

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

**Per leggere meglio!!!**

- Pag.: 1 **Fare rete quando si è ristretti**  
*Intervista di R.Peroni a P.Capitani su un'esperienza formativa in ambito carcerario*
- Pag.: 5 **Una piccola proposta scolastica....**  
*di Riccardo Peroni*  
*Proposte di Genitori per la Scuola*
- Pag.: 6 **Dai libri alla realtà: forse il marketing serve a qualcuno?**  
*di Riccardo Peroni*  
*Riflessioni sul Marketing*
- Pag.: 7 **Francesco Fattorello e la Teoria della Tecnica Sociale dell'Informazione**  
*di Giuseppe Ragnetti*  
*Breve profilo della teoria del massimo studioso italiano dei problemi dell'Informazione e della Comunicazione: Francesco Fattorello.*

Recentemente ho avuto modo di conoscere Paola Capitani, formatrice e consulente, che, con entusiasmo travolgente, mi ha parlato del Corso per Tecnici Documentalisti di istituti ed aziende, tenuto nel 2003/2004 presso la struttura penitenziaria Due Palazzi di Padova. ([www.ristrettiorizzonti.it](http://www.ristrettiorizzonti.it)). Si tratta di un'attività di formazione in un ambiente particolare ("ristretto", parafrasando il nome del giornale e del sito dell'istituto penitenziario) che fa pensare ad una cosa: come può un processo formativo, di apprendimento (come direbbero gli esperti) o più semplicemente, come può "l'imparare qualcosa" trasformare la vita e le relazioni tra persone in un ambiente come quello penitenziario?

Diamo la parola a Paola Capitani, che gentilmente si è offerta, come tutti quelli che partecipano a Polysiec, in modo gratuito e generoso, per rilasciare un'intervista. Per un profilo della Formatrice e

Consulente e per una breve sintesi del corso in questione, si rinvia ai due box riportati di seguito. Inoltre, per chi volesse approfondire gli argomenti presentati, segnalo l'articolo di Paola Capitani *Ristretti.it ovvero la gestione della conoscenza un "altro mondo"*, in Bollettino AIDA, ([www.aidaweb.it](http://www.aidaweb.it)) e rinvio alla sitografia e bibliografia riportate in chiusura di questo articolo.

**Fare rete quando si è ristretti**

*Intervista di Riccardo Peroni a Paola Capitani*

**P.:** Paola, innanzitutto, grazie del tempo che ci dedichi. Come prima cosa, mi piacerebbe parlare di te. Nelle tue note personali si legge consulente e formatrice e, tra le altre cose, che ti occupi da anni di terminologia controllata multilingue.

**In cosa e di cosa sei consulente e formatrice e cos'è la terminologia controllata multilingue?**

*P.C.:* Mi occupo da oltre venti anni di gestione di basi dati e di sistemi informativi, intesi come raccolta, selezione, trattamento e diffusione di dati e informazioni. In particolare curo gli aspetti di contenuto e metodologici, non gli aspetti informatici che sono di spettanza degli esperti del settore. Ma occorre una stretta collaborazione e un team strutturato e finalizzato agli obiettivi per ottenere i risultati proposti.

*La formazione, derivata dalla mia precedente esperienza di docente nella scuola pubblica, richiama il mio interesse soprattutto sulle attività di diffusione della conoscenza, per facilitare i percorsi e erogare metodi e criteri, frutto di una varia esperienza in istituti di ricerca, biblioteche, aziende pubbliche e private.*

*La terminologia è il mezzo con il quale si elabora e si diffonde informazione ed è l'accesso primario della ricerca. Nell'Europa dei venticinque è indispensabile utilizzare una terminologia facilmente condivisibile e comprensibile da tutti. Ad oggi la lingua inglese è quella che più facilmente consente uno scambio e un veicolo di conoscenza tra le diverse culture e realtà*

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

*geografiche.*

**P.:** Come sei arrivata alla formazione in ambito penitenziario e quali sono state le tue competenze che maggiormente ti hanno aiutato a gestire questa attività?

*P.C.:* Da una serie di conoscenze e di contatti sono stata invitata come docente al corso di formazione del carcere di Padova. Visto il tema assegnato (abstract e indicizzazione) e considerata la novità di una esperienza del genere ho accettato per mettermi alla prova in un contesto a me nuovo.

*Dopo un impatto iniziale, dovuto alla struttura della istituzione e ai messaggi impliciti che trasmette, non ho avuto difficoltà ad interagire con una classe che per me era uguale a quelle di apprendimento, avute precedentemente. Svolgendo il ruolo di formatrice in corsi per adulti, di diversa provenienza e competenza, non ho provato alcun disagio, considerato anche il tasso di interesse che la classe ha dimostrato verso gli argomenti che trattavo.*

*Indubbiamente oltre al livello di interesse che occorre stimolare per aver un uditorio attento e motivato, va di pari passo l'empatia necessaria per creare appunto il gruppo che si muove verso un obiettivo condiviso: apprendimento.*

**P.:** Da quello che hai potuto vedere e comprendere, come sono le relazioni tra persone nelle carceri?

*P.C.:* Per quanto ho potuto constatare personalmente ho trovato un gruppo affiatato e ben strutturato, con ruoli e funzioni definite. Il gruppo era stato selezionato e già lavora insieme per un obiettivo definito e condiviso e indubbiamente queste caratteristiche trasparivano dall'aula. Interessante il grado di umorismo che i Ristretti usano tra loro per richiamare le vicende personali e la possibilità di instaurare un dialogo scherzoso e ammiccante.

**P.:** In breve, perché un corso come questo in ambito penitenziario? E quali altre attività

**educative e formative vengono svolte in quest'ambito?**

*P.C.:* Il corso era finalizzato a far crescere professionalmente il gruppo della redazione che già collabora alla rivista e al sito Ristrettiorizzanti.it. Due canali informativi che rappresentano un obbligato riferimento nel settore. Inoltre è in corso un progetto di uso di terminologia multilingue per l'accoglienza dei nuovi carcerati, spesso di provenienza europea ed extraeuropea. Altre attività formative a parte quelle della redazione sono in corso anche a cura del prezioso lavoro dei volontari che svolgono corsi di italiano, di musica, di pittura, di teatro e di animazione in genere. Momenti fondamentali per interrompere il quotidiano e per stimolare la creatività e la cultura in vista anche di futuri inserimenti lavorativi all'uscita dal carcere.

**P.:** Hai potuto notare se e come, un'attività formativa cambia o può cambiare le relazioni tra persone e dare un senso diverso alla qualità ed alla vita stessa nel carcere?

*P.C.:* Indubbiamente l'aggregazione su un progetto finalizzato e motivante dà un senso diverso alla vita e permette una progettualità e un interesse che può essere uno strumento e un fine per futuri momenti, sia all'interno che all'esterno della struttura. Il gestore del sito web e della rivista è infatti in libertà vigilata e quindi può uscire dalla struttura e mantenere i rapporti con altre istituzioni carcerarie e documentare attivamente quanto avviene all'interno, dove ovviamente l'accesso a Internet non è consentito. La vita in carcere cambia radicalmente se si possono impegnare in attività culturali e ricreative e soprattutto far rinascere quegli interessi apparentemente sopiti che possono essere leve di motivazione e di gratificazione.

**P.:** Questi cambiamenti nelle relazioni tra persone, riguardano solo i rapporti nell'ambito di un gruppo specifico, come per esempio la redazione del giornale, con sue proprie peculiarità, in qualche

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

**modo, già emancipato oppure hanno degli effetti sull'intera popolazione carceraria?**

*P.C.: Non ho elementi oggettivi per rispondere alla domanda, anche se personalmente credo che la ricaduta positiva abbia effetti in generale.*

**P.: Nel tuo articolo *Ristretti.it* ovvero la gestione della conoscenza un "altro mondo", in Bollettino AIDA, accenni ad attività di rete tra istituti carcerari diversi. Questo è un effetto che si consolida nel tempo, con vantaggi diffusi al sistema carcerario?**

*P.C.: Indubbiamente sì, in quanto la condivisione di problematiche e la messa in comune di esperienze, specialmente in questo settore, è di interesse per tutti con ricadute e interazioni a medio e lungo periodo.*

**P.: In un ambiente multilingue come quello carcerario, la redazione di *Ristretti Orizzonti*, ha ritenuto utile pubblicare un manuale per chi inizia la vita carceraria. Quali sono i suggerimenti principali?**

*P.C.: Per i nuovi arrivati conoscere regole essenziali per adattarsi meglio alle situazioni e quindi un manuale con le norme essenziali è uno strumento essenziale. I contenuti riguardano proprio la vita quotidiana del carcerato e le modalità di comportamento sia nella struttura che nei confronti degli altri carcerati oltre alle regole relative ai contatti con il mondo esterno (visite, pacchi dei parenti e dei conoscenti).*

**P.: Sempre nello stesso articolo, nell'appendice 2, sono riportate due voci: il Gergo dei Detenuti e Sigle e Abbreviazioni. Da un punto di vista antropologico, la "comunità di discorso" è un importante elemento di distinzione dei gruppi. Quali sono i gruppi che coesistono in un carcere, oltre quelli etnici?**

*P.C.: Quelli per aggregazione di interesse e per fasce di età, dove appunto il ruolo del tema o della tipologia*

*degli interessi unisce in gruppi omogenei, che poi si articolano e si modificano in base alle esigenze che si manifestano di volta in volta.*

**P.: In un momento di forte contenimento della spesa pubblica, anche la struttura penitenziaria senz'altro risente di questo fenomeno generale. La formazione dei detenuti può generare un valore aggiunto per l'intera struttura penitenziaria rendendola più efficiente, cioè contenendone i costi di gestione e come?**

*P.C.: Come sempre la conoscenza aiuta a superare barriere e a condividere esperienze per cui anche in questo settore poter conoscere percorsi, professionalità, specializzazioni migliorare sicuramente la qualità di vita interna suggerendo nuovi percorsi di attività e di progettualità.*

**P.: Paola, per concludere, mi piacerebbe sapere da te cosa ti ha dato questa esperienza e cosa, in termini generali, tu pensi che la conoscenza delle carceri possa dare alla società civile?**

*P.C.: E' stata un'esperienza professionale e umana al tempo stesso, come tutte le esperienze formative, ma, considerato il contesto e l'utenza, ho potuto acquisire nuove conoscenze e nuove interazioni. Innanzitutto venendo a contatto con una popolazione che normalmente non viene raggiunta da iter formativi tradizionali consente di verificare che esistono luoghi comuni e prese di posizione errate e addirittura dannose. Occorre riportare il focus del problema all'obiettivo didattico/formativo non dando retta, in questo particolare ambito, a pregiudizi e punti di vista spesso unilaterali. Il confronto, la presa di visione diretta e la comunicazione sono sempre veicoli di ampliamento e apertura che generano movimenti a cascata di matrice positiva. Il formatore di un gruppo di detenuti rimane sempre un docente e non deve arrogarsi compiti di spettanza del giudice e dell'avvocato, altri professionalità e competenze.*

**P.: Ti ringrazio ancora moltissimo per il tuo tempo e, mi piacerebbe "strapparti" due piccole**

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

**promesse. In futuro ci potresti parlare di multilinguismo e del tuo websemantico?**

*P.C: certamente, sono ben disponibile a proseguire con tematiche di mia conoscenza e di vostro interesse. Tra le altre una che mi preme in particolare potrebbe essere la ricaduta della corretta conoscenza nella crescita consapevole del futuro cittadino di una città basata sulla conoscenza. Ma di questo ne parleremo in futuro... anche se vicino, altrimenti perdiamo tempo utile.*

## Bibliografia

- Antonio Calvani, Mario Rotta; *Comunicare e apprendere in Internet*, Trento, Erickson, 1999
- Antonio Calvani, Mario Rotta; *Fare formazione in rete*, Trento, Erickson, 2000
- Capitani, Paola; *Il servizio informativo: iter di gestione e proposte di formazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2003
- Valentina Comba, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000
- Communautés Européennes, *Einseigner et apprendre: vers la société cognitive. Livre blanc sur l'éducation et la formation*, Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 1995
- Cook, M., *Guidelines on curriculum development in information technology for librarians documentalists and archivists*, Paris, UNESCO, 1986
- Giovanni Di Domenico, *Percorsi della qualità in biblioteca*, Manziana (Roma), Vecchiarelli, 2002.
- Di Domenico, Giovanni; Rosco, Michele; *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 1999
- Di Sario, Pino, *Non solo parole. Gli strumenti della comunicazione ecologica. A casa con gli amici, nel gruppo, al lavoro....*, Milano, FrancoAngeli, 2002
- *Documentazione e biblioteconomia, Manuale di base per i servizi di informazione e le biblioteche italiane*, a cura di Carosella e Valenti, Milano, Angeli, 1997
- *EuroGuida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione*, Versione ufficiale di Maria Pia Carosella e Domenico Bogliolo, Firenze, Casalini Libri, 2000

- *ICT: le figure professionali, Rapporto FEDERCOMIN-ANASIN*, Roma, Federcomin, 2000
- Katz, Bill, *Mew technologies and reference services*, New York, Haworth Information Press, 2000
- Kirby, John; Liddiard, Lucy; Moore, Kay; *Empowering the information user. New ways into user education*, London, Library Association Publisher, 1998
- *Marketing Information Products and Services. A Primer for Librarians and Information Professionals*, New Delhi, McGraw Hill, 2000
- Metitieri, R.; Ridi, R.; *Ricerche bibliografiche in Internet*, Apogeo, 1998
- *A modular curriculum in information studies*, by J.A. Large, Paris, Unesco, 1987
- Monereo, C., Fuentes, M. & Sanches, S. (2000) *Internet search and navigation strategies used by experts and beginners*. Interactive Educational Multimedia, 2000, 1, 24-34.
- *Le nuove competenze nella società dell'informazione*, Milano, Franco Angeli, 2000
- *Rapporto Federcomin. Net Economy e nuova occupazione*, Milano, Confindustria, 2000
- Rotondi, Marco, *Facilitare l'apprendere. Modi e percorsi per una formazione di qualità*, Milano, FrancoAngeli, 2000
- Rowley, Jennifer, *Information marketing*, Aldershot, Ashgate, 2001
- Salarelli, Alberto; Tammaro, Anna Maria, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000
- Sardelli, Alessandro Alessandro, *Dalla certificazione di qualità alla qualità totale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2002
- Trentin, Guglielmo, *Dalla formazione a distanza all'apprendimento in rete*, Milano, FrancoAngeli, 2001

## Sitografia (dicembre 2004)

- [www.aib.it](http://www.aib.it) Associazione Italiana Biblioteche
- [www.aidaweb.it](http://www.aidaweb.it) Associazione Italiana Documentazione Avanzata
- [www.aif.it](http://www.aif.it) Associazione Italiana Formazione
- [www.indire.it](http://www.indire.it) Istituto Nazionale di Documentazione e Informazione sulla Ricerca Educativa
- [www.indire.it/websemantico](http://www.indire.it/websemantico) Gruppo semantica e terminologia nei portali con link a siti nel settore
- [www.ispri.it](http://www.ispri.it) Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali – CNR- Roma
- [www.itd.it](http://www.itd.it) Istituto di Tecnologie Didattiche – CNR - Genova

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

- [www.ittig.it](http://www.ittig.it) Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica – CNR - Firenze

Consulente e formatrice, coordina dal gennaio 2000 il Gruppo Semantica e Terminologia nei Portali ([www.indire.it/websemantico](http://www.indire.it/websemantico)), ha curato il modulo e-learning Biblioteca a scuola ([www.giuntiscuola.it](http://www.giuntiscuola.it)) e si occupa da oltre venti anni di terminologia controllata multilingue. In particolare ha curato la gestione di thesauri su salute e sanità, educazione/formazione, moda, infanzia, comunicazione/informazione, moda.

Ha pubblicato articoli e manuali nel settore di cui l'ultimo *Il servizio informativo: iter di formazione e proposte di gestione* (Milano, Editrice Bibliografica, 2003). Fa parte dei gruppi di lavoro: *Qualità della Formazione* della Sezione AIF Toscana; *Regional Competence* di Promofirenze; Gruppo UNI per la traduzione delle norme ISO; *Gruppo Information professional*, Università di Parma.

#### Contenuti del Corso - Ristrettiorizonti.it

- 1- Definizione di *centro di documentazione* (articolazione, spazi, mezzi, strumenti, gestione). Le attività di un centro di documentazione
- 2- La figura del documentalista e i suoi profili operativi
- 3- Principi di base della documentazione nel contesto attuale della società dell'informazione
- 4- La catena documentaria; trattamento dei documenti e dell'informazione
- 5- Indicizzazione semantica, thesaurus, tecniche di abstract
- 6- Principali tecniche di catalogazione e di classificazione dei documenti
- 7- Elementi di Diritto pubblico; Organizzazione archivistica e regolamentazione dell'accesso
- 8- Il diritto d'autore; problemi legali
- 9- La mediazione tecnologica e il recupero dell'informazione
- 10- Servizi cartacei e servizi on line: problemi e tecniche di ricerca; la semantica del web
- 11- La documentazione bibliografica on-line; uso di internet per costruzione di basi di dati, dossier
- 12- Nozioni pratiche di editing
- 13- Elementi di archivistica generale. Elementi di biblioteconomia generale
- 14- Elementi di lingua inglese per documentalisti informatizzati

#### Metodologia didattica:

Lezioni frontali, studi di caso, esercitazioni, simulazioni  
Docenti: Bruno Boscato (informatico) Paola Capitani (consulente Gruppo Semantica e gruppo AIF/Toscana), Karen Coffey (lingua inglese), Antonella De Robbio (AIB), Paola Ellero (formatrice Oppi), Gianni Penzo (direttore dell'archivio e amministratore università di Padova), Fausto Rosa (AIB), Massimiliano Tosato (consulente), Marisa Trigari (Indire, Firenze), Antonio Zanon (AIB)  
Totale ore del corso: 300 ore

#### Una piccola proposta scolastica...

di Riccardo Peroni

Qualche tempo fa mi è accaduto di andare a Parigi per lavoro, alloggiando in uno degli alberghi che fanno parte di EuroDisney. Un'organizzazione incredibile, un fenomeno interessantissimo dal punto di vista organizzativo. La cosa che mi ha colpito è che a chiunque lo dicessi, tutti subito esclamavano: "Che meraviglia, pensa come sarebbe contento mio figlio/o, ecc., ecc...." Così, alla fine, gli stessi bambini, finivano per vivere un desiderio incredibile di visitare questo posto. Ovviamente, anch'io, quando mi sono trovato lì, ho avuto un pensiero per i piccoli della mia famiglia. Così, ho acquistato dei regalini e spedito una cartolina a mio figlio.

Giorni dopo, quando sono tornato a Roma, casualmente mi sono trovato a sbirciare tra alcune cartoline di Roma e mi è venuta un'idea: perché non spedire, ogni tanto, che so una o due volte al mese (stiamo parlando di 1 o 2 Euro al mese) una cartolina di Roma da parte del proprio bambino o bambina ad un suo amico. Una cartolina che riproduca un luogo importante di Roma<sup>1</sup>. Non mi pare che ne manchino, Voi che dite? Io ho cominciato a farlo ed ho anche provato a diffondere l'idea. La cosa potrebbe magari portare ad un intreccio simpatico e virtuoso di corrispondenza tra i nostri bambini. Ma non mi pare che la cosa abbia avuto molto successo. Tuttavia, non sempre il successo numerico è indice della qualità di un'iniziativa. Così, scusandomi se posso dare l'impressione di presunzione ed autoreferenzialità, continuo a spedire cartoline da parte di mio figlio a suoi amichetti, certo che la cosa sia utile per almeno tre motivi:

- Si crea un'occasione per conoscere monumenti e luoghi importanti di tutti i tempi;
- l'operazione è un'occasione educativa: far scrivere una o due cartoline al mese ad un bimbo di seconda elementare, significa familiarizzarlo

<sup>1</sup> Ovviamente, ben venga anche lo scambio con altri luoghi.

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

con il concetto di indirizzo postale, di valore bollato, che poi molto, moltissimo avrà a che fare con la posta elettronica... anzi basta spiegare come si dicono certi concetti in inglese oppure che nel gergo anglo-informatico (come sempre è avviene) basta aggiungere il prefisso "e" (per gli amanti della grafica @), e, un pochino, ci si avvicina di più al computer. Ecco che scrivere una cartolina diventa un'opportunità di apprendimento, sulla quale, poi, applicare molte altre cose;

- Il terzo ed ultimo motivo, è quello di coltivare le relazioni tra persone.

Insomma, ripeto, non ho avuto molti che mi hanno seguito in questa iniziativa, ma sono certo che sia buona. Ci tengo poi a precisare che, sebbene possa dare l'impressione contraria, questa non è un'iniziativa "anti" Walt Disney oppure per stimolare "il turismo alternativo"... no, no... credo solo che accanto alla cultura della Coca Cola e dei Game Boy, ci possa essere anche quella dei palazzetti Roccocò di Piazza Sant'Ignazio a Roma e ricordarsi che anche Edgar Allan Poe era americano.

Però, a questo punto, qualcuno potrebbe dire anche: scusa, ma perché hai parlato di tutto questo in una lettera in cui si tratta di attività formativa nelle strutture penitenziarie. Ebbene, ho conosciuto una persona che, per motivi di volontariato, assiste, per così dire a distanza, un detenuto che fa collezione di cartoline. Se qualcuno ne avesse, potrebbe fornirle per consegnarle a questa persona.

**Dai libri alla realtà: forse il marketing serve a qualcuno?**

*di Riccardo Peroni*

Dell'intervista riportata in questa Lettera<sup>2</sup>, mi ha colpito come la conoscenza si riveli un "miglioratore di

<sup>2</sup> In Polysiec, mi permetto, oltre che proporre argomenti, anche di avanzare alcune chiavi di lettura. Ovviamente chiunque altro può farlo.

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

qualità della vita"<sup>3</sup>. A chi, gentilmente, legge con regolarità queste Lettere, la cosa può apparire scontata, ma credo che non lo sia in generale... e proprio nella cosiddetta "società della conoscenza" (o dell'informazione).

Un altro aspetto è che, tra i libri proposti nella bibliografia, ce ne sia uno sul marketing delle biblioteche. Casualmente, infatti, pochi giorni fa mi trovavo in una biblioteca per restituire un libro e, terminata questa operazione, ho guardato nello scaffale delle novità. In effetti non stavo intralciando l'attività del personale della biblioteca. Eppure, dopo poco, un dipendente della biblioteca mi ha detto "Guardi che la biblioteca è chiusa". Lo sapevo: si sta svolgendo l'inventario di fine anno. Però la cosa mi ha un pochino colpito. Non stavo intralciando il lavoro, ero in silenzio, la stessa persona, giorni prima, mi aveva già detto che la biblioteca era chiusa. Non stavo chiedendo un servizio e non avevo intenzione di chiederlo... Insomma, non davo alcun disturbo... Eppure, al "Cliente", si è sentita nuovamente l'esigenza di dire "... la biblioteca è chiusa...". Certo possono esserci esigenze particolari, di lavoro... insomma non si giudicano le cose da fuori, tuttavia mi chiedo: che fastidio può dare uno che sta in piedi, in silenzio, davanti ad uno scaffale? Tutto questo qualcuno lo potrebbe giudicare in termini di "buona educazione". Credo, invece, si tratti di professionalità e competenze che rientrano proprio nel marketing, che so interessare non solo chi scrive, ma anche alcuni che leggono queste Lettere<sup>4</sup>. Inoltre, è plausibile

<sup>3</sup> Tanto per essere chiari e per "stimolare" ascolto ed interventi, non sto parlando di essere colti o intellettuali, ma solo di "vivacità intellettuale", che, credo, possa essere del poeta, come dell'idraulico.

<sup>4</sup> Su questo argomento, oltre a testi già segnalati in passato, può essere utile: Don Peppers, Martha Rogers e Bob Dorf "Marketing one to one – Manuale operativo di marketing di relazione" Il Sole 24 Ore, 2000. Inoltre, anche se non propriamente riferito allo stesso argomento, ma, a mio avviso, interessante per il dibattito

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

sostenere che, oltre alle "buone maniere", l'etica, la correttezza e l'onesta, non siano da "buoni", ma da "professionisti".

Comunque, tanto per concludere e per ultimo chiarimento, non che il "privato" sia poi così "orientato al marketing"... Infatti, Domenica scorsa mi è capitato.... Beh, va be', non voglio annoiare. Questo ad una prossima volta e, chissà che non si trovi insieme un legame tra marketing e la terminologia controllata multilingue?.

*Cordialmente*

*Riccardo Peroni*

La conoscenza di una disciplina come il marketing, può dare a "l'uomo della strada" una valida chiave di lettura della realtà (interessante il libro di Tréguer e Segati in nota 5). A questo scopo segnalo che l'Università Popolare della Terza Età ([www.upter.it](http://www.upter.it)) sta organizzando dei Corsi di Marketing, con inizio prossimo mese di Febbraio in orari serali.

Ancora, per chi fosse interessato più specificatamente al mondo dell'Informazione e della Comunicazione, segnalo che a Roma, a partire da Venerdì 28 Gennaio 2005 (ore 18.00) inizierà il Corso di Metodologie dell'Informazione e Tecniche della Comunicazione, tenuto dall'Istituto Fattorello di Roma, presso l'Istituto del Seraphicum - Via del Serafico, 1. E' un'opportunità di formazione interessante per qualità e per "accessibilità", anche economica, dato l'attuale quadro dei Corsi sul mercato. A questo riguardo ho il piacere di inserire un articolo sulla Teoria della Tecnica Sociale dell'Informazione elaborata da Francesco Fattorello, inviato a Polysiec dal prof. Giuseppe Ragnetti, Presidente dell'Istituto "Francesco Fattorello" ([www.istitutofattorello.org](http://www.istitutofattorello.org)) e docente universitario.

tra scuola anglosassone e quella europea attualmente in atto: Jean-Paul Tréguer, Jean Marc Segati "I nuovi Marketing", pubblicato nella collana Marketing e Comunicazione, sempre de Il Sole 24 ore (il libro è stato pubblicato in Francia nel 2003 ed in Italia a Novembre del 2004).

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

## Francesco Fattorello e la Teoria della Tecnica Sociale dell'Informazione<sup>5</sup>

*di Giuseppe Ragnetti<sup>6</sup>*

### *Un po' di storia....*

Fin dal 1947 le commissioni istituite presso l'UNESCO per studiare i problemi connessi al giornalismo, avevano stabilito che "nell'ordine di tali studi occorre lasciare ampio spazio alle scienze sociali e a quella particolare scienza, in via di formazione, che ha per oggetto l'opinione pubblica".

Fattorello fu chiamato più volte a partecipare come esperto a numerose Assemblee Generali dell'UNESCO, poiché in questa sede internazionale si era dato un forte impulso a tutta una serie di iniziative di ricerca e coordinamento degli studi sull'informazione.

Nel 1957 egli fu tra i fondatori, a Parigi, dell'AIERI, associazione creata dall'UNESCO con la finalità di coordinare le varie attività di studio sull'informazione condotte negli Stati membri.

Sempre nel 1957 fece parte della Commissione che doveva fondare il Centro Internazionale per l'Insegnamento del Giornalismo, presso l'Università di Strasburgo.

Nel 1959, per meglio inserire le attività italiane nell'organismo internazionale, Fattorello in accordo

<sup>5</sup> Per un ulteriore approfondimento si veda Ragnetti Giuseppe (a cura di) "La Tecnica sociale dell'informazione di Francesco Fattorello" - Quattro Venti, Urbino 2000.

<sup>6</sup> Giuseppe Ragnetti è presidente dell'Istituto di Pubblicità "Francesco Fattorello" e direttore della Scuola Superiore di Scienze e Metodologia dell'Informazione, in Roma. Membro istituzionale di IAMCR (International Association for Mass Communication Research), fondata dall'UNESCO nel 1957, a Parigi.

Ha raccolto l'eredità culturale e continua l'opera del massimo studioso italiano dei problemi dell'Informazione e della Comunicazione, che aveva fondato in Roma nel 1947 la prima scuola italiana del settore.

E' docente di Tecniche Relazionali e Comunicative presso la Facoltà di Sociologia dell'Università degli Studi di Urbino e di Tecniche di Relazione al Corso di Laurea Specialistica in Editoria, Media e Giornalismo.

Oltre all'insegnamento, svolge attività di consulenza per la comunicazione e l'immagine di primarie istituzioni e gruppi imprenditoriali.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

con la Commissione Italiana dell'UNESCO costituì il Centro Nazionale per gli studi sull'Informazione.

I contatti internazionali si intensificarono notevolmente e così, nel giugno del 1964, all'Assemblea Generale, tenuta a Vienna, Fattorello fu eletto **Vice Presidente dell'AIERI e Presidente delle Commissioni per lo studio dei problemi relativi alla formazione professionale dei giornalisti.**

In tali cariche fu riconfermato sempre nei bienni successivi fino al 1981.

*Riflessioni... brasiliane<sup>7</sup>*

Nella società postmoderna il principio di realtà cede al principio di affabulazione: "non ci sono più fatti, ma solo interpretazioni" (Nietzsche); "non ci sono più mondi, ma solo immagini del mondo" (Heidegger); "non viviamo più la realtà, ma le sue rappresentazioni" (Lipmann).

Ed ecco, sempre più ineluttabilmente presente, la mediazione tra realtà incombente e quella vissuta attraverso l'interpretazione della sua interpretazione!

Ecco la figura del giornalista, del tecnico dell'informazione che ha il compito primario di raccontare e quindi interpretare e quindi mediare la realtà. Mediatore-affabulatore che si colloca sistematicamente tra l'obiettività dell'accadimento, e il suo soggetto recettore, attraverso una doppia valenza di soggettività: quella sua personale e quella di soggetto recettore, dotato delle stesse facoltà opinanti e, quindi, in grado di incidere ulteriormente sull'interpretazione proposta.

E allora informazione = doppia deformazione: la prima messa in atto dal tecnico dell'informazione (soggetto promotore), la seconda realizzata dall'altro attore del rapporto d'informazione (soggetto recettore).

Contrariamente a quanto si pensa, nel rapporto tra soggetto promotore e soggetto recettore non si trasmette la realtà, ma sempre e solo la sua "forma", l'interpretazione cioè che chi comunica, non può fare a meno di dare all'oggetto-realtà *primum movens* del rapporto di informazione.

La realtà per presentarsi in pubblico ha bisogno di indossare un abito "su misura" o, meglio, a misura del gusto, dell'interesse, delle attitudini, in una sola parola dell'acculturazione del suo soggetto recettore.

Il pubblico che riceve la comunicazione è un soggetto che interagisce con la stessa informazione ricevuta sotto una certa "forma" (formula d'opinione) e che provoca in lui la tendenza a riconfigurarla in modo consono al proprio habitat culturale e alla propria visione del mondo. Sociologicamente parlando, nessuno può prescindere dalla propria "acculturazione", intendendo per acculturazione "tutto ciò che ci ha socializzato".

Come esiste una tecnica industriale per operare sui materiali, così possiamo servirci di una tecnica sociale per agire sull'opinione degli uomini: **la tecnica sociale dell'informazione.**

**La Tecnica sociale dell'Informazione di Francesco Fattorello è l'unica teoria italiana sull'informazione e sulla comunicazione, formulata su rigorose basi scientifiche.**

E' una costruzione metodologica profondamente radicata nella tradizione culturale europea proprio perché si basa sul presupposto che non possa esistere una impostazione teorica sulla comunicazione sempre valida ed applicabile a qualunque recettore, ma che una metodologia sui processi di interazione tra chi promuove la comunicazione e chi la riceve, debba necessariamente essere tarata sul recettore.

Il recettore non più oggetto passivo della comunicazione diviene a sua volta un soggetto opinante di pari dignità che interagisce sempre e comunque con il promotore, all'interno di una complessa dinamica sociale.

<sup>7</sup> Nel Luglio 2004 a Porto Alegre in Brasile, si è tenuto il congresso mondiale AIERI con la presenza di 60 paesi. L'intervento del Prof. Ragnetti ruotava intorno alle riflessioni riportate nel presente articolo.

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.



Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

Le dinamiche in cui è immerso colui che riceve l'informazione pubblicistica non riguardano solo le motivazioni profonde o comunque la sfera delle pulsioni più o meno inconscie, ma sono costituite in maniera rilevante e determinante dalle forze esterne di polarizzazione delle opinioni. Ecco allora l'apporto fondamentale di una Tecnica Sociale che ricerca l'adesione e quindi il consenso dei destinatari sulla base delle loro attitudini sociali.

Attitudini sociali intese come disponibilità ad accettare le opinioni proposte, sulla base della propria acculturazione o meglio di tutto ciò che l'ambiente sociale ha inevitabilmente trasferito nell'arco di tutta una vita a qualsiasi essere umano. La teoria della TS si pone in netta antitesi con l'impostazione teorica anglosassone che per decenni ha inteso far leva sulla psiche dell'individuo attribuendo alla comunicazione in senso lato capacità di "persuasione occulta".

Tale impostazione teorica pensata circa 60 anni fa da uno dei massimi studiosi italiani, Prof. Francesco Fattorello, fondatore della "Scuola di Roma", in tutto il contesto internazionale ha ormai acquisito sempre più valenza di fondamentale utilità pratica e metodologia per tutti coloro che si occupano di informazione e comunicazione. In altri termini possiamo tranquillamente affermare che oggi l'approccio mondiale alla comunicazione scaturisce dall'impostazione teorica fattorelliana.

**La Tecnica Sociale come espressione massima della libertà d'opinione.**

Lo studio della storia dell'umanità evidenzia l'importanza prioritaria attribuita da ogni sistema politico all'Informazione ed alla Comunicazione.

L'obiettivo dichiarato è quello di permettere all'opinione pubblica di diventare la voce di un popolo consapevole e responsabile; ma in realtà nessuna forma giuridica finora prodotta, ha consentito tale realizzazione.

**Ora più che mai che i nuovi mezzi informatici consentono una piazza telematica di dimensioni globali, si rende indispensabile un approccio teorico che consenta lo studio e l'interpretazione del fenomeno, ma soprattutto fornisca strumenti e metodologie operative coerenti agli obiettivi che si vogliono perseguire.**

La Tecnica Sociale rappresenta una visione di una incredibile modernità e ci sembra poter fornire una risposta adeguata alle crescenti esigenze di informazione e comunicazione che connotano le società democratiche di oggi.

*Giuseppe Ragnetti*

**Per chi fosse interessato segnaliamo le iniziative culturali contenute nel sito:**  
[www.circoloculturale-galeazzoditarsia.org](http://www.circoloculturale-galeazzoditarsia.org)

il sito [www.polysiec.org](http://www.polysiec.org) è realizzato con l'aiuto di



internetexpress  
[www.ixpress.it](http://www.ixpress.it)

**Auguri di un Sereno  
2005 da**

**polysiec**  
Networking, Qualità, Sensemaking, Relazioni

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a info@polysiec.org. Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.