

# NUOVE FORME DI RESOCONTAZIONE

(Fausto Ramondelli)

## INTRODUZIONE

Il panorama della resocontazione è influenzato dalla frenetica evoluzione dei mezzi di comunicazione. La comunicazione rappresenta oggi un nodo cruciale per tutte le attività sociali, dalla produzione alla formazione al tempo libero. La crescita degli utenti di *Internet*, il potenziamento dei computer rendono possibili nuove modalità di comunicazione.

Il resocontista si trova oggi come ieri al centro del flusso delle informazioni. La sua mediazione facilita l'accesso degli utenti rendendo fruibile in vario modo la comunicazione.

## LO STREAMING – AUDIO E VIDEO

Un punto di partenza nel panorama delle nuove forme di diffusione è lo *streaming*. In passato era necessario scaricare completamente un file audio prima di riprodurlo; oggi con la maggiore capacità di trasmissione (broad-band) e l'aumentata potenza dei computer è possibile ascoltare una registrazione sul proprio computer mentre i dati stanno ancora fluendo dal server remoto. Questo è lo *streaming*: è possibile seguire in diretta sul Web le riprese audio e video dei lavori parlamentari, di un seminario specialistico, di una lezione a distanza, di uno spettacolo teatrale. Per esempio, il sito "Radio Radicale" trasmette ogni giorno, in diretta o in differita, convegni, interviste, sedute parlamentari, raggiungendo un numero impressionante di persone che altrimenti resterebbero escluse dalle informazioni.

## LA SOTTOTITOLAZIONE

Mediante la stenotipia computerizzata si può produrre in tempo reale il testo di trasmissioni televisive o di altri fatti pubblici a vantaggio di chi ha difficoltà uditive o di coloro che non conoscono molto bene la lingua, come gli stranieri. Queste persone, grazie ai professionisti della resocontazione, hanno così accesso alle informazioni, in televisione, a scuola, in tribunale, in un teatro, in chiesa. E' un servizio molto diffuso negli Stati Uniti, dove la qualità dei resocontisti è molto alta. Anche in Italia recentemente si sono realizzate esperienze interessanti, per esempio la sottotitolazione in diretta del telegiornale della sera e di altri programmi di intrattenimento. La sottotitolazione si sta diffondendo in molti paesi europei e le leggi nazionali e comunitarie hanno indicato la necessità di mettere in atto ogni sforzo per consentire ai non udenti l'accesso alle trasmissioni di informazione, di cultura, di intrattenimento. E' un'idea che si va rafforzando insieme al progresso della società, perché è sempre più difficile tollerare che alcune persone siano escluse dal flusso delle informazioni.

## LA SINCRONIZZAZIONE AUDIO.

Anche la sincronizzazione audio/testo è un servizio collegato all'utilizzo e alle potenzialità di *Internet*. Avere a disposizione un file audio o video e non poter ricercare al suo interno brani o parole specifiche rappresenta un grosso *handicap*; i dati non vengono utilizzati efficacemente. In un *file* di testo invece si può ricercare una parola senza dover rileggere dall'inizio alla fine tutto il documento. La sincronizzazione fra i due file consente di cercare all'interno di un *clip* video o audio il punto esatto in cui una o più parole sono state pronunciate. E' una tecnologia assolutamente rivoluzionaria per la comunicazione, perché permette di accedere dinamicamente ai dati audio e video: questi formati, come abbiamo visto trattando dello *streaming*, si vanno diffondendo sempre di più grazie ai progressi della connettività, all'impiego di processori più potenti, alla diffusione di

*Internet.* Se la vostra azienda si occupa di automobili ed è interessata a sapere tutto quello che si è detto sull'argomento, poniamo in Senato o alla Camera, potrete accedere alla banca-dati parlamentare, indicare la parola da cercare e quindi avviare il *clip* audio o video dell'oratore che si è soffermato su quell'argomento. Con la stessa tecnica si potranno realizzare CD-Rom contenenti i filmati o le registrazioni audio su una certa materia e un sistema di allerta potrà riconoscere la parola chiave e segnalare via email che quel tema è stato trattato.

Gli ambiti in cui questa tecnologia può essere impiegata sono tantissimi. Ho già detto del Parlamento: cittadini, imprese, scuole e famiglie potranno entrare nelle banche-dati e richiedere informazioni dettagliate. Analogo impiego ci può essere nel processo penale: una banca-dati raccoglie le registrazioni delle udienze, queste vengono sincronizzate con i relativi resoconti per cui i dati sono fruibili in modo più completo ed esaustivo; ad esempio, si può cercare il brano in cui si è affrontato un certo argomento. Con la sincronizzazione audio/testo si può archiviare un intero corso di lezioni universitarie e gli studenti possono chiedere di ascoltare o vedere il passaggio in cui l'insegnante ha spiegato il tema che a loro interessa.

### VANTAGGI PUBBLICI

I servizi interattivi che uno specialista del testo qual è il resocontista può offrire sono dunque molteplici. E sono evidenti i vantaggi offerti dalle nuove forme di resocontazione. Anzitutto esse agevolano la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica. A differenza che nel passato ognuno può "entrare", per esempio, in Parlamento in modo interattivo, "interrogare" i propri rappresentanti ed esprimere le proprie preferenze politiche sulla base di una informazione ricevuta direttamente a casa propria o in ufficio. In tal modo la resocontazione potenzia le ricadute democratiche dell'informazione.

### VANTAGGI NEL PRIVATO

Anche nelle imprese i nuovi servizi di resocontazione consentono grandi risparmi: pensiamo alla possibilità di redigere un resoconto delle videoconferenze, alle segreterie virtuali, all'accesso ipertestuale ai documenti di lavoro di assemblee sociali, consigli di amministrazione, convegni eccetera.

### VANTAGGI NELLE SCUOLE

Nella scuola e nell'università la resocontazione in tempo reale migliora l'accesso, per esempio per gli stranieri o per i non udenti. Anche nell'insegnamento a distanza i resocontisti svolgono un'attività preziosa, con la loro capacità di organizzare le informazioni in modo da raggiungere i diversi tipi di utenza. In questo campo saranno assai utili la sincronizzazione audio/testo delle lezioni e la realizzazione di dispense interattive per agevolare l'attività di studio.

### VANTAGGI SOCIALI

Anche dal punto di vista sociale la resocontazione svolge un ruolo centrale. A parte la sottotitolazione per non udenti e stranieri che apre l'informazione a nuove categorie di utenti, con lo *streaming* e altri servizi *online* si raggiungono fasce normalmente escluse dal cosiddetto "villaggio globale". Chiunque potrà usufruire in modo semplice e dinamico delle informazioni di cui ha bisogno: si realizza così una parità sostanziale di opportunità, in un contesto che supera i limiti nazionali e si affaccia sulla Rete planetaria.

### NUOVE STRATEGIE E COMPETENZE

La rivoluzione nella resocontazione e le nuove opportunità hanno come corollario anche nuove forme di presentazione dei servizi. Le tecniche di resocontazione e soprattutto i tempi della resocontazione devono essere adeguati alle nuove esigenze. Il resocontista diventa un esperto della comunicazione per facilitare il flusso delle informazioni a seconda delle esigenze e della domanda. La resocontazione si pone dunque al centro di un processo multidirezionale di elaborazione della comunicazione. La redazione del resoconto inteso in senso tradizionale e rappresenta solo il primo anello di una catena aperta di possibilità. E' la chiave d'ingresso di un prodotto complesso che dovrà raggiungere utenti diversi per cultura, per interesse e per bisogno, per cui dovrà assicurare la massima flessibilità, esaustività e interattività.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale da adibire ai servizi di resocontazione è dunque un passaggio cruciale.

Dal punto di vista tecnico devono aumentare le capacità di ripresa stenotipica fino a rendere disponibili servizi davvero in tempo reale precisi e fedeli; per esempio per assicurare la buona riuscita di servizi di sottotitolazione. Anche le tecniche di resocontazione con la voce devono essere apprese con grande pazienza e serietà, nella consapevolezza che non basta cambiare uno strumento per fornire nuovi servizi. Bisogna rispettare i necessari tempi e modi dell'addestramento, per ottenere una buona *performance* dei programmi di riconoscimento del parlato.

E' anche necessario approfondire le conoscenze tecnologiche, in particolare le possibilità offerte dall'utilizzo di *Internet*, delle connessioni e in genere delle telecomunicazioni. Si tratta di spazi ancora inesplorati dove i resocontisti possono trovare importanti opportunità, ma è necessario un approccio serio, fatto di umiltà e di volontà. E' necessario avviare una nuova stagione professionale, basata sull'aggiornamento costante delle conoscenze, sulla progressiva innovazione tecnologica, sulla ricerca e progettazione di nuovi prodotti informatici. Solo così potremo cogliere le opportunità che ci vengono offerte dal mercato.

## LE ASSOCIAZIONI

A tal fine sono di fondamentale rilievo le esperienze associative, come l'INTERSTENO. Questa nostra associazione rappresenta il punto di riferimento per tutti gli operatori della resocontazione, agevola il rinnovamento della professione attraverso la messa in comune delle pratiche migliori e degli avanzamenti delle tecniche di resocontazione.

C'è una importante esperienza italiana a questo riguardo. La FENIR raccoglie le imprese che offrono servizi di resocontazione. La sua attività è andata ben oltre la dimensione sindacale. La FENIR rappresenta infatti un soggetto di riferimento per le strategie pubbliche riguardanti la documentazione del processo penale e mette a disposizione il suo essere rete nel progetto di informatizzazione della giustizia attraverso l'introduzione di nuove procedure automatizzate, come il "fascicolo elettronico" e altri servizi multimediali. E' un esempio di come, quando si lavora con serietà e collaborazione, si conquistano nuovi spazi e opportunità.