

Covid-19 e le biblioteche in Cina

Anna Maria Tammaro

Da gennaio 2020 la Cina è stata la prima nazione ad essere colpita dal Covid19 e le biblioteche cinesi sono state le prime a chiudere le loro porte ma non i loro servizi.

Invitata da Grazia Asta, direttrice di *Bibelot*, mi sono chiesta: quali servizi ed attività sono stati resi disponibili alle comunità dalle biblioteche in Cina?

Per raccogliere documentazione sui servizi offerti dalle biblioteche in Cina durante e dopo il periodo della pandemia, ho consultato il documento di sintesi¹ predisposto dall'Associazione bibliotecaria cinese chiamata Library Society of China (LSC) insieme alla National Library of China (NLC), messo in linea da IFLA. Inoltre ho intervistato Raymond Wong, bibliotecario presso l'Università di Wu Ye Sun, e membro dell'Associazione bibliotecaria di Macau (China). Ho conosciuto Raymond Wong durante la celebrazione degli 80 anni di apertura della Scuola di biblioteconomia in Wuhan, quando era presidente dell'Associazione bibliotecaria di Macau. Le domande che gli ho chiesto sono state: quali nuovi servizi sono stati creati durante il lockdown? Quali sono le lezioni apprese?

Servizi durante il *lockdown*

Durante il *lockdown* causato dall'epidemia, tutti i bibliotecari di ogni tipologia di biblioteca sono stati più o meno in sofferenza. Indipendentemente dalla diversa relazione con le comunità e dalle risorse disponibili, tutti hanno sperimentato diverse difficoltà, che hanno anche però stimolato molte esperienze innovative di servizio rivelando una grande creatività (non solo resilienza) nel settore bibliotecario. Le

¹https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/chinese_library_field_active_in_fight_against_covid-19_002.pdf

biblioteche hanno così contribuito (traduco letteralmente dal documento di sintesi): “alla battaglia della nazione contro la pandemia”!

Accesso all'informazione

L'accesso all'informazione è considerato il servizio fondamentale delle biblioteche ed è continuato senza interruzioni. Tutte le biblioteche hanno dato accesso a risorse digitali con licenza d'accesso o open access. La National Library ha fornito ai politici ed amministratori approfonditi rapporti e ricerche bibliografiche sulla prevenzione e SUL controllo dell'epidemia. Tra questi lo *Special report on Covid19 prevention and control* è stato distribuito due, tre volte a settimana agli organi di governo competenti. Altre guide sono state prodotte giornalmente su temi come le misure adottate dal governo, la prevenzione dell'epidemia per i trasporti, LA letteratura scientifica cinese e internazionale sulla ricerca aggiornata su epidemia, economia, ecc. In aggiunta la Chinese Academy of Medical Science ha fornito ogni giorno i dati sul contagio e altri dati epidemiologici. A marzo, per promuovere la lettura, la Library Society of China ha fatto alcune *partnership* con fornitori di contenuti ed editori per aprire una piattaforma per la lettura chiamata Reading Union. Inoltre, durante l'epidemia, molti fornitori di risorse digitali hanno fornito liberamente l'accesso per le biblioteche. Le biblioteche accademiche hanno quindi fornito accesso ad un maggior numero di risorse digitali, non solo quelle sottoscritte dalle biblioteche, ma anche a molte risorse gratuite di diversi fornitori ed editori. Inoltre, alcuni bibliotecari hanno raccolto e condiviso le informazioni sulle risorse open access. Per il prestito di libri cartacei alcune biblioteche hanno consegnato i libri a casa degli utenti e allo stesso modo hanno raccolto i libri di ritorno.

Migliorare la gestione interna

I bibliotecari con responsabilità di direttori hanno dovuto prendersi cura della salute dei dipendenti e fornire ai bibliotecari conoscenze sulla prevenzione e anche consulenza psicologica per l'impatto dell'epidemia. Allo stesso tempo i direttori hanno dovuto organizzare il lavoro dei dipendenti a casa (*smartwork*) in modo equo ed efficace.

Nell'attuale situazione dell'epidemia, molti dipendenti di imprese a cui è stato appaltato il servizio non sono stati in grado di lavorare, il che ha portato alla chiusura di molte piccole e medie biblioteche. La maggior parte del personale di gestione della biblioteca, come il personale addetto alle pulizie, alla sicurezza e alla manutenzione, proveniva dall'esterno. Il rapporto tra personale locale e dipendenti da imprese esterne, secondo Wong, dovrebbe essere stabilito con chiarezza. Inoltre si dovrà programmare come mantenere un servizio minimo senza l'assistenza di un'impresa esterna in caso di disastri.

A febbraio, quando la crisi ha raggiunto il suo apice, l'Associazione professionale LSC si è preoccupata di migliorare la formazione professionale dei bibliotecari. Ha scelto 100 dei corsi più richiesti e li ha messi in linea gratuitamente nel portale chiamato Member Learning Centre. I corsi coprivano 11 aree tra cui: teorie di base della biblioteconomia, biblioteche e tecnologie moderne, politiche bibliotecarie per le imprese, biblioteche e forze sociali, valutazione e *benchmarking* delle biblioteche, addestramento dei promotori della lettura. Per diffondere l'informazione sui corsi è stata usata WeChat, un'app per messaggi, social media e pagamenti in linea molto popolare in Cina.

Espandere i canali di comunicazione con le comunità

Oltre alle risorse digitali e alle biblioteche digitali accessibili in linea, le biblioteche hanno cercato di estendere i canali di comunicazione con le comunità. Sono stati usati i siti Web, i blog, i portali delle biblioteche accessibili anche su *device* mobile per diffondere l'informazione sulle risorse disponibili, sulle guide per usarle, su rassegne sintetiche dei contenuti. Durante l'epidemia, alcuni lettori sono tornati nelle loro città per riunirsi con le loro famiglie o hanno viaggiato all'estero. I bibliotecari hanno tenuto i contatti coi lettori grazie a chat, social media, strumenti di videoconferenza.

L'interazione con le comunità è stata intensa. Molte domande ricevute sono state pratiche. Quando la biblioteca è chiusa, i lettori spesso chiedono come fare se il libro è scaduto! Oppure: È rimasto qualcosa nell'armadietto della biblioteca! O anche: Ho

bisogno di libri da usare con urgenza! Quali risorse elettroniche sono disponibili in biblioteca? Pertanto, avverte Wong, in futuro i bibliotecari dovranno preparare linee guida per gestire l'emergenza in situazioni speciali che prevedano FAQ in risposta alle esigenze della maggior parte dei lettori e annunciarle in anticipo per dare tranquillità ai lettori.

Sono anche stati avviati dei nuovi servizi. A Wuhan i bibliotecari hanno aperto circa 50 Library Corners presso gli ospedali, espressamente dedicati al personale sanitario ed ai pazienti. Nella provincia di Hubei le biblioteche hanno aperto negli ospedali Window to Digital Culture con corsi in linea per supporto psicologico per i medici e possibilità di risorse digitali come "nutrimento spirituale" per i pazienti.

Tutte le comunità sono state unite per combattere l'epidemia. La Biblioteca per bambini di Changchun ha lanciato la competizione "Children fight the epidemic. Little painters in Action" con una gara di disegni in cui i bambini hanno potuto dimostrare la loro ammirazione per tutti quelli che operavano in prima linea.

Una maratona di lettura è stata lanciata da varie biblioteche il 5 marzo con lettori che da casa leggevano per dimostrare l'importanza della lettura e testimoniare la consapevolezza della responsabilità individuale di combattere l'epidemia.

Contatto attivo con studenti e docenti del campus

Durante l'epidemia, insegnanti e studenti sono passati a lezioni online, il carico di lavoro degli insegnanti è aumentato e anche gli studenti hanno spesso utilizzato meno risorse di biblioteca per far fronte ai compiti dell'insegnamento online. Al contrario, alcuni docenti hanno avuto più tempo per rimanere a casa per la lettura online e la ricerca di informazioni. Al fine di utilizzare in modo più efficace le risorse online, i bibliotecari - secondo Wong - hanno capito che dovrebbero monitorare meglio l'utilizzo di vari database in qualsiasi momento e seguire le esigenze diverse delle comunità. Le risorse a basso uso necessitano evidentemente di maggiore pubblicità il più presto possibile.

La lezione appresa, secondo Wong, è che bisogna formare un *team* ad hoc che sia di supporto alla formazione a distanza all'interno della biblioteca, mettendo insieme ad esempio la sezione IT, la sezione di reference, la sezione di acquisizione e la sezione catalogazione. Grazie all'estensione della formazione online, i bibliotecari possono creare in futuro un'area di supporto all'apprendimento online per fornire informazioni ai docenti e studenti nel modo più conveniente. Allo stesso tempo i bibliotecari dovranno contattare attivamente gli insegnanti e chiedere loro di aiutare a promuovere le nuove risorse digitali tra gli studenti.

Servizi delle biblioteche dopo la riapertura

Il servizio Lettura e il servizio di Reference continuano dopo la riapertura. Continuano anche quei servizi che sono stati rinnovati ed i nuovi servizi avviati durante il blocco. Le biblioteche pubbliche e le biblioteche accademiche funzionano ancora soprattutto con risorse digitali e la comunicazione ed interazione con le comunità avviene soprattutto con e-mail, piattaforme come Zoom e Social media.

Rivedere le misure di prevenzione e controllo

Di fronte all'organizzazione della riapertura, ci sono stati molti problemi di sicurezza nella biblioteca, come la pulizia dei condizionatori, l'igiene dei libri, le procedure di sanificazione. Ci sarebbe stato bisogno secondo Wong di invitare alcuni esperti con *background* diversi per avere opinioni e soluzioni.

L'epidemia ha imposto la necessità ai bibliotecari di formulare procedure per la prevenzione dell'epidemia nella gestione dell'edificio, come per esempio dotarsi di macchine per la decontaminazione dell'aria, di sistemi di controllo degli accessi con misurazione a infrarossi, pareti divisorie e persino liquidi per la disinfezione delle mani, mascherine, ecc. I bibliotecari hanno dovuto riesaminare le misure esistenti per la pulizia e disinfezione di oggetti, quali tastiere di computer, pulsanti dell'ascensore, stampanti e altre attrezzature. Inoltre, le linee guida per la gestione dei sistemi di aria

condizionata e l'apertura e la chiusura di finestre e porte hanno spinto le biblioteche a formare un *team* speciale per gestire la sanificazione all'interno della biblioteca.

Esistono molte procedure di protezione in diverse biblioteche. Condivido le idee chiave suggerite da Raymond Wong promosse dall'Associazione bibliotecaria di Macao:

1. Mantenere la distanza sociale superiore a 1 metro. Pertanto, l'ingresso, il bancone e l'area di lettura devono essere evidenziati a distanza. Rimuovere i tavoli di lettura o tagliare il numero di posti.

2. Provare a servire gli utenti urgenti, lasciandoli entrare prima in biblioteca. Se non urgente, basta chiedere loro di scegliere il libro al bancone o all'ingresso.

3. Suggestire all'utente di pulire la superficie del libro prima di restituirlo.

4. Poichè alcuni articoli di ricerca scientifica sostengono che il virus rimarrà vivo sulla superficie dei materiali, suggeriamo che la biblioteca prepari scatole di carta per la restituzione di colori diversi. Per esempio

Scatola 1-2 per la restituzione del libro il 6 maggio

Scatola 3-4 per la restituzione del libro il 7 maggio

E così via.

Chiediamo all'utente di mettere il libro nella scatola da solo, il bibliotecario ritirerà i libri dopo 5 giorni. Il record del prestito è cancellato solo in questo momento.

5. Il periodo di restituzione è esteso, non si paga la multa.

6. Creare una parete di plastica temporanea al banco di prestito o al bancone. Così lo staff ha una separazione per la protezione.

Raymond Wong ha due raccomandazioni che pensa le biblioteche dovranno seguire:

1. Valorizzare le biblioteche fisiche

In considerazione del fatto che alcune collezioni cartacee non sono disponibili attraverso le piattaforme, i bibliotecari dovrebbero formulare linee guida affinché le comunità possano utilizzare le risorse cartacee durante il periodo di chiusura, comprese

l'organizzazione di aree aperte, la restituzione di libri self-service, sistemi per prenotare i servizi, controllo dei posti e così via. Prima del Covid19, i bibliotecari attiravano i lettori verso la biblioteca fisica con un ambiente attraente, eccellenti strutture, una ricca collezione di libri e una buona atmosfera per la lettura e l'apprendimento. Dal momento che la biblioteca non è stata aperta durante l'epidemia, i lettori sono passati ad usare risorse online, il che fa mettere di nuovo in discussione il valore delle biblioteche fisiche. Il bibliotecario dovrà pensare a come mantenere il rapporto tra risorse fisiche e virtuali, per evitare una possibile crisi causata dalla trasformazione, come per esempio ridurre i fondi e la forza lavoro, o anche requisire lo spazio delle biblioteche per altri scopi, ecc. Pertanto, cercare di migliorare l'uso delle biblioteche fisiche e delle loro risorse è il compito più urgente per rendere visibile il valore esistente delle biblioteche e delle risorse cartacee.

2. Rafforzare la cooperazione bibliotecaria

Per affrontare una congiuntura critica, è stato evidente che i bibliotecari devono cooperare per scambiarsi esperienze e metodi di gestione delle varie situazioni. A tal fine, i bibliotecari dovrebbero motivare il personale e spingerlo a prestare molta attenzione alla cooperazione con altre biblioteche. Attraverso uno stretto contatto, anche usando il digitale, possono scambiarsi idee sulla prevenzione delle epidemie, espandere i servizi di accesso ai documenti e lottare congiuntamente per aprire piattaforme online gratuite.

Con queste raccomandazioni di Wong, chiudo questo breve resoconto, sicura che i bibliotecari italiani potranno prendere esempio dalle iniziative dei colleghi cinesi e se possibile promuovere la cooperazione internazionale con le biblioteche in Cina.

Anna Maria Tammaro

PhD, Editor in Chief Digital Library Perspectives
annamaria.tammaro@unipr.it