

## I diversi aspetti dell'informazione

**H**o letto, non ricordo più dove, che dopo il petrolio l'informazione è l'ultima risorsa della nostra società. Noi siamo la "Società dell'informazione" e nell'ultimo ventennio di questo secolo stiamo vivendo la "Rivoluzione dell'informazione". L'informazione può essere intesa in tre modi: 1) l'informazione come cosa; 2) l'informazione come conoscenza; 3) l'informazione come processo. E partiamo dal concetto di *informazione come cosa*. Dati, testi, documenti, fatti, eventi sono o possono essere informazioni nella misura in cui modificano la visione che il ricevente ha di sé e del mondo che lo circonda. "Cosa" è da intendersi anche il supporto di questa informazione: la carta stampata in tutte le sue forme (dal quotidiano, alla rivista specializzata, all'enciclopedia), i nastri e dischi magnetici, i dischi ottici in tutte le loro varianti (worm, cd-rom, cd-i, cd-r). "Cosa" sono anche i mezzi con cui queste informazioni vengono trasmesse: televisione, telefono, fax e... Internet. L'informazione può essere intesa in modo più astratto come un fenomeno di *conoscenza e processo*. Dice uno spot di Pubblicità progresso comparso sul "Corriere della sera" dell'estate scorsa "Dai più opportunità alla tua professionalità" e ancora "Se smetti di

imparare cominci ad invecchiare". A chi non è capitato di dovere o volere risolvere anche il più piccolo dei problemi? Ed ecco che la nostra mentalità imprenditoriale e professionale, volta alla soluzione dei problemi, ci porta a voler conoscere, a chiedere informazioni. Ed è questo bisogno che spinge gli uomini a comunicare tra loro. Coloro che non comunicano, o hanno scarsa volontà di condividere il loro sapere (sapere = potere) o tendono a nascondere le loro carenze conoscitive. Entrambe le situazioni sono comunque nocive. Occorre però sapere anche dove e come cercare, per non far ricorso sempre alle solite fonti, che, sebbene familiari, possono però risultare limitate. Occorre trovare l'interlocutore giusto, affinché vi sia conoscenza e comprensione tra le parti che si scambiano le informazioni. In caso contrario si può correre il rischio di trasferire informazioni senza alcun valore, anche se reperite dalle fonti più prestigiose. Passiamo ora a considerare al-

cuni aspetti del fenomeno informazione, e inizierò con l'aspetto professionale, per passare a quello economico, a quello sociale, per concludere con il punto di vista legale.

*Aspetto professionale:* esiste da una ventina d'anni, anche se non riconosciuta, la professione del documentalista (dal francese *documentaliste*) o come oggi si tende a dire dell'information officer. Questo personaggio, confuso talvolta con il bibliotecario, con l'addetto delle fotocopie o con l'uomo/donna del computer, grazie alla sua esperienza o, se più fortunato, alla multidisciplinarietà della sua formazione culturale,

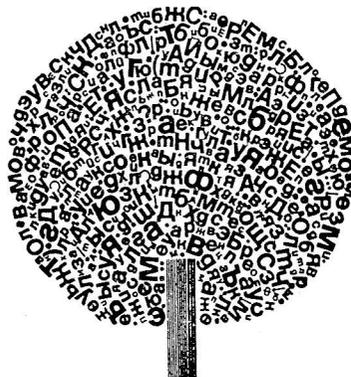
svolge un lavoro che sta a cavallo tra vari confini professionali. Egli recupera, organizza, gestisce informazioni e le distribuisce a coloro che le chiedono, come le chiedono e quando le chiedono

no. Ho detto "quando le chiedono", perché anche il fattore tempo ha la sua importanza. Non occorre sovraccaricare il richiedente con troppo materiale, egli potrebbe infatti incorrere nell'insano tentativo di accantonarlo e di conseguenza ignorare fatti che potrebbero modificarne l'esistenza. Durante la manifestazione di apertura della campagna di presentazione delle ultime vetture Fiat Gianni Agnelli ha detto che l'industria ha tra l'altro il compito di fare e di trasmettere cultura. Ma non tutte le aziende possono permettersi un centro di documentazione. Ed ecco che fa la sua comparsa sul mercato l'intermediario dell'informazione, detto anche information broker o information consultant. Molte piccole e medie imprese oggi si rivolgono

all'information broker, professionista che esegue per loro il lavoro di ricerca, individua la fonte corretta ed utilizza al meglio sia le sue capacità di analisi, le sue doti intuitive che gli strumenti disponibili per il soddisfacimento del cliente.

*Aspetto gestionale ed economico:* dalle considerazioni sul professionista ci colleghiamo rapidamente all'aspetto gestionale ed economico dell'informazione. L'information officer con tutta la sua organizzazione e gli strumenti disponibili agisce da interfaccia tra l'universo delle informazioni ed i loro potenziali utenti, sia che questi ultimi richiedano un aggiornamento o uno studio sullo stato dell'arte di una data conoscenza. Questo perché l'informazione ha un costo e deve diventare una fonte di reddito. Sì, ho detto che l'informazione ha un costo, anche se talvolta il richiedente non sborsa un centesimo per ottenerla. L'aspetto riguardante il costo delle informazioni non è trascurabile. Basti pensare che un'azienda che fa anche ricerca vi investe circa il 2 per cento del budget destinato alla ricerca stessa. Questa spesa è considerata un investimento, e si sa che investimento e produttività seguono un andamento parallelo. Una buona gestione dell'informazione va dunque di pari passo con la capacità competitiva e la volontà di innovazione.

*Aspetto sociale e politico:* l'informazione ha anche altri due aspetti, e precisamente quello sociale e politico. Anche l'uomo della strada ha un suo rapporto con l'informazione. Chi oggi non parla di reti civiche, di Internet? Questo fenomeno ridefinirà il ruolo delle biblioteche, luogo tradizionale per il reperimento delle informazioni. I loro responsabili dovranno riorganizzare i servizi offerti, rispondendo alle innovazioni tecnologiche e rideterminando il loro posto nella società. Perché ciò possa accadere i go-



Il 27 ottobre 1995, a Venezia si è tenuto il convegno "La diffusione dell'informazione alle Pmi: limiti e possibilità", organizzato da Veneto innovazione e dal Gidif, Rbm. Riportiamo il testo dell'intervento di M. Colombi e quello del moderatore, M. Galante, a conclusione della sessione pomeridiana del convegno.

verni dei vari paesi dovranno assicurare a tutti i cittadini accessi uguali, in qualunque luogo si trovino. Questo vuol dire sostenere e/o ammodernare le infrastrutture delle telecomunicazioni. Ricablare un paese ha oggi lo stesso valore dello sviluppo della rete ferroviaria alla fine del secolo scorso. Aumentare l'accesso alla conoscenza trascinerà con sé lo sviluppo economico. Il peso di un'industria non è più, o non è solo, riposto nel suo macchinario, ma nella conoscenza distribuita dei suoi addetti.

*Aspetto legale:* esiste un gap tra la necessità ed il diritto di ognuno di avere libero accesso all'informazione e i diritti mora-

li e/o economici di chi ha prodotto quell'informazione. Non solo. Esiste anche un certo divario tra fornitore e fruitore di questa informazione, cioè se questo è un ente pubblico o un soggetto privato e se esiste un fine commerciale nel fornire l'informazione stessa. Se si considera che questa "industria" dell'informazione svolge un compito di pubblica utilità, bisognerebbe proprio che i legislatori si impegnassero ad allargare un po' questo collo di bottiglia al libero flusso delle informazioni costituito dal copyright. Ed il problema non è limitato alle fotocopie, ma si estende anche alle fonti e agli archivi elettronici di qualsiasi ti-

po di materiale, fatta esclusione dei testi di legge. È assolutamente corretto tutelare il produttore dell'informazione, ma ricordiamoci che l'informazione che non circola è pressoché sterile. E l'intermediario è colui che deve proporla all'utente finale, che deve poterne disporre.

Per concludere vorrei focalizzare l'attenzione sul fatto che in questi vent'anni la tecnologia nel campo dell'informazione ha fatto molteplici passi avanti, sia per quanto riguarda i supporti che i mezzi di trasmissione, ma poco o nulla è cambiato nell'approccio ai diversi aspetti dell'informazione. Ancora discutiamo di pro-

fessionalità, di costi, di gestione, di aspetti socio-politici e legali del fenomeno informazione. Sono dunque le idee che sembrano necessitare più tempo per cambiare. Sicura è una cosa: nessuno di noi ha rispettato il consiglio delle tre sagge scimmiette indiane "Non vedo, non sento, non parlo"!

*Manuela Colombi*

