

# L'informazione mediata

*Profilo professionale e obiettivi di servizio dell'information broker: una panoramica dall'osservatorio americano*

di Anna Banchieri

**A**ll'inizio degli anni Settanta ha fatto la sua apparizione sul mercato del lavoro una nuova figura professionale che ha trasformato il tradizionale servizio gratuito di diffusione delle informazioni offerto dalle biblioteche. Si tratta dell'intermediario dell'informazione, anche conosciuto con il nome di *information broker* o *information consultant*.<sup>1</sup> In venti anni, il ruolo del mediatore si è consolidato grazie ai fitti legami stretti con l'industria dell'informazione: oggi il broker costituisce un modello ed un punto di riferimento fondamentale per molte biblioteche accademiche ed aziendali, che sovente si rivolgono agli intermediari dell'informazione per servirsi delle loro prestazioni. La trasformazione alla British Library, nel 1987, del servizio di assistenza gratuita in servizio commerciale,<sup>2</sup> rappresenta un precedente di rilievo nella storia della bibliote-

conomia. Interrogando numerose banche dati tra cui anche il Business Information Service per le indagini commerciali, la British Library è un'istituzione senza fini di lucro che ha adottato una politica di incremento delle entrate per garantire un migliore uso delle risorse a pagamento.

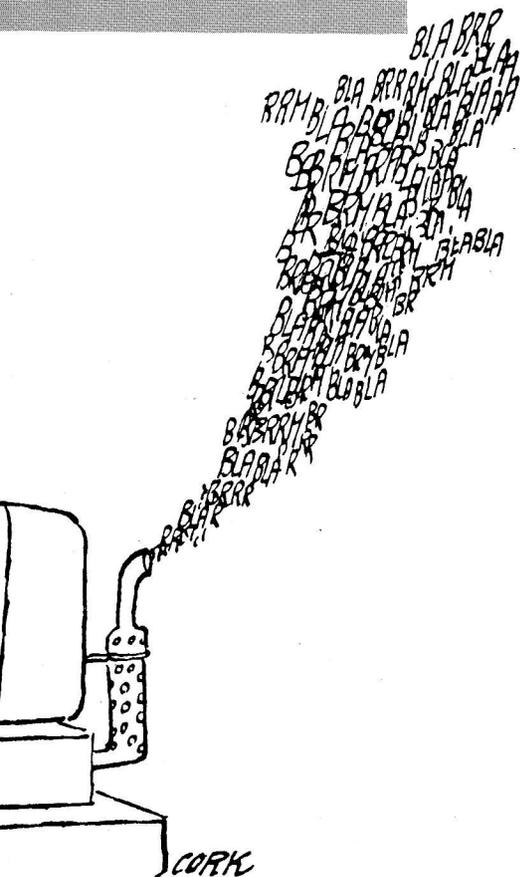
Gli intermediari dell'informazione sono dei liberi professionisti che esercitano un lavoro di ricerca, spesso avvalendosi della collaborazione di un certo numero di persone alle loro dipendenze. Per eseguire le ricerche commissionate, i mediatori fanno un largo uso delle fonti on line ed hanno accesso a molti dei principali host. Sono in grado di individuare quelle, tra le 4.200 banche dati disponibili, contiene la risposta che essi cercano, e sanno utilizzare al meglio la loro immaginazione, il telefono, il facsimile e la biblioteca. In alcuni casi l'intera indagine è condotta per telefono o per fax, soprattutto nel caso in cui essa riguardi il settore finanziario. Talvolta il mediatore si reca in biblioteca per reperire da testi a stampa informazioni specifiche la cui rapidità di ricerca non giustificherebbe i costi di un'interrogazione in linea, oppure per recuperare il testo completo di una citazione bibliografica, laddove esso non sia disponibile online o tramite distribuzione elettronica (electronic document delivery). Gli information broker operano principalmente in campo economico-finanziario, legislativo, normativo, industriale oppure in quello del marketing. L'uso di una seconda lingua è prassi: abi-

rebbe i costi di un'interrogazione in linea, oppure per recuperare il testo completo di una citazione bibliografica, laddove esso non sia disponibile online o tramite distribuzione elettronica (electronic document delivery). Gli information broker operano principalmente in campo economico-finanziario, legislativo, normativo, industriale oppure in quello del marketing. L'uso di una seconda lingua è prassi: abi-



tualmente si lavora in inglese e francese, talvolta si utilizzano anche altri linguaggi meno diffusi. La società anglosassone Information for Business, per esempio, lavora pure in arabo, indu, e gujarati, mentre la tedesca Hennes & Partners annovera tra i suoi idiomi, oltre a tutte le lingue europee, il cinese, il giapponese ed il russo. Il background lavorativo di un intermediario può essere dei più vari, anche se spesso coincide con quello del reference librarian che utilizza la propria esperienza pluriennale di contatto con il pubblico per intraprendere la libera professione di ricercatore. Sue Ruge, fondatrice della decennale Information on Demand e proprietaria del Ruge Group a Oakland in California, ha iniziato la sua carriera come research librarian; Bob Sherman, che lavora a Miami con sua moglie per la Carol (Computer Assisted Research On-Line), era giornalista; Reva Basch, altro nome illustre nel panorama degli in-

Le opinioni espresse in questo articolo non riflettono necessariamente quelle dell'Organizzazione delle nazioni unite, della quale l'autrice è funzionaria.



intermediari dell'informazione, attualmente presidente dell'Aubergine Information Services, proviene dalla biblioteca di una grande azienda di ingegneria dove ha lavorato per svariati anni. Nel rapporto interpersonale con il cliente l'information broker usa tutta la sua abilità professionale per comprendere chiaramente i termini del problema, arrivare al nocciolo della questione ed individuare la strategia di ricerca necessaria all'acquisizione delle informazioni desiderate. Come nel lavoro di reference, un colloquio esplicito ed accurato tra le due parti è fondamentale per il buon esito dell'indagine: sovente il cliente non riesce a manifestare apertamente le proprie esigenze ed è quindi compito del mediatore cercare di ricavare il maggior numero di notizie possibili, al fine di comprendere esattamente e risolvere il quesito sollevato. A volte i broker respingono le richieste dei propri clienti, perché il soggetto della ri-

cerca è troppo specializzato, oppure perché in conflitto con quella di un altro cliente a scapito della garanzia di riservatezza dell'informazione, o semplicemente per una questione economica.

Il calcolo delle tariffe, infatti, varia da professionista a professionista. Generalmente si addebita al cliente una tariffa oraria fissa per il lavoro ed il tempo impiegato dal ricercatore. In aggiunta, si richiede il rimborso delle spese vive come i costi del collegamento on line, delle telefonate interurbane e del facsimile. Il pagamento in Europa si effettua in linea di massima in Ecu e la tariffa varia da un minimo di 78 ad un massimo di 115 Ecu all'ora a seconda dei professionisti. Gli intermediari inglesi sono leggermente più cari di quelli che operano sul continente, toccando una media di 87 Ecu contro gli 80 di chi lavora fuori del Regno Unito. I costi degli information broker statunitensi si aggirano tra i 35 ed i 75 dollari per ora, oltre al rimborso delle spese sostenute. Molti di loro, però, applicano una tariffa minima di una o due ore di ricerca, a prescindere dalla durata effettiva dell'indagine richiesta. Tariffe scontate vengono applicate in entrambi i continenti agli abbonati al servizio o ai membri, nel caso di un'associazione. Eccezioni a parte, i guadagni degli intermediari non sono sufficienti per vivere e dedicarsi a tempo pieno a questa professione, ragione per la quale essi sono costretti a svolgere un altro lavoro, spesso espletando mansioni di bibliotecari.

Pur essendo accomunati dallo stesso proposito di mediazione tra la pletora di letteratura disponibile e le richieste del cliente/utente, i servizi offerti dai broker si differenziano da quelli forniti dalla biblioteca sia per l'uso delle tecnologie, talvolta estranee alle istituzioni accademiche, che per le dimensioni dei progetti intrapresi:

gli intermediari tendono ad assumere lavori che durano svariate settimane, a volte anche dei mesi. La società tedesca Hennes & Partners, ad esempio, correda le ricerche con grafici utilizzabili su una lavagna luminosa, facilitando al cliente la lettura dei dati che risultano dalla massa di documenti rinvenuti. Altri usano videocassette, filmati e trasmissioni televisive che vengono esaminati e selezionati per poter fornire le informazioni richieste.

Con lo sviluppo di questa nuova industria delle informazioni, l'esigenza di evitare ogni responsabilità e di tutelarsi da azioni legali contro di loro per negligenza nell'esercizio della professione, diventa sempre più impellente per gli intermediari dell'informazione. Soprattutto negli Stati Uniti, dove l'intentare causa ad un libero professionista per il minimo errore commesso è una pratica corrente, gli information broker sentono la necessità di cautelarsi. L'enorme quantità di dati che essi manipolano e trasmettono al cliente, infatti, non sempre è attendibile a causa dell'imprecisione delle banche dati. Per ovviare a questo problema, in attesa che un codice di condotta contenente le norme da rispettare venga stabilito dalle varie associazioni professionali operanti nel settore, gli intermediari in- ➤



roducono nel contratto stipulato con il cliente una clausola di esonerazione dalla responsabilità.<sup>3</sup>

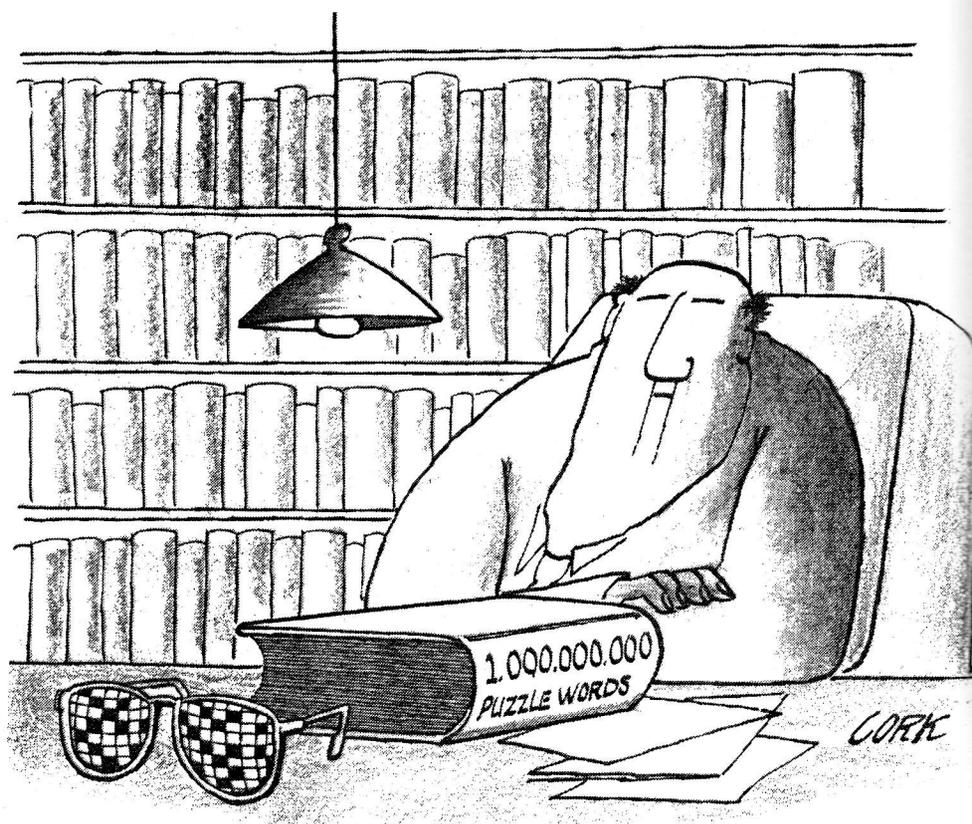
Accanto al ricercatore professionale indipendente esiste un'altra figura che è quella dell'housebroker, ricercatore professionista che, però, lavora presso un'organizzazione o un'istituzione ricevendo uno stipendio fisso mensile, indipendentemente dal numero di indagini svolte. Se l'obiettivo di entrambi i ricercatori è quello di fornire al cliente le informazioni necessarie, diversa è la qualità del servizio. Gli information broker scrivono rapporti inerenti all'analisi delle notizie recuperate, assistono i clienti nella gestione dei dati, creano database e forniscono un ampio assortimento di servizi collegati con la scienza dell'informazione. Gli housebroker non analizzano i risultati delle investigazioni, non scrivono rapporti, e le loro ricerche, a scapito della qualità, sono eseguite solo sul file residenti nell'host dell'organizzazione. La funzione svolta dagli housebroker risulta essere molto utile per coloro che, pur non avendo nessuna intenzione di diventare esperti ricercatori di banche dati, hanno bisogno di una ricerca in linea *una tantum*. I maggiori venditori di banche dati commerciali, infatti, hanno un proprio servizio di housebrokerage: Nexis propone Nexis Express, Dialog offre DialSearch, e Datatimes ha lanciato nel 1993 un programma chiamato Instant Insight. Gli housebroker ricevono per telefono le richieste, individuano gli archivi giusti, eseguono la ricerca e, previo pagamento, inviano al cliente, via facsimile oppure tramite corriere espresso, le informazioni bibliografiche e/o a testo completo raccolte.

Per localizzare un information broker si può consultare il repertorio di Hellen P. Burwell,<sup>4</sup> pubblicazione annuale che elenca nel-

le sue 524 pagine i nomi di 1.372 intermediari operanti negli Stati Uniti ed in altre 47 paesi, organizzati per città, stato, impresa ed area di competenza. L'Association of Independent Information Professionals (Aiip), con sede a Milwaukee nel Wisconsin, fornisce per telefono il nome di intermediari e consulenti: si tratta, però, di una referenza e non di una raccomandazione. Infatti, al momento della scelta bisogna prestare attenzione, visto che alcune persone si improvvisano mediatori dell'informazione, pensando erroneamente che tutto ciò di cui hanno bisogno è un computer, un modem ed un abbonamento ad un paio di banche dati in linea. In genere l'attività lavorativa di questi pseudoprofessionisti non ha una vita lunga a causa della scarsa qualità del servizio offerto. CompuServe<sup>5</sup> offre un bulletin board (Working From Home Forum, Sec-

tion 4) dedicato interamente agli intermediari dell'informazione per uno scambio elettronico di idee, pareri e consigli. Ulteriori raggugli sui nominativi di mediatori operanti nella zona di competenza territoriale di un'istituzione accademica, possono essere forniti anche da reference librarian della propria biblioteca. Per la scelta di un intermediario attivo in Europa, si può consultare il repertorio curato dall'Eirene,<sup>6</sup> controparte europea dell'americana Aiip.

In un'epoca in cui l'informazione è la nuova unità di misura, attualmente nel mondo si contano meno di 1.500 intermediari professionisti. Questa cifra è destinata ad aumentare, visto che in futuro l'attività degli information broker diventerà indispensabile per la riuscita di molti affari. Commercialisti, avvocati, finanzieri si rivolgeranno sempre più frequentemente agli intermediari per ottenere la ri-



sposta ai loro quesiti. Dopo tutto, quando si ha bisogno di aiuto nell'ambito del regime fiscale o del sistema giuridico e lo si ottiene rapidamente, pagare il servizio si trasforma in vantaggio. La spesa, una volta di più, vale l'impresa! ■

## Riferimenti bibliografici

Betts, Mitch. *Personal data more public than you think*. "Computer World", 26(10) March 9, 1992: 1,14.

Boldes, Felipe R. *Information consultancy in Argentina - a limited profession*. "Online", 12(4) July 1988: 49-51.

Duncan, Moira. *Information Brokers in Europe: a quick guide*. "Managing Information", 1(3) March 1994: 40-43.

Everett, John H.; Elizabeth Powell Crowe. *Information for sale: how to start and operate your own data research service*. Blue Ridge Summit, Pa: Tab Books, 1988. xiii, 178 p.

Everett, John H.; John S. Rosenberg. *Independent information professionals and the question of malpractice liability*. "Online", 13(3) May 1989: 65-70.

*The Fiscal Directory of Fee-Based Research and Document Supply Services*. 4th ed. Compiled by Steve Coffman and Pat Wiedensohler. County of Los Angeles Public Library/Ala, 1993. 445 p.

Glossbrenner, Alfred. *Hiring an information specialist to do research*. "Home-Office Computing", 8(4) April 1990: 36.

Mauzy, Richard F. *Fee-based library research services threaten private information brokers*. "Information Today", 6(5) May 1989: 7-8.

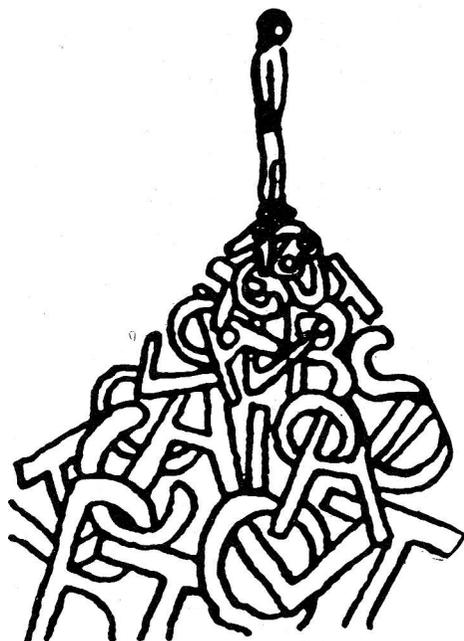
Muller, Georgene. *How a Knowledge detective can help you find success*. "Working Woman", 15(2) February 1990: 44-49.

O'Leary, Mick. *A diverse online résumé*. "Online", 14(5) September 1990: 43-44.

O'Leary, Mick. *The information broker: a modern profile*. "Online", 11(6) November 1987: 24-30.

Ojala, Marydee. *Housebrokers: home alone no more*. "Searcher", 1(4) September 1993: 26-33.

Quint, Barbara. *Association for Inde-*



*pendent Information Professionals*. "Database Searcher", 8(1) January 1992: 23.

Quint, Barbara. *Where's your parachute?* "Wilson Library Bulletin", 66(8) April 1992: 85-86.

Ribbler, Judith Sovner. *Information brokering — a cottage industry*. "Information Today", 8(10) November 1991: 17-18.

Rugge, Sue and Alfred Glossbrenner. *The Information Broker's handbook*. Blue Ridge Summit, Pa: Windcrest; McGraw-Hill, 1992. 379 p.

Rugge, Sue and Cindy Gullikson. *Exploring information brokering*. "Information Today", 8(5) May 1991: 12-13.

Rugge, Sue. *The broker: an integral part of the information chain*. "Information Today", 8(9) October 1991: 16-17.

Rugge, Sue. *What to expect from an information consultant*. "Online", 12(2) March 1988: 48-50.

Strizich, Martha. *Information consulting: the tools of the trade*. "Online", 12(3) May 1988: 27-31.

Tarshis, Lauren. *The Information Brokers*. "Scholastic Update", 122(9) January 12, 1990: 15.

Vickers, Peter. *Information consultancy in the UK - a growing profession*. "Online", 12(4) July 1988: 42-46.

Warner, Alice Sizer. *Information consulting — setting up the business*.

"Online", 12(1) January 1988: 20-24.

Warren, Lois. *Information brokering in Canada-small firms prevail*. "Online", 12(4) July 1988: 47-48.

Woolf, Veronica. *Information brokering in the UK — an updated market*. "Online", 12(4) July 1988: 44-45.

## Note

<sup>1</sup> Gli specialisti dell'information management delineano una netta separazione tra le finalità del broker e quelle del consulente. Il primo presenta le informazioni in forma non elaborata, il secondo, invece, dispensa suggerimenti ed aiuta il cliente nella selezione delle notizie raccolte per approdare, attraverso un'analisi ed una valutazione personale, alla soluzione del problema postogli. Della figura dell'information broker e dei suoi rapporti con quella del bibliotecario "Biblioteche oggi" si era già occupata nel n. 7-8/1994 con due contributi di F. DIOZZI, *Un codice professionale per gli information broker* (p. 24-26) e E. BORETTI, *Information broker e bibliotecario: quali punti di contatto* (p. 27-29).

<sup>2</sup> I costi di tale servizio vanno dalle 40 alle 60 sterline all'ora.

<sup>3</sup> Si veda in proposito i riferimenti al codice deontologico contenuti nel già citato articolo di F. Diozzi.

<sup>4</sup> *The Burwell Directory of Information Brokers*. 10th ed. Ed. by Hellen P. Burwell and Carolyn N. Hill. Houston, Burwell Enterprises, 1993. 524 p.

<sup>5</sup> CompuServe è una rete internazionale che consente l'uso di circa duemila prodotti e servizi on line. Pagando una tariffa inferiore ai dieci dollari si ha il diritto di usufruire del servizio basilare che prevede l'accesso a: notizie giornalistiche, sport e condizioni metereologiche; posta elettronica; reference library; shopping; informazioni finanziarie; viaggi; divertimenti e videogiochi. Altri servizi più specializzati sono disponibili a costi addizionali, calcolati in base ai minuti impiegati per la ricerca in linea.

<sup>6</sup> *Directory of European Information Brokers and Consultants*. 6th ed. Edited by Marshall J. Crawford, Mary E. Moody. Humberston, Lines, England: Effective Technology Marketing, 1993. 142 p.