

L'altra documentazione

Cronaca dell'VIII Workshop

L'obiettivo dell'VIII Workshop organizzato dal Gidif, Rbm il 12 maggio 1994 a Milano era incontrare professionisti dell'informazione attivi in settori diversi da quello biomedico per conoscerli e poter scambiare esperienze professionali diverse, ma certamente confrontabili. Con soddisfazione possiamo affermare che, almeno stando ai commenti raccolti tra i presenti, questo è stato uno dei più interessanti e brillanti tra i workshop tenutisi ultimamente. Grande merito, ovviamente, ai relatori, molto preparati, professionali (direi manageriali) e, cosa che non guasta, spiritosi: hanno proposto numerosissimi spunti di riflessione e discusso con intelligenza temi fondamentali per la professione.

La cronaca spero riuscirà a rendere almeno in parte il clima piacevole e stimolante del workshop.

La breve introduzione di Silvio Henin (chairman in sostituzione di Silvia Quattrocchi) ha sottolineato la multidisciplinarietà della professione del documentalista e come sia importante confrontarsi con professionisti che operano in altre realtà ma che condividono con noi metodiche, mezzi e finalità di lavoro.

La prima relatrice è stata Liliana Aimone Prina della Banca commerciale italiana di Milano che, dopo avere tratteggiato velocemente storia e struttura del centro di documentazione di cui è responsabile, ha spiegato quali sono gli argomenti di cui si occupa la documentazione economico-finanziaria: mercati finanziari nazionali ed internazionali, normative, pre-

visioni e scenari, economia reale nazionale ed internazionale, metodologie di ricerca economica, ricerca teorica. Le fonti utilizzate sono prevalentemente di tipo esterno all'ente e comprendono periodici, libri, letteratura grigia e banche dati, sebbene queste ultime in misura ridotta perché poche offrono dati utili per quanto riguarda la realtà italiana. I servizi prodotti dal centro sono molti, sia di tipo "reattivo" che "proattivo": aggiornamenti, profili, bollettini tematici, selezioni di letteratura ecc. ed inoltre una rassegna stampa quotidiana (in ben 400 copie) e l'appoggio alle attività culturali ed editoriali della banca. La parte più stimolante dell'intervento tuttavia è stata costituita da una serie di spunti per ripensamenti suggeriti dalla relatrice a partire da alcune considerazioni che possono essere riassunte così:

— esiste una sproporzione importante e sempre crescente tra il lavoro visibile e il lavoro che invece resta nascosto e che occupa una parte rilevantissima (spesso la meno piacevole) del tempo dei documentalisti;

— ci sono dei limiti tecnologici imputabili sia agli strumenti che alle modalità della loro utilizzazione;

— alcune attività (es. quella dell'area della stampa) sono poco integrate con le attività di documentazione;

— c'è dispersione sulle tematiche e la natura intrinseca delle fonti a disposizione è spesso carente per quanto riguarda riflessioni di tipo generale (da cui una indicazione sulla necessità da parte del documentalista di segnalare anche

le lacune, oltre che le informazioni).

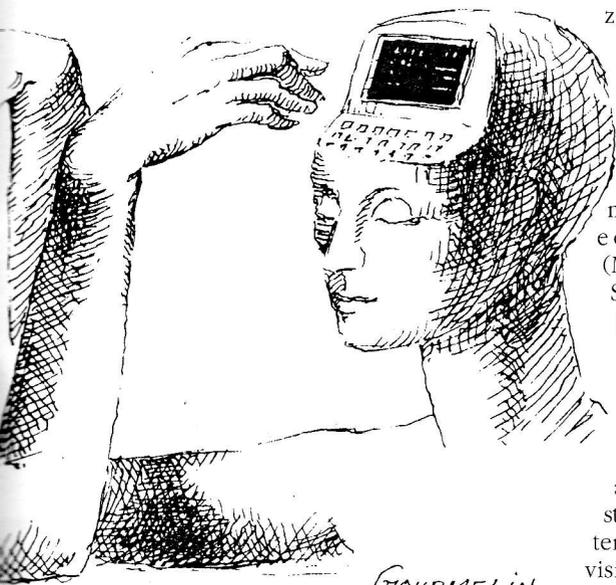
Da queste considerazioni derivano tre suggerimenti che la relatrice ha proposto per un ripensamento dell'organizzazione del lavoro e per il suo "rinnovamento": destrutturare, cercando di rendere più "leggera" e flessibili le nostre strutture, lavorare per progetti, cercare partnership stabili con altre funzioni aziendali.

È seguito l'intervento di Dunia Astrologo dell'Isvor, una società del gruppo Fiat che si occupa di formazione. Anche in questo caso l'introduzione ha riguardato la storia dell'ente che ha sentito la necessità di trasformare la biblioteca, vista come luogo di semplice consultazione e strumento puramente culturale, in qualcosa che entrasse a far parte realmente del "ciclo di produzione aziendale". Questo cambio di mentalità ha favorito lo sviluppo della struttura della documentazione che contribuisce alla diffusione della cultura manageriale del gruppo con prodotti editoriali (bollettini, collane di testi, digest, monografie) e alla manutenzione del sapere utilizzando e preparando newsletter strutturate, banche dati, strumenti di aggiornamento professionale. A titolo di esempio dei prodotti ideati dal centro documentazione, sono stati citati una newsletter e una banca dati (in italiano) sulla qualità a completamento e supporto delle attività formative dell'azienda. I mezzi per ottenere prodotti che siano sempre ai migliori livelli sono stati identificati dalla relatrice negli strumenti di supporto ottimali e nella collaborazione totale con i clienti interni anche attraverso la creazione di network che consentano di attivare delle reali "comakership". Attualmente il punto debole del sistema è, secondo Dunia Astrologo, la professionalizzazione del documentalista che



non ha formazione strutturata e la cui professionalità nei confronti degli altri resta sempre una conquista personale piuttosto che qualcosa di codificato.

L'intervento di Daniele Colombo dell'Eurosportello della Camera di commercio di Milano ci ha innanzitutto informato sulle attività e le finalità di tale struttura (gemella di altre 29 in Italia e di più di 200 in Europa), che fornisce alle imprese di qualsiasi dimensione informazioni che le aiutano a muoversi nella realtà del Mercato comune europeo, realtà che comprende migliaia di aspetti in continuo cambiamento. Il relatore ha affermato di non essere un documentalista, ma sicuramente uno dei problemi chiave dell'attività che svolge e che ha sottolineato come essenziale lo accomuna ai documentalisti doc: la difficoltà di interpretazione del reale bisogno dell'utente al di là dei termini e del linguaggio in cui la domanda è stata formulata. Certamente la mancanza di comuni conoscenze e linguaggi tra l'utente e chi gli fornisce il servizio accresce enormemente tale difficoltà. Gli strumenti su cui Eurospor-



GOURMELIN

zioni generalmente definibili come di "broker" (Fininvest), di documentazione editoriale (Mondadori, Sbe), di supporto a redazioni e produzioni televisive comprendenti anche la gestione di materiale audiovisivo (Rti, Silvio Berlusconi

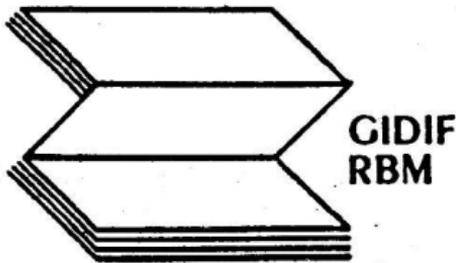
Communications). I centri "virtuali" sono invece strutture collocate all'interno di funzioni specifiche e specialistiche, prive dell'organizzazione tipica della documentazione strutturata, ma dove esistono scopi analoghi a quelli dei centri di documentazione e dove si acquistano, si conservano o si distribuiscono fonti e supporti di documentazione. Questo tipo di struttura è perfettamente aderente alla filosofia del gruppo che è fortemente orientata al servizio, con uno sforzo continuo verso la soddisfazione dei reali bisogni dell'utente. Tutto ciò è realizzabile anche grazie a fonti e supporti quantitativamente e qualitativamente adeguati, che sfruttano tecnologie molto diverse. Il problema evidenziato dalla relatrice è una parziale incomunicabilità tra gli archivi, che viene, nei limiti del possibile, superata grazie alla grande flessibilità e alle capacità di scambio e di dialogo tra le varie strutture di documentazione. Un'analisi dello stato attuale delle cose ha evidenziato che i centri virtuali sono in grado di essere più frequentemente proattivi rispetto ai centri di documentazione organizzata; quindi il ruolo proposto

per i centri di documentazione tradizionali è quello di aggregare queste diverse realtà per quanto riguarda i processi relativi ad alcune funzioni (es. acquisizione e gestione delle fonti) contemporaneamente riconoscendo e delegando ad esse funzioni di diffusione dell'informazione. Alcune esperienze in questo senso stanno dando risultati molto incoraggianti. Lo scopo ultimo di tali operazioni è una razionalizzazione delle risorse e dei costi attraverso la raccolta, il trattamento e la diffusione dell'informazione svolti in modo sistematico e organizzato. Il documentalista deve infatti valutare e verificare sempre l'efficacia del proprio operare, anche perché le innovazioni tecnologiche trasformano continuamente e velocemente il loro ruolo. Le tecnologie aiuteranno a distribuire sempre più l'accesso diretto agli utenti e spingeranno a potenziare capacità più formative che informative, più gestionali che tecniche. La sfida è quindi la gestione del cambiamento. L'ultimo intervento, quello di Federico Reviglio de "La Stampa" di Torino, ha riguardato ancora la realtà della documentazione nell'ambito dei media, ma ci ha presentato un modo piuttosto diverso di fare documentazione. La premessa necessaria per comprendere le necessità dell'utente-giornalista è stata la trasformazione post-televisiva subita dai quotidiani: l'informazione scritta non può più limitarsi a "dare" le notizie, ma deve fornire approfondimenti. Questa affermazione è stata esemplificata con alcuni casi reali. La documentazione all'interno di un quotidiano è al servizio dei giornalisti che preparano gli approfondimenti e deve fornire l'essenziale, su tutto e subito (da cui il titolo dell'intervento). Non è il documentalista che sceglie in che direzione e cosa ricercare, ma è il

giornalista che suggerisce e valuta percorsi e approfondimenti, il tutto in tempi ristrettissimi. Le fonti elettroniche da consultare sono scelte in modo il più possibile standardizzato e comprendono un numero rilevante di archivi.

Un altro aspetto importante della trasformazione in atto nell'editoria dei quotidiani è il passaggio alla produzione di documentazione con la creazione di prodotti nuovi che hanno lo scopo di espandere l'attività del giornale e di acquisire clienti nuovi, ammortizzando meglio gli elevati costi di produzione del quotidiano. "La Stampa" ha creato o sta progettando perciò prodotti elettronici diversi derivati dal giornale (banca dati consultabile on line, ad esempio su DataStar, cd-rom, giornale elettronico) e forme e modi di diffusione del giornale diversi (ad esempio via fax).

La tavola rotonda che ha seguito gli interventi ha consentito ai relatori di sviluppare e chiarire alcuni dei temi emersi nel corso delle relazioni. Una domanda del chairman sugli skill ritenuti necessari per la professione e la sua richiesta provocatoria ai relatori di "confessare" se avrebbero o meno scelto nuovamente questa professione ha portato a un serie di vivaci considerazioni. Gli skill ritenuti più significativi sono stati identificati quasi unanimemente nella capacità di agire e muoversi agilmente senza sentire troppo la necessità di schemi e binari predeterminati (che non esistono), nella buona capacità di entrare in relazione con l'utente, nella disponibilità reale alla collaborazione con gli altri. Reviglio ha invece sostenuto che per il tipo di lavoro richiesto nell'ambito di un giornale non sono sostanzialmente necessarie eccessive curiosità o conoscenze troppo specifiche relativamente agli argomenti trattati (contestazio- ➤



ni dalla sala). L'atteggiamento di tutti verso la professione, che anche ai relatori è "capitata" piuttosto che essere stata scelta, è risultato comunque decisamente positivo e fattivo; nessuno ne ha tuttavia nascosto o tantomeno negato le difficoltà intrinseche e legate al momento economico e sociale sfavorevole.

Il fatto che, a convegno terminato, ci si sia ritrovati a riflettere e discutere ancora su molte delle cose dette è certamente segno che i temi trattati sono risultati coinvolgenti e

stimolanti. L'augurio, ovviamente, è che questi contatti avviati con colleghi di altri settori possano avere una continuità nel tempo perché oltre ad arricchirci culturalmente e professionalmente possono evidenziare le molte cose in comune su cui sforzi congiunti potrebbero portare a risultati interessanti. Inoltre è innegabile che solo dal confronto, soprattutto se allargato, possano nascere ed essere sottoposte a verifica buone idee.

Mariateresa Pesenti