organismi certificatori riconosciuti dal consorzio CERTIDoc per cui, in pratica, la scelta dipende sia dalla lingua che il candidato intende utilizzare per il suo lavoro sia dalla lingua di lavoro dell'organismo certificatore al quale egli si rivolge. Il certificato europeo rilasciato è identico, anche se è possibile che alcuni organismi possano non rilasciare certificati per qualcuno dei livelli di qualificazione elencati nell'*Euroguida I&D*. Questa possibilità, lungi dal costituire solo un rischio per il professionista, costituisce, al contrario, un'ulteriore attestazione dell'obiettività e della serietà del certificato.

Inoltre, non si deve dimenticare che il certificato è temporaneo: esso vale solo cinque anni, ma è rinnovabile mediante la fornitura di un dossier aggiornato a ogni scadenza. Bisogna cioè fornire la prova che si mantengono aggiornate le proprie conoscenze e che si è inseriti in una dinamica progressiva. Alla scadenza del certificato, è possibile chiedere la certificazione a un livello superiore per proseguire la propria progressione professionale.

Come funziona tutto il meccanismo? Il processo di certificazione-valutazione attraversa cinque fasi:

1. scelta del livello di qualificazione che il richiedente desidera far certificare. Questa scelta può essere fatta in seguito a un'auto-valutazione delle competenze secondo l'*Euroguida I&D* e alla lettura dei documenti informativi editi dagli organismi certificatori;
2. ritiro dei formulari in vista della costituzione di un dossier: oltre alla fornitura di un percorso professionale, il richiedente deve costituire un portafoglio di "prove" che giustificano il posizionamento della sua competenza per ciascuno dei 33 campi dell'*Euroguida I&D*;
3. questo portafoglio di prove, insieme con la griglia di auto-valutazione, viene esaminato da un Giurì, composto da almeno 3 valutatori abilitati dall'organismo certificatore (professionisti dell'informazione-documentazione che sono rinomati nel loro ambiente e che hanno seguito una particolare formazione alla valutazione);
4. il richiedente deve anche partecipare a incontri con il Giurì (per precisare certi punti del dossier e testare certe attitudini);
5. è di fronte alla deliberazione del Giurì e alle argomentazioni addotte che il Comitato rilascia o meno l'eurocertificato (o propone la certificazione a un livello inferiore o suggerisce un complemento di formazione o di pratica prima di rilasciare il certificato).

Struttura del Referenziale

1. Competenze e attitudini

Veniamo ora alla descrizione dei contenuti professionali. L'*Euroguida I&D* è costituita da due volumi: il primo riguarda le competenze e le attitudini professionali, il secondo tratta dei livelli di qualificazione inerenti alla professione.

Esaminando il primo, appare strutturato in due sezioni: i Campi di competenza e le Attitudini personali, entrambe ripartite in gruppi e, solo per i campi di competenza, anche analizzati in quattro livelli.

I campi di competenza presi in considerazione sono cinque:

1. informazione (il *cuore* del mestiere, cioè i domini nei quali non è permesso al professionista di non essere competente seppur, magari, a un livello modesto);
2. tecnologia (cioè competenze che rappresentano l'incontrovertibilità del ricorso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel loro complesso e, oggi, alle tecnologie Internet in particolare);
3. comunicazione (cioè competenze di carattere strategico e di valore psico-socio-gnoseologico suscettibili di porre nelle migliori condizioni il rapporto del professionista con l'interno e con l'esterno dell'organizzazione);
4. gestione (cioè capacità di governare personale, strutture, bilanci, formazione, eccetera);
5. altre competenze, o conoscenze complementari, eventualmente possedute dal candidato, in discipline differenti da quella dell'informazione-documentazione, e anche queste strutturate in quattro livelli di complessità.

Ogni campo di competenza è definito attraverso esempi tratti da differenti componenti della professione dell'informazione-documentazione. Può essere utile presentare nei particolari l'articolazione di uno di questi campi; per esempio, quello della comunicazione orale.

- Definizione del campo: esprimersi e farsi comprendere con mezzi e strumenti orali in diversi ambienti professionali.
- Esempi del livello 1:
 - { esprimersi su una questione professionale con un vocabolario semplice, comprensibile dai non-professionisti;
 - { mantenere il controllo di una conversazione con diversi interlocutori;
 - { accogliere e mettere a proprio agio dei visitatori o i partecipanti a una riunione.

- Esempi del livello 2:
 - { fare il rendiconto orale di una riunione;
 - { ascoltare, riformulare, spiegare, orientare o consigliare un collega;
 - { aiutare un interlocutore a riformulare un quesito o una richiesta documentaria;
 - { animare una riunione informativa comportante messaggi semplici davanti a un uditorio ristretto o familiare.
- Esempi del livello 3:
 - { fare un'esposizione orale di almeno mezz'ora usando supporti visivi;
 - { condurre un colloquio strutturato o semi-strutturato;
 - { spiegare oralmente lo svolgimento di una procedura o le tappe di un processo;
 - { organizzare e condurre una sessione di presentazione dei partecipanti a una riunione.
- Esempi del livello 4:
 - { animare una Tavola rotonda, sostenere un contraddittorio in un dibattito professionale;
 - { strutturare un discorso improvvisato;
 - { effettuare una sintesi verbale immediata di fatti e idee di natura differente e complessa;
 - { scegliere e modificare l'espressione orale in funzione degli obiettivi e dell'ambiente;
 - { presentarsi in una intervista.

Il primo volume del Referenziale è completato da una serie di venti attitudini professionali. Si tratta di vere e proprie "disposizioni di spirito", naturali o acquisite, che inducono determinati comportamenti. Più ancora di quanto possano le conoscenze teoriche o applicative in informazione-documentazione, sono queste attitudini ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del professionista e il suo buon inserimento in un ambiente di lavoro. Non a caso, sono le caratteristiche che i datori di lavoro chiedono ed esigono per prime. *L'Euroguida I&D* le classifica in sei gruppi:

1. saper entrare in relazione;
2. saper cercare;
3. saper analizzare;
4. saper comunicare;
5. saper gestire;
6. saper organizzare.

Ne vediamo giusto un paio come esempio:

Relazioni: 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, appropriarsene mantenendo sempre la distanza utile alla messa in opera di una ricerca d'informazione obiettiva.

Comunicare: 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.

Infine, il primo volume è corredato da un glossario plurilingue, che definisce analiticamente tutti i termini descritti nelle parti precedenti, e da un indice analitico che rinvia alla sezione o alle sezioni che contengono i concetti elencati.

Ecco l'esempio di un paio di voci del glossario:

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.

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.

2. Livelli di qualificazione

Come tutti i gruppi sociali, quello dei professionisti dell'informazione-documentazione si ripartisce in diversi livelli di capacità e competenze, che vengono determinate, pragmaticamente, dalle condizioni concrete di più frequente esercizio della professione, usualmente secondo i seguenti criteri:

- 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 (livello

minimo), fino a colui che è in grado di adattare, di farle evolvere e di elaborare di nuove (livello massimo);

- il grado più o meno ampio di *autonomia* della quale dispone l'individuo nel sistema di gestione dell'informazione;
- la *complessità* delle operazioni che egli deve effettuare.

È naturale che un medesimo professionista sviluppi, nel corso della sua carriera, livelli di competenza differenti per i diversi campi di applicazione per cui, analizzandone le capacità, sarà classificabile a livelli diversi a seconda di questi; in qualcuno dei trentadue domini di base potrebbe, anche, non possedere nessuna competenza. Per esempio: uno esperto di conservazione delle raccolte può non essere esperto dell'*information retrieval* e viceversa.

Inoltre, esistono delle caratteristiche che il professionista deve possedere comunque, indipendentemente dal livello al quale è certificabile, e il cui rigore aumenta con il salire sulla scala dei livelli. Egli deve:

- aver conseguito un determinato livello di cultura e di preparazione intellettuale, *normalmente* (ma, abbiamo visto, *non obbligatoriamente*) attestato dal possesso di un diploma accademico, generico o professionale;
- aver acquisito un minimo di conoscenze di base (come la terminologia, le regole dell'arte) nei diversi campi dell'informazione-documentazione, attinte o 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 (*life-long learning*).

Le caratteristiche delle persone che si trovano o nell'uno o nell'altro di questi livelli sono state quindi ripartite in quattro gradazioni:

- sensibilità alla disciplina;
- conoscenza delle prassi;
- padronanza degli strumenti;
- padronanza metodologica.

Di conseguenza, l'*Eurowguida I&D* chiama questi quattro livelli, rispettivamente, con i nomi e con la seguente sintetica indicazione di contenuti.

- Livello 1 - *Assistente*.
 - { utilizza gli strumenti che gli sono messi a disposizione;
 - { possiede una cultura di base nel settore.

- Livello 2 - *Tecnico*:
 - { padroneggia gli strumenti di base del settore;
 - { effettua lavori specializzati o ripetitivi;
 - { collabora con gli specialisti del suo settore;
 - { sa proporre evoluzioni del servizio o concepirne di nuovi.

- Livello 3 - *Gestore, Manager*:
 - { conosce tutte le tecniche del mestiere;
 - { sa interpretare una situazione;
 - { sa adattarsi al compito;
 - { sa creare uno strumento.

- Livello 4 - *Esperto*:
 - { padroneggia la metodologia;
 - { fa evolvere i sistemi;
 - { concepisce sistemi nuovi;
 - { gestisce tutta l'informazione.

Che cosa manca?

Manca l'organizzazione italiana capace di costituire e di far funzionare gli organismi previsti dal modello europeo, così come, invece, è già stato realizzato in Spagna, in Francia e in Germania. Il compito appare assai complesso e costoso, anche per le caratteristiche della normativa italiana. L'organismo di certificazione dovrà rispecchiare al suo interno tutte le istanze connesse con la professione: dai rappresentanti dell'industria a quelli dei servizi, da quelli dello Stato a quelli delle forze sociali presenti nel territorio, oltre, naturalmente, a quelli relativi alle discipline e alle prassi dell'informazione-documentazione. Manca, ancora, la separazione funzionale delle attività di formazione da quelle di certificazione, per evitare la medesima petizione del genere che abbiamo delineato più sopra quando si parlava dell'indipendenza della certificazione dall'appartenenza a un'associazione professionale: il valutatore di un candidato *non può*, ovviamente, esserne anche il formatore... Verosimilmente, in questa battaglia AIDA e tutto il mondo della professione saranno duramente impegnati per i prossimi anni.