

Informare l'impresa

*L'attività di documentazione
dell'Associazione industriali di Vicenza
a favore delle aziende collegate*

di Franco Maitan

Di fronte al dibattito che si è aperto sulle nuove potenzialità è bene porsi un quesito: può la biblioteca pubblica offrire un prodotto di informazione per le aziende?

Prendo atto che si sta prospettando un nuovo ruolo per le biblioteche pubbliche, le quali dovrebbero offrire informazioni a 360 gradi, ad un'ampia sfera di utenti. Devo però precisare che nel mondo della produzione le informazioni hanno di norma un carattere molto specialistico; non è detto comunque che non siano richieste anche informazioni di carattere più generale e che non esista dunque uno spazio di intervento per le biblioteche pubbliche.

Attualmente le aziende usufruiscono di informazioni che vengono canalizzate e vagliate per lo più dalle associazioni di categoria; l'ambito di servizio per le biblioteche come fornitori di informazioni diverse o analoghe a quelle che i soggetti attivi in questo settore di mercato già offrono è dunque in gran parte da definire. Comunque venga definita, da parte mia ritengo che i costi relativi non dovrebbero ricadere sulla collettività.

Entrando nel merito della mia esperienza vorrei precisare come l'Associazione industriali di Vicenza, nata una cinquantina di anni fa con l'iniziale adesione di circa duecento aziende, da un ruolo di difesa degli interessi della categoria nel tempo sia passata ad un ruolo ben diverso, quello cioè di accrescere la cultura d'impresa e contribuire allo sviluppo della società civile.

Al 31 dicembre del '95 presso l'Associazione industriali di Vicenza risultavano iscritte 2.084 aziende corrispondenti a circa 95.000 dipendenti; il 30 per cento di queste conta fino a dieci dipendenti, il 90 per cento fino a cinquanta.

Si tratta dunque di un panorama caratterizzato da aziende medio piccole con imprenditori abituati a gestire velocemente i problemi, avere risposte certe, possibilmente in tempo reale.

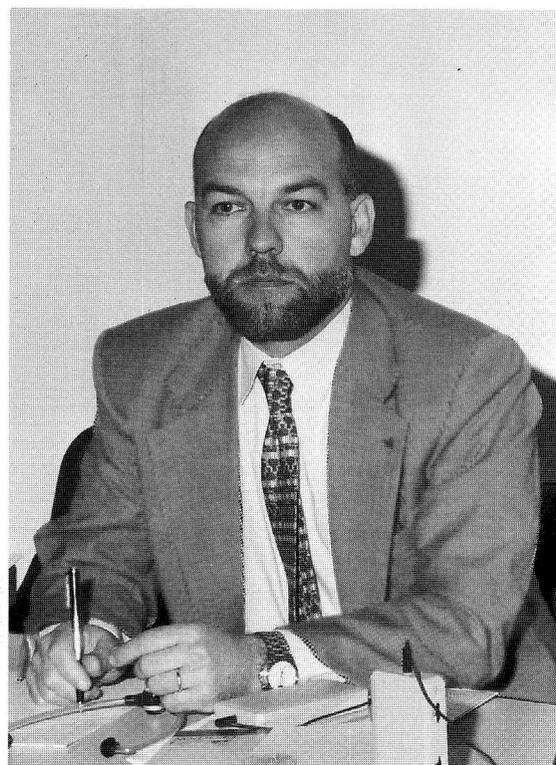
L'associazione oggi rappresenta una delle principali "entità erogatrici di servizi" per le imprese in Italia. Ad essa si chiede di andare oltre le informazioni, di elaborarle per dare risposta al problema del singolo imprenditore. Attualmente l'associazione conta circa ottanta dipendenti: cinquanta di questi hanno il compi-

to di interfacciarsi con il mondo dell'impresa e gestire dunque informazioni. La ripartizione dei quesiti proposti dai soci, all'interno di questo gruppo operativo, è determinata dalle diverse specializzazioni dei componenti.

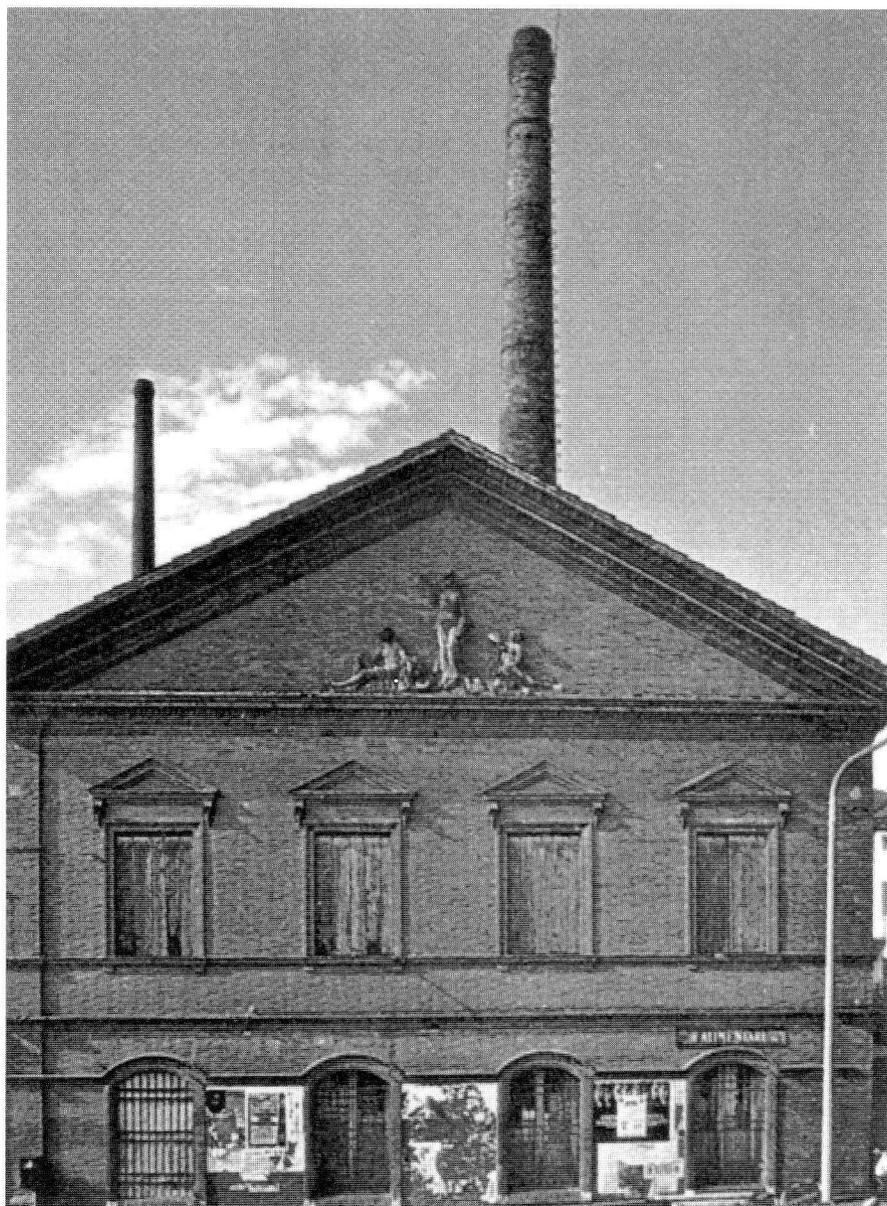
Un nucleo tematico è rappresentato dal *servizio sindacale e previdenziale* che si occupa di attività di assistenza nell'applicazione delle norme di legge e dei contratti coi dipendenti. Gli specialisti di questo settore si interessano di vertenze sindacali; partecipano anche alle trattative sui principali contratti collettivi nazionali.

Vi è poi il *servizio economico* che fornisce assistenza di tipo legale in materia civile, commerciale, amministrativa e offre consulenza nel campo degli appalti pubblici.

Il *servizio tributario* affronta ovviamente gli aspetti legati alla materia fiscale e tributaria. ➤



Franco Maitan, in rappresentanza dell'Associazione industriali, illustra i servizi di informazione e documentazione forniti alle aziende vicentine



Qui sopra e nella pagina successiva due testimonianze della prima industrializzazione nel Vicentino: una fornace presso a Thiene...

Il *servizio commercio estero* garantisce invece consulenza su norme, trattati e accordi internazionali che regolano gli scambi nei diversi paesi della Comunità europea e sulla legislazione comunitaria.

Il *servizio ambiente* si interessa oltre che di tematiche ambientali, anche di sicurezza sul lavoro.

Il *servizio tecnico*, infine, istituito di recente, gestisce informazioni e consulenze su norme tecniche re-

lativamente alle macchine ed agli impianti. Questo servizio tecnico sovrintende anche ad uno sportello dell'UNI (l'ente nazionale di unificazione) e del CEI (Comitato elettrotecnico italiano) quale punto di consultazione e di vendita delle relative norme.

Questi servizi sono chiamati a trattare ogni giorno una enorme mole di dati, di leggi, di regolamenti e di discipline che, come è constata-

bile da tutti, sommergono non solo le attività delle imprese ma anche il singolo cittadino. Il personale deve quindi essere formato e costantemente aggiornato. I capiserivizio ed i funzionari sono laureati in discipline giuridiche o scientifiche. Grande attenzione essi devono riservare a quanto avviene in Europa. Le imprese oggi non si confrontano solo a livello locale o nazionale ma soprattutto con il mercato europeo. Viene sempre più richiesta dalle aziende assistenza per l'interpretazione e l'adeguamento alla legislazione di recepimento delle direttive comunitarie. Questo mi permette di ribadire che in genere gli imprenditori non cercano la norma, la semplice fotocopia, ma l'elaborazione della norma: cercano indicazioni precise, concrete per adeguarsi ad essa.

Voi capite che le notizie fornite devono essere sicure. Sorge quindi il problema della validità delle fonti ed anche di una loro ampia distribuzione in grado comunque di far lievitare nel territorio la cultura d'impresa. Qui si apre sicuramente uno spazio d'azione per le biblioteche pubbliche. L'esperienza della Biblioteca di Schio che si è dotata di strumenti per le informazioni tecniche è significativa in proposito.

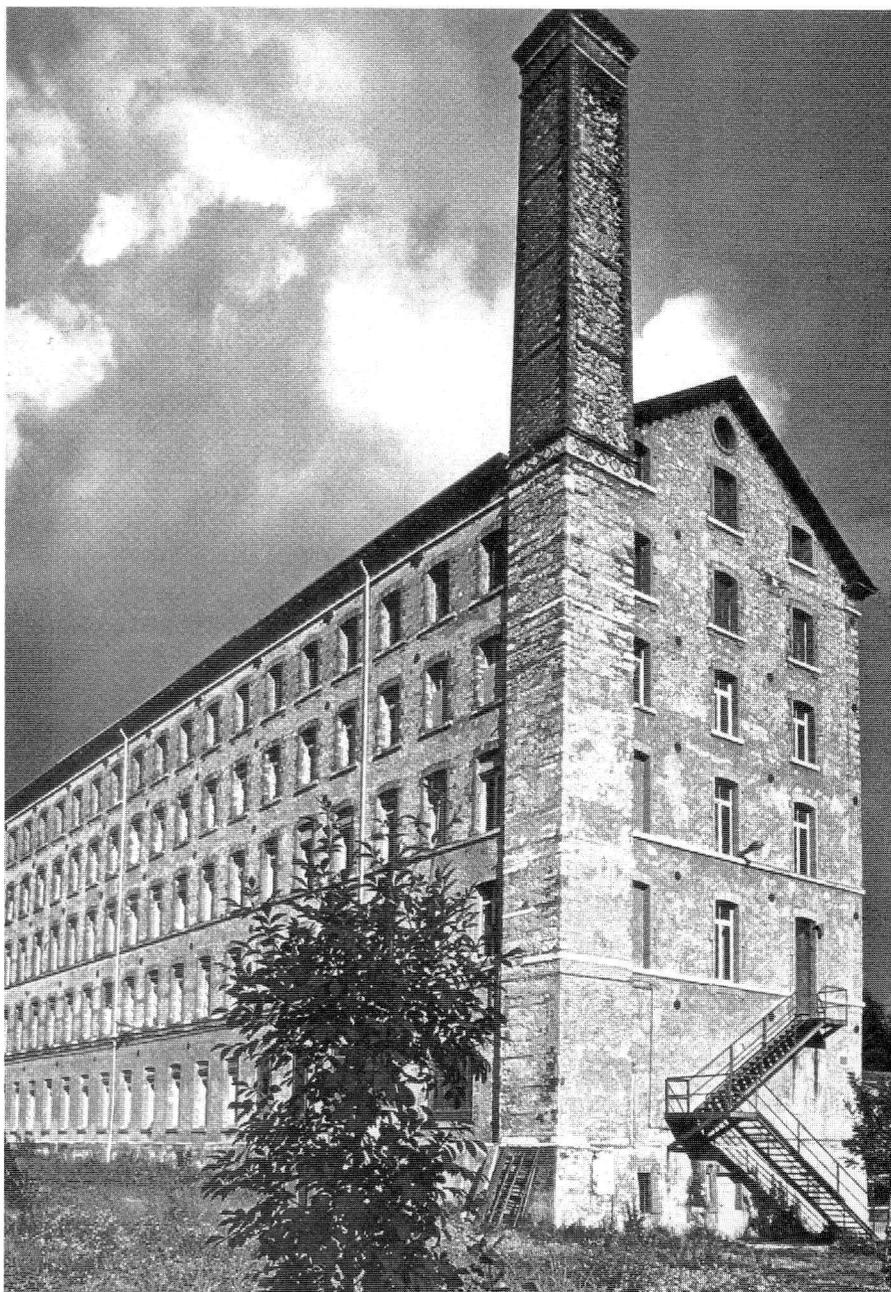
L'associazione fornisce i suoi servizi ai soci gratuitamente e senza limiti nel numero delle richieste, ciò in quanto questi servizi rientrano nell'attività istituzionale dell'associazione. Quali sono le modalità per lo scambio di informazioni tra associazione e impresa? Almeno il 90 per cento delle informazioni vengono gestite tramite centralino telefonico. L'associazione dispone di 25 linee urbane, con 5 centraliniste, le quali dalle otto del mattino alle sette di sera smistano un traffico telefonico orario che nelle ore di punta arriva a 300 collegamenti in entrata e 320 in uscita. Nel 1993 i contatti telefonici di servizio sono stati 67.000, nel 1994 75.000 e nel

1995 76.500. Le nostre imprese pretendono che la richiesta telefonica comporti una risposta in tempo reale, altrimenti si lamentano che il servizio non è adeguato. È logico che per alcuni quesiti non è possibile fornire la risposta nell'ambito della stessa telefonata di richiesta in quanto è necessario acquisire ulteriore documentazione o consultare altri enti. In questi casi la risposta viene comunicata successivamente cercando di rientrare nelle 24 ore.

La politica dell'associazione è comunque quella di dare una risposta a fronte di qualsiasi quesito; non succede mai che l'azienda si senta dire: "non lo so" oppure "rivolgiti ad un altro". Su determinati quesiti semmai si risponde: "guarda che devo approfondire l'argomento e poi ti richiamo". Oltre che per telefono la nostra attività di consulenza avviene anche via fax o a mezzo lettera: richiedono una risposta scritta soprattutto in funzione di avere la certificazione da una fonte autorevole, quale l'associazione è ritenuta essere, della correttezza di un provvedimento. È un valore aggiunto che possiamo assicurare ai nostri prodotti.

Per migliorare questo dialogo scritto, l'associazione sta realizzando il cosiddetto progetto "Etere". Le comunicazioni usufruiranno, in sostituzione del servizio postale, di un canale RAI: abbiamo un contratto con RAI 2 che prevede giornalmente l'invio delle stesse informazioni che prima venivano inviate a mezzo posta, utilizzando un'antenna ricevente, un modem ed un computer. L'informazione verrà letta sullo schermo video del computer con possibilità di stampa o di archiviazione sul disco fisso del pc.

L'associazione oltre a far fronte alle esigenze delle aziende, le quali alzano il telefono quando hanno un problema, si preoccupa di stimolare più in generale la cultura d'impresa. Fa questo anche tramite le



... e il lanificio Rossi a Schio (1860)

proprie pubblicazioni periodiche. "Informazioni per l'industria" è un settimanale ove vengono pubblicate schede prodotte da ognuno dei nostri nuclei di servizio riguardanti argomenti contingenti che l'azienda deve conoscere. Particolare attenzione viene riservata al settore normativo e quello legislativo ove devono essere rispettate delle date di scadenza o misure obbligatorie, per lo più sanzionate in caso di inadempienza. "Notiziario Industria-

le" è invece un quindicinale: vi si pubblicano soprattutto leggi e provvedimenti commentati. Disponiamo ancora di altre due testate: "Industria Vicentina" che è un periodico bimestrale e la rivista "Ingegneri e costruttori" che è un mensile edito dalla Sezione costruttori edili dell'Associazione industriali in collaborazione con l'Ordine degli ingegneri della provincia di Vicenza. Quest'ultimo periodico è un valido strumento per il ➤

settore dell'edilizia e per le problematiche connesse agli appalti pubblici.

Naturalmente l'associazione dispone anche di un accesso ad Internet che offre l'opportunità alle aziende di fruire di alcune banche dati. Il panorama che vi ho presentato, com'è facile intuire, è necessariamente in continua evoluzione e va via via arricchendosi.

Per esempio, abbiamo individuato un nuovo ambito di intervento: è quello dell'innovazione tecnologica. Su questo argomento usufruiremo del servizio offerto da Veneto Innovazione.

Quale spazio dunque per le biblioteche pubbliche, oltre a quanto già accennato, in un mercato già così composito? In provincia di Vicenza abbiamo un'attività imprenditoriale ogni 10 abitanti: ci sono professionisti, piccoli imprenditori, artigiani, i quali per vari motivi non hanno la possibilità di accedere ad informazioni di carattere generale o anche di tipo tecnico-giuridico. Ritengo che su questa nicchia l'intervento delle biblioteche possa risultare sicuramente utile. E, ripeto, l'esperienza di Schio l'ha dimostrato.

Bisogna ammettere anche che le biblioteche sono in grado di gestire la "carta" meglio di chiunque altro. La messa a disposizione di fonti o di documentazione scritta, anche mediata da fax, può essere dunque sicuramente fatta con competenza dalla biblioteca.

Più in generale, però, vorrei aggiungere, là dove non è richiesta l'interpretazione o l'elaborazione dell'informazione possiamo dire che c'è spazio per il servizio di business information offerto dalle biblioteche. Ma mi auguro che il dialogo continui e che una strategia di servizio a questo significativo spicchio della società possa essere costantemente rivista con l'evolversi delle esigenze e della tecnologia in un dialogo costruttivo tra tutti i soggetti interessati. ■