

BIBLIOCOOPERATORI E SERVIZIO REFERENCE NELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE DI TORINO.

L'idea di far appaltare il servizio reference dalle cooperative nasce e viene avviata in via sperimentale all'inizio degli anni Novanta in alcune delle biblioteche più grandi dell'Ateneo torinese (Solari, Storia, Giuridico e Cognetti) e riscuote immediato successo grazie alla riduzione dei costi (mancate erogazioni d'indennità previste dal contratto dei dipendenti pubblici), la flessibilità e la continuità di servizio fornite da operatori qualificati.

La riduzione dei costi interessa anche semplicemente la voce spese per il personale dell'Università, infatti gli appalti e quindi i pagamenti dei contratti delle cooperative sono prelevati da fondi differenti.

La flessibilità degli orari permette di strutturare il personale su turni per fornire il servizio fino a 11 ore al giorno complessive, mentre la continuità è garantita all'Università dall'opzione prevista dai capitolati di avvalersi di sostituti nel caso di malattie, ferie o permessi dei operatori. Un sistema, o meglio un escamotage, per superare alcune limitazioni imposte dal contratto di lavoro dei dipendenti pubblici.

Queste due semplici condizioni hanno favorito un utilizzo sempre più ampio dei cooperative, i quali hanno permesso di affrontare, da un lato, la storica carenza di personale dell'Ente, dall'altro, i cambiamenti profondi avvenuti nelle biblioteche con l'introduzione della catalogazione automatizzata e della gestione dei periodici on line, l'offerta integrata di risorse digitali e nuove tecnologie, una fornitura di servizi più ampia e raffinata (prestiti interbibliotecari e document delivery, ricerche bibliografiche approfondite e specialistiche, etc.).

Il processo di crescita del numero di cooperative è stato consistente e costante, fino al punto che alcune facoltà (Medicina, Agraria e Psicologia) hanno provveduto ad ampliare con propri fondi il personale delle cooperative. Tuttavia, negli ultimi due anni, le reiterate prospettive di un taglio al servizio reference appaltato hanno già colpito collateralmente il monte ore delle unità integrative.

In realtà la politica di sviluppo del servizio reference seguita fino a quel momento ha ripagato l'Ateneo: il rispettabile standard di servizi forniti e il ranking raggiunto in campo bibliotecario dalla nostra Università ha permesso l'accesso ai fondi previsti dal Ministero per i cosiddetti atenei virtuosi. I dati del censimento nazionale sui servizi bibliotecari (GIM: gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo), risalenti al 2006, possono dare qualche indicazione in merito. Per esempio l'Ateneo torinese risulta trentatreesimo su 77 atenei per quanto riguarda il numero di ore di apertura delle biblioteche. E' certamente un dato soddisfacente ma un Ateneo grande ed importante come il nostro dovrebbe e potrebbe fare ancora di più, anche in considerazione del fatto che dal 2006 ad oggi tale orario si è ridotto e non è certo cresciuto, fatta eccezione per qualche apertura serale ottenuta grazie a finanziamenti esterni. Per quanto riguarda poi il servizio prestiti, i dati GIM riportano una media di circa due libri in prestito all'anno per iscritto. Sebbene dal 2006 si sia registrato un sensibile aumento delle richieste per questo servizio, tale dato risulta tuttavia equiparabile a quello di atenei assai più piccoli e meno prestigiosi.

Oggi presso l'Università sono impiegati 69 dipendenti di due grandi cooperative attive sul territorio nazionale nell'ambito dei beni culturali (Copat e Pierreci Codess) e il servizio viene fornito in ben 25 strutture.

Valutare in termini numerici il lavoro svolto da questo personale non è sufficiente: è necessario prendere in considerazione la percentuale di lavoro svolto sul totale del personale e il prolungamento dell'orario dell'apertura dei servizi che questi dipendenti permettono.

Inoltre, molti dipendenti di cooperative prestano servizio fin dal primo giorno d'appalto nella stessa struttura e hanno raggiunto un'anzianità quasi ventennale, con conoscenza peculiare della biblioteca in cui operano.

Nel corso di questi anni il personale si è formato e aggiornato secondo i criteri richiesti dalla stessa Università seguendo i corsi organizzati dal Settore Formazione e questo dovrebbe essere segno di un concreto investimento umano e professionale sui lavoratori esternalizzati. Se noi fino a ieri

abbiamo avuto motivo di credere che la formazione professionale potesse significare un piano di investimento a lungo termine sul personale esterno, oggi i tagli finanziari al nostro comparto rischiano irrimediabilmente di azzerare una storia ventennale nella gravità dell'attuale situazione che fa prevedere molti prossimi pensionamenti a fronte di un blocco delle assunzioni fino a data da destinarsi.

È importante rilevare che i dati sui quali la commissione sta valutando il lavoro svolto nelle biblioteche oltre ad essere poco descrittivi del tipo e soprattutto dell'intensità delle mansioni svolte, intendendo con intensità non solo il carico e i picchi di lavoro ma anche il concentrato di professionalità acquisite che ciascuna mansione comporta, risultano anche inesatti. In molti casi, infatti, le mansioni svolte dai dipendenti esterni risultano sminuite, non includendo quelle per le quali è necessaria una maggiore professionalità che sono però realmente svolte, magari non in modo esclusivo ma con una condivisione di mansioni col personale strutturato. Inoltre, e questo è anche più grave, mentre viene sottovalutato il numero dei cooperatori a causa dell'esclusione in questo rilevamento di tutte le ore e i turni finanziati direttamente dalle facoltà, è sovrastimato il numero dei dipendenti: i dati 2009 sono ormai vecchi perché in quest'ultimo anno ci sono stati alcuni pensionamenti e in alcuni casi il numero di organici indicato risulta semplicemente errato.

Quel che ci preme far comprendere è che il lavoro dei cooperatori non è riducibile alle poche mansioni identificate dal capitolato, ma nella realtà dei fatti risulta essere assolutamente complementare al lavoro del personale strutturato rispetto agli orari, alla progettazione e alle responsabilità assunte.

Ragionare su un taglio delle cooperative non significa ragionare sul taglio di un servizio ma sulla riduzione di tutti i servizi offerti dal sistema bibliotecario, in un periodo in cui, al contrario, con l'implementazione delle risorse e dei metodi di ricerca, sarebbe utile pensare ad un loro ampliamento.

Quel che è evidente a chi realmente conosce il lavoro in biblioteca è che le nostre strutture sono in media pesantemente sotto organico ed i pensionamenti nel prossimo futuro non faranno che aggravare tale situazione. Un indicatore di tale situazione, per quanto imperfetto, può essere l'elevato numero di ore di straordinario da recuperare che i nostri colleghi strutturati si trovano ad accumulare. È un tipo di servizio, quello bibliotecario, che non può prescindere dalla compresenza di più dipendenti: se il poco personale impiegato viene distribuito su un orario di apertura che non può che essere lungo, e certamente superiore alle 7,12 ore dell'orario di lavoro di un dipendente pubblico, il risultato è che un buon numero di mansioni importanti ineluttabilmente si fermano.

Vogliamo inoltre far notare come il meccanismo dei capitolati annuali con base d'asta immutata rappresenti già di per sé un primo taglio delle ore: le cooperative appaltatrici si trovano costrette, per poter garantire gli adeguamenti contrattuali, a prevedere periodi di sospensione del servizio nel corso dell'anno, la qual cosa produce un evidente disagio per l'utenza e anche per il personale coinvolto che è costretto ad accettare un calendario delle ferie stabilito a priori dal datore di lavoro.

Diminuire il personale potrebbe anche comportare la perdita di fondi esterni che arricchiscono il già magro bilancio delle biblioteche. Si pensi ad esempio ai fondi dell'Ente Regionale per il Diritto allo Studio: tali fondi sono mirati all'acquisto di materiale bibliografico utile alla didattica e sono fondamentali per garantire, anche in un momento di così scarse risorse, una buona quantità di testi disponibili al prestito e soprattutto un buon aggiornamento del patrimonio librario. Come si potrebbero garantire gli standard del servizio di prestito, di catalogazione e di gestione di tali fondi, la garanzia dei quali è fondamentale per ottenere l'erogazione degli stessi, se si riducesse ulteriormente il personale bibliotecario?

Mentre in tutta Europa i sistemi bibliotecari si sviluppano e l'accesso all'informazione diviene uno dei cardini importanti delle politiche di Ateneo, nella nostra realtà torinese si rischia di tornare indietro di parecchi lustri, a quando l'accesso alla conoscenza era appannaggio dei pochi fortunati detentori delle chiavi di scaffalature nascoste nelle segrete stanze del personale docente.

Per completare questo nostro resoconto, alleghiamo 2 semplici grafici, ricavati da dati aggregati da noi raccolti, per mettere maggiormente in risalto il ruolo dei cooperatori nel garantire l'apertura e il

funzionamento dei servizi.

Nel primo grafico si può osservare come il personale esterno sia importante per garantire un orario di apertura esteso, essendo preponderante nelle prime ore di apertura e soprattutto nelle ultime.

Con i grafici a torta si evidenzia invece la percentuale di servizi che andrebbe persa se venisse operato il taglio dei suddetti lavoratori.