



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA  
Assessore ai Sistemi culturali, ai Giovani  
e alle Politiche della legalità

Luca Burgazzi

COMUNE DI CREMONA  
20 OTT. 2020  
UFFICIO PROTOCOLLO

14 OTT 2020

N. Prot. Prec 59061

Ai Signori Consiglieri Comunali:

Alessandro Zagni

Simona Sommi

Alessandro Fanti

Roberto Chiodelli

Pietro Burgazzi

**Oggetto:** Risposta scritta all'interrogazione presentata dal gruppo consiliare Lega Lombardia Salvini Premier: "Misure per la riapertura di biblioteche e aule studio comunali dopo l'emergenza sanitaria da COVID-19" (data protocollo 21/09/2020)

Rispetto all'interrogazione in oggetto occorre specificare quanto segue:

Il Comune di Cremona storicamente non possiede una "biblioteca comunale", cioè di pubblica lettura, ma un patrimonio che ha conferito in convenzione alla Biblioteca Statale, la cosiddetta "libreria civica". Il Comune gestisce direttamente o tramite ulteriori convenzioni anche altri fondi specialistici, che non prevedono, se non in un caso, aule studio.

Pur non essendo il Comune il soggetto a cui rivolgere l'interrogazione presentata, si risponde volentieri per poter anche ricordare come sono organizzati i servizi bibliotecari nel loro complesso, e quindi quali sono le modalità di accesso.

Ricordiamo inoltre che le linee guida emanate per la gestione dei servizi bibliotecari in questa delicata fase di emergenza sanitaria permettono alle singole biblioteche di gestire i propri servizi a seconda delle proprie possibilità e della logistica delle rispettive sedi. Alleghiamo il relativo documento.

L'organizzazione bibliotecaria nella città di Cremona si declina in quattro diversi ambiti di intervento, così articolati:

COMUNE DI CREMONA PROTOCOLLO GENERALE	
0067312	21/10/2020
1.8.2-A	Servizio Consiglio Comunale

COMUNE DI CREMONA  
182A

ARCHIVIO (10/11/2020)

- il primo ambito è rappresentato dalla Biblioteca Statale di Cremona (situata in via Ugolani Dati 4), la cui titolarità appartiene al Ministero per i Beni e le attività culturali e per il turismo (MIBACT). La Biblioteca Statale gestisce il fondo documentale della Libreria civica di Cremona, servizio regolato da atto convenzionale con il Comune di Cremona: si veda a tale proposito la Determinazione Dirigenziale n.593 del 27 maggio 2020 "Approvazione dello 'Schema di accordo regolante i rapporti tra il Comune di Cremona e la Biblioteca Statale per l'anno 2020"

Nella Convenzione vengono definiti i compiti del Comune di Cremona e della Biblioteca Statale: tra i compiti della Biblioteca Statale si ricorda l'erogazione dei servizi di pubblica lettura, con conseguente decisione in merito agli orari di apertura al pubblico e accesso agli spazi della Biblioteca.

Ci risulta che in questo periodo di emergenza sanitaria, la Biblioteca Statale abbia rispettato la normativa vigente, seguendo scrupolose procedure per il servizio di prestito e di restituzione dei documenti. La Biblioteca Statale ha scelto di comunicare in data 12 settembre, attraverso la propria pagina ufficiale sul canale social Facebook, accessibile a tutti, quanto segue:

*"Da Lunedì 14 settembre la Biblioteca Statale di Cremona amplia gli orari di apertura e di servizio al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18.*

*I servizi a disponibili sono il prestito locale, il prestito interbibliotecario (rete bibliotecaria cremonese, nazionale e internazionale), la consultazione di tutto il patrimonio librario nel Salone di lettura (sono a disposizione 17 postazioni) e, nei giorni di martedì, mercoledì e venerdì, della postazione informatica dedicata ai quotidiani storici digitalizzati.*

*è obbligatorio l'uso della mascherina e l'osservanza dei percorsi e delle indicazioni di sicurezza esposte nei locali. Per accedere a tutti i servizi E' NECESSARIA LA PRENOTAZIONE, attraverso email (bs-cr@beniculturali.it) o form "Contattaci" dalla homepage del sito così come per l'accesso alla Biblioteca Statale Cremona. Speriamo, in un futuro non troppo lontano, di poter aumentare i posti a disposizione e consentire (sempre su appuntamento e in tutta sicurezza) anche lo studio personale. Per ora, purtroppo non possiamo permettercelo, per la sicurezza di tutti."*

Dunque l'accesso alle sale studio non è ancora possibile. Ricordiamo ancora che tutte le decisioni sull'accesso al pubblico sono di pertinenza della Direzione della Biblioteca Statale di Cremona.



- il secondo ambito di servizio bibliotecario è rappresentato dalle biblioteche di titolarità comunale, gestite direttamente o con ulteriori convenzioni: la Piccola Biblioteca (dedicata ai bambini dagli 0-13 anni), che si trova presso il Museo di Storia Naturale a Palazzo Affaitati, la biblioteca del Centro Fumetto "Andrea Pazienza", in via Palestro 17, gestita dall'omonima associazione e il Centro di documentazione ambientale presso il Politecnico di Milano, Polo territoriale di Cremona, in via Sesto. Quest'ultima è l'unica a disporre di aule studio. Si tratta però di spazi il cui utilizzo dipende dalle scelte dell'Università. Queste biblioteche, che aderiscono alla Rete bibliotecaria bresciana e cremonese, attuano le "Linee guida della Rete bibliotecaria bresciana e cremonese per la progressiva ripresa dei servizi in tempi Covid-19", secondo fasi rispettose della normativa vigente. In particolare, queste biblioteche ricevono il pubblico preferibilmente su appuntamento per i prestiti dei documenti, promuovono la biblioteca digitale MLOL, iniziano ad organizzare momenti di promozione della lettura in piena sicurezza e stanno pianificando l'accesso dell'utenza agli scaffali della biblioteca e permanenza negli spazi della biblioteca (servizi ancora in fase di valutazione rispetto alle condizioni sanitarie contingenti)

- il terzo ambito di servizio è rappresentato dall'ufficio biblioteche della Rete bibliotecaria cremonese (RBC), ufficio situato presso il Settore Cultura, Musei e City Branding del Comune di Cremona (via Ugolani Dati 4), Ente capofila della Rete bibliotecaria cremonese, ovvero il sistema bibliotecario provinciale che coordina le biblioteche comunali dei 100 Comuni aderenti a RBC. Si veda a tale proposito la convenzione istitutiva della Rete bibliotecaria cremonese, deliberazione di Consiglio Comunale n. 51 del 25 novembre 2019

L'ufficio biblioteche del Comune di Cremona, durante tutto il periodo di lockdown, ha coordinato tutti i servizi on-line della Rete Bibliotecaria provinciale. Molta infatti è stata l'attività nonostante la chiusura fisica delle biblioteche e nel mese di luglio ha proceduto ad una ricognizione delle attività svolte che si allega a questa risposta.

Inoltre l'ufficio biblioteche del Comune di Cremona, in collaborazione con l'ufficio biblioteche della Provincia di Brescia (ente che gestisce la Rete bibliotecaria bresciana, partner di RBC) monitora, con puntuale costanza, la capacità e la possibilità delle

biblioteche comunali del territorio di ritornare ai servizi in pieno regime. Da questi report di monitoraggio si constata che l'attività di prestito (anche interbibliotecario) e le attività on-line sono in pieno svolgimento, mentre l'accesso dell'utenza a scaffale e alle sale di lettura dipende dall'ampiezza degli spazi di ciascuna biblioteca comunale e dalla capacità di gestione dei sistemi on-line di prenotazione (app, form ecc). Link al monitoraggio: <https://bit.ly/3dbnP37>

- il quarto ambito di servizi bibliotecari della città di Cremona è rappresentato da biblioteche di titolarità diversa da quella comunale e del MIBACT: biblioteche scolastiche, biblioteche universitarie, la Biblioteca del Seminario Vescovile, le biblioteche della Casa Circondariale.

Ovviamente, la decisione rispetto alla ripresa dei servizi bibliotecari e dell'accesso alle sale studio, non spetta - anche in questo caso - al Comune di Cremona, ma agli enti che gestiscono le biblioteche elencate.

#### CONCLUSIONI:

L'unica biblioteca in merito alle quale il Comune di Cremona può decidere rispetto all'accesso del pubblico è la Piccola Biblioteca. La biblioteca del Centro Fumetto "Andrea Pazienza" decide in autonomia, comunque rapportandosi con il Settore Cultura, essendo l'attività del Centro Fumetto realizzata all'interno dello stesso complesso di Palazzo Affaitati, così come il Centro di Documentazione Ambientale.

Per ora le due biblioteche di Palazzo Affaitati continuano a pieno regime i servizi di:

- iscrizione di nuovi utenti, consulenza e aggiornamento data base
- prestito locale e interbibliotecario
- promozione della biblioteca digitale MLOL
- organizzazione di iniziative in sicurezza. Si ricordano tra le altre la recente mostra "La funzione Pazienza", l'imminente ripartenza dei corsi di fumetto, presentazione di "Pietrino: il sassolino del Po" per bambini di 4/5 anni, Storie Bambine, lettura di libri e narrazioni (iniziativa realizzata il 6 settembre nel giardino di Palazzo Affaitati organizzata dalla Piccola Biblioteca, Letture sul Po, presentazione della Rete Bibliotecaria alle Colonie Padane e all'Arena Giardino, incontro via web sulla Rete Bibliotecaria e Nati Per Leggere).

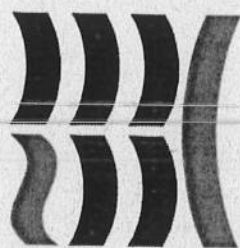
**L'Assessore ai sistemi culturali, giovani e politiche della legalità**

**Dott. Luca Burgazzi**



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luca Burgazzi".





RETE BIBLIOTECARIA  
**BRESCIANA  
E CREMONESE**

## **LINEE GUIDA DELLA RBBC PER LA PROGRESSIVA RIPRESA DEI SERVIZI IN TEMPI COVID-19.** Versione 2 settembre 2020

### **Premessa**

Le linee guida, elaborate dal Comitato Tecnico dei Direttori della Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese, sono predisposte per favorire il riavvio dei servizi bibliotecari della RBBC: sono una sintesi della normativa attualmente vigente, nazionale e regionale, e dei documenti tecnici finora disponibili. Saranno, quindi, progressivamente riviste e rielaborate per adattarsi alle eventuali nuove disposizioni normative e alle nuove esigenze di servizio.

L'abituale organizzazione dei servizi contrasta con le esigenze di contenimento della diffusione del virus, si rende necessario quindi adottare le opportune misure organizzative per riprogettare i servizi in sicurezza.

L'Ufficio Biblioteche della Provincia e i Sistemi Bibliotecari saranno a disposizione per agevolare l'apertura offrendo soluzioni tecniche e logistiche che assicurino la tutela degli operatori e dei cittadini.

**E' chiaro che, le scelte adottate dalle singole biblioteche – per quanto riguarda l'osservanza delle prescrizioni sanitarie e normative - dovranno essere condivise con il responsabile alla sicurezza di ogni biblioteca, per calibrarle e individuare le soluzioni ottimali a seconda del tipo di biblioteca, del personale, dei servizi attivati.**

### **Indicazioni generali valide per tutto il periodo di “emergenza sanitaria”**

Predisporre locali e dispositivi idonei per garantire quotidianamente la sicurezza del personale e degli utenti, secondo le indicazioni di legge.

Rispetto alla prassi operativa della RBBC:

- tutti i libri che dalla data di riapertura rientreranno dal prestito saranno messi in quarantena per un periodo adeguato a consentire l'inertizzazione del virus\*;
- la gestione del periodo di quarantena è a carico della biblioteca in cui il libro è rientrato;
- le ceste della movimentazione documenti/prestito interbibliotecario non possono essere trattenute in biblioteca né utilizzate per la quarantena;
- le buste utilizzate per la movimentazione dei materiali non devono essere consegnate agli utenti altrimenti non potranno essere riutilizzate.

Per quanto riguarda l'apertura delle biblioteche si suggerisce la verifica dei seguenti livelli di servizio.

### **LIVELLO 1. Rientro operatori e attività di back office**

#### Indicazioni per gli ambienti

Secondo le conoscenze attuali, i locali che siano stati chiusi e non frequentati nelle due settimane antecedenti alla riapertura si possono considerare decontaminati.

Sarà tuttavia opportuno procedere ad una approfondita pulizia degli ambienti, mediante l'utilizzo di comuni disinfettanti quali ipoclorito di sodio (0,1 – 0,5%), etanolo (62 – 71%) o perossido di idrogeno (0,5%) per un tempo di contatto adeguato.

E' necessario accertarsi che gli impianti di ventilazione, se presenti, siano monitorati e mantenuti sistematicamente in perfetto esercizio, ed evitare possibilmente l'utilizzo di impianti di raffrescamento e riscaldamento, o assicurare la pulizia settimanale dei filtri.

Nel quotidiano, si raccomanda inoltre di pulire spesso le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol e di aerare frequentemente i locali.

#### Indicazioni per gli operatori

Per quanto riguarda il personale, si raccomanda l'uso di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti in lattice o nitrile, prodotti disinfettanti per le mani), oltre a mantenere l'accesso contingentato e assicurare che le postazioni di lavoro occupate siano distanti almeno un metro l'una dall'altra. Ogni operatore utilizza la propria postazione, senza scambi di pc nel corso della giornata.

E' opportuno inoltre:

- rispettare la distanza interpersonale per tutta la durata della permanenza in sede e vigilare in tal senso;
- predisporre soluzioni disinfettanti all'ingresso e invitare tutti al loro utilizzo prima di proseguire;
- predisporre opportune soluzioni per il controllo della temperatura corporea;
- raccomandare a tutti di non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani, a tutela della salute propria e altrui, e per mantenere l'igiene delle superfici ed evitare che diventino veicolo di contagio;
- raccomandare a tutti di lavarsi spesso le mani, o di igienizzarle con la soluzione disinfettante;
- raccomandare a tutti di coprirsi bocca e naso col gomito se si starnutisce o tossisce;
- predisporre e distribuire istruzioni scritte allo staff e agli utenti ed affiggerle nei locali d'ingresso, negli uffici e nelle sale accessibili al pubblico.

#### **IN SINTESI:**

- **sanificazione ambientale (se la biblioteca è stata chiusa almeno due settimane non è necessaria)**
- **frequente pulizia delle superfici e dei dispositivi di lavoro**
- **areazione frequente dei locali**
- **predisposizione degli spazi e dei locali sulla base delle scelte dei servizi che si intendono attivare**
- **distanza interpersonale fra le postazioni di lavoro**
- **dispositivi di protezione individuale (calcolando mediamente una mascherina e due paia di guanti al giorno)**
- **predisporre quanto necessario per la verifica della temperatura**
- **segnaletica comportamenti corretti**



## LIVELLO 2 .

### Riavvio del servizio di prestito.

Secondo le evidenze scientifiche disponibili si ritiene che la permanenza del virus sulle superfici è di massimo nove giorni. Per questo motivo, qualsiasi intervento di disinfezione diretta dei beni archivistici e librari è da ritenersi non necessario se tali beni sono stati isolati almeno nelle due settimane antecedenti alla riapertura.

L'accesso alla biblioteca (come per gli altri luoghi chiusi) potrà avvenire solo se muniti di dispositivi di protezione individuale (mascherina, guanti). E' necessario inoltre porre all'ingresso, a disposizione del pubblico, disinfettante per le mani. E' raccomandato predisporre opportune soluzioni per il controllo della temperatura corporea.

L'ingresso del pubblico ai locali della biblioteca avverrà in modo contingentato. A seconda dell'ampiezza dei locali si potrà entrare in un numero limitato di persone per volta per mantenere la distanza interpersonale raccomandata di un metro. E' necessario mettere in campo ogni cautela per mantenere il distanziamento sociale: per esempio individuando accessi diversi per l'entrata e l'uscita, file separate per la restituzione e il prestito, ecc.

Ogni biblioteca individua con il proprio responsabile alla sicurezza la soluzione ottimale in relazione alle proprie dimensioni e alla disposizione degli ambienti.

E' necessario mantenere la distanza interpersonale anche fra gli operatori: è consigliata l'installazione di una barriera protettiva a banco prestiti o per lo meno la creazione di uno spazio non valicabile di distanziamento di almeno un paio di metri tra l'utente e l'operatore.

Per garantire la distanza interpersonale, ed evitare il più possibile i contatti tra le persone, è auspicabile che i prestiti avvengano tramite prenotazione (on line, telefonicamente o via mail). Non sarà possibile per utenti accedere direttamente agli scaffali, e si ricorda che di dovrà allestire la "zona prestito" con dispositivi e accorgimenti che evitino contatti e assembramenti all'atto della consegna dei libri.

I libri che vengono restituiti vanno preferibilmente fatti depositare direttamente dagli utenti in apposite postazioni (box, scatole, carrelli o tavoli) e periodicamente o fine giornata spostati per la quarantena in una stanza dedicata ben aerata\*.

Per garantire all'utente il riscontro dell'avvenuta **restituzione del prestito** e agevolare il bibliotecario nel controllo del periodo di quarantena, è stata realizzata un'apposita modifica al software di gestione Clavis: all'atto della restituzione del documento, Clavis genererà automaticamente un prestito di 7\* giorni assegnato ad un utente fittizio denominato "quarantena di ..." (es. quarantena di Rovato, quarantena di Collebeato, ecc.). Tale soluzione permette di gestire in modo accurato sia la restituzione dei documenti che verranno posti in quarantena sia le movimentazioni attribuite agli utenti. Eventualmente, per evitare il più possibile di maneggiare i libri, lo scarico del prestito può essere fatto chiedendo all'utente di mostrarli o di leggere il titolo: da banco prestiti, identificato il lettore, si visualizzano i prestiti in corso e si possono scaricare cliccando su rientra.

Terminato il periodo di quarantena sarà cura del bibliotecario eseguire per ciascun documento "sanificato" la procedura di rientro.

Il pubblico potrà trattenersi in biblioteca per un tempo limitato, evitando di accedere agli scaffali; è consigliabile indirizzare gli utenti alla prenotazione da remoto, così da ridurre il tempo di permanenza e l'eventualità di assembramenti. Il consumo di cibi e bevande è del tutto da evitare.

Nel caso di attivazione di **servizi di consegna a domicilio**, i libri vanno prestati e riconsegnati in busta chiusa rispettando le stesse cautele previste sopra per restituzioni e prestiti nei pressi della biblioteca. Inoltre l'operatore incaricato alla consegna e al ritiro deve rispettare scrupolosamente le raccomandazioni sanitarie (usare i dispositivi di protezione individuale e mantenere il distanziamento interpersonale) lasciando o ritirando il plico nella cassetta della posta previo accordo con l'utente.

## IN SINTESI:

- ingressi contingentati con dispositivi di protezione individuale
- predisposizione disinfettante per le mani all'ingresso
- predisporre quanto necessario per la verifica della temperatura
- accesso consentito solo al banco prestiti
- barriere protettive o altre forme di distanziamento al banco prestiti
- preferibile la prenotazione dei prestiti da remoto
- durante la quarantena attribuire il prestito a "utente fittizio"
- quarantena dei libri restituiti per un periodo adeguato a consentire l'inertizzazione del virus\*

\*Le indicazioni di Regione Lombardia fanno riferimento alle *Linee guida* emanate dall'ICPAL, che sconsigliano anche interventi di disinfezione sui documenti, e che, pur non avendo carattere prescrittivo, si ispirano al principio della massima prudenza e hanno raccomandato fino al 29 maggio una quarantena di dieci giorni. L'aggiornamento delle *Linee guida* del 29 maggio ha abbassato la durata della quarantena per i materiali moderni a 7 giorni (mantendo la raccomandazione dei 10 giorni per i materiali antichi polimaterici). Regione Lombardia con l'Ordinanza regionale n. 596 del 13 agosto 2020 ha recepito le "Linee guida per la riapertura delle attività economiche, produttive e ricreative" (emanate il 6 agosto dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, approvate con DPCM 7 agosto 2020), precisando che l'isolamento preventivo delle collezioni delle biblioteche e degli archivi si intende limitato ai materiali che provengono dal prestito agli utenti e quindi da un flusso esterno non controllato, e che pertanto non si applica alla consultazione interna, che deve avvenire sempre previa igienizzazione delle mani. Permane l'indicazione di eliminare la disponibilità al pubblico di depliant e altro materiale informativo cartaceo.

### **Nota: servizio di movimentazione documenti e di prestito interbibliotecario**

Il gestore del servizio assicura il rispetto delle prescrizioni sanitarie vigenti.

### **LIVELLO 3. Accesso del pubblico: accesso agli scaffali, apertura sale di consultazione, lettura, studio e informatiche.**

La normativa vigente consente l'accesso al pubblico nei luoghi della cultura ma garantendo modalità di fruizione che evitino gli assembramenti di persone e rispettino il mantenimento della distanza interpersonale.

Resta ancora indispensabile contingentare gli ingressi e distanziare opportunamente i posti a sedere e le postazioni, vigilare sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, oltre a garantire un'accurata pulizia quotidiana di spazi e arredi.

Anche le iniziative di promozione della lettura in presenza dovranno far rispettare il distanziamento sociale e le disposizioni sanitarie in merito ai dispositivi di protezione individuale e all'igienizzazione delle mani.

Si ribadisce che le scelte adottate dalle singole biblioteche – per quanto riguarda l'osservanza delle prescrizioni sanitarie e normative - dovranno essere condivise con il responsabile alla sicurezza di ogni biblioteca, per calibrarle e individuare le soluzioni ottimali a seconda del tipo di biblioteca, del personale, dei servizi attivati.



Di seguito alcuni spunti operativi, frutto del confronto tra numerose reti bibliotecarie.

### **Accesso agli scaffali**

L'accesso agli scaffali degli utenti per ora può essere prevista solo per le biblioteche che riescano a garantire un accesso contingentato degli utenti, definendo, se possibile, dei percorsi di accesso e di transito che consentano un flusso monodirezionale. L'accesso sarà possibile solo indossando i dispositivi di protezione individuale e si raccomandano tempi di permanenza che tengano conto dell'afflusso. Si raccomanda di posizionare dispenser con liquido disinfettante presso l'ingresso delle aree a scaffale aperto.

### **Quotidiani e periodici**

La lettura in sede dei quotidiani può essere consentita con le raccomandazioni generali (igenizzazione delle mani, mascherina, distanziamento sociale, tempi di permanenza). Le riviste possono essere date in prestito seguendo il protocollo previsto per i libri.

### **Sale di consultazione, lettura, studio, informatiche.**

Per una permanenza prolungata degli utenti nella biblioteca, si raccomandano le seguenti precauzioni:

- controllo della temperatura all'ingresso con i mezzi a disposizione degli operatori (dai termometri ai termoscanner)
- presenza di dispenser con liquido disinfettante presso l'ingresso delle sale e delle aree studio, con appositi cartelli che raccomandino all'utenza di pulire le mani e le zone di contatto con le mani prima di prendere posto
- distanziamento di 1,5 mt. dei posti studio, evitando sempre posti frontali (a meno di aver installato una barriera - in caso di posti al tavolo affiancati, andranno lasciati liberi dei posti a sedere, se possibile eliminando le relative sedie e/o posizionando dei bolli/segnali/cartelli per indicare i posti disponibili).
- L'accesso alle sale e alle aree a scaffale aperto deve essere contingentato in modo tale da evitare il sovraffollamento e in modo che all'interno delle sale possa entrare solo chi abbia possibilità di sedersi; ogni qual volta un utente lasci il suo posto in modo definitivo, si dovrà provvedere alla sanificazione delle superfici di sedia e tavolo, prima di concedere l'accesso ad altro utente.

### **Sezione bambini e ragazzi**

Si potrà consentire l'accesso agli adulti (e in una fase successiva anche ai bambini) agli scaffali per la scelta e il prelievo dei volumi, seguendo i medesimi protocolli adottati per l'accesso agli scaffali. Sarà necessario valutare l'opportunità di ricoverare temporaneamente in altro luogo alcuni arredi (tappeti, oggetti di stoffa, etc..) in relazione alla possibilità o meno di sanificarli quotidianamente.

### **NOTE PER I CATALOGATORI**

Durante tutto l'iter del libro, dall'apertura delle scatole dei fornitori, alla catalogazione, l'etichettatura e tutti i vari passaggi è necessario indossare la mascherina (anche se in ufficio da soli): questa procedura serve a proteggere i documenti, che una volta inviati possono essere resi immediatamente disponibili (senza il periodo di quarantena)

E' indispensabile (vista l'impossibilità di usare continuamente i guanti) disinfettare le mani più volte al giorno (prima di iniziare a toccare il materiale e ogniqualvolta si ricominci dopo altre attività).

## FONTI PRINCIPALI CONSULTATE

- Pagina dedicata della Presidenza del Consiglio dei Ministri (<http://www.governo.it/it/coronavirus-normativa> )
- Pagina dedicata del Ministero della Salute (<http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus> )
- Pagina dedicata dell'Istituto Superiore di Sanità (<https://www.iss.it/rapporti-covid-19/> )
- Pagina dedicata del Ministero del lavoro (<https://www.lavoro.gov.it/notizie/Documents/Protocollo-24-aprile-2020-condiviso-misure-di-contrasto%20Covid-19.pdf> )
- Pagina dedicata della Provincia di Brescia (<https://www.provincia.brescia.it/cittadino/bacheca/coronavirus> )
- Pagina dedicata di Regione Lombardia (<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/servizi-e-informazioni/cittadini/salute-e-prevenzione/Prevenzione-e-benessere/red-coronavirusnuoviaggiornamenti> )
- *Indicazioni ad interim per la prevenzione e gestione degli ambienti indoor in relazione alla trasmissione dell'infezione da virus SARS-CoV-2*. Versione del 23 marzo 2020 (Rapporto ISS COVID-19 n. 5/2020) ([https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+n.+5\\_2020+REV.pdf/2d27068f-6306-94ea-47e8-0539f0119b91?t=1588146889381](https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+n.+5_2020+REV.pdf/2d27068f-6306-94ea-47e8-0539f0119b91?t=1588146889381) )
- *Raccomandazioni ad interim sulla sanificazione di strutture non sanitarie nell'attuale emergenza Covid-19: superfici, ambienti interni e abbigliamento*. Versione del 15 maggio (Rapporto ISS COVID-19 n. 25/2020) ([https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+n.+25\\_2020.pdf/90decdd1-7c29-29e4-6663-b992e1773c98?t=1589836083759](https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+n.+25_2020.pdf/90decdd1-7c29-29e4-6663-b992e1773c98?t=1589836083759) )
- *Linee Guida per la gestione delle operazioni di sanificazione e disinfezione degli ambienti di Archivi e Biblioteche - Misure di contenimento per il rischio di contagio da Coronavirus (COVID-19)* (<http://www.saf-icpal.beniculturali.it/wp-content/uploads/2020/04/Linee-Guida.pdf>)
- *Ulteriori delucidazioni su linee guida ICPAL* (<http://www.saf-icpal.beniculturali.it/wp-content/uploads/2020/04/Ulteriori-Delucidazioni-su-linee-guida.pdf> )
- *Aggiornamento linee guida a seguito delle ultime indicazioni del Documento del Ministero della Salute Direzione Generale della Prevenzione Sanitaria 0017644-22/05/2020* ([http://www.saf-icpal.beniculturali.it/wp-content/uploads/2020/04/Aggiornamento-linee-guida\\_maggio-giugno-2020.pdf](http://www.saf-icpal.beniculturali.it/wp-content/uploads/2020/04/Aggiornamento-linee-guida_maggio-giugno-2020.pdf) )
- *Regione Lombardia: Covid-19: biblioteche e archivi: linee di indirizzi per la riapertura* (<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/servizi-e-informazioni/Enti-e-Operatori/cultura/Biblioteche-ed-archivi/covid-19-biblioteche-archivi-linee-indirizzo-riapertura/covid-19-biblioteche-archivi-linee-indirizzo-riapertura>)
- *Covid-19 e tutela della salute in biblioteca. Rassegna delle fonti e alcune raccomandazioni sul trattamento dei materiali e la gestione degli ambienti*, a cura di Vittorio Ponzani e Rosa Maiello (<https://www.aib.it/attivita/2020/80418-covid-19-e-tutela-della-salute-in-biblioteca/>)
- *Disegnare la fase due. Progettare la riapertura al pubblico delle biblioteche pubbliche a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB*. (<https://www.aib.it/attivita/2020/81918-disegnare-la-fase-due-progettare-la-riapertura-delle-biblioteche-pubbliche>)
- *Nuova risposta dell'ICPAL all'AIB sulle linee guida per archivi e biblioteche sul COVID-19* (<https://www.aib.it/attivita/2020/82473-nuova-risposta-icpal-aib-linee-guida-covid19/> )
- *Linee guida per la prevenzione e il controllo del COVID-19 nei luoghi di cultura* ([http://www.confcultura.it/pdf/Linee\\_Guida\\_Covid19.pdf](http://www.confcultura.it/pdf/Linee_Guida_Covid19.pdf) )
- *Dove eravamo rimasti. Un'ipotesi di lavoro per la riapertura delle biblioteche. Un contributo della Rete delle Reti a favore della crescita delle biblioteche pubbliche*.
- *Linee di indirizzo regionali per la riapertura delle attività economiche e produttive: aggiornamento 16 8. 2020* (<https://www.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/baeacdf-d5d9-413b-82fc-7b21e6c0348b/regione-lombardia-aggiornamenti-linee-guida-per-la-riapertura-delle-attivita-economiche-produttive-e-ricreative-16082020.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-baeacdf-d5d9-413b-82fc-7b21e6c0348b-nqL2C0r>)



# Questionario relativo al lockdown

Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC)

Luglio 2020

## 1 Premessa

All'inizio del maggio di quest'anno (2020), la Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC), nata dalla integrazione fra Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB) e Rete Bibliotecaria Cremonese (RBC, che ricomprende anche la biblioteca di Casalpusterlengo, provincia di Lodi), analogamente a quanto veniva fatto a livello nazionale (cosa che sarà meglio illustrata alla fine di questo documento), ha rapidamente organizzato un questionario online per capire in che modo le biblioteche della Rete affrontavano la pandemia da Covid-19 e le connesse difficoltà.

All'indagine, che si è conclusa il 14 maggio, hanno partecipato in tutto 151 biblioteche: più precisamente, delle 83 biblioteche vere e proprie aderenti a RBC hanno partecipato 63 (cioè il 75%), mentre delle 234 biblioteche aderenti a RBB hanno partecipato 88 (cioè il 37%): in totale, pertanto, ha partecipato il 48% delle biblioteche aderenti a una delle due reti. Se dunque l'iniziativa è stata più "sentita" dalle biblioteche di RBC, in ogni caso si tratta più in generale di un grado di partecipazione significativo, che, se da una parte testimonia l'interesse rivolto dalle biblioteche a un'indagine ritenuta utile e che forse le faceva sentire meno isolate in quelle drammatiche circostanze, dall'altra può fornire qualche orientamento generale sul senso e sul futuro più o meno prossimo dei servizi bibliotecari di RBBC.

Ecco perché al termine di questo documento, dopo l'Analisi dei dati che costituisce un'accurata relazione sui risultati ottenuti - presentati graficamente con istogrammi e torte percentuali nonché commentati rapidamente ma puntualmente -, si trovano delle "Osservazioni conclusive", con le quali, in riferimento ai servizi bibliotecari della Rete, si è cercato di trarre qualche conclusione dal profilo più teorico e complessivo - naturalmente, solo per quanto possibile e per quel che vale. Buona lettura.

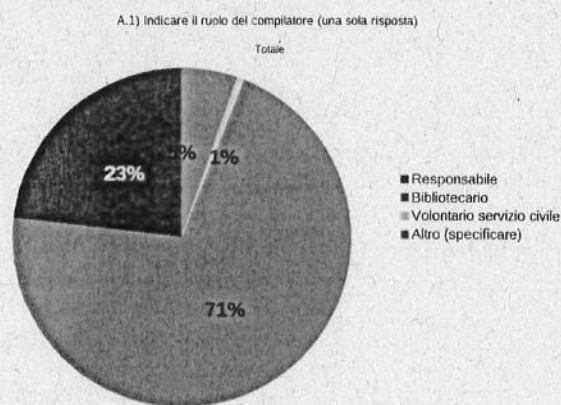
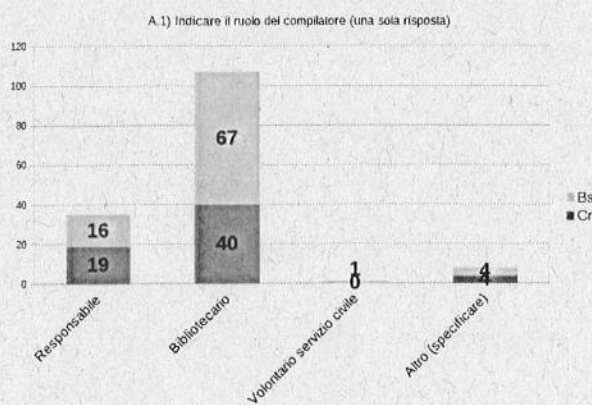
## 2 Analisi dei dati

### SEZIONE A - DESCRIZIONE DEI RISPONDENTI E DELLA BIBLIOTECA

La maggior parte dei compilatori è costituita da bibliotecari (oltre il 70%). Nel cremonese sono relativamente più numerosi i responsabili, circa il 30%. In un caso, il questionario è stato compilato dall'Assessore comunale alla Cultura. In altri casi sporadici, si è trattato di precari, fuori ruolo o insegnanti.

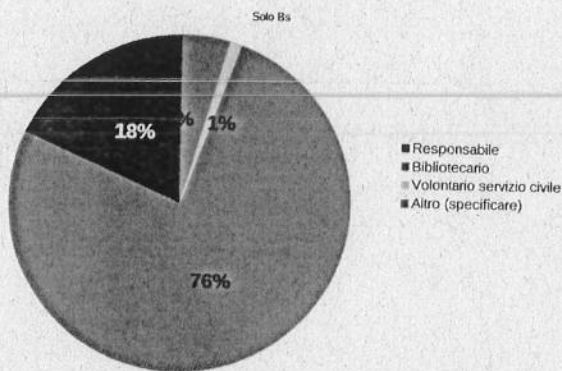
Circa metà dei compilatori sono dipendenti comunali. Tuttavia, è molto forte anche la presenza di dipendenti di cooperative, e nella rete bresciana in termini ancora più evidenti (44%) di quanto non accada in quella cremonese (33%).

La quasi totalità delle strutture sono biblioteche comunali di pubblica lettura.

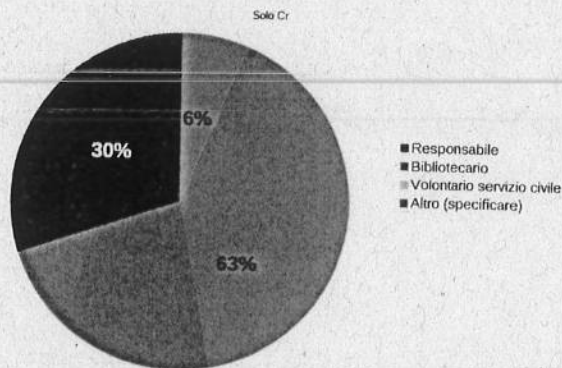




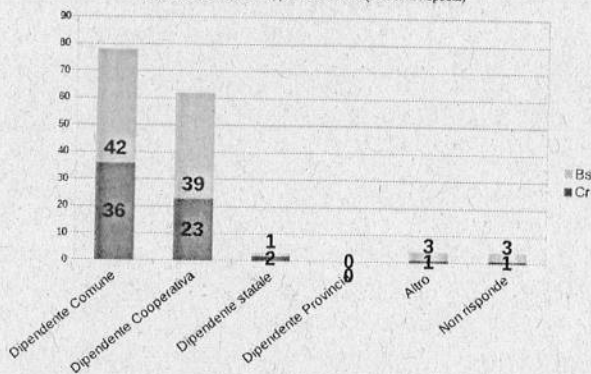
A.1) Indicare il ruolo del compilatore (una sola risposta)



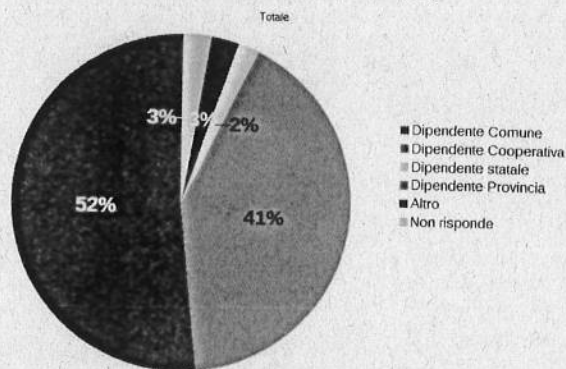
A.1) Indicare il ruolo del compilatore (una sola risposta)



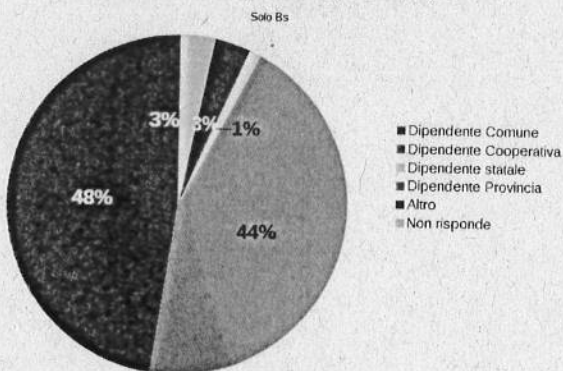
A.2) Indicare il tipo di rapporto lavorativo (una sola risposta)



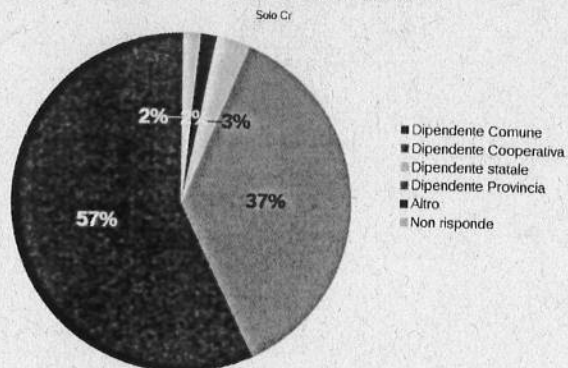
A.2) Indicare il tipo di rapporto lavorativo (una sola risposta)



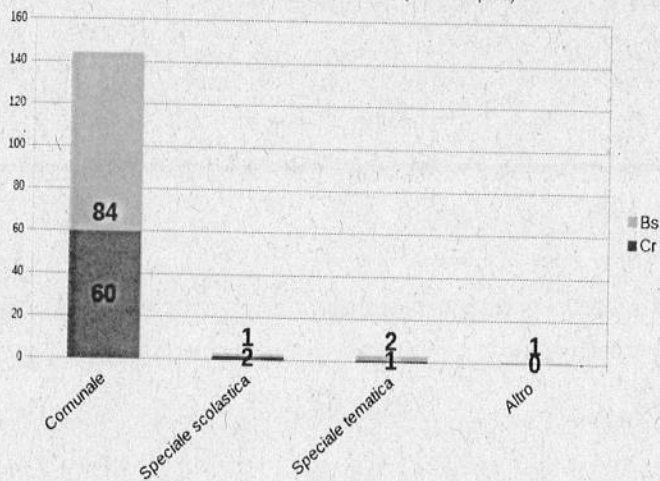
A.2) Indicare il tipo di rapporto lavorativo (una sola risposta)



A.2) Indicare il tipo di rapporto lavorativo (una sola risposta)



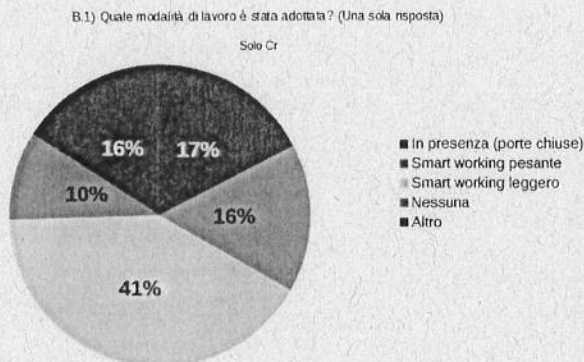
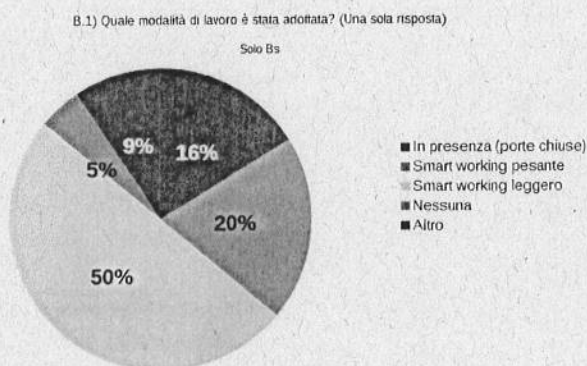
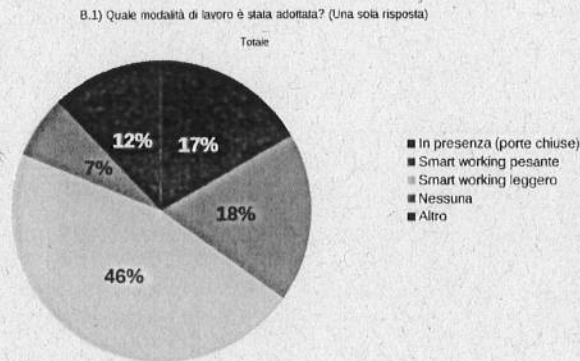
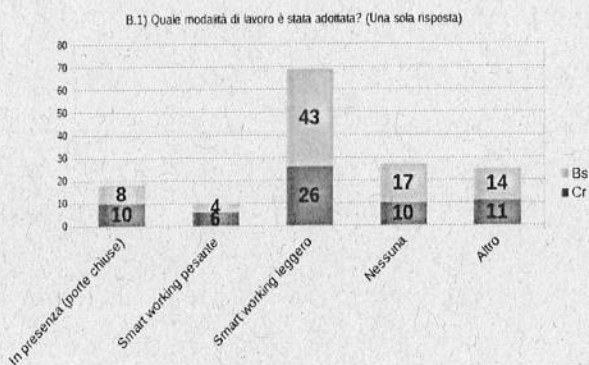
A.3) Indicare la tipologia della biblioteca (una sola risposta)



## SEZIONE B - MODALITÀ DI LAVORO

### B1 MODALITÀ

Quasi metà delle biblioteche ha dovuto lavorare in smart working leggero<sup>1</sup>. Circa il 7% ha operato in smart working pesante<sup>2</sup>, con una prevalenza delle cremonesi (10%) rispetto alle bresciane (5%). Circa il 12% ha operato in presenza e a porte chiuse, anche qui con prevalenza delle cremonesi. Il 17% ha operato con formule miste, alternando soprattutto lavoro a porte chiuse, smart working e chiusure di vario tipo (anche per lavori). Dunque l'82% è riuscito a mantenere almeno una parte dei servizi e delle attività di back office, pur nella diversità delle situazioni specifiche. Il 18% è rimasto completamente chiuso con una leggera prevalenza delle bresciane (20%) sulle cremonesi (16%).



<sup>1</sup>La qualificazione "leggero" sta a indicare che gli operatori hanno dovuto utilizzare mezzi propri, sia per quanto riguarda il pc che la connessione Internet.

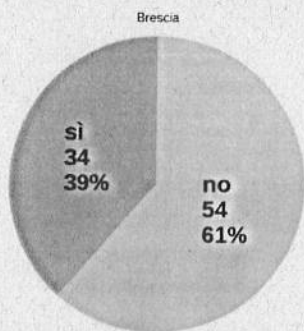
<sup>2</sup>La qualificazione "pesante" sta a indicare che gli operatori hanno operato con attrezzature e collegamenti forniti dal datore di lavoro.



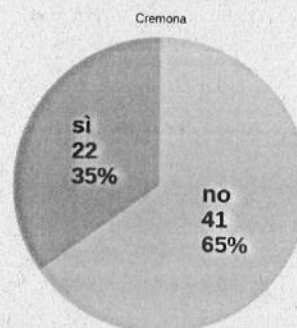
## B2 LAVORO IN STAFF

Circa il 35% delle biblioteche ha lavorato in staff. Rilevante la percentuale di chi, al contrario, ha dovuto operare in solitario. Potrebbe essere interessante verificare se e in quale misura si tratta di biblioteche gestite da un solo operatore (indicazione che dal questionario non emerge).

B.2) E' stato possibile operare in staff? (Una sola risposta)



B.2) E' stato possibile operare in staff? (Una sola risposta)



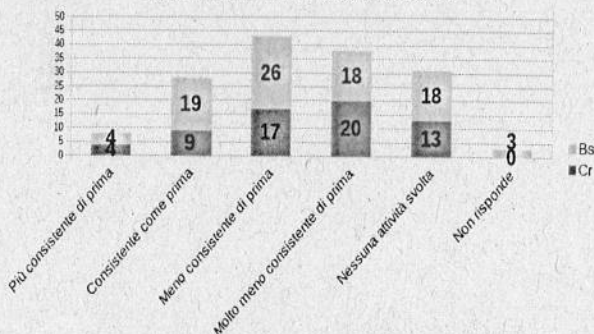
## B3 QUANTITÀ LAVORO SVOLTO

Naturalmente, in generale si è verificato un parziale collasso delle attività svolte.

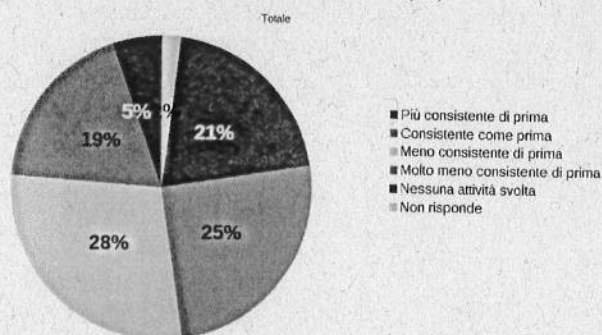
In particolare, la riduzione del lavoro è stata registrata dal 53% per cento delle biblioteche, e soprattutto dalle biblioteche cremonesi (59%) rispetto alle bresciane (50%). (Ma il 21% circa dichiara di non avere svolto alcun tipo di attività.)

Le stesse proporzioni si registrano sia rispetto al grado di diminuzione - molto più rilevante per le biblioteche cremonesi -, sia per chi, al contrario, ha dichiarato di aver avuto un'attività consistente tanto quanto prima del lockdown - mediamente, si è trattato del 19% delle biblioteche, con una prevalenza delle bresciane (22%) rispetto alle cremonesi (14%).

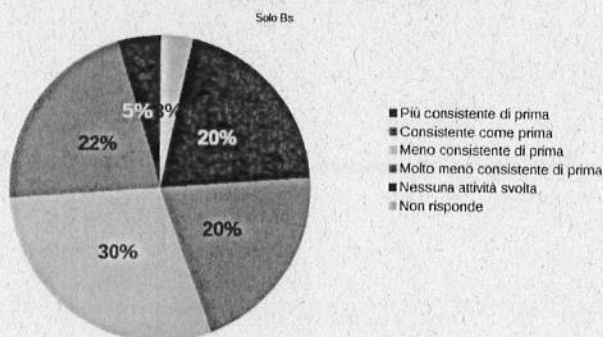
B.3) Valuta quantitativamente l'attività svolta (una sola risposta)



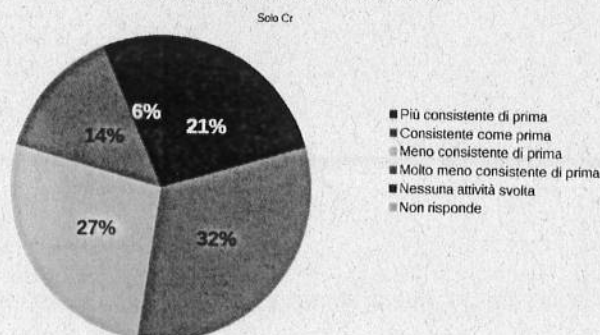
B.3) Valuta quantitativamente l'attività svolta (una sola risposta)



B.3) Valuta quantitativamente l'attività svolta (una sola risposta)



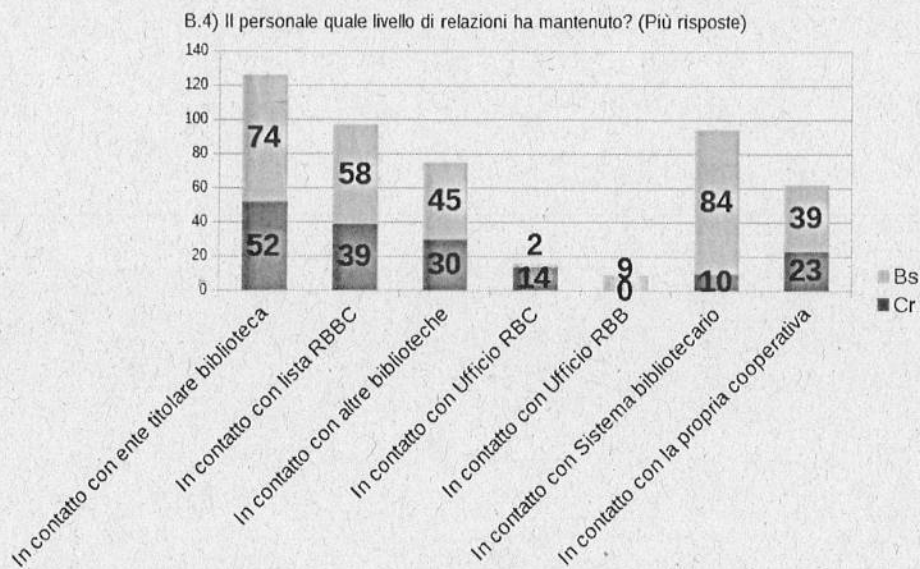
B.3) Valuta quantitativamente l'attività svolta (una sola risposta)



## B4 LIVELLO DELLE RELAZIONI

Le biblioteche hanno mantenuto in gran parte il sistema di relazioni consueto, ma con diversi gradi di intensità: in ordine decrescente, con l'ente titolare della biblioteca, con i colleghi grazie alla mailing list comune, con il proprio sistema bibliotecario, con le altre biblioteche, e con la propria cooperativa.

Come è normale che sia, vista l'organizzazione a livelli della RBBC, le relazioni con uffici centrali delle due reti sono limitati, perchè i rapporti con questi uffici (rimasti sempre attivi e presenti nel supportare le attività delle biblioteche), sono mediati dai sistemi bibliotecari, dalle cooperative e dalle comunicazioni della lista RBBC.

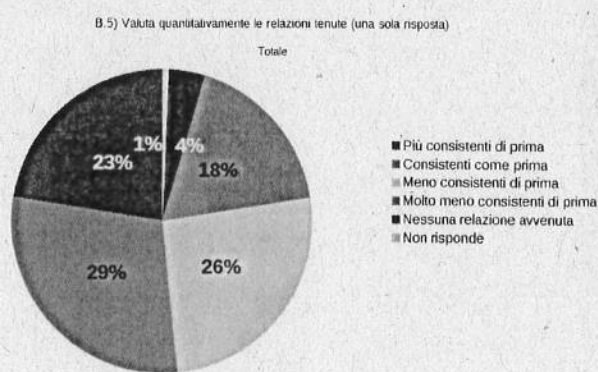
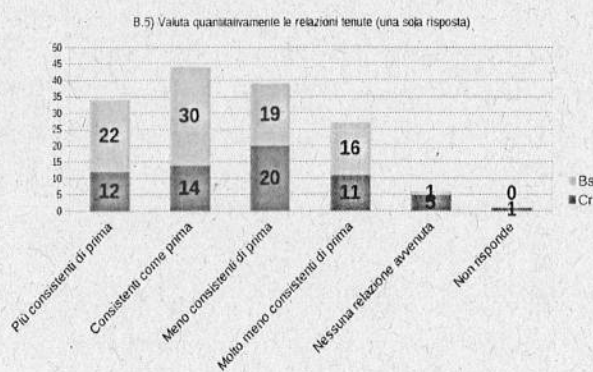


## B5 QUANTITÀ RELAZIONI TENUTE

La quantità di relazioni intercorse è in linea con la quantità del lavoro svolto.

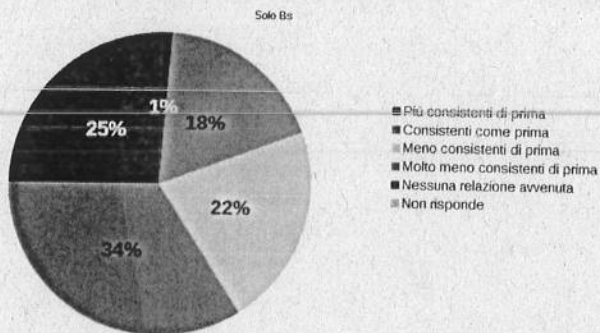
Le relazioni sono rimaste consistenti come prima o addirittura aumentate per il 52% delle biblioteche.

Ma questo vale soprattutto per le bresciane (59%) rispetto alle cremonesi (41%), nel cui ambito si segnala anche un 8% di biblioteche che dichiara di non aver avuto alcuna relazione.

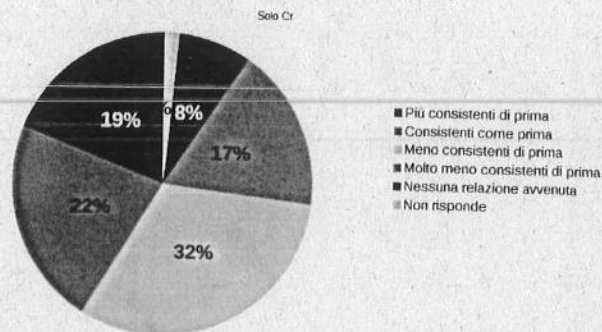




B.5) Valuta quantitativamente le relazioni tenute (una sola risposta)



B.5) Valuta quantitativamente le relazioni tenute (una sola risposta)



## SEZIONE C - SERVIZI EROGATI

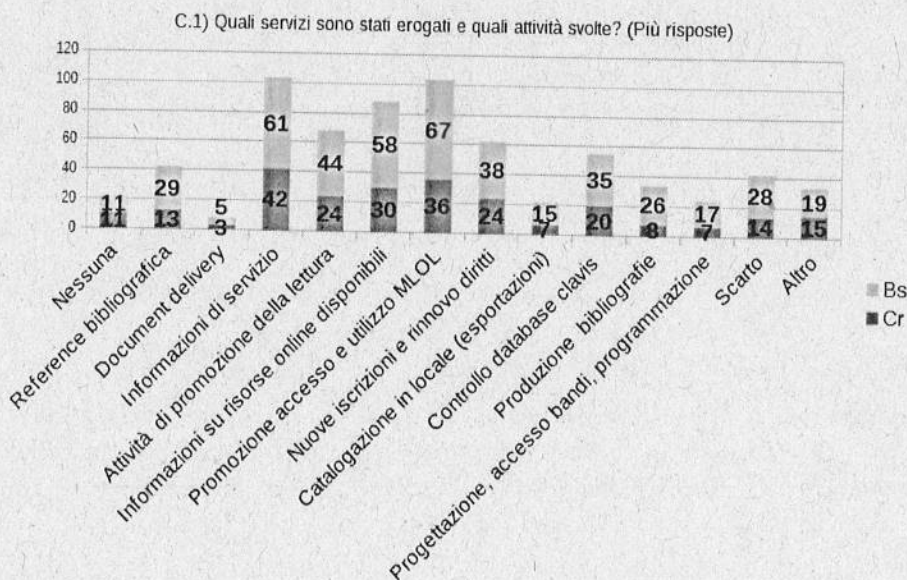
### C1 QUALI SERVIZI

Numerose le attività realizzate e i servizi erogati, nonostante la chiusura fisica delle sedi.

In ordine decrescente, gli operatori sono stati maggiormente impegnati nella erogazione di informazioni relative ai servizi e alle risorse disponibili online (e in particolare, alla Biblioteca digitale – MLOL, come era del tutto lecito attendersi),<sup>3</sup> ma anche nella realizzazione di iniziative di promozione della lettura, nella raccolta di nuove iscrizioni o nel rinnovo di diritti a favore degli utenti.

Significative molte altre attività quali scarto, pulizia della banca dati, reference bibliografico, progettazioni e bandi, attività gestionali di varia natura (etichettatura dei documenti, spostamenti etc.).

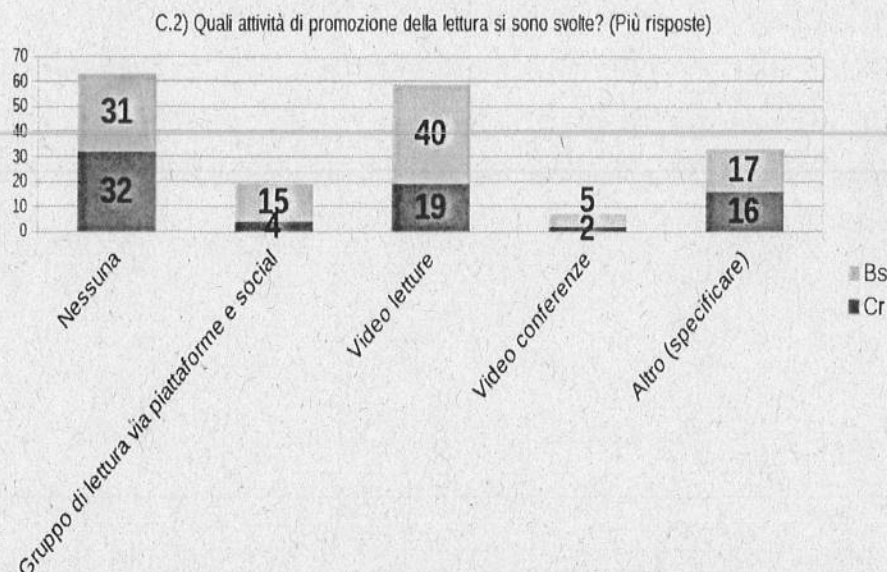
Solo il 15% circa (cioè 22 rispondenti in tutto) dichiara di non aver svolto attività.



### C2 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE

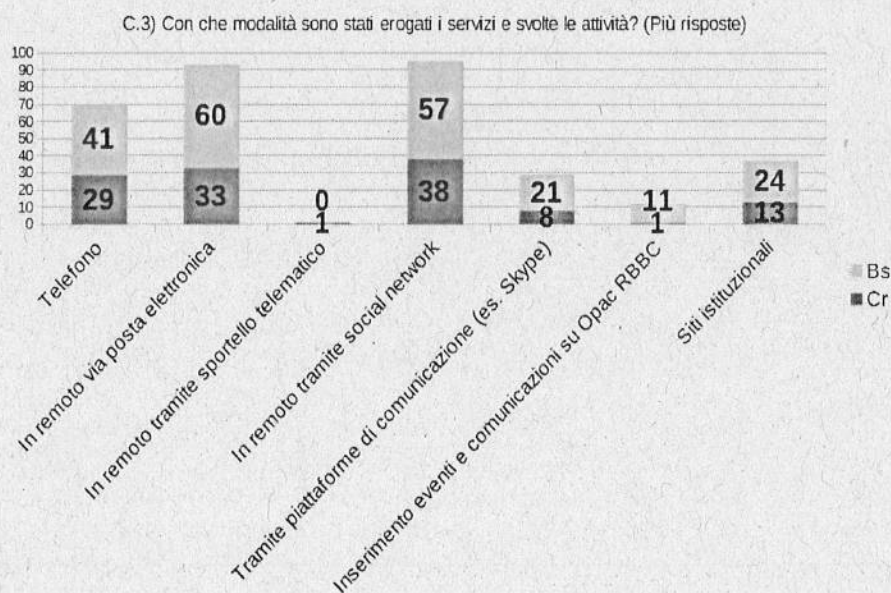
Malgrado le difficoltà (e in effetti, 63 rispondenti, cioè quasi il 42% del totale, dichiara di non aver svolto nessuna attività di questo genere), non sono mancate iniziative in tal senso: fra le attività di promozione della lettura sono nettamente prevalse le video-letture, organizzate anche con la presenza di attori. Sono stati prodotti tutorial e attivati video-gruppi di lettura, conferenze, e perfino incontri con classi scolastiche<sup>3</sup>.

<sup>3</sup>Naturalmente, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza.



### C3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

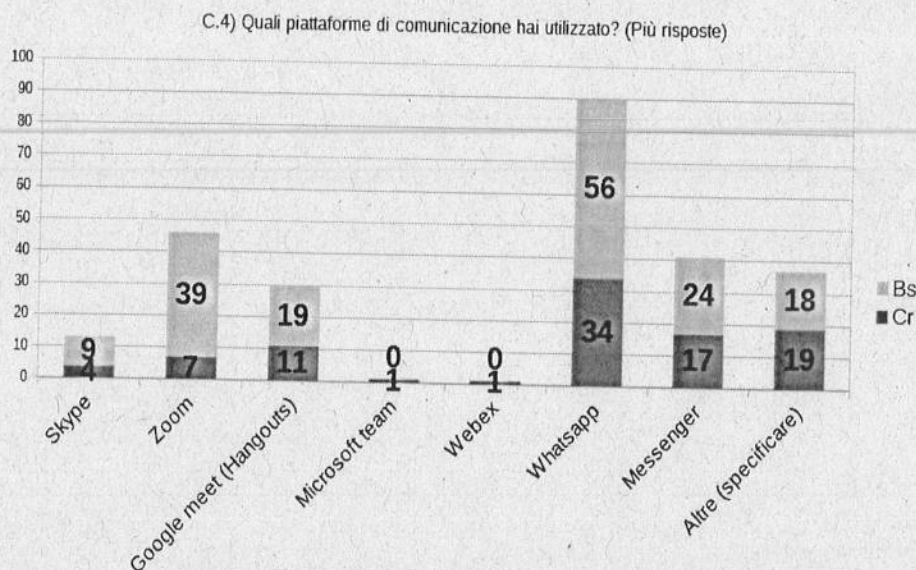
La parte del leone, la fanno social network e posta elettronica (circa il 63% dei rispondenti). Tuttavia, molto utilizzato anche il telefono (sic!), mentre solo il 19% ha utilizzato piattaforme di comunicazione per le attività esterne (Skype, etc.).



### C4 PIATTAFORME UTILIZZATE

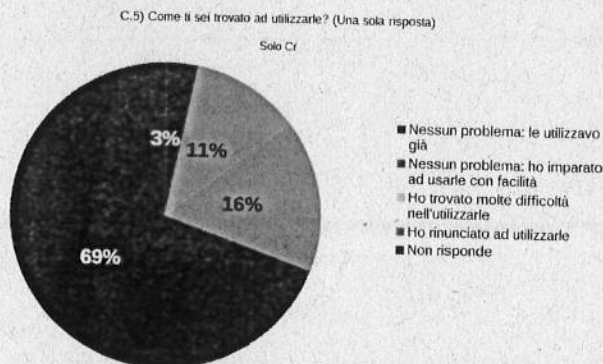
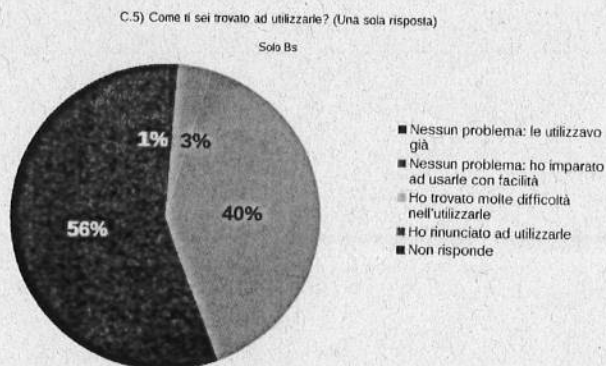
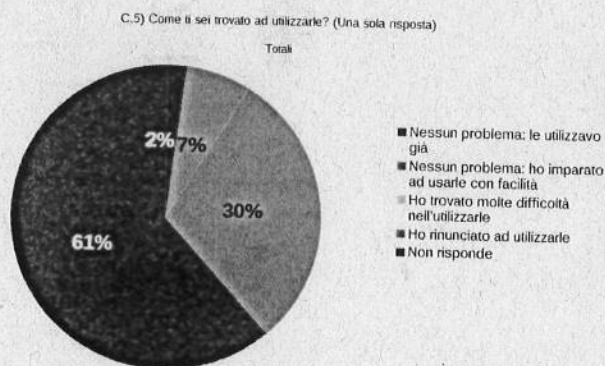
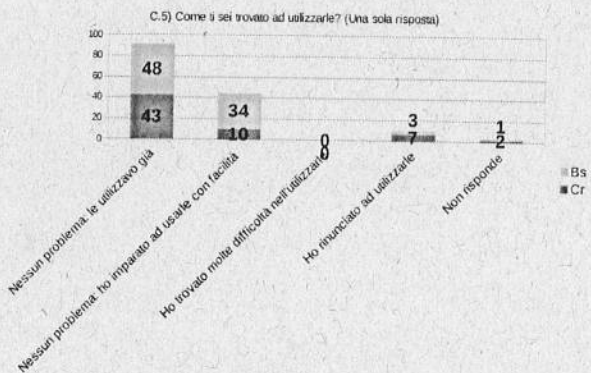
Whastapp domina più o meno incontrastato; seguono infatti, ma distanziati, Zoom, Messenger, Google Meet, Skype. Quasi sconosciute le professionali Microsoft Team e Webex. Mentre, fra le altre piattaforme indicate dai rispondenti, emergono GoToMeeting e Jitsi Meet.





### C5 COME CI SI È TROVATI AD UTILIZZARE LE PIATTAFORME

Il 61% usava già le piattaforme e non ha avuto difficoltà. Incoraggiante e significativo il fatto che il 30%, pur non avendole usate in precedenza, abbia imparato senza problemi, soprattutto nel caso degli operatori bresciani. Più rinunciataria una piccola quota di cremonesi.



## C6 UTILIZZO WEB E CANALI SOCIAL

A livello di social, il più usato è Facebook, come dichiarato dal 72% dei compilatori.

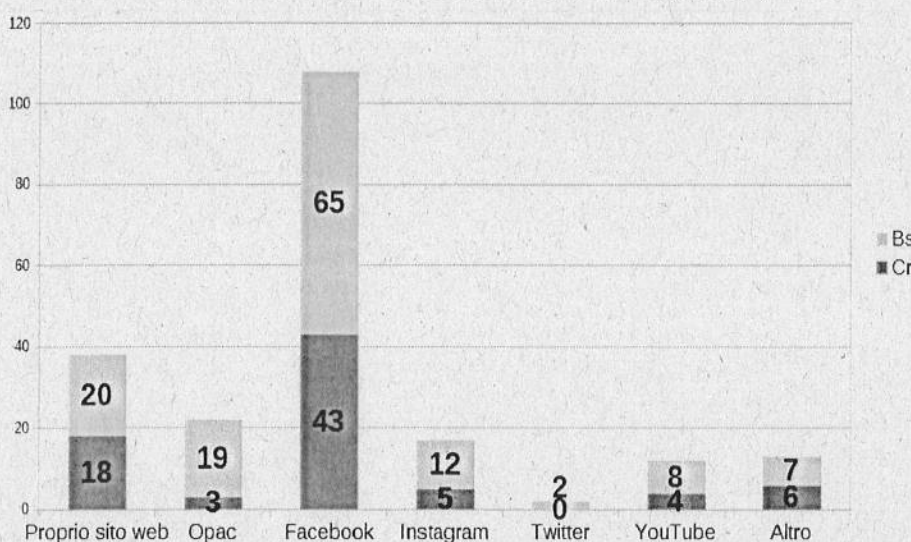
Il 25% ha utilizzato il proprio sito istituzionale o l'OPAC (15%).

Pochissimi hanno usato Instagram (11%), Twitter (1%), e Youtube (8%).

Ci si attendeva dalla compilazione del campo "Altri" la segnalazione di ulteriori social network; ma i 13 rispondenti che hanno compilato questa risposta hanno ribadito social network già menzionati, oppure hanno specificato l'utilizzo della posta elettronica. In un caso, invece, è stato segnalato Telegram.

Nel complesso, queste risposte sembrerebbero fornire due informazioni: la prima, è che le competenze e le abitudini di alcuni bibliotecari sono un prezioso e provvidenziale bagaglio tecnico, che nelle drammatiche circostanze del lockdown hanno potuto essere ancor meglio sfruttate; la seconda è che, tuttavia, i social network e i canali utilizzati indicano, rispetto alle abitudini degli utenti più giovani, un relativo scollamento da parte degli operatori di biblioteca, i quali tendono a frequentare social network (Facebook) più in linea con la propria età anagrafica.

C.6) Hai utilizzato il web e/o canali social per comunicare servizi? (Più risposte)

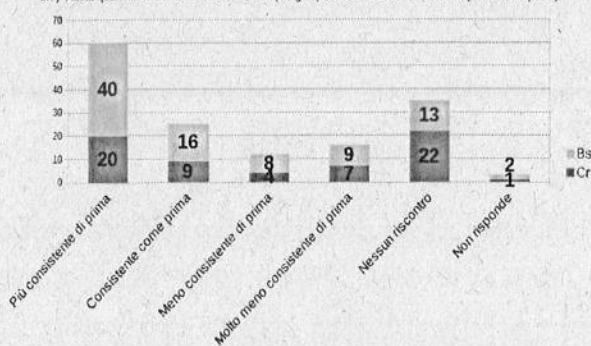


## C7 VALUTAZIONE INSIGHTS RACCOLTI TRAMITE WEB E CANALI SOCIAL

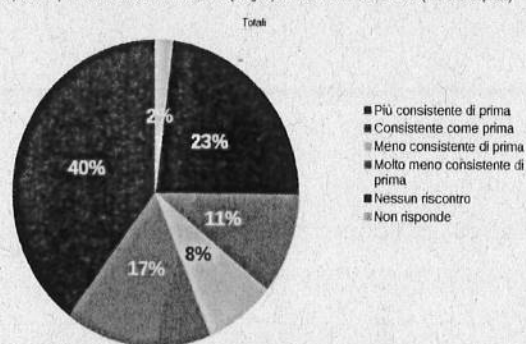
Riguardo alla misurazione dei dati di fruizione (cosiddetti "insights"), il 23% delle biblioteche non dispone di alcun tipo di riscontro: in tal senso, la percentuale è molto più rilevante per le biblioteche cremonesi (più del doppio di quelle bresciane).

La quota più rilevante, il 40%, ha segnalato un incremento dei dati. Il 17% non ha notato differenze. Il 19% ha registrato un calo più o meno consistente.

C.7) Valuta quantitativamente i dati di fruizione (insights) raccolti tramite social e web (una sola risposta)

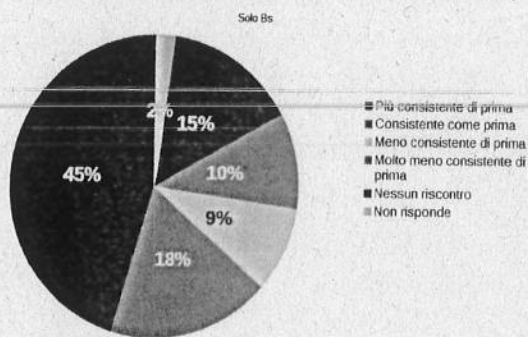


C.7) Valuta quantitativamente i dati di fruizione (insights) raccolti tramite social e web (una sola risposta)

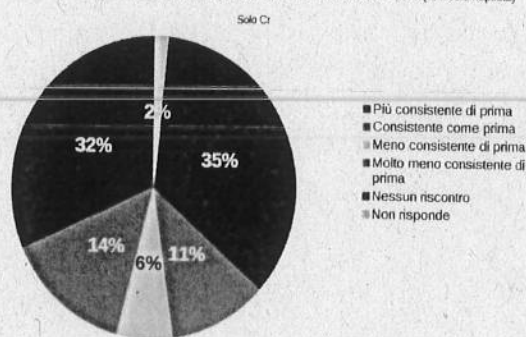




C.7) Valuta quantitativamente i dati di fruizione (insights) raccolti tramite social e web (una sola risposta)



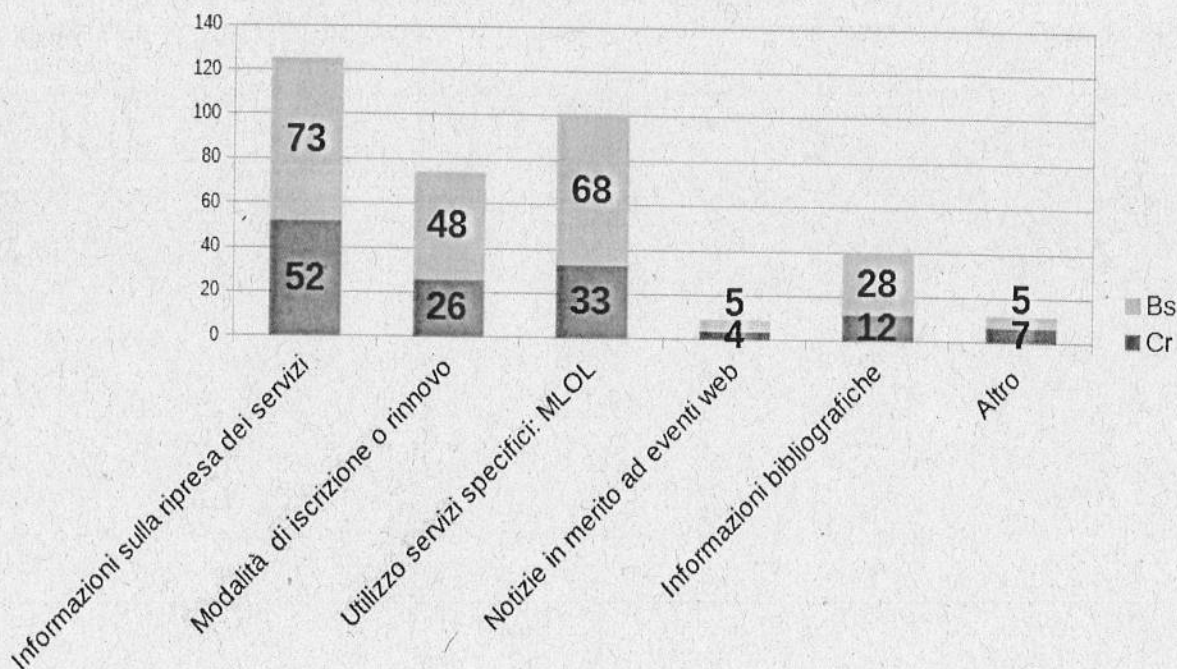
C.7) Valuta quantitativamente i dati di fruizione (insights) raccolti tramite social e web (una sola risposta)



### C8 RICHIESTE RICEVUTE

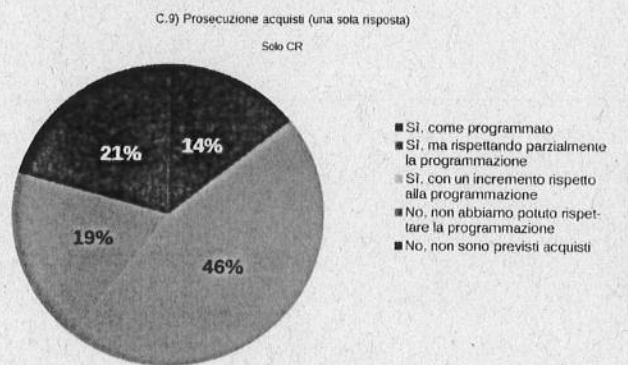
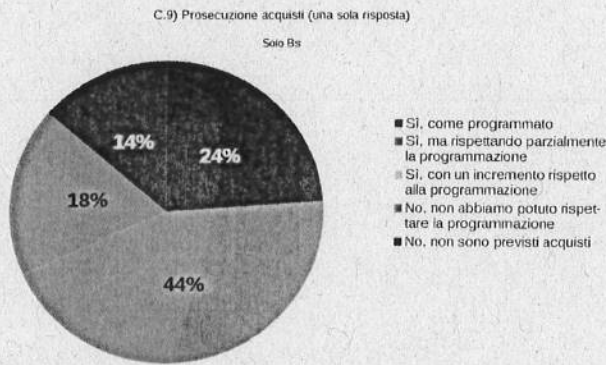
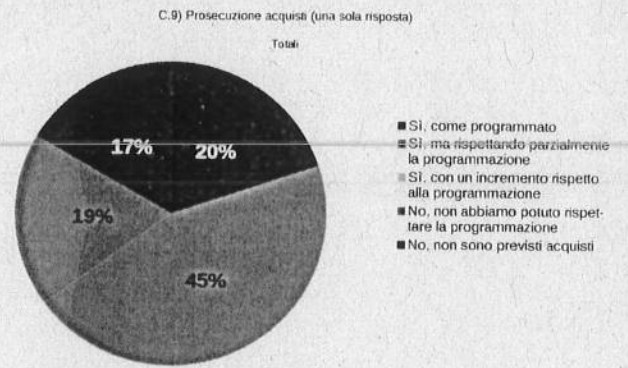
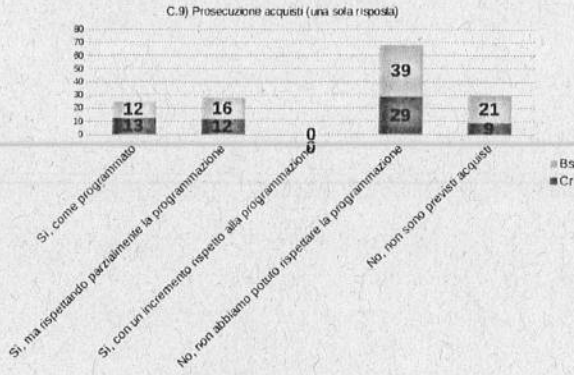
Il tipo di richieste e sollecitazioni ricevute dagli utenti contribuiscono a rappresentare più chiaramente la situazione in corso. E infatti, non a caso la grande maggioranza delle biblioteche ha ricevuto richieste di informazione relative o alla ripresa dei servizi in generale, oppure a uno dei pochi servizi rimasti pienamente attivi durante il lockdown, ovvero la Biblioteca digitale – MLOL. Anche le numerose richieste di iscrizione o di rinnovo dell’iscrizione sono da mettersi in relazione per lo più al desiderio di accedere alle risorse digitali messe a disposizione da MLOL (in particolare, ebook e giornali online). I servizi digitali sono stati richiesti soprattutto alle biblioteche bresciane. Significativo anche il numero di richieste di informazioni bibliografiche.

C.8) Quali tipologie di richieste hai ricevuto dagli utenti? (Più risposte)



### C9 PROSECUZIONE ACQUISTI

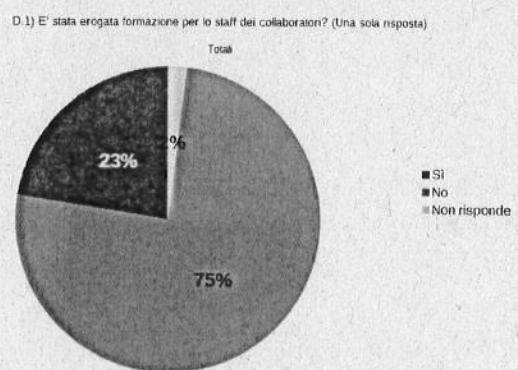
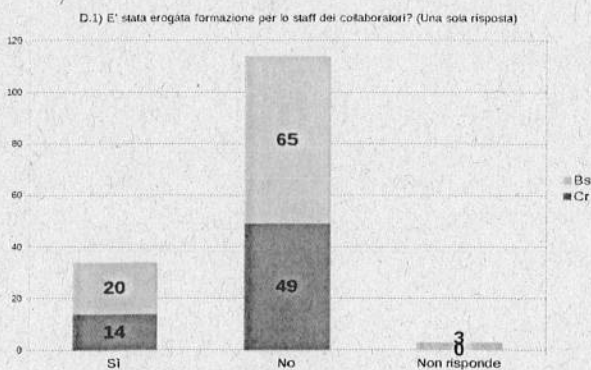
Il 45% delle biblioteche non ha potuto proseguire la programmazione degli acquisti. Il 17% è riuscito a rispettarla come previsto e il 19% parzialmente. Nessuno è riuscito a incrementarla. Colpisce la presenza di un 20% di biblioteche in cui non sono previsti acquisti. In percentuale, nel complesso, sono rimaste maggiormente bloccate le biblioteche cremonesi.



## SEZIONE D - AGGIORNAMENTO

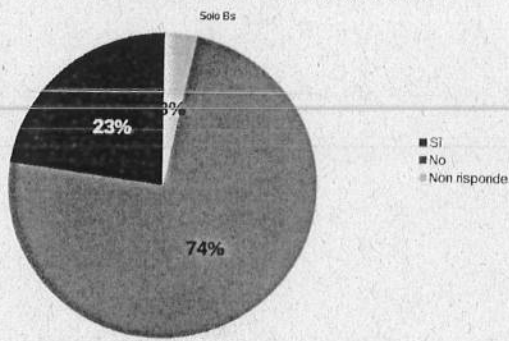
### D1 FORMAZIONE PER LO STAFF DEI COLLABORATORI

Il lockdown non ha rappresentato un'occasione riguardo alla formazione: solo il 23% ha svolto questo tipo di attività, mentre il 75% non ha avuto questa possibilità. Il dato è sostanzialmente omogeneo in entrambe le reti (bresciana e cremonese).

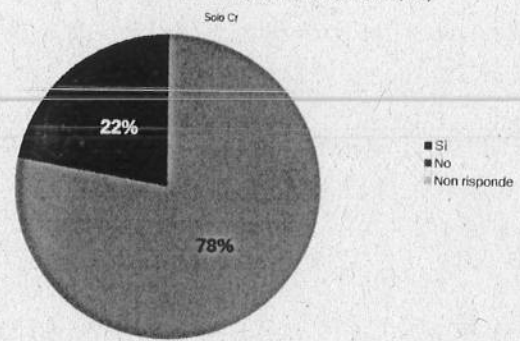




D.1) E' stata erogata formazione per lo staff dei collaboratori? (Una sola risposta)



D.1) E' stata erogata formazione per lo staff dei collaboratori? (Una sola risposta)



## D2 FORMAZIONE IN PROPRIO

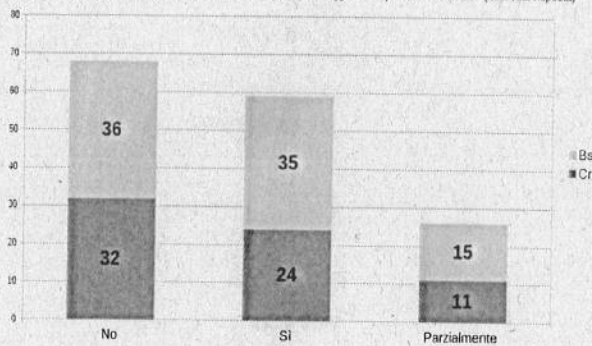
Nel 45% delle biblioteche, i bibliotecari non si sono comunque aggiornati in autonomia, al contrario di un altro 39% che ha proceduto in proprio.

Un 17% ha avuto la possibilità sia di ricevere formazione che di aggiornarsi per contro proprio.

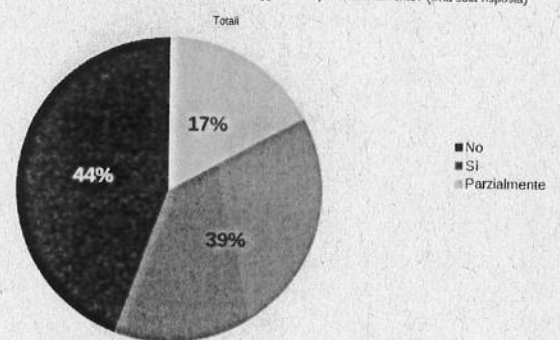
Si può quindi valorizzare l'atteggiamento di circa il 56% dei bibliotecari che ha cercato in autonomia occasioni di aggiornamento.

I bibliotecari bresciani sono stati più intraprendenti (41% rispetto a 36%).

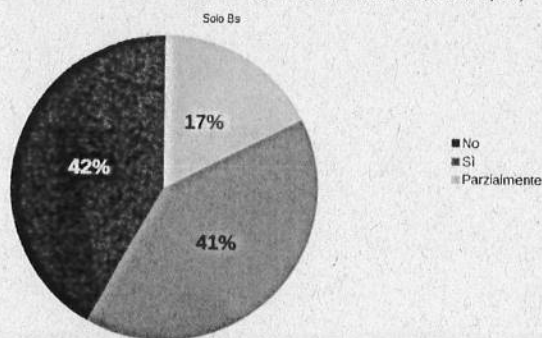
D.2) I componenti dello staff hanno provveduto in proprio ad aggiornarsi professionalmente? (Una sola risposta)



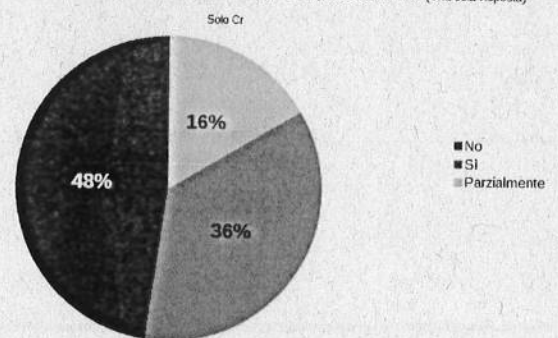
D.2) I componenti dello staff hanno provveduto in proprio ad aggiornarsi professionalmente? (Una sola risposta)



D.2) I componenti dello staff hanno provveduto in proprio ad aggiornarsi professionalmente? (Una sola risposta)

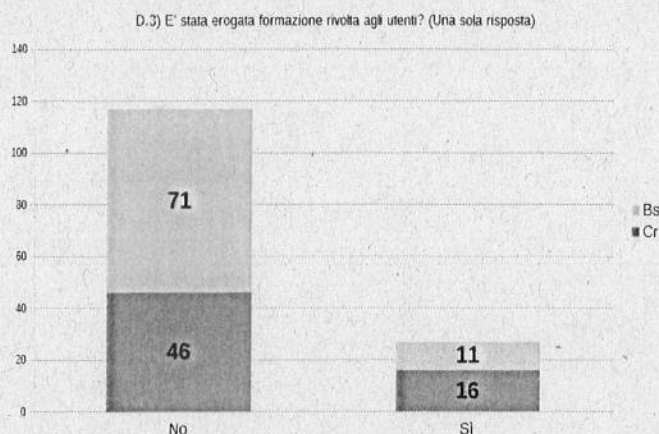


D.2) I componenti dello staff hanno provveduto in proprio ad aggiornarsi professionalmente? (Una sola risposta)

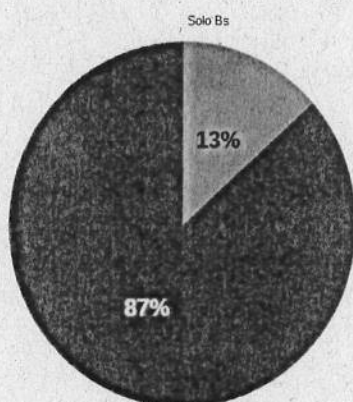


## D3 FORMAZIONE PER GLI UTENTI

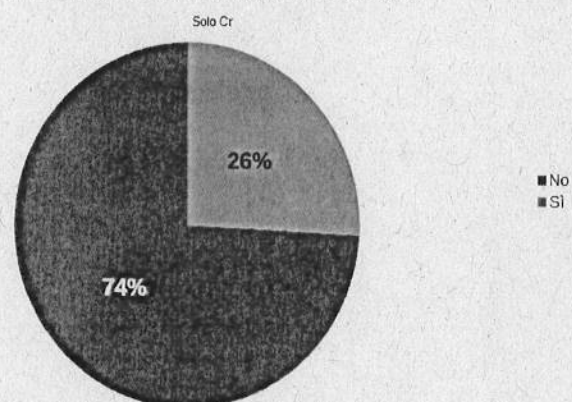
La stragrande maggioranza delle biblioteche non ha erogato formazione verso gli utenti (81%).  
Le iniziative di questo tipo sono state svolte soprattutto dalle biblioteche cremonesi.



D.3) E' stata erogata formazione rivolta agli utenti? (Una sola risposta)



D.3) E' stata erogata formazione rivolta agli utenti? (Una sola risposta)



## SEZIONE E - CRITICITÀ E OPPORTUNITÀ

### E1 LE MAGGIORI CRITICITÀ INCONTRATE

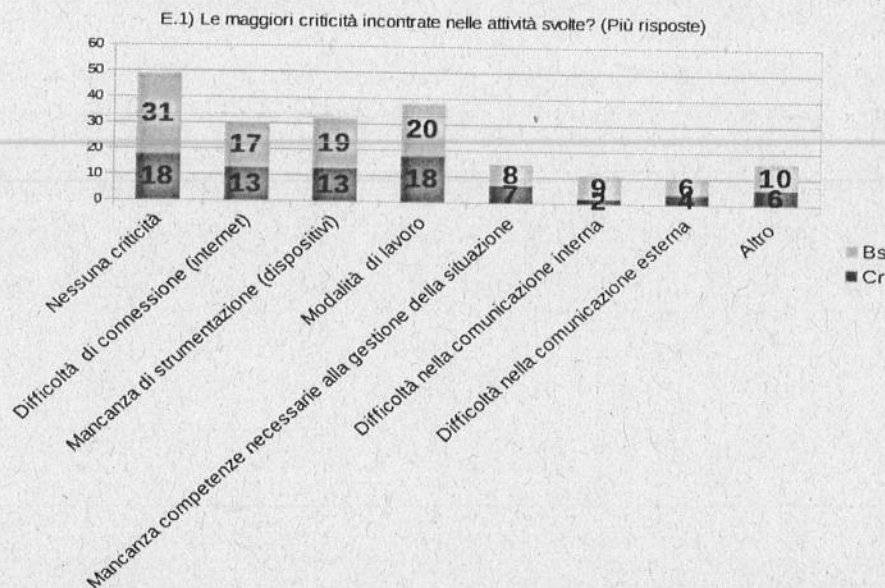
Nonostante la situazione, il 32% dei compilatori, soprattutto bresciani, non ha rilevato criticità.

Se riscontrate, tali criticità si sono presentate sotto molti rispetti: in ordine decrescente, riguardo alle modalità di lavoro (soprattutto nella rete cremonese), alla mancanza di strumentazione adeguata e alle difficoltà di connessione.

Il 10% si è sentito in deficit di competenze. Il 6% ha avuto problemi di comunicazione interna o esterna.

Il campo "altre" ha fornito ulteriori indicazioni. C'è chi ha lamentato le difficoltà derivanti dal non poter lavorare sui libri, o dall'impossibilità di accedere alla posta elettronica della propria postazione. C'è chi ritiene che il lavoro sui social non sia di competenza del bibliotecario. Si lamentano anche le troppe ore trascorse davanti ai terminali e il mancato riconoscimento delle ore dedicate allo smart working.





## E2 QUALI OPPORTUNITÀ

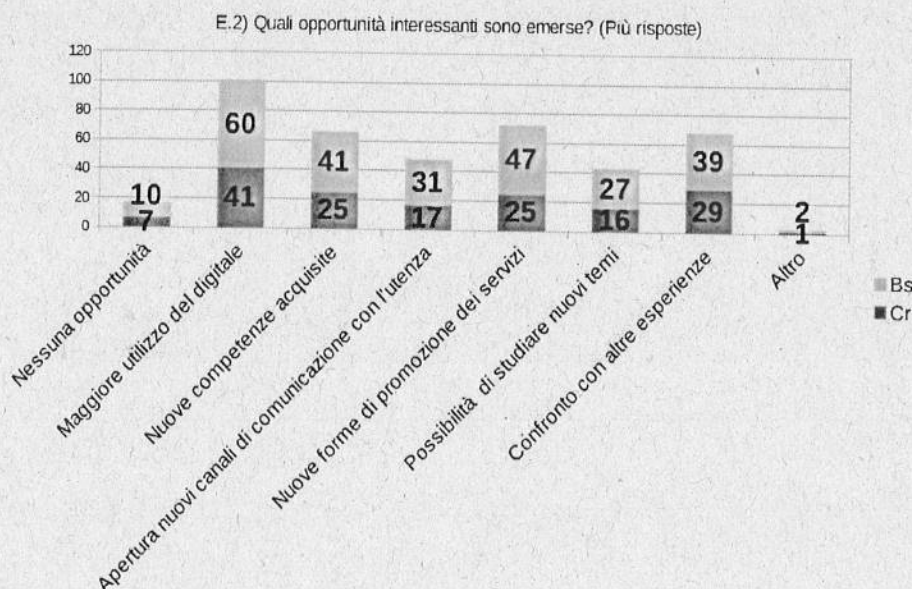
Lo spostamento parziale delle attività in ambito digitale ha comportato diverse opportunità segnalate nelle risposte, come dichiara il 67%.

Il 48% riconosce nuove forme di promozione dei servizi e il 44% l'acquisizione di nuove competenze, aprendo nuovi canali di comunicazione con gli utenti (32%).

Il 45% ha potuto confrontarsi con altre esperienze e il 38% studiare nuovi temi.

Un 11% non ha rilevato alcuna opportunità

Tra i pochi che hanno compilato il campo "altre", c'è chi ha apprezzato la possibilità di recuperare attività di back office di solito trascurate.



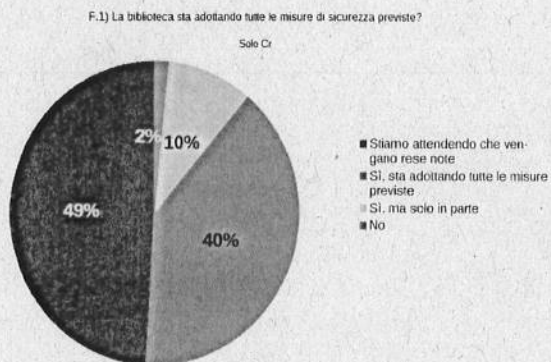
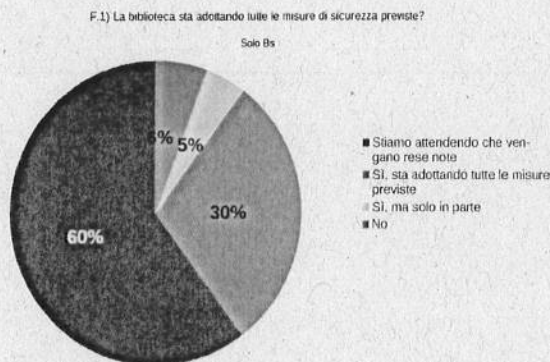
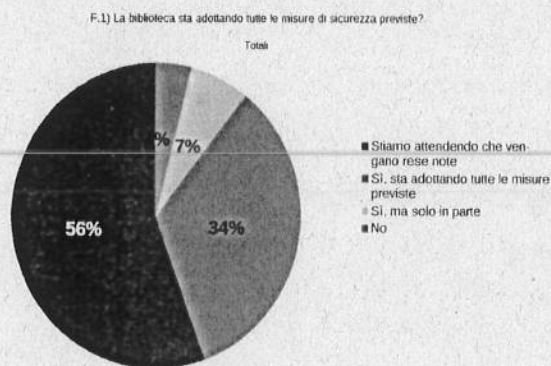
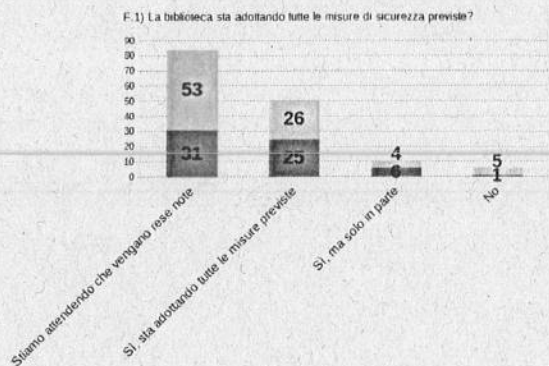
## SEZIONE F - RIPRESA DEI SERVIZI

### F1 ADOZIONE MISURE PREVISTE

Nel momento in cui il questionario è stato somministrato, il 56% delle biblioteche ancora attendeva di conoscere le linee guida per la riapertura. Tuttavia il 34%, probabilmente al corrente del dibattito in corso, stava già provvedendo ad adottare le opportune misure.

A questi si aggiungeva un 7% con un'adozione parziale delle misure necessarie.

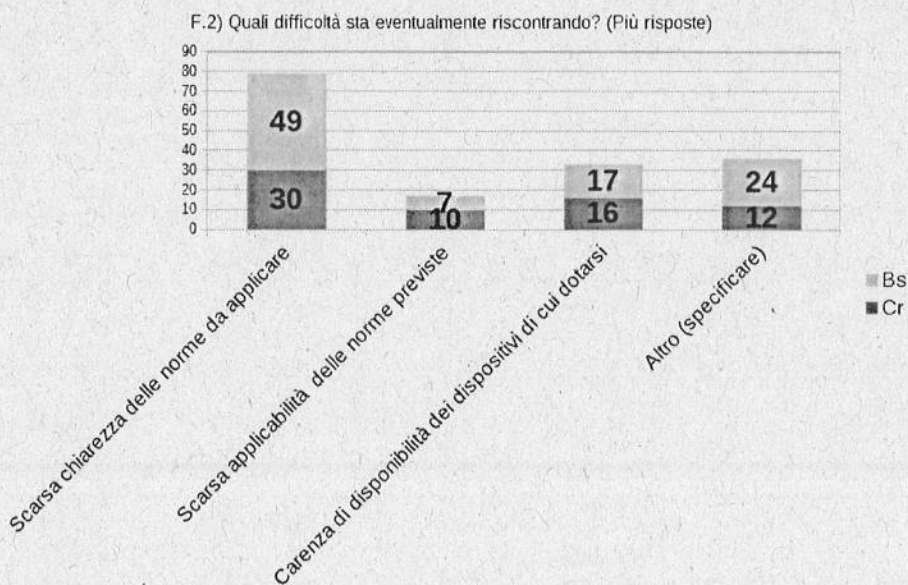
In questo caso sono state soprattutto le cremonesi ad attivarsi.



## F2 DIFFICOLTÀ RISCONTRATE

La gran parte ha lamentato una scarsa chiarezza delle disposizioni in arrivo: molti hanno lamentato anche la carenza di dispositivi di protezione e/o la scarsa applicabilità delle norme previste.

Il campo "Altro" è stato compilato da un significativo 24% che ha denunciato carenza di comunicazioni da parte del proprio Comune (ben 11), responsabile in quanto datore di lavoro, nonché preoccupazioni sulla quarantena dei libri. In alcuni casi è emersa anche la preoccupazione che i propri locali, per accesso o conformazione strutturale, non potessero essere più idonei alla luce delle norme in arrivo.



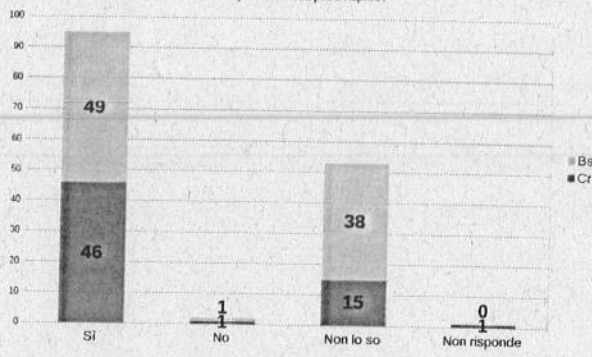
## F3 CHI PUÒ RIAPRIRE

Il 63% era sicuro di riaprire, soprattutto le cremonesi (73% contro 56%).

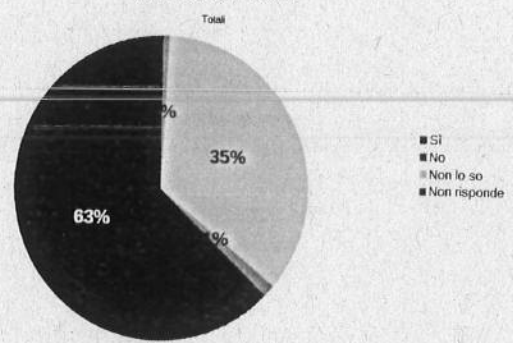
Il 35% non era invece sicuro della riapertura, incertezza espressa soprattutto dalle bresciane.



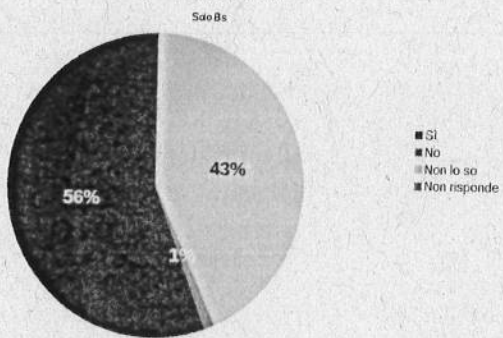
F.3) La biblioteca potrà riaprire?



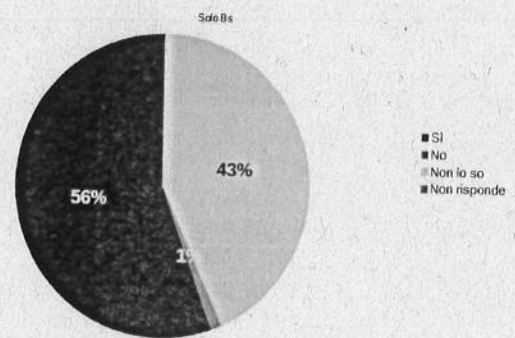
F.3) La biblioteca potrà riaprire?



F.3) La biblioteca potrà riaprire?



F.3) La biblioteca potrà riaprire?



### 3 Osservazioni conclusive

A conclusione di questo percorso, vorremmo brevemente attirare l'attenzione su un paio di circostanze che ci sembrano particolarmente significative, lasciando come è ovvio a ciascun lettore di valutare la pertinenza delle nostre conclusioni e soprattutto di trarre le proprie, che forse in questo momento sfuggono alla nostra capacità di lettura.

In primo luogo, tuttavia, una premessa di metodo. Nel prosieguo, a differenza di quanto è stato fatto occasionalmente nel corso della precedente Analisi dei dati, tralascieremo consapevolmente le differenze che emergono con una certa chiarezza fra i due territori, quello bresciano da una parte e quello cremonese dall'altra: per quanto queste differenze siano evidenti, infatti, oltre a non sembrarci tali da configurare una vera divaricazione fra le due realtà, un loro attento esame sfugge sicuramente agli scopi limitati del presente documento, e potrebbe semmai essere oggetto di successivi approfondimenti, condotti in forme più sistematiche e meno dettate dall'urgenza. (Fra l'altro, ricordiamo che, come sottolineato nella Premessa, il grado di partecipazione delle biblioteche bresciane è stato decisamente inferiore rispetto alle cremonesi, per cui valutazioni e precipitose generalizzazioni da questo punto di vista rischierebbero a maggior ragione di essere soggette a fraintendimenti, abbagli, conclusioni troppo affrettate, etc.)

Venendo invece alle questioni di merito, e senza alcuna pretesa di esaustività, ecco alcuni brevi spunti di riflessione.

Stando ai dati complessivi, ci sembra che emerga con evidenza irrefragabile che le biblioteche di RBBC e i relativi servizi nonché la Rete nel suo complesso, malgrado le circostanze grandemente sfavorevoli e tali da avere annullato (sia pure solo temporaneamente) soprattutto i livelli più centrali dei servizi di rete, hanno dimostrato un significativo grado di resilienza. Infatti, nonostante il 21% dei rispondenti abbia dichiarato di non essere riuscito a svolgere alcun tipo di attività (cfr. B3), la parte decisamente maggioritaria di essi ha continuato a operare con discreta continuità - in taluni casi, addirittura, incrementando le attività da un punto di vista meramente quantitativo (cfr. sempre B3). D'altro canto, come dovrebbe risultare chiaro dalle risposte nel loro complesso, tale continuità non è esclusivamente riferita ai cosiddetti servizi di backoffice o di staff (gestione pratiche amministrative, formazione e auto-formazione professionale, etc.), ma, sia pure solo in parte, anche ai servizi di prima linea, ovvero a quelli rivolti direttamente al cittadino, all'utente finale.

Tutto ciò, evidentemente, è stato reso possibile, o comunque favorito, tanto dalla natura intrinsecamente "immateriali" di buona parte dei servizi bibliotecari (a differenza, ad es., dei servizi museali - tanto per intenderci)<sup>4</sup>, quanto dal patrimonio di sperimentazioni, conoscenze e abilità acquisite nel corso del tempo dai professionisti che operano nell'ambito delle biblioteche: con ciò vogliamo alludere, in particolare, sia al solido rapporto fiduciario stabilito col pubblico frequentante, sia alla costruzione di servizi connessi a una "cultura digitale" che in fondo, fra gli operatori professionali delle biblioteche, è discretamente diffusa - sia pure a macchia di leopardo, con alcuni limiti evidenti (ad es., la preferenza accordata a strumenti "agè" come Facebook, anziché a Instagram, più attrattivo rispetto a un pubblico più giovane), e con alcune divaricazioni fra realtà che sono più o meno evolute per molte e diversificate ragioni, sulle quali peraltro non possiamo diffonderci in questa sede. In ogni caso, a favore di una buona diffusione della "cultura digitale" fra gli operatori professionali del settore, parlano le risposte a E1, che descrivono chiaramente quanto poco le difficoltà imposte dal lockdown siano state determinate dalla mancanza di competenze da parte degli operatori stessi, e quanto sia stata determinante, piuttosto, l'inadeguatezza infrastrutturale che purtroppo caratterizza un po' tutto il territorio nazionale italiano: per converso, stando alle risposte fornite a E2, si evince chiaramente quanto l'inedita situazione del lockdown abbia rappresentato una opportunità per sperimentare proprio i limiti e le potenzialità offerte dal digitale<sup>5</sup>.

In questo senso, dunque, ci sembra vadano letti i dati raccolti nella sezione C (Servizi erogati), dai quali si evince abbastanza chiaramente come i servizi che hanno sostanzialmente retto all'impatto devastante dell'epidemia siano stati, non a caso, la Biblioteca digitale (MLOL), l'erogazione di informazioni, e la promozione della lettura (cfr.

<sup>4</sup> Chi non lo avesse ancora fatto, dovrebbe prima o poi rassegnarsi all'idea che il cosiddetto "core business" delle biblioteche è la gestione e l'organizzazione delle informazioni, di qualunque natura esse siano: le biblioteche, se rettamente intese, sono giganteschi sistemi di IR.

<sup>5</sup> Visto che ci siamo, ci permettiamo di aggiungere en passant che, per quanto non venga generalmente riconosciuto (a volte neppure dai professionisti che vi lavorano), in realtà le biblioteche sono sempre state fertili e vivaci "laboratori sperimentali", che hanno spesso anticipato l'applicazione di soluzioni tecniche o tecnologiche adottate successivamente in altri ambiti professionali in forme magari più mature o addirittura più remunerative. Pensiamo ad es. alla strutturazione di estese reti di cooperazione. O anche all'uso spinto e intensivo degli strumenti informatici. A tal proposito, ancor più che alla tradizionale letteratura biblioteconomica di riferimento, spesso appiattita - malgrado felici eccezioni - sulla descrizione di prassi poco stimolanti e poco lungimiranti, sarebbe utile rifarsi alla grande letteratura prodotta da outsider di genio, come Leibniz, Ortega Y Gasset, Borges, o un antropologo come Leroi-Gourhan: quest'ultimo in particolare, in uno splendido e lucidissimo saggio pubblicato ancora nel 1964 (sic!), e dal titolo "Il gesto e la parola", riconosce nei cataloghi una prima forma di esteriorizzazione meccanica del cervello, ancor più riconoscibile nella meccanografia delle schede perforate, in cui i dati venivano convertiti sostanzialmente in un codice binario: un principio sul quale si basano ancora oggi i nostri "moderni" elaboratori elettronici.



C1) - quest'ultima praticata in particolare grazie all'utilizzo dei più diffusi social network (cfr. C3). Da notare poi che il servizio riferito alla Biblioteca digitale (MLOL) ha subito addirittura un notevole incremento: se, a seguito del lockdown, l'incremento in quanto tale era largamente prevedibile e previsto, non altrettanto possiamo dire delle proporzioni di tale incremento, che per certi versi, se non spettacolari, sono sicuramente molto indicative<sup>6</sup>. Siamo perfettamente consapevoli del fatto che, per valutare in quale misura questo deciso incremento sia realmente destinato a sedimentarsi quale componente strutturale della domanda di servizi da parte dei cittadini e degli utenti delle nostre biblioteche, è sicuramente necessario attendere la fine delle varie restrizioni imposte dal lockdown e la stabilizzazione dei meccanismi e delle interazioni che regoleranno la futura vita sociale della nostra comunità. E tuttavia, per quanto ci riguarda, ci sembra che un paio di considerazioni possano essere espresse già adesso:

Infatti, le risposte a C9 hanno messo in luce come il 20% delle biblioteche rispondenti non avesse neppure pianificato o programmato acquisti, mentre le restanti, quando è andata bene, sono riuscite a rispettare la programmazione prevista. Ora, se incrociamo questo dato con quello che riguarda l'incremento dell'utilizzo della Biblioteca digitale di cui abbiamo appena parlato, ci sembra evidente quanto sia diventato ormai improcrastinabile attivare serie e "scientifiche" forme di coordinamento degli acquisti a livello di rete, tali da coordinare almeno l'acquisizione delle tradizionali copie cartacee dei documenti rispetto a quelle digitali, e in modo quindi da ottimizzare le spese e da ottenere, a valle, significative economie di scala - tanto più importanti, come è noto, in periodi come questi, caratterizzati dalla scarsità di risorse finanziarie.

Vorremmo infine segnalare che l'eccezionale gravità della situazione ha spinto anche altre istituzioni a realizzare questionari analoghi al nostro. In particolare, abbiamo potuto visionare gli esiti già resi pubblici delle indagini compiute dal CNR e dal CSBNO. Il CNR, in particolare, ha intitolato la propria ricerca "Le biblioteche italiane durante la pandemia COVID-19: un'indagine sui servizi", presentandola nei seguenti termini:

*"A causa della pandemia causata dal Covid-19, dalla metà del mese di febbraio le biblioteche in Italia hanno iniziato gradualmente a chiudere al pubblico. In un lasso di tempo molto breve, i bibliotecari italiani si sono trovati a dover implementare soluzioni diverse per garantire l'erogazione dei servizi e il supporto all'utenza anche da remoto. Lo scopo della nostra indagine è quello di fornire una fotografia della situazione in cui si sono trovate ad operare le biblioteche italiane durante la fase 1 della pandemia, in particolare nel periodo marzo-aprile 2020. Abbiamo cercato di capire in che modo i bibliotecari italiani hanno reagito alle sfide poste da questa particolare e improvvisa situazione, e in quale misura le modalità eccezionali adottate durante l'emergenza possano diventare degli standard lavorativi nel futuro. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo proposto alla comunità dei bibliotecari italiani un questionario strutturato in tredici sezioni, ciascuna corrispondente a un aspetto specifico che intendevamo analizzare. Abbiamo collezionato 1134 risposte anonime in undici giorni, provenienti dall'intero panorama bibliotecario italiano. I risultati ci hanno dimostrato che i bibliotecari italiani si sono adattati abbastanza rapidamente alla nuova realtà lavorativa con un grado di difficoltà medio. In generale, c'è stato un uso estensivo dei mezzi digitali. Inoltre, nonostante le comunicazioni con l'utenza siano state principalmente virtuali, la consapevolezza del pubblico nei confronti della biblioteca e dei suoi servizi sembrerebbe essere rimasta quantomeno stabile, se non aumentata. La maggior parte dei compilatori ritiene che quanto sperimentato durante la fase 1 dell'emergenza porterà sicuramente a delle conseguenze nella vita delle biblioteche e per le modalità lavorative dei bibliotecari anche nel futuro."*

<sup>6</sup>Da altre fonti statistiche, sempre a cura di RBBC, si ricava che, solo fra gennaio e maggio 2020, e malgrado alcuni giorni di fermo del servizio dovuto per l'appunto alla domanda sovradimensionata rispetto alle disponibilità finanziarie della Rete, sono stati effettuati quasi 30.000 download di ebook e 652.502 consultazioni: per farsi un'idea delle proporzioni, si tenga presente che, nel corso di tutto il precedente anno 2019, i download sono stati complessivamente 52.903, e le consultazioni 898.652.