

Una proposta per l'Europa

Dall'ufficio informazioni all'assistenza globale: il ruolo degli Eurosportelli

a cura di Maurizio di Girolamo

Nati come uffici dove le aziende potessero reperire informazioni sul Mercato unico europeo, gli Eurosportelli si vanno via via trasformando in strutture attrezzate a fornire una risposta globale alle diverse esigenze degli utenti, risposta che spesso va ben oltre la

europea in vista della realizzazione del Mercato unico prevista per il 1993. In questi anni sono passati da 39 a 211 in tutta Europa cui si sono aggiunti 10-15 centri nei paesi extracomunitari (paesi dell'Est, dell'area del Mediterraneo, ecc.) e si sono differenziati fra loro evolvendosi secondo percorsi abbastanza diversi (anche in rapporto alla struttura che li ospita). In Italia ve ne sono 29, di cui 14 presso camere di commercio, e gli altri presso enti pubblici, associazioni di categoria, associazioni di banche ecc.

A Daniele Colombo, responsabile dell'informazione economica di uno dei tre Eurosportelli di Milano, quello ospitato dalla Camera di commercio (gli altri due sono presso Assolombarda e Ice), poniamo qualche domanda.

Chi si rivolge a voi principalmente?

I nostri utenti sono di natura estremamente differente (50 per cento imprese, quasi tutte al di sotto dei 20 dipendenti, 20 per cento consulenti, pubblica amministrazione, Eurosportelli stranieri

e privati cittadini), e portatori di culture, linguaggi ed esigenze altrettanto differenti. È evidente come di fronte ad una simile varietà della domanda l'idea di un semplice ufficio informazioni fosse inadeguata. Ecco perché copriamo un ampio spettro di informazioni (dalla cosiddetta sensibilizzazione di base per mezzo di convegni, riviste ed altre iniziative analoghe, al servizio informativo mirato allo specifico caso dell'azienda che viene da noi con un progetto e che noi assistiamo per individuare le possibili fonti di finanziamento, i percorsi, le condizioni per accedervi ecc.).

Nel corso del 1993 abbiamo risposto positivamente a circa 1.800 quesiti specifici.

Quale è stata l'evoluzione del vostro Eurosportello?

Siamo nati come ufficio informazioni. Una crescita professionale e dimensionale dell'Eurosportello è stata inevitabile per far fronte sempre di più alla domanda che cresceva in quantità e in qualità. In conseguenza ci siamo specializzati al nostro interno (finanziamenti, appalti, ricerca e sviluppo). Tutto ciò ha determinato un ripensamento del ruolo dell'Eurosportello: fornisce solo informazioni o fa dell'assistenza? E l'assistenza si può confondere con la consulenza? Al cliente che cerca un agente in Gran Bretagna possiamo far avere cinque indirizzi di agenti interessati a distribuire il suo prodotto (servizio informativo). Attraverso altri strumenti possiamo poi raccogliere altre informazioni su questi agenti (si tratta di informazioni, ma a valore aggiunto). Il passo successivo sarà quello di fornire al cliente che deve stipulare un contratto di agenzia, tutte le informazioni sulle norme giuridiche di quel paese ecc. (ulteriore livello di approfondimento). Infine possiamo fornire assistenza sulla



semplificazione di orientamento.

Gli Euro Info Centres (Eic) nascono nel 1987 per iniziativa della Commissione delle Comunità europee, con l'obiettivo di fornire servizi informativi sulla Comunità

stipulazione del contratto stesso: come si vede, ci stiamo spostando sempre più verso un servizio di consulenza.

Dove si debba fermare l'Eurosportello è materia di discussione.

La fase attuale è quella di cercare di spostare la verifica da parte nostra della qualità del servizio, dalla risposta alla domanda all'accertamento che ci sia identità e coerenza tra la domanda e il problema reale. Mi spiego meglio: per lungo tempo avevamo avuto come obiettivo quello di minimizzare i tempi di risposta, fino ad arrivare alla media attuale di una risposta in due giorni lavorativi. Ebbene l'esperienza ci ha insegnato che spesso abbiamo di fronte un utente che, non conoscendo la materia comunitaria, non sa esattamente cosa chiedere e cosa aspettarsi. Un utente che ha delle aspettative irrazionali, anche perché circolano informazioni scorrette sulla Cee.

Riuscire a superare la soglia della richiesta di informazioni per avvicinarsi il più possibile al problema che l'ha fatta scaturire è uno dei nostri obiettivi di crescita professionale.

Un problema comune a tutti coloro che, per restare nell'ambito bibliotecnomico, si occupano di reference...

Di solito un utente si presenta da noi (magari dopo essersi rivolto altrove con scarso successo) senza aver diagnosticato il proprio bisogno in maniera corretta. Altre volte la domanda è sbagliata rispetto al problema che l'ha determinata, oppure è semplicemente formulata male. Noi valutiamo costantemente la cosiddetta client satisfaction, e rileviamo come in molti casi pur fornendo una risposta pertinente alla domanda postaci, non risolviamo il reale problema del nostro cliente.

Dal nostro punto di vista il lavoro



La rete lombarda degli Europortelli (Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Pavia, Varese, Legnano, Monza).

può essere stato un ottimo lavoro, ma per il cliente si risolve in un pessimo servizio. Ma sicuramente si tratta di una nostra carenza: abbiamo sbagliato perché non siamo riusciti ad identificare il reale problema.

Di qui l'importanza di un'intervista preliminare...

Si tratta della parte più interessante del lavoro, anche se non è che ci sia una grande disponibilità degli utenti/clienti verso questo tipo di approccio. Non è affatto semplice per il nostro utente tipo (il piccolo imprenditore che si è fatto da sé, di medio livello culturale) ammettere che un'intervistatrice, seppure giovane e carina come le nostre, metta in dubbio la formulazione della sua richiesta. D'altro canto l'interpretazione della domanda attraverso la mediazione del personale è fondamentale per conciliare il patrimonio informati-

vo di cui disponiamo, con esigenze che parlano anche linguaggi diversi.

Come potete rispondere ai differenti quesiti che vi vengono posti? È impensabile che abbiate al vostro interno tutte le competenze necessarie per un ambito così vasto come quello comunitario.

Mi piace definire l'Eurosportello come una società di servizi che non offre *prodotti finiti*, ma *disponibilità*. È un meccanismo poco standardizzabile, che si allontana inevitabilmente dalla semplice fornitura dei servizi informativi, per trasformarsi via via nel concetto di personalizzazione del servizio. Qui finiscono le analogie con i centri di documentazione tradizionali. Per noi è sempre meno accettabile rispondere ad un utente: "Abbiamo controllato sulle nostre banche dati e non abbiamo trovato niente, arrivererci". Il proble- ➤

ma si può risolvere aggregando delle risorse diverse (noi usiamo le banche dati come uno degli elementi di risposta solo nel 5 per cento dei casi). Più che gestire un patrimonio documentale, il nostro lavoro è quello di saperci muovere nella maniera più veloce ed efficiente possibile fra le varie risorse disponibili.

Concetti affascinanti, ma... in pratica?

Per restare in una realtà ben nota ai lettori di "Biblioteche oggi", noi potremmo essere paragonati al bibliobus, che di libri ne ha pochi, ma ha la possibilità di procurarli rapidamente. Un ufficio senza libri, con una funzione di orientamento, e non solo.

Il tutto è possibile grazie all'organizzazione a rete che caratterizza gli europortelli sin dalla loro nascita. Per alcune informazioni siamo quasi autosufficienti utilizzando la rete di europortelli, distribuita geograficamente in modo capillare, che ci permette di essere estremamente precisi nel reperimento di alcune informazioni, altrimenti difficili da trovare. Faccio un esempio: un'azienda i-

taliana vince un bando di gara dei lavori di edilizia in Lussemburgo. Evidentemente non esistono norme comunitarie su come si apre un cantiere, esistono però di solito delle norme comunali, locali. Ebbene, attraverso l'Europortello del Lussemburgo siamo in grado di ottenere rapidamente tutte le informazioni su questo argomento, altrimenti non reperibili dal momento che non si trovano su banche dati ecc.

Il nostro Europortello inoltre è decisamente multidimensionale, non è cioè unicamente parte della rete degli Europortelli, ma costituisce un nodo di più reti (es. rete per la cooperazione fra le imprese che copre 50 paesi, anche extra-europei, una rete locale di Europortelli lombardi, ecc.).

Ovviamente si tratta di reti intese non solo in senso fisico, ma funzionale. E una tale struttura comporta una modalità operativa particolare: abbiamo potenzialmente una competenza estremamente ampia (tutto ciò che riguarda la Comunità europea), risorse limitate e necessità molto spesso di avere a disposizione delle professionalità che sarebbe assurdo avere all'in-

terno. Il concetto è quello non solo di sfruttare al meglio le reti disponibili, ma di creare delle *reti flessibili*, veri e propri rapporti di lavoro che cambiano in continuazione. Il nostro ruolo istituzionale, il rapporto privilegiato con la camera di commercio, favorisce poi i rapporti con moltissimi interlocutori istituzionali, che altrimenti ben difficilmente instaurerebbero relazioni con noi.

Ecco che riuscendo ad aggregare le professionalità che ci servono su dei progetti specifici, di solito per dei tempi limitati, come ad esempio è accaduto per il nuovo regime Iva del mercato unico, per cui abbiamo creato una rete di competenze attingendo a Ministero delle finanze, dogana, ufficio Iva, camera di commercio, ecc., siamo nelle condizioni di offrire ai nostri clienti un risultato che va ben oltre la semplice informazione. Per dirla con uno slogan, l'Europortello non è altro che un'interfaccia intelligente per gli utenti.

Fin dagli anni Trenta, il dibattito sull'informazione in biblioteca ha visto fronteggiarsi i due modelli antagonisti, conservatore e liberale, circa la scelta se limitarsi a fornire agli utenti gli strumenti per la ricerca, o garantire loro il risultato della ricerca già confezionato. Quali analogie possiamo trovare in un ambito diverso come quello in cui opera Europortello?

Cerchiamo di essere per l'utente il più possibile una *black box*. L'esperienza di questi anni ci ha insegnato che quando diamo trasparenza agli strumenti che utilizziamo facciamo solo molta confusione nella testa degli utenti. Un esempio sono state le banche dati: il fatto che alcuni anni fa pubblicizzassimo le banche dati che erano in possesso dell'Europortello, ha fatto sì che si creasse l'equivoco che l'Europortello fosse

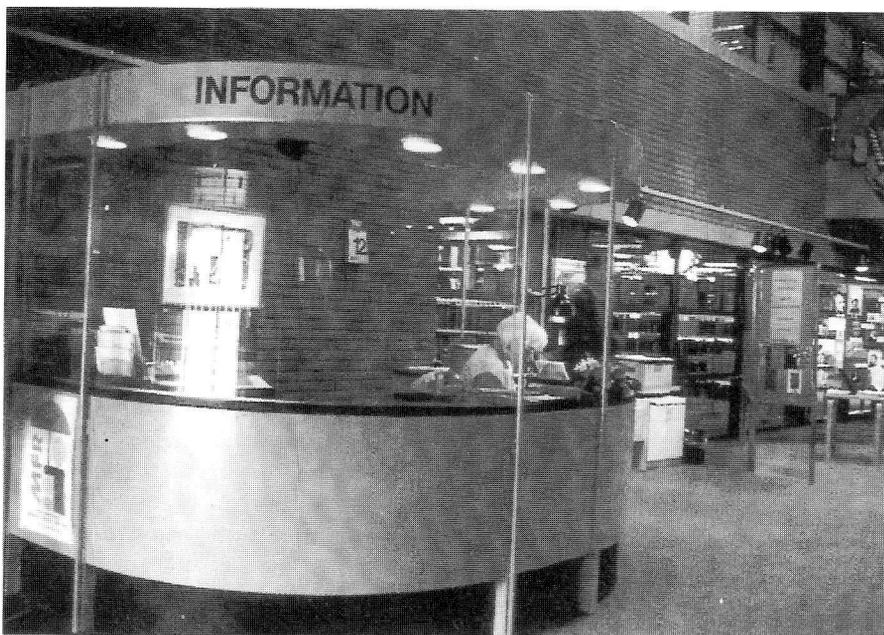


Foto Vidulli

una banca dati. Ciò creava negli utilizzatori un'aspettativa tale per cui ritenevano che tutte le risposte fossero ottenibili con questo strumento, in modo semplice, grazie all'informatica e alla telematica.

Noi lavoriamo abbastanza nella ricerca di partner all'estero, attraverso diversi canali della Cee. Abbiamo riscontrato che al nostro cliente che cerca un agente in Gran Bretagna, non interessa assolutamente sapere con quale strumento lo abbiamo recuperato: se si tratta di mio cugino, se lo abbiamo trovato con una banca dati o in altro modo. Quindi abbiamo deciso di oscurare completamente le nostre fonti, e aggiungerei che seguiremo questa tendenza ancora di più, proprio perché sentiamo un'esigenza di semplicità nel rapporto con l'interlocutore.

Dobbiamo risolvere problemi reali: all'imprenditore che ha un camion fermo in dogana per il mancato rispetto di una certa norma comunitaria, non interessa certo che gli parliamo del mercato unico, della libera circolazione delle merci ecc. Vuole sapere cosa deve fare per sbloccare il camion. Non ha bisogno nemmeno del testo completo della legge: gli basta l'articolo che gli risolva il problema. Noi ci dobbiamo fare carico degli strumenti che servono a rispondere a questi quesiti. Il nostro obiettivo è dare una risposta il più possibile sintetica e pratica che prescinde da qualsiasi indicazione della fonte. Non abbiamo esigenze di "scientificità", solo esigenze cooperative.

Da questa breve chiacchierata emerge un modello organizzativo molto lontano dall'immagine tradizionale di un ufficio pubblico. Eppure Eurosportello è una struttura pubblica. Come reagisce l'utente/cliente di fronte a questa novità?

Effettivamente ci troviamo nella condizione di dare una qualità di servizio che in genere non viene associata ad un'immagine pubblica. Anche dal punto di vista psicologico c'è un forte problema di aspettative. Innanzitutto c'è una bassa aspettativa da parte dell'utente del tipo "Non mi aspetto un grande servizio, ma non mi aspetto nemmeno che sia a pagamento". È dunque difficile per noi far capire che il servizio è a pagamento perché vale quei soldi (da lire 80.000 a 250.000 + Iva, *Ndr*). Ciò nonostante l'impegno in termini di tempi di risposta (l'unica volta che non li abbiamo rispettati abbiamo restituito i soldi), costituisce di per sé una giustificazione della tariffazione.

La tecnologia poi è usata in modo intensivo. Nostra intenzione è la delocalizzazione dell'informazione, la sua standardizzazione. Attraverso Videotel abbiamo messo a disposizione degli utenti gran parte delle informazioni di orientamento, come in una sorta di filtro. Nel momento in cui il bisogno informativo richiede un interlocutore, siamo a disposizione nei nostri uffici. In questo modo capovolgiamo in termini di servizio al cliente la logica di un ufficio pubblico: l'ufficio pubblico apre lo sportello dalle 9 alle 12. Noi cerchiamo di fornire le informazioni a casa propria, attraverso un sistema di messagerie valido 24 ore al giorno. A parte l'aspetto tecnico è l'esempio di una filosofia. L'ideale finale sarebbe quello di mettersi in rete con i nostri utenti, e sono sicuro che ci arriveremo.

Stiamo infine puntando sugli abbonamenti all'Eurosportello, dato che i servizi sono tutti a pagamento, per creare una sorta di partnership, e al tempo stesso per personalizzare sempre di più l'informazione.

L'Eurosportello si può dunque configurare come una sorta di mo-

dello di una nuova strutturazione della pubblica amministrazione, che si caratterizza per l'organizzazione a rete, il concetto di informazione come servizio, una struttura flessibile e aperta, un forte radicamento nel mercato, l'uso della tecnologia. Come si vede, sono tutte caratteristiche diametralmente opposte alla pubblica amministrazione tradizionale, notoriamente centrista, rigida, burocratica, chiusa.

Fino ad ora la pubblica amministrazione è sempre stata considerata "altro" rispetto al tessuto sociale e al mercato. La scelta di metterci in gioco sul mercato, ci permette di avere una verifica della qualità del nostro lavoro: un aspetto con cui troppo spesso il "pubblico" si è rifiutato di fare i conti. ■

