

# Abstract

*Caratteristiche, finalità e tecniche di compilazione*

di Paola Costanzo Capitani

**S**econdo la norma internazionale Iso 214-1976<sup>1</sup> il termine "abstract" è "una rappresentazione abbreviata ed accurata dei contenuti di un documento senza aggiungere interpretazione e valutazione e senza distinguere il destinatario dell'abstract", mentre nella norma 5217-1981 (versione italiana del 1987)<sup>2</sup> è il "Riassunto del contenuto di un documento in forma abbreviata, senza interpretazione né critica".

Il termine "abstract" è tuttavia frequentemente utilizzato nella pubblicistica che si occupa di scienza dell'informazione (nell'accezione delle discipline relative alla documentazione e alla biblioteconomia) e, proprio per il largo uso che ne viene fatto nella versione inglese, si è ritenuto opportuno mantenere tale termine, non per uno snobistico atteggiamento, ma per la valenza comunicativa che esso ha ormai acquisito.

Nell'*Enciclopedia italiana di scienze, lettere ed arti*<sup>3</sup> si trova la definizione "riassunto o sommario di un documento, specialmente di articoli scientifici in riviste specialistiche". Nel *Glossario di biblioteconomia*, Giuliano Vigni<sup>4</sup> riporta "Breve e accurata sintesi del contenuto di un documento, generalmente *senza note aggiuntive di interpretazione o critica*. L'autore si limita in pratica a condensare fedelmente, in un certo numero di parole (che non superano, di norma il 5-10 per cento della lunghezza complessiva), gli aspetti sostanziali del documento esaminato".

In un'epoca caratterizzata da una vasta produzione di informazioni l'abstract è uno strumento essenziale poiché offre la

possibilità di diffondere sinteticamente una conoscenza altrimenti troppo ricca per essere disponibile nella sua completezza e consente all'utente di reperire rapidamente l'informazione. La funzione dell'abstract è quella di aiutare il lettore a decidere se è necessario consultare il documento originale: un abstract ben redatto consente infatti di identificare, velocemente e sinteticamente, il contenuto fondamentale di un'opera per determinarne il valore informativo nei confronti dell'interesse del ricercatore. Inoltre gli abstract sono usati per superare le barriere linguistiche poiché i documenti pubblicati in lingua straniera prevedono spesso abstract redatti in inglese.

Un abstract non deve essere confuso con altri strumenti, simili ma sostanzialmente diversi, quali *l'annotazione, l'estratto, il sommario, la recensione*.

L'*annotazione* è una "Nota di accompagnamento a una voce di catalogo o di bibliografia, intesa a fornire elementi utili alla descrizione e alla valutazione del documento al quale si riferisce".<sup>5</sup> Nella pratica si trovano infatti bibliografie ragionate (annotated bibliography) usualmente utilizzate in diversi servizi di informazione, per rapporti di studio o di ricerca, per bollettini informativi o segnalazioni tematiche, o in qualsiasi lavoro che fornisce una panoramica di informazioni, selezionate e sintetiche, generalmente relative ad una particolare disciplina o area tematica. L'annotazione si diversifica dall'abstract essenzialmente per la sinteticità del testo. La differenza fondamentale tra di essi è rappresentata solo dall'utilizzo di un limitato numero massimo di parole (50 per l'annotazione).

<sup>1</sup> International Standard Organization, ente internazionale di normalizzazione. L'agenzia italiana è presso l'Uni di Milano, via Battistotti Sassi 11. La norma in oggetto è quella relativa alla redazione degli abstract.

<sup>2</sup> È la norma relativa all'indicizzazione.

<sup>3</sup> Roma, Istituto dell'enciclopedia italiana, 1978.

<sup>4</sup> Milano, Editrice Bibliografica, p. 7

<sup>5</sup> G. VIGNI, *op. cit.*, p. 12.

L'estratto ovvero "Trascrizione dei passi più importanti o del riassunto dei contenuti principali di un libro o di altri documenti. In senso più specifico, anche la raccolta periodica di articoli o brani scelti tratti da fonti diverse".<sup>6</sup> A causa della disparità di interesse dei contenuti presentati l'estratto difficilmente riesce a dare una equilibrata rappresentazione di tutto il documento, ma sottolinea soltanto alcuni aspetti in esso presenti.

Il *sommario* è invece una breve esposizione dei risultati importanti di uno studio, di solito all'inizio del documento o dei suoi capitoli, con lo scopo di aiutare il lettore a coglierne gli aspetti conclusivi. Sempre in Vignini<sup>7</sup> viene definito "Breve sintesi riepilogativa degli argomenti trattati nelle varie parti di un'opera". Il sommario ha lo scopo di indicare all'utente le modalità di lettura dell'intero documento dando una panoramica delle idee generali. Nel sommario non sono generalmente riportati gli scopi fissati e la metodologia utilizzata, che sono presenti, invece, nell'abstract. In effetti il sommario viene letto unitamente al documento primario, mentre l'abstract ne rappresenta un possibile sostituto. Occorre tuttavia ricordare che non bisogna ricorrere alla "cultura dell'abstract" diventando esclusivi fruitori di succedanei e surrogati che, anche nelle più fortunate ipotesi, sono sempre uno strumento ausiliario di consultazione e di informazione non dei *perfetti sostitutivi*.

La *recensione* infine è un "Resoconto informativo e critico di un'opera letteraria o di uno spettacolo".<sup>8</sup>

Nella definizione data dalla norma internazionale Iso 214/1976 non è compresa la variabile "valutazione" che può essere tuttavia prevista nei servizi informativi che si pongono come intermediari di "orientamento alla lettura" nei confronti della loro utenza.

## I. TIPOLOGIA DEGLI ABSTRACT

Fra le differenze più significative nella redazione degli abstract se ne possono brevemente indicare alcune di immediata comprensione:

- a) *lunghezza dell'abstract* (se ci sono più elementi e informazioni, sarà più lungo da scrivere, da leggere, da correggere, da memorizzare, ma darà ovviamente più informazioni);
- b) *orientamento dell'abstract* (se è cioè dedicato ad una particolare utenza);
- c) *qualità dell'abstract* (tecniche, concetti, competenza del redattore, incisività, ecc.);
- d) *natura del documento originale* (lingua, tipologia, caratteristiche, diffusione, ecc.)

Nella pratica documentaria si sono venute sostanzialmente delineando tre tipologie fondamentali di abstract: *informativo*, *indicativo* e *misto*. Un *abstract informativo* espone le idee essenziali del documento nello stesso modo in cui le

ha espone l'autore, ma in maniera sintetica. L'abstractista non interviene in alcun modo sul contenuto concettuale, stende semplicemente il pensiero dell'autore ed i risultati a cui esso è pervenuto, fornendo tutte le informazioni essenziali in modo che il lettore ne possa cogliere ogni aspetto. L'abstract informativo è utilizzato generalmente per documenti che hanno una struttura chiara e compatta, dedicati ad un singolo argomento, come un articolo, un'opera letteraria, un rapporto di ricerca, una tesi.

Quando i testi sono discorsivi o particolarmente lunghi, diversificati nei contenuti, con ampi apparati critici, quali ad esempio bibliografie ragionate, atti di convegni, opere collettive, raccolte di più opere dello stesso autore ecc., è preferibile redigere un *abstract indicativo*, cioè una scaletta, un indice appunto, dei principali argomenti trattati.

A causa sia della quantità di informazione contenuta nelle opere collettive sia delle limitazioni di spazio richieste dall'abstract, queste necessitano di abstract che riportino l'argomento e lo scopo della raccolta oltre alla sintesi narrativa dei contenuti con l'indicazione dei titoli e degli autori.

Se ci sono troppi argomenti da elencare si può procedere con due diverse modalità. Si possono evidenziare alcune ampie aree e raggruppare gli articoli al loro interno, con un abstract indicativo, oppure assegnare a ciascun contributo un abstract e trattarlo quindi separatamente, con abstract informativo, facendo ovviamente riferimento al documento principale.

Infine un *abstract misto* è quello in cui si fa precedere la descrizione del contenuto del documento, delle modalità secondo le quali il documento è articolato, degli obiettivi a cui tende, da una frase che coglie il tema fondamentale del lavoro.

Per evidenziare le differenze fra abstract informativo e abstract indicativo potremmo dire che il "focus" del primo tipo è l'autore del documento, mentre quello del secondo è rappresentato dalla struttura del documento. L'abstract informativo consente di avere una versione condensata dell'originale, quello indicativo è, invece, una guida ai contenuti, con una premessa dell'ipotesi che sostiene il filo conduttore del testo: l'abstract diventa così molto simile ad un indice dei contenuti, esposto in stile narrativo. La scelta fra l'uno o l'altro tipo è dettata dal documento da trattare, dall'utenza alla quale ci si rivolge e dalle finalità informative individuate.

In alcuni sistemi informativi viene trascritto al posto dell'abstract l'indice del documento; con tale procedura non solo c'è risparmio sia di tempo che di risorse, ma anche la possibilità di mantenere fedeltà al contenuto espresso dal documento stesso. Si pensi inoltre alla possibilità di usare scanner per memorizzare automaticamente l'indice con conseguente risparmio di lavoro per l'introduzione dei dati. ➤

<sup>6</sup> *Ivi*, p. 52.

<sup>7</sup> *Ivi*, p. 97.

<sup>8</sup> *Ivi*, p. 86.

## 2. CRITERI DI SELEZIONE DEI DOCUMENTI

Prima di procedere all'analisi dei diversi metodi per la redazione degli abstract occorre considerare un punto assai significativo che determina le fasi operative successive. Si fa riferimento ai criteri di selezione che considerano il singolo documento in rapporto ai contenuti trattati, agli obiettivi informativi e all'analisi utenza/informazione. Per effettuare scelte che siano congrue e pertinenti è necessario ricorrere ad una formulazione di criteri stabili e consolidati relativi a:

- a) *pertinenza tematica* del documento rispetto all'utenza;
- b) *contributi nuovi* nell'ambito tematico considerato;
- c) *rappporti finali* di rilevanza nel settore, contrassegnati da una ricca metodologia e con spunti di riflessione;
- d) *documenti con circolazione limitata*, sia a causa della lingua in cui sono redatti, sia a causa della difficoltà di reperimento della fonte primaria (ad es. documenti stranieri di limitata diffusione);
- e) *fonti particolarmente affidabili*, con una affermata esperienza nel settore, quali riviste tecniche e scientifiche;
- f) *documenti prodotti da particolari organizzazioni* per le quali si decide di fornire un'informazione capillare ed esauriente.

Le politiche legate ai criteri di selezione saranno strettamente connesse ad un effettivo e frequente riscontro dell'uso che viene fatto del servizio, che consentirà di rivedere le scelte inizialmente adottate e perseguite.

Saranno quindi attivati momenti di verifica periodica per accertarsi dell'efficacia di fini, metodi e procedure. Al termine dei diversi blocchi di controllo si potranno attivare modifiche e/o integrazioni che investono uno o più dei parametri considerati e che potrebbero cambiare le "politiche" originali. Di particolare aiuto sono i suggerimenti e le proposte dell'utenza che deve essere costantemente interpellata e motivata proprio per poter effettuare alla fonte una efficace selezione dei documenti effettivamente significativi e utili per quei determinati destinatari.

## 3. LEGGERE PER REDIGERE

Preliminari all'analisi metodologica della redazione di un buon abstract sono le indicazioni delle modalità di lettura del testo da sintetizzare. Non esistono effettivamente delle regole fisse e stabili, ma un insieme di accorgimenti e di suggerimenti che possono orientare durante questa fase.

Si possono individuare ad esempio alcune procedure standard attraverso le quali organizzare il lavoro di lettura del documento originale. All'inizio si dovrà leggere il documento in maniera da ottenere un'idea più completa possibile del significato e dei contenuti del documento. Per ottenere questa panoramica non è necessario leggere il documento nel suo complesso ma attraverso i "passi" più significativi che in genere sono posti o all'inizio o al termine dei singoli capitoli. In particolare le informazioni salienti sono contenute in quei paragrafi che sintetizzano le conclusioni, le finalità, le raccomandazioni, mentre nei paragrafi iniziali vengono date indicazioni e orientamenti di massima, utili specialmente ai redattori meno esperti della materia esaminata.

È opportuno riportare tutte le informazioni importanti contenute nel documento primario, senza privilegiare quelle più note o quelle che hanno più colpito l'interesse dell'estensore dell'abstract. Mentre si effettua questo tipo di lettura si può contemporaneamente stilare una lista degli argomenti che si reputano necessari per la sintesi finale. La scaletta andrà successivamente riletta per verificare che non siano state tralasciate parti significative e che esista una equilibrata proporzione fra le diverse sezioni del documento.

Sulla base degli appunti presi nei due momenti precedenti si passa quindi a redigere una prima stesura dell'abstract facendo bene attenzione a utilizzare una terminologia semplice e incisiva e a veicolare il massimo delle informazioni utili per l'utente finale. Questa prima bozza andrà accuratamente letta dal punto di vista ortografico per evitare errori grammaticali e formali e per verificare di aver effettivamente seguito i criteri stabiliti (cfr. il paragrafo successivo *Accorgimenti pratici*). Infine l'abstract corretto e verificato sarà il prodotto finale consultato dall'utente del servizio che dovrebbe trovare in esso la risposta al suo quesito.

In sintesi si possono indicare le seguenti *chiavi di lettura* per ottenere un abstract effettivamente utile e significativo:

- 1) *Obiettivi*: che l'autore si pone, i motivi e le ipotesi che stanno alla base del documento.
- 2) *Metodologia*: le tecniche, le metodologie adottate dall'autore, le fonti utilizzate, i tipi di trattamento dei dati.
- 3) *Risultati e conclusioni*: informazioni terminali che mettono in risalto gli elementi più significativi delle esperienze, delle riflessioni e delle indagini esposte nel testo; dovrebbero essere presentati chiaramente, in modo semplice e conciso, con una stesura riepilogativa, che eviti ridondanze. Possono essere risultati sperimentali o teorici, raccolte di dati, osservazioni, ecc., e quando sono troppi per essere elencati, alcuni di essi dovrebbero essere indicati prioritariamente: fatti nuovi, verificati, significativi, risultati che contraddicono precedenti teorie, o che l'autore ritiene particolarmente rilevanti anche a fini pratici. Se è espressamente detto nel documento, va segnalato anche ciò che i risultati implicano, evidenziando sviluppi futuri, raccomandazioni, valutazioni, suggerimenti.
- 4) *Informazioni incidentali*: sono eventuali informazioni utili all'utente quali appendici, bibliografie, fonti, carte, questionari.

## 4. ACCORGIMENTI PRATICI

Nella redazione di un abstract il compilatore dovrebbe non perdere di vista che esso è generalmente letto da un utente che non conosce il testo originale e che, attraverso la lettura, deve potersi orientare nel documento cogliendone i contenuti essenziali. Quindi è bene fare particolare attenzione a:

- 1) *Stile*: brevità, chiarezza e concisione sono i pregi di un abstract ben scritto. Non divagare, poiché troppe parole possono impedire di concentrarsi sulle idee ed i fatti principali. Evitare di usare parole che non aggiungono contenuto informativo quali ad es: "L'autore dice", o "La ricerca tratta", "L'articolo affronta", oppure ripetizioni di concetti già presenti nel titolo.

2) *Lunghezza*: per la maggioranza dei documenti (monografie, atti di convegni, ecc.) dovrebbe essere sufficiente un abstract di un massimo di 250 parole. Quando il testo da trattare è breve si potrà ricorrere ad un abstract indicativo per il quale possono bastare anche 100 parole. Per gli articoli, invece, in genere si utilizza una formula sintetica (annotazione) che prevede un testo massimo di circa 50 parole. Comunque anche per documenti particolarmente lunghi un abstract non dovrebbe mai superare le 500 parole e rientrare in un'unica pagina dattiloscritta. In merito si sottolinea che nel caso di sistemi in linea l'eccessiva lunghezza dell'abstract comporta la visualizzazione di più schermate per cui è più efficace e opportuno far rientrare, se possibile, il contenuto dell'abstract in una sola "videata".

3) *Forma*: l'abstract deve avere frasi collegate, secondo l'ordine logico del documento primario. Generalmente la prima frase è la frase principale dell'abstract ed essa dovrebbe contenere una quantità tale di informazioni da permettere al lettore di intuire il contenuto complessivo e decidere se vale la pena continuare nella lettura dell'abstract stesso. Dovrebbe anche evitare di leggere il documento primario se, dopo la lettura dell'abstract, questo risulta non significativo per quella specifica ricerca.

4) *Fraasi*: dovrebbero essere complete senza omissioni di verbi o congiunzioni, ma, al tempo stesso, semplici nella loro struttura, senza incisi. Ogni frase dovrebbe avere un'alta densità di informazione e fornire il massimo delle informazioni con il minimo di parole.

5) *Linguaggio e vocabolario*: per ottenere il significato del documento originale e per facilitare la ricerca occorre inserire nell'abstract parole tratte dal documento primario, evitando, se possibile, le citazioni.

6) *Verbi e tempi*: è consigliato l'uso della forma attiva, soprattutto negli abstract informativi, mentre in quelli indicativi può essere usata la forma passiva, anche se è meno concisa. Nell'abstract indicativo si usa in genere il tempo presente perché è colui che redige il testo che descrive il contenuto del documento; l'abstract informativo invece riflette il tempo usato nel documento stesso. In ogni tipo di abstract è preferibile usare la terza persona singolare e la forma impersonale.

7) *Abbreviazioni e sigle*: possono essere utilizzate sigle nel caso in cui la denominazione dell'ente o istituto ricorra più volte nell'abstract. In tal caso la prima volta che esso compare va fornita per esteso l'esatta denominazione, seguita dalla sigla fra parentesi. Fra le sigle non interporre punti o spazi e usare, per quanto possibile i codici, i simboli e la terminologia Iso, per seguire una logica di normalizzazione internazionale. Usare sempre le lettere maiuscole. Non utilizzare mai abbreviazioni personali e occasionali poiché non essendo universalmente note possono risultare ambigue e causare perdita di informazione.

8) *Materiale non scritto*: l'inserimento nell'abstract di equazioni, formule e diagrammi è previsto solo quando ciò è necessario per brevità e chiarezza, per particolari tipi di abstract e quando non esiste un'alternativa possibile.

9) *Identificazione del compilatore*: ogni abstract deve concludersi con le iniziali del redattore indicate fra parentesi. Se l'abstract è redatto dall'autore viene adottata la sigla convenzionale (AA).

## 4.1 Sintesi sui criteri redazionali

In conclusione si ricorda che nella compilazione dell'abstract va sempre tenuto presente che, particolarmente in fase di ricerca automatica compiuta sull'intera unità informativa, l'abstract è, oltre ai descrittori ed al titolo, l'elemento più ricco di informazioni utili per l'utente, e quindi è necessario che esso abbia le seguenti qualità:

1) *Concisione*: indipendentemente dalla lunghezza del documento primario si dovranno evitare tutte le espressioni e perifrasi che possono essere sostituite da un'unica parola. Non stiamo parlando di prosa letteraria ma di prosa funzionale che per sua intrinseca caratteristica deve raggiungere velocemente il bersaglio del suo messaggio. Non si richiedono quindi al redattore capacità letterarie particolari, se non quelle di intermediario veloce ed efficace.

2) *Linguaggio chiaro e preciso*: utilizzare esattamente i termini che meglio rispondono ad esporre i concetti da sintetizzare. Questi dovranno essere compresi rapidamente e in modo inequivocabile dal lettore che, grazie ad una terminologia essenziale e chiara, riesce ad orientarsi facilmente nel ricco panorama informativo a disposizione.

3) *Obiettività*: l'abstractista deve sempre cercare di restare fedele al documento primario evitando di aggiungere le sue interpretazioni personali o le sue valutazioni, o di mettere in risalto contenuti promessi, ma in realtà inesistenti; il documento primario deve essere descritto così come è. Il peggior difetto di un abstract è quello di essere inutile, di non aggiungere nessuna altra informazione a quelle già contenute in altre parti del documento, come ad es. nel titolo o nelle note.

Per ottenere una coerenza di redazione all'interno del sistema informativo vanno raccolte in un manuale tutte le indicazioni necessarie a garantire una uniformità degli abstract. Il manuale andrà regolarmente distribuito ai redattori e ai collaboratori, riportando periodicamente tutte le eventuali aggiunte e correzioni che si rendessero necessarie. I manuali dovranno contenere, a supporto delle indicazioni e delle avvertenze suggerite, una serie di esempi relativi alle diverse tipologie di abstract in modo da rendere più evidente il tipo di contributo richiesto ai redattori.

## 5. RAPPORTO TRA TIPOLOGIA DEL DOCUMENTO ORIGINALE E ABSTRACT

A prescindere dalle caratteristiche che deve avere un buon abstract si possono suggerire alcuni criteri redazionali per specifiche tipologie documentarie. Seguono quindi indicazioni di massima relative ai documenti più comunemente diffusi e utilizzati dai centri di trattamento dell'informazione. Per le *ricerche* e le *indagini* si utilizzano *abstract indicativi* che forniscono informazioni sia sull'area tematica trattata sia sul livello di approfondimento seguito. Un contributo di tipo generico può essere irrilevante per uno specialista ma risulta invece interessante per chi cerca una breve introduzione relativa ad un'area periferica rispetto a quella di primario interesse. Assumono particolare importanza nell'abstract lo scopo dell'indagine, le fonti utilizzate a supporto dei contenuti e le conclusioni a cui si è giunti. ➤

Per una *bibliografia* si suggeriscono *abstract indicativi* contenenti: la lingua in cui è redatta, il criterio di ordinamento seguito (per soggetto, per autore, ecc.), la eventuale presenza di indici, lo scopo della bibliografia, le fonti utilizzate, il periodo considerato, l'utenza a cui è rivolta.

Le *monografie* e gli *atti di convegno* possono essere trattati nel loro complesso oppure, se contengono un insieme di interventi e contributi distinti, possono prevedere singoli abstract, ciascuno dei quali corredato delle indicazioni bibliografiche necessarie. Se questi documenti vengono trattati come un tutto unico sarà redatto un *abstract indicativo* contenente le finalità e l'utenza a cui il documento si rivolge. Un indice sintetico può essere fornito quale strumento per descrivere le finalità e i contenuti. L'abstract indicativo di tutto il documento può essere corredato da abstract informativi dei singoli contributi.

*Brevi comunicazioni e articoli di giornale* presentano problemi redazionali sia per quanto concerne la scelta dei punti di vista da trattare sia per il contenuto dell'abstract. Per tali documenti viene redatto spesso un *abstract informativo*.

## 6. PRODUZIONE DI INFORMAZIONE

I servizi di informazione producono bollettini e repertori cartacei o basi di dati (in linea e su cd-rom) con l'obiettivo di distribuire informazione aggiornata e selezionata per una specifica utenza individuata dal servizio stesso.

I prodotti di informazione (corredati di abstract e/o di sola indicizzazione) sono tuttora una notevole fonte di informazione per una vasta gamma di utenti che recupera attraverso di essi una considerevole quantità di dati. Mentre consentono di fornire strumenti per l'aggiornamento corrente sono anche fonti di ricerca retrospettiva sulla tematica in oggetto. A causa dei tempi tecnici necessari per la realizzazione delle operazioni redazionali ed editoriali i bollettini a stampa sono più efficaci per una ricerca retrospettiva che per un effettivo aggiornamento in tempo reale. Questo può essere più efficacemente offerto dai servizi in linea e su supporto magnetico a causa della loro peculiare caratteristica dinamica, specialmente se l'aggiornamento viene realmente e seriamente effettuato dal produttore del servizio. In proposito è bene chiarire con il produttore della base dati che cosa intende con il termine "aggiornamento": sono record relativi ad informazioni nuove o sono informazioni datate se non addirittura "vecchie" che fanno solo consistenza numerica.

I bollettini di abstract possono rappresentare la parte centrale del lavoro di una unità informativa. Il lavoro di spoglio sarà la principale operazione condotta dal personale addetto al trattamento dell'informazione che avrà anche familiarità con la letteratura che tratta l'argomento oggetto di informazione.

Uno dei principali problemi che si pone un servizio di informazione è quello relativo alla scelta se usufruire di un servizio di abstract esterno o se produrlo ex-novo con le risorse presenti. Il servizio esterno può sostituire eventuali carenze interne per fornire un servizio che altrimenti non potrebbe essere offerto, oppure incrementare il servizio esistente. Nella scelta di una delle due procedure intervengono soprattutto i seguenti fattori:

1) *Costi*: sono ovviamente l'elemento cruciale e occorre considerare che, mentre i costi di un servizio esterno sono facilmente individuabili, quelli relativi ad un servizio interno sono più difficilmente quantificabili. Non si tratta, infatti solo di costi relativi a personale impiegato e a materiali necessari, ma anche di verificare l'effettiva disponibilità di questi.

2) *Personale*: la produzione di un bollettino di abstract realizzato all'interno dell'unità comporta la presenza di abstrattisti esperti con conoscenze nell'area tematica. Tuttavia, del personale addestrato alla produzione di informazione fornisce un contributo significativo all'organizzazione rispetto al semplice acquisto di strumenti informativi esterni.

3) *Copertura*: qualsiasi servizio, sia esso interno o esterno, deve soddisfare le richieste dell'utenza. Molti servizi esterni non riescono a svolgere tale ruolo perché non direttamente coinvolti nella scelta delle fonti e nella valutazione della qualità del servizio reso.

4) *Aggiornamento*: spesso è proprio questo l'elemento determinante nella decisione di ricorrere ad un servizio interno nel tentativo di evitare ulteriori perdite di tempo, costi maggiorati e offrire un prodotto il più possibile in tempo reale.

5) *Verifiche e rapporti con l'utenza*: un bollettino realizzato da un servizio interno offre un prodotto effettivamente ritagliato sulle necessità dell'utenza e può contribuire a consolidare i rapporti con il personale dell'unità informativa. Le verifiche sono un elemento importante per la realizzazione di tutte le operazioni svolte dal servizio di informazione. Esse consentono al redattore di modificare lo strumento prodotto in conformità con le esigenze dell'utenza.

Le stesse considerazioni, con le opportune modifiche, valgono anche nell'ipotesi di dover scegliere tra la costruzione di una base dati interna o l'utilizzo di una esterna.

Per garantire una uniformità nella produzione di abstract (a stampa e non) è opportuno indicare alcuni elementi che dovranno essere sempre presenti nei servizi di questo tipo. Nonostante esistano diverse varietà di formati e di stili saranno comunque forniti i seguenti dati: *riferimento bibliografico completo e normalizzato, testo dell'abstract, termini di indicizzazione, ulteriori informazioni relative alla disponibilità e alla lingua del documento primario*.

Questi elementi sono compresi nella scheda di rilevazione utilizzata (nel caso di produzione di una base dati) per la gestione dell'archivio automatizzato. Ogni dato significativo ed utile per la consultazione o la ricerca sarà isolato in un apposito campo e costituirà elemento di indagine a se stante.

Normalmente lo spazio più consistente è dedicato all'abstract che può talvolta essere "indicizzato", ovvero il redattore viene guidato nella sintesi ed invitato a riportare, secondo uno schema obbligato, gli obiettivi, i metodi, le ricerche, le conclusioni e i commenti.

Quasi sempre esiste anche un campo destinato all'indicizzazione, che può essere effettuata secondo diverse metodologie: con linguaggio libero o controllato (soggetti, descrittori, key word, codici di classificazione). La scelta è conseguente al piano di controllo terminologico utilizzato dal sistema rispondente agli obiettivi e alle esigenze del servizio, in base ad una attenta valutazione costi/benefici.

## 7. CARATTERISTICHE DEL REDATTORE DI ABSTRACT

Per quanto riguarda il profilo professionale si possono enunciare alcune caratteristiche e conoscenze che devono essere possedute da chi svolge tale attività. Le capacità richieste ad un abstrattista di professione sono soprattutto la conoscenza dell'area tematica trattata, la perfetta padronanza della lingua inglese, il possesso di abilità di sintesi e di comunicazione. Esiste una vasta gamma di probabili redattori tra cui: lo stesso autore del documento primario, un addetto ad un servizio di informazione, un abstrattista specializzato, un esperto di un determinato ambito disciplinare, un bibliotecario o un impiegato che deve redigere promemoria chiari e sintetici per il capufficio o top manager.

Da un certo punto di vista l'autore del documento potrebbe essere considerato la persona più autorevole e competente a redigere l'abstract poiché è in grado di valutare e sintetizzare al meglio il suo contributo, ma per il fatto di non possedere una reale esperienza di abstrattista potrebbe produrre un lavoro non soddisfacente. Tale carenza potrebbe essere inoltre aggravata dalla non perfetta conoscenza, da parte dell'autore, delle politiche informative del servizio e quindi la non condivisione di tecniche e metodi. Il lavoro redazionale potrebbe quindi non essere allineato con le caratteristiche richieste dal servizio. Per questi motivi la scelta degli abstrattisti dipende da diversi fattori quali la natura dell'organizzazione, le fonti analizzate, i fini informativi prefissati.

Alcuni servizi di abstract utilizzano specialisti del settore, non esperti nella redazione di abstract, ma che, una volta formati e con continue esperienze nella produzione di abstract, producono lavori efficaci ed esaurienti. Tuttavia anche gli esperti possono presentare degli inconvenienti sia perché non sono a conoscenza di tutte le aree tematiche loro affidate, sia perché possono, in quanto esperti, non condividere le idee di nuovi autori o le esposizioni di autori con idee diametralmente opposte alle loro.

Spesso i servizi informativi tendono a formare al proprio interno il personale addetto alla redazione di abstract. Nell'ipotesi che si ricorra a personale esterno esiste il problema del controllo di pertinenza e di efficacia dei prodotti che giungono al servizio. Ne consegue l'istituzione di un *ufficio controllo qualità* degli abstract con l'obiettivo di uniformare i diversi prodotti e garantire un buon grado di affidabilità rispetto al documento primario e una corretta esecuzione delle indicazioni fornite. In merito svolgono un ruolo di primaria importanza le guide e i manuali ad uso del personale addetto alla redazione. Questi materiali andranno curati attualmente in modo da offrire prodotti di qualità che evitino di commettere errori e di seguire non corrette interpretazioni.

Poiché non si tratta solo di redigere degli abstract ma di effettuare anche un lavoro redazionale per produrre bollettini informativi e segnaletici opportunamente studiati e calibrati, occorre disporre di un'apposita unità, operante all'interno del servizio, che si occupi di questo aspetto con assiduità e competenza.

Come si può facilmente concludere si tratta di una professione che richiede non solo delle abilità di base (la capacità di analisi e di sintesi, l'efficacia di comunicazione, una consapevole scelta della terminologia utile, ecc.) ma anche una conoscenza tematica ed un'esperienza continua sul campo.

Nonostante le premesse di cui sopra gli abstract variano sia per quanto concerne la qualità sia per i contenuti. Inoltre non tutti gli utenti sono in grado di usare al meglio questo strumento di informazione per cui l'abstrattista si dovrà ricordare che sta facendo un lavoro per un potenziale utente che, al momento della redazione, non conosce e di cui non sa valutare lo spessore della richiesta. Da qui la necessità di redigere abstract chiari, sintetici e possibilmente obiettivi per non fuorviare l'utente e promettere informazioni che poi non sono tali nel documento primario.

*Il peggior abstract è quello che rinvia l'utente ad un documento non significativo oppure che nasconde la pertinenza di un potenziale documento interessante.*

Per formare un abstrattista esperto è stato stimato necessario un periodo di tempo che va dai 6 ai 18 mesi. In questo periodo di formazione sono comprese le seguenti procedure:

- a) Letture introduttive sulle caratteristiche dell'utenza del sistema informativo, specifiche esigenze dell'utenza, scopo della raccolta, tipologia dei documenti, politica del servizio e descrizione del lavoro dell'abstrattista.
- b) Finalità dell'abstract.
- c) Lettura del manuale di stile e regole per l'abstrattista.
- d) Redazione di abstract per gruppi di documenti.
- e) Controllo degli abstract da parte del supervisore.
- f) Revisione degli abstract e secondo controllo.
- g) Eventuale correzione finale degli abstract.

Gli abstract dovrebbero essere valutati in termini di completezza, precisione, chiarezza, consistenza, proprietà per l'utenza cui sono destinati, aderenza agli standard e conformità allo stile del sistema informativo.

Quindi professionalità, utenza e metodologia sono sempre i tre criteri che sottintendono qualsiasi operazione relativa al trattamento dell'informazione. Essi necessitano di continue verifiche e confronti per non correre il rischio di sottovalutare eventuali richieste esterne o rendere servizi parziali e inefficienti non in linea con le proprietà intrinseche dell'informazione, che è per se stessa rapida, sintetica ed essenziale. ■

## **Bibliografia di riferimento**

R. BARTHES, *Il grado zero della scrittura*, Torino, Einaudi, 1982, p. 181.

A. BENOIT, *L'arte della sintesi. Nei rapporti, discorsi, riunioni, lezioni, interviste*, Milano, Angeli, 1993, p. 160.

G. BENVENUTO, *Insegnare a riassumere. Proposte per un itinerario didattico di prove di "riassunto"*, Torino, Loescher, 1987, p. 168.

H. BORKO-C.L. BERNIER, *Abstracting Concepts and Methods*, New York, Academic Press, 1975, p. 250.

H. BORKO-C.L. BERNIER, *Indexing Concepts and Methods*, New York, Academic Press, 1978, p. 261.

D.B. CLEVELAND-A.D. CLEVELAND, *Introduction to Indexing and Abstracting*, Englewood, Libraries Unlimited, 1990, p. 329. ►

- P. COSTANZO CAPITANI, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989, p. 172.
- T. DE MAURO, *Guida all'uso delle parole: come parlare e scrivere semplice e preciso. Uno stile italiano per capire e farsi capire*, Roma, Editori Riuniti, 1989, p. 208.
- Documentazione e biblioteconomia. Manuale per le biblioteche speciali e i servizi di informazione*, a cura di M.P. Carosella e M. Valentini, Milano, Angeli, 1993, p. 544.
- U. ECO, *Trattato di semiotica generale*, Milano, Bompiani, 1975, p. 420.
- Eric Processing Manual, Rules and Guidelines for the Acquisition, Selection, and Technical Processing of Documents and Journals Articles by the Various Components of the Eric Network*, a cura di T. Brandhorst, Washington, National Institute of Education, 1992, p. 174.
- R. ESCARPIT, *Scrittura e comunicazione*, Milano, Garzanti, 1976, p. 108.
- R. ESCARPIT, *Teoria dell'informazione e della comunicazione*, Roma, Editori Riuniti, 1979, p. 119.
- C. GUINCHAT-M. MENOU, *General Introduction to the Techniques of Information Work*, Paris, Unesco, 1983, p. 340.
- C. GUINCHAT-M. MENOU, *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*, Paris, Unesco, 1990, p. 543.
- Informazione e documentazione. Atti del Seminario della Commissione nazionale Informazione e documentazione. Roma 4 giugno 1990*, a cura di Vilma Alberani, Milano, Editrice Bibliografica, 1991, p. 116.
- H. INOSE, *Tecnologia dell'informazione e nuova cultura*, Milano, Edizioni scientifiche e tecniche Mondadori, 1983, p. 215.
- Insegnare la lingua: la comprensione del testo*, a cura di Graziella Pozzo, Milano, B. Mondadori, 1982, p. 199.
- Iso Handbook 1. Documentation and Information*, Geneva, International Organization for Standardization, 1988, p. 1024.
- S. LEPRI, *Medium e messaggio*, Torino, Gutenberg 2000, 1986, p. 316.
- R. LESINA, *Il manuale di stile. Guida alla redazione di documenti, relazioni, articoli, manuali, tesi di laurea*, Bologna, Zanichelli, 1986, p. 269.
- B. MALMBERG, *Comunicazione e linguistica strutturale*, Torino, Einaudi, 1975, p. 310.
- V. MASONI, *Scrivere chiaro. Guida operativa per redigere relazioni e rapporti*, Milano, Angeli, 1991, p. 139.
- M. McLUHAN, *Dal cliché all'archetipo, l'uomo tecnologico nel villaggio globale*, Milano, SugarCo, 1987, p. 270.
- M. McLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Garzanti, 1986, p. 386.
- A. POZZI, *Corso di lettura rapida e di metodologia di studio*, Milano, Angeli, 1993, p. 144.
- J.E. ROWLEY, *Abstracting and Indexing*, London, Clive Bingley, 1988, p. 181.
- P. SIMMONS - A. HOPKINS, *Ccf: le format commun de communication*, Paris, Unesco, 1986, p. 202.
- G. TONFONI-G. TASSI, *La lettura strategica. Tecniche cognitive per leggere più o meglio*, Milano, Mondadori Informatica, 1990, p. 207.
- G. VAN SLYPE, *Conception et gestion des systemes documentaires*, Paris, Les Editions d'organisations, 1979, p. 260.
- W. ZIELKE, *Tecniche di lettura rapida. Guida ai nuovi metodi di lettura per tecnici, ricercatori, professionisti, politici*, Milano, Angeli, 1990, p. 176.