

Fronteggiare il cambiamento

Un esempio di collaborazione tra pubblico e privato nella gestione dell'informazione

I tempi che stiamo vivendo, pieni di difficoltà economiche e strutturali, impongono agli attori di qualsiasi settore di rivedere i paradigmi della propria organizzazione, delle proprie relazioni interne ed esterne per poter definire o rivedere i nuovi orizzonti di *business*. Operazioni, queste, che investono ogni singola parte del processo e producono nuovi modelli i cui risultati si affermano positivamente solo se nel tempo sopravvivono i parametri generali su cui si fondano. Esempi di sostenibilità di processi sono di per sé gli obiettivi primari di questo inizio di millennio, poiché non è più perseguibile un dispendio di risorse ed energie senza limiti. Una curva che non ha più la stessa direzione, tanto meno il valore quantitativo come parametro di guida. Stiamo rivalorizzando il mondo in termini di qualità possibile, valutando in quest'ambito lo strumento dell'ottimizzazione come modalità espressiva primaria.

È questo concetto, il modello che stiamo per descrivere, nato nel 2000, e che può rappresentare un esempio di cambiamento, validato da 10 anni di sopravvivenza, in un settore, quale la gestione dell'informazione, in cui i modelli cambiano velocemente nel corso di pochi anni.

Descrizione del caso

Nel 2000 il Servizio scientifico di Eli Lilly Italia aveva una

gran quantità di abbonamenti di riviste scientifiche in formato cartaceo, posti in vari armadi o anche archiviati in scatole poste in magazzino. L'utilizzo appropriato di queste fonti primarie richiedeva un dispendio di energie importante in quanto da sempre una biblioteca, per essere funzionale, richiede indicizzazione, catalogazione e reperibilità, in relazione allo scopo finale per la quale è nata (in questo caso, la fornitura di contenuti utili per rispondere prevalentemente a quesiti clinici non sollecitati di un operatore sanitario). Poteva in alcuni momenti essere un problema importante di urgenza il dover recuperare articoli archiviati in magazzino, così da spingere talvolta il personale del Servizio scientifico a evitare l'attesa del recupero, ricomprando da British Library lo stesso materiale già formalmente "in casa".

L'inutilizzabilità o l'uso inefficiente dell'informazione scientifica può divenire non solo una rimessa economica ma anche un danno, in questo caso, alla salute, poiché quanto più una risposta è tempestiva e adeguata alla richie-

sta dell'utente, tanto più il risultato per la salute può essere decisivo.

Le inefficienze rendevano, insomma, l'investimento aziendale non coerente con lo scopo. Sostanzialmente ciò appariva come uno spreco di energie e risorse, non voluto, ma subito e soprattutto un possibile rischio per la nostra utenza.

Casualmente si creò un contatto tra il Servizio scientifico e la Società per la biblioteca circolante di Sesto Fiorentino (associazione fondata nel 1869 nel comune di residenza della stessa azienda Eli Lilly Italia), il cui scopo statutario era ed è quello di "diffondere la lettura di libri e di altre pubblicazioni, promuovere conferenze e dibattiti a carattere educativo, svolgere ogni altra attività nel campo della cultura tesa allo sviluppo dell'informazione e della formazione dei cittadini". Nel tempo tale associazione ha formato una *partnership* funzionale con il Comune stesso, proprietario dei locali di attuale locazione della Biblioteca e fornitore del personale per la gestione archivistica della stessa struttura. L'associazione aveva necessità di ampliare il proprio patrimonio anche in ambito scientifico, dal momento che sullo stesso territorio l'Università di Firenze stava costruendo il proprio Polo scientifico e di lì a qualche anno presumibilmente i locali della Biblioteca di Sesto Fiorentino avrebbero sempre di più

avuto un tipo utenza giovane ed orientata alla conoscenza scientifica.

Due bisogni convergenti: una domanda e un'offerta in sintonia.

Così è nato il primo accordo tra Eli Lilly Italia e la Società per la biblioteca circolante di Sesto Fiorentino, tramite il quale l'azienda ha donato la maggior parte del proprio patrimonio bibliotecario e l'Associazione, a sua volta, ha partecipato insieme al Comune di Sesto alla gestione efficace e pubblica dello stesso. Nel corso degli anni, poi, l'accordo si è evoluto in un servizio completo dell'associazione, come fornitura integrale del servizio di "bibliotecario e document delivery", attraverso personale esperto, residente presso gli uffici di Eli Lilly Italia, permettendo così a giovani bibliotecari afferenti alla struttura di lavorare a diretto contatto con una realtà produttiva multinazionale.

Risultati ottenuti

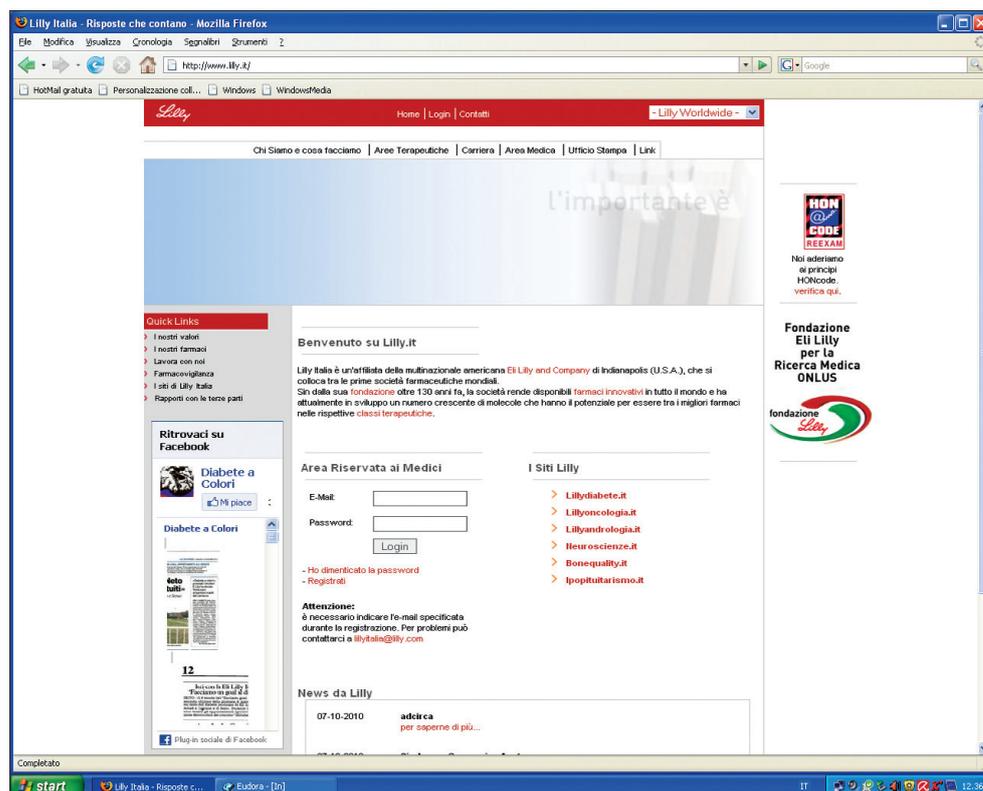
Sin dall'inizio il principale vantaggio di quest'operazione è stato quello di rendere efficacemente accessibile un patrimonio di informazioni scientifiche, che altrimenti sarebbe stato assolutamente ingestibile e soprattutto snaturato dal suo scopo, quello cioè di essere fonte di risposte a bisogni scientifici, sia per l'azienda sia per la cittadinanza. Quest'affermazione, in sé apparentemente ovvia, per non dire banale, richiede in realtà specifiche competenze nella gestione infrastrutturale ed operativa di un contenuto bibliotecario che risiedono in persone qualificate nell'esplicitare questa funzione. Fattori, questi, che talvolta non sono presenti o non lo sono più all'interno di società private,



come nel settore farmaceutico. Occorre interrogarsi obiettivamente sul senso di un'ampia biblioteca formalmente strutturata in una società farmaceutica, la cui missione è individuare e produrre farmaci. È certamente vero che questa missione si attua nell'acquisizione d'informazioni che sono rielaborate poi in conoscenze e quindi in manufatti, ma è altrettanto vero che il risultato finale si materializza costruendo o impegnando risorse là dove il *know-how* è conforme allo scopo finale. Così lo spazio fisico di una biblioteca funzionale può essere un investimento difficile da mantenere nel tempo, a fronte invece di una fondamentale attività di mantenimento ed aggiornamento delle conoscenze all'interno della propria organizzazione. È lì che risiede il vero valore aggiunto che dà linfa alla sopravvivenza stessa della società.

Dall'altra parte, la struttura pubblica per sua natura vive e si alimenta di socialità, scambio culturale, luogo di confronto e la fisicità dei centri di raccolta offre la possibilità di soddisfare sia identità, che differenze di linguaggi. Una struttura, come una biblioteca, in ogni caso deve avere un'organizzazione competente ed efficace nel permettere al cittadino di elaborare ed esprimere la propria storia, la propria conoscenza, con facilitazioni adeguate alla vita quotidiana e ai propri bisogni.

La Società per la biblioteca circolante di Sesto Fiorentino ha così previsto, con lungimiranza, che lo scambio di competenze e patrimoni non era e non doveva essere vissuto solo come una semplice acquisizione di fonti primarie, ma un modo per tessere relazioni più durature con il privato. Dal canto suo la società privata, con il con-



Home page del sito web di Eli Lilly Italia

solidarsi della fiducia, ha progressivamente sposato il concetto di responsabilità sociale, vivendo questo esempio come un costante confronto di esperienze, incentrate tutte sullo stesso substrato cittadino come patrimonio comune.

Nasce proprio da questa costanza di relazione il secondo vantaggio di questo progetto: la partecipazione attiva di personale esperto dell'associazione alla vita operativa di alcune attività dell'azienda. Con la donazione di fonti primarie, Eli Lilly Italia ne ha mantenuto una fruibilità condivisa. Che cosa ha significato nel corso del tempo? La possibilità di poter accedere rapidamente agli articoli, ora indicizzati e catalogati perfettamente, sia nei locali sia sul sito web della biblioteca. La fruibilità del network fiorentino delle biblioteche attraverso l'associazione. Non solo. Da qualche anno l'atti-

vità di *document delivery* e di biblioteconomia essenziale, demandata a personale dipendente dell'associazione, esperto e più competente nell'espletazione di quest'attività rispetto al personale dell'azienda, attraverso un allargamento del contratto tra la società privata e l'Associazione.

Forse un modo capovolto di vedere l'*outsourcing*, dove il privato non è più la fonte di confronto sull'efficienza per il pubblico, ma dove competenze diverse si sposano per arrivare ad un obiettivo comune ed efficace, che è quello di rendere più sostenibile la gestione dell'informazione e dove il pubblico concretizza migliorie per la propria utenza.

Considerazioni finali

Dieci anni di esperienza, dieci anni di soluzioni condi-

vise, di proficue relazioni tra personalità giuridiche differenti. Questa può essere la prima indicazione: la condivisione di punti di vista e difficoltà richiede capacità di ascolto e di mediazione. Visione cittadina e visione commerciale hanno bisogno di trovare punti comuni di dialogo, basando questa relazione non su forme di superiorità o sudditanza, ma su aperture e "scoperte" di bisogni che possono intrecciarsi. Non solo. Il rispetto della natura giuridica e delle scelte strategiche di ciascun attore, oltre che delle relazioni di ciascuno con la propria utenza, sono fattori essenziali della riuscita di questo connubio.

Monica Eschini

Società
per la biblioteca circolante
Sesto Fiorentino

Lucia Fantini

Eli Lilly Italia