L'appalto del "servizio di reference"

Il caso dell'Università di Torino

Da ormai un decennio l'Università degli studi di Torino, necessitata dal sempre più massiccio afflusso di utenza non rapportato a un incremento dell'organico, appalta in *outsourcing* alcuni servizi connessi con la gestione delle biblioteche, affidandoli a società esterne che mettono a disposizione, organizzano e gestiscono proprio personale in affiancamento al personale di ruolo e in accordo con le esigenze delle strutture.

Da un primo esperimento, risalente già al 1991, relativo alla semplice distribuzione dei libri nelle biblioteche giuridiche, i servizi affidati all'esterno si sono con gli anni notevolmente estesi, fino alla costruzione di capitolati di gara che ormai riguardano lavori diversificati e periodi più o meno lunghi di espletamento (attualmente assestati su basi triennali), a seconda delle disponibilità di bilancio.

Le biblioteche sono state raggruppate in tre lotti, in parte rivisti nel corso degli anni, che tengono conto delle affinità e dell'omogeneità tipologica, e le ditte concorrenti possono essere aggiudicatarie di uno solo di questi. Il primo lotto comprende la Biblioteca "F. Ruffini" del Dipartimento di scienze giuridiche, la Biblioteca "Cognetti de Martiis" del Dipartimento di economia, la Biblioteca interdipartimentale "G. Solari" e la Biblioteca del Dipartimento di storia, tutte localizzate nel cosiddetto "Palazzo Nuovo" dell'università. Il secondo invece è costituito dalle altre biblioteche facenti capo alla Facoltà di lettere e filosofia (oltre alla Biblioteca centrale, in via Po, la Biblioteca interdipartimentale "E. Peterson" e le biblioteche dei dipartimenti di discipline artistiche, musicali e dello spettacolo, di discipline filosofiche, di scienze letterarie e filologiche, di scienze del linguaggio, di filologia, linguistica e tradizione classica, di scienze dell'educazione, di scienze antropologiche, di psicologia, anch'esse a "Palazzo Nuovo"), cui si è aggiunta la Biblioteca centrale della facoltà di economia in corso Unione Sovietica. Il terzo lotto infine raggruppa tutte le biblioteche delle facoltà scientifiche, sparse per la città in varie sedi (la Biblioteca centralizzata di medicina e chirurgia, la Biblioteca centrale della Facoltà di medicina veterinaria, le biblioteche interdipartimentali di fisica e di farmacia "I. Guareschi", e le biblioteche dei dipartimenti di matematica, informatica, biologia animale e dell'uomo, biologia vegetale, scienze della terra, scienze mineralogiche e petrologiche).

L'appalto ha assunto attualmente la denominazione, un po' riduttiva e impropria, di "servizio di reference", ma comprende in realtà i seguenti servizi:

1) apertura, chiusura e sorveglianza delle sale di lettura e consultazione;

2) consulenza e informazione agli utenti per l'uso degli strumenti bibliografici e per l'interrogazione del catalogo in linea e servizio di document delivery;

3) distribuzione del materiale bibliografico e riorganizzazione delle scaffalature e dell'archivio;

4) trattamento catalografico di documenti, nell'ambito dei sistemi informativi bibliotecari dell'università e secondo gli standard adottati a livello nazionale e internazionale (dal capitolato di gara 2002-2004).

La procedura seguita dall'ente è stata quella del cosiddetto "appalto concorso", per cui alle ditte invitate è stato richiesto di presentare un progetto sulla gestione dei servizi oggetto dell'appalto a partire da una base d'asta, e l'aggiudicazione è avvenuta all'offerta "economicamente più vantaggiosa", tenendo conto, oltre al prezzo offerto, del periodo temporale in cui era garantito il servizio e delle modalità di svolgimento.

In sostanza nell'ultimo appalto 2002-2004 sono stati considerati e valutati il prezzo, per un massimo di 45 punti, e la modalità con cui viene considerato il servizio, per un massimo di 55 punti, ripartiti in 25 punti massimo per il "numero complessivo di ore prestate all'interno dell'orario minimo di funzionamento", 15 punti massimo per "la quantità delle risorse impiegate", 15 punti massimo per "la tipologia dei servizi offerti".

Analizziamo ora, grazie alla disponibilità di Carlo Martini, direttore della Biblioteca interdipartimentale "G. Solari", come si svolge il servizio in una specifica biblioteca: la nuova Biblioteca centralizzata interdipartimentale (che comprende, oltre alla Solari, anche la Biblioteca di storia), inaugurata il 6 novembre dello scorso anno e alloggiata in ampi locali del seminterrato di "Palazzo Nuovo".

In biblioteca operano 7 bibliotecari interni e 12 dipendenti della cooperativa aggiudicataria dell'appalto, assunti al terzo livello retributivo del Contratto collettivo del commercio. Questi ultimi lavorano per un massimo di circa 30 ore settimanali a testa (salvo un'eccezione che raggiunge le 40 ore), coprendo le 11 ore di apertura della biblioteca (8.30-19.30 tutti i giorni, tranne il sabato dalle 8.30 alle 13.00), pur mantenendo un servizio più ridotto la mattina presto e la sera e una contemporaneità di almeno 5 addetti solo nelle ore centrali della giornata durante le quali è prevista una maggiore affluenza di pubblico.

Per la presenza di un discreto numero di personale dell'università, i servizi espletati dall'impresa sono qui un po' più limitati rispetto ad altre biblioteche. Sono infatti ancora mantenuti totalmente dall'ente sia la catalogazione, che però inevitabilmente, quando verrà attivato il prestito automatizzato, dovrà almeno in parte essere ceduta, sia l'apertura/chiusura della biblioteca, che è affidata a un servizio di guardiania interna che ha anche il compito di verificare i locali prima della chiusura e di invitare l'utenza a depositare le borse al guardaroba. Alla ditta spetta quindi la sorveglianza nella sala lettura, dove sono disponibili attualmente 180 posti, e negli altri spazi a disposizione per la consultazione, quale l'emeroteca (in totale ci sono circa 380 posti a sedere), servizio che verrà a breve incrementato, in quanto si sta pensando di monitorare le reali presenze in sala per garantirne un'effettiva fruizione: capitando spesso che gli studenti occupino un posto a sedere la mattina e che ritornino a prelevare le proprie cose dopo ore, si è escogitato infatti di consegnare un tagliando all'entrata che andrà restituito al momento dell'uscita, in modo tale che si possa verificare l'effettiva permanenza fuori biblioteca e, scaduto un tempo massimo, assegnare il posto a un altro lettore.

La ditta inoltre svolge il lavoro di distribuzione e riordina giornalmente gli scaffali, ricollocando i libri fuori posto; per quanto riguarda invece le informazioni bibliografiche, il suo personale fornisce tutte le informazioni necessarie sui servizi generali disponibili in bi-

blioteca, sui corsi universitari che fanno capo ai dipartimenti e sui testi di esame, ma lascia il posto ai bibliotecari di ruolo per ricerche specialistiche e consulenze bibliografiche vere e proprie.
L'ingresso della cooperativa ha dato quindi, in complesso, un notevole sollievo alla gestione della biblioteca, grazie anche al fatto che, a differenza del precedente personale esterno di diversa natura avvicendatosi negli anni (dai cantieristi del Comune agli studenti delle cosiddette 150 ore), finito quasi per caso in biblioteca, oppure solo di passaggio in attesa di altra definizione e occupazione, i dipendenti dell'impresa sono motivati e qualificati, e garantiscono quindi efficienza e precisione nello svolgimento dei lavori: infatti più della metà sono laureati, quasi tutti hanno seguito i corsi di formazione specifica per bibliotecari e aiutobibliotecari della Regione Piemonte, o corsi interni organizzati dall'azienda, alcuni già lavoravano in altre biblioteche e sono qui transitati, trascorrendo un congruo periodo in affiancamento a personale più esperto.
In complesso quindi, a differenza di ciò che si possa credere (si pensa infatti, generalmente, che le ditte impieghino per lavori del genere per lo più personale raccogliticcio e quindi non idoneo), si tratta di professionalità ben più preparate di quanto occorrerebbe e, in certi casi, sottoutilizzate: è questa una delle ragioni per cui negli anni c'è stato un certo avvicendamento di operatori i quali, attirati da un posto fisso e da salari più allettanti, hanno scelto altre vie; siamo comunque a conoscenza di almeno un caso che è rimasto nell'ambito bibliotecario, mettendo a frutto l'esperienza pregressa e vincendo un concorso presso la biblioteca di un dipartimento
Inoltre l'apporto del personale esterno ha risolto definitivamente un annoso problema della biblioteca: la gestione della distribuzione. In passato, essendo affidata soltanto a due addetti, quest'ultima si trovava spesso sguarnita, per la contemporanea assenza di entrambi, con conseguenti disservizi. Ora invece la ditta provvede a rimpiazzare gli addetti assenti fin dalla prima mattina, inviando immediatamente sul posto dei sostituti. Piace constatare che la cooperativa ha cercato di mantenere una continuità anche nelle sostituzioni: il personale supplente infatti è generalmente sempre lo stesso e quindi conosce la biblioteca e i suoi servizi, con notevole vantaggio per tutti, in quanto è operativo a pieno ritmo fin da subito.
Anche per quanto riguarda l'organizzazione interna, le cose funzionano al meglio: il personale dell'impresa, pur rispondendo per l'indirizzo generale ai bibliotecari, una volta stabiliti i compiti da svolgere e prese le decisioni, si gestisce in proprio l'organizzazione del lavoro. All'interno del gruppo è inoltre nominato un referente che funge anche da portavoce della ditta ed è l'interlocutore privilegiato del direttore per questioni specifiche, fatto che permette un notevole risparmio di tempo ed energie.
Particolarmente interessante è infine il lavoro di valutazione mensile dei servizi espletati dalla cooperativa da parte dalla direzione della biblioteca. L'Università di Torino ha infatti previsto una sorta di "scheda di rilevazione dei giudizi sul 'servizio di reference'", in cui, oltre all'orario di svolgimento, con l'indicazione anche delle sostituzioni e dei recuperi, sono classificati con un punteggio da 1 a 4 (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo) determinati fattori, distinti per i vari servizi svolti. In particolare per l'apertura, chiusura e sorveglianza della sala di lettura sono valutati: puntualità, presentazione, disponibilità e cortesia, precisione e completezza nel fornire indicazioni, tempestività e competenza negli interventi e precisione e correttezza del servizio. Invece, per il servizio di consulenza e informazioni agli utenti, per l'uso degli strumenti bibliografici e per il servizio di document delivery, nonché per la distribuzione del materiale bibliografico e riorganizzazione delle scaffalature si valuta: puntualità, presentazione, disponibilità e cortesia, precisione e competenza nel servizio. Non viene invece considerato, perché attualmente non svolto, il trattamento catalografico dei documenti che avrebbe previsto una valutazione della precisione e competenza nella catalogazione dei documenti, della rapidità e correttezza nell'applicazione delle norme, della conoscenza del sistema automatizzato di catalogazione.