

# L'irrinunciabile qualità del lavoro dei bibliotecari

Volendo avviare una riflessione sul valore che, anche dal punto di visto quantitativo, il lavoro umano riveste all'interno delle biblioteche possiamo partire da una semplice constatazione: esso rappresenta la principale voce nel bilancio di un istituto bibliotecario, occupando una quota che di solito si aggira intorno al 70 per cento del totale.

È ovvio che sia così, perché in un'agenzia che eroga servizi e che fonda la sua azione sul contatto con l'utenza gran parte del prodotto è affidato alle prestazioni professionali.

Possiamo aggiungere che oggi più che in passato – di fronte ai bisogni crescenti e variegati del pubblico e a una notevole quantità di materiale documentario quotidianamente prodotto – la biblioteca ha la necessità di costruire questo servizio in modo personalizzato, su misura per ciascun utente («a ogni libro il suo lettore; a ogni lettore il suo libro» come sosteneva Ranganathan già oltre settant'anni fa), e per questo motivo l'apporto del lavoro dei bibliotecari si configura come il vero *valore aggiunto* nell'attività di mediazione.

Da questa convinzione derivano tutti i discorsi che solitamente vengono fatti sulla necessità di personale qualificato e motivato.

Per le stesse ragioni preoccupa la disinvoltura con la quale si ricorre sempre più spesso a forme di esternalizzazione. Non intendiamo con questo avanzare dubbi sul livello di professionalità dei giovani che vengono assunti temporaneamente con contratti a progetto o che collaborano con le aziende alle quali vengono affidate alcune attività. Vogliamo solo dire che se circa il 30 per cento della forza lavoro di un ente (pare che sia questa la percentuale di “personale non strutturato” nelle amministrazioni pubbliche) non è organicamente incardinato nelle dinamiche di quell'ente, se questo personale non può stabilmente identificare la propria crescita professionale con gli obiettivi a lungo termine della struttura per la quale lavora, se insomma non si realizzano le condizioni per una piena valorizzazione delle risorse umane, si corre il serio rischio di un affievolimento della qualità del servizio e di una deresponsabilizzazione degli operatori rispetto alla *mission* della biblioteca.

Non bisogna confondere la necessità di rendere più leggero e flessibile l'apparato di un'amministrazione pubblica, di razionalizzare il funzionamento delle strutture evitando sprechi e inefficienze – esigenze tutte ugualmente condivisibili – con la tentazione di giocare al risparmio sulla più preziosa delle risorse di una biblioteca. La buona qualità si paga e non è immaginabile mantenere un livello accettabile di qualità se si tende a spendere sempre meno. Ma le difficoltà non nascono solo dal livello a volte eccessivamente modesto delle retribuzioni, in quanto traggono origine anche dal modo in cui si instaura un rapporto di lavoro: se il catalogare verrà pagato un *tot* a scheda e sarà quindi inevitabilmente portato a privilegiare la quantità piuttosto che la qualità, se lavorerà per tre mesi in una biblioteca senza avere una prospettiva di continuità, se ... se ... se ... (e potremmo proseguire l'elenco dei condizionamenti negativi che ostacolano la piena estrinsecazione delle virtù professionali di giovani che spes-

so provengono da un *curriculum* di studi di tutto rispetto), se accade tutto questo, ben difficilmente un lavoratore precario potrà acquisire lo stile di servizio di una biblioteca che voglia dedicare la dovuta cura all'interazione con l'utenza.

Facciamo un esempio. La distinzione fra dipendenti di ruolo e personale esterno, la parcellizzazione delle mansioni tra attività di indirizzo e coordinamento affidate ai funzionari interni ed attività "di produzione" gestite in *outsourcing*, è diametralmente opposta a un modello di organizzazione del lavoro "per processi", in cui le diverse parti del sistema e le diverse funzioni interagiscono con l'obiettivo dichiarato di una realizzazione partecipata del prodotto/servizio. Il sapere organizzativo che si produce in una biblioteca intesa come *organizzazione ipertestuale* arricchisce notevolmente le attività professionali. Si realizza un modo di lavorare in cui tutto è immediatamente condiviso ed il *know how* circola e si distribuisce: la ricaduta positiva sulla qualità del servizio fornito è facilmente intuibile.

Questa organizzazione del lavoro è coerente con il concetto stesso di rete. *Essere rete* significa anche costituire una comunità professionale, di cui i partecipanti condividono gli obiettivi e si sforzano di contribuire al loro raggiungimento.

Usando un'espressione di grande effetto, Pierre Lévy ha parlato di "intelligenza collettiva", come di «un'intelligenza distribuita ovunque, continuamente valorizzata, coordinata in tempo reale, che porta a una mobilitazione effettiva delle competenze»<sup>1</sup>. La dimensione reticolare di un'organizzazione, in cui è difficile distinguere l'insieme dalle parti di cui esso si compone, partecipa a quell'idea di coralità che è propria del sapere contemporaneo e del lavoro in *team*, ed ha una funzione formativa costante. Infatti – senza che con ciò risultino sviliti le individualità e le competenze del singolo, anzi responsabilizzando ciascuno rispetto al ruolo che occupa all'interno del gruppo – questa forma di partecipazione alla vita di una biblioteca può risultare altamente incentivante, favorendo lo sviluppo dell'attitudine a interagire con altri, dell'attenzione alle sinergie, della flessibilità e fungibilità nelle mansioni operative, della capacità di identificare il proprio successo e la gratificazione personale con i risultati del gruppo di cui si è parte e rispetto al quale si crea un forte senso di appartenenza.

Certo, questa organizzazione è più costosa di quella che si viene a determinare quando si penalizzano gli inquadramenti, non si sostituisce chi va in pensione, si appaltano all'esterno i progetti che possono risultare più innovativi, magari scegliendo l'offerta più bassa senza pretendere garanzie sulla professionalità, sull'inquadramento, sulla retribuzione degli operatori che la ditta appaltatrice utilizzerà.

Prima di rinunciare alla qualità del lavoro bisognerebbe pensare bene alle conseguenze.

Giovanni Solimine

<sup>1</sup> Pierre Lévy, *L'intelligenza collettiva. Per un' antropologia del cyberspazio*, Milano: Feltrinelli, 2002, p. 34.