

Il ruolo della cooperativa

L'esperienza da poco iniziata, ma che si profila già ricca di contenuti e progetti, di gestione di servizi in outsourcing della Biblioteca San Giovanni di Pesaro, permette di analizzare i vantaggi e le possibilità di ottimizzazione delle risorse quando si instaura un rapporto di collaborazione tra amministrazione pubblica e cooperative specializzate nella gestione di servizi culturali. È naturalmente necessario anche analizzare le difficoltà e gli ostacoli che si incontrano nel percorso di collaborazione. Solo dalla consapevolezza degli elementi di diversità e delle potenziali situazioni critiche possono emergere riflessioni utili.

L'originalità dell'esperienza di Pesaro è data dal fatto che si tratta di una biblioteca nuova, sia nell'edificio che nei servizi offerti, per la quale il Comune di Pesaro ha deciso di realizzare consistenti investimenti, giustificati dalla richiesta di questo servizio e dalla sensibilità dell'Amministrazione comunale per la qualità della vita in città. In questo contesto, la scelta di appaltare alcuni servizi nasce non tanto dall'impossibilità di assumere nuovo personale attraverso concorsi, ma piuttosto dalla volontà di acquisire, insieme ai servizi in outsourcing, competenze professionali e capacità progettuali aggiuntive rispetto a quelle già esistenti tra i bibliotecari in organico.

È questo l'elemento culturale che ha spinto Codess Cultura ad affrontare questa sfida. Lo sforzo iniziale, già in fase di stesura del progetto per la gara d'appalto, è stato quello di comprendere, attraverso la lettura del capitolato, i sopralluoghi e le interviste ai referenti locali, gli "obiettivi guida" che ispiravano questo specifico progetto di biblioteca.

L'idea del San Giovanni è quella di offrire ai cittadini uno strumento informativo

articolato e flessibile, in grado di adeguarsi rapidamente alle loro diverse esigenze. Poiché la comunicazione è insieme contenuto e forma, si è voluto curare con particolare attenzione tutti gli aspetti relativi all'accoglienza, affinché tutti gli utenti si sentano attirati da questi spazi, possano sostarvi in modo confortevole e siano stimolati a chiedere informazioni. Il progetto per la realizzazione dei servizi esterni ha fatto suoi questi obiettivi, tenendo conto delle limitate risorse disponibili, ma affrontando comunque con entusiasmo e con soluzioni innovative la gara.



I punti del progetto che riteniamo più qualificanti sono quelli relativi alla *selezione e gestione delle risorse umane*, alla *formazione* e infine alla *progettazione di un Sistema Qualità della biblioteca*.

Il settore risorse umane è forse quello in cui nelle aziende private l'esperienza maturata e la possibilità di scelta più rapida permettono l'individuazione delle figure professionali più adeguate ai servizi richiesti. Nel caso della Biblioteca San Giovanni, oltre alle competenze professionali richieste, molte di alto profilo, abbiamo puntato sulla capacità di comu-

nicazione e l'attitudine al lavoro di gruppo per risolvere il problema del continuo contatto con il pubblico. Altri parametri di cui si è tenuto conto nelle assunzioni sono stati la curiosità, la flessibilità, la capacità propositiva.

Per quanto riguarda la formazione, Codess Cultura ha proposto di farsene carico sia per quanto riguarda il personale della biblioteca, dipendenti del Comune e delle cooperative, sia per quanto riguarda l'alfabetizzazione informatica degli utenti.

Per quanto riguarda il Sistema Qualità, abbiamo proposto di affiancare la direzione nella stesura di un Sistema Qualità della biblioteca che analizzasse a fondo funzioni e procedure, nella prospettiva di un completo processo di certificazione. Una prima iniziativa sperimentale è

stato il monitoraggio degli utenti, che ha permesso di raccogliere dati utili per l'articolazione degli orari e dei servizi, e che verrà ripetuto in futuro.

Abbiamo davanti due anni e mezzo per l'attuazione dei progetti. Nella prima fase riteniamo che il nostro compito primario sia quello di investire nella gestione delle risorse umane e quindi nella loro valorizzazione, favorendo occasioni di incontro, scambio di idee, analisi dei problemi e di soluzioni, proposte di miglioramento.

Una potenziale difficoltà è data dagli ostacoli che si incontrano nel processo di integrazione tra il

personale di cooperativa e il personale in organico del Comune. Le differenze legate alla storia personale di ciascuno, alla formazione professionale, all'esperienza, possono essere elementi di frattura, come invece occasioni di reciproco accrescimento. Le differenze contrattuali e quindi di remunerazione e di garanzia del lavoro sono un dato di fatto che speriamo possa essere superato in futuro, come si è verificato in altri appalti che hanno coperto un lungo arco temporale.

Michela Marchini