

# Come cambiano nel mondo i servizi delle biblioteche per il Coronavirus

Antonella Lamberti

Anna Maria Tammaro

## 1. Introduzione

La pandemia è un'esperienza che le biblioteche - dovunque esse siano - ancora non avevano previsto nei loro piani di emergenza e nelle linee guida di risposta ai disastri, ed è stato per tutte una tragedia trovarsi impreparate in questa situazione. Le biblioteche che hanno da anni considerato i servizi il 'core' della propria missione, si sono trovate a dover chiudere le porte, una decisione gravissima, di cui non c'è ricordo nella storia delle biblioteche.

Le associazioni professionali hanno cercato di orientare la comunità professionale in crisi, e sono state le prime a stimolare un veloce adattamento alla situazione per mostrare ora più che mai il valore che le biblioteche possono avere. Una delle prime associazioni è stata l'ALA (American library association) che ha diffuso un suo *statement*<sup>1</sup>, seguita dall'agenzia IMLS (Institute of museum and library services) con un *blog post*<sup>2</sup>. La chiusura è sempre una decisione legata ai governi locali e nazionali, non una scelta delle biblioteche. Le biblioteche però hanno il compito di continuare a essere presenti nella comunità e a dare servizi, che cambiano adattandosi a questa nuova situazione.

---

1 American library association, *ALA Executive Board Recommends Closing Libraries to Public*, «American libraries», 17 March 2020, <<https://tinyurl.com/s9sukml>>.

2 Institute of museum and library services, *Libraries are a refuge in times of crisis*, «Blog archives», 13 March 2020, <<https://tinyurl.com/uodzubw>>.

L'IFLA (International federation of library association and institutions) ha dedicato una pagina, regolarmente e continuamente aggiornata, all'emergenza in corso, in cui fornisce informazioni su quello che accade alle biblioteche nel mondo, su come affrontano le restrizioni dettate dalla contingenza sanitaria, su servizi nuovi o potenziati, e offre anche una traduzione in molteplici lingue delle informazioni essenziali da fornire alla propria comunità sul proprio lavoro in questi giorni di chiusura<sup>3</sup>. La pagina, oltre a fornire indicazioni anche di tipo sanitario e igienico strettamente collegate al lavoro del bibliotecario (permanere del virus attivo sui vari tipi di superfici, pratiche di prevenzione e precauzione, ecc.), offre anche un indirizzo a cui segnalare la propria situazione e attività.

## 2. Come cambiano i servizi

Con rapidità molte biblioteche estere hanno saputo adattarsi alla situazione: anche a porte chiuse, i servizi delle biblioteche possono continuare a svolgere un ruolo inestimabile nel supportare le loro comunità anche in tempo di Coronavirus (COVID-19). C'è stato però un cambio dei servizi, non più disponibili solo nella biblioteca tradizionale, intesa come collezione di libri, ma servizi che dimostrano che le biblioteche possono fare di più<sup>4</sup>. In parole semplici sembra che le biblioteche abbiano deciso che la cosa più importante sia mantenere la connessione con le comunità, non importa se di persona o virtualmente. Comunicare diventa il servizio più importante, usando ogni strumento come video, chat, telefono, email, social media, *website*. Occorre dimostrare di essere presenti per gli utenti abituali ma anche cercare di attrarre nuovi utenti.

In Francia, l'ABF (Association des bibliothécaires de France) ha predisposto una pagina a uso dei bibliotecari e delle biblioteche in cui sono raccolti su una lavagna virtuale

---

3 <<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>>

4 < <https://tinyurl.com/syrtfp>>

contributi e segnalazioni utili per questo momento fuori dall'ordinario<sup>5</sup>. Con la premessa 'Come assicurare un minimo di servizio pubblico culturale e informativo a distanza?' il portale ospita contributi e proposte, suddivisi in alcune sezioni: Naviganti (consigli sull'uso dei media e dei social), Investire sul digitale, Buone pratiche in biblioteca in tempi di confinamento, Orientare nel Web, In diretta col nostro pubblico, Politiche nazionali (con richieste per il governo in tema di biblioteche), Vita quotidiana al di fuori della biblioteca.

La Russian state library for young adults di Mosca vede la maggior parte dei suoi bibliotecari impegnata in modalità di lavoro remoto. A parte quei lavoratori che hanno oltre 65 anni e non devono recarsi a lavoro in alcun caso, anche se impossibilitati a lavorare a distanza, tutti gli altri sono riusciti a svolgere con efficacia, in queste due prime settimane di chiusura al pubblico, utilissime operazioni di manutenzione dell'archivio, modifiche ai software e interventi significativi sulle collezioni. Per gli utenti sono state offerte letture video in *streaming*, potenziato l'accesso alle risorse digitali e predisposti aiuto e supporto con servizi di *reference* online. Si tratta comunque di una biblioteca che si avvale già di un sistema integrato di servizi all'utenza che combinano il digitale e le nuove tecnologie con quelle tradizionali.<sup>6</sup>

## **2.1 Raccolta di risorse sul Coronavirus, supporto contro le fake news**

La prima attività su cui i bibliotecari si sono concentrati è stata quella di continuare a presentarsi agli utenti come detentori di informazioni accurate.

I primi servizi di informazione hanno cercato di combattere le reazioni 'razziste' ai primi casi di contagio. Hanno continuato a diffondere avvisi sulle numerose fake news diffuse

<sup>5</sup> <[https://padlet.com/team\\_ABF/f2n7ge8tlos9](https://padlet.com/team_ABF/f2n7ge8tlos9)>.

<sup>6</sup> cfr. Antonella Lamberti, IFLA WLIC 2019: le opportunità e le sfide del digitale per i servizi bibliotecari per ragazzi nella sessione della Standing Committee Children Libraries, «Bibelot», 25 (2019), n. 3, p. 1-7, <<https://tinyurl.com/so8uzvj>>.

in questo periodo, come il virus preparato in laboratorio. Così la Medical library association ha diffuso *COVID-19 Resources for medical librarians & other health information professionals*<sup>7</sup>, e il «News literacy project» ha creato la pagina *COVID-19 Misinformation*<sup>8</sup>.

Le biblioteche hanno cercato di dimostrare che possono essere partner chiave nel dare informazione ai membri della comunità per combattere la diffusione del Coronavirus. Così molte biblioteche hanno iniziato a disseminare informazione a partire dal loro sito web su risorse delle istituzioni internazionali come WHO<sup>9</sup> e dei Ministeri della salute nazionali oltre che ai servizi di sanità pubblica locali. In molte biblioteche hanno cominciato a promuovere le diverse infografiche di informazione medica sulle misure di igiene e di sicurezza da tenere in questa occasione. Le biblioteche dei ministeri hanno diffuso gli aggiornamenti su circolari amministrative. Ad esempio la biblioteca del Public health England ha condiviso un elenco di risorse di informazione medica dal titolo significativo *Finding the evidence*<sup>10</sup>.

I servizi informativi su cui ci si è concentrati sono raccolte di risorse bibliografiche sul Coronavirus. Questa attività è stata realizzata da subito soprattutto da associazioni bibliotecarie, biblioteche specializzate e biblioteche amministrative. Una prima lista delle risorse è stata pubblicata da IFLA<sup>11</sup>. OCLC anche ha contribuito a dare un supporto a questa situazione di emergenza con risorse informative che i bibliotecari possono riutilizzare in WebJunction<sup>12</sup>.

---

7 <<https://www.mlanet.org/p/cm/ld/fid=1712>>

8 <<https://newslit.org/coronavirus>>.

9 [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

10 <<https://tinyurl.com/vnuk9qj>>.

11 *COVID-19 and the global library field*, <<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>>.

12\_<<https://tinyurl.com/r7dphpc>>.

Siamo professionisti dell'informazione? Quale valore possiamo portare alla comunità in questa difficile situazione? Consigliamo di leggere questo articolo di Bo Xie et al.<sup>13</sup> che ASIS&T ha pubblicato in JASIST che argomenta che la pandemia è una crisi di informazione e usando l'esempio del Coronavirus spiega alcuni concetti importanti legati all'identità della professione.

## **2.2 Biblioteche digitali**

L'iniziativa di promuovere e riorganizzare la biblioteca digitale che le biblioteche da anni hanno contribuito a realizzare è stata ovviamente tra le prime attività. Il servizio quindi non era nuovo, ma tutte le biblioteche hanno cercato di rivitalizzare e promuovere la biblioteca digitale per presentarla come una sezione ben visibile e attiva della biblioteca chiusa.

La prima attività in cui le biblioteche si sono impegnate è stato quella di promuovere risorse digitali ed ebook, facendo promozione attraverso vari canali. Alcune hanno anche impegnato il budget per maggiori acquisti o licenze di ebook, audiobook, servizi di streaming.

Per la prima volta c'è quindi stata una quantità massiva di risorse che sono state segnalate alle comunità, incuriosite e anche ignare che questi milioni di risorse sono disponibili da decenni. Per promuovere la biblioteca digitale le biblioteche hanno dovuto risolvere alcuni problemi, come le iscrizioni degli utenti e le licenze. Molti utenti che non erano consapevoli di avere a disposizione le collezioni digitali e non avevano mai usufruito del servizio sono stati aiutati ad avere le credenziali rendendo più facile la registrazione in linea, senza recarsi in biblioteca. Più difficile risolvere gli ostacoli delle licenze, ma nella situazione di emergenza molti editori si sono opportunamente dichiarati disponibili ad aprire ad accesso aperto le loro collezioni. Gli editori che hanno

---

<sup>13</sup> Bo Xie [et al.], *Global health crises are also information crises: a call to action*, «JASIST», (2020), <<https://doi.org/10.1002/asi.24357>>

aperto certe collezioni sono ad esempio elencati da CILIP<sup>14</sup> e la lista comprende anche Elsevier<sup>15</sup>.

Una biblioteca digitale specializzata è stata realizzata per questa situazione da Internet archive: National emergency library<sup>16</sup>. Lo scopo è quello di essere supporto agli studenti e ai docenti quando università scuole e biblioteche sono chiuse.

La Bibliothèque nationale de France<sup>17</sup> ha evidenziato sulla sua pagina i milioni di risorse digitali disponibili. Sottolineando come siano destinate non solo a ricercatori ma anche a studenti, insegnanti e adolescenti: libri in formato epub, documenti, podcasts, applicazioni, siti pedagogici, media... per lavorare, apprendere, rilassarsi o giocare. Ha reso gratuiti inoltre, data l'emergenza in corso, alcuni contenuti extra come Retronews, archivio digitalizzato di 400 testate periodiche dal 1631 al 1950.

### **2.3 Servizi per particolari tipologie di utenti**

Rispondendo all'indagine di «Library journal»<sup>18</sup>, le biblioteche pubbliche USA hanno evidenziato che il 94% ha chiuso e il 2% sta pianificando di chiudere. Più della metà dello staff (57%) delle biblioteche chiuse continua a lavorare da casa, il resto dello staff o lavora chiuso nella biblioteca o da remoto o entrambi. Quindi solo il 4% delle biblioteche rimangono aperte! Però queste biblioteche aperte hanno cancellato tutti gli eventi pubblici gestiti dalle biblioteche o dalle comunità, anche per disinfettare i locali, le attrezzature e i libri. Questa minoranza di biblioteche aperte lavora con staff ridotto in sede perché consente al 39% dello staff di lavorare da casa. I servizi come il prestito sono quindi ridotti, e grande cura è concentrata nella disinfezione, mentre il wifi viene

---

14 <<https://tinyurl.com/tsghjgn>>

15 <<https://tinyurl.com/rn752bj>>.

16 <<https://tinyurl.com/vco8zs5>>.

17 <<https://tinyurl.com/tpa6op7>>.

18 Elliot Riley, *LJ survey: U.S. public libraries mostly closed, but no consensus on who works and where*, «Library journal», 26 March 2020, <<https://tinyurl.com/yxxmsd2s>>.

lasciato aperto anche se la biblioteca è chiusa per consentire di essere connessi anche fuori dei locali della biblioteca.

Per le biblioteche accademiche Ithaka<sup>19</sup> in USA e LIBER<sup>20</sup> in Europa hanno un'indagine aperta in cui le biblioteche accademiche possono inserire le risposte alle domande sui servizi cambiati e disponibili in questo periodo. La quasi totalità delle università ha chiuso e spostato la didattica a distanza. Tutte le biblioteche accademiche si sono dovute adeguare in fretta a questa nuova organizzazione. A cominciare dal sito web hanno iniziato a comunicare con gli utenti per dare informazioni su Covid-19 e sui servizi cambiati delle biblioteche. Le biblioteche hanno per lo più cancellato i corsi per *information literacy* in programma e in qualche caso continuano online, con webinar e tutorial. Hanno anche sospeso il prestito dei libri a stampa e limitato la restituzione. Ci sono anche nuovi servizi online: le biblioteche forniscono in alcuni casi supporto all'e-learning per gli studenti. Ai docenti impegnati nel creare lezioni online il supporto è quello di segnalare OER (Open educational resources) e MOOC (Massive open online courses) e libri di testo aperti<sup>21</sup>. UNESCO ha stimolato l'uso delle OER in questa situazione di emergenza<sup>22</sup>.

La preoccupazione è stata anche quella di fornire vie di fuga all'ansia con proposte particolari di fruizione a distanza, come per esempio fa il *Library Journal*, invitando a visite virtuali di otto biblioteche tra le più belle del mondo, dalla Biblioteca Vaticana alle Biblio Toyen, di Oslo <sup>23</sup>.

Le biblioteche e i servizi per l'infanzia, in vari paesi del mondo, stanno cercando di fornire per lo più attività di svago per i bambini costretti a casa, con videoletture offerte sui canali social delle biblioteche, come Facebook, o su canali Youtube dedicati. La

---

19 <<https://tinyurl.com/vvr8xl8>>

20 <<https://tinyurl.com/tmajuks>>

21 Fonti per trovare OER: <<http://www.oercommons.org>>.

22 <<http://www.oercommons.org>>.

23 Chrissy Bellizzi, *Virtually visit 8 world-class libraries*, «Library journal», 30 March 2020, <<https://tinyurl.com/r3l2wjm>>.

*digital storytelling* è una delle attività più diffusa. L'ora delle storie in biblioteca si trasferisce sullo schermo e quello che fa la differenza sono le piattaforme usate. Si vede però che in alcuni casi l'attività è improvvisata e l'uso dello schermo e dei canali video è amatoriale.

A volte però sono preparate da professionisti, come nel caso della Zadar City Library, in Croazia, che ha preso accordi prima della chiusura con attori e con una compagnia teatrale di burattini per registrare spettacoli per bambini e letture di albi illustrati.

La ILCL (International library of children's literature) di Tokyo, sezione della National diet library, e specializzata in letteratura per l'infanzia, fornisce servizi in remoto, con accesso alla collezione digitale, a mostre virtuali e *reference*.

### **3. Conclusioni**

Il compito più impegnativo, che ci sembra giusto evidenziare per le biblioteche all'estero, è stato quello di attivare una continua comunicazione con gli utenti. La promozione della collezione, delle risorse digitali e dei servizi di *reference* ad esempio sono stati fatti con chat, social media, telefono e posta elettronica. Sono stati sperimentati anche servizi di spedizione di libri per posta, incluso consegne a domicilio.

C'è quindi da prendere nota di tante realtà che hanno sperimentato nuovi servizi o hanno rinnovato quelli tradizionali. Questa crisi ha trovato i bibliotecari impreparati, ma c'è molto da imparare dalle buone pratiche che si stanno sperimentando, così si potrà imparare sia dai successi che dagli errori.

Per aiutare i bibliotecari che affrontano l'emergenza si sono moltiplicate le risorse informative e formative a supporto come webinar e mini corsi.

Così ad esempio, l'Università San Josè insieme a Library 2.0<sup>24</sup> offre una serie di mini conferenze e OER sul tema del supporto che le biblioteche possono dare a superare la crisi.

---

24 <<https://www.library20.com/page/crisis>>.

David Lankes, che è ben conosciuto in Italia, ha avviato con la sua Università di South Carolina insieme a Public libraries 2030 una rete di supporto che fa conferenze settimanali per i bibliotecari, chiamate *Real time session*<sup>25</sup>. Queste conferenze con relatori da tutto il mondo sono la prima realizzazione di una rete mondiale di bibliotecari internazionali che condividono la visione della biblioteca di comunità e dei bibliotecari attivisti definita nei libri di Lankes.

ENSSIB, il Dipartimento di Library and information science di Lione (Francia) ha organizzato una serie di seminari sul cambiamento del ruolo delle biblioteche<sup>26</sup>.

Anche le Associazioni professionali si sono preoccupate di fornire degli strumenti di aggiornamento professionale. ALA ha predisposto un elenco di risorse educative<sup>27</sup> in linea, CILIP<sup>28</sup> ha reso disponibili alcuni Webinar per fare formazione a distanza, ALIA in Australia ha reso libero il suo programma di formazione continua<sup>29</sup>.

C'è anche un gruppo *Facebook Libraries Step Up*<sup>30</sup> che riunisce i bibliotecari per condividere iniziative ed esperienze in tempo di crisi.

Interessante anche la riflessione di Jessamyn West, bibliotecaria e blogger americana, che nel suo blog *librarian.net*<sup>31</sup> e nel suo libro *Without a net: librarians bridging the digital divide*<sup>32</sup>, si pone il problema delle disuguaglianze nell'accesso al digitale, drammaticamente evidenti eppure spesso dimenticate in questa pandemia globale, e dà numerosi spunti su quello che i bibliotecari potrebbero fare per colmare il divario, ora e sempre: fornire informazioni controllate sui migliori e più economici *provider* di servizi

---

25 <<https://librarian.support/>>.

26 <<https://tinyurl.com/we4nqut>>.

27 <<https://tinyurl.com/yx56vzlc>>.

28 <<https://tinyurl.com/vg492ma>>.

29 <<https://tinyurl.com/vqp9qub>>.

30 <<https://www.facebook.com/groups/libcrisis/>>.

31 <<https://www.librarian.net/>>.

32 <<https://www.librarian.net/digitaldivide/>>

Internet, collegarsi con utenti in difficoltà e condividendone lo schermo aiutarli nelle loro attività on line, preoccuparsi di prestare loro i dispositivi se non ne sono in possesso. Soprattutto invita a non dare per scontato che tutti possano fruire delle risorse digitali. Questa riflessione, da tenere presente adesso, andrà senz'altro ripresa al ritorno alla normalità per predisporre strategie adeguate.

Ultimo ma non ultimo, *Hanging together*, il *research blog* di OCLC, ha pubblicato un contributo interessante sulla sfida del passaggio alla modalità del lavoro cosiddetto 'agile' per bibliotecari abituati a lavorare nelle sale e negli uffici di una biblioteca<sup>33</sup>. Ci sono molti consigli pratici, da parte di chi per anni ha già sperimentato il lavoro da casa, piuttosto che sulle piattaforme da usare per le videoconferenze o i programmi per condividere documenti di lavoro, sullo 'stile' da adottare, sull'organizzazione della propria giornata, degli spazi domestici e personali, per non rischiare per esempio di passare inconsapevolmente a una modalità di collegamento per 24 ore al giorno e per 7 giorni a settimana, nel timore di sembrare altrimenti poco produttivi, oppure di dilatare i propri tempi e non riuscire a rispettare tempi e scadenze.

Molti pensano che dopo questa crisi il mondo sarà diverso e potrà essere migliore o anche peggiore. L'ipotesi migliore vuole radicare le esperienze fatte di essere vicini virtualmente alle comunità, con collezioni digitali che diventano una sezione consolidata delle biblioteche e con una serie di servizi digitali che arrivano alle singole comunità con tutti i mezzi disponibili. Le comunità che potranno usufruire di questi servizi in questa situazione di emergenza, potranno continuare ad apprezzare il valore delle biblioteche. Purtroppo molti bibliotecari si stanno preparando anche all'ipotesi peggiore: c'è il rischio che molte biblioteche non riaprano più o che il personale (specialmente quello non strutturato) non sia più richiamato. Per questo si ritiene dalla maggioranza dei bibliotecari che sia importante essere presenti in questo momento di emergenza, consolidando il proprio ruolo insostituibile e trovando un posto visibile, nella comunità a cui si appartiene, con nuovi servizi, anche se digitali e basati su una presenza virtuale.

---

33 <https://hangingtogether.org/?p=7797>

Oltre l'emergenza, cosa possono fare le biblioteche? Una videoconferenza<sup>34</sup> su questo tema degli scenari possibili - che consigliamo di seguire a tutti - è stata organizzata da Lankes con Matt Finch lo scorso 25 marzo il cui messaggio è: non facciamoci trovare impreparati per la seconda volta!

Anna Maria Tammaro

PhD, Editor in Chief Digital Library Perspectives  
[annamaria.tammaro@unipr.it](mailto:annamaria.tammaro@unipr.it)

Antonella Lamberti

Bibliotecaria, Commissione AIB Biblioteche per ragazzi  
Standing committee IFLA Libraries for children and young adults  
[antonella.lamberti@aib.it](mailto:antonella.lamberti@aib.it)

---

34 <https://tinyurl.com/vk24kkt>.