

Prospettiva documentazione

*Dimensioni teoriche e ambiti applicativi
di una disciplina in evoluzione*

di Ferruccio Diozzi

È ormai da tempo che l'attività di documentazione in Italia ha superato lo stadio prototipale da cui era stata caratterizzata sino alla fine degli anni Settanta.

L'evoluzione complessiva della circolazione dell'informazione ha infatti determinato un'espansione dei servizi di documentazione, una loro più puntuale collocazione all'interno dell'universo informativo, uno sviluppo delle discipline teoriche di riferimento.

Ciò ha comportato la ridefinizione della fisionomia professionale dei documentalisti ed una visione più articolata dei servizi e delle strutture impegnate, con particolare riferimento ai rapporti che la documentazione ed i documentalisti intrattengono con gli altri soggetti attivi nel mondo dell'informazione, in particolare con la biblioteconomia e con i bibliotecari.

Il panorama è, a tutt'oggi, in movimento: è infatti superata una fase in cui la conoscenza reciproca e l'inter-scambio tra le diverse famiglie professionali erano sostanzialmente assenti: l'ulteriore sviluppo professionale di documentalisti e bibliotecari è strettamente legato anche al dialogo che viene portato avanti tra di essi. Nello scenario italiano della documentazione ritroviamo alcune costanti comuni ad altri settori del mondo dell'informazione ed alcune precise particolarità.

Con questa rassegna si intende:

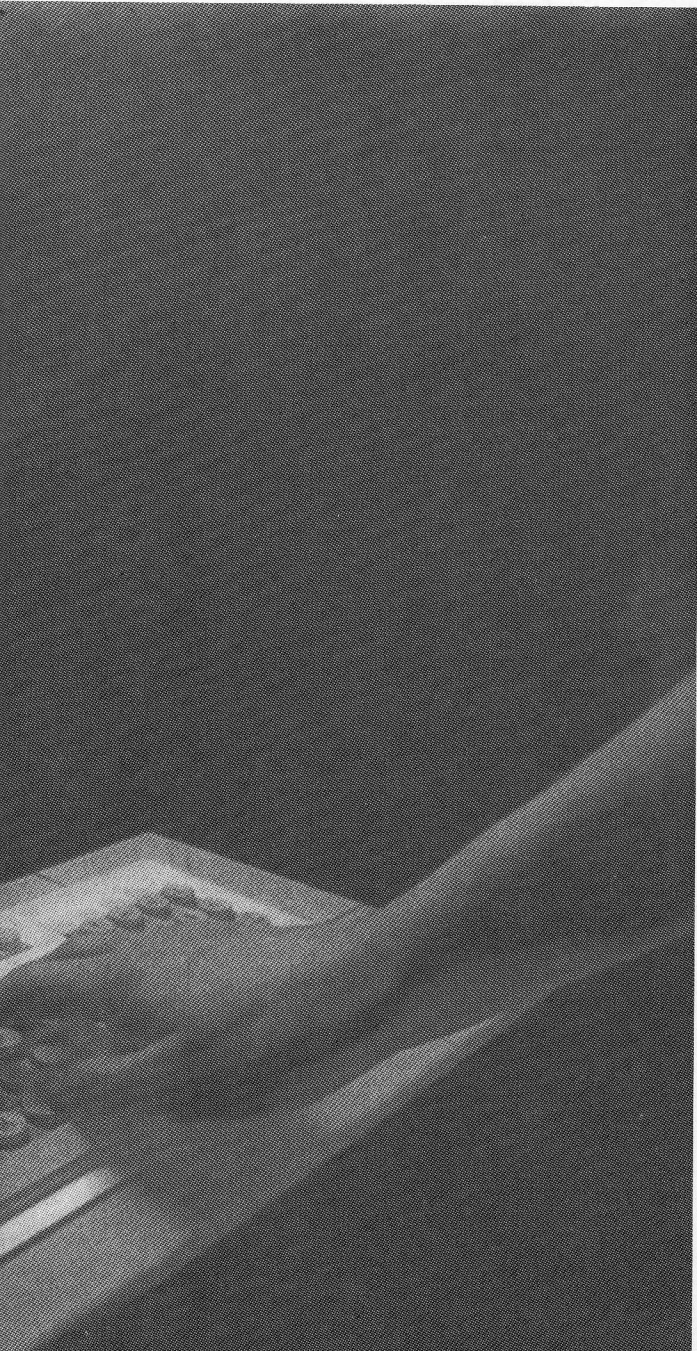
- definire lo statuto attuale della documentazione con particolare riferimento all'ambito teorico;
- descrivere lo sviluppo dei servizi e delle strutture operanti in Italia;
- individuare le linee guida di un'organica politica di formazione.



La teoria della documentazione in Italia

La teoria della documentazione ha ricevuto per molto tempo nel nostro paese un'attenzione minore di quella che avrebbe meritato.

Pochi gli studiosi ed i ricercatori puri operanti nel campo, lo status di scienza messo in discussione anche in contesti internazionali più avanzati del nostro, la documentazione era percepita esclusivamente al suo livello applicativo.



Sulle stesse metodologie di lavoro, sulla loro fisionomia v'era poca chiarezza, e scarso interesse a modificare tale stato di cose era riscontrabile presso gli specialisti ed i tecnici dell'informazione.

Solo lentamente, in particolare dai primi anni Settanta, sotto spinte concomitanti di vario genere, questa situazione è andata modificandosi.

Grande importanza ha avuto in ciò la progressiva apertura di tutta la cultura italiana in generale, di quella propria del mondo dell'informazione in particolare, ad un orizzonte europeo ed internazionale in cui la riflessione teorica sulla documentazione e sulla scienza dell'informazione era parte importante.¹

Particolarmente significative sono risultate le attività svolte presso il CNR/ISRDS, Istituto per lo studio e la ricerca della documentazione scientifica diretto da Paolo Bisogno e quelle dell'AIDA, Associazione italiana per la documentazione avanzata, fondata nel 1983. I risultati ottenuti in questi ambiti hanno fortemente contribuito a liberare la documentazione da uno stato di scarsa autodefinizione fissando alcuni punti fermi che proveremo a riassumere qui di seguito.

Innanzitutto Paolo Bisogno ha ribadito lo status di scienza della documentazione contro tutte le perplessità ancora presenti sino a pochi anni fa. Ciò in forza della presenza nel suo corpus dei tre elementi propri di ogni scienza moderna: una teoria generale, una terminologia, una metodologia.²

Ancora Bisogno ha sottolineato la centralità dei processi comunicativi e della teoria della comunicazione per una teoria generale della documentazione.³

Più recentemente P. Petrucci ha evidenziato i più importanti passaggi dell'evoluzione della teoria della comunicazione in funzione delle attività di documentazione.⁴

Lo stesso autore, nel tracciare una sintesi del dibattito internazionale dagli anni Cinquanta in avanti, ha sottolineato la valenza sistemica della documentazione la cui "funzione primaria consiste nel mettere in relazione un insieme di informazioni disponibili in un dato momento con le esigenze informative espresse dall'utente, e proposte al sistema per mezzo di una specifica domanda d'informazione".⁵

Scienza in senso forte e non mera tecnica; rapporto con la teoria della comunicazione; dimensione sistemica: a partire da queste linee guida si ricavano alcune definizioni della documentazione: "prima di tutto analisi e categorizzazione e solo successivamente [...] attività che si esplica attraverso procedure e con linguaggi adeguati"⁶ il cui compito è la "descrizione della realtà, generale o particolare, rappresentata dal documento"⁷ o, ancora, una disciplina finalizzata a "far conoscere ciò che è stato per poter fare".⁸

Con tali definizioni si fa un passo avanti nell'iden- ➤

tificazione della fisionomia della teoria della documentazione mentre si introduce il tema del legame con le realtà applicative.

È prevedibile come, a partire da quanto si è qui riassunto, nei prossimi anni, anche nel contesto italiano, si potrà realizzare un ulteriore sviluppo delle dimensioni concettuali della documentazione in particolare per quel che riguarda:

- l'ulteriore analisi dei processi comunicativi con la connessa presa in considerazione dei fenomeni linguistici, sociolinguistici e psicologici;⁹

- l'analisi delle caratteristiche della catena documentaria e le modalità di trattamento dell'informazione. Tema di particolare importanza per la comparazione dei ruoli delle biblioteche e dei servizi di documentazione. Operando questa comparazione sarà opportuno far riferimento, in particolare, a quegli studiosi come F. N. Teskey che stanno lavorando ad una nuova definizione di dati, informazione e sapere;¹⁰

- a livelli più vicini alla dimensione applicativa, la questione della disponibilità globale dei documenti nell'era dell'informazione e dell'impatto delle nuove tecnologie riguardo ai modi di fruizione dell'informazione stessa. Ciò vale in particolare per i cambiamenti che si sono determinati, nei rapporti uomo-macchina, nella ricerca su basi di dati in seguito alla continua evoluzione tecnologica.

Da tale approfondimento della dimensione teorica della documentazione, dotata di pari dignità con altre discipline dell'universo informativo come la biblioteconomia, discende un definitivo distacco dalle vedute semplificatrici che ne hanno fatto e ne fanno una tecnica, al giorno d'oggi un'appendice o un'altra faccia della tecnologia informatica.

Pratica della documentazione nel contesto italiano

Il contesto in cui si determina lo sviluppo della documentazione è, come già detto, quello di una società complessa in rapidissima trasformazione in cui l'informazione come risorsa esercita un ruolo sempre più importante nella vita economica e sociale.

Va altresì sottolineato come tale ruolo mutato ed ampliato dell'informazione, a dispetto della sua più volte sottolineata strategicità, è stato solo parzialmente recepito dai diversi attori sociali (individui, imprese, organizzazioni).

Spesso documentazione e specialisti dell'informazione sono rimasti nell'ombra e uno spazio molto vasto è stato concesso alla faciloneria e allo sfruttamento poco oculato delle risorse. Fenomeno tipico di un periodo storico quale quello degli anni Ottanta, se-

gnato da logiche di ritorni economici immediati; logiche completamente disancorate, nei fatti e a volte anche nelle impostazioni programmatiche, da strategie di crescita sul lungo periodo nonché da una precisa deontologia professionale.

Ciò premesso, le tipologie più significative di servizi di gestione dell'informazione in questi anni sono state:

- strutture aziendali tradizionali (biblioteche, servizi di documentazione) arricchite dai progressi tecnologici (innanzitutto le basi di dati in linea e su CD-ROM, contenenti informazioni del tipo più diverso, da quello bibliografico a quello fattuale);

- strutture di gestione e trattamento dell'informazione e della documentazione a servizio della ricerca tecnico-scientifica e delle istituzioni culturali;

- servizi operanti direttamente sul mercato dell'informazione, quali gli information broker, gli intermediari d'informazione. È questo il caso in cui l'approccio alla gestione dell'informazione è stato più nettamente influenzato dall'interesse economico diretto e dalla valutazione delle dimensioni del mercato.

Tali servizi e strutture hanno avuto caratteristiche molto diverse ed hanno registrato, nel corso degli anni e del loro sviluppo, problemi ed orientamenti diversi.

Per quel che riguarda i centri di documentazione operanti in ambito aziendale questi organismi hanno preso il posto delle tradizionali biblioteche aziendali, poco frequentate e poco utilizzate, segnate, nelle cul-

ture aziendali più arretrate, da una cronica sottovalutazione del proprio ruolo.

Il tratto distintivo caratteristico dei nuovi centri di documentazione va individuato non tanto nelle risorse tecniche e tecnologiche disponibili, molto più rilevanti del passato (risorse la cui presenza ha pure avuto la sua importanza) quanto in un atteggiamento tipico dei professionisti: atteggiamento teso a stimolare la propria utenza, senza attenderne solo le richieste, capace di conoscere le varie tipologie e sfumature in cui l'utenza stessa si suddivide e di lavorare conseguentemente in suo favore.

Ciò naturalmente dove un management innovativo ha saputo valorizzare ruolo del servizio e competenze degli specialisti.

Per quel che riguarda i servizi operanti a supporto della ricerca e della cultura in essi si ritrovano alcuni elementi comuni alla tipologia precedente: le metodologie di lavoro e gli orientamenti dei documentalisti operanti nel settore della ricerca tecnico-scientifica sono molto simili a quelli dei loro colleghi operanti nel mondo della produzione industriale.

Identica è la considerazione dell'utenza e molto simili o sovrapponibili le tipologie d'informazione gestite.

Vale la pena sottolineare come nei servizi operanti a supporto della ricerca possano esserci, almeno potenzialmente, maggiori possibilità di sviluppo. Ciò in forza della natura particolare delle attività dei centri di



ricerca: attività innovative che da un lato permettono, dall'altro impongono, anche nelle strutture di servizio, soluzioni nuove, prodotto di specifiche attività di ricerca e di sviluppo.¹¹

Alcune precise particolarità sono riscontrabili, inoltre, nei servizi operanti in ambito culturale, in particolare per quel che riguarda i contenuti: va evidenziato come, in questo caso, i centri di documentazione abbiano esercitato, anche su modello di altri paesi europei, un ruolo di stimolo complessivo nei confronti dell'elaborazione culturale.

Infine i servizi d'informazione operanti direttamente sul mercato dell'informazione, gli information broker, che hanno occupato un posto importante nella circolazione dell'informazione.

Per un certo periodo qualcuno ha anche creduto che i broker potessero costituire uno sviluppo possibile, se non un'alternativa, alle altre professioni operanti nel mondo dell'informazione, a partire dai documentalisti.

L'idea era che strutture di questo tipo, operanti su base esclusivamente commerciale, avrebbero potuto soddisfare le esigenze informative di aziende, enti ed altre organizzazioni, operando dall'esterno e ➤

rendendo pleonastica la presenza del documentalista. Non è stato così: in particolare nel contesto italiano tale figura si è rivelata nettamente sopradimensionata rispetto alle esigenze, tanto che molte sono state le cessazioni ed i ridimensionamenti di attività intervenuti in questi ultimi due anni.

Oggi i broker, pur nella limitatezza obiettiva del proprio mercato, sono orientati a connotare meglio la propria fisionomia, sia migliorando la convenienza della propria offerta, sia accentuando, al proprio interno, specializzazioni per alcune tipologie d'informazione.

Tra i protagonisti della documentazione in questi anni vanno inoltre ricordati quei soggetti che hanno esteso progressivamente il proprio ambito di attività dall'erogazione dei servizi all'interno delle organizzazioni in cui operavano alla consulenza ed al brokeraggio: è il caso di Document, vissuta tra il 1984 ed il 1990 che, a partire dal Gruppo Montedison, ha fatto appunto questo percorso, agendo come consulente per aziende ed enti pubblici, detenendo, per un certo periodo, una posizione di eccellenza.

Questi, nelle linee generali, i tratti distintivi dei diversi tipi di strutture. Vale la pena di evidenziare come problemi e carenze siano riscontrabili in ognuna di queste attività. Meritano particolare attenzione:

- l'insufficiente definizione delle figure degli utenti e degli interessi degli utenti di cui, curiosamente, si è continuato ad enfatizzare il ruolo;

- la sopravvalutazione delle risorse tecnologiche per il trattamento dell'informazione, la sopravvalutazione dell'informatica troppo spesso intesa come rimedio ad ogni problema;

- l'insufficiente autoconsapevolezza professionale di tutti gli specialisti dell'informazione, comune, nel nostro paese, a bibliotecari e a documentalisti.

È quest'ultimo elemento, a nostro avviso, di carattere più schiettamente culturale, ad aver limitato l'ulteriore sviluppo dei servizi di documentazione nel decennio passato.

Per superare l'impasse che questi fattori determinano è necessario lavorare su alcune linee guida.

Va accentuato l'interscambio con gli altri territori del mondo dell'informazione: è arrivato oggi il tempo in cui documentalisti, bibliotecari, altri specialisti dell'informazione si diano l'obiettivo, concretamente perseguibile in molte realtà, di marciare verso una figura professionale di integratore delle risorse informative, in grado di gestire al meglio informazioni di tipologie estremamente differenziate. Costui potrà operare in contesti organizzativi diversi ma accomunati dall'esigenza di impiegare al meglio le risorse informative necessarie, di "riconoscerle", dove siano ancora "nascoste", di aggiungere loro valore.

Va d'altra parte elevato sin d'ora il grado di autoconsapevolezza professionale dei documentalisti all'interno della struttura in cui operano anche grazie ad un coerente sviluppo di politiche di formazione e di ricerca.

Da queste azioni può venire un risultato di duplice valenza per cui da una parte si indirizzeranno verso gli specialisti della documentazione, riconosciuti come tali, aspettative e desiderata degli utenti. Si eviterà, in

Equipe Bibliodisques

Il contesto in cui si è chiamati ad operare oggi come specialisti dell'informazione è reso più difficile da un periodo di recessione economica complessiva che minaccia livelli di reddito e di benessere che sembravano acquisiti per sempre. In questo scenario anche le attività di servizi importanti quali quello di documentazione, malgrado la loro comprovata strategicità, durano fatica a farsi riconoscere come essenziali.

È, però, uno scenario più chiaro, dove non è più possibile contrabbandare attività terziarie prive o quasi di contenuti professionali come sostitutive della produzione tradizionale e dove più facilmente documentalisti e servizi, capaci di portare avanti lo sviluppo delle proprie attività su quelle linee guida enunciate, possono attendersi un adeguato riconoscimento.

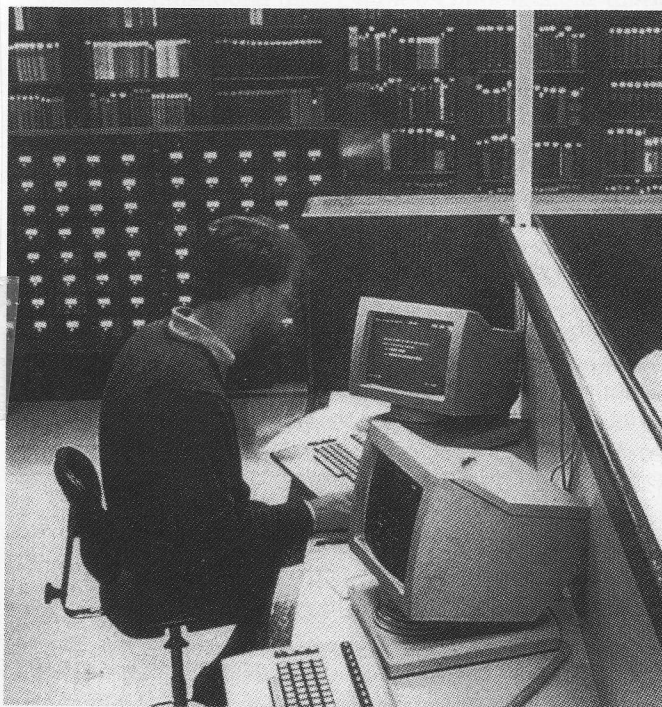
Un possibile scenario

Condizione necessaria e sufficiente per l'ulteriore sviluppo della documentazione in Italia, sia dal punto di vista teorico che per quel che riguarda gli ambiti applicativi, è la presenza di un'organica politica di formazione.

Inutile nascondersi che la situazione attuale del nostro paese è abbastanza lontana dall'aver conseguito questo traguardo.

Paolo Bisogno, nel 1989, ricordava come le carenze fossero forti sia sul versante della formazione ac- ➤

tal modo, che figure professionali incomplete o illusioni di corto respiro (come quella fondata sulla totale autosufficienza degli utenti grazie al progresso delle tecnologie) impoveriscano il rapporto tra utenti stessi e professionisti dell'informazione. D'altra parte si potranno definire meglio le strutture in grado di erogare servizi di documentazione come enti con una configurazione ben delineata e quindi con una loro posizione precisa all'interno dell'universo informativo.



cademica che su quello di ambito aziendale o, comunque, operativo.¹²

Questa situazione non può meravigliare chi abbia seguito attentamente la vicenda della documentazione in Italia.

Si ricorderà come all'informazione ed alla sua gestione si attribuisca ancora un valore inferiore a quello che sarebbe auspicabile e come l'offerta d'informazione sia rimasta sostanzialmente carente.

Sono due quindi i versanti su cui un'eventuale politica coordinata della formazione deve incidere per favorire un progresso della documentazione: uno più squisitamente teorico, l'altro che definiremo culturale in senso lato.

Sul primo è necessario un coordinamento generale tra le iniziative delle diverse università, sia a livello di corsi di laurea che a livello dei corsi di laurea breve. L'apertura al dibattito internazionale e gli stessi risultati italiani nell'ambito della ricerca, così come li abbiamo descritti più sopra, possono costituire una valida base per la formulazione dei percorsi d'insegnamento.

Non vanno peraltro trascurate le implicazioni psico-socio-linguistiche che un'attività come quella della gestione dell'informazione prevede e che possono essere trattate a partire dall'introduzione, nel corpus della documentazione e della scienza dell'informazione, di appositi modelli concettuali.

Va inoltre perseguito il coordinamento con gli altri ambiti disciplinari affini, la biblioteconomia in primo luogo, nella coscienza della diversità dei paradigmi concettuali di partenza e degli ambiti di applicazione rispettivi, mirando a stabilire, dove possibile o necessario, collegamenti funzionali alla più idonea formazione. C'è qui un compito preciso del Ministero dell'università e della ricerca che, come per altre discipline giovani, deve esercitare un'indispensabile funzione di raccordo e supervisione e di contatto con il mondo esterno.

Sul secondo versante, quello che abbiamo definito culturale, va chiarito come di esso facciano parte non solo gli eventuali sottosistemi finora operanti all'interno di aziende, gruppi ed organizzazioni di vario genere, ma anche il progressivo avanzamento della nozione di documentazione come insieme di competenze funzionali alla migliore gestione dell'informazione, vale a dire alla più efficiente ed alla più efficace per gli obiettivi delle organizzazioni.

Questo significa lavorare in tre direzioni:

— fare il punto sulla situazione attuale, sui moduli formativi impiegati e sulle filosofie cui si ispirano dando modo ad aziende ed enti che ne fanno uso di scambiarsi reciprocamente le conoscenze per migliorare la rispettiva efficacia.

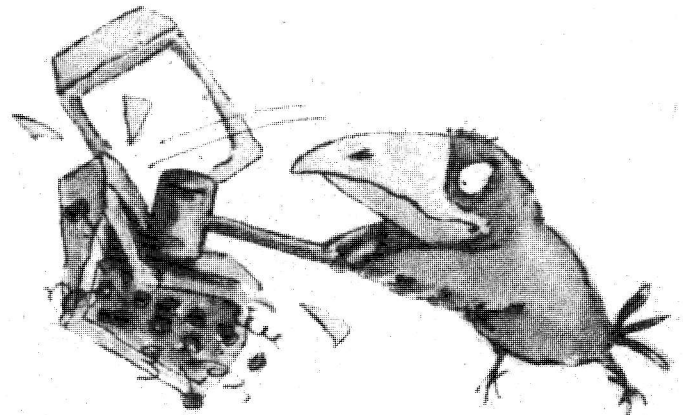
Su questa strada si è posta l'AIDA con una giornata di studio dedicata ai "temi trasversali di formazione", in accordo con un'impostazione generale che, come è stato ricordato dal presidente A. Petrucci, punta, più che a fare formazione in proprio, a far conoscere ciò che effettivamente si muove in questo campo.¹³

Più recentemente l'AIRI, Associazione italiana per la ricerca industriale, che conta tra i suoi associati importanti partner operanti nei settori della produzione e della ricerca applicata, ha prodotto un rapporto sullo stato dell'informazione e della documentazione nelle aziende italiane. Tale rapporto, in via di pubblicazione, sarà presentato alle aziende associate per favorire la diffusione delle conoscenze e l'interscambio delle esperienze.¹⁴

— Enfatizzare, nella formazione dei nuovi specialisti dell'informazione, i tratti professionali che rendono la loro presenza realmente strategica all'interno delle organizzazioni. Intendiamo riferirci, in particolare, al ruolo di integratore delle informazioni che il documentalista e lo specialista dell'informazione hanno già in qualche realtà e che possono avere sempre più in un futuro prossimo. Uno specialista, dunque, non limitato agli skill tecnici ma che, con attitudine manageriale, è in grado di individuare le risorse informative a qualsiasi tipologia esse appartengano e di gestirle al meglio;¹⁵

— sviluppare un'offerta di formazione da parte di organismi privati (associazioni professionali e agenzie operanti su basi commerciali) che abbia una sua dignità complessiva di fondo e che sia in sintonia con le esigenze del mercato.

Ciò significa per i soggetti operanti in quest'ambito, uniformarsi ad una sorta di codice di autoregolamentazione professionale che prevede un continuo sforzo di aggiornamento da parte degli stessi formatori, rendendone sempre attuale e proficua la funzione. ■



Note

¹ Impossibile qui riportare una bibliografia esauriente dell'evoluzione teorica della documentazione, vanno almeno citati alcuni contributi, apparsi negli ultimi vent'anni, particolarmente utili per inquadrare l'origine teorica della scienza dell'informazione ed i suoi rapporti con altre scienze e discipline, dall'epistemologia alla biblioteconomia: B.C. BROOKES, *The Fundamental Problem of Information Science, Informatics 2. Proceedings of a Conference held by the ASLIB Coordinate Indexing Group on 25-27 March 1974 at New College Oxford*, a cura di V. Horsnell, London, ASLIB, 1975, p. 42-49; J.H. SHERA-D.B. CLEVELAND, *History and Foundations of Information Science*, "Annual Review of Information Science and Technology", 12 (1977), p. 249-275; J.H. SHERA, *Information Science and the Theory of Librarianship*, "International Information, Communication and Education", 1 (1982), 1, p. 9-16; T. STONIER, *Towards a General Theory of Information 2. Information and Entropy*, "ASLIB Proceedings", 41 (1989), 2, p. 41-55.

² Cfr. P. BISOGNO, *Teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1979, p. 18.

³ Cfr. P. BISOGNO, *Teoria...*, cit., p. 20-35.

⁴ Cfr. P. PETRUCCI, *Documentazione, informazione e conoscenza. Il sistema della documentazione. Atti del II Convegno nazionale AIDA. Verona, 12-13 novembre 1986*, Roma, 1987, (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, XI), p. 16-19.

⁵ Cfr. P. PETRUCCI, *Documentazione...*, cit., p. 33.

⁶ Cfr. P. BISOGNO, *Teoria...*, cit., p. 18.

⁷ Cfr. P. BISOGNO, *Teoria...*, cit., p. 41.

⁸ Cfr. P. BISOGNO, *Presentazione*, in *Documentazione e biblioteconomia. Manuale per i servizi d'informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M.P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1987, p. 16.

⁹ Sulla dimensione psicologica dei rapporti tra gli utenti ed i sistemi di ricerca automatica dell'informazione cfr. B. CHRISTIE, *Psychology at the User-System Interface*, in *6th Online Information Meeting London 7-9 December 1982*, Oxford, Learned Information, 1982, p. 39-47; D.R. MOREHEAD-W.B. ROUSE, *Models of Human Behaviour in Information Seeking Tasks*, "Information Processing & Management", 18 (1982), 4, p. 193-205; T. SARACEVIC, *Individual Differences in Organizing Searching and Retrieving Information*, in *ASIS '91. Systems of the 54th Annual Meeting of the American Society for Information Science*, Washington, ASIS, 1991, p. 82-86; S.E. ROBERTSON, M.M. BEAULIEU, M.M. HANCOCK, *On the Evolution of IR Systems*, "Information Processing & Management", 28 (1992), 4, p. 457-466.

¹⁰ Cfr. F.N. TESKEY, *User Models and World Models for Data. Information and Knowledge*, "Information Processing & Management", 25 (1989), 1, p. 7-14.

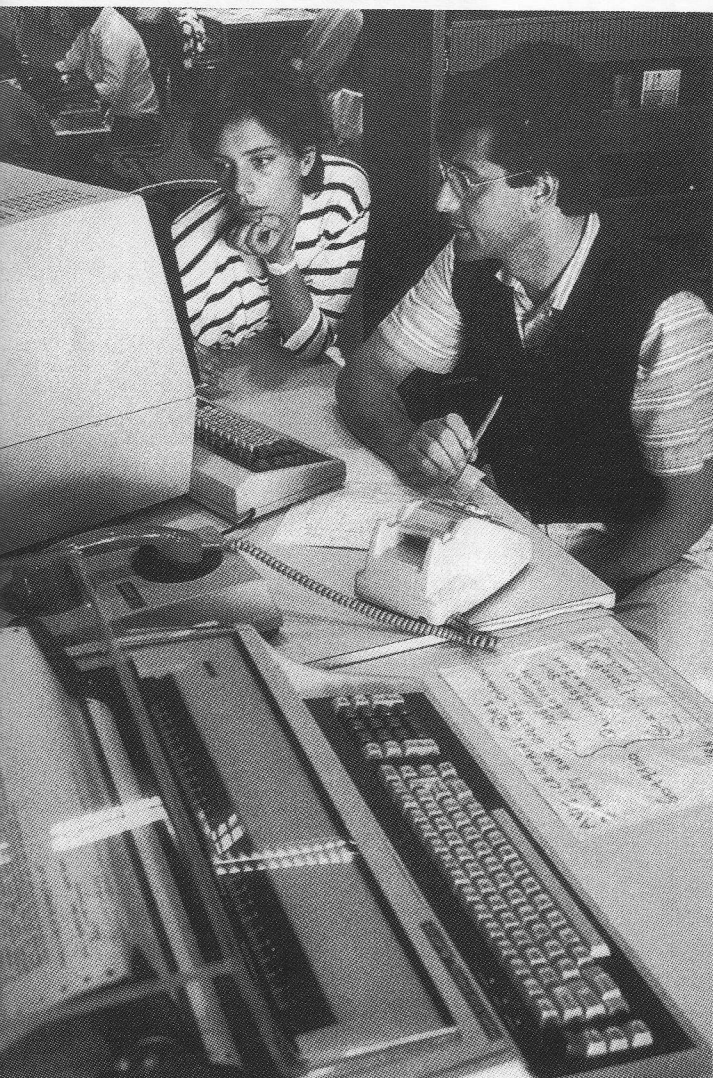
¹¹ Per i rapporti tra le attività "innovative" ed i servizi d'informazione rimando al mio, *Quando l'informazione diventa risorsa strategica*, "Biblioteche oggi", 10 (1992), 2, p. 187-193.

¹² Cfr. P. BISOGNO, *I problemi della documentazione in Italia: situazioni e prospettive*, in *Formazione e aggiornamento di archivisti e bibliotecari: problemi e prospettive*, Atti del Convegno, Roma, Università degli studi "La Sapienza", 2-4 marzo 1989, Roma, Bulzoni, 1991, p. 252.

¹³ Cfr. *Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, a cura di A.M. Paci e P. Costanzo Capitani, Roma, 1992 (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, LVI), p. 13.

¹⁴ Cfr. *I servizi d'informazione e di documentazione in azienda: ruolo e risorse*, Roma, AIRI, (in corso di stampa).

¹⁵ Sulla tematica del documentalista e dello specialista d'informazione come integratore di risorse ricorderemo, nell'ormai vasta bibliografia, due lavori che affrontano questa tematica in ambiti molto diversi. Il primo è B. ZUCCARO, *Information Systems Should Be both Useful and Used: the Benetton experience*, "Online Review", 14 (1990), 2, p. 71-76, sull'esperienza d'integrazione delle fonti informative nel Gruppo Benetton di cui l'autore è "chief information officer"; l'altro è il volume *Management et information. De la synthèse à la décision*, Actes, 15-16-17 janvier 1992, Strasbourg, 1992 (sui risultati ottenuti dalla gestione integrata dell'informazione in ambito aeronautico ed aerospaziale).



MAGNUM. PHOTO MARTINE FRANK. de Histoire des bibliothèques françaises. Cercle de la Librairie