

ABSTRACT: DEFINIZIONE, FINALITA' E TECNICHE

Paola Costanzo Capitani

Premessa

La crescente disponibilità di informazione e la sempre più esigente richiesta degli utenti comporta la conseguente disponibilità di sistemi che diano un'informazione a largo spettro su quanto è pubblicato e disponibile.

La difficoltà è riuscire a contenere la mole dei dati prodotti e fornire le informazioni con precisione e puntualità. Attualmente una delle soluzioni praticate è quella di sintetizzare il contenuto informativo con l'obiettivo di far reperire all'utente il contenuto concettuale del documento. Di qui la necessità di costruire e diffondere basi dati in linea, prodotti cartacei (quali bollettini informativi, report, rassegne stampa ecc.) per consentire l'accesso alle informazioni a qualsiasi potenziale utente. Grazie alle moderne tecnologie è possibile interrogare basi dati in linea e su cd-rom, consultare prodotti automatizzati e utilizzare tutti gli strumenti necessari per poter «navigare», con precisione e pertinenza, nei contenitori di dati e informazioni che agevolano la ricerca dell'utente e lo orientano in una babele di notizie che rischiano di sommergerlo.

Insieme alle tradizionali informazioni di tipo descrittivo (quali autore, titolo, città, editore, anno ecc.) hanno sempre più assunto particolare interesse le informazioni di tipo contenutistico (rispettivamente rappresentate dall'indicizzazione e dall'abstract). L'indicizzazione consente di attribuire concetti espressi in linguaggio controllato al fine di individuare immediatamente gli elementi significativi. In merito si rinvia alla norma ISO 5963-1985 (traduzione italiana del 1989). Non si entra nella definizione e nelle tecniche relative all'indicizzazione che richiedono in una trattazione separata ma si cita unicamente il riferimento per comprendere il rapporto esistente tra indicizzazione e abstract. Le due operazioni vanno spesso di pari passo in quanto in molti sistemi informativi l'unità documentaria comprende le informazioni bibliografiche completate da termini in linguaggio controllato e da una sintesi in linguaggio libero.

La terminologia controllata (convenzionale e standardizzata) evidenzia i concetti in maniera univoca al fine di far incontrare l'utente con l'autore del documento consentendo quindi una rapida identificazione dei termini essenziali trattati. La terminologia libera è quella presente nel documento originale utilizzata da autori, lettori, esperti ed è connotata da una ricchezza di sinonimi, omonimi, polisemi.

In questo contributo ci si sofferma in particolare sulla redazione degli abstract che rappresenta la parte ancora non completamente usata e praticata dagli operatori del settore del trattamento dell'informazione (bibliotecari, documentalisti, esperti dell'informazione in senso lato) per i quali invece la descrizione bibliografica e l'indicizzazione rappresentano consolidate operazioni di routine.

Definizione

Secondo la norma internazionale ISO 214-1976¹ il termine «abstract» è «una rappresentazione abbreviata ed accurata dei contenuti di un documento senza aggiungere interpretazione e valutazione e senza distinguere il destinatario dell'abstract», mentre per la norma 5127-1981 (versione italiana del 1987)² è il «Riassunto del contenuto di un documento in forma abbreviata, senza interpretazione né critica».

Il termine «abstract» è tuttavia frequentemente utilizzato nella letteratura che si occupa di scienza dell'informazione (nell'accezione di discipline relative alla documentazione e alla biblioteconomia) e, proprio per il suo largo e consolidato uso il termine inglese ha assunto una forte valenza comunicativa.

Nell'*Enciclopedia italiana di scienze, lettere ed arti*³ si trova la definizione «riassunto o sommario di un documento, specialmente di articoli scientifici in riviste specialistiche». Nel *Glossario di biblioteconomia* Giuliano Vigni⁴ riporta «Breve e accurata sintesi del contenuto di un documento, generalmente senza note aggiuntive di interpretazione o critica. L'a. si limita in pratica a condensare fedelmente, in un certo numero di parole (che non superano, di norma il 5-10% della lunghezza complessiva), gli aspetti sostanziali del documento esaminato».

In un'epoca caratterizzata da una vasta produzione di informazioni l'abstract è uno strumento essenziale poiché offre la possibilità di diffondere sinteticamente una conoscenza altrimenti troppo ricca per essere disponibile nella sua completezza e consente all'utente di reperire rapidamente l'informazione. La funzione dell'abstract è quella di aiutare il lettore a decidere se è necessario consultare il documento originale: un abstract ben redatto consente infatti di identificare, velocemente e sinteticamente, il contenuto fondamentale di un'opera per determinarne il valore informativo nei confronti dell'interesse del ricercatore. Inoltre gli abstract sono usati per

superare le barriere linguistiche utilizzando una lingua di scambio. Nei sistemi informativi più diffusi si utilizza la lingua inglese.

Un abstract non deve essere confuso con altri strumenti, simili ma sostanzialmente diversi, quali l'annotazione, l'estratto, il sommario, la recensione.

L'annotazione è una «Nota di accompagnamento a una voce di catalogo o di bibliografia, intesa a fornire elementi utili alla descrizione e alla valutazione del documento al quale si riferisce»⁵. Nella pratica si trovano infatti bibliografie ragionate (*annotated bibliography*) usualmente utilizzate in diversi servizi di informazione, per rapporti di studio o di ricerca, per bollettini informativi o segnalazioni tematiche, o in qualsiasi lavoro che fornisce una panoramica di informazioni, selezionate e sintetiche, generalmente relative ad una particolare disciplina o area tematica.

L'annotazione si diversifica dall'abstract essenzialmente per la sinteticità del testo. La differenza fondamentale tra di essi è rappresentata solo dall'utilizzo di un limitato numero massimo di parole (50 per l'annotazione).

L'estratto è la «Trascrizione dei passi più importanti o del riassunto dei contenuti principali di un libro o di altri documenti. In senso più specifico, anche la raccolta periodica di articoli o brani scelti tratti da fonti diverse»⁶. A causa della disparità di interesse dei contenuti presentati, l'estratto difficilmente riesce a dare una equilibrata rappresentazione di tutto il documento, ma sottolinea soltanto alcuni aspetti in esso presenti.

Il sommario è invece una breve esposizione dei risultati importanti di uno studio, di solito all'inizio del documento o dei suoi capitoli, con lo scopo di aiutare il lettore a coglierne gli aspetti conclusivi. Sempre in Vigni⁷ viene definito «Breve sintesi riepilogativa degli argomenti trattati nelle varie parti di un'opera». Il sommario ha lo scopo di indicare all'utente le modalità di lettura dell'intero documento dando una panoramica delle idee generali. Nel sommario non sono generalmente riportati gli scopi fissati e la metodologia utilizzati presenti, invece, nell'abstract. In effetti il sommario viene letto unitamente al documento primario mentre l'abstract ne rappresenta un possibile sostituto. Occorre tuttavia ricordare che non bisogna ricorrere alla «cultura dell'abstract» diventando esclusivi fruitori di succedanei e surrogati che, anche nelle più fortunate ipotesi, sono sempre uno strumento ausiliario di consultazione e di informazione non dei perfetti sostitutivi.

La recensione infine è un «Resoconto informativo e critico di un'opera letteraria o di uno spettacolo»⁸.

Nella definizione data dalla norma internazionale ISO 214/1976 rispetto all'abstract non è compresa la variabile «valutazione» che può essere tuttavia prevista nei servizi informativi che si pongono come intermediari di «orientamento alla lettura» nei confronti della loro utenza.

Criteria di selezione dei documenti

Prima di procedere all'analisi dei diversi metodi per la redazione degli abstract occorre considerare un punto assai significativo che determina le fasi operative successive: la **selezione**. I criteri di selezione consentono di considerare il singolo documento in rapporto ai contenuti trattati, agli obiettivi informativi e all'analisi utenza/informazione. Per effettuare scelte che siano congrue e pertinenti è necessario ricorrere ad una formulazione di criteri stabili e consolidati che si riferiscono ad elementi eterogenei che consentono di isolare, nella mole di informazioni prodotte, quelle effettivamente utili per il servizio informativo che si gestisce. Tra questi elementi ne segnaliamo alcuni ritenuti più emblematici, quali:

- a. pertinenza tematica del documento rispetto all'utenza;
- b. contributi nuovi nell'ambito tematico considerato;
- c. rapporti finali di rilevanza nel settore, contrassegnati da una ricca metodologia e con spunti di riflessione;
- d. documenti con circolazione limitata, sia a causa della lingua in cui sono redatti, sia a causa della difficoltà di reperimento della fonte primaria (ad es. documenti stranieri di limitata diffusione);
- e. fonti particolarmente affidabili, con una affermata esperienza nel settore, quali riviste tecniche e scientifiche;
- f. documenti prodotti da particolari organizzazioni per le quali si decide di fornire un'informazione capillare ed esauriente.

Ulteriori elementi di selezione possono riguardare la data di pubblicazione, la lingua dei documenti, l'utenza interessata, la forma e tipologia documentaria ecc. Comunque tutti i criteri evidenziati devono essere trascritti in un manuale ad uso degli operatori del servizio e tenuti costantemente aggiornati per consentire una omogeneità di trattamento da parte dei diversi addetti e una «documentazione» di scelte adottate in itinere per testimoniare eventuali cambiamenti intervenuti *in progress*.

Le politiche legate ai criteri di selezione sono strettamente connesse ad un effettivo e frequente riscontro dell'uso che viene fatto del servizio che consentirà di rivedere le scelte inizialmente adottate e perseguite, modificando, se necessario, uno o più parametri precedentemente scelti. E' quindi fondamentale attivare momenti di verifica periodica per accertarsi dell'efficacia di fini, metodi e procedure. Al termine dei diversi blocchi di controllo verranno apportate quelle modifiche e/o integrazioni che saranno ritenute essenziali in quel dato momento. Si tratta infatti di procedure che, pur nella loro standardizzazione e omogeneità, devono essere costantemente oggetto di verifica e quindi aggiornabili e modificabili in quanto l'obiettivo finale è la soddisfazione dell'utenza che deve trovare il servizio pertinente alle sue necessità. L'utenza

cambia, le necessità informative anche e con esse le metodologie, in un crescendo di difficile contenimento: da qui la necessità per l'esperto dell'informazione di tenersi al passo con un mondo in continua evoluzione, sia per i contenuti che per i metodi. Ne consegue che sono di particolare aiuto i suggerimenti e le proposte dell'utenza che deve essere costantemente interpellata e motivata proprio per poter effettuare già «alla fonte» un'efficace selezione dei documenti effettivamente significativi e utili per quei determinati destinatari. E' l'utenza che determina la validità del servizio ed è sempre l'utenza che ne motiva la realizzazione e la messa in essere.

Leggere per redigere

Preliminari all'analisi metodologica della redazione di un buon abstract sono le indicazioni delle modalità di lettura del testo da sintetizzare. Non esistono effettivamente delle regole fisse e stabili, ma un insieme di accorgimenti e di suggerimenti che possono orientare durante questa fase.

Si possono individuare ad esempio alcune procedure standard attraverso le quali organizzare il lavoro di lettura del documento originale. All'inizio si dovrà leggere il documento in maniera da ottenere un'idea più completa possibile del significato e dei contenuti del documento. Per ottenere questa panoramica non è necessario leggere il documento nel suo complesso, ma solo i «passi» più significativi che in genere sono posti o all'inizio o al termine dei singoli capitoli. In particolare le informazioni salienti sono contenute in quei paragrafi che sintetizzano il tempo, le conclusioni, le finalità, le raccomandazioni, mentre nei paragrafi iniziali vengono date indicazioni e orientamenti di massima, utili specialmente ai redattori meno esperti della materia esaminata.

E' opportuno riportare tutte le informazioni importanti contenute nel documento primario, senza privilegiare quelle più note o quelle che hanno più colpito l'interesse dell'estensore dell'abstract. Mentre si effettua questo tipo di lettura si può contemporaneamente stilare una lista degli argomenti che si reputano necessari per la sintesi finale. La scaletta andrà successivamente riletta per verificare che non siano state tralasciate parti significative e che esista una equilibrata proporzione fra le diverse sezioni del documento.

Sulla base degli appunti presi nei due momenti precedenti si passa quindi a redigere una prima stesura dell'abstract, facendo bene attenzione a utilizzare una terminologia semplice e incisiva e a veicolare il massimo delle informazioni utili per l'utente finale.

In sintesi si possono indicare le seguenti chiavi di lettura per ottenere un abstract effettivamente utile e significativo:

- Obiettivi, motivi e ipotesi che stanno alla base del documento.
- Metodologia e tecniche adottate dall'autore, le fonti utilizzate, i tipi di trattamento dei dati.

- Risultati e conclusioni che mettono in risalto gli elementi più significativi delle esperienze, delle riflessioni e delle indagini esposte nel testo. Tali risultati dovrebbero essere presentati chiaramente, in modo semplice e conciso, con una stesura riepilogativa, che eviti ridondanze. Possono essere risultati sperimentali o teorici, raccolte di dati, osservazioni ecc., e quando sono troppi per essere elencati, alcuni di essi dovrebbero essere indicati prioritariamente: fatti nuovi, verificati, significativi, risultati che contraddicono precedenti teorie, o che l'autore ritiene particolarmente rilevanti anche a fini pratici. Se è espressamente detto nel documento, va segnalato anche ciò che i risultati implicano, evidenziando sviluppi futuri, raccomandazioni, valutazioni, suggerimenti.
- Informazioni incidentali utili all'utente quali appendici, bibliografie, fonti, carte geografiche, questionari, test ecc.

Tipologia degli abstract

Gli elementi che possono intervenire nella compilazione degli abstract, alterandone e caratterizzandone l'organizzazione, riguardano aspetti eterogenei dei quali si indicano i più rilevanti e frequenti:

- lunghezza dell'abstract (se nel documento primario ci sono più elementi e informazioni, sarà più lungo da scrivere, da leggere, da correggere, da memorizzare, ma darà ovviamente più informazioni);
- orientamento dell'abstract (se è cioè dedicato ad una particolare utenza);
- qualità dell'abstract (tecniche, concetti, competenza del redattore, incisività ecc.);
- natura del documento originale (lingua, tipologia, caratteristiche, diffusione ecc.).

Nella pratica documentaria si sono venute delineando tre tipologie fondamentali di abstract: informativo, indicativo e misto.

Un abstract informativo espone le idee essenziali del documento nello stesso modo in cui le ha esposte l'autore, ma in maniera sintetica. Il redattore non interviene in alcun modo sul contenuto concettuale, sintetizza semplicemente il pensiero dell'autore ed i risultati a cui esso è pervenuto, fornendo tutte le informazioni essenziali in modo che il lettore ne possa cogliere ogni aspetto. L'abstract informativo è utilizzato generalmente per documenti che hanno una struttura chiara e compatta, dedicati ad un singolo argomento, come un articolo, un'opera letteraria, un rapporto di ricerca, una tesi.

Quando i testi sono discorsivi o particolarmente lunghi, diversificati nei contenuti, con ampi apparati critici, quali ad esempio bibliografie ragionate, atti di convegni, opere collettive, raccolte

di più opere dello stesso autore ecc., è preferibile redigere un abstract indicativo, cioè una scaletta, un indice appunto, dei principali argomenti trattati.

A causa sia della quantità di informazione contenuta nelle opere collettive sia delle limitazioni di spazio richieste dall'abstract, queste necessitano di abstract che riportino l'argomento principale e lo scopo della raccolta, oltre alla sintesi narrativa dei contenuti, con l'indicazione dei titoli e degli autori.

Se ci sono troppi argomenti da elencare si può procedere con due diverse modalità. Si possono evidenziare alcune ampie aree e raggruppare gli articoli al loro interno, con un abstract indicativo, oppure assegnare a ciascun contributo un abstract e trattarlo quindi separatamente, con abstract informativo, facendo ovviamente riferimento al documento principale.

Infine un abstract misto è un insieme delle due suddette tipologie. La prima parte dell'abstract riporta una sintesi di tutto il documento, segue infine una sommarizzazione per punti essenziali di quanto trattato nell'originale.

Per evidenziare le differenze fra abstract informativo e abstract indicativo potremmo dire che il *focus* del primo tipo è l'autore del documento, mentre quello del secondo è rappresentato dalla struttura del documento. L'abstract informativo consente di avere una versione condensata dell'originale, quello indicativo è, invece, una guida ai contenuti, con una premessa dell'ipotesi che sostiene il filo conduttore del testo: l'abstract diventa così molto simile ad un indice dei contenuti, esposto in stile narrativo. La scelta fra l'uno o l'altro tipo è dettata dal documento da trattare, dall'utenza alla quale ci si rivolge e delle finalità informative individuate.

In alcuni sistemi informativi al posto dell'abstract viene trascritto l'indice del documento; con tale procedura non solo c'è risparmio sia di tempo che di risorse, ma anche la possibilità di mantenere fedeltà al contenuto espresso dal documento stesso. Si pensi inoltre alla possibilità di usare scanner per memorizzare automaticamente l'indice con conseguente risparmio di lavoro per l'introduzione dei dati.

Aspetti formali e criteri redazionali

Nella compilazione dell'abstract va sempre tenuto presente che, particolarmente in fase di ricerca automatica, compiuta sull'intera unità informativa, l'abstract è, oltre ai descrittori ed al titolo, l'elemento più ricco di informazioni utili per l'utente, e quindi è necessario che esso abbia le seguenti qualità:

- **Concisione:** indipendentemente dalla lunghezza del documento primario, si dovranno evitare tutte le espressioni e perifrasi che possono essere sostituite da un'unica parola. Non stiamo creando prosa letteraria ma prosa funzionale al reperimento delle principali informazioni di

un testo. Non si richiedono quindi al redattore capacità letterarie particolari, se non quelle di intermediario veloce ed efficace.

- **Chiarezza e precisione del linguaggio:** devono essere utilizzati esattamente i termini che meglio rispondono ad esporre i concetti da sintetizzare. Questi dovranno essere compresi rapidamente e in modo inequivocabile dal lettore che, grazie ad una terminologia essenziale e chiara, riesce ad orientarsi facilmente nel ricco panorama informativo a disposizione.
- **Obiettività:** l'abstrattista deve sempre cercare di restare fedele al documento primario, evitando di aggiungere le sue interpretazioni personali o le sue valutazioni, o di mettere in risalto contenuti promessi, ma in realtà inesistenti; il documento primario deve essere descritto così come è. Il peggior difetto di un abstract è quello di essere inutile, di non aggiungere nessuna altra informazione a quelle già contenute in altre parti del documento, come ad es. nel titolo o nelle note.

Per ottenere una coerenza di redazione all'interno del sistema informativo vanno raccolte in un manuale tutte le indicazioni necessarie a garantire una uniformità degli abstract. Il manuale andrà regolarmente distribuito ai redattori e ai collaboratori, riportando periodicamente tutte le eventuali aggiunte e correzioni necessarie. I manuali dovranno contenere, a supporto delle indicazioni e delle avvertenze suggerite, una serie di esempi relativi alle diverse tipologie di abstract in modo da rendere più evidente il tipo di contributo richiesto ai redattori.

Nella redazione di un abstract il compilatore dovrebbe non perdere di vista che esso è generalmente letto da un utente che non conosce il testo originale e che, attraverso la lettura, deve potersi orientare nel documento cogliendone i contenuti essenziali. Quindi è bene fare particolare attenzione a:

- **Stile:** brevità, chiarezza e concisione sono i pregi di un abstract ben scritto. Non divagare, poichè troppe parole possono impedire di concentrarsi sulle idee ed i fatti principali. Evitare di usare parole che non aggiungono contenuto informativo quali ad es: «L'autore dice», o «La ricerca tratta», «L'articolo affronta», oppure ripetizioni di concetti già presenti nel titolo.
- **Lunghezza:** per la maggioranza dei documenti (monografie, atti di convegni ecc.) dovrebbe essere sufficiente un abstract contenente un massimo di 250 parole. Quando il testo da trattare è breve si potrà ricorrere ad un abstract indicativo per il quale possono bastare anche 100 parole. Per gli articoli, invece, in genere si utilizza una formula sintetica (annotazione) che prevede un testo massimo di circa 50 parole. Comunque anche per documenti particolarmente lunghi un abstract non dovrebbe mai superare le 500 parole e rientrare in un'unica pagina dattiloscritta. In merito si sottolinea che nel caso di sistemi in

linea l'eccessiva lunghezza dell'abstract comporta la visualizzazione di più schermate, per cui è più efficace e opportuno far rientrare, se possibile, il contenuto dell'abstract in una sola «videata».

- **Forma:** l'abstract deve avere frasi collegate, secondo l'ordine logico del documento primario. Generalmente la prima frase è la frase principale dell'abstract ed essa dovrebbe contenere una quantità tale di informazioni da permettere al lettore di intuire il contenuto complessivo e decidere se vale la pena continuare nella lettura dell'abstract stesso. Dovrebbe anche evitare di far leggere il documento primario se, dopo la lettura dell'abstract, questo risulta non significativo per quella specifica ricerca.
- **Frase:** dovrebbero essere complete, senza omissioni di verbi o congiunzioni, ma, al tempo stesso, semplici nella loro struttura, senza incisi. Ogni frase dovrebbe avere un'alta densità di informazione e fornire il massimo delle informazioni con il minimo di parole.
- **Linguaggio e vocabolario:** per ottenere il significato effettivo del documento originale e per facilitare la ricerca occorre inserire nell'abstract parole tratte dal documento primario, evitando, se possibile, le citazioni.
- **Verbi e tempi:** è consigliato l'uso della forma attiva, soprattutto negli abstract informativi, mentre in quelli indicativi può essere usata la forma passiva, anche se è meno concisa. Nell'abstract indicativo si usa in genere il tempo presente perché è colui che redige il testo che descrive il contenuto del documento; l'abstract informativo invece riflette il tempo usato nel documento stesso. In ogni tipo di abstract è preferibile usare la terza persona singolare e la forma impersonale.
- **Abbreviazioni e sigle:** possono essere utilizzate sigle nel caso in cui la denominazione dell'ente o istituzione ricorra più volte nell'abstract. In tal caso la prima volta che esso compare va fornita per esteso l'esatta denominazione, seguita dalla sigla fra parentesi. Fra le sigle non interporre punti o spazi e usare, per quanto possibile i codici, i simboli e la terminologia ISO, per seguire una logica di normalizzazione internazionale. E' consigliabile per i codici usare le lettere maiuscole senza punti intermedi per ridurre i caratteri, diminuire gli errori in introduzione e di facilitare il recupero. Non utilizzare mai abbreviazioni personali e occasionali poiché non essendo universalmente note risultano ambigue e causano perdita di informazione.
- **Materiale non scritto:** l'inserimento nell'abstract di equazioni, formule e diagrammi è previsto solo quando ciò è necessario per brevità e chiarezza, per particolari tipi di abstract e quando non esiste un'alternativa possibile.
- **Identificazione del compilatore:** ogni abstract dovrebbe concludersi con le iniziali del redattore indicate fra parentesi. Se l'abstract è redatto dall'autore viene adottata la sigla convenzionale (AA).

Rapporto tra tipologia del documento originale e abstract

A prescindere dalle caratteristiche che deve avere un buon abstract si possono suggerire alcuni criteri redazionali per specifiche tipologie documentarie. Seguono quindi, con alcuni esempi tratti dalla base dati ERIC, alcune indicazioni di massima relative alla tipologia degli abstract da redigere per i documenti più comunemente trattati dai servizi informativi.

Per le ricerche e le indagini si utilizzano abstract indicativi che forniscono informazioni sia sull'area tematica trattata sia sul livello di approfondimento seguito. Un contributo di tipo generico può essere irrilevante per uno specialista, ma risulta invece interessante per chi cerca una breve introduzione relativa ad un'area collaterale rispetto a quella di primario interesse. Assumono, in questo caso, particolare importanza nell'abstract lo scopo dell'indagine, le fonti utilizzate a supporto dei contenuti e le conclusioni a cui si è giunti.

Per una bibliografia si suggeriscono abstract indicativi contenenti informazioni relative alla lingua in cui è redatto il documento primario, al criterio di ordinamento seguito (per soggetto, per autore ecc.), alla eventuale presenza di indici, allo scopo della bibliografia, alle fonti utilizzate, al periodo considerato, all'utenza a cui è rivolta.

Le monografie e gli atti di convegno possono essere trattati nel loro complesso oppure, se contengono un insieme di interventi e contributi distinti, possono prevedere singoli abstract, ciascuno dei quali corredato delle indicazioni bibliografiche necessarie. Se questi documenti vengono trattati come un tutto unico sarà redatto un abstract indicativo contenente le finalità e l'utenza a cui il documento si rivolge. Un indice sintetico può essere fornito quale strumento per descrivere le finalità e i contenuti dei singoli contributi. Un abstract informativo darà invece una sintesi di tutto il documento considerato nel suo complesso.

Brevi comunicazioni e articoli di giornale presentano problemi redazionali sia per quanto concerne la scelta dei punti di vista da trattare sia per il contenuto dell'abstract. Per tali documenti viene redatto spesso un abstract informativo.

Seguono alcuni esempi tratti dalla base dati educativa americana ERIC, da cui sono stati estrapolati alcuni abstract utilizzando, in fase di ricerca, i descrittori «*library*» e «*management*».

Title: Library and Learning Resources Program: Status and Needs. A report.

Author: Cepede, R; Carolyn, C.F.

Descriptors: College Libraries, Community Colleges, Learning Resources Centers, Library Development, Library Planning, Library Research, Library Statistics, Library Surveys, Long Range Planning, Management Information Systems, Needs Assessment, Program Descriptions, State Surveys, Statewide Planning, Two Year Colleges.

Abstract: The status of the California Community Colleges (CCC) Library and Learning Resources Program (LLRP) is described in this report, which reviews a systemwide survey of the LLRP completed in the 1988-89 academic year; and provides a national and statewide context for ongoing discussions of the relationship between the LLRP and the CCC Board of Governors' basic agenda. Survey highlights, based on responses from 103 of the 104 active LLRP's, include following: 1. more than 7.000.000 resources were found in the CCC's LLRP statewide; 2. campus collections ranged from 7.500 to 164.000 volumes, while periodical collections ranged from 51 to 1.275 current titles; 3. librarians and media faculty offered more than 13.000 tours and 340 instructional sections to 190.000 students during the 1988-89 academic year; 4. LLRP staffing ranged from 1 to as many as 36; 5. students worked more than 1.000.000 hours annually in the LLRP systemwide; 6. underutilization of resources was attributed to the lack of electronic linkages within the LLRP, weekend closures, limited weekday hours, and insufficient annual local college expenditures on LLRP's; and 7. the survey respondents indicated the need for expanded facilities, given that total square footage of facilities could only accommodate 2,7% of the total systemwide enrollment. A series of recommendations for improving the CCC's LLRP and a review of national trends are included. Appendixes provide an in-depth presentation of survey methodology and findings; a chronology of systemwide LLRP activities undertaken with California State Library funding, 1985-90; and a work plan for the development of the LLRP. (PAA)

Title: Louisiana Academic Library Statistics. Selected Statistics from the 1992 IPEDS Survey of Academic Libraries, Revised and Corrected.

Author: Wilder, Stanley, Comp.

Descriptors: Academic Libraries; Higher Education; Liberal Arts; Library Collections; Library Expenditures; Library Personnel; Library Services; Library Statistics; Library Surveys; Management Information Systems; Research Libraries; State Surveys

Abstract: This compilation is an unofficial, prepublication summary of the Louisiana 1992 Integrated Postsecondary Education Data System (IPEDS) academic library statistics forms. The official publication will be issued by the National Center for Education Statistics. This document was inspired by the desire of library directors to have a more timely and easy to use presentation of IPEDS statistics. Libraries are grouped according to the Carnegie Classification as Research (Research, Doctoral II, and Medical School), 2-Year, Comprehensive, and Liberal Arts II. Summary data are given for services to patrons, collections, expenditures and staff. Academic libraries in Louisiana employed 1.428,5 staff members, and contained 10.467.278 volumes. The overall circulation of 2.081.360 items for the state was primarily divided between comprehensive

(51.5 %) and research (42.8 %) libraries. Ten tables, six graphs, and a copy of the survey instrument are included. (SLD).

Title: Librarian Job Descriptions in ARL Libraries. SPEC Kit 194.

Author: Ray, Tom h., Comp.; Hawthorne, Pat, Comp.

Descriptors: Academic Libraries; Disabilities; Employment Qualifications; Evaluation Methods; Federal Legislation; Higher Education; Job Analysis; Librarians; Library Administration; Library Associations; Library Surveys; Mail Surveys; Occupational Information; Personnel Management; Personnel Selection; Research Libraries

Abstract: This flyer and kit were developed by the Systems and Procedures Exchange Center (SPEC) of the Association of Research Libraries (ARL) to examples job descriptions used by academic and research libraries and present examples from various libraries. Job descriptions serve a variety of purposes in personnel management. In addition, current and accurate job descriptions should provide important elements of compliance with the Americans with Disabilities Act. A spring 1993 survey on librarian job/position descriptions mailed to 119 members of ARL was answered by 73 respondents. Most considered their job descriptions very or mostly accurate. Job descriptions are used for a variety of purposes, including selection and as part of the performance rating system. Part 1 of this kit contains job/position descriptions for Brown University, the Center for Research Libraries, Massachusetts Institute for Technology, Pennsylvania State University, and the University of Rochester. In Part 2, job/position descriptions and annual reviews and evaluations from the University of California at Riverside and University of Texas at Austin are presented. Part 3 contains samples of job/position descriptions for Auburn University, University of British Columbia, University of Colorado, University of Georgia, Indiana University, Kent State University, McMaster University, and University of Michigan. A list of five selected reading is included. (SLD)

Title: Authority Control in a Bilingual OPAC: MultiLIS at Laurentian.

Author: Slater, Ron

Descriptors: Bilingual Education; Bilingual Schools; College Libraries; Database Management Systems; Evaluation Utilization; Foreign Countries; Higher Education; Integrated Library Systems; Library Catalogs; Library Networks; Library Research; Multilingual Materials; Online Catalogs; Search Strategies; Subject Index Terms; Thesauri

Annotation: Describes the use of MultiLIS, a fully bilingual integrated library-management software package, at Laurentian University. The authority control module is explained, its

potential as a control system for multilingual or multithesaurus controlled vocabularies is considered, and an evaluation of the MultiLIS authority module is presented with suggestions for improvements. (23 references) (LRW)

Journ-Citation: Library Resources and Technical Services; v35 n4 p422-58 oct 1991

Title: Information as Wealth

Author: Deruchie, Douglas M.

Descriptors: Accountants; Computer Networks; Economic Impact; Futures (of Society); Global Approach; Information Management; Information Networks; Information Services; Information Technology; Information Utilization; Special Libraries

Annotation: Discusses the value of information-based services in today's global economy. The combination of information technology with library and information services at an international accounting and auditing firm is described; the Global Information Network is explained; and the importance of the appropriate use of information is discussed. (LRW)

Journ-Citation: Special Libraries, v83 n3 p151-53, sum 1992

Title: Automated Bilingual Circulation System Using PC Local Area Networks

Author: Iskanderani, A.I.; Anwar, M.A.

Descriptors: Arabic; College Libraries; Computer System Design; Costs; Database Management Systems; Databases; English; Flow Charts; Foreign Countries; Foreign Language Books; Higher Education; Library Automation; Library Circulation; Library Collections; Local Area Networks; Microcomputers

Annotation: Describes a local automated bilingual circulation system using personal computers in a local area network that was developed at King Abdulaziz University (Saudi Arabia) for Arabic and English materials. Topics addressed include the system structure, hardware, major features, storage requirements, and costs. (nine references) (LRW)

Journ-Citation: Microcomputers for Information Management; v9 n3 p161-76 1992

Produzione di informazione

I servizi di informazione producono bollettini e repertori cartacei o basi di dati (in linea e su cd-rom) con l'obiettivo di distribuire informazione aggiornata e selezionata per una specifica utenza individuata dal servizio stesso.

I prodotti di informazione (corredati di abstract e/o di sola indicizzazione) sono tuttora una notevole fonte di informazione per una vasta gamma di utenti che recupera attraverso di essi una considerevole quantità di dati. Mentre consentono di fornire strumenti per l'aggiornamento corrente sono anche fonti di ricerca retrospettiva sulla tematica in oggetto. A causa dei tempi tecnici necessari per la realizzazione delle operazioni redazionali ed editoriali, i bollettini a stampa sono più efficaci per una ricerca retrospettiva che per un effettivo aggiornamento in tempo reale. Questo può essere più efficacemente offerto dai servizi in linea e su supporto magnetico a causa della loro peculiare caratteristica dinamica, specialmente se l'aggiornamento viene realmente e seriamente effettuato dal produttore del servizio. In proposito è bene chiarire con il produttore della base dati che cosa intende con il termine «aggiornamento»: sono record relativi ad informazioni nuove o sono informazioni datate, se non addirittura «vecchie», che realizzano solo una semplice consistenza numerica.

I bollettini di abstract possono rappresentare la parte centrale del lavoro di una unità informativa. Il lavoro di spoglio sarà la principale operazione condotta dal personale addetto al trattamento dell'informazione che dovrà anche avere familiarità con la letteratura che tratta l'argomento oggetto di informazione.

Uno dei principali problemi che si pone un servizio di informazione è quello relativo alla scelta se usufruire di un servizio di abstract esterno o se produrlo *ex-novo* con le risorse presenti nella struttura. Il servizio esterno può sostituire eventuali carenze interne per fornire un servizio che altrimenti non potrebbe essere offerto, oppure incrementare il servizio esistente. Nella scelta di una delle due procedure intervengono soprattutto i seguenti fattori:

- **Costi:** Sono ovviamente l'elemento cruciale e occorre considerare che, mentre i costi di un servizio esterno sono facilmente individuabili, quelli relativi ad un servizio interno sono più difficilmente quantificabili. Non si tratta, infatti solo di costi relativi a personale impiegato e a materiali necessari, ma anche verificare la effettiva disponibilità di risorse, opportune e specializzate, e la possibilità di utilizzarle in tempi debiti.
- **Personale:** La produzione di un bollettino di abstract realizzato all'interno dell'unità comporta la presenza di abstrattisti esperti con conoscenze nell'area tematica. Tuttavia il personale addestrato alla produzione di informazione aumenta la qualità dell'attività del servizio rispetto al semplice acquisto di strumenti informativi esterni.
- **Copertura:** Qualsiasi servizio, sia esso interno o esterno, deve soddisfare le richieste dell'utenza. Molti servizi esterni non riescono a svolgere tale ruolo perché non direttamente coinvolti nella scelta delle fonti e nella valutazione della qualità del servizio reso.

- **Aggiornamento:** Spesso è proprio questo l'elemento determinante nella decisione di ricorrere ad un servizio interno nel tentativo di evitare ulteriori perdite di tempo o costi maggiorati e offrire così un prodotto il più possibile in tempo reale.
- **Verifiche e rapporti con l'utenza:** Un bollettino realizzato da un servizio interno offre un prodotto effettivamente ritagliato sulle necessità dell'utenza e può contribuire a consolidare i rapporti con il personale dell'unità informativa. Le verifiche sono un elemento importante per la realizzazione di tutte le operazioni svolte dal servizio di informazione. Esse consentono al redattore di modificare lo strumento prodotto in conformità con le esigenze dell'utenza.

Le stesse considerazioni, con le opportune modifiche, valgono anche nell'ipotesi di dover scegliere tra la costruzione di una base dati interna o l'utilizzo di una esterna.

Per garantire una uniformità nella produzione di abstract (a stampa e non) è opportuno indicare alcuni elementi che dovranno essere sempre presenti nei servizi di questo tipo. Nonostante esistano diverse varietà di formati e di stili vanno comunque forniti i seguenti dati:

riferimento bibliografico completo e normalizzato,

testo dell'abstract,

termini di indicizzazione,

ulteriori informazioni relative alla disponibilità e alla lingua del documento primario.

Questi elementi sono compresi nella scheda di rilevazione utilizzata (nel caso di produzione di una base dati) per la gestione dell'archivio automatizzato. Ogni dato significativo ed utile per la consultazione o la ricerca sarà isolato in un apposito campo e costituirà elemento di indagine a sé stante.

Normalmente lo spazio più consistente è dedicato all'abstract che può talvolta essere «indicizzato», ovvero il redattore viene guidato nella sintesi ed invitato a riportare, secondo uno schema obbligato, gli obiettivi, i metodi, le ricerche, le conclusioni e i commenti.

Quasi sempre esiste anche un campo destinato all'indicizzazione, che può essere effettuata secondo diverse metodologie: con linguaggio libero o controllato (soggetti, descrittori, parole chiave, codici di classificazione). La scelta è conseguente al piano di controllo terminologico, utilizzato dal sistema, rispondente agli obiettivi e alle esigenze del servizio, in base ad una attenta valutazione costi/benefici.

Caratteristiche del redattore di abstract

Per quanto riguarda il profilo professionale del redattore di abstract si possono enunciare alcune caratteristiche e conoscenze che devono essere possedute da chi svolge tale attività. Le capacità richieste ad un abstrattista di professione sono soprattutto la conoscenza dell'area tematica trattata, il possesso di abilità di sintesi e di comunicazione oltre alla padronanza della lingua inglese. Esiste una vasta gamma di probabili redattori tra i quali si possono annoverare lo stesso autore del documento primario, un addetto ad un servizio di informazione, un abstrattista specializzato, un esperto di un determinato ambito disciplinare, un bibliotecario o un documentalista, un impiegato che deve redigere promemoria chiari e sintetici per il capufficio o il top manager.

Da un certo punto di vista l'autore del documento potrebbe essere considerato la persona più autorevole e competente a redigere l'abstract poiché è in grado di valutare e sintetizzare al meglio il suo contributo, ma il fatto di non possedere una reale esperienza di abstrattista potrebbe produrre un lavoro non soddisfacente. Tale carenza può essere inoltre aggravata dalla non perfetta conoscenza, da parte dell'autore, delle politiche informative del servizio e quindi la non condivisione di tecniche e metodi. Il lavoro redazionale potrebbe quindi non essere allineato con le caratteristiche richieste dal servizio stesso. Per questi motivi la scelta degli abstrattisti dipende dalla natura dell'organizzazione, delle fonti analizzate e dai fini informativi prefissati.

Alcuni servizi di abstract utilizzano specialisti del settore, non esperti nella redazione di abstract, ma che, una volta formati e continuamente impegnati nella produzione di abstract, effettuano lavori efficaci ed esaurienti. Tuttavia anche gli esperti possono presentare degli inconvenienti sia perchè possono conoscere meglio alcune aree tematiche loro affidate, sia perchè possono, in quanto esperti, non condividere le idee di nuovi autori o le esposizioni di autori con idee diametralmente opposte alle loro.

Spesso i servizi informativi tendono a formare al proprio interno il personale addetto alla redazione di abstract. Nell'ipotesi che si ricorra a personale esterno esiste il problema del controllo di pertinenza e di efficacia dei prodotti che giungono al servizio. Ne consegue la necessità di istituire un ufficio controllo qualità degli abstract, con l'obiettivo di uniformare i diversi prodotti e garantire un buon grado di affidabilità rispetto al documento primario e una corretta esecuzione delle indicazioni fornite. In merito svolgono un ruolo di primaria importanza le guide e i manuali ad uso del personale addetto alla redazione. Questi materiali andranno curati attentamente in modo da offrire prodotti di qualità che evitino di far commettere errori e di seguire non corrette interpretazioni.

Poiché non si tratta solo di redigere degli abstract, ma di effettuare anche un lavoro redazionale per produrre bollettini informativi e segnaletici opportunamente studiati e calibrati,

occorre disporre di un'apposita unità, operante all'interno del servizio, che si occupi di questo aspetto con assiduità e competenza.

Come si può facilmente concludere redigere abstract è una professione che richiede non solo abilità di base (capacità di analisi e di sintesi, efficacia di comunicazione, competenze terminologiche e lessicali ecc.) ma anche una conoscenza approfondita dell'area tematica in cui si lavora oltre ad un'esperienza continua sul campo.

Un elemento da tener presente nella compilazione degli abstract è che non tutti gli utenti sono in grado di usare al meglio questo strumento di informazione, per cui l'abstrattista si dovrà ricordare che sta facendo un lavoro per un potenziale utente che, al momento della redazione, non conosce e di cui non sa valutare lo spessore della richiesta. Da qui la necessità di redigere abstract chiari, sintetici e possibilmente obiettivi per non fuorviare l'utente e promettere informazioni che poi non sono tali nel documento primario.

Il peggior abstract è quello che rinvia l'utente ad un documento non significativo oppure che nasconde la pertinenza di un potenziale documento interessante.

E' stato stimato che per formare un abstrattista esperto occorre un periodo di tempo che va dai 6 ai 18 mesi. Momenti cardine di questa formazione sono:

- a. Aggiornamento bibliografico sulla scienza dell'informazione.
- b. Letture introduttive sulle caratteristiche dell'utenza del sistema informativo, sulle sue esigenze, sullo scopo della raccolta, sulla tipologia dei documenti, sulla politica del servizio e sulla descrizione del lavoro dell'abstrattista.
- c. Lettura del manuale di stile e regole per l'abstrattista.
- d. Esperienza di redazione di abstract per gruppi di documenti.
- e. Controllo degli abstract da parte del supervisore.
- f. Revisione degli abstract e secondo controllo.
- g. Eventuale correzione finale degli abstract.

Gli abstract dovrebbero essere valutati in termini di completezza, precisione, chiarezza, consistenza, proprietà per l'utenza cui sono destinati, aderenza agli standard e conformità allo stile del sistema informativo.

Quindi professionalità, analisi dell'utenza e metodologia sono sempre i tre criteri che sottintendono qualsiasi operazione relativa al trattamento dell'informazione. Essi necessitano di continue verifiche e confronti per non correre il rischio di sottovalutare eventuali richieste esterne o rendere servizi parziali e inefficienti non in linea con le proprietà intrinseche dell'informazione, che è per se stessa rapida, sintetica ed essenziale.

Bibliografia

- Barthes, R., *Il grande zero della scrittura*, Torino, Einaudi, 1982, 181 p.
- Benoit, A., *L'arte della sintesi. Nei rapporti, discorsi, riunioni, lezioni, interviste*, Milano, Angeli, 1993, 160 p.
- Benvenuto, G., *Insegnare a riassumere. Proposte per un itinerario didattico di prove di "riassunto"*, Torino, Loescher, 1987, 168 p.
- Borko, H. - Bernier, C. L., *Abstracting concepts and methods*, New York, Academic Press, 1975, 250 p.
- Borko, H. - Bernier, C. L., *Indexing concepts and methods*, New York, Academic Press, 1978, 261 p.
- Cleveland, D. B. - Cleveland, A. D., *Introduction to indexing and abstracting*, Englewood, Libraries Unlimited, 1990, 329 p.
- Costanzo Capitani, P., *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989, 172 p.
- De Mauro, T., *Guida all'uso delle parole: come parlare e scrivere semplice e preciso. Uno stile italiano per capire e farsi capire*, Roma, Editori Riuniti, 1989, 208 p.
- Documentazione e biblioteconomia. Manuale per le biblioteche speciali e i servizi di informazione*, a cura di M.P. Carosella e M. Valenti, Milano, Angeli, 1993, 544 p.
- Eco, U., *Trattato di semiotica generale*, Milano, Bompiani, 1975, 420 p.
- ERIC processing manual. Rules and guidelines for the acquisition, selection, and technical processing of documents and journals articles by the variuos components of the ERIC network*, a cura di T. Brandhorst, Washington, National Institute of Education, 1992, 174 p.
- Escarpit, R., *Scrittura e comunicazione*, Milano, Garzanti, 1976, 108 p.
- Escarpit, R., *Teoria dell'informazione e della comunicazione*, Roma, Editori Riuniti, 1979, 119 p.
- Guinchat, C. - Menou, M., *General introduction to the techniques of information Work*, Paris, UNESCO, 1983, 340 p.
- Guinchat, C. - Menou, M., *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*, Paris, UNESCO, 1990, 543 p.
- Informazione e documentazione. Atti del Seminario della Commissione nazionale informazione e documentazione, Roma 4 giugno 1990*, a cura di Vilma Alberani, Milano, Editrice Bibliografica, 1991, 116 p.
- Inose, H., *Tecnologia dell'informazione a nuova cultura*, Milano, Edizioni scientifiche e tecniche Mondadori, 1983, 215 p.
- Insegnare la lingua: la comprensione del testo*, a cura di Graziella Pozzo, Milano, B. Mondadori, 1982, 199 p.
- ISO Handbook 1. Documentation and information*, Geneve, International Organization for Standardization, 1988, 1024 p.
- Lepri, S., *Medium e messaggio*, Torino, Gutemberg 2000, 1986, 316 p.

- Lesina, R., *Il manuale di stile. Guida alla redazione di documenti, relazioni, articoli, manuali, tesi di laurea*, Bologna, Zanichelli, 1986, 269 p.
- Malmberg, B., *Comunicazione e linguistica strutturale*, Torino, Einaudi, 1975, 310 p.
- Masoni, V., *Scrivere chiaro. Guida operativa per redigere relazioni e rapporti*, Milano, Angeli, 1991, 139 p.
- McLuhan, M., *Dal clichè all'archetipo. L'uomo tecnologico nel villaggio globale*, Milano, SugarCo, 1987, 270 p.
- McLuhan, M., *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Garzanti, 1986, 386 p.
- Pozzi, A., *Corso di lettura rapida e di metodologia di studio*, Milano, Angeli, 1993, 144 p.
- Rowley, J.E., *Abstracting and indexing*, London, Clive Bingley, 1988, 181 p.
- Simmons, P. - Hopkins, A., *CCF: le format commun de communication*, Paris, Unesco, 1986, 202 p.
- Tonfoni, G. - Tassi, G., *La lettura strategica. Tecniche cognitive per leggere più o meglio*, Milano, Mondadori Informatica, 1990, 207 p.
- Van Slype, G., *Conception et gestion des systemes documentaires*, Paris, Les Editions d'organisations, 1979, 260 p.
- Zielke, W., *Tecniche di lettura rapida. Guida ai nuovi metodi di lettura per tecnici, ricercatori, professionisti politici*, Milano, Angeli, 1990, 176 p.

Note

¹ International Standard Organization, ente internazionale di normalizzazione. L'agenzia italiana è presso l'UNI di Milano, Via Battistotti Sassi, 11. La norma in oggetto è quella relativa alla redazione degli abstract.

² E' la norma relativa all'indicizzazione.

³ Roma, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, 1978.

⁴ Milano, Editrice Bibliografica, 1985, p. 7.

⁵ Vigni, G., op. cit., p. 12.

⁶ Vigni, G., op. cit. p. 52.

⁷ Vigni, G., op. cit. p. 97.

⁸ Vigni, G., op. cit. 86.