



## Obiettivo biblioteca amichevole: quale aggiornamento professionale per i bibliotecari?

Antonella Agnoli, Pesaro

### Abstract:

Il tema di questo intervento è la biblioteca San Giovanni di Pesaro come modello innovativo di servizio bibliotecario, un modello che richiede una formazione del personale diversa da quella attualmente disponibile.

Il San Giovanni è una Biblioteca fortemente trasparente, di grande impatto visivo, che ospita nello stesso edificio alloggi di edilizia popolare, collocata in un'area difficile della città con l'idea di una riqualificazione di un'area. Le collezioni sono rivolte ad un pubblico molto di base, vengono offerti molti servizi come la navigazione in Internet, l'alfabetizzazione informatica, l'ascolto musica, la visione di film. Le zone riservate allo studio ci sono ma gli utenti trovano soprattutto poltrone, tavolini e sedie da caffè. Ci sono due banconi di ingresso, una control room e tre banconi per il reference: queste postazioni vanno sempre presidiate; tutto il personale, con l'esclusione della direzione e dell'ufficio di catalogazione lavora in front line.

Il personale della vecchia biblioteca, molto più piccola e decisamente più tradizionale, era quasi tutto costituito da figure cresciute all'interno dell'amministrazione senza una specifica formazione bibliotecaria. Sono stati inseriti un consulente e due figure con consolidata esperienza bibliotecaria, ma la scelta più importante è stata l'affidamento in outsourcing di 5 servizi: accoglienza, reference, gestione postazioni informatiche, catalogazione e gestione caffè letterario. La gara d'appalto richiedeva un progetto che vede la società vincitrice direttamente coinvolta nella gestione, nella formazione del personale, nella costruzione di servizi di qualità.

Abbiamo constatato che nel passaggio dal vecchio al nuovo possono crearsi vari problemi con il personale dipendente. Anche incontri sia di tipo motivazionale che professionale faticano a scalzare le vecchie abitudini, i rapporti consolidati. Inoltre, non è così facile far convivere nello stesso spazio persone che hanno trattamenti salariali e previdenziali differenti, e che hanno percorsi formativi, motivazionali, generazionali così differenti come il vecchio personale e quello nuovo della cooperativa, che ha alle spalle lauree specifiche, corsi di formazione, una forte motivazione, un'età nella quale si ha ancora voglia di investire nella propria crescita culturale.

Questa strada dell'outsourcing nel futuro è obbligata se vogliamo continuare ad aprire nuovi servizi: il blocco delle assunzioni nella P.A. rischia di non essere solo una fase di passaggio e il mercato del lavoro sta profondamente cambiando.

Vanno studiate forme nuove di inserimento nel rispetto delle professionalità e della qualità del lavoro e dei salari. Le prime a generare situazioni di lavoro insopportabili per il personale sono proprio le amministrazioni che facendo gare al ribasso mettono in moto meccanismi perversi che finiscono per influire negativamente sulla qualità del lavoro.

L'intervento affronterà il tema della formazione per chi lavora in una biblioteca come il San Giovanni, anche con riferimento alla formazione degli utenti. Si discuterà inoltre se l'attuale sistema formativo italiano sia in grado di preparare le figure professionali richieste.

