

Fra documentazione e comunicazione

Riflessioni su informazione e industria farmaceutica

Il contesto esterno è in evoluzione: in presenza di una pluralità di interlocutori e di un crescente orientamento ai servizi, l'azienda farmaceutica vede attualmente il proprio ruolo in trasformazione da "fornitrice di farmaci" a "fornitrice di soluzioni terapeutiche".

In quest'ottica, l'informazione, al di là dei canali di gestione (informazione scientifica sul farmaco, corsi professionali, ricerca clinica, documentazione) assume un'importanza centrale, non più limitata esclusivamente al prodotto, ma mirata al soddisfacimento dell'ampia gamma di necessità informative che, per altro, non sempre sono messe a fuoco e quindi correttamente riferite dai diversi interlocutori tradizionali e no. Altri elementi più generali, ma pure attuali che si riscontrano sono:

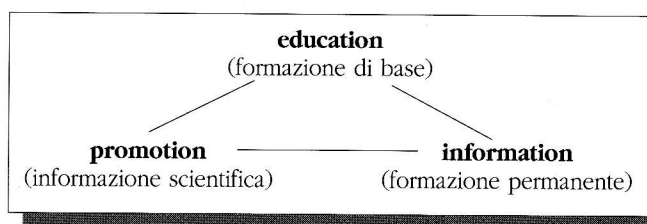
— un rafforzamento della tendenza degli interlocutori a considerare l'informazione come essenziale, tuttavia con

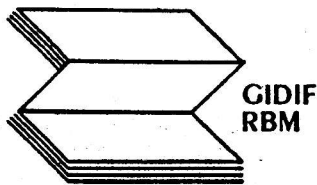
una mancanza di disponibilità a dedicarle risorse (tempo, investimenti, ecc.);

— una domanda aspecifica e una visione molto ampia dell'informazione (informazione svincolata dai progetti, da un lato informazione non specialistica e divulgativa, e dall'altro informazione e cultura).

La combinazione di tutti questi elementi spinge a sostituire il concetto tradizionale di "informazione" con il concetto più globale di "comunicazione", concetto che con sempre maggiore frequenza viene trattato in simposi e giornate dedicate alla gestione dell'informazione sul farmaco e sulla divulgazione scientifica e sanitaria.

Più in particolare, si afferma che l'informazione degli operatori sanitari dovrebbe essere il risultato del classico triangolo equilatero rappresentato qui sotto alla cui realizzazione dovrebbero contribuire in modo bilanciato università, autorità sanitarie ed industria. ►





La situazione reale attuale, invece, è quella rappresentata da un triangolo isoscele sbilanciato, con il vertice information (formazione permanente) pressoché inesistente.

Da questo modo di leggere il problema dell'informazione, emerge il concetto di "manutenzione della formazione" che viene proposto da più parti sempre più spesso e che spinge verso una decentralizzazione dei servizi, vale a dire verso l'elaborazione e la diffusione di prodotti che consentano all'utente finale di gestire autonomamente le proprie esigenze informative.

È in questo contesto che si intravede la possibilità di rapporti nuovi tra imprese e mondo esterno, rapporti che, attraverso singoli servizi, si basino sulla gestione di relazioni con una tipologia di utenti ampia e diversificata e su una nuova impostazione delle comunicazioni che ricorra all'uso di strumenti integrati e ad una visione generale dell'informazione specifica e della comunicazione istituzionale.

In quest'ottica le biblioteche e i centri di documentazione delle aziende devono e possono identificare un ruolo nuovo e più partecipativo e possono studiare spazi di evoluzione della propria attività proponendo servizi e prodotti indirizzati verso la decentralizzazione, la comunicazione globale e l'informazione per il mantenimento della formazione, senza lasciarsi condizionare nella proposta dai vincoli di risorse.

Luisa Vercellesi

