

18 luglio pomeriggio

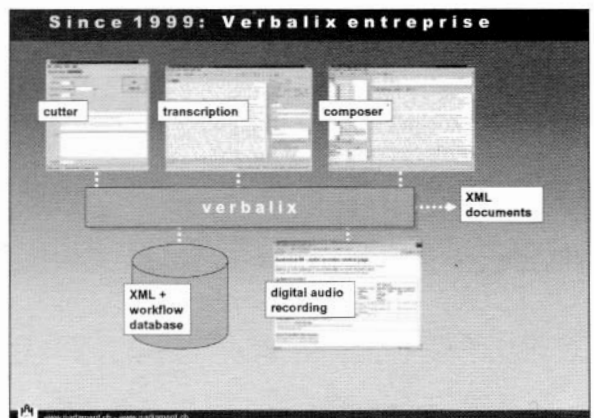
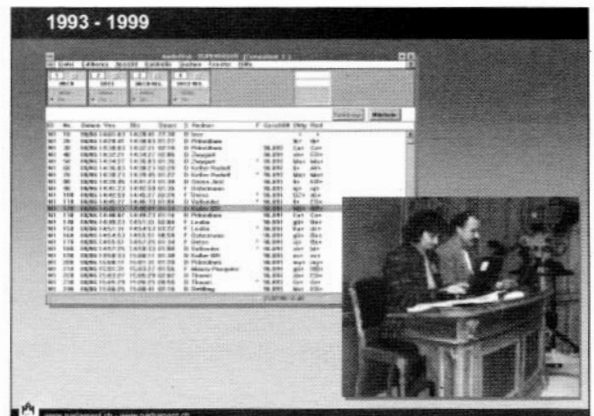
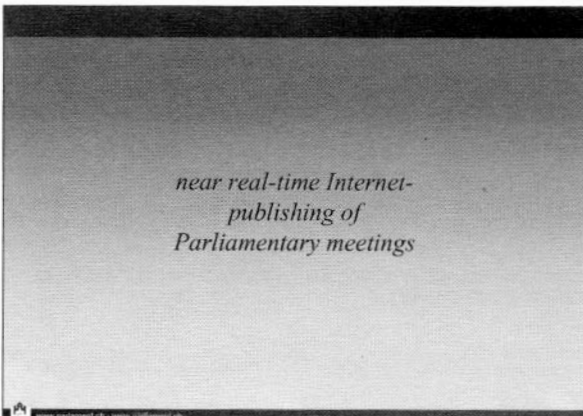
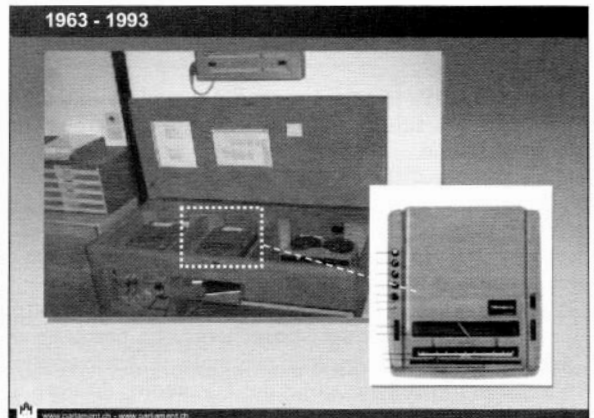
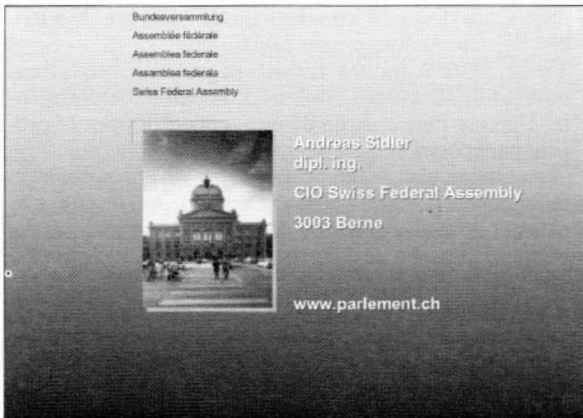
# DIFFUSIONE SU INTERNET IN TEMPO REALE

ANDRES SIDLER

Parlamento federale svizzero – Berna (Svizzera) e it-processing – Berna (Svizzera)

LA DIFFUSIONE IN INTERNET (QUASI IN TEMPO REALE) DEI RESOCONTI DELLE SEDUTE ASSEMBLEARI

(NEARLY) REAL-TIME PUBLISHING FROM THE PLENARY MINUTES ON THE INTERNET



### Workflow: Cutter client

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### Publication: Internet & CD-ROM/DVD

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### Workflow: Composer client

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### verbalix enterprise: Link to video

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### Documentformat: XML

```

<speech_text start-time=">
  <p>Ce n'est certainement pas la dernière fois que nous parlons des ... </p>
  <p>Je vous rappelle quand même en termes très simples, et probablement ... </p>
  <p>... C'est en grande partie via. </p>
</speech_text>

<session>
  <meeting>
    <s:bjort issue="2002 3204">
      ...
    </s:bjort issue="2002 3204">
    <speech_text speakers="Couchepin">
      <p>Ce n'est certainement ... </p>
    <speech_text speakers="Borer">

```

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### Integration: Databases

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### Publication: Paper & PDF publishing

www.parlament.ch - www.parlament.ch

### verbalix: Real-time video & info

www.parlament.ch - www.parlament.ch



**Priority for publication: <1999**

- 1
- 2
- 3

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**verbalix: from enterprise to portable**

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**Priority for publication: >1999**

- 1
- 2
- 3

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**verbalix portable**

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**verbalix enterprise: Consequences**

- Close relationship to the citizens
- Transparency of democratic proceedings
- A real step towards e-government / e-democracy

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**verbalix portable**

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**2002: verbalix portable**

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**verbalix portable: Consequences**

- Transcription on notebook or network.
- Integration of audio recording within the system.
- Simple user interface with all requirements (macro, spell check etc.).
- Reduced production and publication costs.
- Operating system compatibility.
- Linguistically adaptable.

www.parlament.ch - www.parlament.ch

**LA TRASCRIZIONE COMPUTERIZZATA DEI RESOCONTI DI ASSEMBLEA E DELLE COMMISSIONI: L'ESPERIENZA DEL SENATO ITALIANO – SCRIVERE QUASI LA STESSA COSA**

Nel sottotitolo di questa relazione c'è indubbiamente "la eco di Eco". Mi riferisco ad Umberto, naturalmente, che senz'altro molti di voi conosceranno almeno in una delle sue molteplici vesti professionali. Egli ha recentemente pubblicato un libro intitolato "Dire quasi la stessa cosa", in cui descrive i complessi problemi con cui si confrontano i traduttori nel loro lavoro. Ebbene, ho deciso di sottotitolare questa relazione "scrivere quasi la stessa cosa" perché in quella breve ed apparentemente insignificante parola, "quasi", è contenuta l'essenza del notevole impegno che profondano ogni giorno i resocontisti di tutto il mondo nel redigere i turni stenografici. Senza tradire il pensiero dell'oratore, per qualcuno si tratta di cogliere nel testo "il dentro dell'istante"; altri adottano la tecnica che ispirava, a suo stesso dire, l'arte scultorea di Michelangelo, che dal blocco di marmo semplicemente "toglieva il superfluo"; altri ancora, con Mark Twain, ritengono invece che "la differenza tra la parola giusta e la parola quasi giusta è la stessa tra la luce di un lampo e quella di una lucciola" e... sono sempre alla ricerca dell'illuminazione. Ma tutti siamo affetti da logolatria, dall'adorazione del linguaggio, e crediamo nel valore magico delle parole.

Faccio parte di questo grande mondo della resocontazione da circa 18 anni, vorrei aggiungere in maniera propulsiva, avendo concorso a fondare nel 1990 l'Associazione italiana resocontisti stenografi e poi, nel 1999, l'Associazione resocontisti parlamentari. Vorrei provare a trasmettervi l'importante esperienza che ho vissuto in questi ultimi anni e che ha confermato quanto possano fare la volontà di cambiare e la determinazione con cui si pone in atto tale volontà, anche all'interno di realtà ad alto profilo, che tenderebbero altrimenti a confinarsi volontariamente nell'ambito dei soffici limiti dell'autoreferenzialità.

Il Senato della Repubblica italiana è un'antica istituzione che nel nome già possiede la cifra delle sue caratteristiche: Senato, *senex*, anziano. Si tratta della cosiddetta "Camera alta", la quale nel sistema legislativo italiano concorre, insieme con la Camera dei deputati, al processo di produzione delle leggi ma, differenzialmente da quella, è composta da eletti di età non inferiore ai 40 anni. Volendo usare un'immagine efficace – che agli occhi di chiunque, particolarmente se un costituzionalista o un politico, potrebbe apparire un'eresia (e, di fatti, tale è) –, si tratta della Camera in cui l'esperienza e la saggezza dei componenti può determinare approfondimenti rispetto al lavoro dell'altro ramo del Parlamento. Naturalmente le cose non stanno affatto in questi termini, in quanto, come tutti sanno, in Italia vige un bicameralismo "perfetto", e dunque questa funzione è demandata, di volta in volta, all'uno o all'altro ramo del Parlamento; ma credo che questa immagine forzata possa rendere bene l'idea, oltre ad essere perfettamente funzionale al mio ragionamento.

**COMPUTERIZED TRANSCRIPTION OF THE ASSEMBLY AND COMMISSIONS REPORTS: THE ITALIAN SENATE EXPERIENCE TO WRITE ALMOST THE SAME THING**

*In the subtitle of this report there is certainly "the echo of Eco"<sup>1</sup>. I refer to Umberto, obviously, whom most of you will undoubtedly know, at least in one of his various professional appearances. Recently he published a book entitled "to say almost the same thing", where he describes the complicated problems that face translators in their work. Therefore, I decided to subtitle this report "to write almost the same thing" because in that short and apparently insignificant word, that is to say almost, I believe lies the essence of the great commitment that world-wide shorthand reporters lavish every day in the editing of their work. Without misinterpreting the speaker's thought, for someone the aim is getting in a text "the essence of the moment"; others prefer to use the technique that inspired, as he the artist used to claim, Michelangelo's sculptural art, by simply "taking away what was unnecessary" of the marble slab; others, according to Mark Twain, believe that "the difference between the right word and the almost right word is the same that runs between a flash of lightning and the winking light of a firefly" and they are always...in search of enlightenment. But each of us is affected by logolatriy, that is to say the adoration of speech language, and believes in the magical significance of words.*

*It's almost 18 years that I am part of the big world of shorthand reporting, I'd like to say in a very propulsive way, having founded in 1990 the Italian association of shorthand reporters and afterwards, in 1999, the parliamentary shorthand reporters association. I'd like to transmit the important experience I lived out in the last few years, that has proved how important the will of change and the resolution in putting that will into act, even in the context of high profile sectors, that would otherwise willingly confine themselves within the soft boundaries of a self-referentiality.*

*The Italian Senate is an ancient institution that holds in its very name the figures of its characteristics: Senate, *senex*, senior. It is the so-called "High Chamber", which, together with the Chamber of Deputies, in the Italian legislative system, concurs to the process of producing laws but, unlike the latter, is composed by elected ones not under the age of forty. If we should speak in effecting images - that could appear to everyone, especially to a constitutionalist or a politician, pure nonsense (as it is in fact) - it's the Chamber where the experience and contemplation of the members can result in a better work done by the other parliamentary branches. Obviously, things are completely different in reality since, as everyone knows, a "perfect" bicameral system is in force in Italy so that this function is dele-*

<sup>1</sup> Umberto Eco – Italian Professor of semiology and well reputed writer.



È di tutta evidenza, quindi, quanto fosse difficile produrre innovazione all'interno di una struttura che in passato poneva a fondamento della sua stessa esistenza l'esperienza e la tradizione. Come in molte amministrazioni, infatti, da anni le modalità di produzione dei resoconti stenografico e sommario erano conservate nella memoria dei dipendenti che, generazione dopo generazione, le perpetuavano iterativamente con applicazione, capacità e raffinatezza di risultato.

In passato, inoltre, vi erano Consiglieri parlamentari incaricati della redazione del resoconto sommario (una sintesi di quanto avvenuto) e del resoconto stenografico (un testo che, elaborando il *verbatim*, dà conto per esteso degli interventi pronunciati).

Partirò dal punto di vista di Jack Welch, fino a poco tempo fa mitico amministratore delegato e presidente della General Electric, una delle più grandi conglomerate del mondo, al quale la rivista *Fortune* ha attribuito la seguente frase: "Dovete parlare di cambiamento ogni secondo della vostra giornata".

Naturalmente in tutte le organizzazioni con una tradizione consolidata gli addetti ritengono che esistano ben pochi termini di paragone per la valutazione del loro lavoro; nel nostro caso ve ne era uno solo, costituito dalla Camera dei Deputati, dove, per quanto riguarda in particolare il resoconto stenografico, operava un *team* d'Aula che poteva arrivare fino a 15 stenografi manuali, i quali dettavano poi il resoconto a coadiutori altamente specializzati. Con un *team* d'Aula tradizionalmente limitato a soli 8 elementi applicati alla macchina stenografica Michela, gli operatori del Senato ritenevano che il loro lavoro venisse svolto al meglio e che non ci fosse alcunché da modificare, in quanto l'opera di affinamento del processo produttivo era stata ormai assicurata dalle precedenti generazioni di resocontisti.

L'alfabetizzazione informatica, naturalmente, non era particolarmente elevata, in quanto si trattava di dipendenti entrati in servizio in tempi in cui lo strumento principalmente usato era la macchina da scrivere e i *computer* erano ancora sofisticati "utensili" per applicazioni di calcolo.

Il Servizio, che allora si chiamava "dei Resoconti", è ora denominato "dei Resoconti e della Comunicazione istituzionale" ed è, numericamente, il secondo del Senato, con circa 120 addetti. In passato i prodotti di tale Servizio, i resoconti stenografico e sommario, erano in effetti la sola forma di comunicazione di un'Amministrazione che, significativamente, fa parte del "Parlamento", luogo in cui l'uso della parola non rappresenta certo un fatto secondario.

Questo è il quadro che ha trovato innanzi a sé la dirigenza che, dopo alcuni mesi di attenta osservazione, una volta compresi i complessi meccanismi di funzionamento del Servizio, ha deciso di procedere innovando totalmente e cercando di porre in atto una strategia cosiddetta "win-win" (che, cioè, punta a far vincere tutti i soggetti in campo) operante su un triplice piano: l'organizzazione; gli strumenti; il prodotto.

La riorganizzazione del Servizio ha rappresentato forse la parte più delicata, in quanto bisognava dimostrare l'infondatezza di due note leggi di Murphy: il principio di Peter, per cui in una gerarchia ogni membro tende a raggiungere il proprio massimo livello di incompetenza, e la legge di Cornuelle, per cui l'autorità tende ad assegnare lavori ai meno capaci di svolgerli.

*gated, time after time, to one or the other parliamentary branch. In any case, I believe this "forced" picture helps to represent the idea, as well as being perfectly functional to my reasoning.*

*It is perfectly clear, then, how difficult it would be to introduce any change inside a structure that put in the past experience and tradition at the bases of its own existence. Like in several administrations, since many years, the rules in producing both summary and shorthand reports "lay" appeared almost unchanged to the memory of the employees that, generation after generation, went on reproducing them iteratively with diligence, skill, and a particularly refined result.*

*Besides, in the past, parliamentary responsables were applied to this function for what concerns both summary and hansard reports (this last one could be seen, starting from a verbatim, as an exact reproduction of what has been said).*

*I'll start from Jack Welch's point of view, until not long ago chief executive officer and president of General Electric, one of the biggest conglomerates in the world and to whom the magazine Fortune has quoted the following phrase: "You must talk of change every single second of the day".*

*Obviously, as it happens in all organizations with a strong tradition, employees believed there are very few comparison terms to evaluate their job, which in our case was represented by the Chamber of Deputies, where, for what specifically concerns the hansard report, worked an Assembly team made up of 15 reporters who dictated their report to highly skilled typists. With an Assembly team traditionally limited to only eight reporters applied to the Michela stenographic machine, the Senate operators believed their work was at its best and that there was nothing to modify since the refinement work put into practice by the foregone reporter generations had by that time reached its maximum efficiency.*

*The computer literacy wasn't of course particularly high, since the employees of the moment were engaged in times when the main working instrument was the typewriter and computers were still considered sophisticated "tools" for calculation fans.*

*The Department, formerly called "of reports", now named "of reports and institutional communication" is, in terms of numbers, the second in the Senate, with about 120 employees. In the past the products of that Department, the shorthand and summary reports, were indeed the only form of communication of an Administration that, significantly, is part of the "Parliament", a place where word usage isn't certainly a secondary matter.*

*This is the picture that had to work for the management of the Department, that after a few months of careful observation, once the complex mechanisms of operation of the Department were clear enough, decided to proceed totally innovating and putting in action a so-called "win-win" strategy (that is to say, a strategy that aims for victory for all the subjects that take part in it) that operates on a "triple" plan: the organization; the tools; the products.*

*The reorganization of the Department represented perhaps the most delicate part, as it was necessary to demonstrate the groundlessness of two famous Murphy's rules: the Peter principle, that says that in a hierarchy every member tends to reach the actual greatest*

La precedente organizzazione prevedeva una perfetta fungibilità degli addetti: ogni operatore era in grado di svolgere le funzioni di tutti gli altri, fatte salve alcune peculiari eccezioni. Assunta la non indolore decisione di consentire che gli stenografi tornassero ad assumere il compito di redigere il resoconto sommario (come ho detto, un riassunto degli interventi svolti in Aula), a tale funzione è stato stabilmente assegnato un piccolo, ma affiatato *team*: 4 operatori ed un coordinatore. Questo primo nucleo selezionato è stato all'origine del cambiamento di mentalità della categoria, cui di fatto era stata proposta una nuova ed interessante sfida, il cui esito avrebbe potuto rappresentare la cartina di tornasole per il futuro. Tale impegnativo esperimento, vuoi per la professionalità e la preparazione degli addetti, vuoi per la capacità della dirigenza di indirizzare il cambiamento, fortunatamente ha avuto esito positivo.

Ciò ha spinto a compiere un passo ancor più ambizioso: suddividere gli stenografi in due *team*, uno applicato ai lavori d'Aula e l'altro a quelli delle Commissioni. A fronte della rigidità funzionale degli addetti, si è prodotto anche un notevole beneficio: sono facilmente intuibili, infatti, i vantaggi derivanti dalla specializzazione di operatori che inevitabilmente avrebbero finito col padroneggiare i vari linguaggi settoriali in uso presso le diverse Commissioni; uguali benefici si sarebbero prodotti per il gruppo dell'Aula in termini di maggiore consuetudine ad affrontare e risolvere le questioni inerenti all'applicazione delle complesse procedure parlamentari ivi previste. È stato individuato una sorta di responsabile per ogni Commissione che, oltre a partecipare a tutte le sedute, effettuava la revisione degli elaborati dei colleghi che si recavano più saltuariamente a lavorare in quella sede. Anche la squadra d'Aula disponeva di un piccolo nucleo di revisione.

Un altro ristretto gruppo di colleghi è stato assegnato al cosiddetto "allegato di seduta", prodotto piuttosto complesso che dà conto dei testi normativi e degli esiti delle votazioni.

Dopo breve tempo il *team* del resoconto sommario si è fatto carico di redigere anche i cosiddetti "ticker", sorta di "flash di agenzia" che informano dell'argomento trattato di volta in volta in seduta, ed il comunicato di fine seduta, un *abstract* che riporta sinteticamente quanto avvenuto, disponibile dal momento in cui è terminata la seduta.

Lo strumento che ha permesso di scommettere sul buon esito di questa rivoluzione è nuovissimo, anzi nuovo, anzi centenario: si tratta della Michela, macchina stenografica alla quale si attaglierebbe perfettamente lo slogan di una affermata ditta di cristalli: "The future comes from a rich past". Chi opera in questo settore conosce bene la Michela, perché è stata una delle prime macchine stenografiche ad essere ideata e una delle poche a sopravvivere al passaggio di ben due secoli.

Walt Whitman sosteneva: "Simplicity is the glory of expression". Questo è vero riguardo al nostro lavoro di tutti i giorni, ma è anche e soprattutto il principio cardine cui si è ispirato il creatore della Michela: 20 tasti solo leggermente modificati rispetto all'interfaccia *user friendly* per eccellenza, la tastiera di un pianoforte. I lusinghieri risultati conseguiti in ambito nazionale ed internazionale confermano la genialità di tale intuizione.

*level of incompetence, and the law of Cornuelle, the authority tends to assign tasks to those that are less capable of developing them.*

*The past organization expected a perfect inter-functionality among the employees: every worker was in the position of developing the functions of everybody else but for some peculiar exceptions. Once the difficult decision was made of letting the reporters take on again the task of drawing up the summary report (how I said, "summary" of the interventions carried out in the Chamber), to develop such function was permanently assigned a small but harmonious team: four operators and one coordinator. This first "chosen" unit was the starting point for a change of mentality in that category, that had to face a new and appealing challenge, whose result could represent the litmus test for the future. Such a demanding experiment, either for the professionalism and the preparation of the employees or for the capacity of the management to direct the change, fortunately has had a positive result.*

*This situation pushed the management to carry out an even more ambitious step: to split the reporters in two teams, one applied to the activities connected with the Assembly, and the other to those concerning the Committees. That change would inevitably imply a greater rigidity, but in the meantime the considerable advantage of specialization. The benefits resulting from the specialization of operators that inevitably in the end would master the varied sectorial languages in use among the different Committees; equal benefits would come about in Assembly working group in terms of a greater custom in facing and resolving matters regarding the application of the complex parliamentary procedures therein provided. A sort of person in charge for every Commission was identified that, besides participating in all sittings, carried out the proofreading of the colleagues' turns that went occasionally to work in that place; also the Assembly team had a small unit of proofreading.*

*Another small group of colleagues was assigned to the so-called "enclosure of sitting", a product rather complex that gives account of the legislative texts and of the results of the votes.*

*After a short time the team involved with the summary report take in charge even the so-called "ticker", a sort of "agency flash" that informs about the argument dealt with during the sitting, and of the communiqué for the end of sitting, a sort of elaborate abstract that relates synthetically on what has happened, available from the moment in which the sittings close.*

*The tool that was at the heart of this revolution is very new, or rather new, or better said centenary: I refer to the Michela, the steno machine to which the slogan of a well-known firm of crystalware: "the future comes from a rich past" would suit perfectly. Those who operate in this area know well the Michela, because it has been one of the first steno machines to be conceived and one of a few to survive the shift of over two centuries.*

*Walt Whitman used to say: "Simplicity is the glory of expression". This is true in regards to our everyday work, but is also and above all the cornerstone that inspired the Michela creator: 20 keys only slightly modified if compared with the user friendly for excellence interface, the piano keyboard. The flattering results*



Alla Michela di 100 anni fa hanno fatto seguito un aggiornamento meccanico completamente reingegnerizzato e la macchina elettrica del 1980; poco dopo è stato creato un primo, innovativo, modello elettronico; nel 1990 c'è stata una nuova reingegnerizzazione. Infine, si è pervenuti al progetto attuale; più che una macchina, si tratta di una piccolissima e leggerissima tastiera che si interfaccia al computer utilizzando il diffusissimo protocollo MIDI, lo stesso delle tastiere musicali (non poteva essere diversamente!). Tale tipo di connessione, tra l'altro, mantenendo inalterato il metodo Michela, consente di produrre una tastiera a costi bassissimi, partendo da una qualsivoglia tastiera musicale di buona qualità. Lo scotto da pagare è l'assenza della striscia cartacea, che, al giorno d'oggi, ha più che altro una funzione di salvaguardia materiale delle note stenografiche in caso di malfunzionamenti del computer; diventa pertanto di vitale importanza disporre di un'adeguata unità di backup, come, ad esempio, i recenti hard-disk con interfaccia PCMCIA, che già oggi possono essere affiancati da microscopiche e capaci memorie allo stato solido. Probabilmente, in un prossimo futuro, si preferirà sfruttare infrastrutture di comunicazione senza filo, dedicate e crittografate, che useranno in modo convergente tecnologie diverse come UMTS, Bluetooth, Wi-fi (wireless fidelity) e Open spectrum, ma anche Radio free e Ultra wide band (sviluppate dalla più nota azienda produttrice di microchip).

La tastiera Michela è quindi attualmente uno speciale dispositivo di input, che deve essere utilizzato necessariamente con un computer (meglio ancora, con un tablet pc) ed un programma di trascrizione. In merito a quest'ultimo sono state sperimentate diverse soluzioni, dai programmi italiani "dedicati" a diversi software di produzione estera. Dopo diverse prove, la soluzione più convincente è apparsa quella offerta da uno dei maggiori produttori statunitensi, che ha realizzato un applicativo di trascrizione in grado di interfacciarsi con qualsiasi tastiera stenografica e in qualunque lingua, il quale, è il caso di dire, ha "totalmente eclissato" i precedenti prodotti, possedendo caratteristiche di rilievo non facilmente riscontrabili in programmi del genere: facilità di utilizzo dell'interfaccia utente; potenziale di espandibilità; possibilità di introdurre regole grammaticali dedicate; gestione avanzata dei conflitti in base a criteri di intelligenza artificiale; coniugazione dei prefissi e dei suffissi in base a dizionari ortografici; registrazione audio e video sincronizzata con il testo; possibilità di suddividere i file testo e audio tra più revisori/scopist in tempo reale e così via.

Sul finire della XIII legislatura, nell'ambito di alcune Commissioni permanenti, sono state effettuate sperimentazioni dal vivo del predetto programma che hanno avuto grande successo, consentendo con due soli operatori (uno stenografo ed uno scopist in tempo reale) di mettere a disposizione il verbatim della seduta al termine dei lavori e il resoconto in bozza, con tutte le correzioni procedurali, formali e sostanziali, dopo circa un'ora. In particolare, è stata apprezzata la flessibilità del sistema e la sua adattabilità ai variegati contesti in cui si trova ad operare lo stenografo parlamentare.

Nel corso del periodo di aggiornamento dei lavori tra la XIII e la XIV legislatura, si è poi proceduto ad organizzare un corso di formazione all'uso del pro-

achieved in a national and international sphere confirm the brilliance of such intuition.

After the Michela of 100 years ago followed a total mechanical updating entirely re-engineered and the first electric machine in 1980; a little later a first, innovative electric model was created; in 1990 a re-engineering took place. Eventually, the present project stepped into the limelight; more than a simple machine, a very small and light keyboard that interfaces itself to the computer using the very spread MIDI protocol, the standard protocol for musical keyboards (could it be otherwise?). Such innovation, moreover, without changing the Michela method, allows to produce a keyboard at very low costs, starting from whatever musical keyboard of good quality. The price to pay is the absence of the paper strip, that nowadays has mainly the function of materially safeguarding the shorthand notes in case of computer malfunctioning; it becomes therefore of vital importance to have an adequate means of backup at disposal, like, for example, the recent PCMCIA hard disks, that could be replaced by microscopic but spacious solid state memories. In the coming future it is likely that it will be chosen to take advantage of wireless communication net, dedicated and cryptographic, that will, in a converging way, make use of different technologies such as UMTS, Bluetooth, Wi-Fi (wireless fidelity) and open spectrum, or even radio-free and ultrawide band (developed by the most well-known microchip producer).

The keyboard Michela is therefore at present a special device of input, that has necessarily to be used together with a computer (even better with a tablet PC) and a transcription program. For what concerns the latter, different solutions were tested, from Italian dedicated programs to different softwares of foreign production. After different tests, the most convincing solution appeared to be the product of one of the most important American manufacturers. This transcription program could interface itself with any steno keyboard (whatever the language used). It resulted to be capable of "totally eclipsing" the precedent products, owning important characteristics which cannot easily be found in similar programs: an easy user interface; potential of expandability, the possibility of introducing dedicated grammatical rules; advanced artificial intelligence management of conflicts; conjugation of prefixes and suffixes on the basis of spelling dictionaries; sound and video recording synchronized with the text; possibility of splitting the text and audio file between more real-time scopists, and so on.

At the end of the XIII legislature within some permanent Commissions, some live experimentations of the aforementioned program were carried out with large success, making it possible with only two reporters (one writing shorthand and the other applying as a realtime scopist) to return a verbatim record of the sitting at the end of it, and the revised report, including all procedural, formal and substantial corrections, after about one hour since the end of the sitting. Particularly, the flexibility of the system was appreciated and its adaptability to all the different contexts in which the hansard reporters are called upon.

During the parliamentary work pause between the XIII and the XIV legislature, the decision of organizing a professional training aimed at practicing the program was taken, held autonomously by a group of a

gramma, gestito autonomamente da un gruppo di una dozzina di stenografi (ponendo in atto una sorta di *cross fertilization*), in cui ci si è scambiati elementi di informatica di base e nozioni volte all'apprendimento dei comandi del programma e si è provveduto alla creazione di svariati *general dictionary* ed alla implementazione dei dizionari grammaticali ed ortografici per la lingua italiana. Nei limiti del possibile, è stato dunque messo in pratica il principio che è alla base della diffusione di Internet: *share what you know; learn what you don't*. Al termine del corso, la maggioranza dei partecipanti ha deciso di adottare la nuova tecnica, che porta con sé l'eliminazione di un passaggio del sistema tradizionale di produzione del resoconto. Questo prevedeva: la ripresa delle note stenografiche, la dettatura delle stesse ad un coadiutore, che le trascriveva al *computer*, e l'*editing* del testo, con verifica delle fonti, anche normative, e inserimento della procedura parlamentare prevista. Con il nuovo sistema la fase della dettatura è stata dunque soppressa e si è determinato automaticamente l'indubbio vantaggio di avere a disposizione una registrazione digitale del turno sincronizzata col testo, facendo conseguire all'Amministrazione evidenti risparmi.

Questo positivo esperimento ha prodotto notevoli, immediati e visibili benefici nello svolgimento del lavoro e nella rapidità di consegna dei turni, che hanno convinto l'alta dirigenza politica e amministrativa del Senato a organizzare un corso e poi a indire un concorso per resocontisti da svolgersi con la macchina Michela interfacciata a tale *software*. Le preselezioni per l'accesso al corso, che viene svolto a spese del Senato e che rappresenta una interessante opportunità cui può accedere ogni cittadino dotato dei diplomi di laurea richiesti, si svolgeranno la prossima settimana: in bocca al lupo ai nostri futuri colleghi!

Parallelamente allo sviluppo della tecnologia Michela interfacciata al *computer*, l'Amministrazione ha inteso anche sperimentare i più diffusi programmi di riconoscimento del parlato. A tale fine, tutti gli stenografi sono stati invitati a creare un proprio profilo vocale e a testare detti programmi nel corso del proprio lavoro quotidiano di dettatura dei turni. Anche tali *software*, come noto, hanno registrato una certa evoluzione, in quanto si è passati dai primi prodotti, che per funzionare correttamente richiedevano una dettatura effettuata "staccando" bene le parole tra di loro (*isolated word*), a quelli dell'ultima generazione, in grado di interpretare il parlato continuo (*continuous speaking*).

Analogamente ai programmi di trascrizione delle note stenografiche, sono stati creati specifici dizionari vocali su base parlamentare per migliorare il livello del riconoscimento.

Le sperimentazioni di cui sopra, effettuate nella previsione di un possibile futuro superamento dell'attuale modalità di dettatura ad un coadiutore delle note del resoconto stenografico, hanno messo in luce i pro e i contro di entrambe le tecnologie.

Per quanto riguarda, in particolare, i programmi di trascrizione computerizzata delle note stenografiche si possono evidenziare, come pregi: la notevole versatilità, che, a seconda delle circostanze, consente di adottare diverse modalità di utilizzo (stenografo singolo, stenografo più *scopist* in sede, stenografi in Aula più *pool* di *scopist* in sede diversa collegato via *intranet* o

*dozen reporters (putting in action a sort of cross fertilization), in which it was possible to exchange basic computer science elements and notions in order to use the program instructions, to create several general dictionaries, and to implement grammatical and lexical dictionaries for the Italian language. As long as possible, it was put into practice the principle that allowed the spreading of Internet: "share what you know; learn what you don't". At the end of the training, the majority of participants decided to adopt the new method, that involves the removal of a specific part of the traditional way of producing the report, that provided: the writing of the steno notes, their dictation to a typist (that transcribed them to a computer) and the text editing (that included a check of all sources, even the legislative ones, and the insertion of the necessary parliamentary procedure). The dictation phase was therefore eliminated, determining automatically the advantage of having a digital recording of the turn synchronized with the text, thus bringing a clear advantage in terms of savings for the Administration.*

*This positive experiment produced considerable, immediate, and visible benefits in the unwinding of the daily activity and in the speed of delivering the turns, that convinced the political and administrative management of the Senate, at the highest level, that the time was due for announcing a training, and then a competition, for shorthand reporters that was to be carried out using the Michela keyboard interfaced to such software. The pre-selection for accessing the course, which expenses are in charge of the Senate, represents an interesting opportunity for those citizens who hold the requested university degrees and is due to take place next week: Good luck to our future colleagues!*

*Simultaneously with the development of the Michela technology interfaced to the computer, the Administration decided to test the most spread voice recognition softwares. With such task, all the reporters were invited to create a personal vocal profile and to use on occasion these programs in their daily work of dictation. Also vocal softwares, as known, have evolved in the last years: the first versions needed, to work properly, a dictation carried out "detaching" the words (isolated words); the last versions instead are capable of interpreting the continuous speech. As for steno transcription programs, to improve the recognition level, specific vocal dictionaries were created on a parliamentary base.*

*The above experiments, carried out with the task of a possible future overcoming of the daily work procedures (dictation to a typist of the steno notes), enlightened pros and cons of both technologies.*

*For how much it pertains particularly, the steno transcription programs we can emphasize as qualities: the considerable versatility that, in relation to the actual circumstances, lets the user adopt different work modalities (individual reporter, individual reporter + scopist in the same place, several reporters in the floor + a scopist pool in a different place linked via Internet or intranet); the high velocity of verbatim report production, that, if necessary, can be published during the session; the additional services offered, like the audio/video synchronized recording, useful in case of possible disputes, and the automatic indexing.*

*From the point of view of disadvantages, it's necessary instead to underline: the greater specialization re-*



Internet); l'elevata rapidità di produzione del *verbatim*, che può essere eventualmente messo a disposizione degli utenti su video anche nel corso della seduta; la possibilità di offrire servizi aggiuntivi, come la registrazione audio/video sincronizzata, utile nel caso di eventuali contestazioni.

Dal punto di vista degli svantaggi, occorre invece sottolineare: la maggiore specializzazione richiesta in termini di velocità e precisione rispetto a quella dello stenografo tradizionale; il tempo necessario per adattare dizionari generici al proprio personale stile abbreviativo; la ridotta utilità nel caso di interventi che necessitano di una radicale rielaborazione.

Tra gli aspetti positivi delle tecnologie vocali si possono invece evidenziare: la loro estrema facilità di utilizzo, anche per utenti a bassa alfabetizzazione informatica; il ridotto periodo di addestramento necessario; la possibilità, dovendosi dettare il testo, di modificare gli interventi anche in modo radicale.

Tra gli svantaggi si possono infine citare: il non perfetto riconoscimento del parlato, che, per la lingua italiana, ancora mostra difficoltà per le parole molto brevi (ad esempio, articoli e preposizioni semplici) e per quelle di suono simile (ad esempio, Islanda e Irlanda), e determina a volte errori di riconoscimento piuttosto subdoli e difficili da individuare senza un riascolto completo del brano; la necessità di dettare in ambienti abbastanza silenziosi; le condizioni di salute dell'operatore, che devono essere tali da non determinare variazioni significative dell'intensità e del tono della voce; la notevole variabilità delle prestazioni, molto condizionate dalla configurazione e dal settaggio del computer, oltre che dalla qualità del microfono e dal suo posizionamento.

A tal fine, un miglioramento delle prestazioni generali di tale tecnologia potrà forse essere conseguito se l'*audio visual speech recognition*, che punta a migliorare la qualità del riconoscimento vocale utilizzando, come ausilio, l'interpretazione labiale, recentemente annunciato dalla già citata ditta *leader* nella produzione di CPU, manterrà le promesse; ci si dovrebbe chiedere, però, se occorreranno anche speciali microfoni con microtecamera e faretto incorporati.

In ogni caso, per la redazione dei resoconti sommari dell'Assemblea l'Amministrazione ha ritenuto valida già da oggi la tecnologia di cui sopra, che risulta abbastanza efficace, anche in considerazione del più ristretto e tendenzialmente omogeneo vocabolario utilizzato da ogni singolo operatore.

Il giudizio risulta invece attualmente problematico quanto alla possibilità di usare per il resoconto stenografico tale tecnologia all'interno di una struttura che lavora senza soluzione di continuità (quindi, non per brevi sessioni), producendo una notevole mole di lavoro, e con la necessità di trasporre una terminologia particolarmente ricca.

Su questo punto, tra l'altro, vorrei precisare di avere difficoltà ad esprimere un giudizio più determinato a causa di mia moglie, che dopo aver lavorato come stenografa professionista manuale presso l'Istituto nazionale di previdenza sociale, e dopo essere divenuta stenografa parlamentare michelista al Senato, da qualche tempo utilizza, per la dettatura delle note stenografiche delle sedute delle Commissioni, le funzionalità del programma prodotto dalla ditta le lettere del cui acronimo seguono rispettivamente, nell'alfabeto, quelle

*requested regarding writing speed and precision compared with the usually requested reporter skills; the time needed to adapt generic dictionaries to personal writing styles; the limited usefulness in case of ungrammatical speeches that are required to be totally rewritten.*

*Between the positive appearance of the vocal technologies instead can be emphasized: their extreme user-friendliness, also for users with very low computer literacy; the reduced training time; the possibility, cause the turn must be dictated, to change interventions also in a very radical manner.*

*The disadvantages to be noted are: the not yet perfect recognition of the language, that, for the Italian language, still shows difficulty on very short words (for instance, articles and simple prepositions) and on words with similar sounds (e.g. Iceland and Ireland), this determines sometimes rather sneaky recognition mistakes, very difficult to find without listening again to the entire dictation; the necessity to dictate in enough quiet environments; the health conditions of the user that must not determine significant variations in the voice tone and intensity; the considerable fluctuations in recognition quality, in a very close relationship with machine configuration and setup quality of the microphone and its position. Regarding voice recognition softwares, perhaps an enhancement of their general capabilities will be achieved if the audio-visual speech recognition technology, recently announced by the above-named microchip producer (that points to improve the quality of the vocal recognition using, as an aid, lip reading), will keep his promises. However, rises spontaneous the following question: Will special microphones with built-in microcamera and spotlight also be necessary?*

*At any rate, our Administration considered this technology already valid for the compiling of assembly summaries, also evaluating the most limited and potentially homogenous vocabulary used in this field.*

*About the possibility to use such technology "professionally", inside a structure that works without interruptions (therefore, not for short sessions), with a considerable work volume and that must transpose a specially rich terminology, like that of harsard reports, the judgment results difficult at present.*

*On this matter, moreover, I must declare my difficulties to express a more specific judgment because of my wife who, after a working period passed at the National Institute of the Social Security, as a manual shorthand reporter, became a Michela reporter at the Senate, and it's a bit of time that she utilizes, for the dictation of her Committee turns, the functionality of the program produced by the firm whose acronym letters follow in the alphabet those of the unforgettable red fish-eye HAL 9000, the talking computer of the Stanley Kubrick "2001: Space Odyssey" film. In my case, however, the program seems to undergo (perhaps a problem due to the Italian language) at least the consequences of a speaker-dependent and not context-sensitive architecture.*

*Rather than dwelling on personal experiences, I would like to quote the opinion on the state of the art expressed by the most known representative of this area, in the course of a lecture he gave past January 31st at the Italian Senate, of whom report transcription I have personally concurred with. I'm referring to Bill*

dell'indimenticabile rosso *fish-eye* "HAL" 9000, il computer parlante del film di Stanley Kubrick "2001: Odissea nello spazio". Nel mio caso, infatti, il programma sembra subire effetti legati al non essere ancora *speaker independent* e *context sensitive*.

In luogo, però, di molto discutibili e poco significativi pareri a carattere familiare, intendo dar conto del giudizio sullo stato dell'arte espresso dal più noto esponente del settore nel corso di una conferenza tenuta al Senato il 31 gennaio scorso, di cui ho personalmente concorso a redigere il resoconto. Mi riferisco a Bill Gates, l'inventore dei sistemi operativi MS-DOS e Windows, fondatore e presidente della più grande ditta di *software* del mondo, che ha dichiarato alle alte cariche dello Stato italiano quanto segue. "Un altro settore in cui stiamo investendo insieme ad altri è quello del riconoscimento del parlato, che è molto più impegnativo di quanto possa sembrare. Io ho un enorme rispetto per il perfetto meccanismo dell'orecchio e della bocca umana, però, secondo me, nel corso di questa decade riusciremo a risolvere anche questo ostacolo del riconoscimento del parlato, per via dei miliardi di dollari che sono stati profusi in questo investimento". Dunque: in bocca al lupo anche a te, Bill!

Passiamo ad esaminare le mutazioni intervenute sul prodotto.

Come ben sappiamo, avendo il necessario tempo a disposizione, ognuno di noi sarebbe in grado di produrre "il resoconto perfetto". Perfetto per l'autore, naturalmente, perché l'esperienza dimostra che lo stesso resoconto, da noi giudicato ineccepibile, potrebbe non essere ritenuto tale (anzi, invariabilmente, così avviene) dal collega che provvede alla sua revisione, per differenze dovute ad esperienza, cultura, sensibilità, stile e quant'altro. L'opera della revisione, come sappiamo, è tutt'altro che facile e a questo riguardo va considerato che ognuno di noi "scrive quasi la stessa cosa" di quanto viene pronunciato: infatti, in relazione a diverse esigenze di fedeltà legate alla sede e ai desideri dell'oratore, potrebbero ipoteticamente essere predisposti due resoconti visibilmente diversi tratti da un medesimo discorso.

Con particolare riguardo all'ambito parlamentare, qualsiasi stenografo o revisore nel suo lavoro è posto costantemente di fronte alla decisione se optare per un resoconto razionale e solo sostanzialmente *verbatim* o per un resoconto quasi integralmente *verbatim*. Ciò dipende in larga misura dal contesto e dalla delicatezza del dibattito. Questa decisione, inoltre, considerata la crescente attenzione dei *media* ai dibattiti parlamentari, diviene sempre più cruciale.

A tal fine, come linea guida, si può ricorrere alla definizione classica del resoconto parlamentare inglese, il cosiddetto *Hansard*, elaborata da Sir Erskine: "(...) benché non rigorosamente alla lettera, il resoconto sia sostanzialmente alla lettera, con l'omissione di ripetizioni e ridondanze e con la correzione degli errori evidenti, ma (...) nulla ometta e aggiunga al significato del discorso o illustri dell'argomento".

A tutto questo va aggiunta "la" vera rivoluzione: *Internet*. Da un lato la rete delle reti per noi ha rappresentato, sin dalla sua comparsa, un agevole mezzo per il reperimento di notizie utili allo svolgimento del nostro lavoro; dall'altro, però, ha costituito subito un problema: infatti, nell'"era dell'accesso" di Jeremy Rifkin, un lavoro non presente su *Internet* è considera-

*Gates, the operating system MS-DOS and Windows inventor, chief of the largest software firm of the world, who declared to the high offices of the Italian State: "Another area that we and others are investing in very heavily is speech recognition. Speech recognition is something that has proved very tough to do. And our respect for the way the human ear and brain work just rises if we realize how tough that would be. But also during this decade, I think, speech recognition would be something that we'll solve because of the billion dollars of research that have been put into it".*

*Therefore: good luck also to you, Bill!*

*Let's now examine the present changes of the products.*

*How is well known, with the necessary time available, everyone could produce "the perfect report". Perfect for the author, obviously. Our experience, however, shows us that the same report, also in the case it could be dismissed in a "perfect" form, could not be considered so perfect (and, invariably, this happens) by the proofreader, due to differences in experience, culture, sensibility, writing style, and so on. Proofreading, as we know, is not easy at all and with regard to this aspect has to be considered that everyone "writes almost the same thing" that is pronounced: in fact, with regard to different accuracy requirements, depending on circumstances and desires of the speaker, hypothetically, could be arranged two visibly different reports from the same speech.*

*With special regard to the Parliament, any reporter and proofreader is constantly faced with the decision of when a rational and substantially verbatim or an almost complete verbatim report is appropriate, depending on the context and sensitivity of a situation. With increasing media attention, that decision is more often of concern to the reporter and becomes more crucial. As a guideline, we can remember the classic *Hansard* report definition expounded by Sir Erskine: "(...) though not strictly verbatim, is substantially the verbatim report, with repetitions and redundancies omitted, and with obvious mistakes corrected, but which (...) leaves out nothing that adds to the meaning of the speech or illustrates the argument".*

*We can finally consider "the" true revolution: Internet. Firstly, the net of the nets has become for our work, since its first appearance, an easy way to find useful news; secondly, however, it has become immediately a problem: in fact, in Jeremy Rifkin's "the access age" more and more often, a work not available on the Internet is considered useless, as not widely usable. Also the Italian Senate, therefore, has warned of the necessity to publish *Hansard* reports on the Internet, almost in realtime. Well, it's now several years that we dismiss our *Hansard* report and summaries on the Internet, very close to the end of the speeches they refer to. But this simple requirement determined, as a matter of fact, the necessity to resolve difficult problems inside our Department.*

*From my point of view, in our work two requirements constantly face themselves. Inevitably, in fact, from one side of the net we are considered the typical operators who contribute to produce the "data smog" reported by David Shenk, who gives advice in his "surviving the information glut", but in another side of the net stand also subjects affected by "anxiety of information", that Richard Saul Wurman speaks of effectively,*



to inutile, perché non largamente fruibile. Anche in Senato, dunque, si è avvertita l'esigenza di pubblicare i resoconti su *Internet*, quasi in *real time*. Ebbene, ormai da anni licenziamo i nostri resoconti stenografici e sommari su *Internet* immediatamente a ridosso del momento in cui sono pronunziati i discorsi cui si riferiscono. Ma una esigenza così semplice ha determinato di fatto la necessità di risolvere difficili questioni, al nostro interno.

Dal mio punto di vista, nel nostro lavoro si confrontano due esigenze. Inevitabilmente, infatti, da un lato della rete noi siamo i tipici operatori che concorrono a produrre quel "data smog" cui si riferisce David Shenk, che dà consigli su come sopravvivere all'eccesso di informazione, ma dall'altro lato della rete vi sono anche soggetti affetti dall'"ansia di informazione" di cui ci parla molto efficacemente Richard Saul Wurman, che si manifesta quando l'informazione non dice quello che vogliamo o abbiamo bisogno di conoscere. Ebbene, un buon modo per conciliare le due esigenze è quello di produrre documenti di qualità. Ma una produzione di qualità richiede tempo, quello stesso tempo che ci viene negato dall'assoluta necessità di rendere subito disponibile il resoconto sulla rete. Volendo estremizzare un po' le cose, la nostra professionalità risiede anche nel riuscire a realizzare il miglior compromesso utile per tenere a bada le due ansie, quella di chi attende l'informazione e quella di chi non vuole licenziarla prima di averla rifinita nel miglior modo possibile. Recentemente, peraltro, è stata sperimentata anche una soluzione a "doppio binario", che tenta cioè di seguire le due strade simultaneamente, distinguendo la "pubblicità dei lavori", affidata ad un resoconto di stampo "giornalistico" in forma di bozza, disponibile in tempi rapidissimi, dalla "pubblicazione degli atti", effettuata attraverso resoconti di stampo più tradizionale, disponibili solo in un secondo momento, nei quali tutte le imperfezioni formali e sostanziali sono state corrette e che contengono anche tutti i riferimenti testuali e normativi.

Certo, ci troviamo in una condizione molto diversa da quella del romanziere che, secondo un'iconografia classica, ci piace immaginare sulla terrazza di una baita, ispirato da dolce fluire di un ruscello e intento a sorreggiare del buon whisky dal sapore di torba mentre verga, una per una, le parole migliori per il caso. Certe fasi del nostro lavoro sono invece davvero stressanti e il dover avere sempre una reattività un po' anomala porta alcuni di noi, negli anni, a rappresentare perfettamente gli esempi di personalità di "Tipo A" citati da James Gleick nel suo "Sempre più veloce: l'accelerazione tecnologica che sta cambiando la nostra vita": mi riferisco, per intenderci, a coloro che, per risparmiare magari un paio di secondi, una volta entrati nella cabina, si affrettano ad individuare e premere il pulsante di chiusura delle porte degli ascensori.

Effettivamente, però, l'informazione che noi produciamo è considerata importante e di vasta fruizione: basti considerare che nella versione italiana del motore di ricerca attualmente più utilizzato al mondo sono inseriti con notevole priorità di apparizione i discorsi pronunziati in Parlamento e i provvedimenti da esso discussi e approvati.

Tutti i processi di trasformazione, una volta compiuti, mostrano alcune palesi criticità, fermo restando che sarebbe opportuno, anche in questo caso, che non

*that comes when the information does not say what we want or what we need to know. A good way to reconcile the two requirements is to produce quality documents. But a production like this requires time, the same time that is being denied because the reports have to be immediately available on the net. Well, then, exasperating a little, our profession also resides in the attempt to realize this difficult compromise, useful to keep under control the two anxieties: those who await the information and those who don't want to publish it before having finished it off in the best way possible. Moreover, recently was also tested a "double line" solution that tries to follow the two roads simultaneously, distinguishing the "publicity of the activities" (entrusted to a draft "journalistic" style report, available in very rapid times) from the "publication of the debates" (entrusted to a more traditional harsard report, available only in a second time, in which, beside the correction of formal imperfections, are contained also all the textual and normative references).*

*Certainly, we find ourselves in a very different condition from that of the novelist of the classic mystic who we like to imagine in a mountain hut, drawing his inspiration from the sound of the sweet flowing of a mountain stream while he sips a good, smoked taste, whisky and rods, one after another, the better words for the case. Certain phases of our work are instead really stressing, and the need of a reactivity always a little problematic brings some of us to represent perfectly the example of "Type A" personality cited by James Gleick in its "Faster and faster: the technological acceleration that is changing our life": I'm referring to those who, to save even a couple of seconds, once gotten in an elevator, hasten themselves to find and press the door-closing button.*

*But the information we produce is considered important and of immense use: just consider that in the Italian version of the present most used Internet search engine in the world the debates and the measures discussed and approved in the Parliament have a high priority of apparition.*

*All the transformation process, once finished, shows some obvious criticality. It is also hoped that in this case we should not experience what Soper's law foreshadows: "every bureaucracy that has been reorganized to obtain a greater efficiency becomes immediately identical to the precedent".*

*The fundamental critical aspect concerns the obviousness that from too much time the harsard reporting work in our Senate, ten years ago carried out by about 50 people, is done by about a third of them, with all the problems this condition inevitably produces, useless to specify in this context.*

*Such problem, on the other hand, is indisputably bound to the increased responsibility of the category and to the innumerable services now offered that, however, allow a considerable increase in the possibility to individualize a satisfactory role for everyone's ambitions. At any rate, it can't be denied that present organization is based - perhaps with too much anticipation - over a too small staff (that in the short-term will be integrated) and this finally determines a certain bad mood between the employees.*

*The reporters' assigned "equipment", besides, it's not made to measure for the peculiar needs of the category. Only to cite some, persists the problem of X rays*

si verificasse quanto prefigura la legge di Soper, vale a dire che “ogni burocrazia riorganizzata per ottenere una maggiore efficienza diventa immediatamente identica alla precedente”.

La criticità fondamentale è costituita dall’evidenza che da troppi anni il lavoro di ripresa stenografica, 10 anni fa svolto da circa 50 persone, è portato avanti da circa un terzo di esse, con quanto ciò inevitabilmente comporta e che è inutile precisare in questa sede.

Tale problema, d’altra parte, è legato indissolubilmente alle aumentate responsabilità della categoria e alle molteplici mansioni che ora ricopre, che peraltro hanno comportato il considerevole aumento della possibilità di individuare un comparto in cui svolgere un ruolo rispondente alle proprie aspirazioni. In ogni caso, non si può negare che l’attuale strutturazione (forse un po’ troppo in anticipo sui tempi) sia basata su di un organico decisamente insufficiente (che pure a breve verrà integrato) e finisce col determinare un certo malumore tra gli addetti.

La strumentazione di cui sono in possesso i resocontisti, inoltre, non è calibrata sulle peculiari necessità della categoria. Solo per citarne alcune, permangono le problematiche legate all’emanazione di raggi x dai tubi catodici dei *monitor* (che a breve, però, verranno sostituiti con modelli a schermo piatto e cristalli liquidi a *refresh* veloce) o alla inevitabile diffusione di ozono dalle stampanti *laser*. Vi è poi misconoscenza delle questioni tecniche. Tanto per rendere l’idea, porto il piccolo ma significativo esempio del settaggio delle frequenze di *refresh* degli schermi su valori superiori agli 85 hertz (meglio, 100 hertz); la mancata adozione di tale semplice accorgimento determina notevoli problemi di affaticamento della vista, che potrebbero invece essere considerevolmente ridotti. Di contro, si deve però riconoscere che la nostra è stata la prima categoria del Senato ad essere dotata di postazioni ergonomiche per la revisione e di schermi di diagonale adeguata.

La verità è che, come nelle moderne metropoli esiste la *city manager*, in professioni come la nostra, che fa un uso continuato ed intensivo delle più recenti tecnologie, una competente figura professionale dovrebbe essere applicata con cognizione di causa agli aspetti legati alla salute delle persone ed alle problematiche di tipo tecnico-ergonomico che inevitabilmente si presentano nello svolgimento delle varie funzioni.

Concludo osservando che, quale che sarà il futuro della nostra professione ed anche nel caso in cui gli operatori (o gli stessi parlamentari) per produrre il resoconto si dovessero trasformare in tanti *cyborg* con *chip* sottocutanei di riconoscimento e maschere a lettura labiale, ci vorrà sempre l’intermediazione intelligente dell’uomo, perché (come sosteneva Roland Barthes) “l’oggetto in cui si iscrive il potere di ogni eternità umana è il linguaggio”. Considerando la questione da un altro - provocatorio - punto di vista, è opportuno riprendere la cinica considerazione che svolse circa 15 anni fa John N. Noch: “I progressi nel campo della stupidità artificiale saranno molto lenti e i frutti di questa disciplina assai deludenti; dopo tutto nessun *computer*, per quanto potente sia, potrà uguagliare il potenziale di cretineria del cervello umano”.

A rivederci sul sito: [www.senato.it](http://www.senato.it) e [www.resocontazione.org](http://www.resocontazione.org).

*produced by monitors' cathode tubes (that soon, however, will be replaced with liquid crystals, fast refresh, flat screen models) and of the inevitable ozone spread of the laser printer. There is also a certain technical matters misunderstanding. I can make a small but significant example, one for all: the need to set the screens refresh setting on values above 85 hertz (preferably 100 hertz); such simple trickiness, if not adopted, determines a remarkable eyesight fatigue, that, instead, could be considerably reduced. Regarding this matter, however, it has to be said that our category has been the first inside the Italian Senate to be provided with ergonomic positionings for the proofreaders and with screens of adequate dimensions.*

*The truth is that, as in modern towns there is a city manager, in professions like ours, that involve a continued and intensive use of the most recent technologies, a competent and professional figure should be applied with knowledge of the case to people health-related topics, with the purpose to study all the technical-ergonomical problems that inevitably rise up carrying out the different roles.*

*I would like to conclude observing that, whatever will be the future of our profession, either in the case the reporters (or the same members of Parliament) will have need, to produce the hansom, to transform themselves in many “cyborg” provided underskin identifier with labial recognition masks, the intelligent mediation of the man will always be requested, because (how Roland Barthes says) “the object in which inscribes itself the power of every human eternity is the language”. Considering the matter from another - provocative - point of view, it is timely to repropose the cynical consideration that John N. Noch, in 1989, (almost 15 years ago), reported in “the magazine of not reproducible results”: “The progress in the field of artificial stupidity will be very slow and the fruits of this discipline much disappointing; after all, no computer, as much powerful will be, will ever be able to equal the potential of stupidity of the human brain”.*

*See you at [www.senato.it](http://www.senato.it) & [resocontazione.org](http://resocontazione.org)*

#### **Fabio Angeloni, resocontista al Senato della Repubblica**





## **AUSWIRKUNGEN KURZFRISTIG VERFÜGBARER WORTPROTOKOLLE AUF DIE BERICHTERSTATTUNG IN DEN MEDIEN**

### **Einleitung**

Zwei prinzipielle Sichtweisen sind auf die Stenographie möglich: die des Nutzers und die des Nutzens, man kann auch von der theoretischen und der praktischen, der persönlichen und der ökonomischen sprechen. Der jahrzehnte-, wenn nicht jahrhundertelange Streit über die Vor- und Nachteile verschiedener Stenographiesysteme, geometrisch oder kursiv, Stolze-Schrey oder Gabelsberger, Vereinheitlichung bis in die höchsten Kürzungsstufen oder persönlich angepasst, ist mittlerweile ziemlich abgeflaut, nachdem Hunderte an Büchern und Artikeln über diese Fragen verfasst wurden. Heute steht die Kurzschrift vielmehr vor einer externen Rechtfertigung, es wird immer häufiger die Frage aufgeworfen, wofür sie eigentlich noch gebraucht wird.

Seit der Antike bis in die jüngste Vergangenheit war diese Frage noch nie so virulent: Früher riss man den Schnellschreibern geradezu die Reden von Cicero, Luther, den Revolutionären von 1848 oder Interviews mit Politikern aus der Hand, heute dagegen reichen Video- und Audioaufzeichnungen - so die vielfach gängige Sichtweise. Doch bei genauerer Untersuchung stellt man fest, dass sehr wohl ein Unterschied zwischen Reden und veröffentlichten Texten liegt: Cicero überarbeitete die von den Schnellschreibern aufgenommenen Reden genauso wie heute noch jeder Interviewte oder auch Politiker seine Worte autorisieren lässt. Und genau hier liegt meines Erachtens der Schlüssel für die Daseinsberechtigung der Stenographie: Der Name Tiro ist uns nicht deshalb allein überliefert, weil er als erster Römer eine ausgefeilte Schnellschrift entwickelte, sondern wohl auch, weil er die Reden seines Herrn so bearbeitete, dass sie der Intention und dem rhetorischen Geschmack Ciceros sehr nahe kamen, also nur noch eine kurze Endredaktion vonseiten des Redners erforderlich war. Diese geschieht auch heute noch, sodass unter einem vorläufigen Protokoll das Protokoll verstanden wird, das noch nicht autorisiert ist, während das endgültige Protokoll das ist, was bisher erst in der Druckversion verfügbar war.

Nachdem nun aber auch geschriebener Text per Mausclick weltweit im Internet zugänglich gemacht werden kann, kann auch ein schnell erarbeitetes und überarbeitetes stenografische Protokoll seine Wirkungen entfalten: Welche Möglichkeiten es hier für die stenographische Umsetzung von gesprochener Sprache gibt, verlorenes Terrain wieder gut zu machen, soll an dem Beispiel der nunmehr im Internet zugänglichen Vorabveröffentlichung des Stenografischen Bericht der Plenarsitzungen des Deutschen Bundestages gezeigt werden. Während das gedruckte stenografische Protokoll bislang immer erst am nächsten Tag erschien, und somit von den parallel erscheinenden Tageszeitungen nicht mehr genutzt werden konnte - allenfalls Wochenblätter, in erster Linie aber die zahlreichen Verbandsvertreter und Botschaftsmitarbeiter

griffen darauf am Wochenende zurück - ist nunmehr auch den politischen Berichterstattern vor Ort die Möglichkeit gegeben, auf das schriftlich niedergelegte und redigierte gesprochene Wort am gleichen Tag zurückzugreifen.

### **Vorgeschichte**

Anfang des Jahres 2002 wurde der Stenografische Dienst des Deutschen Bundestages vom Ältestenrat, dem höchsten Beschlussorgan über die inneren Angelegenheiten des Deutschen Bundestages<sup>1</sup>, dem Stenografischen Dienst der Arbeitsauftrag erteilt, die Kernzeitdebatten einer Sitzungswoche, bei der allgemeine politische Fragen wie zum Beispiel Regierungserklärungen oder große Gesetzesvorhaben beraten werden und wo alle Mitglieder des Deutschen Bundestages gehalten sind, anwesend zu sein, zeitnah im Intranet des Bundestages zu veröffentlichen.

Die minimale Zeitspanne zwischen Übertragung der stenografischen Aufzeichnung und der Veröffentlichung - also die konkrete Bestimmung des Wortes ‚zeitnah‘ - ist durch § 117 der GO des Deutschen Bundestages bestimmt. Hier heißt es:

#### **„Prüfung der Niederschrift durch den Redner**

Jeder Redner erhält die Niederschrift seiner Rede zur Prüfung. Sie ist innerhalb von zwei Stunden an den Stenografischen Dienst zurückzugeben. Die Niederschrift wird in Druck gegeben, wenn der Redner sie nicht fristgerecht zurückgibt. Niederschriften von Reden dürfen vor ihrer Prüfung durch den Redner einem anderen als dem Präsidenten nur mit Zustimmung des Redners zur Einsicht überlassen werden.“

Aufgrund der notwendigen Veränderungen im Arbeitsablauf - dies betraf unter anderem die Erarbeitung von entsprechenden Makros für die benutzte Textverarbeitung und die Bereitstellung zusätzlicher Arbeitskapazitäten für die Eingabe von Änderungswünschen der Redner - liegt das stenografische Protokoll nunmehr seit Ende 2002 im Intranet und seit März 2003 im Internet zirka zweieinhalb Stunden nach Redeende unter dem Titel

\*\* VORAB - VERÖFFENTLICHUNG \*\*  
**DER NACH § 117 GOBT AUTORISIERTEN FASSUNG**  
\*\* VOR DER ENDGÜLTIGEN DRUCKLEGUNG \*\*

<sup>1</sup> Vgl. § 6 GO

(1) Der Ältestenrat besteht aus dem Präsidenten, seinen Stellvertretern und dreiundzwanzig weiteren von den Fraktionen gemäß § 12 zu benennenden Mitgliedern. Die Einberufung obliegt dem Präsidenten. Er muß ihn einberufen, wenn eine Fraktion oder fünf vom Hundert der Mitglieder des Bundestages es verlangen.

(2) Der Ältestenrat unterstützt den Präsidenten bei der Führung der Geschäfte. Er führt eine Verständigung zwischen den Fraktionen über die Besetzung der Stellen der Ausschußvorsitzenden und ihrer Stellvertreter sowie über den Arbeitsplan des Bundestages herbei. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben ist der Ältestenrat kein Beschlußorgan.

(3) Der Ältestenrat beschließt über die inneren Angelegenheiten des Bundestages, soweit sie nicht dem Präsidenten oder dem Präsidium vorbehalten sind.

vor und umfasst das Protokoll bis zum frühen Nachmittag.

link: <http://www.bundestag.de/plenargeschehen/plenarprotokolle/index.html>

Auf die späteren, außerhalb der Kernzeit liegenden Debattenbeiträge, die erst am folgenden Tag im Internet veröffentlicht werden, wird mit folgendem Hinweis aufmerksam gemacht:

[Der folgende Berichtsteil - und damit der gesamte Stenografische Bericht der 56. Sitzung - wird morgen, Freitag, den ..., veröffentlicht.]

### Konkrete Anwendungsbeispiele

Als Zielgruppen, die sich der Plenarprotokolle bedienen, habe ich zunächst einmal die Online-Ausgaben der beiden größten Wochenzeitschriften, Spiegel-online und Focus.de daraufhin untersucht, wie sie mit den Regierungserklärungen von Bundeskanzler Schröder am 14. März (<http://www.spiegel.de/politik/deutschland/0,1518,240190,00.html>)<sup>2</sup>. April 2003 und 3. Juni und die sich daran anschließende Debatte behandelt haben.

Bei den ersten beiden Regierungserklärungen hat die Spiegel-online-Redaktion, wohl auch aufgrund Ihrer guten Beziehungen zum Kanzleramt, auf das Redemanuskript von Bundeskanzler Schröder zurückgegriffen und es in Auszügen veröffentlicht. Man sieht die Unterschiede sowohl in Bezug auf die Lebendigkeit als auch auf einzelne Informationen, die im Redemanuskript nicht enthalten sind:

zum Download auf ihrer Internetseite zur Verfügung stellt.

Dass im Internet-Auftritt des **Focus**, der in Konkurrenz zum Spiegel sich am Markt insbesondere durch weniger stark bedruckte und mehr mit Graphiken und Bildern aufgelockerte Seiten zu behaupten versucht, überhaupt nichts von den Stenografischen Berichten zu finden ist, verwundert nicht weiter.

Als nächstes habe ich die Berichterstattung in den großen überregionalen Tageszeitungen „Die Welt“, „Frankfurter Allgemeine“ und „Süddeutsche Zeitung“ analysiert.

Die **FAZ** ist dabei diejenige, die am ehesten auch auf konkrete Situationen im Plenum des Deutschen Bundestages eingeht. So war sie die einzige Zeitung, die das Fehlen des im Manuskript vorhandenen Schlusssatzes der jüngsten Regierungserklärung vom 3. Juli:

„Das Land bewegt sich. Ich hoffe, diejenigen, die außerhalb der Regierungskoalition politische Verantwortung tragen, tun das auch“

bemerkte. Allerdings verlässt sie sich auf ihren eigenen Korrespondenten, der die Plenarreden selber mitverfolgt und dementsprechend den Wortlaut und nicht das redigierte Wort berichtet. Deutlich wird dieses an den beiden unterschiedlichen Varianten des Schlusssatzes der Rede von Schröder:

Die „Welt“ dagegen greift in ihrem Vergleich zwischen den Regierungserklärungen von Schröder im März und Juli 2003 auf den Stenografischen Bericht zurück, um zu zeigen, dass Schröders Aussagen im März noch ganz anders klangen. Zugleich wird auch in

#### Stenografischer Bericht

Mir, meine Damen und Herren, ist in der gesamten Diskussion zweierlei wichtig:

Erstens. Von dieser Initiative des belgischen Ministerpräsidenten kann und darf niemand ausgeschlossen werden.

(Beifall bei der SPD und dem BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

Je mehr Mitgliedstaaten sich in der Konsequenz an der gemeinsamen Sicherheits- und Verteidigungspolitik beteiligen, desto besser ist es für das Ganze. Dabei - ich will das besonders unterstreichen - ist mir wichtig, auch Großbritannien, das in der Vergangenheit immer wieder wichtige Impulse für die Europäische Sicherheits- und Verteidigungspolitik gegeben hat, in diesen Prozess einzubeziehen; und, meine Damen und Herren, das geschieht bereits jetzt im Vorfeld des Treffens, zu dem der belgische Ministerpräsident eingeladen hat.

#### Spiegel-online

Mir ist in der gesamten Diskussion zweierlei wichtig:

Zum einen: Niemand kann und soll ausgeschlossen werden.

Je mehr Mitgliedstaaten sich bei Fortschritten in der Konsequenz an der gemeinsamen Sicherheits- und Verteidigungspolitik beteiligen, desto besser ist es für das Ganze. Dabei ...

ist mir wichtig, auch Großbritannien, das in der Vergangenheit immer wieder wichtige Impulse für die Europäische Sicherheits- und Verteidigungspolitik gegeben hat, in diesen Prozess einzubeziehen.

Der Grund, warum der Spiegel einen eigenen Text verarbeitet - er muss das Manuskript erst einmal kürzen und für das Internet in Html aufbereiten - mag wohl darin liegen, dass nach drei Monaten die Texte ins kostenpflichtige elektronische Spiegel-Archiv wandern, von wo sie gegen eine geringe Gebühr von 40 Cent abgerufen werden können. Bei der jüngsten Regierungserklärung von Bundeskanzler Schröder vom 3. Juli hat die Online-Redaktion wiederum einen neuen Weg eingeschlagen, indem sie gesamte Erklärung als Video

der gedruckten Ausgabe vom 4. Juli auf viele Details der Debatte im Anschluss an die Regierungserklärung vom 3. Juli eingegangen, die zeigen, dass man in der „Welt“-Redaktion auf den vorläufigen Stenografischen Bericht zurückgegriffen hatte. So aus der Rede von Glos das Zitat:

„Sie, Herr Bundeskanzler, erinnern mich an einen Schiffbrüchigen, der, wenn er irgendwo Treibholz sieht, sofort ruft: Land in Sicht!“  
[<http://www.welt.de/data/2003/07/04/128108.html>]



„Wenn Sie dieses Angebot ausschlagen, glaube ich nicht, daß Sie sonderlich viel von haben.“

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.“

Ich glaube nicht, dass Sie sonderlich viel davon haben werden, wenn Sie dieses Angebot ausschlagen. (Michael Glos [CDU/CSU]: Also keinen zweiten Gunsterweis!)

In diesem Sinne: Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.

und von Müntefering:

„keine Ideen, keine Richtung, keine Zuversicht, keine Meinung bei der Opposition.“ [ebd.]

Die „Süddeutsche Zeitung“ aus München hat schließlich in ihrer Berichterstattung über die Regierungserklärung vom 3. Juli, die sie mit einem „Nachsitzen vor den Sommerferien“ vergleicht und in der sie in erster Linie auf die Uneinigkeit zwischen Regierung und Opposition anhand des Umgangs mit den Äußerungen des italienischen Ministerpräsidenten Berlusconi gegenüber dem deutschen SPD-Europaabgeordneten Martin Schulz eingeht, sogar noch Platz, in einer Randglosse auf im Protokoll festgehaltene Kleinigkeiten einzugehen:

Das Protokoll der Sitzung, am Nachmittag verfügbar, vermerkt einen Zwischenruf des CSU-Landesgruppenchefs: „Dieses Thema gehört ins Europaparlament!“ In seiner Rede distanziert sich dann aber auch der Zwischenrufer Glos von Berlusconi. Somit ist schließlich auch das geklärt, und es kann endlich Sommer sein.

Eine Durchsicht anderer größere Regionen abdeckender Zeitung wie den „Tagesspiegel“ aus Berlin und die „Neue Osnabrücker Zeitung“, die in ganz Westniedersachsen überregional erscheint, brachte leider als Resultat nur, dass man hier auf vorgefertigte Texte der großen Presseagenturen zurückgreift.

Andere Nutzergruppen bedienen sich dagegen zeitnah der elektronischen Vorabfassung des Stenografischen Berichts. So greifen Abgeordnete bei mehrstündigen Kernzeitdebatten gerne auf die elektronische Vorabfassung zurück, um entweder auf Reden einzugehen, die längere Zeit vor ihnen gehalten wurden, oder um noch am gleichen Tag ihre Rede auf ihrer Homepage oder der der Parteien bzw. Landesgruppen zu veröffentlichen.

Homepages der Abgeordneten und der Landesgruppen (Thüringen nimmt das Protokoll: <http://www.lgth.de/info/mg-redestreik.htm>)

Auch die Late-Night-Show in Deutschland, die Harald-Schmidt-Show, hat sich der elektronischen Vorabfassung des Stenografischen Berichtes schon am glei-

chen Tag bedient - unter ausdrücklicher Erwähnung, was in den Tageszeitungen so gut wie nie der Fall ist! -, um sich in dem Licht zu sonnen, dass die Bundesgesundheitsministerin am Vormittag des 22. Mai auf seine Sendung geworfen hatte:

Was die Menschen wollen, konnte man gestern bei einem Witz in der Harald-Schmidt-Show erkennen. Sie alle kennen die Werbung eines sehr preiswerten Möbelunternehmens: Wohnst du noch oder lebst du schon? Harald Schmidt hat das gestern in seiner unnachahmlichen Art auf die Bahn umgemünzt und für sie einen guten Werbeslogan erfunden; vielleicht tritt er ihn Herrn Mehdorn ab. Bei Harald Schmidt hieß es nämlich: Fährst du schon oder rechnest du noch?

#### Ausblick

Es zeigt sich, dass konkrete Auswirkungen kurzfristig verfügbarer Wortprotokolle auf die Berichterstattung in den Medien zum einen nur sehr mühsam nachvollzogen werden können und zum anderen nach wie vor die meisten Journalisten, die über das Geschehen im Deutschen Bundestag berichten, lieber sich vor Ort ein Bild des Plenargeschehens machen und Ausschnitte selber mitprotokollieren. Eine Integration der Informationen aus der elektronischen Vorabversion des stenografischen Berichts in die Berichterstattung könnte allerdings das Geschehen auch einer größeren interessierten Leserschaft näher bringen, da viele interessante Details wie Zurufe, Unmutsäußerungen oder Zustimmung gegen die Fraktionsmeinung vielfach von der Pressetribüne gar nicht wahrgenommen werden können. Der überraschende Erfolg des öffentlich-rechtlichen Nachrichtensenders Phoenix bei seinen Live-Berichterstattungen aus dem Plenum könnte ein Anzeichen dafür sein, dass viele Bürger ein Bedürfnis nach nahe an der Realität orientierter und möglichst neutraler Berichterstattung über das politische Geschehen in Deutschland haben. Dem Bedürfnis könnte eine journalistisch saubere Auswertung der Plenardebatten, wie sie im stenografischen Bericht festgehalten werden, durchaus gerecht werden.

Ich danke für die Aufmerksamkeit.

### JOSEF STEHLING

Landesgruppe Deutschland der INTERSTENO

#### STENOGRAFIE UND SPRACHERKENNUNG BEI DER PARLAMENTARISCHEN BERICHTERSTATTUNG

Herr Vorsitzender! Meine sehr verehrten Damen und Herren! Liebe Kolleginnen und Kollegen!

Bevor ich zu meinem Thema komme, möchte ich Ihnen zum besseren Verständnis kurz erläutern, welche Parlamente es in der Bundesrepublik Deutschland gibt und wo es überall Stenografische Dienste gibt.

Die Bundesrepublik Deutschland ist ein föderaler Bundesstaat. Das heißt, sie ist in 16 Bundesländer ge-

gliedert. Dabei handelt es sich um 13 so genannte Flächenländer und drei so genannte Stadtstaaten, nämlich Berlin, Hamburg und Bremen. Die föderale Struktur hat zur Folge, dass nicht nur der Bund, sondern auch die Länder auf bestimmten Gebieten Gesetzgebungskompetenzen haben. Ich will nur die beiden wichtigsten Bereiche nennen, in denen das der Fall ist. Das ist einmal der Bereich der Bildung, angefangen vom Kindergarten über die Schule bis zu den Universitäten und zur Erwachsenenbildung. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von der „Kulturhoheit“ der Länder. Ein zweiter wichtiger Bereich ist die innere Sicherheit, sprich Polizei, Feuerwehr, Katastrophen-schutz.

Gesetzgebungskompetenzen hat in einem demokratischen Staatswesen das Par-lament. Da die deutschen Bundesländer Gesetzgebungskompetenzen haben, hat jedes Land auch ein Parlament. Es gibt also in der Bundesrepublik Deutschland das Bundesparlament, den Deutschen Bundestag in Berlin, und es gibt 16 Länderparlamente. In den 13 Flächenländern heißen die Parlamente „Landtag“, in den drei Stadtstaaten heißen sie „Abgeordnetenhaus“ - das ist in Berlin der Fall - beziehungsweise „Bürgerschaft“ in Hamburg und Bremen.

Der Deutsche Bundestag und elf der deutschen Landesparlamente haben Steno-grafische Dienste. Nur in den drei Stadtstaaten und in den ostdeutschen Bundesländern Mecklenburg-Vorpommern und Thüringen gibt es keine Stenografi-schen Dienste.

Ich komme nun auf das Parlament und den Steno-grafischen Dienst zu sprechen, in dem ich seit nunmehr 33 Jahren tätig bin. Seit acht Jahren bin ich Leiter des Stenografischen Dienstes des Niedersächsischen Landtages, also des Parlamen-tes des Bundeslandes Niedersachsen. Niedersachsen ist eines der größten Flä-chenländer der Bundesrepublik Deutschland mit rund 8 Millionen Einwohnern. Der Niedersächsische Landtag hat seinen Sitz in der Hauptstadt des Landes Niedersachsen, im Leineschloss in Hannover. Diejenigen von Ihnen, die vor drei Jahren am 43. Intersteno-Kongress teilgenommen haben, haben das Leine-schloss am Ran-de der Innenstadt von Hannover sicherlich gesehen.

Der Stenografische Dienst des Niedersächsischen Landtages ist eines von 7 Referaten der Landtagsverwaltung. Er hat insgesamt 16 Stellen, 12 Stellen für Stenografen und 4 Stellen für Schreibkräfte. Leider sind zurzeit nur 11 der 12 Stenografenstellen besetzt, und 4 der 11 Stellen auch „nur“ mit Nachwuchs-stenografen, die sich noch in der Ausbildung befinden.

Die Stenografen des Niedersächsischen Landtages haben die Aufgabe, alles das, was in Gremien des Landtages gesprochen wird, in Protokollen festzuhalten. Dabei fertigen wir zwei sehr unterschiedliche Arten von Protokollen. Über Plenarsitzungen des Landtages und über Hearings erstellen wir so genannte Wortprotokolle. Das sind keine 100 % wörtlichen Übertragungen des gespro-chenen Wortes, sondern wir überarbeiten die Reden insbesondere in sprachlicher Hinsicht. Über Sitzungen von Ausschüssen fertigen wir so genannte analytische Niederschriften.

Plenarsitzungen finden im Niedersächsischen Landtag in 10 der 12 Monate eines Jahres statt, und zwar jeweils drei Tage lang. Grundsätzlich sitzungsfrei sind nur die beiden Sommermonate Juli und August. Die Protokollierung der Plenarsit-zungen erfolgt in einem Turnussystem. Wir bemühen uns, durch Hinzuziehung

von Gaststenografen - das sind entweder freiberuflich tätige Kolleginnen und Kollegen oder Kolleginnen und Kollegen aus anderen Parlamenten - möglichst immer einen Turnus von 12 Stenografen zustande zu bringen. Darüber hinaus sind drei Kollegen als so genannte Revisoren tätig. Die „Turnusstenografen“ stenografieren im Plenarsaal jeweils 10 Minuten lang, überarbeiten dann im Büro ihr Stenogramm und diktieren ihren Teil des Protokolls entweder auf Tonträger oder einer Schreibkraft direkt in den PC oder unter Verwendung eines Spracherkennungsprogramms unmittelbar in den PC.

Mit Ausnahme der beiden Sommermonate Juli und August und jeweils zwei Wochen über Ostern und Weihnachten/Neujahr finden in allen Wochen, in denen keine Plenarsitzungen stattfinden, Sitzungen der Ausschüsse statt. Wir haben 11 ordentliche Ausschüsse, einige Unterausschüsse sowie den so genannten Ältestenrat und das Präsidium. Über alle Sitzungen dieser Gremien werden von uns analytische Niederschriften gefertigt. Aus der Geschäftsordnung des Landtages ergibt sich, was in einer Niederschrift enthalten sein muss, nämlich wer teilgenommen hat, welche Tagesord-nungspunkte behandelt worden sind, ob und wenn ja welche Anträge zu einzelnen Beratungsgegenständen gestellt worden sind und mit welchen Ergebnissen abgestimmt worden ist. Darüber hinaus, so heißt es in der Geschäftsordnung, ist der wesentliche Gang der Beratungen wiederzugeben.

Ausschusssitzungen werden immer nur von einem Stenografen betreut, gleich-gültig wie lange die Sitzungen dauern. Im Normalfall wird dann in den Tagen nach einer Sitzung am Schreibtisch die Niederschrift erarbeitet, diktiert und schließlich gedruckt und ausgeliefert. Beim Diktat bedienen sich die Kollegen entweder eines Diktiergerätes oder sie nutzen die Spracherkennung.

Damit bin ich bei meinem eigentlichen Thema. Ich will von vornherein Folgen-des klarstellen: Wenn ich von unseren Erfahrungen mit der Spracherkennung berichte, dann immer nur von der Nutzung der Spracherkennung als Diktat-medium, also als Ersatz für eine Schreibkraft. Die Spracherkennungsprogramme sind sprecherabhängig und werden es auf absehbare Zeit auch bleiben. Das bedeutet, dass jeder, der damit arbeiten will, zuerst sein Sprachprofil mit Hilfe eines kleinen Trainingsprogramms hinterlegen muss. Die Spracherkennungs-programme eignen sich daher nicht als Ersatz für die Stenogrammaufnahme. In den USA und in Italien gibt es inzwischen die so genannte Stenomask. Dabei hat derjenige, der eine Rede aufnehmen soll, eine Maske vor dem Mund, in die er das Gehörte mit leiser Stimme nachspricht, und das dahinter geschaltete Sprach-erkennungsprogramm überträgt das dann in Schrift. Sie merken, ich vermeide hier bewusst das Wort „Stenograf“, denn stenografieren hat etwas mit Schreiben und nicht mit Sprechen zu tun. So etwas gibt es bisher in Deutschland nicht. Ich kann mir auch nicht vorstellen, dass es akzeptiert würde, dass jemand im Plenar-saal eines Parlaments mit halblauter Stimme die Reden nachspricht.

Es ist für die Berufskolleginnen und -kollegen unter Ihnen nichts Neues, wenn ich sage, dass die Parla-mentsstenografen fast immer unter einem erheblichen Zeitdruck arbeiten müssen. Die Protokolle sind in erster Linie Arbeitsmateria-lien für weitere Beratungen



und müssen daher möglichst schnell vorliegen. Wenn man sich fragt, in welchem Stadium der Arbeit eines Parlamentssteno-grafen Zeitgewinne erzielt werden können, so sicherlich nicht bei der Aufnahme des Stenogramms im Plenarsaal oder in einer Ausschusssitzungen. Auf die Dauer der Sitzungen haben die Stenografen - leider - keinen Einfluss. Anders sieht es aus bei der Erarbeitung der Protokolle. Das wird am deutlichsten bei der Erarbeitung von Ausschussniederschriften.

Betrachten wir zunächst den Normalfall: In den Tagen nach einer Ausschuss-sitzung arbeitet der Stenograf - sofern er nicht noch eine weitere Sitzung aufnehmen muss - am Schreibtisch die Niederschrift aus. Dafür braucht er bei einer für unser Parlament „normalen“ Dauer einer Ausschusssitzung von 2 bis 2,5 Stunden 1,5 bis 2 Tage. Dann diktiert er seinen Protokollentwurf auf Tonträger - das dauert mindestens zwei bis drei Stunden - und lässt ihn von einer Schreibkraft schreiben. Je nachdem, wie viel Schreibarbeit insgesamt anfällt, kann es durchaus bis zu zwei Tage dauern, bis der Stenograf den geschriebenen Protokollentwurf zur Korrektur vorliegen hat. Er liest dann Korrektur, nimmt die eine oder andere Veränderung vor und lässt die Veränderungen und Korrekturen wiederum von der Schreibkraft in das Protokoll übernehmen. Es folgt dann noch eine abschließende Kontrolle, ob die Korrekturen auch richtig ausgeführt worden sind, und dann kann das Protokoll endlich in Druck gehen. Auf diese Weise können sehr leicht 5 bis 6 Tage vergehen.

Wir haben uns vor einigen Jahren überlegt, wie man diese Zeit verkürzen kann. Bei solchen Überlegungen kommt man mehr oder weniger automatisch auch auf das Thema Spracherkennung. Ich habe dann damit begonnen, mich mit den verschiedenen Spracherkennungsprogrammen zu beschäftigen. Zunächst habe ich mir Unterlagen von den Herstellern beschafft und habe - zumeist kritische - Berichte darüber in den Fachzeitschriften gelesen.

Dabei wurde sehr schnell eines klar: Spracherkennungsprogramme funktionieren dann besonders gut, wenn nur ein relativ geringer und häufig wiederkehrender Wortschatz verwendet wird. Das ist aber gerade bei der Parlaments-berichterstattung ganz anders. Es gibt im Parlament kein Thema, das nicht irgendwann zur Sprache kommt, und auf der Tagesordnung einer Plenarsitzung stehen häufig 30 bis 40 sehr unterschiedliche Themen. Entsprechend gering waren deshalb unsere Hoffnungen auf ein akzeptables Ergebnis der Spracherkennung.

Rein zufällig kam ich eines Tages in einer Unterhaltung mit meinem Abteilungsleiter auf das Thema Spracherkennung zu sprechen und stellte fest, dass auch er daran sehr interessiert war. Mein Abteilungsleiter ist Jurist und leitet gleichzeitig den juristischen Dienst des Landtages. Er hatte sich angewöhnt, seine Stellungnahmen, Gutachten und Formulierungsvorschläge zu Gesetzes-beratungen in den Ausschüssen selbst in den PC einzugeben, und er meinte, wenn es möglich wäre, diese Texteingabe nicht über die PC-Tastatur, sondern mittels Sprache vorzunehmen, wäre das für ihn eine erhebliche Arbeitserleichterung.

Mein Abteilungsleiter und ich haben uns dann in zwei aufeinander folgenden Jahren auf der Computermesse CeBIT in Hannover die verschiedenen Programme angesehen. Schließlich sind wir zu dem Ergebnis gekommen, dass die Qualität der Programme inzwi-

schen so gut geworden ist, dass sich ein ernsthafter Versuch lohnen könnte.

Wir konnten in Gesprächen auf der CeBIT erreichen, dass uns von den beiden führenden Programmherstellern, nämlich IBM mit dem Produkt ViaVoice und Dragon International mit dem Produkt NaturallySpeaking, kostenlos jeweils zwei Lizenzen für meinen PC-Arbeitsplatz und für den Arbeitsplatz meines Abteilungsleiters zur Verfügung gestellt wurden.

Wir haben die beiden Programme dann nicht gleichzeitig, sondern nacheinander jeweils ein halbes Jahr lang getestet, und zwar immer die neuesten Programm-Versionen. Schließlich haben wir uns entschlossen, den Test auf weitere Arbeitsplätze auszuweiten, und zwar nur noch mit dem Programm von Dragon International. Die Landtagsverwaltung hat 15 Lizenzen gekauft und 15 Arbeitsplätze mit dem Programm ausgestattet: alle Arbeitsplätze der Stenografen sowie eine Reihe von Arbeitsplätze in anderen Referaten.

Inzwischen ist die Testphase so gut wie abgeschlossen. Die meisten Kollegen im Stenografischen Dienst arbeiten jetzt mehr oder weniger regelmäßig mit der Spracherkennung. Wir haben es jedem Kollegen freigestellt, ob er davon Gebrauch machen will oder nicht. Die Umstellung hatte zur Folge, dass der Anteil der Schreibarbeiten, der von Schreibkräften erledigt werden muss, erheblich zurückgegangen ist. Wir haben daher inzwischen drei Schreibkräfte eingespart. Allerdings haben wir niemanden entlassen, sondern wir haben frei werdende Stellen nicht wiederbesetzt.

Welche Vorteile haben wir nun durch die Nutzung der Spracherkennung erreicht? Betrachten wir wieder unsere beiden unterschiedlichen Protokollierungsaufgaben.

Bei der Arbeit an den Protokollen über Plenarsitzungen hat sich ergeben, dass die Zeit, die vorher für die Bearbeitung, das Diktat und das Schreiben eines 10-Minuten-Turnusses benötigt worden ist, um etwa ein Drittel reduziert werden konnte. Diese eingesparte Zeit haben wir ganz bewusst nicht dazu verwendet, um die Zahl der Turnusstenografen zu verringern, sondern die Zeit kommt den Stenografen als Erholungszeit voll zugute.

Ganz besonders deutlich sind die erzielten Zeitgewinne bei der Ausschussarbeit. Unverändert ist natürlich der Zeitbedarf für die Arbeit in der Sitzung. Unverändert ist auch der Zeitbedarf für die Ausarbeitung der Niederschrift und für das Diktat. Weggefallen ist jetzt aber die Zeit, die von der Schreibkraft für das Schreiben der Niederschrift benötigt worden ist. Denn nach dem Diktat mittels Spracherkennung kann das vom Programm in den PC eingegebene Protokoll sofort korrigiert werden, und in der Regel kann es noch am selben Tag gedruckt werden. Zeitersparnis: mindestens 2 bis 3 Tage!

Ein weiterer Vorteil besteht in Folgendem: Bei der früheren Arbeitsweise arbeitete der Stenograf in der Zeit, die die Schreibkraft für das Schreiben des Protokolls benötigte, zumeist bereits an einem neuen Protokoll mit möglicherweise ganz anderen Themen. Kam dann die geschriebene Niederschrift von der Schreibkraft zurück, musste der Stenograf seine Arbeit an dem neuen Protokoll unterbrechen und sich gedanklich wieder auf die andere Thematik einstellen. Waren die Korrekturen erfolgt und das Protokoll in Druck gegangen, musste er wieder umdenken, um seine unterbrochene

Arbeit an dem neuen Protokoll fortzusetzen aufnehmen. Heute ist es möglich, die Arbeit an einem Protokoll endgültig abzuschließen, bevor man sich einem weiteren Protokoll zuwendet.

Ein bekanntes deutsches Sprichwort lautet: Es ist nicht alles Gold, was glänzt! Das gilt natürlich auch für die Spracherkennung. Wenn man sich mit dem Gedanken trägt, die Spracherkennung künftig für seine Arbeit zu nutzen, darf man sich keine Illusionen machen. Auch das beste Programm wird wahrscheinlich niemals ein Diktat zu 100 % richtig in Schrift umsetzen. Es ist aber ohne Weiteres möglich, die Zahl der Fehler im Laufe der Zeit wesentlich zu reduzieren. Die einfache Faustregel lautet: Je mehr man sich mit dem Programm beschäftigt und je besser man sein Wörterbuch pflegt, um so besser wird auch das Ergebnis.

Es wäre im Übrigen völlig falsch, jeden Übertragungsfehler dem Programm anzulasten. So mancher Fehler ist nämlich auf die Qualität des Diktats zurückzuführen. Es ist ohne Weiteres möglich, in einer Geschwindigkeit zu diktieren, die man einer Schreibkraft, die vom Tonträger abschreibt, nicht zumuten sollte. Da das Programm das, was es „hört“, mit dem hinterlegten Sprachprofil abgleicht, kommt es wesentlich darauf an, so zu diktieren, wie man es beim Training mit dem Programm und bei der Pflege des Wörterbuches getan hat. Das ist aber einfacher gesagt als getan. Auch die Konzentration des besten Diktierenden lässt im Laufe eines längeren Diktats nach, und so kommt es zum Beispiel dazu, dass nach einer gewissen Zeit manche Wortendungen nicht mehr deutlich gesprochen werden. So merkwürdig es klingen mag: Diktierender und Programm müssen sich in gewisser Weise aneinander gewöhnen!

Dies zu wissen ist für die Akzeptanz dieses Arbeitsmittels sehr wichtig. Daher kann ich jedem, der ein Spracherkennungsprogramm einsetzen möchte, nur dringend raten, sich intensiv im Gebrauch des Programms schulen zu lassen. Eine solche Schulung sollte nicht nur die rein technische Beherrschung des Programms umfassen, sondern sollte - das halte ich für besonders wichtig - den künftigen Anwendern vor allem Tipps dafür geben, wie sie das Programm für ihre Bedürfnisse optimal nutzen können.

Ein sehr wichtiger Punkt dabei ist die Verwendung von Wortgruppen. Sie wissen sicherlich, dass man bei den gängigen Textverarbeitungsprogrammen so genannte Textbausteine anlegen kann, angefangen von einzelnen Begriffen oder Namen bis zu zusammenhängenden Textbestandteilen. Für diese Textbausteine hinterlegt man im Korrekturprogramm jeweils kurze Buchstabenkombinationen. Bei der praktischen Arbeit kann man diese Textbausteine dann durch Eingabe des jeweiligen Tastenschlüssels automatisch in den Text einfügen lassen. Genau das ist auch bei der Spracherkennung möglich, und der große Vorteil dabei ist, dass solche Bausteine vom Programm mit 100-prozentiger Sicherheit fehlerfrei übertragen werden.

Einige Beispiele aus der Praxis dafür, wie man sich dies nutzbar machen kann: Es gibt in Parlamentsreden Bestandteile, die immer wieder vorkommen. Dazu gehören beispielsweise die Anreden zu Beginn einer Rede. Man kann die am häufigsten vorkommenden Anredewörter im Wörterbuch des Spracherkennungsprogramms hinterlegen und bei Bedarf mit einem Kurzbe-  
fehl aufrufen.

Ich habe zum Beispiel die Anrede „Herr Präsident! Meine Damen und Herren!“ mit dem Kurzbefehl „Anrede1“ im Wörterbuch hinterlegt, die Anrede „Frau Präsidentin! Meine Damen und Herren!“ mit dem Kurzbefehl „Anrede2“ usw. Ich sage beim Diktat also nur „Anrede1“ oder „Anrede2“, und das Programm schreibt den gesamten hinterlegten Text einschließlich der Satzzeichen. Dasselbe kann man mit bestimmten, immer wieder vorkommenden Formulierungen bei Abstimmungen machen. Die Worte „Wer dem Gesetzentwurf zustimmen will, den bitte ich um das Handzeichen. - Gegenprobe! - Stimmenthaltungen? - Das Erste war die Mehrheit!“ lassen sich ebenfalls als Wortgruppe im Wörterbuch hinterlegen und mit einer Kurzbezeichnung aufrufen.

Für Ausschussniederschriften ist dieses Verfahren zum Beispiel für die Kombination von Rednernamen und Parteibezeichnungen empfehlenswert. Auf diese Weise wird das Programm im Übrigen auch mit den schwierigsten Redner-namen problemlos fertig. Wir leiten Diskussionsbeiträge in Ausschussniederschriften in der Regel mit der Abkürzung „Abg.“ für Abgeordneter oder Abgeordnete, dem Namen des Redners oder der Rednerin und dem Namen der Partei, der er oder sie angehört, ein. Bei der Erarbeitung einer Ausschussniederschrift hinterlegen wir solche Kombinationen im Wörterbuch und rufen sie bei Bedarf durch Kurzbezeichnung auf. Hat man zum Beispiel im Wörterbuch die Wortgruppe „Abg. Kayser (CDU)“ hinterlegt, kann man sicher sein, dass der Punkt hinter „Abg.“, die Klammer vor und hinter der Parteibezeichnung und selbst der Name „Kayser“, den man im Deutschen unterschiedlich schreiben kann, nämlich entweder mit ai, mit ei, mit ay oder mit ey, vom Programm richtig geschrieben werden, und zwar ohne darauf beim Diktat irgendwie hinzuweisen.

Man kann sich im Laufe der Zeit ein gut funktionierendes Wörterbuch aufbauen, indem man sich eine sehr sinnvolle Möglichkeit des Spracherkennungsprogramms zunutze macht. Das Programm kann nämlich vorhandene Dateien, die nicht mittels Spracherkennung produziert worden sind, daraufhin prüfen, welche Wörter bisher nicht im Wörterbuch enthalten sind. Es zeigt diese Wörter an, und man kann dann entscheiden, welche man in das Wörterbuch aufnehmen und kurz trainieren möchte. Das geht relativ rasch. Ich habe mir zum Beispiel angewöhnt, vor einer Plenarsitzung die Dateien, die zu den auf der Tagesordnung stehenden Punkten existieren - das können als Drucksachen vorliegende Anträge oder Gesetzentwürfe, Regierungserklärungen, sonstige Redemanuskripte, Ausschussberichte an das Plenum oder Mündliche Anfragen sein - vom Spracherkennungsprogramm prüfen zu lassen. So stehen mir während der Plenarsitzung bereits Fachausdrücke und so weiter im Wörterbuch zur Verfügung, sodass sich die Chance erhöht, die Zahl der notwendigen Korrekturen klein zu halten.

Noch ein kleiner Tipp: Es lohnt sich nicht, jeden Übertragungsfehler mit Hilfe des Korrekturmoduls des Spracherkennungsprogramms zu korrigieren. Ein Fehler in einer Wortendung ist nicht nur viel schneller über die PC-Tastatur korrigiert, eine Korrektur per Programm mit einem kurzen Training des jeweiligen Wortes würde bei der nächsten undeutlichen Ansage zu keinem anderen Ergebnis führen. Man sollte zweckmäßigerweise zweigleisig arbeiten: Kleinere Fehler



*solle man über die PC-Tastatur korrigieren, und das Korrekturmodul des Programms sollte man nur für falsch übertragene Wörter oder Wortgruppen verwenden, bei denen es lohnt, sie ins Wörterbuch aufzunehmen. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn es sich um Begriffe handelt, die in einer Rede mehrmals vorkommen.*

*Mein Fazit: Spracherkennungsprogramme werden wohl niemals ein 100-pro-zentig richtiges Übertragungsergebnis erbringen. Sie können aber bei sinnvoller Nutzung einerseits zur Arbeits erleichterung beitragen und andererseits einen deutlichen Zeitgewinn ermöglichen.*

*Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.*

## MARIA LUISA CORTI

Milano – Italia

### IL SOGNO DI OGNI RESOCONTISTA DIVENTA REALTÀ: IL TELELAVORO

Solo fino a qualche anno fa il lavoro aveva restrizioni geografiche temporali e non si potevano decidere modi e luoghi di lavoro. Pareva un sogno lavorare indipendentemente dalla localizzazione geografica dell'ufficio o dell'azienda. Ma questo sogno è diventato realtà grazie allo sviluppo tecnologico, sfruttando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione a distanza.

Il telelavoro, spesso anche definito col termine inglese e-working, è oggi una realtà in moltissime attività lavorative di vendita, assistenza alla clientela, produzione di software e tante altre, dove la diffusione in rete delle informazioni e la loro accessibilità è facilmente consentita per gli operatori e per la clientela.

Anche l'attività di resocontazione già da tempo beneficia, ad esempio, dei servizi di posta elettronica per il rapido ed economico invio dei testi dei resoconti, ma può oggi maggiormente beneficiare delle possibilità di intera gestione del processo di resocontazione; dall'acquisizione e trascrizione del parlato che, catturato nel luogo del resoconto viene inviato in immediata o differita al resocontista; alla diffusione, in immediata o differita, agli utenti del resoconto, infine alla razionale archiviazione nei data base che facilitano la successiva ricerca a chi è interessato a prendere visione di quanto è stato dibattuto.

Lo sviluppo tecnologico ha messo a disposizione del resocontista strumenti di uso immediato: analogamente a quanto avviene per i suoi colleghi di altre specialità, si dice che siano sufficienti un computer, un telefono con collegamento a rete Internet per consentire un'attività di telelavoro.

Nella realtà il resocontista dovrà disporre anche di adeguati software, sia che si serva della stenotipia o della scrittura computer o del riconoscimento del parlato per il passaggio dal parlato allo scritto, utilizzerà reti veloci, oggi accessibili a prezzi limitati per risparmiare tempo, ad esempio, nel ricevimento di file digitali sonori ed avere buona qualità nella gestione dei file di streaming.

Tutte queste tecnologie, supportate da adeguate capacità professionali, consentono di rispondere sempre meglio alle esigenze degli utenti che richiedono testi di qualità in tempi sempre più ridotti, od addirittura in tempo reale.

La tecnologia gioca una parte importante nel lavoro di resocontazione a distanza, specie quando l'attività non è gestita esclusivamente da un unico resocontista, ma il processo di creazione del testo finale coinvolge

una serie di operatori anche con diversi compiti ed abilità, o che usano differenti tecnologie per la resocontazione.

A queste esigenze rispondono i software che aziende specializzate rendono disponibili e di cui è possibile oggi vedere il notevole progresso nell'esposizione realizzata in occasione di questo Congresso.

I vantaggi del telelavoro sono ampiamente enfatizzati nella vasta letteratura su questo fenomeno che a partire dagli anni '80 ha occupato l'attenzione di informatici, sociologi e manager in generale.

Come sempre ogni medaglia ha il suo rovescio ed adeguata attenzione deve essere dedicata ad aspetti non secondari dell'attività a distanza per evitare delusioni sia da parte del resocontista che del committente. Per le donne in particolare l'attività del telelavoro rischia (se non adeguatamente gestito) una ghetizzazione anche nell'ambito familiare, che spesso considera il lavoro domestico come un non lavoro.

Le principali problematiche riguardano però il processo di comunicazione che, pur facilitato dagli straordinari mezzi tecnici, rischia di incappare in incomprensioni circa la tipologia del lavoro, le scadenze previste e simili. Tale processo si complica nel caso che siano coinvolti più operatori che, pur avendo ciascuno un ruolo chiaramente individuato, spesso sottovalutano la necessità di condividere informazioni con gli altri componenti del gruppo.

A differenza della comunicazione tradizionale, in cui sussistono livelli istintuali e di linguaggio corporeo, nella e-comunicazione è indispensabile ricorrere a convenzioni condivise che sostituiscono il contesto e possono garantire una effettiva ricezione, in quanto il controllo del processo comunicativo è nelle mani del ricevente. La dispersione della comunicazione è enorme. In media il 60 o anche il 70 per cento delle informazioni vengono perse.

C'è:

ciò che voglio dire

ciò che dico o scrivo (il nostro caso)

ciò che l'altro percepisce

ciò che l'altro trattiene

ciò che l'altro ritrasmettere

come risolvere?

L'attività di resocontazione a distanza, che può coinvolgere ad esempio persone anche di paesi diversi e quindi lingue diverse, richiede operatori preparati non soltanto per quanto riguarda le tradizionali competenze linguistiche e tecniche di base, ma anche quelle relative al problem-solving.

Parallelamente, chi deve gestire e monitorare un'at-

tività di resocontazione a distanza deve dare risposte ad interrogativi tipici del telelavoro quali:

- come assicurare la qualità finale?
- come usare appropriatamente le tecnologie dell'informazione?
- come costituire team work e mantenerli efficienti?
- come può essere organizzata la comunicazione a distanza?
- come possono essere raggiunti gli obiettivi di valutazione e monitoraggio a distanza?

Il tutto tenendo presente gli aspetti psicologici che portano le persone che lavorano a distanza, a reagire in modo diverso rispetto ai lavoratori tradizionali e quindi il management deve adeguare corrispondentemente il suo stile di conduzione.

Da queste sintetiche indicazioni si può ricavare quindi l'esigenza di formazione degli operatori e dei manager per affrontare razionalmente l'attività di lavoro a distanza.

Ho avuto l'opportunità di collaborare ad un progetto internazionale nell'ambito del programma Leonardo della Comunità Europea. Questo progetto ci ha impegnati per la durata di oltre due anni sulla gestione del telelavoro ed è denominato Virtual-work<sup>1</sup>. I risultati di tale progetto sono disponibili al sito [www.evirtualwork.net](http://www.evirtualwork.net). Il progetto ha anche sviluppato una notevole quantità di materiale didattico che può essere utilizzato anche in corsi di formazione a distanza. È stata infatti realizzata una e-learning suite che consente di gestire esercitazioni e simulazioni per lavori in gruppo sia in aula che in rete. La documentazione di riferimento è realizzata in lingua inglese, ma la gran parte di essa è pure disponibile in lingua italiana, francese ed ovviamente spagnola.

Per la formazione di operatori di base è stato realizzato un progetto da parte della Regione Lombardia, vi-

sibile al sito [www.telelavoro-lombardia.com](http://www.telelavoro-lombardia.com). La documentazione è ovviamente in lingua italiana.

Tra gli operatori in telelavoro, il resocontista può occupare una posizione preminente; questi è sempre più al centro del progetto di produzione e diffusione delle informazioni anche con diversi gradi di abilità e responsabilità e ne nascono nuove figure professionali. In Italia una legge (n. 814) prevede fra l'altro la formazione di pubblici registri regionali per l'accreditamento dei 'mediatori della comunicazione', vale a dire interpreti della lingua dei segni e sottotitolatori.

**Analoghe evoluzioni sono in atto in altri paesi europei e l'esigenza di operatori preparati diventa sempre più pressante. L'Intersteno, con la vasta rete di relazioni in tutto il mondo, costituisce rete di scambio di informazioni ed esperienze.**

In effetti il sogno di un'attività a distanza fu già fatto dal grande Leonardo e mi piace citare questi concetti da lui espressi all'alba del Rinascimento italiano:

Men will walk and not move,  
(gli uomini cammineranno senza muoversi)  
talk to those who are not present,  
(parleranno con chi non è presente)  
and hear those who do not speak.  
(udiranno coloro che non parlano)

<sup>1</sup> *I partners sono Iturbrok / Consultoria y Proyectos en Nuevas Tecnologias (Spagna) capofila - SPI/Sociedade Portuguesa de Inovação (Portogallo), A.S.For/Associazione per lo sviluppo della formazione (Italia), AFPA / Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (Francia), IDEC.ltd/Industrial Development & Education Centre (Grecia).*

**Cocktail di benvenuto. Al centro: Gregor Keller, presidente onorario dell'Intersteno**

