



I gestori e le gestrici dell'informazione e della documentazione (GID) rivestono un ruolo determinante nella conservazione del patrimonio documentario, nella trasmissione delle conoscenze e nella diffusione dell'informazione. Questi professionisti sono incaricati per lo più di preparare e mettere a disposizione di differenti destinatari - lettori, ricercatori, giornalisti o altri professionisti - i documenti di cui necessitano per svolgere le loro attività. A tale scopo i GID catalogano, classificano, equipaggiano e immagazzinano opere, periodici, documenti amministrativi, carte, fotografie, documenti audiovisivi e file informatici. Per trattare questa massa di documenti ricorrono a tecnologie dell'informazione ormai indispensabili, quali la digitalizzazione dei documenti, l'archiviazione e la condivisione elettronica dell'informazione. La maggior parte dei GID lavora presso biblioteche, centri di documentazione o mediateche, mentre una piccola percentuale è attiva negli archivi. Questo profilo professionale interessa anche diverse aziende per la gestione dei loro documenti interni.



GESTORE / GESTRICE DELL'INFORMAZIONE E DELLA DOCUMENTAZIONE AFC

Eliane Wechsler lavora sia in ufficio, sia al banco prestiti; si occupa di catalogare i diversi media e fornisce consulenza agli utenti della biblioteca nella quale svolge la sua formazione.

Nei locali luminosi della biblioteca comunale di Lucerna, nella quale Eliane Wechsler svolge la formazione per diventare gestrice dell'informazione e della documentazione, regna un clima tranquillo, quasi solenne, che favorisce la concentrazione. Le giornate sono ben scandite e le attività interessanti. Eliane riceve gli incarichi dalle formatrici oppure dalle persone responsabili della biblioteca. Alla mattina ricolloca al loro posto i libri, i CD e i DVD che gli utenti hanno restituito. Se sono troppo vecchi o rovinati li scarta. Tra le sue mani passano ogni giorno un



centinaio di documenti. Eliane smista anche la posta elettronica: risponde alle domande relative ai servizi di prestito e fornisce informazioni sulle manifestazioni organizzate dalla biblioteca. Inoltre invia i richiami a coloro che non rispettano il termine di restituzione e si dedica alla gestione del fondo.



Programma per la gestione della documentazione

Eliane lavora con Bibliotheca 2000, un sistema integrato di gestione di biblioteche molto diffuso nelle biblioteche pubbliche. Si è familiarizzata soprattutto con i moduli «prestiti», «acquisti» e «cataloghi». Nel modulo prestiti registra le entrate e le uscite dei documenti e le riserve, con il modulo acquisti gestisce tutte le ordinazioni e le informazioni sui fornitori. Per la valorizzazione dei diversi media e per le ricerche documentarie l'apprendista si serve del modulo cataloghi. Cataloga libri e altri media secondo norme standardizzate utilizzate in tutte le biblioteche comunali e scolastiche. Secondo Eliane questa professione permette di essere sempre aggiornati sulle ultime novità in fatto di pubblicazioni. A tale scopo consulta i cataloghi in rete delle librerie, analizza gli elenchi dei titoli più venduti,

visita le librerie della regione, legge recensioni e prospetti di case editrici.

Supporto e consulenza

La biblioteca comunale di Lucerna possiede 11 postazioni per la consultazione dei cataloghi e 7 postazioni Internet. Quando Eliane lavora al banco prestiti aiuta gli utenti nelle loro ricerche. «Mi piace essere a contatto con le persone, anche se a volte è difficile dare loro il consiglio giusto», ammette. «Alcuni cercano un libro ben preciso, altri chiedono suggerimenti per un romanzo, una guida di viaggio o su altri temi specifici. In questo modo imparo anche a conoscere la nostra offerta.» Quando non sa come aiutare un utente, Eliane chiede aiuto ai suoi colleghi. Nella biblioteca lavorano 28 professionisti, per lo più a tempo parziale. «Apprezzo molto il clima di lavoro e so di essere in ottime mani.»

Un vasto campo d'attività

La formazione di gestore e gestrice dell'informazione e della documentazione prevede l'apprendimento di materie quali la biblioteconomia, la documentazione e l'archivistica. Dopo la formazione professionale di base, ai titolari dell'AFC si offrono numerose possibilità di impiego: nelle biblioteche comunali o cantonali; presso la Biblioteca nazionale; nelle biblioteche scolastiche o universitarie; nei centri di documentazione

degli istituti di ricerca, ad esempio nel campo della medicina, della sociologia o della pedagogia; presso gli archivi delle amministrazioni pubbliche o archivi storici; presso i servizi di gestione dell'informazione delle industrie (industria orologiera, alimentare o farmaceutica), delle aziende (settore bancario, finanziario, assicurativo, ospedaliero o mediatico) oppure delle organizzazioni internazionali o non governative.

Documenti sempre disponibili

Mathias Blatter

Collaboratore presso
il Comitato Olimpico Internazionale (CIO)

Ritratto

«La memorizzazione delle informazioni e dei dati strategici è un'operazione cruciale per qualsiasi impresa», spiega Mathias Blatter, il quale si occupa di classificare e registrare i documenti generati quotidianamente dalle attività del CIO.

Il compito di Mathias Blatter e dei suoi colleghi del Servizio di gestione dei documenti è la conservazione di una traccia leggibile di ogni attività del CIO (riunioni, lavori delle commissioni, negoziati, ecc.) per permettere ai membri del CIO, ai collaboratori amministrativi e ai delegati di consultare in ogni momento i documenti necessari al loro lavoro.

Il Servizio di gestione dei documenti è sottoposto a un flusso continuo di documenti: resoconti e comunicati, atti di congressi ma anche rapporti di sedute, circolari, lettere, nuovi regolamenti, informazioni esterne, ritagli di giornale e altre risorse documentarie.

Una parte importante dei documenti è prodotta dalle diverse unità del CIO incaricate di preparare le sessioni e di seguire gli affari nei loro rispettivi settori, come ad esempio: la coordinazione e la preparazione dei Giochi Olimpici e delle manifestazioni legate al movimento olimpico, i rapporti con le città candidate, i contatti con i comitati olimpici nazionali e le federazioni internazionali delle diverse discipline olimpiche.

Archiviazione e conservazione dei documenti

Ogni mattina Mathias inizia a smistare la pila di cartelle gialle sulla sua scrivania. Elimina i documenti superflui. In caso di dubbio sulla versione del documento da conservare consulta la persona responsabile all'interno del dipartimento che l'ha emesso. Per identificare rapidamente ogni esemplare conservato aggiunge metadati quali il titolo, il dipartimento emittente, la localizzazione, il tipo di documento, le date di inizio e fine di una



lunga corrispondenza e livello di accessibilità (pubblica, interna o confidenziale). Prima di archiviare elettronicamente un documento, Mathias scannerizza il codice a barre per identificarne il dipartimento di provenienza. L'originale è riposto nella cartella corrispondente, indicizzato e conservato sotto il titolo del dossier nel «Compactus», un insieme di grandi armadi metallici su binari.

Mathias utilizza un programma per la gestione dei contenuti e la ricerca di informazioni chiamato «Livellink». Questo software permette di rilevare tutti i documenti registrati, di aggiungere documenti scannerizzati o provenienti dalla posta elettronica direttamente nella banca dati munita di un'interfaccia per utenti. Rubriche specifiche e strutture ad albero interne ai dipartimenti sono state create per meglio classificare i documenti di riferimento, i documenti di lavoro o le bozze di progetti comuni a diversi dipartimenti.

Nel servizio regna lo spirito di gruppo. Il lavoro è ripartito secondo le competenze di ognuno, gli scambi sono costanti. La classificazione e l'assegnazione del numero di identificazione dei documenti, l'archiviazione elettronica come pure l'aggiornamento del repertorio dei contatti e degli indirizzi internazionali del CIO (membri e rappresentanti ufficiali nel mondo) occupano la maggior parte del lavoro di Mathias. I compiti affidatigli sono strettamente legati al mondo dello sport, un ambiente al quale è particolarmente affezionato.



Un mercato del lavoro dalle molte sfaccettature

Prospettive

Ogni anno una settantina di gestori e gestrici dell'informazione e della documentazione (GID) conclude la formazione in Svizzera. Oltre la metà trova un posto di lavoro abbastanza in fretta, ma la maggior parte inizia la carriera con mandati di durata limitata, che spesso vengono accumulati ad altri posti di lavoro per arrivare a un grado di occupazione del 100%. Circa un decimo dei GID inizia un'altra formazione perché non ha trovato un impiego. Infine, un quinto decide di proseguire la formazione in una scuola universitaria professionale (SUP) con lo scopo di ampliare le proprie possibilità di carriera.

Il campo professionale dell'informazione e della documentazione si trova in una fase di transizione. Bibliotecari e documentaristi provenienti dai vecchi indirizzi di studio costituiscono una parte degli effettivi. Inoltre, un certo numero di collaboratori che lavora nelle biblioteche e nei centri di documentazione non ha seguito alcuna formazione specifica nel campo dell'informazione e della documentazione. Le formazioni di GID e di specialista SUP in informazione e documentazione sono relativamente recenti. Questo spiega in parte il fatto che la loro presenza, al momento, sia ancora modesta. Le associazioni di categoria e le scuole uniscono tuttavia i propri sforzi per promuovere le peculiarità di queste due professioni.

Possibili sbocchi

I GID lavorano per lo più nelle biblioteche o nei centri di documentazione del settore pubblico. In una piccola struttura spesso devono svolgere compiti molto variati e assumere responsabilità più importanti che in una grande struttura. Ad esempio devono gestire da soli la biblioteca di un piccolo comune.

Un'altra opportunità viene offerta dagli archivi. In questo settore è talvolta importante seguire un perfezionamento professionale. L'archivistica richiede conoscenze approfondite del settore in cui viene applicata (ad esempio negli archivi amministrativi o storici)



come pure l'impiego di tecniche specifiche quali l'analisi delle fonti o lo studio della loro autenticità. Pertanto, queste funzioni sono occupate prevalentemente da universitari, in particolare storici o giuristi, oppure da specialisti SUP in informazione e documentazione che hanno seguito un perfezionamento universitario in archivistica.

Il settore privato quale nuova fonte d'impiego?

Un piccolo numero di GID, circa il 10 per cento, lavora nel settore privato. Grandi aziende e

industrie ricorrono a questi professionisti nei loro centri di documentazione professionale e, sempre di più, nei loro servizi di gestione dell'informazione interna, dove i GID rilevano, classificano e archiviano numerosi dati, piani di fabbricazione, documenti tecnici, studi di mercato, rapporti di transazioni, ecc. Siccome questo profilo professionale è ancora poco conosciuto nel settore privato, spesso questi compiti vengono affidati agli impiegati di commercio.

Specialista SUP in informazione e documentazione

La formazione di specialista SUP in informazione e documentazione è accessibile con una maturità professionale e permette ai GID di approfondire le loro conoscenze. Pur sviluppandosi nello stesso ambiente dei GID, gli specialisti lavorano in un'ottica più concettuale. Spesso sono incaricati di sviluppare o attuare elaborate tecniche di gestione documentaria (metodi di classificazione, valorizzazione delle collezioni, ecc.). La costituzione e l'utilizzo dei fondi librari fanno parte delle loro responsabilità, così come l'analisi e la ricerca documentaria. Effettuano in particolare una catalogazione dettagliata dei documenti specializzati includendo una certa quantità di parole chiave o

sommari a seconda del grado di descrizione richiesto. Questi specialisti sono sollecitati a preparare dossier su temi precisi, per i quali selezionano studi e articoli pertinenti. Partecipano anche all'elaborazione di nuovi sistemi di gestione dei documenti, per cui devono collaborare anche con informatici di gestione, ad esempio per adeguare un'applicazione informatica ai bisogni specifici di un centro di documentazione o di un servizio informazioni. Gli specialisti in informazione e documentazione sono anche manager. Infatti tra le loro competenze rientrano la gestione di progetti, la gestione budgetaria e differenti tecniche di promozione.

Gestore/Gestrice dell'informazione e della documentazione: una professione che fa per me?

Ecco alcuni spunti di riflessione.

Possiedo spirito metodico e talento organizzativo

Per essere conservato e reso accessibile, un documento deve essere catalogato e classificato secondo riferimenti e segnature precisi.

Mi interessano le tecnologie dell'informazione

Per analizzare e classificare qualsiasi tipo di dati in determinate rubriche i GID utilizzano applicazioni informatiche munite di diverse funzioni.

Sono curioso/a e dispongo di un buon bagaglio culturale

I GID si tengono informati e si documentano. Tengono d'occhio le nuove pubblicazioni che potrebbero suscitare l'interesse del pubblico.

Possiedo spirito di sintesi

I GID devono essere in grado di captare rapidamente il filo conduttore di un sommario e riassumere in poche parole chiave il tema di un'opera.

Apprezzo il contatto con le persone

In questa professione si è a contatto con un pubblico variegato: giovani e adulti nelle biblioteche pubbliche, collaboratori e ricercatori nei centri di documentazione specializzati. I GID guidano, consigliano e assistono gli utenti.

Mi piacciono i lavori curati

In quanto responsabili della buona conservazione dei documenti, i GID equipaggiano i libri e i documenti in modo da proteggerli dall'usura e mantenerli in buono stato.



IMPRESSUM

1ª edizione 2014

© CSFO 2014, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch

Direzione del progetto: Alessandra Truatsch, Véronique Antille, Heinz Stauffer, CSFO

Interviste e redazione: Regula Eckert, OFPC Ginevra; Rolf Murbach, Nänikon;

Alessandra Truatsch, CSFO **Traduzione:** Alessia Ferrari, Berna

Revisione specialistica: Gruppo formazione e aggiornamento, Sistema bibliotecario ticinese; Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona **Foto:** Thierry Parel, Ginevra;

Maurice Grünig, Zurigo; Alessandra Rime, Roveredo **Concetto grafico:** Viviane

Wälchli, Zurigo **Impaginazione e produzione:** Roland Müller, CSFO

Stampa: Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Distribuzione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

TeL. 0848 999 002, Fax +41 (0)31 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: FE3-3060 (esemplare singolo), FB3-3060 (plico da 50)

Il pieghevole è disponibile anche in francese e in tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Con il sostegno della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

Formazione

Requisiti: assolvimento della scolarità obbligatoria.

Durata: 3 anni

Formazione pratica: presso un servizio I+D (biblioteca, archivio, centro di documentazione).

Formazione scolastica: frequenza dei corsi 1 o 2 giorni alla settimana presso la Scuola professionale commerciale (SPC).

Materie professionali: acquisizione, scarto e gestione dei documenti; catalogazione e classificazione; equipaggiamento e conservazione; servizio agli utenti; lingue straniere; strumenti e metodi di ricerca; amministrazione (comunicazione commerciale, contabilità, questioni giuridiche, ecc.).

Corsi interaziendali: 30 giornate distribuite sui 3 anni di formazione.

Titolo: Attestato federale di capacità (AFC) di gestore o gestrice dell'informazione e della documentazione.

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale dopo l'AFC seguendo i corsi per professionisti qualificati (a tempo pieno o a tempo parziale). A dipendenza dell'indirizzo scelto, questo titolo permette di accedere direttamente o con procedura di ammissione agli studi presso una scuola universitaria professionale (SUP).

Formazione continua, perfezionamento

- **Corsi e seminari:** offerti da scuole e università oppure dalle associazioni professionali (biblioteconomia, gestione documentale, archivistica, ecc.).
- **Scuola universitaria professionale:** Bachelor of Science SUP in informazione e documentazione.



Per saperne di più

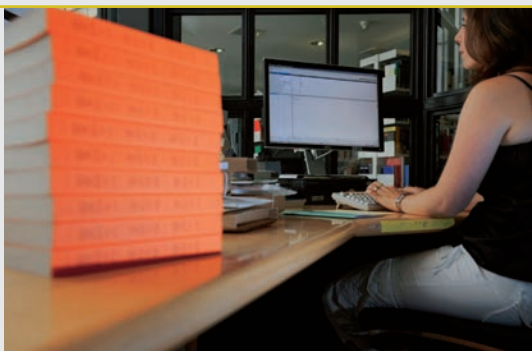
www.orientamento.ch, il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale

www.formazione-id.ch, piattaforma nazionale di informazioni sulle formazioni I+D

www.bis.ch, Biblioteca Informazione Svizzera (D/F)

www.vsa-aas.org, Associazione degli archivisti svizzeri (D/F)

www.sbt.ti.ch, Sistema bibliotecario ticinese



Registrare le novità

I **GID** si occupano delle forniture, controllano e registrano i nuovi acquisti. Aggiornano le collezioni dei periodici e verificano che siano complete.



Riprodurre i documenti

Atti, dossier, documenti audiovisivi, file elettronici: per la consultazione si realizzano copie, mentre gli originali sono conservati accuratamente.



Ricollocare i documenti

La segnatura di un libro riporta i dati che consentono di ricollocare tutte le opere al loro posto in modo accurato.

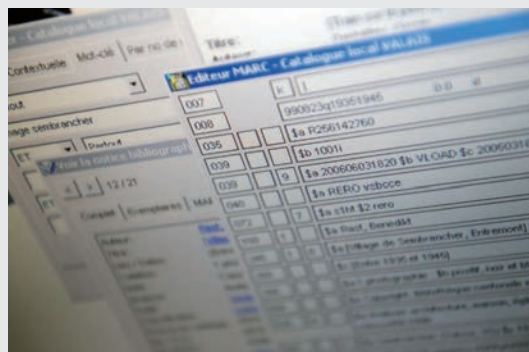


Archiviare i documenti

Gli archivi audiovisivi, stampati o elettronici devono essere conservati a lungo. Sono perciò immagazzinati adeguatamente.

Banche dati elettroniche

Le informazioni concernenti i documenti sono inserite in banche dati che permettono in seguito di compiere ricerche bibliografiche.



Aiutare gli utenti

I **GID** aiutano e consigliano i lettori. Mostrano loro come utilizzare il catalogo, li aiutano nelle ricerche e verificano i riferimenti bibliografici.



Aggiornare i dossier

I nuovi documenti informativi vanno registrati nelle banche dati, classificati in raccoglitori muniti di etichetta e sistemati al loro posto.



Il prestito

Entrate, uscite, riservezioni: i movimenti di ogni documento sono registrati. A chi non rispetta il termine di restituzione viene inviato un sollecito.





Marisol Mirarchi, GID presso un centro didattico cantonale

Attiva da oltre un decennio nel campo dell'informazione e della documentazione, Marisol Mirarchi ha maturato esperienze in vari tipi di biblioteche (scolastica, cantonale, specializzata, ecc.) e archivi (industriale, Archivio di Stato, ecc.). «Ogni servizio ha le sue specificità. In archivio, ad esempio, eravamo il documento ed io. Anche se si trattava di un lavoro molto affascinante – un documento può raccontare mille cose – sentivo la

Una guida per gli utenti

mancanza del contatto con il pubblico.» Oggi Marisol lavora al Centro didattico cantonale di Bellinzona all'interno di un piccolo team, di cui fa parte anche la responsabile di sede. «Qui le persone in cerca di informazione non mancano. I nostri utenti sono soprattutto docenti e studenti del Dipartimento formazione e apprendimento della SUPSI, ma anche molti genitori. Devo saperli indirizzare verso l'informazione che cercano, indipendentemente dal supporto. Una buona comunicazione con l'utenza è fondamentale, ci aiuta a capire i bisogni anche per quanto riguarda gli acquisti.» Per la valorizzazione del fondo, Marisol dà sfogo alla sua creatività allestendo vetrine tematiche su temi legati alla scuola o a eventi attuali, oppure partecipando a progetti di mostre, spesso in collaborazione con scuole, associazioni o enti diversi. Fa però presente che il suo lavoro è anche molto tecnico: bisogna catalogare, classificare, reperire informazioni, redigere bibliografie, aggiornare un sito Internet e molto altro ancora.

Terminata la sua formazione di GID, Mathieu Emonet è assunto alla Mediateca Vallese di Martigny con il compito di curare gli archivi audiovisivi (foto, filmati e registrazioni sonore). Dopo aver svolto uno stage presso un fotografo e un perfezionamento in archivistica, Mathieu viene promosso capo della sezione fotografica. Il patrimonio audiovisivo del Vallese è costituito pressappoco da un milione di fotografie dal 1850 in avanti. Tra queste, 150 000 sono digitalizzate e 45 000 si trovano nella rete delle biblioteche romande. Mathieu raccoglie vecchie foto presso i fotografi, nelle aziende o addirittura negli scantinati di case private. Insieme al direttore, un archivistico storico, esamina e seleziona le immagini in base al tema e alle condizioni del documento originale. A volte è necessario far restaurare l'oggetto da uno specialista prima di equipaggiarlo. Ogni documento è munito di una segnatura che definisce l'appartenenza

Conservazione e valorizzazione

a un determinato fondo e il soggetto. Successivamente la fotografia è indicizzata. La descrizione deve essere concisa, riassunta con parole chiave. Tutti questi dati sono inseriti in un'applicazione informatica gestionale appositamente formattata. Due tecnici garantiscono la digitalizzazione delle immagini. Mathieu definisce le dimensioni delle foto secondo l'impiego previsto: un'esposizione, un opuscolo dedicato a un fotografo, la vendita di una riproduzione oppure la messa in rete a bassa definizione, così da evitare copie abusive.



Mathieu Emonet, capo del settore fotografia in una mediateca



Anita Ruf, specialista SUP in informazione e documentazione

«**Dopo un soggiorno linguistico** a Ginevra ho seguito la formazione professionale di GID (in precedenza assistente all'informazione e alla documentazione) presso Swisscom. Ho svolto degli stage che mi hanno permesso di conoscere diverse aziende e molte sfaccettature di questo mestiere. In seguito ho lavorato presso un ufficio di registrazione arrivando a ricoprire il ruolo di vice capo. Ho capito presto che volevo approfondire le mie conoscenze anche in materia di tecnologie dell'informazione e di gestione aziendale. Per questo motivo mi sono iscritta all'indirizzo informazione e documentazione (oggi: Information Science) presso la SUP di Coira.

Controllo di gestione

Attualmente lavoro come responsabile del controlling operativo presso l'Ufficio federale di giustizia. Tra i miei compiti rientrano la strategia e la consulenza in ambito di record management, la gestione di progetti, il supporto e la garanzia della qualità nella gestione dell'informazione. Tutto ciò sembra complicato. In concreto si tratta ad esempio di gestire atti, incarti e altri documenti, di fornire consulenza alle divisioni sulle possibilità di migliorare i propri processi aziendali e progetti informatici, di occuparsi della formazione e del perfezionamento degli utenti. Sono coinvolta sia in questioni organizzative sia in questioni tecniche. Posso approfondire le conoscenze acquisite durante gli studi e perfezionarmi.»