Jean-Philippe Accart
Marie-Pierre Réthy
Le métier de documentaliste
Paris, Electro-Edition du Cercle de la librairie, 1999, p. 382

Quello del documentalista è un mestiere nuovo, complementare ed evolutivo rispetto al mestiere del bibliotecario. Già alla fine dell'Ottocento, con l'affermarsi delle riviste rispetto ai libri, si comincia a parlare di documenti e non solo di libri. Poi dagli anni Trenta agli anni Sessanta il sempre maggiore sviluppo delle classificazioni prima e dei documenti secondari (riviste di abstract) poi, estende la ricerca bibliografica da attività esclusiva degli eruditi a parte del lavoro di biblioteca. Ma è a partire essenzialmente dagli anni Settanta, con l'avvento del computer nelle biblioteche, che appare una nuova figura: il documentalista.
Il libro nel suo primo capitolo tratteggia sia la storia che le caratteristiche di questo nuovo mestiere dell'"era dell'informazione". Vi si analizza che cosa fa e che cosa potrà fare il documentalista e poi quali sono i suoi requisiti di conoscenze e di carattere e la sua deontologia. Così vediamo che egli può essere amministratore di servizi elettronici d'informazione, analista-indicizzatore di documenti, consulente, gestore dell'informazione aziendale, redattore dello "stato dell'arte", navigatore e recensore dei siti Internet, organizzatore di documenti o *knowledge manager*.
Dopo un'ampia analisi delle tipologie e dei bisogni dell'utilizzatore, cinque capitoli sono dedicati all'informazione nell'impresa. Rendere l'informazione accessibile e fornire informazioni pertinenti e sicure sono gli obiettivi di un servizio di documentazione aziendale. Un capitolo molto interessante riguarda la posizione del servizio nell'impresa. Stabilito che l'informazione è vitale per l'impresa, bisogna pensare ad un sistema d'informazione (il sistema informativo non è sinonimo di centro di calcolo) nel quale si inserisca il sistema documentario, ma nel quale confluiscano le informazioni elaborate negli altri uffici dell'azienda che seguono la politica, i rapporti sociali, l'economia, gli aspetti sia giuridici che tecnici, come pure le informazioni sulle altre aziende. In altre parole il sistema d'informazione è il fulcro del *knowledge management*, indispensabile per prendere decisioni e scegliere strategie aziendali.
La concezione, la realizzazione e l'organizzazione del servizio di documentazione vanno quindi pensate per servire sia direttamente il top management sia i vari uffici che elaborano le informazioni specifiche. Ovviamente per questo lavoro di distribuzione dell'informazione si devono usare strumenti vecchi e nuovi: la classificazione, il thesaurus, la intranet aziendale ed i sistemi informatizzati di gestione della documentazione.
Alcuni di questi concetti sono ripresi nei tre capitoli dedicati specificamente ai documenti: acquisizione (periodici, letteratura grigia, documenti elettronici, Internet), trattamento (indicizzazione e classificazioni) e diffusione. Sull'acquisizione di documenti e di informazioni molta attenzione è dedicata ad Internet ed ai documenti in rete. Infine, nella diffusione vengono analizzati tutti i momenti della comunicazione tra servizio documentazione ed utenza, dall'accoglienza nel centro informazioni alla riproduzione, ai bollettini, alla diffusione in intranet, alla creazione di banche dati, di osservatori e di "business intelligence".
Il quinto capitolo è dedicato ai consigli per la direzione e per l'"animazione" del servizio e la gestione delle risorse umane, al monitoraggio delle prestazioni e quindi al controllo della qualità del servizio; una parte è specificamente dedicata al marketing delle attività del centro sia internamente sia verso l'esterno. È interessante notare come il motivo della comunicazione sia continuamente ripreso; si può dire che una società entri in crisi quando ha difficoltà di comunicazione e che la ragion d'essere del servizio di informazione sia quella di comunicare.
L'ultimo capitolo infine è dedicato alla società dell'informazione ed alle trasformazioni che la tecnologia informatica/informativa (Internet) sta imponendo alla nostra vita.
Proprio qui, in quella che l'autore definisce "inquinamento da informazione" (*information pollution*), il documentalista può trovare la sua ulteriore posizione come "ecoinformatore", vale a dire colui che filtra l'informazione rendendola sicura e stabile. Nella società dell'informazione nuova importanza e significati assumono quindi sia il diritto all'informazione sia il diritto d'autore, proprio per l'aumentata quantità e peso economico dell'informazione stessa.
Il libro, che si conclude con un'ampia rassegna delle organizzazioni internazionali di documentazione dalla FID all'IFLA e dell'attività di cooperazione e di normativa da esse intraprese, è ben strutturato e ricco di informazioni e suggerimenti pratici ed approfondisce tutti i temi utili sia alla formazione che al lavoro professionale di ogni bibliotecario-documentalista attuale.

Marco Melloni