

L'appalto di global service in biblioteca

Una scommessa o una via obbligata?

Prende il via da questo numero una nuova rubrica dedicata a un tema di grande attualità per le biblioteche: l'esternalizzazione dei servizi. Se ne discute in convegni e fra colleghi ormai quotidianamente e sempre più spesso si compiono scelte in questa direzione, a volte senza sufficienti strumenti di valutazione e di conoscenza. Si è ritenuto pertanto di fare cosa utile garantendo con continuità sulle pagine di "Biblioteche oggi" interventi chiarificatori rispetto ai diversi problemi connessi all'outsourcing, attraverso una rubrica, curata da Andrea De Pasquale, che si propone di fornire elementi di valutazione, indicazioni metodologiche e procedurali, ma anche descrizione di casi e bilanci di esperienze che evidenzino i successi ottenuti e facciano emergere le difficoltà incontrate.

Fino a pochi anni fa l'affidamento in *outsourcing* dei servizi essenziali e vitali della biblioteca (dall'apertura alla sorveglianza, dai servizi di distribuzione e prestito alle informazioni bibliografiche) poteva sembrare un'impresa inaudita, folle e impraticabile, sia perché privava l'ente della gestione di funzioni che istituzionalmente doveva garantire in prima persona, sia perché veniva visto come un depauperamento della professionalità del personale di ruolo che si considerava scippato dei propri principali compiti in favore di esterni che, agli occhi dei più, apparivano, spesso immotivatamente, improvvisati e incapaci.¹

Con gli anni però la scarsità sempre più diffusa di nuove forze, a causa anche dei costi insostenibili per l'assunzione di nuovo personale di ruolo, e le novità nel panorama legislativo,² hanno portato a riesaminare la questione e a un'apertura in tal senso.

Si è così iniziato a sperimentare, soprattutto da parte di biblioteche universitarie e di enti locali, forme di concessione di servizi o di gestione pub-

blico-privato, tra l'ente e società specializzate, per lo più cooperative, organizzate o meno in raggruppamenti temporanei d'impresa, che hanno visto col tempo diverse fasi di evoluzione: infatti, da un primo utilizzo per esplicitare funzioni non professionali quali la sorveglianza delle sale lettura, gli affidamenti in outsourcing si sono estesi a servizi specialistici, come il prestito,³ il reference e la catalogazione, con la richiesta di addetti formati nelle discipline biblioteconomiche, fino alla costruzione di veri e propri appalti di *global service* attraverso cui, con un'unica gara, sono stati ceduti all'esterno numerosi servizi di varia natura, indispensabili per il funzionamento della biblioteca, oppure di più biblioteche (come nel caso di appalti di servizi per biblioteche centro sistema), con il mantenimento da parte del personale di ruolo della sola supervisione.⁴ Il tutto con notevole risparmio economico da parte dell'ente, spesso con innalzamento e miglioramento del servizio offerto e con apprezzabili risvolti occupazionali per i giovani.

1. Il servizio globale

I servizi della biblioteca che possono essere ceduti a terzi e rientrare nell'appalto di *global service* sono numerosi e diversificati. Si elencano qui di seguito i più significativi.

Servizi generali, di accoglienza e di vigilanza

Centralino: gestione del servizio, con informazioni di prima accoglienza (orari, servizi principali ecc.) e trasferimento delle chiamate agli uffici interessati.

Guardaroba: gestione del servizio, con impiego di personale addetto alla ricezione e consegna o gestione del guardaroba automatico costituito da cassette self-service (problemi di apertura/chiusura; informazioni sull'utilizzo; sorveglianza).

Posta: ritiro e smistamento posta.

Vigilanza: attivazione/spengimento sistemi di allarme; apertura/chiusura delle sale di lettura; sorveglianza anche con l'ausilio di eventuali telecamere.

Servizi di informazione

Postazioni informatiche: accensione/spengimento; verifica della funzionalità; segnalazione dei guasti.

Servizi informativi: gestione del servizio, con fornitura di informazioni generali e di informazioni di comunità, reference bibliografico, informazioni telefoniche, per posta, e-mail; assistenza presso postazioni informatiche per ricerche bibliografiche in Internet, consultazione banche dati, cd-rom, materiali multimediali; assistenza presso postazioni di ascolto musicale.

Gestione del web: costruzione e gestione pagina web della biblioteca.

Servizi di circolazione dei documenti

Distribuzione: gestione del ser-



vizio, raccolta delle richieste, distribuzione del materiale, riconsegna.

Ricollocazione: ricollocazione del materiale a scaffale aperto; ricollocazione del materiale restituito dal prestito.

Servizio di prestito

Erogazione prestito: iscrizioni, rinnovi, prenotazioni di opere non disponibili.

Restituzione: gestione dei rapporti con l'utenza; verifica dello stato di conservazione dei materiali.

Prestito interbibliotecario: gestione dei rapporti con l'utenza e le altre biblioteche.

Servizi di gestione del patrimonio

Trattamento fisico: timbratura, etichettatura, magnetizzazione per anticaccheggio, copertinatura, taglio delle pagine intonse.

Catalogazione: catalogazione delle nuove accessioni e, in eventuali ritagli di tempo, di materiali pregressi; correzioni di notizie su richieste di altri enti, nel caso di catalogazioni partecipate.

Movimentazione: spostamenti di materiale; variazione delle altezze dei piani; riordino degli scaffali.

Manutenzione: spolveratura, piccoli interventi conservativi.

Periodici: gestione dei quotidiani; aggiornamento delle consistenze, con segnalazione di lacune, ritardi.

Acquisti: proposte di aggiornamento bibliografico; raccolta delle richieste dell'utenza.

Servizi di riproduzione

Fotocopie: gestione del servi-

zio, manutenzione della funzionalità delle macchine (carta, toner), segnalazioni dei guasti; tenuta della contabilità.

Altre riproduzioni: servizi di fotografia, microfilm, riproduzioni digitali ecc.; tenuta della contabilità.

Servizi di promozione e aggiuntivi

Attività culturali: organizzazione e promozione di eventi; imbustatura, timbratura, spedizione inviti; visite guidate.

Valutazione della soddisfazione dell'utenza: elaborazione di questionari e statistiche.

Vendite: gestione del bookshop, gestione del servizio di bar, tenuta della contabilità.

Mostre: sorveglianza; allestimento e smontaggio.

Dalle tipologie di lavoro elencate risulta chiaro che l'espletamento di tali servizi prevedono l'impiego di professionalità differenti, raggruppabili in tre aree:

- personale bibliotecario;
- personale tecnico;
- personale generico.

2. La gara e gli elementi di valutazione

Le gare sono svolte secondo le norme del d.p.r. 157/1995 e successive modifiche, relativo agli appalti di servizi, e possono seguire procedure diversificate, dalla licitazione privata, all'asta pubblica, all'appalto-concorso, a seconda delle esigenze dell'ente appaltante e delle necessità di tempistica di espletamento della gara.

L'aggiudicazione però, trattandosi di appalti complessi per cui occorre valutare più fattori, non può tenere in considerazione soltanto l'offerta più economica, ma piuttosto l'offerta economicamente più vantaggiosa che si estende a più parametri. Gli elementi da tenere in conto possono essere raggruppabili

come di seguito e, ad ogni gruppo, va assegnato un punteggio massimo.

Valutazione dell'affidabilità dell'impresa

- Fatturato dell'impresa in servizi analoghi.
- Valutazione del curriculum aziendale.

Valutazione dell'organizzazione e qualità del servizio reso

- *Qualità:* procedure di controllo messe in atto per valutare la qualità e l'efficacia del servizio.

- *Progettazione dei servizi:* numero delle ore prestate all'interno dell'orario di apertura della biblioteca; quantità delle risorse umane impiegate; tipologia dei servizi offerti.

- *Affidabilità e flessibilità organizzativa:* tempistica di sostituzione degli addetti assenti; tempistica di preavviso per cambiamenti di orario richiesti dalla biblioteca.

Valutazione delle professionalità impiegate

- *Referente dell'impresa:* grado di reperibilità e di presenza in loco; esperienza nel coordinamento di progetti analoghi.

- *Addetti:* titoli di studio e di servizio; eventuali competenze specialistiche necessarie per l'espletamento di determinati servizi.

Prezzo offerto

- *Prezzo globale:* offerta per l'espletamento dell'intero servizio.

- *Prezzo per ogni servizio:* offerta differenziata per i singoli servizi.

- *Prezzo orario:* offerta per ora/uomo fornita.

3. I criteri di valutazione

Trattandosi di servizi della na-

tura più varia, i criteri di valutazione sono necessariamente disomogenei: per alcune tipologie di servizi, infatti, si possono applicare formule matematiche a partire da dati numerici, assegnando all'impresa con maggiori requisiti (fatturato, personale con più titoli ecc.) e prezzo minore il punteggio massimo e attribuendo alle altre punteggi proporzionali, in parte attraverso considerazioni discrezionali da parte della commissione di gara.

Valutazione dell'affidabilità dell'impresa

- *Fatturato dell'impresa in servizi analoghi:* valutazione degli importi relativi a lavori analoghi svolti.

- *Valutazione curriculum aziendale:* valutazione, con il metodo della comparazione delle offerte, dell'affidabilità dell'impresa tenendo conto del portafoglio clienti, del fatturato globale, della presenza sul mercato da un punto di vista temporale e geografico ecc.

Valutazione dell'organizzazione e qualità del servizio reso

- *Qualità:* verifica dell'eventuale possesso di certificazione ISO 9000 e analisi dell'efficacia delle procedure che l'impresa intende mettere in atto.

- *Progettazione dei servizi:* valutazione, con il metodo della comparazione delle offerte, del progetto dell'impresa relativo alle modalità di svolgimento del servizio, con apprezzamenti anche su eventuali strumenti e mezzi di proprietà dell'impresa messi a disposizione per l'espletamento dei servizi e su ulteriori servizi proposti o miglioramenti a quelli già esistenti.

- *Affidabilità e flessibilità organizzativa:* valutazione del tempo (in ore) in cui si garantisce la sostituzione degli addetti assenti e del tempo (in giorni) di preavviso per variazioni dei

turni richiesti da parte della biblioteca.

Valutazione delle professionalità impiegate

- *Referente della impresa:* valutazione del tempo (in ore) di presenza nella struttura; valutazione del tempo (in mesi) di coordinamento di servizi analoghi.

- *Addetti bibliotecari:* valutazione di titoli di studio specifici (attraverso il voto conseguito o la natura del titolo); valutazione del tempo (in mesi) di svolgimento di servizi analoghi; valutazione di eventuali competenze specialistiche (linguistiche, informatiche ecc.).

- *Addetti generici:* valutazione del tempo (in mesi) di svolgimento di servizi analoghi.

- *Addetti informatici:* valutazione di titoli di studio specifici (attraverso il voto conseguito o la natura del titolo); valutazione del tempo (in mesi) di svolgimento di servizi analoghi; valutazione di eventuali competenze specialistiche (ad es. conoscenza di software bibliotecari).

Prezzo offerto

Valutazione dell'economicità dell'offerta, tenendo conto di eventuali sconti effettuati in caso di affidamento dell'intero servizio o per la fornitura di pacchetti di ore/uomo. Valutazione del ribasso, se l'offerta avviene a partire da una base d'asta.

4. Indicazioni per la compilazione del capitolato di gara

Il capitolato di gara dovrà indicare, a seconda dei servizi richiesti, dati precisi e inequivocabili sulla cui base le imprese effettueranno le proprie considerazioni e costituiranno l'of-

ferta. Se ne segnalano qui di seguito alcuni:

- elenco con eventuale pianta degli spazi, soprattutto nel caso di servizi da espletarsi in più luoghi;
- numero di ore di lavoro previsto, per ciascun servizio e per periodo dell'anno (calcolando eventuali periodi di chiusura al pubblico o di riduzione dei servizi), con il calendario e gli orari di apertura dell'ente;
- elenco degli eventuali materiali e strumenti dell'ente, presenti nella struttura, la cui cura e manutenzione verrà affidata all'impresa aggiudicataria.

La biblioteca potrà richiedere alla ditta altre informazioni e garanzie, quali:

- nominativo di un referente responsabile dei dati personali degli utenti, nel caso di appalti comprendenti il servizio di prestito;
- nominativi dei referenti dei

singoli servizi, in generale o per turno di lavoro;

- garanzia nel prevedere un momento di rodaggio dei vari addetti in affiancamento a personale già esperto e rodato;
- garanzia della possibilità di valutazione, da parte della biblioteca, dell'affidabilità e la capacità di lavoro in gruppo del personale dell'impresa e, in casi di carenze, di provvedere alla sostituzione;
- garanzia nella comunicazione, anche per ragioni di sicurezza, di eventuali variazioni di organico, sia del referente che degli addetti, con fornitura dei *curricula* dei nuovi impiegati, per la verifica del possesso di requisiti analoghi;
- garanzia dell'utilizzo di divise specifiche e/o cartellini di riconoscimento;
- garanzia della presenza del numero fissato di addetti nella struttura;
- garanzia del rispetto di nor-

me vigenti (ad es. quelle relative al diritto d'autore, per i servizi di fotocopie e di riproduzione);

- garanzia dell'applicazione di specifici contratti di lavoro.

Note

¹ Cfr. sul dibattito internazionale CARLO REVELLI, *Outsourcing*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 10, p. 34-38.

² Per le biblioteche statali già il D.M. 31 gennaio 1994, n. 171 (regolamento della legge Ronchey) dichiarava oggetto di concessione: "a) servizio editoriale e di vendita riguardante le riproduzioni di beni culturali, la realizzazione di cataloghi e di materiale informativo; b) servizi riguardanti i beni librari e archivistici per la fornitura di riproduzioni e il recapito nell'ambito del prestito bibliotecario; c) servizi di caffetteria, ristorazione, guardaroba". Per le biblioteche di ente locale: NERIO AGOSTINI, *Nuove tipologie di gestione*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 3, p. 10-19. Vedi anche ora l'art. 35 della Finanziaria 2002.

³ PAOLO BELLINI, *Appaltare il servizio di distribuzione-prestito e la gestione dell'archivio-deposito*, "Bollettino AIB", 39 (1999), 1/2, p. 51-62, che illustra l'esperienza alla Biblioteca dell'Università di Trento nel 1998.

⁴ Ci si riferisce ad esempio agli appalti approntati dall'Università di Torino, per "affidamento servizio di 'reference' (gestione sale lettura, consultazione, consulenza, informazione utenti, distribuzione materiale bibliografico, trattamento catalografico documenti) presso biblioteche di università, tre lotti", ormai attivo da una decina d'anni; si segnalano anche i recentissimi appalti dell'Università dell'Insubria "per l'affidamento del servizio di 'reference' presso le biblioteche dell'Università degli studi dell'Insubria" – periodo 1/7/2002-30/6/2003; del Comune di Bologna per "i servizi ausiliari 2002/2004 presso la Biblioteca multimediale Sala Borsa"; del Comune di Pesaro per "gestione servizi: reference; pubblico e patrimonio librario; catalogazione; informatica; caffè letterario" da giugno 2002 a dicembre 2004; del Comune di Carbonia (CA) per "la gestione del servizio sistema bibliotecario del Sulcis".