

Documentalisti a confronto – 2

Prosegue l'inchiesta che raccoglie le "voci da dentro la professione"

Per ampliare lo scenario delle dinamiche in corso nel mondo della professione, prosegue l'itinerario attraverso i diversi ambienti in cui si svolge il lavoro dei documentalisti. Nella prima parte di questa inchiesta¹ ho intervistato professionisti dell'informazione che lavorano nell'industria farmaceutica. Essi hanno raccontato il loro percorso di esperienze e di lavoro che si svolge in un contesto per lo più simile, cui ognuno applica la propria specificità. In questa seconda parte ho intervistato professionisti che fanno lavori apparentemente simili, i bibliotecari, ma in contesti completamente diversi: Tiziana Villa (T.V.), bibliotecaria, Zambon Group; Letizia Sora (L.S.), responsabile tecnico, Biblioteca della Facoltà di Farmacia dell'Università di Parma, e Luisa Fruttini (L.F.), responsabile del Servizio bibliografico e informativo dell'Istituto zooprofilattico sperimentale dell'Umbria e delle Marche.

Qual è stato il tuo percorso per arrivare alla professione?

T.V. – Ero molto giovane quando mi si è presentata la possibilità di lavorare in una biblioteca scientifica e ho colto l'occasione. Il mio percorso è costituito da una lunga attività e da una crescita progressiva che, grazie a capacità organizzative, corsi di formazione e all'insegnamento dei miei superiori, mi ha permesso di passare dalla sola gestione degli abbonamenti alle rivi-

ste alla gestione completa della biblioteca, sfruttando tutte le possibilità offerte dall'informatica.

L.S. – Mi sono laureata in Lettere moderne a Bologna con una tesi in archivistica. Già durante gli anni dell'università pensavo che mi sarebbe piaciuto molto lavorare in biblioteca, anche se non ho orientato il mio corso di studi in modo specialistico verso la biblioteconomia.

L.F. – Mi sono laureata in Lettere presso l'Università degli studi di Perugia e ho successivamente conseguito il master in gestione e direzione di biblioteca (Università Cattolica di Milano). Ho potuto usufruire di una borsa di studio presso l'Università degli studi di Perugia subito dopo la laurea, con incarico al Centro studi medioevali per la redazione del catalogo dei manoscritti datati in Umbria fino al 1500. Attualmente sono responsabile del servizio bibliografico-informativo-editoriale dell'Istituto zooprofilattico sperimentale dell'Umbria e delle Marche di Perugia.

Le precedenti esperienze di studio e di lavoro sono state una risorsa importante per il tuo lavoro?

T.V. – Tutti i compiti che mi sono stati affidati mi hanno aiutato ad ampliare conoscenze e competenze. Ho lavorato in vari ambiti con richieste diverse per informazioni diverse. Al ruolo di bibliotecaria si è aggiunto

negli anni più recenti quello di archivistica dell'Archivio centrale dei dossier di ricerca dell'azienda, organizzato secondo la normativa GxP (Good Laboratory and Clinical Practices), ruolo che richiede capacità organizzative e molta precisione.

L.S. – La mia formazione è avvenuta "sul campo", cominciando a lavorare, subito dopo la laurea, con contratti a termine o come volontario presso biblioteche comunali e poi, dopo un concorso pubblico, all'università, prima di Trento e poi di Parma. Molto utile per la formazione si è dimostrata negli anni la possibilità di frequentare corsi di aggiornamento.

L.F. – Le esperienze effettuate presso l'università mi hanno consentito di avvicinarmi alla complessa problematica della gestione del patrimonio informativo e documentale, partendo da un approccio storico-archivistico per arrivare a trattare poi materiale prevalentemente scientifico.

Considero questa diversità d'approccio molto importante e formativa. La modalità di gestione del materiale documentale è profondamente cambiata nel tempo, richiedendo un aggiornamento continuo che dura tuttora.

Puoi descrivere le linee principali del tuo lavoro in azienda/istituto, sia quello reattivo che quello proattivo? Quale "spazio" hai per svolgere il tuo lavoro?

T.V. – Fornisco agli utenti (ricercatori e manager) un servizio rapido di document delivery, gestisco gli abbonamenti alle riviste scientifiche e non, recupero informazioni su richiesta e segnalano nuovi congressi su temi aziendali, articoli pubblicati in letteratura sui prodot-

ti dell'azienda. Gestisco l'Archivio centrale GxP.

Lo spazio fisico disponibile è quello della biblioteca, dell'Archivio centrale e uno spazio sulla intranet aziendale, dove mantengo un sito dedicato per l'utilizzo virtuale di tutti i servizi.

L.S. – Dal 1994 sono responsabile tecnico della Biblioteca della Facoltà di Farmacia dell'Università di Parma (il responsabile scientifico è un docente). Mi occupo del coordinamento generale (insieme a me lavorano in biblioteca due colleghe), tengo i contatti con l'ufficio di coordinamento delle biblioteche universitarie e con altre biblioteche e uffici interni all'università, partecipo a gruppi di lavoro. Una parte delicata della mia attività prevede la gestione del budget. Mi occupo inoltre degli ordini di materiale bibliografico, di catalogazione in misura sempre minore (poiché le nuove acquisizioni sono meno frequenti a causa dei tagli al budget), dell'accoglienza e dell'orientamento degli utenti. Questa è la parte del mio lavoro che negli ultimi anni mi ha dato maggiore soddisfazione. Ritengo di avere a disposizione, nel complesso, abbastanza "spazio" per svolgere il mio lavoro, sia "fisico" (un ufficio, una pagina web per la biblioteca all'interno del sito dell'università), che operativo (partecipazione a gruppi di lavoro, corsi di aggiornamento e convegni esterni), come pure nella gestione e organizzazione del mio lavoro quotidiano e dei rapporti con l'utenza.

L.F. – La nostra biblioteca è una struttura direttamente collegata alla direzione scientifica dell'ente come strumento di supporto alla ricerca. È organizzata come un servizio

bibliografico e editoriale allo stesso tempo, nel senso che gestiamo le risorse bibliografiche ma ci preoccupiamo anche di fornire informazioni ai nostri utenti in settori specifici attraverso la nostra rivista elettronica e servizi che mettiamo in campo anche con l'aiuto di volontari in servizio civile.

Sotto questo aspetto siamo forse un po' atipici, ma negli ultimi tempi abbiamo assistito a notevoli cambiamenti, soprattutto nel tipo di utenza e nelle modalità di accesso al servizio. In pratica i nostri utenti si sono "smaterializzati". La politica dell'ente prevede un accesso alle basi di dati scientifiche biomediche e alle riviste dalle postazioni di lavoro dei ricercatori. Pertanto la biblioteca è diventata un centro erogatore di servizi avanzati, ma non c'è quasi più bisogno di recarsi fisicamente nei nostri locali di lettura se non per la consultazione di monografie e riviste cartacee (ne abbiamo ancora) o per effettuare particolari ricerche con l'aiuto del personale di biblioteca. Oltre ai ricercatori dell'ente, molti studenti vengono da noi per raccogliere dati per tesi e altri elaborati.

Ci sono stati poi altri cambiamenti che hanno coinvolto l'attività di gestione dello stesso patrimonio bibliografico che si è anch'esso virtualizzato. Gestiamo abbonamenti che comprendono migliaia di riviste elettroniche e grazie anche ai fondi messi a disposizione dal Ministero della salute con il Sistema Bibliosan – nato da un progetto di ricerca finalizzata nell'anno 2003 e che oggi raccoglie più di sessanta strutture di ricerca – disponiamo di un potenziale informativo davvero di prim'ordine, che co-



pre praticamente ogni aspetto dell'attività di ricerca e permette di accedere agli organi di stampa più autorevoli sul piano scientifico.

Smaterializzazione degli utenti, virtualità del possesso, sembra che il nuovo spazio bibliografico non sia privo di insidie. La dirigenza degli enti sanitari si interessa a questa evoluzione?

L.F. – Le insidie ci sono, d'altra parte questo è un trend che non si può invertire. Ma l'odierna situazione ha in sé anche molti aspetti interessanti e grandi opportunità. Le biblioteche scientifiche stanno diventando erogatrici di servizi sempre più "centrali" rispetto all'attività istituzionale. Alcuni dirigenti sembrano non volersene ancora accorgere, ma un interesse da parte dell'ente è presente. Prova ne è che, pur con qualche difficoltà, gli enti di ricerca investono nell'informazione bibliografica cifre ancora considerevoli, fronteggiando una situazione caratterizzata da un monopolio di fatto degli editori e un costo crescente degli abbonamenti.

A volte è però difficile comunicare le reali esigenze di questo settore agli organismi di gestione istituzionali. Il bibliotecario è spesso "sottoinquadro": non esiste, in questo momento, una valutazione (o rivalutazione) della figura professionale e la debolezza del responsabile del settore bibliografico si riflette sul servizio stesso. In pratica se non si è in condizioni di perorare in modo paritetico le "cause" afferenti al proprio lavoro si finisce fatalmente per essere emarginati e acquisire risorse umane e informatiche quando sono state ormai soddisfatte tutte le altre esigenze dell'ente.

Quali sono i tuoi punti di riferimento scientifico e documentalistico per il continuo aggiornamento professionale?

T.V. – Principalmente riviste, associazioni, convegni, forum, siti web.

L.S. – Sono iscritta alla lista di discussione AIB-CUR (fonte di informazioni professionali molto utili) e partecipo abitualmente ai convegni del GIDIF, RBM e dell'EAHIL.

L.F. – Dedico una parte significativa del tempo a mia disposizione allo studio di documentazione scientifica reperibile prevalentemente attraverso la rete. Partecipo a convegni e manifestazioni di settore. Anche organizzarne alcune può costituire una fonte di informazioni di prim'ordine, per i contatti con professionisti e ricercatori del settore biblioteconomico e scientifico.

Sei iscritta a GIDIF, RBM. Pensi che GIDIF, RBM sia un buon punto di riferimento per la professione? Cosa ti aspetti dal progetto CERTIDoc Italia?

T.V. – Sono iscritta da circa vent'anni all'associazione, e attualmente faccio parte del comitato per il catalogo GIDIF, RBM. L'associazione è senz'altro un punto di riferimento per la professione. È un network di esperienze che aiuta a migliorare il proprio lavoro e ad essere sempre aggiornati grazie ai convegni, workshop, giornate di studio che offre. Per quanto riguarda la certificazione mi aspetto di potermi certificare a livello 2: "Tecnico di informazione e documentazione". Questo mi permetterà di essere riconosciuta come professionista europea e mi darà la possibilità di avere un curriculum ben delineato da sottoporre per la mia carriera lavorativa in Italia e all'estero.

L.S. – La biblioteca dove lavoro è iscritta a GIDIF, RBM dal 2005; io personalmente sono coinvolta nell'attività di un gruppo di lavoro GIDIF, RBM dalla fine del 2005 e trovo in generale la partecipazione alla vita dell'associazione e ai convegni molto stimolante per lo scambio di esperienze con colleghi, appartenenti a istituzioni di-

verse dalla mia oppure ad aziende private. Per quanto riguarda la certificazione, ritengo che essa consenta innanzitutto a noi professionisti dell'informazione di vedere valorizzata la nostra professionalità (ancora purtroppo abbastanza misconosciuta), inoltre penso ci possa aiutare anche a essere riconosciuti nel resto del-

l'Unione europea, favorendo così la mobilità comunitaria.

L.F. – Le esperienze ultimamente effettuate anche in ambito GIDIF, RBM hanno indicato come il punto nodale della qualità informativa sia un argomento che nel settore delle biblioteche scientifiche delle industrie farmaceutiche e degli istituti

di ricerca biomedici assume oggi un particolare valore. La formazione promossa dall'associazione per i propri iscritti, e in generale per i documentalisti coinvolti nel settore della ricerca in medicina, e la partecipazione diretta all'iniziativa CERTIDoc Italia ne sono un tangibile esempio.

Esiste a mio avviso un'area di interazione con caratteristiche interdisciplinari fra documentalisti d'azienda pubblica e privata. La grande crescita a cui abbiamo assistito in questi ultimi anni è sicuramente dovuta in gran parte alla collaborazione fra bibliotecari e documentalisti appartenenti ad aree disciplinari eterogenee, pur facendo parte del settore sanitario.

In questo modo si è stati in grado di mettere insieme un costruttivo rapporto di cooperazione fra istituti di ricerca di medicina veterinaria, quali gli istituti zooprofilattici sperimentali, che hanno costituito già da diversi anni una rete di condivisione di risorse, istituti di ricerca in medicina umana, quali gli istituti di ricovero e cura a carattere scientifico, l'Istituto superiore di sanità, istituzioni universitarie e aziende farmaceutiche.

Il bibliotecario si trova così a gestire una complessa richiesta informativa, che coinvolge ambiti trasversali in cui veterinari, medici, farmacisti, informatici e documentalisti devono interagire.

Sorge allora la necessità di programmi come CERTIDoc Italia, a cui lo stesso GIDIF, RBM partecipa, che porta vantaggi anzitutto sul piano della qualità e del servizio, motivando gli operatori a un miglioramento e a un aggiornamento continuo, e a mettere in campo una professionalità al passo con i tempi.

Come si riconosce la "buona informazione/documentazione"? Quali sono le tue linee guida di buona documentazione? E come trasmetti i risultati ai tuoi utenti?

T.V. – La buona informazione è quella che si recupera da fonti "validate e autorevoli"; è chiara, organizzata, mirata all'esigenza dell'utente. I risultati li trasmetto in forma elettronica direttamente all'utente o attraverso l'intranet aziendale. Le mie linee guida di buona documentazione sono:

- per la document delivery: fornire un servizio rapido;
- per la catalogazione dei volumi: attenermi alla classificazione della National Library of Medicine (utilizzando il MESH) o in alcuni casi alla catalogazione della Library of Congress;
- per l'archiviazione dei documenti interni: le normative vigenti per archivi normati e validati in ambito GxP.

L.S. – Lavorando all'università, non sono io da sola a occuparmi di fornire "buona informazione/documentazione" ai miei utenti, ma questo compito è più che altro a carico dell'ufficio di coordinamento delle biblioteche dell'università insieme a una commissione biblioteche. Per quanto mi riguarda, cerco di tenere informati, soprattutto tramite e-mail, gli utenti (professori, ricercatori, assegnisti e dottorandi) sulle novità riguardanti le risorse informative, gratuite o a pagamento, a loro disposizione.

L.F. – Sul piano operativo, con i nostri utenti abbiamo utilizzato una modalità di informazione basata su messaggi diffusi via e-mail e tramite lo spazio web della biblioteca. Ci siamo posti anche l'obiettivo di coinvolgerli in eventi formativi spe-

Regole generali per una prassi di buona documentazione (una proposta)

Obiettivo – Seguire una prassi corretta facilita l'uso, la consultazione e la conservazione delle informazioni e ne scoraggia un utilizzo non corretto.

Come operare – Occorre descrivere i metodi di raccolta e le fonti delle informazioni, i riferimenti bibliografici, la loro copertura temporale e geografica, i controlli di qualità utilizzati. Nel caso di informazioni contenute in un archivio cartaceo o informatizzato descrivere la struttura del sistema e nel caso particolare di basi di dati relazionali fornire una descrizione sia della struttura della base sia delle relazioni fra le singole unità informative.

Catalogazione delle informazioni e dei documenti – Bisogna descrivere se si tratta di materiale confidenziale, il tipo di catalogazione e le regole di riferimento sia interne che esterne, nazionali e internazionali, quando necessario. Occorre mantenere aggiornato l'elenco dei codici utilizzati, dei concetti, delle parole chiave e delle relazioni semantiche, dei loro limiti temporali e della loro valenza o peso, se tale parametro viene applicato.

In contesti validati – Se il sistema informatico utilizzato come contenitore di informazioni e documenti è stato validato secondo le normative di qualità vigenti nel settore, occorre descrivere il progetto da cui è originato il sistema; la provenienza delle informazioni originarie; la storia del sistema; gli sponsor e il fine ultimo del progetto; il metodo di raccolta delle informazioni; i nominativi, le qualifiche e le firme elettroniche delle persone che inseriscono, approvano e archiviano le informazioni e i documenti; gli accessi autorizzati; le modifiche e le successive versioni sia del sistema che della struttura dei dati e delle loro relazioni, oltre alle normative di riferimento sempre aggiornate.

cifici che possono essere di particolare importanza per gestire le risorse documentali in prima persona, come attualmente è richiesto. Quello della formazione dell'utente è il punto fondamentale intorno al quale ruota tutto il mondo delle biblioteche scientifiche oggi. Proprio per sostenere l'attività di informazione dei ricercatori abbiamo accreditato numerosi eventi, come quello sulla "Pubblicazione scientifica in medicina, tools per l'autore" (2006) e il corso "L'informazione scientifica in rete. Il Sistema Bibliosan del Ministero della salute" (2007) nell'ambito del programma di Educazione continua in medicina (ECM) del Ministero della salute. Un utente esperto, in grado di comprendere i problemi e le metodologie dell'informazione scientifica, rappre-

senta un forte promotore dell'attività bibliografica di un ente ed è anche l'unica garanzia che risorse costose, come i database scientifici e gli e-journal, non vengano sottoutilizzate.

Le esperienze fin qui descritte, sia nella prima che nella seconda parte di questo studio, ci raccontano di una professione molto articolata, viva e in continua evoluzione. Fare il documentalista non è più un lavoro da pionieri in Italia, come poteva essere venticinque o trent'anni fa. Di questa professione tuttavia le organizzazioni aziendali pubbliche e private non sanno molto e tendono a ricondurla per lo più a due profili: quello di documentalista generico e quello di bibliotecario-archivista.

Abbiamo potuto constatare

però da queste testimonianze che nel vissuto i ruoli non sono così definiti come nel passato e le attività vecchie e nuove dell'una e dell'altra identità si mescolano, delineando nuove differenti strade in una contaminazione continua, con comportamenti che prendono idee e nuovi spunti da tecniche comportamentali manageriali di solito attribuite ad altre figure professionali.

Tutti i professionisti intervistati nella prima e nella seconda parte dello studio hanno testimoniato che qualità, buona informazione e documentazione costituiscono la struttura portante del lavoro. Questo concetto è valido sia quando si tratta di gestire la catalogazione di grandi quantità di documenti da rendere disponibili a un ampio bacino di utenza, sia quando si ha a

che fare con un numero minore di documenti che tuttavia contengono una vasta quantità di informazioni che devono essere rese fruibili a un numero ristretto di specialisti.

Ho voluto quindi concludere questo percorso riassumendo in un'unica tabella (p. 56) una descrizione della prassi generale del fare buona documentazione, nel tentativo di definirne l'obiettivo, i metodi e la contestualizzazione.

Annalisa Cambini

Medical information consultant
annalisa.cambini@fastweb.it

Note

¹ ANNALISA CAMBINI, *I documentalisti - 1. Voci da dentro una professione*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), 4, p. 66-70.

² CERTIDoc Italia, <<http://www.certidocitalia.splinder.com/>>.