

## Documentalisti a confronto – 1

*Voci da dentro una professione: dalle esperienze di lavoro al progetto professionale*

Aziende e centri di documentazione, istituti di ricerca, ASL, ospedali e università sono l'ambiente e il vissuto di un lavoro, quello di chi si occupa di informazione e documentazione, interpretato nei modi più diversi. Documentalista d'azienda, bibliotecario biomedico, responsabile tecnico di biblioteca, archivista, informazionista clinico, informazionista ricercatore, information professional, medical information manager, information specialist, responsabile di Library & Information Service, analista di informazioni (scientifiche, di business, marketing ecc.): quante definizioni per un lavoro ad elevata qualificazione presso grandi e piccole organizzazioni pubbliche e private!

A distanza di anni dalla prima inchiesta sulla situazione italiana,<sup>1</sup> sono tornata a interrogare, con brevi interviste, alcuni fra i soci del Gruppo dei documentalisti italiani dell'industria farmaceutica e degli istituti di ricerca biomedica (GIDIF, RBM) che più recentemente si sono avvicinati alla professione. I punti toccati nelle interviste si riferiscono alle linee principali del lavoro attualmente svolto, allo spazio fisico e virtuale a disposizione per i servizi agli utenti; inoltre sono state fatte alcune domande su come vengono intese le buone norme di documentazione, la certificazione e i riferimenti utilizzati come aggiornamento della professione.

Gli intervistati di questa prima parte sono tutti appartenenti all'industria farmaceutica (un'azienda italiana, la filiale italiana di un'azienda americana e la filiale italiana di un'azienda francese). Sono un campione rappresentativo della realtà dell'associazione cui sono iscritti da cinque, otto e dieci anni: Francesca Gualtieri (F.G.), responsabile della biblioteca e del servizio documentazione di Rottapharm Spa; Lucia Fantini (L.F.), medical information manager e responsabile del servizio scientifico di Eli Lilly; Paolo Coccia (P.C.), information specialist di Ipsen Spa.

Se fino a pochi anni fa si usava ripetere un antico motto di saggezza, ossia "La conoscenza è di due tipi: o conosciamo un soggetto noi stessi oppure sappiamo dove è possibile trovare informazioni su di esso",<sup>2</sup> oggi la situazione è molto più complicata.

Il lavoro di chi opera nell'industria è poco conosciuto, sia perché riguarda ambienti e un numero di utenti apparentemente più piccoli rispetto al lavoro di chi opera in una biblioteca pubblica, sia perché è ritenuto riservato dagli stessi operatori. Le informazioni con cui si trova a operare il documentalista d'azienda sono di fatto sensibili sia per tipologia sia in relazione al fine della persona che ne fa richiesta (figura 1). Nel ciclo di gestione dell'informazione scientifica (figure 2 e 3), in realtà, la quantità di informazioni ricercate e

prodotte è altissima, gli utenti sono i più vari per cultura e lavoro e aggiornatissimi sulle nuove tecnologie. La velocità di reperimento e trasmissione delle informazioni è inoltre molto importante, così come il mezzo sul quale viene materializzato. Il messaggio informativo spesso deve potersi rapidamente inglobare in dossier e banche dati interne.

Nell'industria i documentalisti producono e contribuiscono a produrre informazioni a supporto delle strategie competitive aziendali: si parla infatti di *competitive intelligence*, ed è questa la base di partenza per affrontare qualsiasi argomento: nell'attuale economia della conoscenza e dell'esperienza le aziende hanno bisogno, cercano e utilizzano dati e informazioni a fini sia di conoscenza che di business.

*Puoi descrivere le linee principali del tuo lavoro in azienda, sia quello reattivo che quello proattivo?*

F.G. – Il lavoro principale da svolgere quotidianamente è rispondere con precisione nel minor tempo possibile ai quesiti. Per soddisfare le esigenze e le richieste dei miei utenti occorre sicuramente pazienza, perspicacia e tanta professionalità; bisogna leggere al di là della domanda, intuendo aspettative e orientamenti. Ai ricercatori si deve offrire un servizio intuitivo e immediato, facile da fruire. Il servizio del mio reparto è "virtuale", attraverso la posta elettronica vengono evase tutte le richieste d'informazione corporate, nel contempo si offre consulenza e assistenza nelle consultazioni online (e-journal, alert, database, news alerting ecc.). Il lavoro non si esaurisce qui, la parte di maggior responsabilità si

svolge dietro le quinte: gestione dei contatti con i fornitori, contrattazione degli accordi con le case editrici, rinnovi degli abbonamenti, acquisizione di nuove fonti, consolidamento e aggiornamento dei cataloghi, delle bibliografie monografiche sui nostri prodotti e sui competitor. Le tecnologie e le conoscenze informatiche sono per me vitali nella soddisfazione dei bisogni dei miei utenti.

L.F. – Avendo il doppio ruolo, medical information manager e responsabile del servizio scientifico, vivo quotidianamente entrambe le esperienze: servizio reattivo, rispondendo a una specifica domanda, a un preciso bisogno di informazione di un interlocutore; servizio proattivo, preparando e supportando con informazioni e documentazione il contenuto della pubblicità di un medicinale che poi viene trasmesso a coloro che devono operare le scelte finali.

Riporto direttamente al direttore medico e la struttura, costituita da altre sette persone, è in prevalenza dedicata al contatto con l'esterno, operatori sanitari ed eventualmente pazienti o familiari. Per la criticità del contatto è dato ampio rilievo alla formazione del gruppo, sia tecnica che scientifica.

P.C. – Al lavoro di documentalista in una piccola azienda farmaceutica locale si sommano numerose funzioni per utenti differenti, che comportano la realizzazione di diversi servizi.

A contatto con utenti locali e con utenti dislocati sul territorio a livello nazionale e internazionale, l'attività si svolge esclusivamente attraverso la realizzazione di strumenti e servizi elettronici. Nel mondo farmaceutico l'informazione medica re-

cente ha la priorità su tutto il resto, pertanto la mia attenzione è rivolta a tali informazioni, interrogando banche dati a pagamento o navigando sul web. La gestione avviene tramite l'invio immediato dell'informazione (alert, report o executive summaries) e l'archiviazione su banche dati interne, web-based (*congresses database*) o su strumenti di condivisione dell'informazione selezionata e/o commentata che coinvolgono anche l'utente (sito web aziendale, extranet o intranet, blog sofisticato, bollettini periodici). Poi segue l'attività di routine che consiste nel conservare (memoria storica di una azienda) e archiviare, per rendere sempre accessibile e disponibile l'informazione raccolta. A ciò si affianca l'attività di recupero remoto della documentazione scientifica non posseduta (document delivery). Un ultimo e importante impegno che assume sempre più importanza riguarda l'aggiornamento degli utenti. I mezzi e i contenuti informativi evolvono in fretta e in modo tumultuoso, mentre il tempo a disposizione è sempre lo stesso. Sia per noi professionisti sia per gli utenti risulta necessario rimanere aggiornati sulle novità tecnologiche e medico-scientifiche.

L'industria farmaceutica opera in un contesto altamente competitivo, centrato sull'innovazione e sullo sviluppo di servizi ad alto valore aggiunto, basati su un elevato contenuto informativo. Da queste prime risposte risulta evidente il fatto che, in relazione al posizionamento e all'ampiezza dell'azienda, il reparto può essere costituito da un gruppo di persone coordinate da un responsa-

Fig. 1 – Alcuni esempi di informazioni ricercate

- Stato di sviluppo di una molecola.
- Trend di manifestazione di nuove malattie.
- Correlazione fra patologie di diversa frequenza in popolazioni diverse e in differenti aree del mondo.
- Trattamento con una specifica terapia innovativa rispetto a quelle già esistenti.
- Nuove normative per supportare la registrazione di un prodotto.
- Informazioni basate sull'evidenza, da utilizzare nella preparazione di protocolli clinici.

Fig. 2

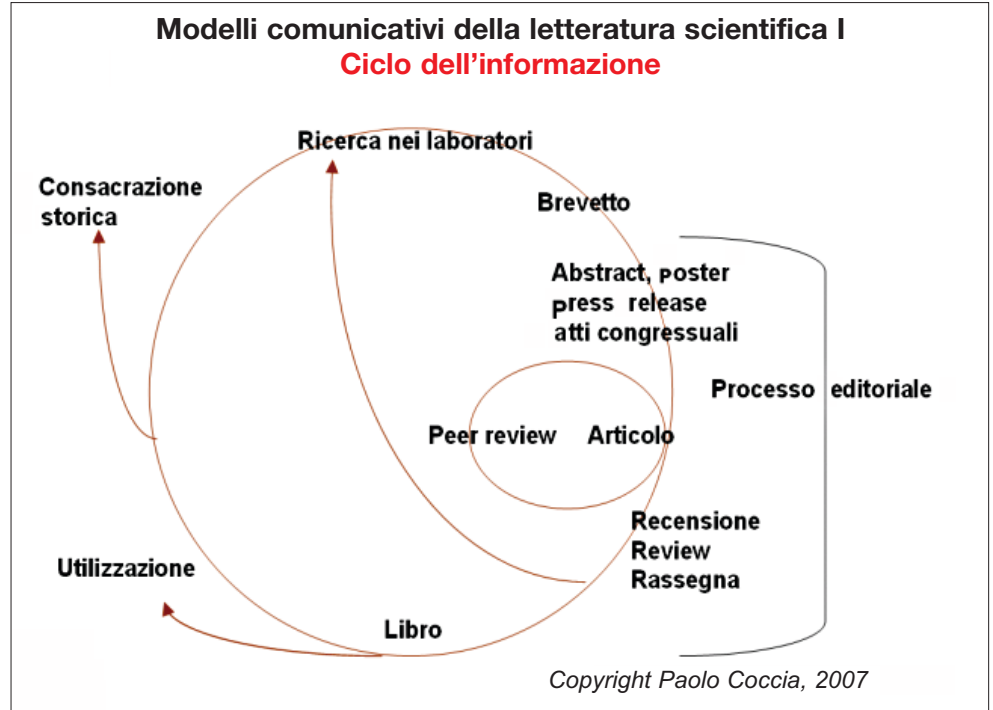


Fig. 3



bile o da un'unica figura, il responsabile stesso, che svolge tutte le attività necessarie al buon funzionamento del servizio (organizzative, progettuali, gestionali tecniche e routinarie).

Il responsabile è una figura manageriale con competenze tecnico-professionali specifiche e con un'ampia visione dei processi di business, delle normative e del mercato in cui opera l'azienda. L'identità del lavoro è non solo strutturata dall'azienda, dalla qualifica contrattuale e dalla posizione nella organizzazione, ma anche dalla capacità del documentalista di creare ed erogare servizi di qualità, fatti sia per singoli dipartimenti e molto più frequentemente per singoli manager.

*Quale "spazio" fisico e virtuale hai in azienda per svolgere il tuo lavoro?*

F.G. – In azienda ho a disposizione un'area della intranet aziendale dove offro i servizi on-line (abbonamenti elettronici, alert, banche dati, bibliografie monografiche, un catalogo dei libri presenti in biblioteca con un servizio di prenotazione e di prestito). Comunico sia con i reparti/clienti in sede sia con le filiali attraverso la posta elettronica. Mi avvalgo di varie tecnologie informatiche per aggiornare file e pacchetti d'informazioni e consulto varie banche dati via web. Cerco di soddisfare le esigenze degli utenti oltre l'immediatezza; non mi fermo al document delivery ma creo alert di aggiornamenti continui e faccio circolare le informazioni anche ad altri reparti.

L.F. – Lo spazio "fisico" disponibile è un open space commisurato alla disponibilità aziendale e gli armadi

sono sufficienti per la documentazione corrente.

Lo spazio "progettuale" è in progressiva crescita negli anni, ma spesso carente rispetto alle potenzialità.

P.C. – Il vantaggio di essere in una filiale piuttosto che in una grande azienda consiste nell'opportunità di avere una collocazione propria, una visibilità e un ruolo che si riverberano su tutte le funzioni aziendali. La mia collocazione non è solamente fisica (ufficio di documentazione e biblioteca) ma anche virtuale, attraverso la gestione di un sito web aziendale e un blog. Naturalmente la dimensione sovranazionale dell'azienda facilita la partecipazione a gruppi di lavoro internazionali dove condividere, scambiare e progettare nuovi strumenti informativi e affrontare problematiche complesse e articolate impossibili da realizzare a livello locale. Mi riferisco alla possibilità di discutere, definire, realizzare nuove architetture informative (pagine web dedicate, database interni), sperimentare nuovi modelli comunicativi (blog).

*Quali sono i tuoi punti di riferimento scientifico e documentalistico per il continuo aggiornamento professionale? Hai letto recentemente un articolo che ti è servito in particolare modo per la tua professione?*

F.G. – Il mio punto di riferimento principale per l'aggiornamento professionale è il web. Utilissimo è lo scambio tra colleghi che trovo in seno alle associazioni professionali (GIDIF, AIB, EAHIL ecc.).

Leggo molte riviste e ho costruito attraverso la tecnologia RSS degli alert su tematiche che riguardano la professione.

L'ultimissimo lavoro letto è *BMJ 2006 (333): 1143-1145 – Googling for diagnosis – use of Google as diagnostic aid: internet based study.*

Tuttavia la letteratura letta e studiata su vari argomenti è molto vasta e difficile da enucleare esaustivamente.

L.F. – Il rapporto diretto con quanto il mercato dell'informazione offre è, a mio giudizio, sicuramente il mezzo migliore per acquisire maggiori competenze ed essere sempre in linea con le aspettative di chi sarà l'interlocutore finale. Occorre distinguere tra interesse manageriale e interesse di approfondimento tecnico-scientifico, là dove, come nel mio caso, il servizio di informazione è suddiviso tra più funzioni con mansioni diverse ma sinergiche. I mezzi migliori per ottenere quanto prefissato sono, ad esempio, congressi o incontri tra tecnici, fermo restando che le pubblicazioni di settore rimangono uno strumento essenziale per verificare il punto della situazione condiviso nella comunità di riferimento.

P.C. – L'aggiornamento è itinerante e serendipico. L'associazione, in questo caso il GIDIF, rappresenta un riferimento importante per la crescita continua della propria competenza e conoscenza professionale. Occorre infatti un'ancora per tenere i contatti, scambiare esperienze, aggiornarsi, altrimenti ci si perde nel mare magnum del mondo della comunicazione e dell'informazione. La mailing list dell'AIB è un ottimo punto di riferimento per seguire le novità quotidiane provenienti dal mondo dell'informazione. Occupano sempre più spazio anche i portali web (Free Pint Digest, ResourceShelf) e i blog sono ormai nuove e

preziose fonti imprescindibili, da consultare e visitare regolarmente.

Mi ha molto colpito la presentazione, pubblicata a testo completo sul web di Alberto Salarelli, "*The mailing of memory: le risorse elettroniche e la perdita del senso del tempo*, 51° Congresso nazionale AIB, 2004, (<http://www.aib.it/aib/congr/c51/salarelli.htm>). L'autore sostiene, con ragione, che le nuove tecnologie non solo hanno abbattuto le barriere fisiche dello spazio ma anche quelle del tempo, del passato e del futuro.

*Come si riconosce la "buona informazione/documentazione", quella di qualità che proponi e prepari per i clienti del tuo servizio? Quali sono le tue linee guida di buona documentazione? E come trasmetti i risultati ai tuoi clienti?*

F.G. – Fornire della buona documentazione non è semplice: ci sono tante variabili da tenere in considerazione. Essendo un *one person library* ho dovuto standardizzare le mie azioni e le mie risposte; sto preparando la stesura finale delle mie Standard Operating Procedures. Inoltre le tecnologie sempre più avanzate mi permettono di rispondere in tempi brevi agli utenti. Uso moltissimo la comunicazione via e-mail.

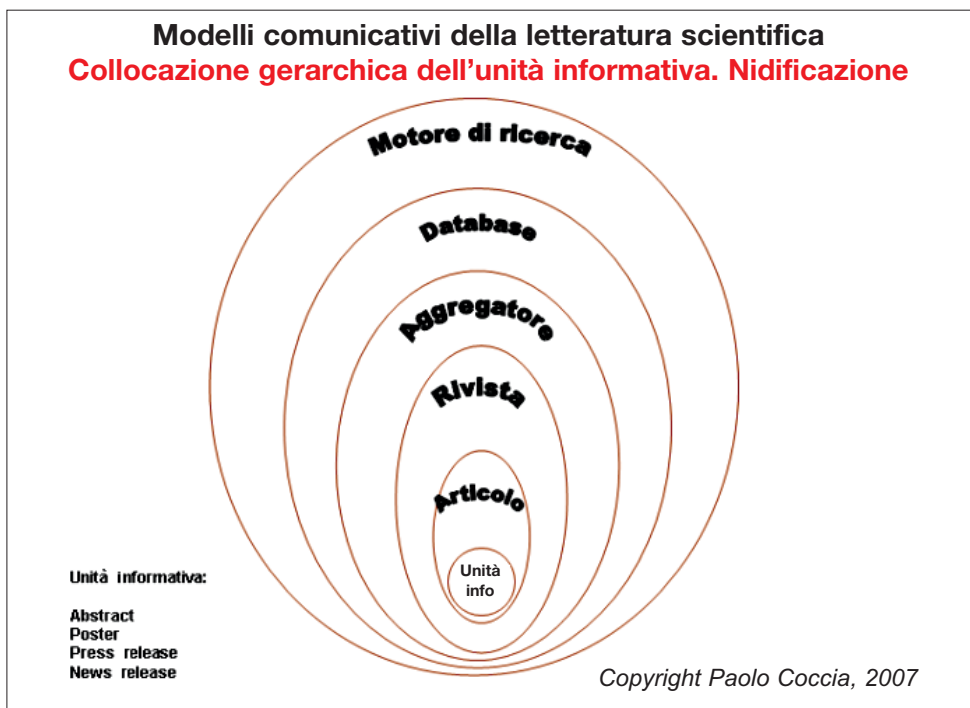
L.F. – Questo è un quesito fondamentale: sulla funzione reattiva abbiamo linee guida interne, incluso auditing, che sostanzialmente si legano ai concetti di informazioni "updated", "balanced", "not promotional" e "transparent".

Sulla funzione proattiva le linee guida interne danno molto peso a un'informazione "aggiornata, consistente e conforme a RCP [Riassunto

Fig. 4

| Completezza                | Autorevolezza                                  | Esaustività<br>Attendibilità  | Chiarezza                   | Accortezza  | Rilevanza             | Utilità                                    | Tempestività                   |
|----------------------------|--|---|-----------------------------|---|-----------------------|--|--------------------------------|
| Ci sono tutti gli elementi | Chi è l'autore<br><br>Da dove viene la notizia | Compiutezza<br><br>Credibilità<br>Convincente<br>Ampio<br>Approfondito<br>Soddisfacente | Comprensibilità<br>Evidenza | Minuziosità<br>Competenza<br>Valido<br><br>Rigoroso<br><br>Esatto | Originalità<br>Valore | Crescita delle conoscenze<br>Miglioramento | Immediatezza<br><br>Freschezza |
| Che cosa?                  | Chi? Dove?                                     | Che cosa?   | Che cosa?                   | Che cosa?   | Che cosa?             | Perché?                                    | Quando?                        |

Fig. 5



delle Caratteristiche di Prodotto, ndr]". Nella mia azienda, poi, c'è anche un processo interno multifunzionale di approvazione, come del resto avviene nella maggioranza delle altre società. P.C. – Nel campo medico è “relativamente” semplice individuare la buona informazione rispetto ai rumors e all'overload informativo. In primo luogo occorre seguire le regole della Evidence-Based Medicine, cioè selezionare quella letteratura che risponde a determinati

criteri di qualità che la rendono immediatamente fruibile a beneficio dell'utente (sanitario, informatore medico-scientifico, ricercatore, medico). Esistono tre criteri che vanno tenuti in considerazione ogni volta che occorre cercare una determinata informazione medica (unità informativa):  
1) Il criterio di valutazione esterna. L'impact factor della rivista e un editorial board di specialisti riconosciuti a livello internazionale, il cosiddetto

servizio di revisione arbitrata (peer-review service), e l'assenza di conflitti d'interesse da parte degli autori.  
2) Il criterio di valutazione interna. Definisce specificamente la qualità dell'informazione (figura 4).  
3) Il criterio di indicizzazione dell'informazione. Non basta infatti che un documento sia ben scritto e che risponda ai criteri di qualità se questo è irraggiungibile, per esempio sepolto in Gigabytes di spazio web. La figura 5 mostra un esempio

della possibile nidificazione dell'unità informativa nel web. Il rapporto con l'utente avviene poi nei modi più diversi. Il criterio principe è la tempestività con cui si soddisfano le richieste.

*Pensi che GIDIF, RBM sia un buon punto di riferimento per la professione? Sei stato e/o sei coinvolto in attività dell'associazione? GIDIF, RBM partecipa al progetto di valorizzazione della professione di CERTIDoc Italia. Cosa ti aspetti dalla certificazione e quali vantaggi pensi possa portare?*

F.G. – Ho ricevuto molti stimoli e buone idee dall'associazione. Partecipo a un gruppo di studio su PubMed. Per quanto concerne la certificazione, non esistendo una laurea o un corso di studi per documentalisti in campo biomedico è importante riconoscere con una certificazione un lavoro che si costruisce con tanto studio e dedizione. In un'era di “globalizzazione” valgono le competenze certificate più dei diplomi. D'altra parte è anche l'orientamento dell'istruzione scolastica di oggi, dove tutte le scuole sono licei e le abilità si stabiliscono con i crediti. L.F. – Sono assolutamente convinta della centralità del GIDIF, RBM, e faccio parte

del direttivo. Non escludo però che associazioni quali il DIA (Drug Information Association) siano altrettanto importanti.

Per quanto riguarda il progetto CERTIDoc Italia ritenere che sia importante definire persone certificate secondo criteri uniformi nel settore, con una professionalità riconosciuta e riconoscibile. Insomma un mestiere da non lasciare al caso o alle volontà del momento.

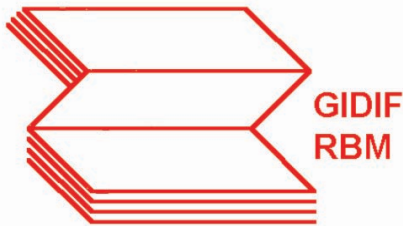
P.C. – Occorre fare riferimento a un'associazione, nel nostro caso il GIDIF, RBM, perché può essere un ottimo punto per la sollecitazione all'aggiornamento, al confronto tra esperienze, come fonte di risorse finanziarie, umane, di expertise; offre l'opportunità di approfondire tematiche e argomenti emergenti. Ad esempio, il corso sullo sviluppo delle capacità negoziali recentemen-

te organizzato da GIDIF, RBM ha permesso di approfondire un aspetto importante della professione poco noto e forse trascurato.

Ho recentemente aderito al gruppo di studio su PubMed che ci consente di studiare i nuovi strumenti tecnologici che la banca dati mette a disposizione.

La certificazione a livello europeo è, e dovrà essere, sempre più un *must* per tutti i documentalisti e bibliotecari italiani: uno strumento di difesa dell'esperienza acquisita e del profilo professionale raggiunto, un riconoscimento univoco della propria professionalità che migliorerà le nostre capacità e aspettative contrattuali.

Un ultimo aspetto non secondario che aiuta ad accrescere la nostra visibilità/capacità contrattuale riguarda non



solo l'esperienza acquisita e certificata, ma anche la nostra capacità di pubblicare su libri, riviste e web; di distillare le nostre migliori esperienze e condividerle con gli altri utenti e/o colleghi.

Per chi lavora "da solo" le iniziative delle associazioni sono un supporto importante: un'associazione, infatti, costituisce una rete di professionisti per discutere e scambiare conoscenze e novità, ed è allo stesso tempo una fonte di iniziative e attività importanti per l'aggiornamento professionale su temi trasversali.

Dalla certificazione ci si aspetta quello che fino ad oggi

non è stato raggiunto: una nuova identità ottenuta mettendo a frutto tutte le esperienze e i crediti acquisiti tramite corsi ed esami certificati ufficialmente e quindi riconosciuti a livello sia nazionale che europeo.

*Annalisa Cambini*

Medical information consultant  
annalisa.cambini@fastweb.it

### Note

Ringrazio i colleghi e soci del GIDIF, RBM che hanno partecipato a questo lavoro.

<sup>1</sup> STUDY GROUP GIDIF-RBM – ITALIAN GROUP OF DOCUMENTALISTS IN THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY AND BIOMEDICAL RESEARCH INSTITUTES, *Documentation services and the documentalist's job in Italy in the Nineties*, "Drug Information Journal", 28 (1994), p. 557-564.

<sup>2</sup> "Knowledge is of two kinds. We know a subject ourselves, or we know where we can find information on it" (Samuel Johnson, 1709-1784).