

Centoventi domande sugli ambienti di vita e di lavoro

Come gestire il rapporto informativo con l'utenza: una sperimentazione sul campo

di L. Fubini, L. Gilardi, O. Pasqualini, M. Dalmasso, G. Costa

Nel corso degli anni 1996 e 1997 si è realizzato un progetto di sperimentazione di un Centro di documentazione promosso dall'Assessorato alla sanità della Regione Piemonte e coordinato dal Servizio di epidemiologia della USL 5 del Piemonte, rivolto a rispondere alle richieste informative di chi opera con i problemi della salubrità degli ambienti di vita e di lavoro.

I principali obiettivi erano quelli di facilitare, principalmente ai Servizi di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro (SPreSAL), l'accesso alla documentazione scientifica su problematiche specifiche del loro settore e di stimolarne la richiesta. Sono stati quindi forniti ad utenti molto vari e particolari (medici, chimici, ispettori di vigilanza), servizi e prodotti di tipo diverso a seconda del bisogno informativo espresso.

La caratteristica principale richiesta ai prodotti era la specializzazione. Essa doveva principalmente basarsi sulla capacità di interpretare le esigenze del singolo utente, di identificare con precisione il tipo di servizio richiesto, di produrlo nelle modalità più funzionali utilizzando un

ampio insieme di tecniche e conoscenze per fornirlo confezionato nel modo più adatto alle necessità finali di utilizzo. Da questo punto di vista, fornire informazioni scientifiche doveva essere un processo attivo durante il quale si sarebbero messe in collegamento le persone che necessitavano delle informazioni con le risorse in grado di dare una risposta (altre persone, enti, sistemi informativi, programmi, pubblicazioni, convegni, archivi di libri e riviste).

Produrre questo tipo di documentazione significava conoscere, di molte basi di dati, le fonti e i contenuti, la logica di produzione e aggiornamento, i metodi di recupero delle informazioni, i costi. Per questo motivo gli obiettivi sono stati messi a fuoco da un gruppo di lavoro in cui hanno collaborato differenti funzioni professionali.

Come descritto nei successivi paragrafi di questo lavoro, la sperimentazione effettuata ha permesso di individuare i principali bisogni informativi espressi, le fonti in grado di soddisfarli e le professionalità più adeguate per operare all'interno di una funzione professionale di documentazione tecnico-scientifica.

Le richieste di documentazione

Il punto cardine del rapporto informativo tra utenza e Centro è stato il servizio di domanda e risposta, teso a soddisfare le esigenze informative del soggetto nate durante la propria attività lavorativa ed anche quelle di semplice aggiornamento professionale.

Al ricevimento di ogni richiesta è stata svolta un'istruttoria consistente in almeno quattro fasi:

- 1) interpretazione del bisogno informativo dell'utente;
- 2) assegnazione all'operatore più competente;
- 3) scelta delle banche dati adeguate, tra quelle disponibili;
- 4) traduzione della domanda in parole chiave possibilmente controllate mediante tesaurus.

Durante il periodo di sperimentazione sono pervenute al Centro 120 domande; si è fornita una risposta completa in circa il 90% dei casi. Il rimanente 10% di casi riguardava normativa o altri argomenti per i quali non erano disponibili adeguate fonti informative.

Si è cercato di classificare le domande secondo una suddivisione di massima nelle aree tematiche indicate in Tabella 1. Come si può vedere da tale tabella, molte domande riguardano la richiesta di dati relativi al settore "epidemiologia/statistica", reperibili a partire dalle fonti di documentazione fattuale¹ disponibili, che sono stati forniti in forma grezza (tabelle), o aggregati e commentati secondo l'esigenza dell'utente e la finalità della domanda. L'altra area più richiesta si riferisce al settore "patologie", con domande relative alla storia naturale ed alle ipotesi eziologiche di patologie correlate all'ambiente di vita e di lavoro. Le aree tematiche tossicologia e rischio chimico, per molti versi collegate, costituiscono il terzo argomento di maggior interesse.

Per quanto riguarda la tipologia dei richiedenti, non è stato possibile estrapolare profili descrittivi corretti in quanto la distribuzione dell'utenza non è stata casuale. La promozione del servizio sperimentale di documentazione è stata infatti eseguita nel corso del 1996, utilizzando come canale preferenziale il personale tecnico del programma PRiOR (un programma per la sorveglianza dei rischi e danni da lavoro nella regione Piemonte), assegnato agli SPreSAL del Piemonte. Questo spiega il motivo per cui circa il 30% delle domande sono pervenute da medici o tecnici dei servizi di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro, prevalentemente su temi riguardanti gli argomenti oggetto di studio di PRiOR. Numerose altre richieste sono state effettuate da utenti con cui già esistevano rapporti di collaborazione ed ai quali è stato possibile diffondere notizia del servizio in questione.

La tipologia dei richiedenti si è modificata durante l'ultimo periodo della sperimentazione, probabilmente per un allargamento delle a-

Tab. 1 - Distribuzione delle domande secondo le principali aree tematiche

Aree tematiche	Numero di domande
Alimenti	4
Ambiente	11
Bonifiche/Soluzioni	5
Comparti Lavorativi	6
Epidemiologia/Statistica	24
Leggi/Norme	9
Patologie	18
Rischio biologico	5
Rischio chimico	8
Rischio fisico	6
Tossicologia	17
Varie	7
Totale domande²	120

ree di interesse del Centro e per un'aumentata visibilità dovuta alla partecipazione a convegni o seminari, nonché per la costituzione dell'ARPA (Agenzia regionale per la protezione ambientale del Piemonte) e l'attivazione di contatti con parte del suo personale.

Gli operatori

Nel corso del progetto si sono alternati, con il compito di rispondere alle domande di documentazione, almeno sei operatori con le seguenti competenze: biologo, chimico, epidemiologo, farmacista, informatico, ingegnere (vedi Tabella 2).

Si è cercato di assegnare le domande pervenute secondo l'area di competenza dei collaboratori. Rispetto alle competenze professionali necessarie per la risposta alle domande pervenute, si possono esprimere le seguenti considerazioni: le richieste riguardanti temi generali, quali ad esempio informazioni su sostanze, non hanno richiesto generalmente una cognizione specifica, essendoci una sovrapposizione di conoscenze in quasi tutte le professionalità degli operatori coinvolti. Per richieste relative a caratteristiche chimiche particolari, è stato indispensabile l'intervento

Tab. 2 - Distribuzione delle domande per tipologia di operatore

Tipologia operatori	Numero di domande
Biologo	62
Chimico	44
Epidemiologo	10
Farmacista	10
Informatico	11
Ingegnere	8
Totale domande	120

di un chimico; per quelle vertenti su patologie, è stata necessaria l'attivazione di personale con formazione biomedica.

Le richieste di documentazione fattuale sono state assegnate a epidemiologi, informatici o ingegneri, personale in grado di utilizzare i sistemi di accesso a specifici database contenenti le informazioni adeguate.

Per i motivi sopra elencati, generalmente ogni richiesta è stata soddisfatta tramite l'attività di un singolo operatore; peraltro nel 20% dei casi è stata necessaria la collaborazione di due operatori per confezionare la risposta definitiva.

Gran parte delle ricerche sono state eseguite utilizzando banche dati bibliografiche (circa il 50%), e sono stati forniti agli utenti elenchi di citazioni bibliografiche complete di abstract, di solito in lingua inglese. Solo in alcuni casi si è integrata la ricerca con il testo degli articoli citati, con capitoli di libri, o con atti di congressi che trattavano l'argomento. In questi casi il valore aggiunto derivava da conoscenze specifiche dell'operatore. Questa osservazione è più evidente nelle risposte in cui si sono utilizzate banche dati di tipo fattuale, in cui più facilmente l'operatore è ricorso a conoscenze specifiche della sua area di competenza. Le risposte con maggiore valore aggiunto hanno di solito meglio soddisfatto il criterio di completezza che ci si era proposti; ciò potrebbe indicare che risposte corrette vadano fornite da specialisti nella materia piuttosto che da specialisti nella tecnica di ricerca documentaria.

Le fonti informative utilizzate

Durante la sperimentazione il gruppo di lavoro ha esteso la ricerca documentaria alle varie forme di materiale a cui è affidata la co- ➤

Tab. 3 - Principali banche dati accessibili durante la fase di sperimentazione

Banche dati on-line

- Collegamento con Italcable; consente l'accesso a circa 1.200 banche dati di aree tematiche diverse, attraverso i maggiori distributori americani di banche dati.
- **Ecdin**, prodotta dal Joint Research Centre (CEE), Ispra, (VA); distribuita con collegamento gratuito tramite la rete Internet.
- **Hazardous chemical database**, prodotta dalla Università di Akron, (USA); distribuita con collegamento gratuito tramite la rete Internet.
- **Toxline**, prodotta dalla National Library of Medicine, Bethesda (USA); distribuita da Medscape con collegamento gratuito tramite la rete Internet.

Banche dati su supporto magnetico

- **Arianna**, prodotta e distribuita gratuitamente dal CEDIF;³
- **Banca dati giuridico ambientale**, prodotta dall'Assessorato all'ambiente della Regione Piemonte e distribuita in versione sperimentale dall'assessorato stesso.
- **Canadiana**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **CESARS**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **Chem-bank** (contiene: **HSDB**, **IRIS**, **RTECS** prodotte rispettivamente dalla US National Library of Medicine, dalla US Environmental Protection Agency e dal US National Institute for Occupational Safety and Health) distribuita da Silverplatter.
- **Cheminfo**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **CHRIS**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **CISILO**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **Fatality reports**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **IARC Cancer Disc**, prodotta da International Agency for Research on Cancer, Lione, Francia, distribuita in versione sperimentale da Silverplatter.
- **Medline**, prodotta dalla National Library of Medicine, Bethesda (USA); distribuita da Silverplatter.
- **MSDS**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **New Jersey Hazardous Substance Fact Sheet**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.
- **RIPP**, prodotta e distribuita dal Canadian Center for Occupational Health and Safety, Hamilton Ontario, Canada.

Banche dati fattuali

- **Censimenti ISTAT 1991** della popolazione e delle attività economiche.
- **Ditte INAIL** (aggiornamento 1993).
- **Esiti dei concepimenti** (1980-1991) IVG, aborti spontanei, natalità, mortalità nel primo anno.
- **Indagine multiscopo ISTAT 1990** sullo stato di salute.
- **Infortuni e malattie professionali INAIL** (1984-1994).
- **Mortalità ISTAT** (1980-1991) per causa su base comunale, di distretto e di USL.

municazione di dati, informazioni e conoscenze sugli elementi di rischio e di danno che possono essere presenti dove la popolazione

piemontese vive ed opera. Compatibilmente con le risorse messe a disposizione dal progetto, sono state acquisite alcune banche

dati su cd-rom, mentre altre sono state sperimentate mediante un servizio di accesso on-line. Ad alcune fonti si è acceduto tramite la

rete Internet. In Tabella 3 è riportato l'elenco delle fonti utilizzate e la loro provenienza. Nella Tabella 4 sono indicate le fonti maggiormente utilizzate; come si può osservare esse sono ovviamente correlate con le aree tematiche su cui vertono i bisogni informativi. Per quanto riguarda l'utilizzo della rete Internet, a prescindere dall'uso delle banche dati specifiche per le quali è stato strutturato un apposito indirizzario, occorre ricordare anche la possibilità di reperire materiale indicizzato dai motori di ricerca. Questa modalità, richiede una delicata analisi dei documenti recuperati; infatti, data la grande quantità di informazione attualmente disponibile, si rischia di confondere letteratura scientifica con letteratura grigia scarsamente professionale.

Come si evidenzia nel successivo paragrafo, le fonti considerate sono tutte su supporto magnetico poiché il Centro sperimentale di documentazione era privo di testi e periodici, ad esclusione di quanto già di appartenenza dell'organizzazione cui ha fatto riferimento (la Sezione medico-epidemiologica della USL 5 del Piemonte). Si è comunque dato inizio a una prima ri-

Tab. 4 - Elenco delle fonti informative maggiormente utilizzate

Banca dati	% Utilizzo
ARIANNA	7
CHEMINFO	6
CISILO	10
HSDB	4
IARC	7
INAIL	4
ISTAT	9
MEDLINE	27
NTIS	3
RTECS	4
TOXLINE	13
Altre fonti	6

cognizione e recupero di pubblicazioni su tematiche ambientali e lavorative sia mediante abbonamenti a riviste specialistiche ed acquisto di testi, sia tramite la richiesta ad enti vari tra cui assessorati, università, altri centri di documentazione.

Tempo di risposta alle richieste di documentazione

Si considera come tempo di risposta, il numero di giorni-uomo che intercorrono tra il ricevimento della richiesta stessa e l'invio della risposta completa. Esso coinvolge diverse attività, comprendenti l'interpretazione e la ricerca vera e propria, l'*editing*, la ricognizione in biblioteche scientifiche per il recupero del materiale, la fotocopiatura e la preparazione della lettera di accompagnamento.

Come evidenziato in Tabella 4, gran parte delle fonti utilizzate sono banche dati di riferimento che forniscono unicamente riferimenti bibliografici e abstract. Ci si è però resi conto che i richiedenti desiderano spesso il testo completo degli articoli citati. Questo tipo di servizio è stato reso solo in alcuni casi di particolare interesse, data la difficoltà di reperimento delle riviste inerenti temi ambientali. Questo fattore influenza molto il tempo dedicato alle risposte.

La maggioranza delle richieste (44%), sono state evase nel corso

Tab. 5 - Tempo dedicato ad ogni domanda

Tempo	% Risposte
Inferiore ad una giornata lavorativa	22
Uguale ad una giornata lavorativa	44
Superiore ad una giornata lavorativa	34

di una giornata lavorativa, mentre il 22% è stato risolto nell'arco di qualche ora. Il rimanente 34% ha richiesto invece un tempo superiore, stimabile intorno a tre giorni.

Si ritiene che il tempo di risposta registrato durante la fase di sperimentazione (vedi Tabella 5) risulti in genere compatibile con le necessità degli operatori. Si è infatti considerato che, tranne in particolari situazioni, occorra privilegiare gli aspetti relativi alla completezza e alla pertinenza rispetto a quelli della tempestività delle risposte fornite. In caso di emergenze specifiche, il tempo di risposta dovrebbe essere ulteriormente ridotto, ma ciò potrà avvenire solo nell'ambito di una organizzazione adeguata a livello regionale.

Osservazioni conclusive

L'esperienza acquisita durante la sperimentazione ha consentito al gruppo di lavoro di elaborare alcune osservazioni:

- 1) la maggioranza delle risposte sono state confezionate mediante l'uso di banche dati, bibliografiche o fattuali, su supporto informatizzato. L'uso di questi strumenti deve però essere riveduto anche alla luce delle capacità del richiedente stesso: il messaggio informativo risulta infatti tale se nell'utente stimola una reazione positiva, in breve, se esso viene messo in grado di utilizzare la risposta fornita;
- 2) le difficoltà di utilizzo degli strumenti per l'accesso alle fonti informative, caratterizzati negli ultimi anni da un forte grado di innovazione, non risultano un fattore di particolare criticità quando sia data possibilità agli operatori di un'adeguata formazione e aggiornamento. Inoltre, la partecipazione a incontri e seminari, la possibilità di avvalersi di consulenze di personale esperto, lo scambio reciproco di esperienze e valutazioni, l'allo- ➤

cazione di adeguate risorse per le attività di esplorazione e test di nuovi strumenti e fonti informative, consentono l'utilizzo consapevole delle novità tecnologiche, senza rifiuti e paure per la presenza di nuovi strumenti né con l'esaltazione acritica di tutto ciò che di nuovo viene reso disponibile;

3) una delle caratteristiche essenziali per il successo delle iniziative di documentazione è la possibilità e la facilità di accesso, utilizzo e diffusione delle esperienze e delle informazioni sovente già presenti all'interno della rete dei servizi territoriali, degli esperti su settori specifici e di altri centri di documentazione. Per superare fenomeni anche inconsapevoli di individualismo o di gelosia reciproca nel mettere in rete le singole conoscenze acquisite, gli operatori della funzione di documentazione devono essere caratterizzati da una forte capacità di lavoro di gruppo, di relazione interpersonale e di valutazione e valorizzazione delle conoscenze di altri operatori;

4) per la promozione di prodotti efficaci è necessario l'impegno di operatori con background culturale adeguato oltre che la presenza di strumenti tecnici adeguati. Per questo motivo gli obiettivi vengono messi a fuoco in un gruppo di lavoro in cui collaborino differenti funzioni professionali. Per fornire un servizio a valore aggiunto non sono dunque sufficienti né i computer, né Internet, ma una documentazione coordinata ed arricchita dalla componente umana;

5) la raccolta e l'analisi delle domande ha permesso di aggiornare e completare la mappa dei bisogni informativi in questo settore, e di raffinare ipotesi progettuali sui problemi della documentazione in Piemonte. La fase di sperimentazione ha costituito quindi una base predittiva per disegnare un modello indicativo di un possibile centro di documentazione in questa regione

adeguato alle necessità individuate e alle esperienze già realizzate nelle più sensibili realtà regionali italiane. ■

Bibliografia

A. DE ANGELI, *La rete dei centri di documentazione*, "Salute e Territorio", 103 (1997), p. 194-203.

Documentando. Profilo dei professionisti del settore della informazione scientifica in Italia. Risultati di una inchiesta, "Cronache Farmaceutiche", 5 (1993), p. 199-206.

L'educazione alla salute nelle USL, S. Lazzaro di Savena, Regione Emilia-Romagna, Servizi sanitari di prevenzione, 1993.

Educazione sanitaria. Esperienze metodologia organizzazione in Emilia-Romagna, Modena, Regione Emilia-Romagna, Servizi sanitari di prevenzione, 1989.

Introduzione all'analisi organizzativa dei Servizi di prevenzione, Bologna, Regione Emilia Romagna, Servizi sanitari di prevenzione, 1989.

G. LOTTO, *Decalogo per un servizio*

a valore aggiunto, "Biblioteche oggi", 15 (1997), p. 7-10.

Obiettivo qualità in sanità pubblica. Una esperienza regionale, Fidenza, Regione Emilia-Romagna, Servizi sanitari di prevenzione, 1994.

G. PADOVANI, *L'informazione medico-scientifica in Italia*, "Epidemiologia e Prevenzione", (1994), 18, p. 133-134.

Profilo formativo del documentalista scientifico: un tentativo di valutazione, "GIDIF: Notizie", (1996), 3.

Note

¹ Si intende la raccolta di informazioni proveniente da flussi informativi correnti e campionari relativi a fenomeni di carattere sanitario ed ambientale.

² La mancata concordanza fra il numero di domande pervenute e la somma degli operatori coinvolti, è dovuta al fatto che 25 risposte sono state eseguite da più autori in collaborazione.

³ Settore tecnico comunicazione educazione documentazione informazione formazione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana.

