

Intervista a Carmen Pagani a cura di Anna Baldazzi

Carmen, quale è stato il suo primo incontro con la documentazione?

Il mio primo incontro con la documentazione come professione è avvenuto negli anni '70, in età matura, innestandosi su una precedente professionalità esercitata per oltre venti anni e nella quale il nocciolo basilare delle principali funzioni si avvaleva di informazione, consulenza, ricerca. Fu una mia scelta nel momento in cui, per effetto del decentramento regionale e del conseguente scioglimento degli enti centrali, doveti lasciare il precedente lavoro in un ente morale operante con fondi pubblici. Per la nuova destinazione scelsi il Segretariato Generale del CER, Centro per l'Edilizia Residenziale, istituito presso il Ministero dei Lavori Pubblici con la legge di riforma della casa del 1971. Venni a sapere infatti che in sede europea si discuteva un progetto intergovernativo di documentazione abitativa, il cui promotore era il Governo francese, che prevedeva una organizzazione informativa *ad hoc* presso ciascun Paese aderente. Del progetto ne parlavano i giornali con riferimento, per l'Italia, al CER già ricordato. Iniziai il nuovo lavoro nel gennaio del '75 dedicandomi subito alla preparazione di una iniziativa per l'istituzione – con legge – di un Centro documentazione.

Mi fu di validissimo aiuto, in quel momento, la lettura di un numero monografico della "Rivista di legislazione scolastica comparata", edita dal Ministero della Pubblica Istruzione, nel quale erano stati pubblicati gli atti del convegno *La documentazione pedagogica in Europa*, svoltosi all'Aja nell'aprile del 1967, a cura del Governo olandese, sotto gli auspici del Consiglio d'Europa. Il convegno infatti approfondiva gli scopi e l'attività dei Centri nazionali di documentazione pedagogica con ampiezza di vedute e precisione riguardo alla operatività, consentendo agevolmente la trasposizione degli obiettivi e della metodologia dal campo pedagogico ad altri campi. Dopo molti contatti con le autorità del Ministero, coi membri del CER ed i deputati della Commissione Edilizia della Camera, lo sforzo fu coronato dal successo con l'istituzione per legge del "Centro permanente per l'Edilizia Residenziale" CERDOC (art. 8, ultimo comma della legge 457/78, la quale istituiva un Piano decennale di intervento e prevedeva inoltre modifiche istituzionali nel settore dell'edilizia abitativa).

Una bella impresa, per il panorama culturale italiano... è vero che in quegli anni c'era alle spalle la politica dell'UNISIST, ma in Italia si può parlare di un'azione di avanguardia. Che tipo di accoglienza e di ricaduta ebbe il CERDOC?

Sì, l'istituzione del Centro fu una decisione assolutamente nuova nel panorama legislativo italiano. La circolazione dell'informazione non era tenuta in nessun

conto, anzi spesso veniva considerata “sovversiva” o comunque pericolosa. Si trattò, quindi, di una decisione eccezionale alla quale concorsero molti elementi, tra cui, decisiva, la presenza delle Regioni nella politica nazionale del settore. Esse, infatti, per esercitare i nuovi compiti sia nel proprio territorio che in sede nazionale abbisognavano, insieme con molti altri operatori (Associazioni di costruttori, Associazioni cooperative, Istituti delle case popolari, Comuni, ecc.) di molteplici tipi di informazioni facilmente accessibili ed anche “a domicilio”. La filosofia del Centro ed il suo impianto organizzativo furono varati dal CER alla fine del 1979, dopo un intenso periodo di preparazione tecnica e di consultazione con le principali categorie di destinatari. Fin qui si era trattato principalmente di individuare la domanda e di concepire una risposta che configurasse una *mission* compatibile con i desiderata dell’utenza, con la disponibilità dell’offerta politica del CER e con i mezzi organizzativi effettivamente forniti (personale, strumentazione, ecc.). Da allora in poi la priorità doveva essere data alla definizione operativa dei prodotti, alla strumentazione per veicolarli, alla preparazione del personale, ecc.: si trattava, cioè, di investire più propriamente sulla professionalità documentaria.

Si può dire che la sua sia stata una *formazione in servizio*...

In servizio e permanente. Su questo versante so di aver avuto dei maestri eccellenti che, in veste di consulenti o di docenti, mi hanno inserito in modo specializzato e non approssimativo nell’attività documentaria. Comincio col citare la partecipazione, nel ’77-’78, alla prima ampia iniziativa italiana di preparazione professionale, “La documentazione e le sue tecniche”, organizzata in tre cicli dall’INIP, Istituto Nazionale per l’Incremento della Produttività. Devo a quei corsi la mia identificazione con la professionalità documentaria, inculcatami in modo efficace e interessante facendomene quasi toccare con mano la bellezza ed il valore. Fu in questo esemplare l’insegnamento del prof. Luciano Russi e della dott.ssa Maria Valenti. Da entrambi, anche in seguito, quando mi sono trovata in difficoltà, ho avuto il piacere di ricevere consigli preziosi. Precedentemente all’esperienza INIP, avevo avuto modo di partecipare agli incontri intergovernativi – a Roma e a Parigi – per la istituzione di quel Centro europeo cui ho accennato all’inizio e, attraverso di essi, avevo non solo raccolto esperienze di molti altri Paesi europei, ma avevo potuto visitare eccellenti centri francesi di documentazione. Alla fine degli anni ’70, un validissimo contributo mi è stato dato dall’arch. Luigi Mazza, allora docente al Politecnico di Torino, il quale, con la funzione ufficiale di consulente del Centro, mi ha guidato e supervisionato nella preparazione pratica dei primi prodotti documentari ed in particolare nell’informazione sull’attività di ricerca finanziata dal CER. Il prof. Mazza aveva una conoscenza vastissima di attività documentarie e informative all’estero e in Italia, ove aveva condotto anche un programma molto apprezzato di schede in campo abitativo. Il CERDOC era già avviato quando l’Istituto della Documentazione del CNR (l’ISRDS) è

diventato il riferimento pubblico principale per l'attività documentaria italiana e quando ho conosciuto Christiane Fabre de Morlhon; con lei, partecipando alla programmazione ed alla conduzione dei suoi corsi, ho potuto approfondire la metodologia e, soprattutto, il significato della documentazione, nel più vasto contesto dell'attività dell'azienda, del servizio ecc.: di quella esperienza, vissuta nei primi anni '80, ho un ricordo particolarmente vivo anche perché mi dette l'occasione di approfondire e di concepire una più appropriata definizione della documentazione, adottata in seguito nei corsi di formazione CFM, ed inoltre un profilo professionale completato da un "decalogo" relativo all'operare che mi è stato molto utile sia nell'attività interna CER che in quella successiva di insegnamento.

Noi ci siamo conosciute proprio in un contesto di insegnamento, per uno dei corsi organizzati dalla dott.ssa Elisabetta Cerroni per l'ENAIIP che pure ha fatto molto per la formazione dei documentalisti e delle documentaliste per la rete Lilith...

Due sono state le esperienze di programmazione e di insegnamento nelle quali ho trasferito quanto maturato nella preparazione e nella conduzione del Centro di documentazione per l'edilizia abitativa del CER. La prima, nel secondo quinquennio degli anni '80, con l'ENAIIP [Ente Nazionale ACLI Istruzione Professionale], appunto, per la predisposizione di un programma pluriennale di formazione di documentalisti (finanziato dalla CEE) e guidato proprio dalla dott.ssa Elisabetta Cerroni. A quanto mi risulta, si è trattato del primo esperimento italiano di formazione professionale di lunga durata (all'incirca 800-1.200 ore) con incluso il tirocinio supervisionato in centri di documentazione pubblici e privati specializzati. Alla iniziativa – mi ricordo – partecipò anche lei come docente, insieme ad altri esperti ed operatori della disciplina con lunga esperienza, ed anche docenti di materie di supporto fino ad allora non coinvolte, come nel caso della linguistica, della ricerca o delle tecniche di comprensione dei testi scritti. L'impianto dei corsi fu a suo tempo pubblicato negli Atti del convegno CNR *L'informazione come professione*, del 1989. La seconda esperienza è stata condotta nell'ambito del corso universitario di Servizio Sociale presso la LUMSA di Roma, la Libera Università degli Studi Maria SS. Assunta, nei primi anni '90. Come è noto, nel Servizio Sociale vi è stata una lunga tradizione di documentazione interna dell'operato, tradizione che nel tempo, per varie ragioni, si è affievolita col pericolo di abbandonare, quindi, il livello di qualità delle prestazioni. Mi è stato chiesto, pertanto, di programmare un monte ore dedicato alla documentazione sia come attività interna connessa allo svolgersi quotidiano del lavoro, sia come attività di comunicazione rivolta all'esterno – utenza, altre istituzioni, ecc. Come è evidente, il contenuto delle lezioni si differenziava dalla classica procedura della documentazione, ma certamente apportava un grande contributo tecnico, anche sul piano teorico, all'attività "sostantiva" di servizio sociale di

cui, in qualche modo, la documentazione si presentava come la faccia “amministrativa”, essendo in posizione di supporto. Si è molto insistito sull’aspetto linguistico, sulla comunicazione, sulla strumentazione documentaria subordinata agli obiettivi del servizio da rendere, con grande interesse degli studenti che hanno acquisito in modo pratico anche tecniche di valorizzazione dell’attività all’interno ed all’esterno dell’ente.

Ma il CER come era organizzato, come lavorava, che prodotti documentari predisponeva per comunicare informazione?

All’inizio del suo funzionamento, alla fine degli anni Settanta, il Centro del CER si era impegnato prevalentemente nella documentazione parlamentare e legislativa nazionale e regionale nel settore abitativo ed in quelli di contesto (la politica economica e territoriale, enti locali, ecc.). Ben presto divenne centrale l’informazione sull’attività del CER (riunioni, direttive, circolari, ecc.), seguita dall’informazione sull’attività di ricerca e di sperimentazione edilizia. Verso la fine degli anni Ottanta, al Centro di documentazione facevano capo anche l’anagrafe dell’utenza beneficiaria di interventi di edilizia pubblica ed il sistema informativo del CER (impiegando circa una decina di operatori). La veicolazione delle informazioni, oltre che a mezzo telefono e di persona, avveniva sia attraverso “Notizie CER”, periodico da me diretto, diffuso gratuitamente a categorie prestabilite di destinatari istituzionali, sia attraverso una collana di pubblicazioni CER prodotta da diversi uffici e coordinata dal Centro di documentazione. Parallelamente all’attività che ho sinteticamente indicato, svolta nel Centro e con proprio personale, negli anni Ottanta era stato programmato uno studio per commissionare all’esterno ricerche, cui seguirono servizi per l’utenza distribuiti direttamente dal CERDOC oppure tramite altri su sua richiesta. Tre furono le iniziative promosse: la costituzione di un fondo documentario col materiale pervenuto al CER dalle biblioteche degli enti edilizi disciolti; la fattibilità per un catalogo nazionale dei prodotti destinati alla edilizia; un archivio elettronico predisposto *ad hoc* per gli operatori del settore, sulla legislazione nazionale. Le tre iniziative avevano in comune l’obiettivo informativo a servizio dei destinatari cui il CER era più legato sia dalla applicazione legislativa, sia dal suo decisivo ruolo nel settore.

All’inizio degli anni ’90, quando ho lasciato il Centro, l’utilità dei suoi servizi era unanimemente riconosciuta dalla rete di istituzioni – ma anche dai singoli professionisti e studiosi – che a livello centrale e locale si occupavano di edilizia abitativa.

Oggi il CERDOC non esiste più: con le riforme istituzionali della fine degli anni ’90 è stato soppresso insieme a molti altri uffici ed allo stesso CER.

La nostalgia per la documentazione mi accompagna a tutt’oggi: mi interessa infatti di documentazione storica sul Servizio Sociale Italiano, lavorando ad un progetto della Società per la Storia del Servizio Sociale in collaborazione con l’Istituto Luigi Sturzo di Roma.

Grazie Carmen, questa è ancora una bella prospettiva di documentazione. Auguri

Carmen Pagani è nata nel 1928 a Lugo di Romagna ed è laureata in Filosofia e Scienze del Servizio Sociale. E come dirigente di Servizio Sociale ha lavorato presso l'Istituto Sociale Case per Lavoratori, Ente nazionale operante a favore dei quartieri urbani di edilizia pubblica fino al 1974. Docente di Servizio Sociale in Italia e all'estero, ha pubblicato vari contributi in campo metodologico. Dal 1975 al '90 è stata dirigente del CER, Comitato Edilizia Residenziale, presso il Ministero dei Lavori Pubblici, e fino al '93 membro del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici. Cofondatore nel '91 della Società per la Storia del Servizio Sociale, di cui è tuttora membro del Consiglio, Carmen Pagani ha svolto attività di docente di documentazione presso diverse istituzioni nazionali, quale l'ENAIP. È Grande Ufficiale al Merito della Repubblica.



Fonte: il *Manuale della segretaria moderna*. 2^a edizione. Milano : FrancoAngeli, 1959