

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

La conoscenza e il cittadino¹

di Paola Capitani

Premessa

Nella società della conoscenza presa a dribblare tecnologie e bit, utenza e sinergie esiste un grande assente, o meglio un ospite poco riverito: la conoscenza.

Termine apparentemente sibillino che dice tutto e nulla, che sottintende ciò che ancora non è acquisito e perseguito: **la strategia di ricerca**. Si impara ad usare tecnologie sempre più raffinate e sofisticate, si utilizzano percorsi avveniristici, si parlano linguaggi sconosciuti ma si usa sempre meno il potenziale che abbiamo da sempre: il cervello.

E' un grande contenitore pieno di tutte le risorse disponibili, ma che spesso non sappiamo come usare o che tralasciamo per inseguire mode e spot pubblicitari.

Quale la palestra naturale di questo grande potenziale se non la scuola? E da lì che si impara a leggere e far di conto, che si dovrebbe imparare la strategia della conoscenza, il metodo della ricerca, i percorsi da seguire perché più idonei per raggiungere gli obiettivi.

La scuola dovrebbe orientare l'alunno in quanto cittadino di domani e futuro amministratore di una società che sembra sempre più acefala o, quanto meno lontana, dal possedere e gestire al meglio le risorse

naturali che possono dare strumenti e criteri.

L'insegnante di oggi, quello con la I maiuscola, potrebbe e dovrebbe dare allo studente, fin dai primi anni di età, la chiave per aprire nuovi orizzonti, per guardare senza ansia al futuro, a prevenire il domani, a vedere con pacato equilibrio i fenomeni da varie angolazioni, per trovare le soluzioni adatte a quello specifico problema.

Sembra di parlare di una scuola fantascientifica, nonostante libri, giornali, tavole rotonde, seminari, dibattiti parlano sempre più di **knowledge management**, di società della conoscenza, di comunità di apprendimento, di gruppi in rete... ma forse occorre scendere un poco più a terra e diffondere concetti e contenuti a chi ancora li usa come bolle di sapone (SLIDE 1).



ma forse occorre scendere un poco più a terra e diffondere concetti e contenuti a chi ancora li usa come bolle di sapone. **SLIDE 1**

¹ Elaborazione grafica e slides di Riccardo Peroni

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

La scuola come un'impresa, i docenti come manager della cultura e del sapere, gli alunni come utenti di un sistema integrato, la gestione della conoscenza come il knowledge management, la metodologia come procedure standardizzate, la tecnologia come un insieme di rete di procedure tradizionali, il sistema come una rete nazionale o europea (SLIDE 2).



La scuola come un'impresa, i docenti come manager della cultura e del sapere, gli alunni come utenti di un sistema integrato, la gestione della conoscenza come il knowledge management..... (SLIDE 2)

Proviamo ad analizzare questi termini usando effettivamente le parole per il loro significato. La scuola è al centro dell'apprendimento dell'individuo, che dovrebbe trovare in essa i primi fondamenti per un successivo inserimento nel mondo del lavoro, un effettivo collegamento con il suo futuro, con conseguente presentazione delle opportunità per il suo inserimento nel mondo del lavoro.

Nella scuola e nell'impresa valgono gli stessi argomenti: clima, interazione, gruppo, obiettivi, soddisfazione, motivazione, autostima, valutazione (SLIDE 3).

Attraverso una forte interazione tra docenti, bibliotecari scolastici, addetti alla documentazione e ovviamente alunni, famiglie, contesto sociale si ottiene un vero sistema che ha come obiettivo la produzione di informazioni, oltre che la consultazione e la fruizione di dati finalizzati alla ricerca e all'orientamento (SLIDE 4, pag. seguente).



Nella scuola e nell'impresa valgono gli stessi argomenti: clima, interazione, gruppo, obiettivi, soddisfazione, motivazione, autostima, valutazione (SLIDE 3).

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

Interazione tra
docenti, bibliotecari scolastici, addetti alla
documentazione, alunni, famiglie,
contesto sociale



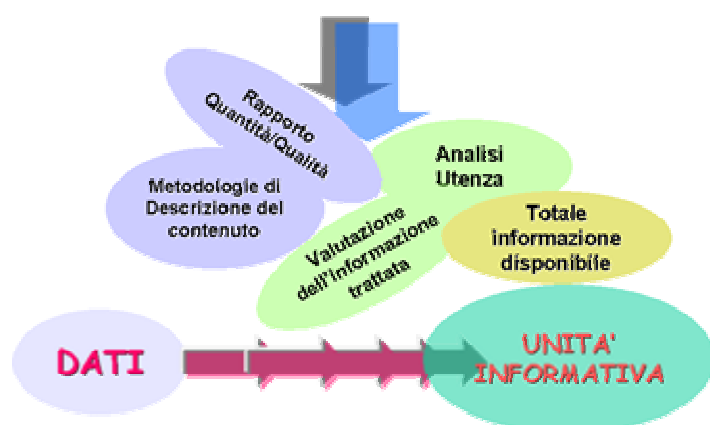
**SISTEMA CHE HA L'OBIETTIVO
DI PRODURRE INFORMAZIONI**

(SLIDE 4)

Analisi dell'informazione: criteri e metodi

Compito fondamentale della documentazione, o meglio della gestione della conoscenza, o knowledge management, è la riduzione dei dati ad unità informative, tenendo conto dell'analisi dell'utenza e delle opportune metodologie di descrizione del contenuto, della valutazione dell'informazione trattata,

Analisi dell'informazione: criteri e metodi



Compito fondamentale della documentazione è la riduzione dei dati ad unità informativa, tenendo conto dell'analisi dell'utenza e delle opportune metodologie di descrizione del contenuto..... (SLIDE 5).

rispettando il rapporto quantità/qualità e, ovviamente, il totale dell'informazione disponibile per quella determinata utenza (SLIDE 5).

Tali procedure devono consentire un **accesso all'informazione**, intesa nel duplice versante di acquisizione e distribuzione, seguendo le opportune fasi di verifica con l'utenza, cardine essenziale di tutto il processo operativo. Si dovranno stabilire dei momenti di verifica per validare gli obiettivi raggiunti, le tecniche utilizzate e le procedure seguite ed effettuare, se necessario, le opportune revisioni e modifiche.

Il **processo documentario** si svolge attraverso tre principali momenti: **raccolta** (acquisizione-selezione), **trattamento** (descrizione bibliografica e semantica), **diffusione** (cartacea e automatizzata) (SLIDE 6).

Le fasi del Processo Documentario

1. Raccolta (Acquisizione-Selezione)
2. Trattamento (Descrizione Bibliografica e Semantica)
3. Distribuzione (Cartacea e automatizzata)

(SLIDE 6)

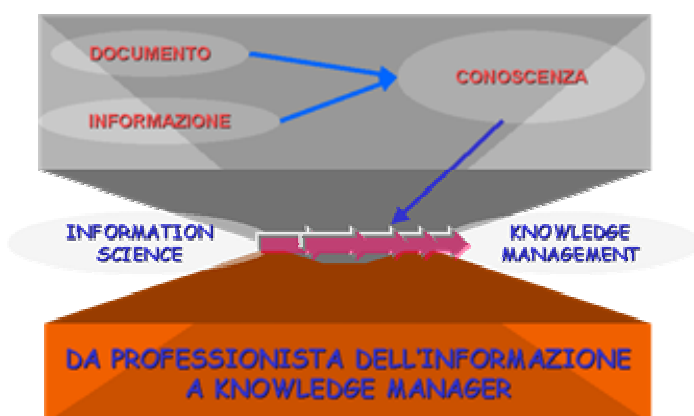
Oltre a **raccogliere**, **catalogare**, **conservare** e **prestare** le **fonti primarie**, oggi si tende sempre di più a raccogliere, trattare, memorizzare e diffondere **fonti secondarie**,

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

in quanto si è spostato l'interesse dal possesso del documento all'accesso all'informazione. E' quindi prevalente l'interesse dell'utente di conoscere dove si trova l'informazione e come riuscire a reperirla, possibilmente in tempi rapidi e a costi contenuti e ovviamente pertinente. Si entra nello specifico della gestione della conoscenza, in tutte le sue varianti e con tutte le strategie utili per applicarla.

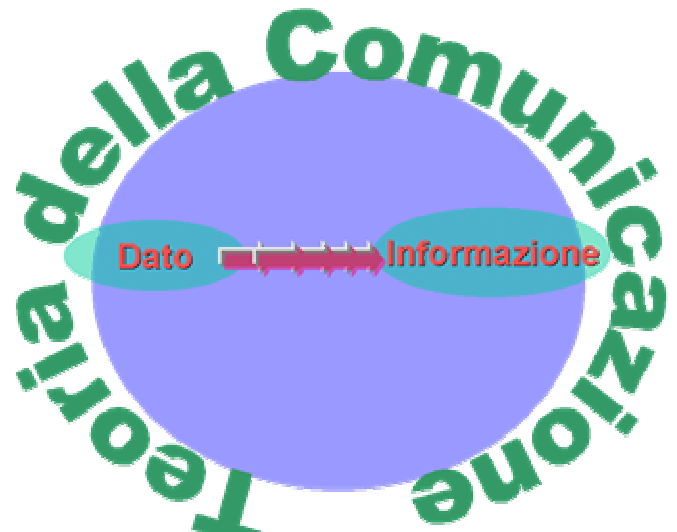
I termini documento e informazione si sono sempre più spostati verso il concetto di conoscenza, passando dalla information science al knowledge management, accezione anglosassone, che meglio individua il vasto campo di indagine relativo alle risorse, contenuti, metodi, tecnologie, valutazioni. Il termine professionista dell'informazione è diventato knowledge manager, per indicare il professionista coinvolto nelle funzioni di orientamento nella società della conoscenza, che ha al centro del suo interesse la qualità di vita (SLIDE 7).

... dal possesso all'accesso al documento...



(SLIDE 7)

L'oggetto del trattamento è rappresentato dal dato che, attraverso il canale comunicativo scelto, viene trasformato in informazione per fornire risposte a specifiche domande. La disciplina, che regola tale procedimento, è la teoria della comunicazione che si occupa di rappresentare sia gli aspetti fisici del documento che quelli contenutistici (SLIDE 8).



... è la teoria della comunicazione che si occupa di rappresentare sia gli aspetti fisici del documento che quelli contenutistici. (SLIDE 8).

Gli agenti: l'utenza e il professionista dell'informazione

In un sistema informativo funzionale ed efficace gioca un ruolo di primo piano l'utenza, che deve essere partecipe, consapevole e informata sull'intera potenzialità informativa del servizio del quale è terminale privilegiato. Si distinguono due grandi settori di utenza: interna e esterna (SLIDE 9 - pag. seguente). La prima è rappresentata dagli operatori e

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

dagli specialisti che la elaborano e la producono, la seconda invece è rappresentata da quanti la utilizzano, pur non appartenendo all'unità che l'ha realmente prodotta. L'informazione sarà elaborata e confezionata secondo i profili, le caratteristiche e le esigenze dell'utenza, per cui avremo "n" prodotti per "n" utenti, pur avendo la stessa informazione di partenza.

Per le caratteristiche del trattamento dell'informazione occorre che il personale addetto possieda una buona cultura generale, la conoscenza dell'area tematica trattata, la conoscenza di almeno una lingua straniera (la lingua inglese), l'utilizzo di concetti fondamentali di informatica per la costruzione di basi dati, una buona capacità di organizzazione e di curiosità, oltre a disponibilità verso le novità e la capacità a comunicare.

Infine adattabilità, disponibilità e spirito di iniziativa completano quelle che dovrebbero essere le qualità essenziali per poter svolgere l'attività con competenza e professionalità.

Il **professionista dell'informazione**, poiché elabora "informazioni" utilizzando le "nuove tecnologie", non può arroccarsi dietro miopi atteggiamenti di chiusura, in evidente contrasto con le peculiarità della professione (SLIDE 10).

Le competenze e caratteristiche del professionista dell'informazione

- Buona cultura generale,
- conoscenza dell'area trattata,
- lingue straniere,
- saper costruire basi dati,
- capacità organizzative,
- curiosità,
- disponibilità verso novità,
- capacità comunicativa,
- adattabilità,
- spirito di iniziativa

(SLIDE 10)



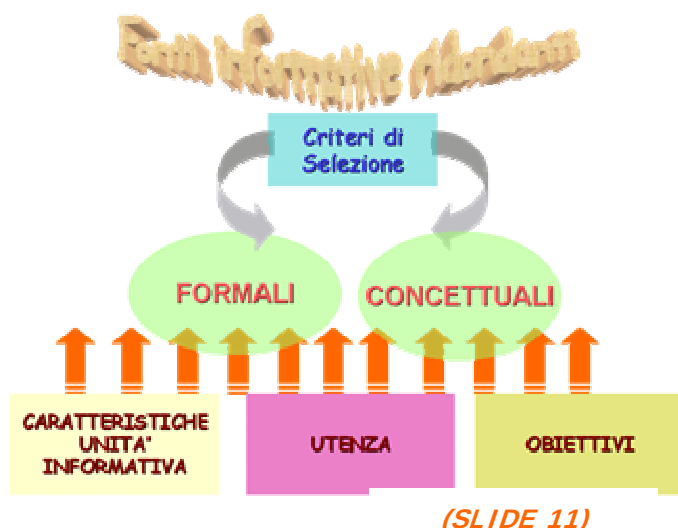
(SLIDE 9)

Criteri di selezione

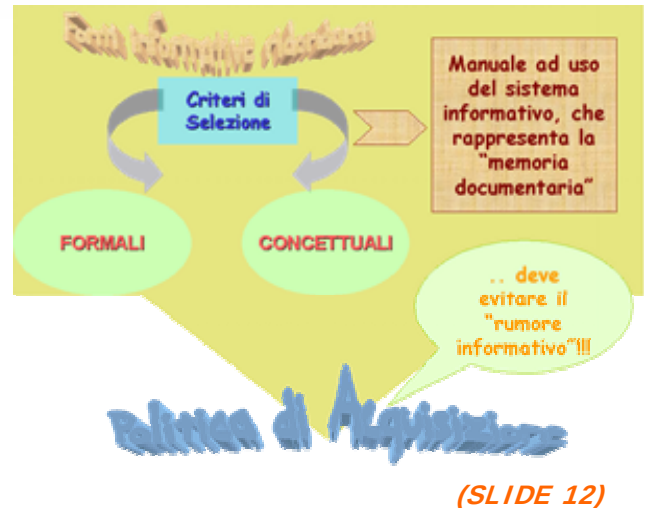
Al momento di costituire il servizio informativo, dopo aver valutato attentamente gli obiettivi, le risorse e le caratteristiche, occorre stabilire i criteri di selezione da adottare. L'informazione attualmente prodotta è ridondante, quindi, per effettuare un servizio efficace, bisogna valutare attentamente le fonti alle quali attingere i dati per selezionare i dati effettivamente utili per il servizio al quale stiamo lavorando. I **criteri di selezione** sono strettamente correlati alle caratteristiche dell'unità

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

informativa, all'utenza e agli obiettivi che il servizio si prefigge. Si possono distinguere due principali tipologie di criteri: quelli di tipo **formale** (oggettivi o esterni) facilmente individuabili da chiunque e quelli di tipo **concettuale** (soggettivi o interni) che risentono maggiormente della tipologia del servizio e che necessitano di interpretazione (SLIDE 11). Una volta stabiliti i criteri da adottare, questi andranno registrati in un apposito manuale ad uso del sistema informativo e destinati a costituire una **"memoria documentaria"** necessaria nel tempo e utilizzabile da parte dei diversi addetti ai lavori.



Collegata alla definizione dei criteri di selezione è la **politica di acquisizione** del servizio, che tiene conto delle fonti e delle risorse disponibili, della specializzazione tematica del servizio, delle priorità che esso



si pone, della tipologia e della natura del servizio, delle relazioni con altre unità informative e soprattutto dell'utenza.

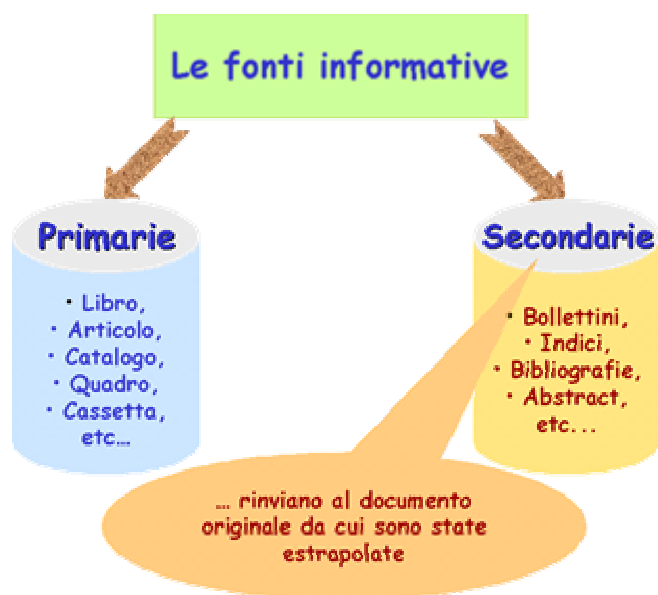
E' inutile affogare in carte e documenti e rischiare un pericoloso "rumore" informativo: è, invece, auspicabile fornire le informazioni necessarie, con precisione e tempestività, ricordando che non si può essere esaustivi in tutti gli ambiti disciplinari (SLIDE 12).

Tra le fonti informative si annoverano i contatti (seminari, convegni, forum, ecc.), lo spoglio di documenti (libri, riviste, letteratura grigia), la consultazione e visualizzazione di fonti automatiche (basi dati e cd-rom), per comporre una panoramica a tutto tondo.

Con il termine **fonte primaria** si intendono il libro, l'articolo, il catalogo, il quadro, la cassetta, ecc., ovvero qualsiasi supporto contenente l'informazione originale. Con il termine **fonte secondaria** si intendono invece quelle informazioni, elaborate dal documento primario, che costituiscono un prodotto informativo nuovo, ovvero bollettini, indici, bibliografie, abstract, ecc., che rinviano

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

comunque al documento originale dal quale sono state estrapolate (SLIDE 13).



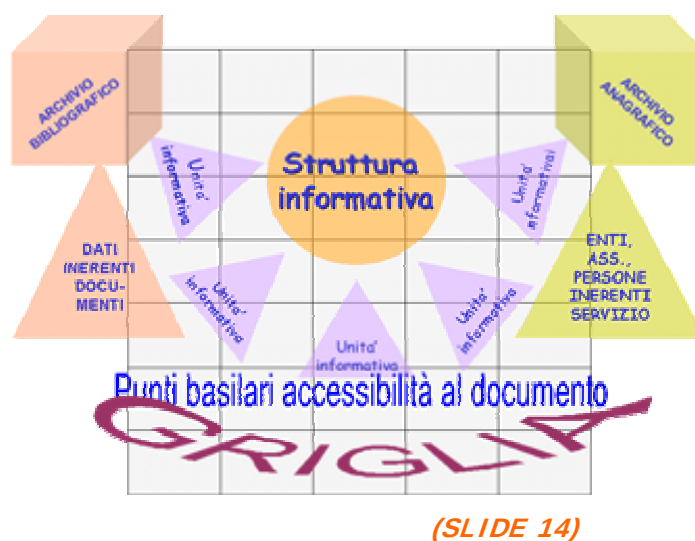
(SLIDE 13)

Vi sono fonti utilizzabili nella stessa forma in cui sono fornite, mentre altre devono essere rielaborate. secondo i principi e i criteri che fanno parte della politica di acquisizione e di trattamento del servizio. Il principio fondamentale a cui occorre attenersi è comunque quello di diffondere un'informazione sintetica, rapida, aggiornabile, ma soprattutto facilmente interrogabile e immediatamente utilizzabile dall'utente.

La struttura del supporto di trattamento

Per ottenere un'efficace descrizione di ogni unità informativa (*record*) vanno analizzati i punti basilari di accesso al documento, per redigere una **griglia o maschera**, che contenga tutti i dati significativi. In genere in ogni

struttura informativa vi sono due archivi fondamentali per la gestione dei dati, un **archivio bibliografico** e uno di **tipo anagrafico** (SLIDE 14).



In quello bibliografico sono presenti i dati inerenti i documenti trattati o reperiti o comunque utili alla ricerca, mentre in quello anagrafico andranno collocate le informazioni che si riferiscono a enti, associazioni, persone, ecc. che hanno comunque interesse per il servizio. Affinché l'informazione contenuta nei due archivi possa essere utilmente elaborabile e confrontabile ci dovrà essere un **campo che funziona da legame e connettore** tra essi (SLIDE 15 - pag. seguente). Generalmente tale unione è rappresentata dal campo contenente in linguaggio controllato i concetti significativi del documento analizzato. Tale campo compare nei diversi archivi con differente denominazione, anche se concettualmente contiene lo stesso tipo di informazione. In genere si trova indicato con termini diversi quali: **Descrittori, Parole**

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

chiave, Soggetti, Indicizzazione, Temi, Aree, ecc. Si suggerisce di utilizzare, per scopi



(SLIDE 15)

pratici, un doppio livello di descrizione: **tematica**, di tipo più generale e generico come prima selezione. e una **specificata e analitica**, con l'attribuzione dei concetti più mirati e significativi. Un esempio potrebbe essere quello di suddividere l'informazione in macrosettori (ad es. Educazione, Servizi, Politiche, Legislazione, ecc.). se tale suddivisione può essere funzionale alla ricerca e servire come primo elemento di indagine per selezionare meglio le informazioni. Nel caso invece di archivi di tipo anagrafico una tale selezione potrebbe essere quella di assegnare, in prima istanza, termini quali Consulenti, Docenti, Convegni, Rassegne, Mostre, ecc.

Quindi un **record** è formato da più **campi** (**fields**), mentre più record formano un **archivio** (**data base**), nel quale svolge un ruolo di primo piano la descrizione semantica,

ovvero **indicizzazione e abstract** (SLIDE 16). La prima è una "Operazione mirante a rappresentare i risultati dell'analisi di un documento con gli elementi di un **linguaggio naturale** o di un **linguaggio documentario**, generalmente per facilitare il reperimento" (ISO² 5127/3a-1981, traduzione italiana UNI del 1987). La seconda è il "Riassunto del contenuto del documento in forma abbreviata senza interpretazione né critica" (ISO 5127/3a-1981, traduzione italiana UNI del 1987).



(SLIDE 16)

Terminologia libera e terminologia controllata

Con il termine **linguaggio libero** si intende la terminologia utilizzata dagli autori dei documenti primari (libri, riviste, tesi, letteratura grigia, ecc.). Scaturisce dal linguaggio naturale, senza che siano

² International Standardisation Organization, ente internazionale per la normalizzazione che ha sede a Ginevra. Agenzia nazionale UNI, Milano, www.unicei.com

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

effettuate manipolazioni terminologiche: si utilizzano parti del testo originale o addirittura si memorizzano i documenti interi. Il *linguaggio controllato* è convenzionale, appositamente standardizzata, che consente l'uso di chiavi di accesso univoche, stabilite dal sistema. Utilizza il contenuto dei documenti, partendo da schemi scientifici o concettuali, relativi a quel particolare ambito disciplinare (SLIDE 17).



Poiché lo scopo dell'*indicizzazione* è stabilire l'accesso ai contenuti significativi trattati dal documento, nell'effettuare l'indicizzazione occorre sempre porsi nei panni del potenziale utente e domandarsi se il *descrittore* (termine, o insieme di termini, usato per definire, in modo univoco e completo, un concetto) rappresenti effettivamente il concetto saliente, efficace a recuperare quel particolare documento.

Tra gli strumenti indispensabili per effettuare l'indicizzazione sono da citare il *thesaurus* (elenco alfabetico di termini

semanticamente e gerarchicamente correlati), un *piano di classificazione* (CDD, CDU, LC), il *soggettario* (Soggettario della BNI o soggettario prodotto dall'ente), la *lista degli identificatori* (nomi propri), la base dati dello stesso sistema informativo (in linea o su cd-rom), il manuale d'uso presso l'unità informativa, la descrizione dei centri di spoglio del sistema, oltre a dizionari, glossari, guide tecniche e qualsiasi altra pubblicazione che affronti la tematica oggetto di indicizzazione (SLIDE 18).



Tecniche di recupero e strategie di ricerca

L'obiettivo finale non è solo la ricerca efficace (che raggiunge l'informazione desiderata), ma anche l'informazione efficiente (che minimizza tempo e fatica), per cui il successo è raggiunto quando si trova una congruità tra le caratteristiche del quesito informativo e quelle del sistema informativo interrogato (SLIDE 19 -pag. seguente).

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

Tecniche di Recupero e Strategie di Ricerca



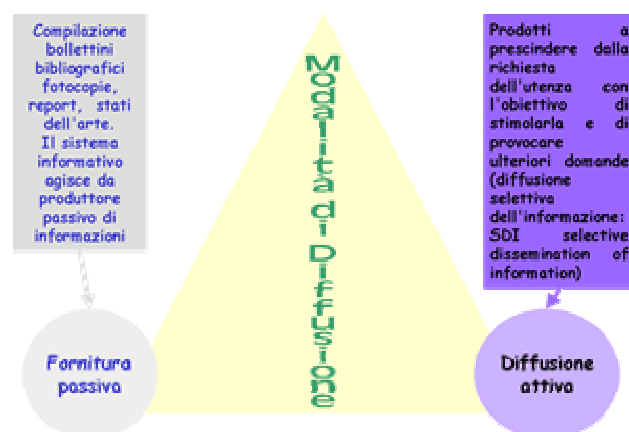
(SLIDE 19)

La ricerca infatti si articola in: individuazione dell'obiettivi, strategie da seguire, fonti da consultare, termini da usare, organizzazione e riformulazione dei risultati ottenuti, canali di diffusione da privilegiare, utenza coinvolta.

La ricerca avviene nei cataloghi, nelle basi dati, nei cd-rom, in Internet, visualizzando, se necessario, anche microfiche o video contenenti il dato ricercato.

Relativamente alle **modalità di diffusione** si parla di **fornitura passiva** - relativa alla compilazione di bollettini bibliografici, di fotocopie, di report, di stati dell'arte, frutto di strategie di ricerca effettuate dietro la diretta richiesta dell'utente. Il sistema informativo agisce da produttore passivo di informazioni senza effettuare particolare selezioni ed elaborazioni. Si ha invece **diffusione attiva** quando si propongono prodotti, a prescindere dalla effettiva richiesta dell'utenza, per stimolarla e provocare ulteriori domande. Si parla di

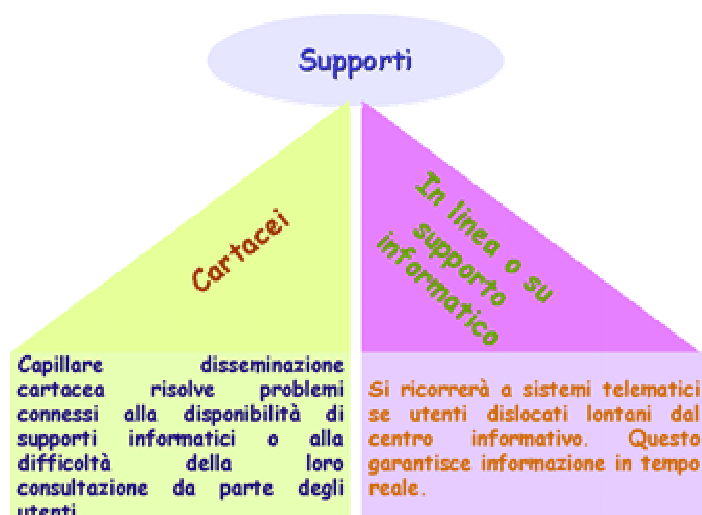
diffusione selettiva dell'informazione che comunemente è nota con la sigla **SDI** (selective dissemination of information) (SLIDE 20).



(SLIDE 20)

Per quanto concerne il **supporto** si possono distinguere prodotti **cartacei** e prodotti **in linea o su supporto elettronico** (SLIDE 21 - pag. seguente). La scelta sarà conseguente alle strategie e alle politiche informative del servizio, che tengono conto delle esigenze manifestate dal mercato effettivo e potenziale cui si sta rivolgendo, degli strumenti posseduti e delle risorse a disposizione. Tanto più gli utenti saranno dislocati lontani dal centro informativo tanto più si ricorrerà a sistemi telematici al fine di garantire un'informazione in tempo reale. Una capillare disseminazione cartacea invece risolverà problemi connessi alla disponibilità di supporti informatici o alla difficoltà della loro

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni



(SLIDE 21)

consultazione da parte degli utenti cui essa è rivolta.

Relativamente alla *periodicità* si hanno prodotti diffusi una tantum, occasionalmente, programmaticamente, periodicamente a scadenze fisse: le tipologie variano nel tempo secondo le esigenze e le necessità di volta in volta rilevate.

Per progettare correttamente un prodotto occorre tener conto dei bisogni informativi individuati. Sarà bene far precedere questa fase da un'attenta indagine conoscitiva dell'utenza, per poter meglio calibrare le tipologie di prodotti da realizzare.

Quindi come dice il saggio "se non sai dove andare non ti mettere in cammino".

Paola Capitani

paolacapitani@libero.it

Sembra teoria... ma non lo è

*Una riflessione di Riccardo Peroni...,
partendo da una chiacchierata con Osvaldo*

Un po' di tempo fa, una Persona che gentilmente ha accettato di essere informata sugli aggiornamenti di Polysiec, ha iniziato un'attività lavorativa a Milano, che la vede impegnata nella Formazione di Operatori di un call-centre. Per cui, dato che mi sembrava un po' "preoccupato" di quest'attività e, dato che mi sembra coerente con l'argomento trattato nel pezzo di Paola Capitani, vorrei proporre una riflessione sull'argomento della Formazione, sempre con il convincimento che questi argomenti non siano appannaggio di ristretti settori lavorativi, ma che abbiano molti agganci con la piccola, grande, comune, realtà quotidiana, in cui ci riuniamo nei condomini, nelle assemblee scolastiche, sindacali, incontri tra Persone amiche e non ecc. ecc.... ed in ogni altra occasione. La Qualità delle Relazioni dipende anche da come si vivono queste situazioni di incontro e tutti i piccoli dettagli che le caratterizzano. Ebbene, nell'ambito della Formazione, di cui tanto si parla, esistono aspetti che sono luoghi comuni, ripetuti senza che si vada al fondo delle cose. Un esempio: si parla moltissimo di *interattività*. Ma, spesso, l'interattività, viene vista come, più o meno, un'attività di gioco³. Un momento di "relax" in cui, chi svolge il ruolo di Formatore, si racconta e racconta "sagaci storielle". Beh, certamente un po' di buon umore non guasta. Tuttavia non si limita

³ Oppure, interattività, serve per indicare cose antiche con un nome nuovo. Per esempio, recentemente, in un parco con animali in cattività, la zona in cui si poteva dar da mangiare a conigli, caprette eccetera (niente altro che un grande recinto in cui si poteva entrare) è chiamata, appunto **zona interattiva!**

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

a questo e l'esperienza insegna due cose. La prima è che oggi accade sempre più spesso che ci si scontri con i propri limiti. Forse perché la realtà è diventata un po' più complicata e, quindi, le cose da sapere sono tante. Sta di fatto che, mentre prima, la conoscenza era tutta focalizzata su chi svolgeva il ruolo di "docente", oggi è molto più diffusa, polverizzata e distribuita tra docente e discente. Questo fa sì che si parli di Formatore Facilitatore, cioè di colui il quale ha il compito di facilitare il percorso di apprendimento delle Persone. In primo luogo questo avviene con la partecipazione attiva delle Persone al Processo Formativo.

Ma, poi, c'è anche un altro aspetto: l'interattività non è solo il mezzo attraverso il quale il Formatore Facilitatore gestisce i Processi Formativi, ma spesso può essere veramente un mezzo per prendere in considerazione l'aspetto corporeo di chi partecipa ad un evento Formativo. Per esempio, come mi è recentemente accaduto, avete mai partecipato ad un corso in cui la sistemazione dell'aula, delle sedie, dei piani d'appoggio (insomma, quello che potremmo chiamare il layout) erano particolarmente scomodi? Un approccio interattivo, in cui, cioè, chi partecipa è chiamato/coinvolto a costruire attivamente l'evento formativo, e ad interagire con tutto il gruppo, può aiutare molto. Infatti muoversi, "sgranchirsi" da posizioni scomode aiuta ad apprendere meglio, cioè, intendo dire, contribuisce a creare condizioni favorevoli alla Formazione.

Peraltro, per chi della Formazione ne fa anche un lavoro, va anche considerato che dato che non tutti si possono permettere strutture adeguate, impostare gli eventi Formativi, diventa anche un ottimo metodo per "risparmiare" risorse. Questo è valido in modo particolare oggi, in cui tutte le organizzazioni, anche le meno dotate di risorse, ormai svolgono una qualche attività formativa.

Queste piccole cose mi sono sembrate sempre più importanti da quando, nel Maggio del 2000, mi accadde di ascoltare all'Università di Roma una conferenza del prof. Arie Nadler, docente di Psicologia Sociale presso un'Università israeliana, che si occupa da anni di *comportamenti pro-sociali*, che, tanto per fare un esempio, riguardano la convivenza tra Israeliani e Palestinesi nelle stesse scuole, negli stessi luoghi di lavoro ecc,... perché poi, al di là di quello che sentiamo, tutti i giorni, Palestinesi ed Israeliani campano gomito a gomito. Beh, questo studioso, sottolineò, tra le altre cose, come un elemento di conflitto emerso a seguito di alcune interviste fatte dopo uno o più incontri tecnico-politici che si svolgono tutti i giorni tra le due parti, era stato l'approccio particolarmente "tecnologico" degli Israeliani (computer, slides, grafici, ecc.), che si confrontava con uno più "artigianale" dei Palestinesi, economicamente meno dotati...

Ecco allora che, forse, pensare a certi piccoli, apparentemente piccolissimi, sia nei grandi contesti che nella piccola quotidianità di tutti potrebbe non essere

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

solo teoria, ma qualcosa di molto, molto ma molto concreto...

... Ma forse, a questo punto, qualcuno si chiederà: chi è Osvaldo? Beh, è un "collaboratore scolastico"⁴ che di Sua volontà, in una scuola, sta risistemando un piccolo cortiletto interno... la struttura scolastica, in effetti, non è che brilli e, forse, sarebbero stati necessari prima altri interventi, comunque, dato che Osvaldo sta facendo il tutto di Sua volontà... qualcosa che migliora l'habitat scolastico e che, quindi, favorisce in qualche modo un contesto orientato all'apprendimento è sempre, credo, da apprezzare. Ecco, proprio da una mia chiacchierata con Osvaldo, sono nate queste mie piccole riflessioni, cui, graziosamente, prestate attenzione.

Allora grazie, Buon lavoro a tutti e in bocca a lupo a quella Persona che ha iniziato a lavorare a Milano (se ci fa sapere come sta ci fa piacere...)

Pillole... anzi riflessioni informatiche

di Stefano Gualdi e Riccardo Peroni⁵

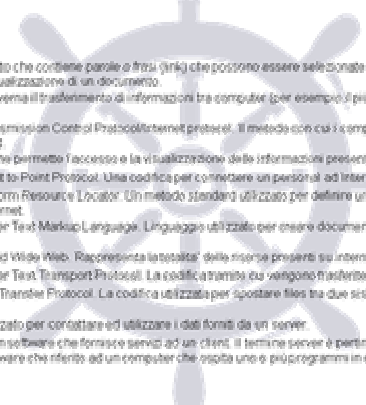
1. **Ipertesto :** (Hyper Text) Testo che contiene parole o frasi (link) che possono essere selezionate dal lettore e causano

il recupero e la visualizzazione di un documento.

2. **Protocollo:** Standard che governa il trasferimento di informazioni tra computer (per esempio il più usato attualmente in Internet è HTTP)
3. **TCP/IP:** Acronimo di Transmission Control Protocol/Internet protocol. Il metodo con cui i computer comunicano tra loro attraverso internet.
4. **Browser:** Software client che permette l'accesso e la visualizzazione delle informazioni presenti sul WWW.
5. **PPP:** Acronimo di Point to Point Protocol. Una codifica per connettere un personal ad Internet tramite un modem.
6. **URL:** Acronimo di Uniform Resource Locator. Un metodo standard utilizzato per definire univocamente un server connesso ad Internet.
7. **HTML:** Acronimo di Hyper Text Markup Language. Linguaggio utilizzato per creare documenti visualizzabili tramite www.
8. **www:** acronimo di World Wide Web. Rappresenta la totalità delle risorse presenti su internet.

I nuovi canali di comunicazione

Glossario



Ipertesto :	(Hyper Text) Testo che contiene parole o frasi (link) che possono essere selezionate dal lettore e causano il recupero e la visualizzazione di un documento.
Protocollo :	Standard che governa il trasferimento di informazioni tra computer (per esempio il più usato attualmente in Internet è HTTP)
TCP/IP :	Acronimo di Transmission Control Protocol/Internet protocol. Il metodo con cui i computer comunicano tra loro attraverso internet.
Browser :	Software client che permette l'accesso e la visualizzazione delle informazioni presenti sul WWW.
PPP :	Acronimo di Point to Point Protocol. Una codifica per connettere un personal ad Internet tramite un modem.
URL :	Acronimo di Uniform Resource Locator. Un metodo standard utilizzato per definire univocamente un server connesso ad Internet.
HTML :	Acronimo di Hyper Text Markup Language. Linguaggio utilizzato per creare documenti visualizzabili tramite WWW.
WWW :	Acronimo di World Wide Web. Rappresenta la totalità delle risorse presenti su Internet.
HTTP :	Acronimo di Hyper Text Transport Protocol. La codifica tramite cui vengono trasferite le informazioni ipertestuali.
FTP :	Acronimo di File Transfer Protocol. La codifica utilizzata per spostare files tra due sistemi connessi tramite Internet.
Client :	Un software utilizzato per contattare ed utilizzare i dati forniti da un server.
Server :	Un computer o un software che fornisce servizi ad un client. Il termine server è pertinente sia riguardo ad una componente software che riferito ad un computer che ospita uno o più programmi in esecuzione.

⁴ Il collaboratore scolastico ha sostituito la figura del bidello, termine un po' misterioso, derivato dal francese antico bedel, dal franco bidil 'messo giudiziario' (Dizionario della Lingua Italiana) di G. Devoto e GC Olii - Le Monnier)

⁵ Questo materiale è tratto da un intervento formativo svolto nel 1997 da Stefano Gualdi, esperto di informatica, ed il sottoscritto sul tema del Marketing e della Negoziazione, per un gruppo di giovani laureati in materie economiche, sociali ed umanistiche.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

9. **FTP:** Acronimo di File Transfer Protocol. La codifica utilizzata per spostare files tra due sistemi connessi tramite Internet.
10. **Client:** Un software utilizzato per contattare ed utilizzare i dati forniti da un server.
11. **Server:** Un computer o un software che fornisce servizi ad un client. Il termine server è pertinente sia riguardo ad una componente software che riferito ad un computer che ospita uno o più programmi in esecuzione.

Vi segnalo....

All'interno del palinsesto di Rai Educational, potete trovare un programma che riguarda la famiglia e le sue dinamiche: "Diario di famiglia" (condotto da Alessandro Cozzi, orientatore familiare). Dato che Polysiec incoraggia, anche, la riflessione sulle relazioni, Vi segnalo il sito www.diariodifamiglia.ra.it. Inoltre, qualche tempo fa, ho incoraggiato una giovane studentessa di sociologia, che ha appena sostenuto l'esame di Sociologia della Famiglia, ad intervenire sulle nostre newsletter sul tema della famiglia, individuando qualche aspetto saliente e di suo interesse. Polysiec attende e, con piacere, pubblicherebbe.

.... Ed ora, certi che la cosa non sia così lontana da molti temi trattati in Polysiec (ricorderete, infatti che, inizialmente Polysiec utilizzava la Striscia di Moebius, simbolo dell'infinito matematico) ne "L'angolo della poesia" Vi proponiamo "L'Infinito" di Giacomo Leopardi.... Strano? Noioso? Proviamo, proviamo a rileggere ogni tanto un po' di poesia... chissà che non si scopra che, tra le altre cose, è anche utile.

L'infinito
(1819)

Metro: Endecasillabi sciolti.

Sempre caro mi fu quest'ermo colle¹,
e questa siepe, che da tanta parte
dell'ultimo² orizzonte il guardo esclude.

Ma sedendo e mirando, interminati

spazi di là da quella, e sovrumani

silenzi, e profondissima quiete

io nel pensier mi fingo³; ove per poco

il cor non si spaura. E come il vento

odo stormir tra queste piante, io quello

infinito silenzio a questa voce

vo comparando: e mi sovvien l'eterno,

e le morte stagioni⁴, e la presente

e viva, e il suon di lei. Così tra questa

immensità s'annega il pensier mio:

e il naufragar m'è dolce in questo mare.

5

10

15

¹ Monte Tabor, un'altura nei pressi del palazzo Leopardi a Recanati. *Ermo*: solitario, dal Lat. : eremus.

² Lat., estremo

³ Lat., do forma nella mente, immagino

⁴ Età

Le note sono tratte da G. Leopardi "Canti" – Introduzioni e note di Franco Brioschi, BUR Rizzoli, 1974