

Information broker e bibliotecario: quali punti di contatto?

Considerazioni in margine a un corso di formazione

di Elena Boretti

All'interno del programma Impact 2 della Commissione delle Comunità europee, teso a favorire lo sviluppo del mercato delle informazioni in Europa, si è svolta lo scorso settembre, alla Scuola di direzione aziendale dell'Università Luigi Bocconi a Milano, la seconda edizione del corso "Train train". Il corso era rivolto ad operatori di aziende di servizi alle imprese, che avessero l'intenzione di promuovere attività di formazione per piccoli e medi imprenditori sull'utilizzo dei servizi di informazione elettronica.

A distanza di qualche mese, vorrei riferirmi ai risultati di quell'esperienza formativa per impostare alcune considerazioni sulla figura dell'information broker ponendola in relazione con quella più tradizionale del bibliotecario.

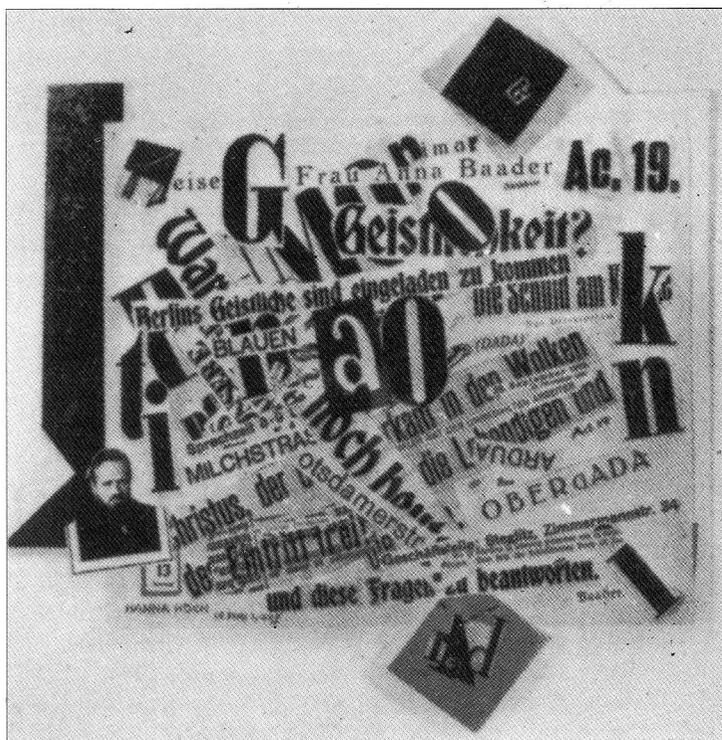
Fra i partecipanti al corso, gran parte dei quali già esperti di interrogazione di banche dati, si è andato infatti sviluppando un intenso scambio di esperienze: da questi amichevoli incontri fra colleghi sono nati i primi stimoli per alcune importanti riflessioni. Innanzitutto è emersa la sensazio-

ne che siano veramente pochi, in Italia, coloro che svolgono attività di information broker e di poterli, forse per la prima volta, contare. C'è stata la certezza di vedere una nuova figura affacciarsi al settore delle professioni dell'informazione, con caratteristiche nuove: infatti, anche facendo un confronto con il documento a lista aziendale, questa figura ha la particolarità di operare su un mercato dove deve individuare e procurarsi vari e diversi clienti, ai quali far approvare preventivi di spesa.

È seguita però la considera-

zione che la maggioranza dei partecipanti operavano all'interno di enti di servizi alle imprese sostenuti da finanziamenti pubblici e aventi fini spesso promozionali, quali il rinnovamento tecnologico, l'incentivo all'esportazione e altro. Si poteva dedurre non solo una conferma che la pura mediazione informativa non sembra ancora in grado di reggersi da sola sul libero mercato e che ciò che rende vendibile il prodotto finale è il valore aggiunto, ma anche l'osservazione che la domanda di questo prodotto è spesso indotta e il cliente non ne sostiene per intero i costi.

La provenienza formativa e professionale dei partecipanti si è dimostrata essere la più varia, con gli economisti in testa, e con un solo aspetto, a mio parere, sicuramente in comune: le capacità di gestione dell'informazione sembrano essere complementari rispetto ad un'altro tipo di professionalità e quasi prive di caratteristiche proprie. ➤



J. BAADER

Con riferimento a questa esperienza formativa vorrei ora porre al centro la questione fondamentale: che rapporti ci sono tra questa nuova professione, l'information broker, e quella del bibliotecario? Se si dovesse giudicare da questo corso si potrebbe rispondere che non ce ne sono affatto, o che ce ne sono pochi e quasi esclusivamente mediati dai documentalisti, che hanno maturato le loro esperienze nelle aziende.

Questa risposta mi sembra che riceva solamente una conferma dagli atteggiamenti dei partecipanti, dalla loro storia formativa e professionale, dal fatto che il loro appuntamento annuale, l'"On line Meeting" londinese, è estraneo alle nostre occasioni nazionali e che il loro punto di riferimento per il reperimento dei documenti (la British Library Lending Division) è esterno alla nostra organizzazione bibliotecaria.

Questa risposta mi viene invece principalmente suggerita da come il corso stesso è stato pensato, solo in ultima analisi dalla Scuola Bocconi, ma prima ancora dal gruppo internazionale di docenti che hanno preparato i contenuti didattici e dalla Commissione della Comunità.

Infatti, a proposito degli argomenti trattati, il corso si incentrava sullo sviluppo di tre temi: le piccole e medie imprese, l'informazione elettronica e la didattica. Ciascuno di questi temi, per favorire la massima efficacia dei corsi che poi si sarebbero andati a tenere, è stato affrontato a partire dai livelli più elementari, per esempio dedicando molto tempo alla spiegazione di come sia fatto un computer. Per quanto riguarda però le informazioni elettroniche, sebbene siano state dedicate delle giornate all'uso dei cd-rom, all'on line, alla presentazione dei servizi offerti da vari host, molti argomenti non sono stati affatto tratta-

ti. Mi riferisco per esempio all'elaborazione delle strategie di ricerca, l'uso di strumenti di indicizzazione (per esempio i thesauri o le terminologie controllate), le questioni inerenti il grado di richiamo e il grado di precisione, la scelta delle fonti informative adeguate alla domanda (e quindi metodi di valutazione delle banche dati, rapporto fra fonti di documentazione elettronica e cartacee), il reperimento dei documenti originali. Sono tutti argomenti sui quali la professione bibliotecaria e documentalistica ha accumulato esperienza e produce studi ormai da molto tempo. In effetti solamente una delle lezioni, dedicata al marketing dei servizi d'informazione, attingeva al patrimonio di riflessioni maturate in questo ambito ed era infatti condotta da una documentalista. Delle rimanenti lezioni, solamente un'altra è stata affidata ad una bibliotecaria, ma con lo scopo di trattare complessivamente tutto il tema dell'impiego dei cd-rom nel reperimento delle informazioni e quindi con margini di tempo troppo ridotti per affrontare argomenti quale quello, pur toccato, dell'eshaustività e specificità.

Mettendo in luce questi aspetti non intendo rivolgere una critica ai contenuti del corso, peraltro concordati fra partner internazionali ed evidentemente approvati dalla Commissione delle Comunità, ma cerco soltanto di proporre ai bibliotecari alcuni spunti di riflessione.

Prima di tutto mi si affaccia alla mente l'ipotesi che non sia trasparente, in altri ambiti professionali, il fatto che all'interno della professione bibliotecaria e documentalistica da tempo si vadano maturando competenze che riguardano proprio l'informazione in senso ampio e voglio limitarmi ad aggiungere a quello del marketing solo un'altro tema: il reference.



Questa trasparenza manca verso chi svolge altre attività e professioni, magari anche affini, e manca probabilmente anche a livello di chi promuove offerte formative come quella di questo corso.

Si può facilmente supporre che questo risultato sia il prodotto dell'immagine che danno, per esempio, le nostre biblioteche italiane, con tutti i ben noti problemi, e dove lo stesso servizio di reference non è poi così tanto diffuso. Ma, oltre alle biblioteche, ci sono i bibliotecari e fra di loro molti che operano positivamente a favore di una spinta verso il rinnovamento. Assieme a questi, per primi, potrebbe essere trovato un terreno comune di collaborazione con le nuove professioni emergenti nel settore dell'informazione. Ma, accanto al problema del mancato contributo che i bibliotecari potrebbero apportare, c'è anche il problema opposto delle opportunità che ai bibliotecari potrebbero essere offerte.

La Commissione delle Comunità europee, come abbiamo già detto, ha promosso i corsi come quello tenutosi in Italia alla Scuola Bocconi tramite l'Enea come Punto



F. SANCHEZ

focale nazionale, rivolgendoli a operatori di aziende che intratterrebbero già relazioni con le piccole e medie imprese, per ottenere un loro impegno alla diffusione della conoscenza e della formazione all'uso dell'informazione elettronica. Il corso quindi non era destinato ad accogliere iscrizioni da parte di bibliotecari.

Dalla stessa Commissione l'Enea era già stata individuata, assieme all'Associazione italiana biblioteche, anche come partner di sensibilizzazione nazionale (Nap, National Awareness Partner) per la promozione dell'uso dell'informazione elettronica, con una suddivisione tra i due Nap delle rispettive competenze dell'azione secondo una distinzione fra i destinatari: gli imprenditori, affidati all'Enea, e i bibliotecari, affidati all'Aib.

A mio parere, questa distinzione non è proficua se nasce dall'idea che ai bibliotecari interessi parlare di biblioteche e agli imprenditori di economia, perché il valore economico dell'informazione è un aspetto che dovrebbe interessare anche al bibliotecario. Mi sembrerebbe estremamente utile che nei

progetti della Commissione vi fossero corsi, analoghi a quelli tenuti alla Bocconi, che proponessero ai bibliotecari, o almeno ai loro formatori, lezioni come quelle sentite sulla realtà delle piccole e medie imprese e il loro uso delle risorse informative.

Dal punto di vista della politica attuata dalla Commissione, se uno degli obiettivi del progetto Impact è quello di moltiplicare occasioni di sensibilizzazione come seminari, workshop, partecipazione a esposizioni, così come già è richiesto ai Nap, proprio le sale delle biblioteche potrebbero essere una vetrina ideale di promozione permanente. Il mondo imprenditoriale non è certamente escluso dall'utenza delle biblioteche e sicuramente queste sono molto frequentate da chi in quel mondo entrerà domani.

Dal punto di vista delle biblioteche, fornire un servizio di interrogazione delle informazioni elettroniche potrebbe significare non solo mantenere ad un livello di attualità la capacità di offerta informativa, ma anche qualcosa di più. È una realtà il recente dibattito sulla necessità che le biblioteche inizino a reperire risorse autonomamente e si è parlato di tariffe, anche a proposito della nuova forma di gestione, l'istituzione, delineata dalla legge 142/90 sulle autonomie locali. Tra tante cose che sono state dette sulla tariffazione, mi pare che ci sia un sostanziale accordo per quanto riguarda la tariffazione sull'uso delle banche dati, giustificato dal costo effettivo di un simile servizio. Se la politica promossa dalla Commissione raggiungerà il suo esito, facendo maturare nelle imprese questo tipo di domanda informativa, le biblioteche non potrebbero avere le aziende tra la loro utenza, per soddisfare almeno alcune tipologie di domande?

Infine, dal punto di vista del mer-

cato, proverò ad azzardare alcune previsioni, del tutto personali. Le banche dati interrogabili in Europa sono attualmente già circa 5.000, che è come dire un universo con un potenziale informativo paragonabile a quanto è contenuto nei libri. Si parla spesso oggi di una sovrabbondanza di informazioni. In questo quadro, non ritengo che la figura dell'information broker sia destinata ad essere una figura generica, soprattutto quando la domanda esiga una risposta con una grossa componente di valore aggiunto in settori specifici (affari, tecnologie...). La mia previsione è quella di un moltiplicarsi di competenze diverse tra le figure addette alla mediazione, dove i professionisti privati avranno certamente un ruolo preminente, per l'alta qualificazione in settori specifici.

Tra le banche dati maggiormente utilizzate, però, ve ne sono oggi molte con le quali il bibliotecario potrebbe avere molta familiarità. Mi riferisco non solo alle banche dati bibliografiche, ma anche a quelle a testo completo: periodici, giornali, leggi possono essere solo un esempio. Da opportune interrogazioni su giornali economici e finanziari possono derivare informazioni di grande valore strategico e i bibliotecari dovrebbero averne consapevolezza, proporre l'offerta di questi servizi.

La mia ipotesi è che la gestione consapevole della risorsa informativa anche sul piano economico da parte del bibliotecario lo inquadri in uno scenario che gli è comunque proprio.

La diffusione della cultura dell'uso dell'informazione elettronica porterà infatti l'accrescimento della domanda, l'ampliamento di questo mercato e contemporaneamente spingerà verso una maggiore differenziazione e qualificazione delle professioni coinvolte nel settore. ■