



Istituto di Scienza e Tecnologie  
dell'Informazione "A. Faedo"  
Consiglio Nazionale delle Ricerche



## *ISTI Technical Reports*

# Le biblioteche italiane durante la pandemia COVID-19: un'indagine sui servizi

Silvia Giannini, ISTI-CNR, Pisa, Italy  
Stefania Lombardi, ISTI-CNR, Pisa, Italy  
Anna Molino, ISTI-CNR, Pisa, Italy

**ISTI-TR-2020/012**



Le biblioteche italiane durante la pandemia COVID-19: un'indagine sui servizi

Giannini S., Lombardi S., Molino A.

ISTI-TR-2020/012

Due to the COVID-19 pandemic, from mid-February, libraries in Italy started to close to the public. In a short time, librarians had to implement different solutions to guarantee remote services and support to the users. In our study, we aim to outline how Italian libraries are responding to the challenges posed by this extraordinary situation. Moreover, we attempt to determine how librarians foresee their role after the emergency and to what extent exceptional means of service provision would become standards in the future. We proposed to the community of Italian librarians a questionnaire structured in thirteen sections, each corresponding to a specific aspect of our investigation. We disseminated it extensively to reach the widest audience possible. In eleven days, we collected 1134 anonymous responses from different types of libraries. Results demonstrated that librarians adapted quite fast to the new conditions with a medium degree of difficulty in maintaining the services active. We generally register an evident prevalence of the digital mean of provision. Even though the communication with the users is only virtual, their awareness of library presence seems to remain steady, if not increased. Most librarians believe that such a situation would affect the world of libraries significantly, being digital or not, after the pandemic. In our work, we adopted a traditional instrument for data collection to propose a full-scale investigation aimed at examining the whole range of activities of all library typologies in Italy in an outstanding time of contemporary history.

Keywords: COVID-19, Library management, Library services, Digital libraries.

#### Citation

Giannini S., Lombardi S., Molino A. *Le biblioteche italiane durante la pandemia COVID-19: un'indagine sui servizi*. ISTI Technical Reports 2020/012. DOI: 10.32079/ISTI-TR-2020/012.

# LE BIBLIOTECHE ITALIANE DURANTE LA PANDEMIA COVID-19: UN'INDAGINE SUI SERVIZI

*Silvia Giannini\*; Anna Molino\*; Stefania Lombardi\**

\*Istituto di Scienza e Tecnologie dell'Informazione

Consiglio Nazionale delle Ricerche

(ISTI-CNR)

[nome.cognome@isti.cnr.it](mailto:nome.cognome@isti.cnr.it)

Indice delle figure.....	2
Introduzione.....	3
1. Materiali e metodi.....	5
Il campione di riferimento.....	5
L'indagine: la raccolta dei dati:.....	6
2. Risultati.....	7
Sezione 1 - Identificazione della biblioteca.....	7
Sezione 2 - Modalità lavorative.....	9
Sezione 3 - Reference.....	13
Sezione 4 - Consultazione.....	14
Sezione 5 – Prestito.....	15
Sezione 6 – Document delivery.....	16
Sezione 7 – Acquisizioni.....	21
Sezione 8 – Formazione all’utenza.....	22
Sezione 9 – Sito web/informazioni e comunicazioni all’utenza.....	24
Sezione 10 – Canali social.....	26
Sezione 11 - Formazione professionale.....	28
Sezione 12 – (sezione dedicata a) Biblioteche accademiche e di ricerca.....	29
Sezione 13 - Osservazioni finali.....	32
3. Conclusioni.....	34
Appendice 1 – Il questionario “I servizi delle biblioteche in epoca di COVID-19”.....	37

## Indice delle figure

Grafico 1 - Tipologie di biblioteche .....	8
Grafico 2 - <i>Smart working</i> (per gruppi di biblioteche) .....	9
Grafico 3 - Rapidità di adattamento al cambiamento .....	10
Grafico 4 - Difficoltà di adattamento al cambiamento .....	11
Grafico 5 - Rapidità nel cambiamento (per gruppo di biblioteche) .....	12
Grafico 6 - Difficoltà nel cambiamento (per gruppo di biblioteche) .....	12
Grafico 7 - Modalità di Reference .....	13
Grafico 8 - Materiale disponibile in consultazione .....	14
Grafico 9 - Tipi di prestito .....	15
Grafico 10 - Materiale fornito tramite DD .....	17
Grafico 11 - Strumenti utilizzati per il DD .....	18
Grafico 12 - Difficoltà nel reperire documenti .....	18
Grafico 13 - Confronto DD 2020 vs 2019 (marzo-aprile) .....	19
Grafico 14 - Misurazione <i>Lending</i> .....	20
Grafico 15 - Misurazione <i>Borrowing</i> .....	20
Grafico 16 - Erogazione dei servizi (per gruppi di biblioteche)_1 .....	21
Grafico 17 - Acquisizioni .....	22
Grafico 18 - Modalità di erogazione formazione utenza .....	23
Grafico 19 - Aggiornamento sito web      Grafico 20 - Comunicazioni all'utenza .....	24
Grafico 21 - Mezzi di comunicazione .....	25
Grafico 22 - Erogazione dei servizi (per gruppi di biblioteche)_2 .....	26
Grafico 23 - Canali social .....	26
Grafico 24 - Canali social (per gruppi di biblioteche) .....	27
Grafico 25 - Formazione professionale (per gruppi di biblioteche) .....	29
Grafico 26 - Gestione produzione scientifica .....	31
Grafico 27 - Grado di consapevolezza degli utenti sui servizi offerti dalle biblioteche .....	32
Grafico 28 - Previsioni sulle modalità lavorative del futuro .....	33

L'anno 2020 sarà probabilmente associato alle parole "coronavirus", "COVID-19", "pandemia" e altre semanticamente legate ai problemi di salute. I governi di tutto il mondo hanno imposto regole per il contenimento e la possibile prevenzione della COVID-19, o malattia da Coronavirus, causata da un tipo di coronavirus recentemente scoperto.

Il distanziamento sociale è stato ritenuto il mezzo più efficace per contrastare la diffusione del virus ed è questo il motivo che ha determinato l'avvio della cosiddetta fase 1, durante la quale la popolazione italiana è stata costretta a rimanere presso le proprie abitazioni. L'immediato blocco ha colto di sorpresa e ha profondamente influenzato il panorama produttivo. Dalla seconda metà di febbraio il Governo italiano ha emanato quattordici decreti ministeriali <sup>1</sup> che hanno progressivamente attuato le misure di contenimento della popolazione, delle attività produttive e dei servizi in generale fino alla graduale riapertura della fase 2. In particolare, il Decreto Ministeriale del 9 marzo <sup>2</sup> ha imposto il lavoro agile (*smart working*) come modalità di lavoro principale di numerose categorie di lavoratori. Le misure contenitive della fase 1 sono state in vigore fino al 3 maggio 2020 e hanno determinato una profonda riorganizzazione della vita personale e lavorativa.

Una tale situazione ha influenzato in modo significativo anche le biblioteche e le modalità di erogazione dei servizi bibliotecari. Nei mesi di marzo e aprile 2020, la situazione a livello mondiale si è presentata abbastanza variegata. In alcuni casi le restrizioni sono state minime, in altri la chiusura è stata completa.

Nel primo caso, i bibliotecari hanno svolto le loro attività più o meno come di consueto, fornendo il materiale desiderato agli utenti, sebbene attuando le misure di sicurezza previste dalle disposizioni governative. Nei paesi in cui è entrato in vigore il blocco totale, le biblioteche hanno dovuto chiudere, o hanno scelto di farlo in seguito alla considerazione dei rischi per gli utenti e per il personale <sup>3</sup>.

Dalle estensioni dei prestiti alle consegne a domicilio e ai resi "*drive-thru*", in questo panorama le attività sono state svolte adottando la più ampia gamma di soluzioni possibili. In una realtà in cui le biblioteche di tutto il mondo hanno compiuto grandi sforzi per fornire l'accesso ai servizi e alle collezioni a distanza, l'utilizzo delle risorse online è indubbiamente aumentato. Ad esempio, durante la fase 1 la *Bibliothèque Nationale de France* ha organizzato delle mostre virtuali e la *New York Public Library* ha gestito dei club del libro online. In Italia, la *Biblioteca San Giorgio di Pistoia* ha collaborato con alcuni autori, chiedendo loro di filmarsi mentre leggevano le loro opere. I video venivano poi pubblicati sull'account Facebook della biblioteca, a beneficio dell'utenza costretta a casa <sup>4</sup>. In alcune parti del Regno Unito è stato registrato <sup>5</sup> un aumento pari al 770 per cento degli accessi alle risorse online messe a disposizione delle biblioteche pubbliche.

---

<sup>1</sup> <http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioContenutiNuovoCoronavirus.jsp?area=nuovoCoronavirus&id=5351&lingua=italiano&menu=vuoto>

<sup>2</sup> <http://www.trovanorme.salute.gov.it/norme/dettaglioAtto?id=73629>

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

<sup>4</sup> <https://programminglibrarian.org/articles/covid-19-italian-librarians-lockdown>

<sup>5</sup> <https://www.independent.co.uk/arts-entertainment/books/news/library-digital-subscriptions-uk-online-coronavirus-lockdown-a9446276.html>

Per quanto riguarda i fornitori di servizi, *Internet Archive* ha sospeso le liste d'attesa nella propria sezione di prestito della biblioteca e ha aperto la possibilità di prendere in prestito materiale didattico digitalizzato dalla *Biblioteca Nazionale di Emergenza* per facilitare gli studenti almeno fino alla fine del periodo critico<sup>6</sup>. Grazie alla sua appartenenza a *HathiTrust*, la biblioteca della *Cornell University* può fornire agli studenti e al personale un accesso d'emergenza a porzioni significative delle sue collezioni di opere stampate<sup>7</sup>.

In questa situazione, diventa fondamentale che i titolari dei diritti si impegnino ulteriormente per garantire l'accesso alle informazioni per la ricerca, l'istruzione e la cultura. Iniziative in numero notevole sono state prese in tutto il mondo, principalmente da parte di consorzi di biblioteche accademiche e di ricerca, al fine di facilitare sforzi più vigorosi per realizzare l'accesso aperto alla conoscenza. Molte biblioteche italiane, ad esempio, hanno aderito alla petizione promossa dal Comitato Biblioteche NILDE<sup>8</sup> e rivolta agli editori commerciali per facilitare l'accesso ai contenuti scientifici.

Oltre a iniziative di questo tipo, sono state attuate diverse tipologie di monitoraggio, soprattutto nel mondo accademico e della ricerca. All'interno degli Stati Uniti, *Ithaka S+R* in fase 1 ha monitorato le azioni nelle biblioteche di ricerca, raccogliendo i dati grezzi da e per la comunità delle biblioteche accademiche tramite sondaggi online<sup>9</sup>.

In Europa, LIBER, l'Associazione delle biblioteche di ricerca europee, oltre ad aver lavorato su una dichiarazione che ha richiesto un'azione urgente per il copyright a sostegno dell'apprendimento a distanza<sup>10</sup>, ha anche promosso informazioni di *crowdsourcing*<sup>11</sup> in merito alle misure adottate dalle biblioteche di ricerca. L'iniziativa è nata da una proposta del responsabile della Biblioteca Universitaria di Patrasso (Grecia).

Le biblioteche in Italia hanno iniziato a chiudere al pubblico alla fine di febbraio. Da metà marzo la maggior parte dei bibliotecari del Paese non ha avuto accesso ai propri uffici. In pochi giorni è iniziata una rivoluzione nell'offerta di servizi bibliotecari.

Il Governo italiano ha consentito la riapertura delle librerie dal 14 aprile. Dal 18 maggio<sup>12</sup> alcune biblioteche hanno potuto riaprire al pubblico, con restrizioni dovute al distanziamento sociale, alla disponibilità di dispositivi di sicurezza e misure generali per contenere la possibile diffusione del virus all'interno degli edifici.

La nostra indagine si inserisce in questo scenario e ha l'obiettivo di proporre una fotografia, quanto più completa possibile, della situazione delle biblioteche italiane durante il periodo marzo - aprile

---

<sup>6</sup> <https://blog.archive.org/2020/03/24/announcing-a-national-emergency-library-to-provide-digitized-books-to-students-and-the-public/>

<sup>7</sup> <https://news.cornell.edu/stories/2020/04/library-boosts-digital-resources-teaching-learning>

<sup>8</sup> [https://secure.avaaz.org/it/community\\_petitions/international\\_association\\_of\\_scientific\\_technical\\_appello\\_per\\_il\\_diritto\\_di\\_accesso\\_alla\\_conoscenza\\_scientifica\\_in\\_stato\\_di\\_emergenza/](https://secure.avaaz.org/it/community_petitions/international_association_of_scientific_technical_appello_per_il_diritto_di_accesso_alla_conoscenza_scientifica_in_stato_di_emergenza/)

<sup>9</sup> <https://sr.ithaka.org/blog/first-this-now-that-a-look-at-10-day-trends-in-academic-library-response-to-covid19/>

<sup>10</sup> <https://libereurope.eu/blog/2020/03/31/coronavirus-message-for-liber-libraries/>

<sup>11</sup> <https://libereurope.eu/blog/2020/03/13/coronavirus-patras-library-response/>

<sup>12</sup> <https://it.scribd.com/document/461847211/DPCM-17-05-2020>

2020. Attraverso la distribuzione di uno strumento tradizionale e abbastanza semplice come il questionario, abbiamo cercato di capire quali fossero le modalità lavorative dei bibliotecari italiani, se e in quale modo siano stati in grado di erogare i principali servizi, provvedere ai bisogni formativi del personale e dell'utenza e mantenere le comunicazioni con l'esterno. Abbiamo inoltre cercato di capire se la consapevolezza del pubblico nei confronti della biblioteca e dei suoi servizi abbia subito variazioni più o meno significative. Infine, abbiamo provato a misurare il grado di probabilità con cui i professionisti del settore vedono realizzabile l'utilizzo di alcune misure, finora temporanee, nel futuro.

Nei paragrafi che seguono illustreremo la metodologia d'indagine adottata, il campione di riferimento e la sua composizione. L'indagine è articolata sulla base dei tradizionali servizi erogati dalle biblioteche italiane: dal *reference* alle acquisizioni, al prestito, al *document delivery*.

Provvederemo a fornire un'analisi dei risultati ottenuti e trarremo le conclusioni del nostro studio nella sezione finale.

## 1. MATERIALI E METODI

### IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Il nostro campione di riferimento si compone di 1134 partecipanti che hanno compilato il questionario destinato alla comunità dei bibliotecari italiani. Le persone hanno risposto prontamente e con entusiasmo.

Il 14 aprile abbiamo presentato il questionario a tre diverse mailing list: "Nilde-forni", "AIB-CUR" e "OA-Italia".

Nel primo elenco sono registrati 858 indirizzi, corrispondenti ai contatti di riferimento delle biblioteche per il document delivery. Nilde (*Network Inter-Library Document Exchange*) è una piattaforma pensata per questo servizio, che coinvolge una rete di biblioteche in costante crescita<sup>13</sup>.

L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), l'organizzazione professionale di biblioteche e bibliotecari in Italia, gestisce la seconda lista di distribuzione. Nel luglio 2013 contava circa 6.200 indirizzi registrati<sup>14</sup>.

La lista di OA Italia<sup>15</sup> copre i temi dell'Open Access. La registrazione è aperta a tutti e la partecipazione è moderata. Al momento della distribuzione del nostro questionario la lista contava 591 iscritti.

Poiché l'iscrizione a due delle tre mailing list inizialmente contattate è personale e volontaria, abbiamo chiesto che fosse incaricato un rappresentante per ciascuna biblioteca a rispondere al

---

<sup>13</sup> <https://nildeworld.bo.cnr.it/en/content/network>

<sup>14</sup> <https://www.aib.it/aib/aibcur/aibcur.htm3>

<sup>15</sup> <https://liste.cineca.it/cgi-bin/mailman/listinfo/oa-italia>



questionario. Inoltre, al fine di raggiungere il più ampio pubblico possibile, il 20 aprile il sondaggio è stato inviato anche a 5025 indirizzi di posta elettronica, che abbiamo raccolto attraverso l'elenco delle biblioteche italiane affiliate al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

Abbiamo calcolato di aver inviato 6474 email (5025 estratti da SBN più 858 dalla lista Nilde e gli altri 591 della lista OA Italia). Tuttavia, abbiamo ricevuto un numero significativo di risposte automatiche per mancata consegna, probabilmente a causa del fatto che gli indirizzi della lista raccolti da SBN potrebbero non essere aggiornati.

Se consideriamo che le liste AIB-CUR e OA-Italia raccolgono indirizzi personali e non contatti di biblioteche, e che lo stesso indirizzo può apparire in più di una lista di distribuzione, non siamo in grado di calcolare il numero esatto di biblioteche raggiunte dal nostro sondaggio.

Il termine ultimo per la compilazione del questionario era il 25 aprile. Successivamente a quella data abbiamo ricevuto numerose comunicazioni da parte di biblioteche che avrebbero voluto partecipare all'indagine ma che, per diversi motivi, non hanno potuto rispondere entro i termini stabiliti. Purtroppo, non è stato possibile accettare ulteriori contributi.

#### L'INDAGINE: LA RACCOLTA DEI DATI:

Per la raccolta dei dati abbiamo proposto un questionario articolato in 13 sezioni, corrispondenti a un aspetto specifico da noi indagato:

- Sezione 1 - Identificazione della biblioteca (3 domande)
- Sezione 2 - Modalità di lavoro (6 domande)
- Sezione 3 - Reference (3 domande)
- Sezione 4 - Consultazione (3 domande)
- Sezione 5 - Prestito (3 domande)
- Sezione 6 – Document delivery (9 domande)
- Sezione 7 - Acquisizioni (2 domande)
- Sezione 8 - Formazione degli utenti (3 domande)
- Sezione 9 - Sito web/comunicazione al pubblico (4 domande)
- Sezione 10 - Canali sociali (4 domande)
- Sezione 11 - Formazione professionale (2 domande)
- Sezione 12 - (sezione dedicata a) Biblioteche accademiche e di ricerca (2 domande)
- Sezione 13 - Osservazioni finali (3 domande)

All'interno di ciascuna sezione abbiamo proposto diverse tipologie di domande: domande SI/NO, a risposta multipla, domande in cui i compilatori dovevano selezionare un valore in una scala da 0 o 1 a 5 per indicare l'intensità di un fenomeno. La risposta era obbligatoria per almeno una domanda all'interno di ciascuna sezione, ad esempio quelle relative all'erogazione dei servizi, di tipo SI/NO, poste all'inizio delle corrispondenti sezioni. In caso affermativo, i compilatori erano invitati a rispondere alle domande successive nella sezione, non obbligatorie, altrimenti potevano passare a quella seguente. La risposta alle domande contenute nella sezione 12 non era obbligatoria in quanto riservata solo ad una determinata tipologia di biblioteche.

Abbiamo posto un totale di 48 domande, note incluse. I dati sono stati raccolti in forma anonima; abbiamo chiamato la sezione 1 del questionario “Identificazione della biblioteca” poiché le domande qui contenute riguardavano la tipologia di biblioteca e l’eventuale appartenenza a un sistema bibliotecario. Non abbiamo collezionato ulteriori informazioni, come ad es. indirizzi email di contatto, nome della biblioteca e/o dell’istituzione di appartenenza, codice anagrafico, sebbene diversi compilatori abbiano fornito spontaneamente questo tipo di dettagli menzionandoli tra le note.

Al termine di ciascuna sezione abbiamo predisposto il campo “Note/Commenti”, in cui i compilatori potevano liberamente inserire del testo per un massimo di 250 caratteri, se lo ritenevano necessario. Per ulteriori dettagli, riportiamo nell’appendice al report una stampa del questionario così come proposto ai compilatori.

## 2. RISULTATI

Questo capitolo riguarda l’analisi dei dati. I risultati sono presentati nello stesso ordine utilizzato per le sezioni del questionario. L’analisi ha carattere generale ma, a scopo di approfondimento, sono stati elaborati anche alcuni grafici che presentano i risultati in base alla tipologia di biblioteca. In questo caso i dati sono stati calcolati in percentuale, rispetto al totale delle risposte ricevute da ogni gruppo di biblioteche.

### SEZIONE 1 - IDENTIFICAZIONE DELLA BIBLIOTECA

Nella nostra indagine abbiamo proposto le seguenti opzioni per quanto riguarda le tipologie di biblioteche<sup>16</sup>:

- a. Biblioteca statale
- b. Biblioteca locale
- c. Biblioteca scolastica
- d. Biblioteca accademica
- e. Biblioteca di ricerca
- f. Biblioteca di altre istituzioni culturali
- g. Biblioteca di interesse generale, biblioteca specializzata, biblioteca di interesse speciale
- h. Biblioteca Biomedica
- i. Biblioteca privata
- j. Altro

---

<sup>16</sup> L’universo bibliotecario e documentale italiano è molto complesso. Nella proposta delle tipologie bibliotecarie abbiamo cercato di tenere conto di un paesaggio sfaccettato. Il nostro riferimento principale è stata la classificazione proposta da Riccardo Ridi sulle pagine della Università Ca’ Foscari e disponibile a questo indirizzo <http://lettere2.unive.it/ridi/tipologie.htm> (ultimo aggiornamento 17 settembre 2019) alla quale, per esigenze di analisi, abbiamo apportato alcune varianti.

I partecipanti che non hanno riconosciuto la propria biblioteca nella classificazione proposta hanno scelto l'opzione "Altro", fornendo in nota ulteriori dettagli. Tuttavia, nella maggior parte dei casi, le specifiche fornite non hanno determinato la necessità di aggiungere nuove tipologie, perché si è trattato soprattutto di indicazioni aggiuntive o spiegazioni più estese, che i compilatori hanno ritenuto opportuno segnalare. Questo ci ha permesso di assimilare "quella" particolare tipologia di biblioteca all'interno della classificazione preesistente. È questo il caso, ad esempio, di alcune biblioteche che si sono identificate come Biblioteca universitaria o dipartimentale e che abbiamo integrato con le Biblioteche accademiche. Al contrario, abbiamo ritenuto opportuno creare la tipologia Biblioteca ecclesiastica che non compariva nella lista. Lo status effettivo indicato nelle note alla sezione ci ha consentito di estrapolare questo gruppo e di "trattarlo" in modo specifico nell'analisi dei dati. Le "Biblioteche di ricerca" e le "Biblioteca di altre istituzioni culturali" rientrano talvolta nella medesima categoria, ma abbiamo deciso di dividerle in due tipologie separate in quanto l'offerta di alcuni servizi specifici (ad esempio, la gestione di prodotti di ricerca, dei dati e delle pubblicazioni scientifiche) può essere peculiare delle biblioteche che operano in contesti di ricerca. Per questo motivo abbiamo dedicato la domanda numero 44 alle sole biblioteche di ricerca e accademiche, alle quali abbiamo successivamente aggiunto il gruppo delle biblioteche biomediche, come spiegato nella sezione dedicata.

Tenendo conto dei chiarimenti di cui sopra, abbiamo aggregato i dati così come rappresentati nel grafico sottostante.

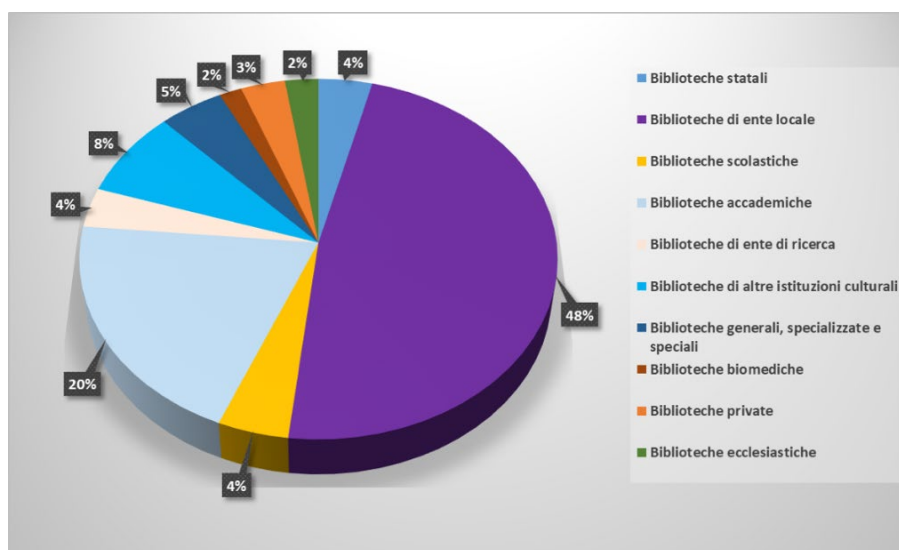


Grafico 1 - Tipologie di biblioteche

La voce Biblioteca di ente locale occupa la maggior parte del campione totale (48%), seguita dal gruppo delle Biblioteche Accademiche (20%) e dall'insieme delle Biblioteche di altre istituzioni culturali (8%). Le restanti tipologie del campione sono presenti, ciascuna, con le percentuali indicate di seguito:

- 5% - Biblioteche di interesse generale, biblioteca specializzata, biblioteca di interesse speciale
- 4% - Biblioteche scolastiche, Biblioteche statali e Biblioteche di Enti di ricerca;

- 3% - Biblioteche private
- 2% - Biblioteche ecclesiastiche e Biblioteche biomediche.

Quasi il 90% degli intervistati (1018) dichiara che la propria biblioteca fa parte di un sistema bibliotecario.

Abbiamo incluso questa domanda per capire se le biblioteche facessero parte di un sistema più esteso, il cui scopo primario è quello di armonizzare e coordinare le attività e i servizi di un gruppo di biblioteche. È piuttosto frequente che i “Sistemi bibliotecari” siano associati, in modo particolare, alle biblioteche accademiche e alle biblioteche di ente locale. In realtà, dobbiamo qui classificare anche diversi altri tipi di biblioteche, come le biblioteche di istituzioni culturali, di ricerca, le biblioteche ecclesiastiche o quelle a carattere religioso.

Tuttavia, troviamo anche tipologie di biblioteche che, dato il loro assetto istituzionale, non pensavamo potessero far parte di un sistema strutturato come quello sopra descritto (ad es. biblioteche di interesse generale, le specializzate, di particolare interesse, private o appartenenti a fondazioni e associazioni culturali). Riteniamo sia possibile dunque che la domanda non fosse sufficientemente chiara.

## SEZIONE 2 - MODALITÀ LAVORATIVE

Il 76% degli intervistati ha dichiarato di lavorare in *smart working*. Il restante 24%, che non lavora da remoto, ha fornito spiegazioni diverse. In alcuni casi si tratta di biblioteche che, abitualmente, esternalizzano alcune attività. In questi casi sono i volontari o le cooperative di servizio ad occuparsi dell'apertura della biblioteca, o di servizi come prestito o consultazione in loco. In queste situazioni, il servizio si è completamente interrotto. Altri dichiarano di lavorare all'interno dei propri locali, ma senza aprire al pubblico e senza fornire alcun servizio.

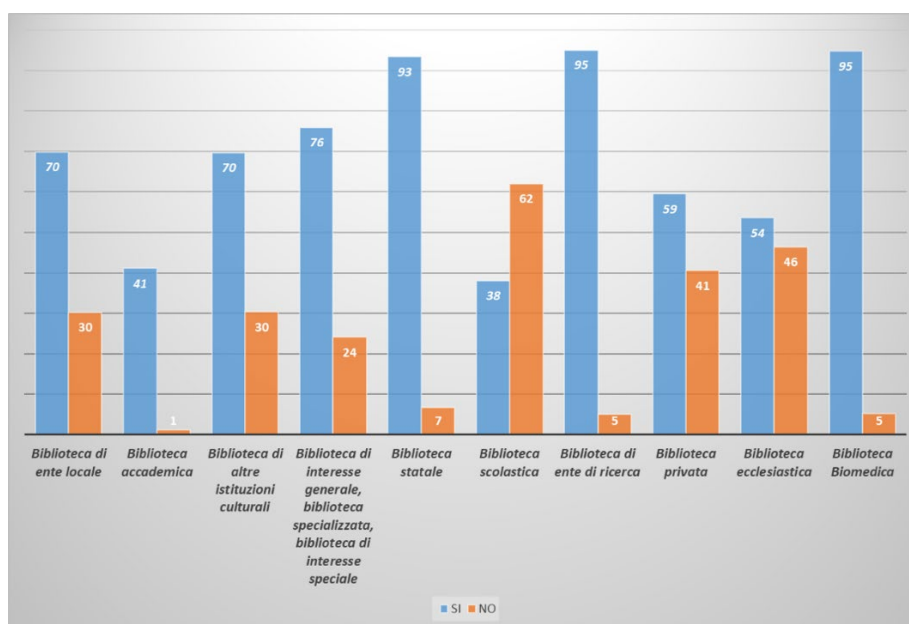


Grafico 2 - Smart working (per gruppi di biblioteche)

L'osservazione del dato per tipologia di biblioteca (grafico 2) mostra che il gruppo che meno si è avvalso dello *smart working* sono le biblioteche scolastiche. Per il resto, diverse biblioteche hanno lavorato quasi esclusivamente da remoto (accademiche, di ricerca, statali, biomediche) altre invece hanno praticato entrambe le modalità lavorative: in sede e da remoto, sebbene in percentuali diverse. Possiamo notare infatti che mentre per le biblioteche private e ecclesiastiche le due modalità lavorative quasi si equivalgono, in altre situazioni lo *smart working* prevale decisamente sul lavoro in sede.

La domanda seguente era relativa alla fornitura, da parte della propria istituzione, dell'attrezzatura necessaria per lavorare da casa. Il 22% degli intervistati non ha risposto. La maggior parte (33%) ha dichiarato di non avere avuto alcun supporto; il 24% di averlo avuto soltanto parzialmente, mentre il 21% afferma di essere stato dotato degli strumenti necessari. Alcuni compilatori (4%) che hanno dichiarato di non lavorare in *smart working* hanno invece comunque risposto a questa domanda, per cui le loro risposte sono state incluse nelle percentuali di cui sopra.

Questa sorta di "incongruenza" tra le risposte di una stessa sezione è capitata di frequente, ed è stata sempre evidenziata anche nei paragrafi successivi.

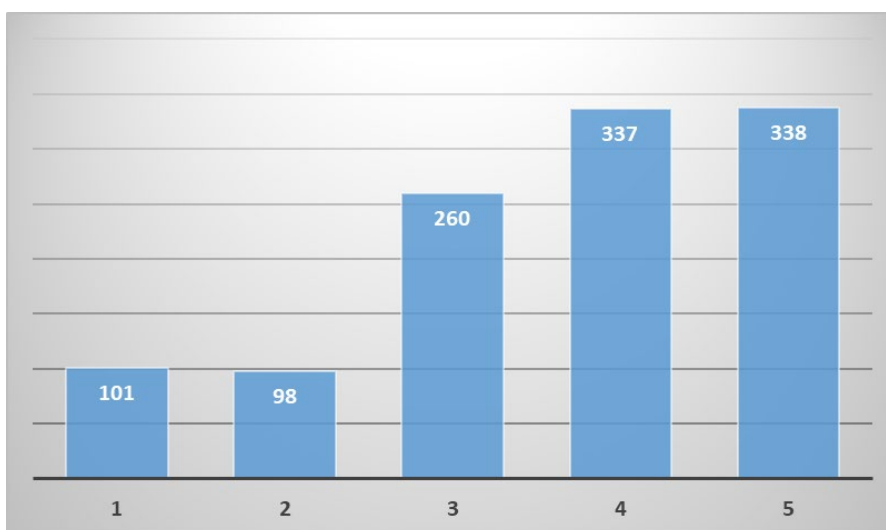


Grafico 3 - Rapidità di adattamento al cambiamento

I grafici 3 e 4 rappresentano il grado di adattabilità alle circostanze di lavoro eccezionali dovute all'emergenza sanitaria. Le risposte sembrano essere coerenti: su una scala da 1 a 5, dove uno sta per "non rapidamente" e 5 per "molto rapidamente", l'osservazione del dato complessivo riferisce che le biblioteche si sono adattate in modo relativamente veloce alle diverse condizioni di lavoro.

Tuttavia, il secondo grafico mostra che la difficoltà di adattamento a tale situazione può essere quantificata come "media" (livello 3 su una scala da 1 – difficoltà minima - a 5 – difficoltà massima).

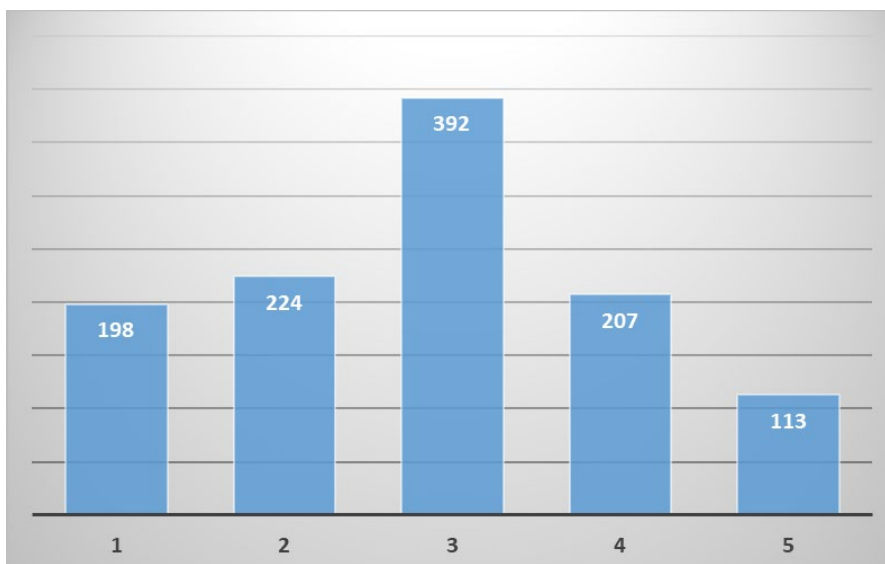


Grafico 4 - Difficoltà di adattamento al cambiamento

Anche in questo caso l'analisi per tipologia di biblioteca mostrata nei grafici 5 e 6 consente di capire le diverse situazioni. All'interno di alcuni gruppi la rapidità con cui ci si è adattati alla nuova situazione è percepita al grado massimo (5 nella scala). Questo è piuttosto evidente nel caso delle biblioteche ecclesiastiche, di ente di ricerca e private. Anche altri gruppi dimostrano comunque una certa omogeneità nell'indicare un livello di rapidità tendente al massimo (4-5 nella scala) come nel caso delle biblioteche biomediche, statali e generali. All'interno di altri gruppi, invece, le indicazioni fornite fanno emergere che l'adattamento alla nuova situazione lavorativa è stato avvertito in maniera diversa dalle singole biblioteche appartenenti a quell'insieme. Sono questi i casi in cui le distanze tra i diversi gradi sono ridotte. All'interno del gruppo delle biblioteche di ente locale, così come in quello delle biblioteche di ente culturale, ad esempio, i gradi 3, 4 e 5 sono abbastanza equivalenti e le percentuali relative ai gradi 1 e 2 sono più consistenti rispetto ad altri insiemi.

Il livello di difficoltà medio, individuato nell'osservazione del dato generale, si conferma nell'analisi per tipo di biblioteca (grafico 6). Nella maggior parte dei casi è prevalente il grado di difficoltà 3 della scala. L'eccezione è data dalle biblioteche scolastiche che, coerentemente, a fronte della scarsa rapidità di adattamento indicano un elevato grado di difficoltà. Le biblioteche private invece, pur dichiarando di essersi adattate molto rapidamente alla nuova situazione, indicano anche di avere incontrato diverse difficoltà e di averle percepite a diversi livelli. Le percentuali relative ai diversi gradi della scala sono infatti in questo caso abbastanza vicine.

L'ultima domanda di questa sezione riguardava eventuali variazioni nell'utilizzo di nuove piattaforme.

Il 10% degli intervistati non ha risposto alla domanda. Il 21% afferma che questa situazione non ha favorito l'introduzione di piattaforme diverse, mentre il 34% non registra alcuna variazione nell'uso di tali dispositivi, pur lavorando a distanza. D'altra parte, il 35% del campione sostiene di avere avuto la necessità – che diventa poi anche un'opportunità – di utilizzare strumenti digitali mai utilizzati prima, ad esempio Microsoft Teams, Skype, Zoom e Google Hangout.

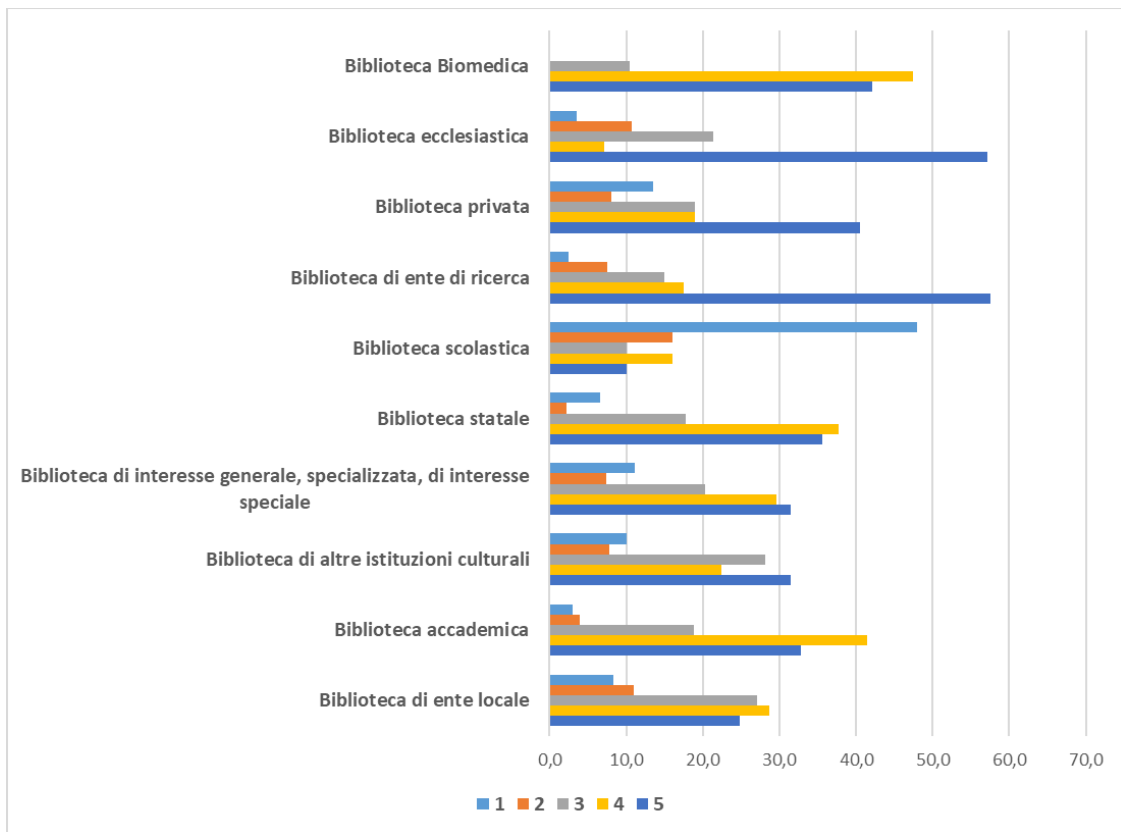


Grafico 5 - Rapidità nel cambiamento (per gruppo di biblioteche)

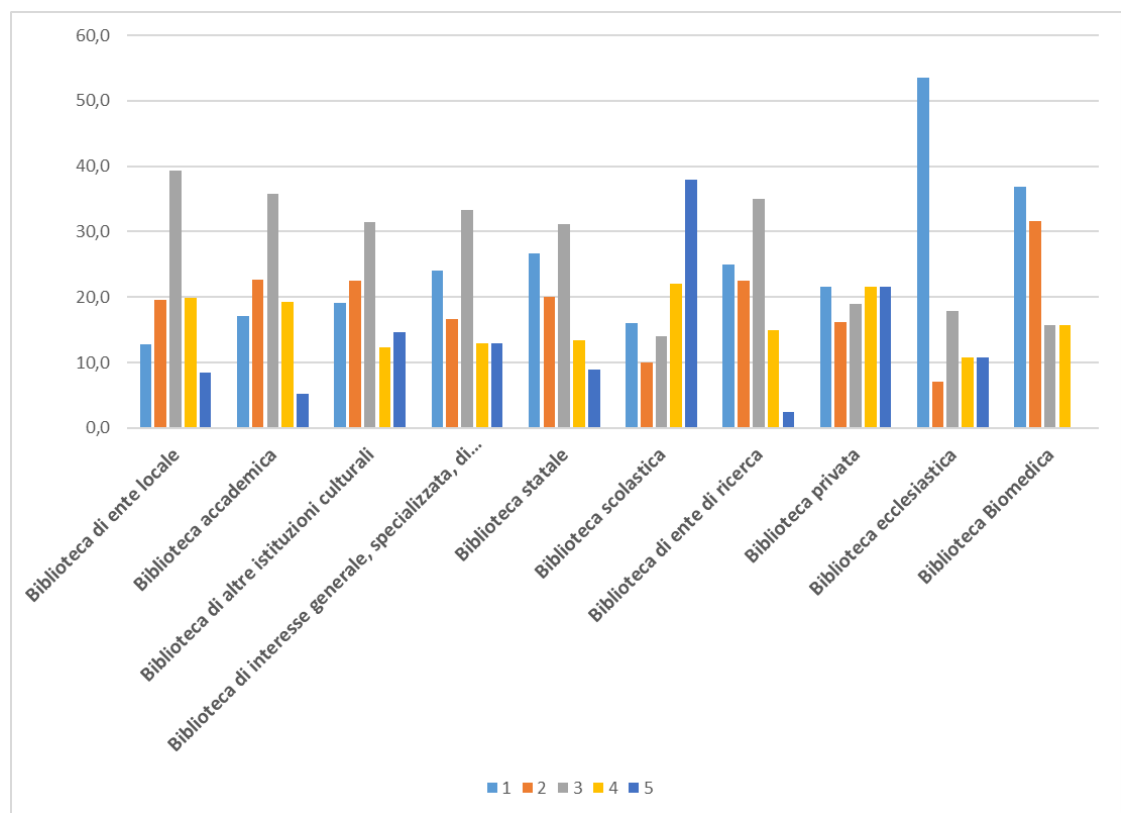


Grafico 6 - Difficoltà nel cambiamento (per gruppo di biblioteche)

### SEZIONE 3 - REFERENCE

Il 70% delle biblioteche asserisce di fornire questo servizio. Tuttavia, questa percentuale aumenta se si tiene conto che diversi intervistati che hanno risposto NO alla domanda sull'erogazione del servizio, hanno poi specificato le modalità di fornitura, proposta come domanda successiva. Anche in questo caso nell'analisi dei dati sono state incluse (10%). Alcuni hanno fornito indicazioni tramite le note/commenti di sezione, riferendo di dare informazioni sulla chiusura della biblioteca, sui prestiti per la consegna a domicilio, sui prestiti digitali tramite piattaforme dedicate e sulle proroghe dei prestiti. Altri hanno dichiarato di rispondere alle e-mail, di diffondere informazioni attraverso il sito web della biblioteca o tramite i social media.

A nostro avviso, è possibile che la percezione del servizio di reference possa variare, probabilmente a seconda del tipo di biblioteca interessata. In alcuni casi, è possibile che venga percepito come un servizio erogabile solo in presenza.

Alla domanda sulle modalità di erogazione del servizio hanno risposto 868 biblioteche. Dall'analisi sono state escluse le risposte che confermavano la totale assenza del servizio nel periodo in questione, già espressa mediante la risposta NO alla prima domanda.

Nel grafico 7 sono mostrate le risposte alle voci presentate nel questionario. I valori espressi sono in termini assoluti, ma il 30% delle biblioteche ha riferito di utilizzare una sola modalità, mentre circa il 50% ne utilizza almeno due-tre contemporaneamente e soltanto il 13% ricorre a più di tre.

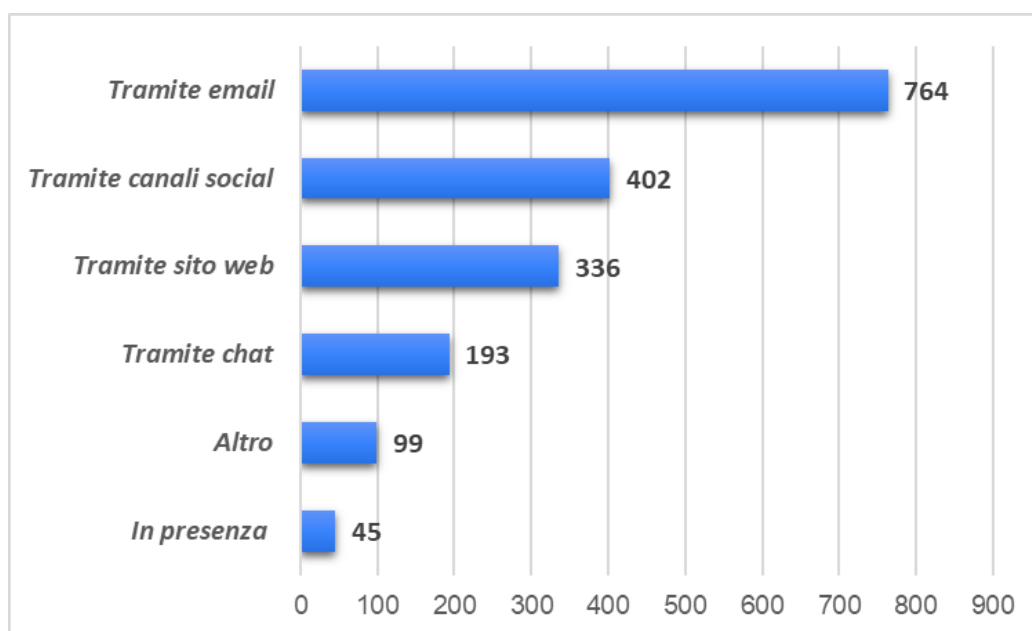


Grafico 7 - Modalità di Reference

Come prevedibile, viste le disposizioni governative della fase 1, risulta molto bassa la percentuale delle biblioteche che riferiscono di erogare il servizio di reference in presenza. Quando è accaduto, i bibliotecari hanno espressamente dichiarato di aver adottato tutte le misure necessarie per evitare uno stretto contatto con gli utenti.



La categoria “Altro” è stata compilata per indicare l’utilizzo di altri strumenti quali: telefono, prestito digitale, catalogazione, prestito a domicilio, spedizione postale, piattaforme, compilazioni statistiche, Nilde. Tra questi il mezzo più largamente usato è il telefono. Sono sempre i contenuti delle note/commenti a fornire utili indicazioni. Da questi è emerso, ad esempio, che in alcuni casi i bibliotecari hanno attivato il servizio di deviazione di chiamata dal telefono della biblioteca al telefono personale o a quello dell’abitazione, in modo da essere sempre raggiungibili.

#### SEZIONE 4 - CONSULTAZIONE

Per quanto riguarda la consultazione, il campione si divide in due parti quasi uguali. Il 48% delle biblioteche ha dichiarato di fornire il servizio; il 52% ha risposto "No" alla prima domanda di questa sezione.

In caso di risposta positiva, la domanda successiva della sezione chiedeva quale tipo di materiale fosse reso disponibile agli utenti in questo periodo, suddiviso in materiale cartaceo ed elettronico. Sulla disponibilità del materiale per la consultazione ha risposto un totale di 636 biblioteche delle quali il 6% ha riferito di fornire solo materiale cartaceo, l’85% solo materiale elettronico e il 9% entrambi. Anche per questo servizio ci sono state risposte negative alla prima domanda, seguite invece da indicazioni sulla fornitura dei materiali con le specifiche sulle tipologie disponibili; come in precedenza le risposte sono state considerate valide ai fini dell’analisi.

Il Grafico 8 restituisce la visualizzazione complessiva dei materiali proposti nel questionario e resi disponibili nel periodo marzo-aprile 2020, tra i quali prevalgono libri, riviste e materiale multimediale in formato cartaceo, mentre per il formato elettronico le biblioteche indicano anche i database e gli standard. Solo il 20% circa delle biblioteche rende disponibile un solo tipo di materiale; sono molto più numerose le forniture di materiali di diverso tipo.

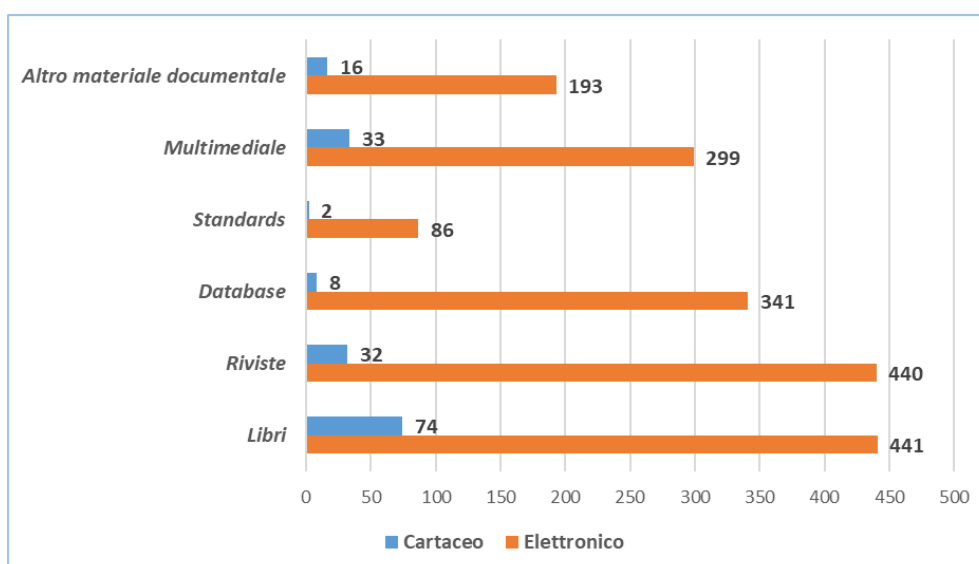


Grafico 8 - Materiale disponibile in consultazione

Come per le sezioni precedenti, i commenti forniscono ulteriori dettagli. In alcuni casi, l'assenza di risorse cartacee non è dovuta alla pandemia, ma al fatto che le biblioteche posseggono/accedono soltanto il materiale elettronico. È anche emerso che gli editori hanno messo a disposizione risorse elettroniche in forma gratuita, solo in risposta all'emergenza sanitaria e in relazione alla particolarità del momento.

Inoltre, alcune biblioteche hanno aumentato l'acquisto di libri elettronici, con un conseguente incremento del loro utilizzo da parte degli utenti. Una biblioteca ha dichiarato di aver reso disponibili al pubblico alcuni libri, raccolti per donazione e posseduti in duplice o triplice copia, posizionandoli su appositi tavoli, nei pressi degli esercizi commerciali. In alcuni casi il servizio di consultazione è stato erogato solo a utenza interna e previo appuntamento; in altri ancora è stato potenziato mediante l'uso di canali social, mentre in taluni casi è citata soltanto la consultazione di cataloghi online della biblioteca.

## SEZIONE 5 – PRESTITO

La maggior parte delle biblioteche non ha effettuato il servizio di prestito (77%). Alcuni compilatori dichiarano di avere soltanto prorogato tutti i prestiti in scadenza, altri hanno risposto in modo negativo alla domanda sull'erogazione, ma hanno specificato di effettuare il servizio di prestito digitale, utilizzando piattaforme dedicate quali MLOL – Media Library OnLine<sup>17</sup>, una grande piattaforma di prestito digitale a disposizione delle biblioteche italiane.

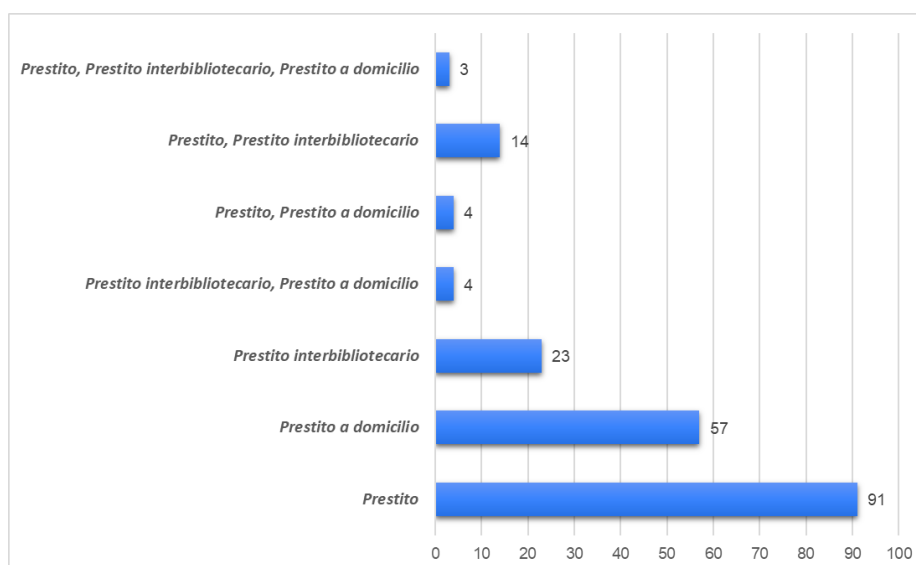


Grafico 9 - Tipi di prestito

<sup>17</sup> <https://www.medialibrary.it/home/cover.aspx>

Alcune biblioteche dichiarano che questo servizio non rientra tra quelli erogati, anche al di fuori del periodo di emergenza.

Le biblioteche che hanno risposto alla seconda domanda di questa sezione, inerente la tipologia di prestito effettuata, sono 196 e corrispondono al 76% delle risposte affermative. Dal grafico 9 si evince che la maggior parte delle biblioteche è rimasta attiva con un prestito tradizionale che, in alcuni casi, viene erogato soltanto a determinate categorie di utenti (ad.es. ricercatori o docenti) e previo appuntamento, come riferito nei commenti di questa sezione. Tuttavia, vengono praticati anche il prestito interbibliotecario e il prestito a domicilio. Rispetto al prestito a domicilio è emerso anche il ricorso all'ausilio della Protezione Civile per la consegna o quello della Farmacia comunale della località, come punto di raccolta. Questa forma di prestito sembra essere stata attivata e incrementata per favorire la lettura in periodo di emergenza.

Nel grafico 9 possiamo anche osservare che ci sono alcune biblioteche che riescono a fornire forme diverse di prestito, per lo più il prestito tradizionale e il prestito interbibliotecario.

## SEZIONE 6 – DOCUMENT DELIVERY

La sezione dedicata al document delivery (DD) è, dal nostro punto di vista, una delle più interessanti ai fini di questo studio perché consente di capire quanto, nonostante la chiusura forzata, le biblioteche siano riuscite a fornire ai propri utenti anche documentazione non presente nella propria biblioteca. Durante il periodo di chiusura, la possibilità di non essere in grado di fornire nemmeno il materiale posseduto, dato il divieto di accedere alla sede, può aver costretto le biblioteche a chiederlo all'esterno. La nostra ipotesi era pertanto quella che il servizio fosse praticato in modo più intenso nel periodo marzo-aprile 2020.

Come per altri servizi, la prima domanda chiedeva se la biblioteca stesse erogando il servizio nel periodo di *lockdown*. In caso affermativo, era richiesto di indicare il tipo di materiale disponibile, in cartaceo e elettronico, e gli strumenti utilizzati per effettuare il servizio. A fronte dell'ipotesi di cui sopra era stato inoltre chiesto alle biblioteche di indicare se l'intensità del servizio fosse aumentata o diminuita, rispetto alle richieste in entrata e in uscita della propria biblioteca relative ad altri periodi.

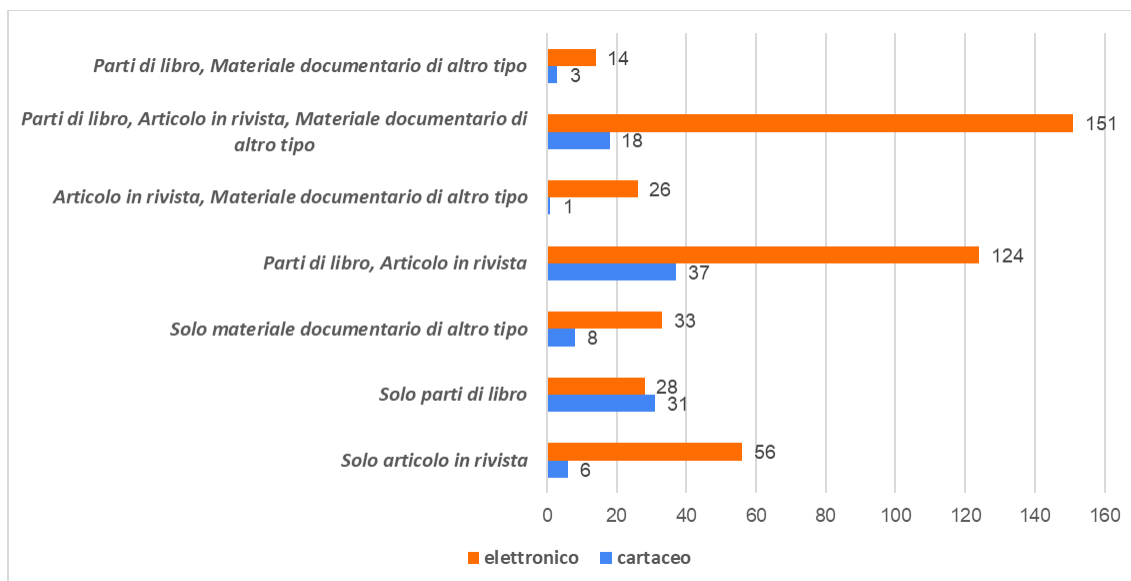


Grafico 10 - Materiale fornito tramite DD

La maggior parte delle biblioteche ha dichiarato che la propria biblioteca non effettua il servizio (59%).

Alla domanda sulla tipologia di materiale fornito tramite DD hanno risposto 483 biblioteche. Alle risposte affermative della prima domanda (463 – 41%) è infatti necessario aggiungere 20 risposte sui materiali pervenute da chi ha dichiarato di non effettuare il servizio nella prima domanda. Il 76% dichiara di utilizzare per il servizio solo materiale elettronico, il 7% solo materiale cartaceo, il 14% entrambi, mentre il 2% delle biblioteche attive non ha fornito specifiche sul materiale in uso.

Il grafico 10 mostra i dati complessivi, in base alle categorie di materiali proposte nel questionario. Il formato elettronico delle tipologie di materiali è appunto quello maggiormente utilizzato.

Dal grafico è possibile capire quanto è distribuita una sola tipologia documentaria e quanto invece vengono inviati materiali di tipo diverso. Il materiale più fornito in cartaceo sono i libri (parti di libro). Tuttavia, sono stati inviati all'utenza anche numerosi libri in formato elettronico. Questa fornitura potrebbe essere legata alla maggiore disponibilità di risorse elettroniche concessa dagli editori, già segnalata nella sezione Consultazione, oppure derivare esclusivamente dal fatto che sono stati più facilmente distribuiti libri in formato elettronico, posseduti/acceduti dalle biblioteche, rispetto a quelli in formato cartaceo.

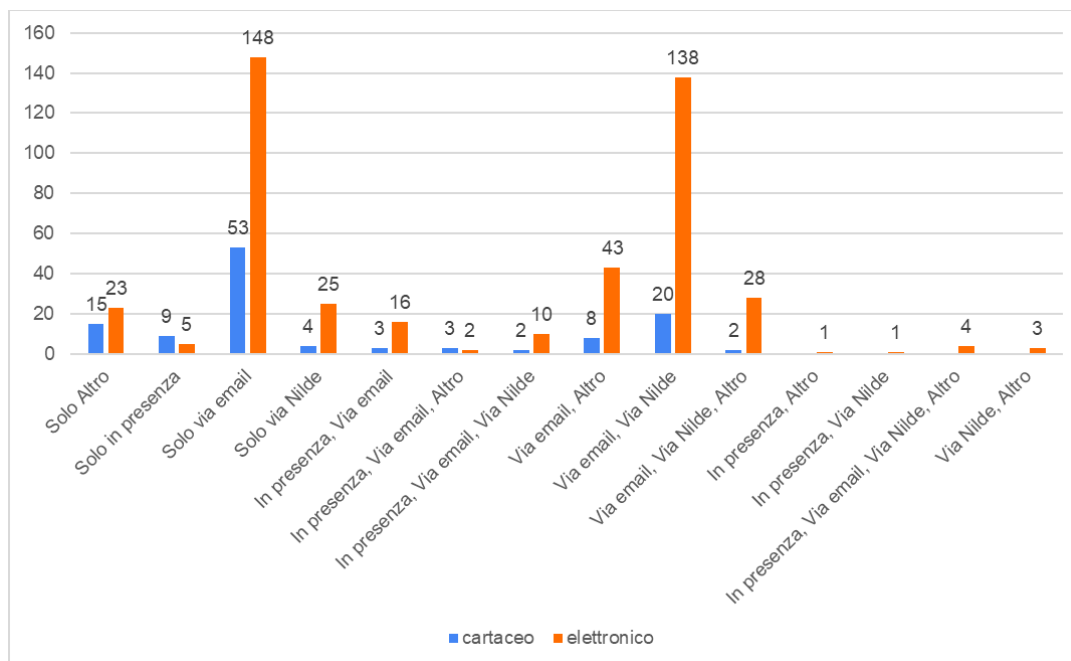


Grafico 11 - Strumenti utilizzati per il DD

Anche le informazioni raccolte sull'uso degli strumenti non riservano sorprese. Sono infatti l'email e la piattaforma *Nilde* i mezzi utilizzati maggiormente per la trasmissione dei documenti, sia per la fornitura di materiale cartaceo che elettronico. Soprattutto l'email è molto usata, anche in modo esclusivo. In ogni caso, per entrambi i formati, le biblioteche tendono a utilizzare diversi strumenti contemporaneamente, a seconda del bisogno (grafico 11). I compilatori non hanno esplicitato contenuti nella voce "Altro", che è stata in alcuni casi usata solo per indicare voci già previste dalla *checkbox*, per cui non è possibile fornire ulteriori indicazioni sull'uso di strumenti alternativi.

Nella scala di valori (da 0 a 5), proposta per valutare il grado di difficoltà riscontrato nel reperire i documenti da altre biblioteche, il numero più alto è quello che indica una difficoltà di tipo medio (3 nella scala), ma sono numerosi anche i colleghi che hanno selezionato livelli di maggiore difficoltà (grafico 12).

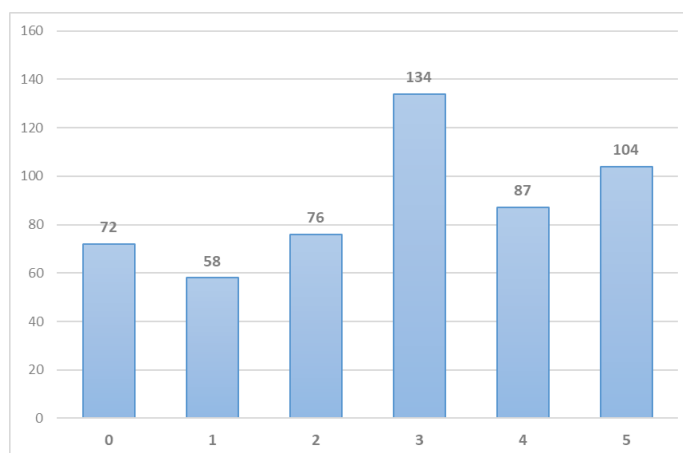


Grafico 12 - Difficoltà nel reperire documenti

Il grafico 13 rappresenta l'andamento del servizio nel periodo marzo-aprile 2020 rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente. Il numero di risposte fornite è diverso: 587 per il *Lending* (richieste alla biblioteca) e 551 per il *Borrowing* (richieste dalla biblioteca). In particolare, sul totale, sono mancate 6 risposte per il primo e 42 per il secondo, nell'ordine.

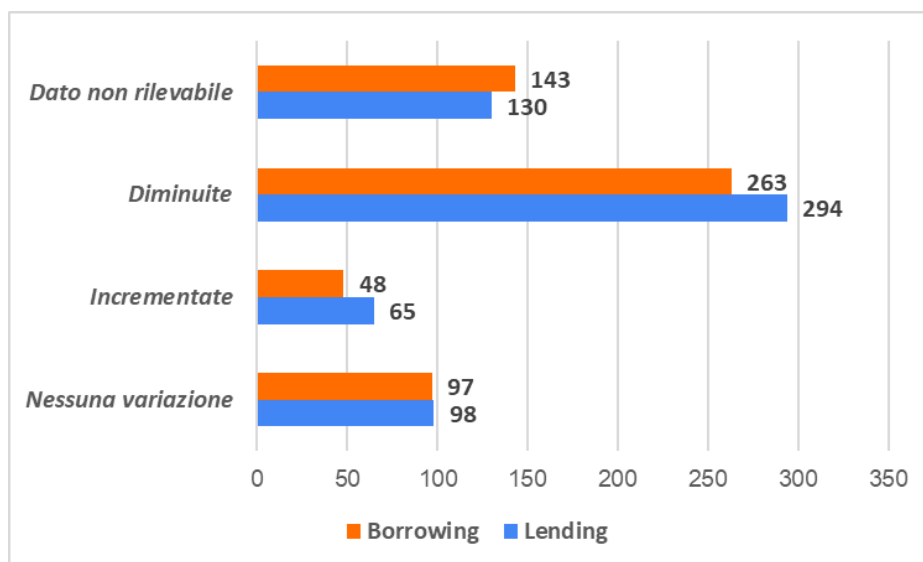


Grafico 13 - Confronto DD 2020 vs 2019 (marzo-aprile)

L'osservazione del grafico rivela che nell'erogazione del servizio ci sono state notevoli diminuzioni, sia per quanto riguarda il numero di richieste inoltrate alla biblioteca sia per il numero di richieste effettuate dalla biblioteca stessa all'esterno. È indicativo anche il numero delle biblioteche che hanno dichiarato il dato non rilevabile, data l'impossibilità di confrontare lo svolgimento del servizio tra le due annate.

I grafici successivi indicano il grado di intensità di eventuali incrementi o diminuzioni del *Lending* e del *Borrowing*.

A fronte delle 587 risposte sull'andamento del *Lending*, il grado di incremento è stato indicato da 471 compilatori mentre sono 503 coloro che hanno segnalato una diminuzione. Delle 551 risposte relative al *Borrowing*, il grado di incremento è stato espresso da 458 colleghi a fronte dei 483 che hanno risposto sulla diminuzione.

Sono più numerose le biblioteche che hanno indicato incrementi o diminuzioni significative, scegliendo i valori estremi della scala proposta – 0 e 5 – a fronte delle biblioteche che hanno invece selezionato i valori più intermedi.

Nei commenti relativi a questa sezione alcune biblioteche hanno indicato di non effettuare il servizio per scelta, nemmeno in condizioni lavorative normali, altre hanno fatto presente che, pur avendolo da tempo attivato, l'utenza coinvolta non sembra interessata. In molte situazioni, la mancata erogazione del servizio è stata decisa dall'istituzione di appartenenza, contestualmente all'emanazione delle regole di *lockdown*. Per questo motivo ci sono diverse biblioteche che non hanno avuto la possibilità di misurarsi con eventuali benefici o difficoltà nell'erogazione del servizio.

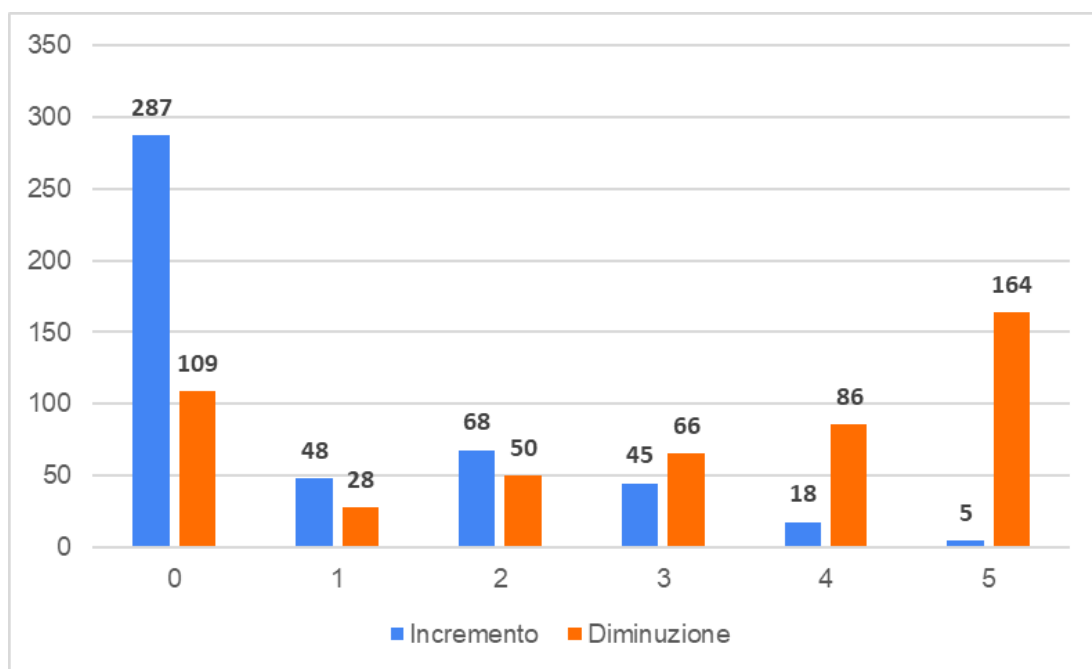


Grafico 14 - Misurazione *Lending*

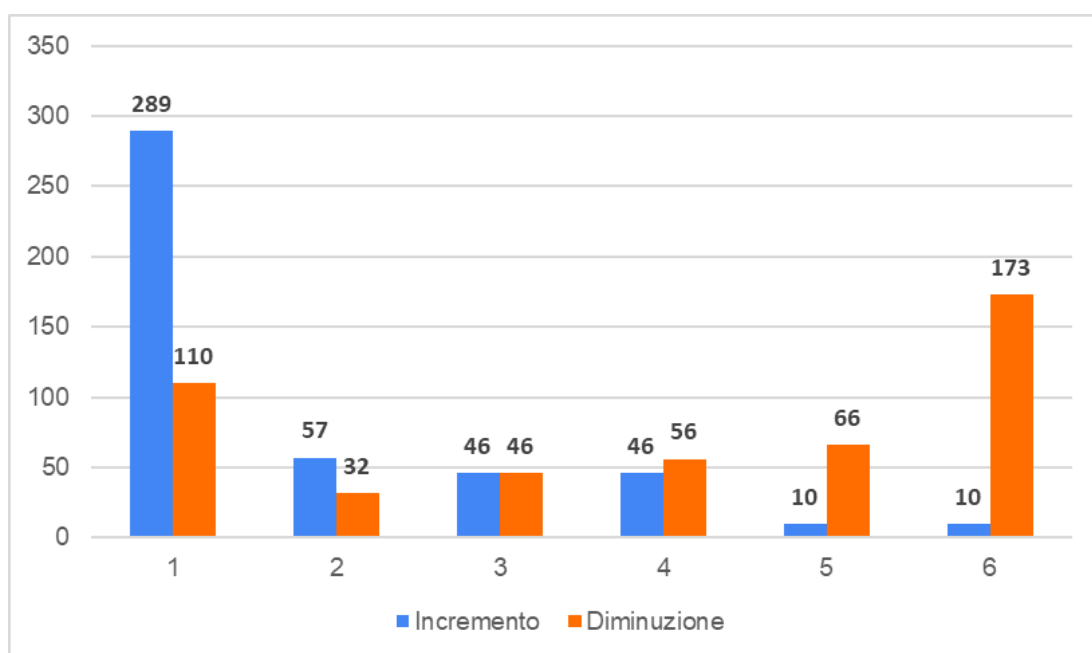


Grafico 15 - Misurazione *Borrowing*

Nei commenti ci sono stati anche espliciti riferimenti al decreto governativo che, imponendo la chiusura delle biblioteche, ha reso impossibile la fornitura del servizio.

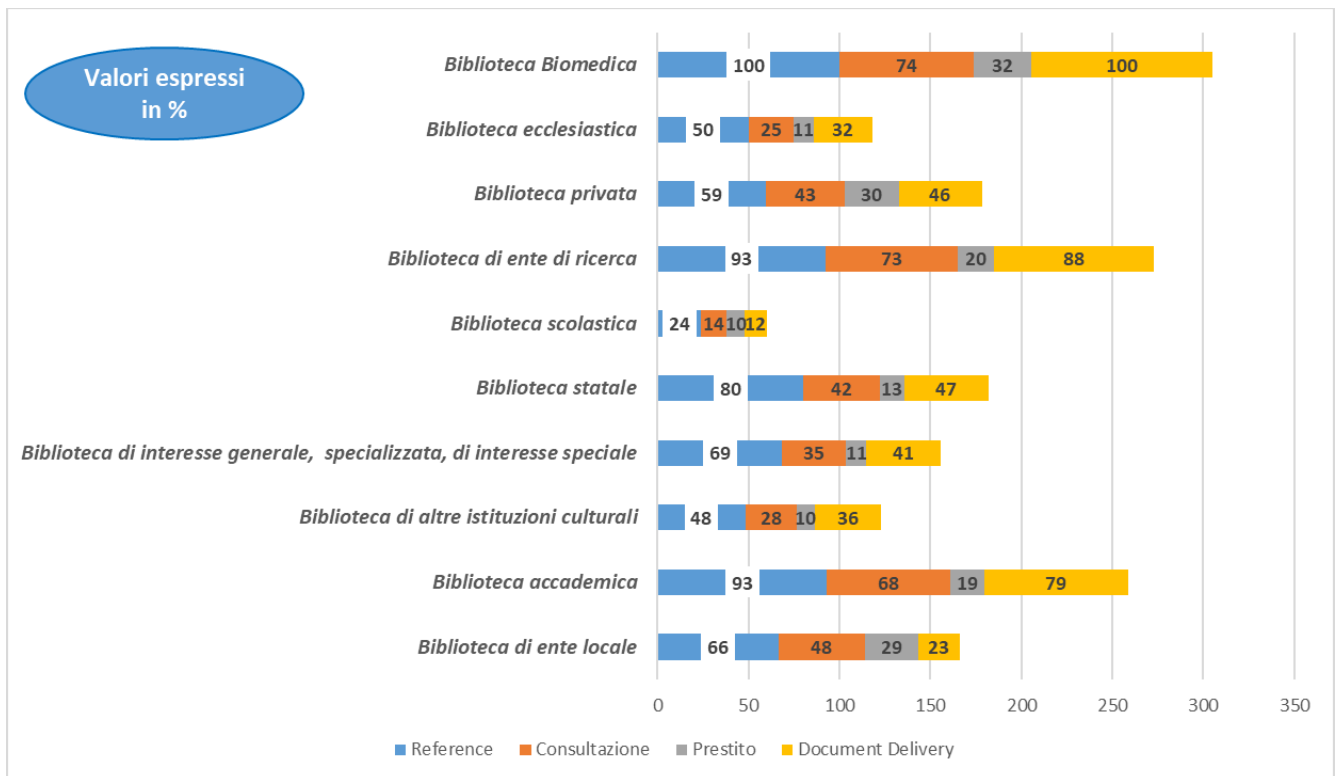


Grafico 16 - Erogazione dei servizi (per gruppi di biblioteche)\_1

Il grafico 16 aggrega i servizi discussi fino a questo punto, in base ai singoli gruppi di biblioteche. La visualizzazione, così organizzata, permette di capire quali siano stati i servizi maggiormente erogati in base al tipo di biblioteca e dunque al contesto operativo. La fornitura dei servizi rispecchia ovviamente le minori e maggiori difficoltà che le biblioteche possono avere incontrato nella riorganizzazione delle rispettive attività. Vediamo, ad esempio, che a fronte di una generale diminuzione del servizio di document delivery, ci sono state biblioteche in grado di svolgere il servizio al 100% o comunque in percentuali molto alte, come nel caso delle biblioteche biomediche, accademiche e di ente di ricerca. Questi stessi gruppi presentano dei risultati abbastanza simili anche rispetto agli altri servizi mostrati nel grafico. Riguardo al prestito il dato è equilibrato perché quasi tutti i gruppi presentano percentuali di espletamento del servizio piuttosto basse. La tipologia di biblioteca che sembra avere avuto maggiori difficoltà a fornire i propri servizi è la biblioteca scolastica.

## SEZIONE 7 – ACQUISIZIONI

Questa sezione è dedicata al rilevamento delle attività delle biblioteche in materia di acquisizioni. Il grafico 17 indica che il 28% delle biblioteche riesce a adempiere alle acquisizioni soltanto parzialmente, mentre il 29% effettua regolari acquisizioni a fronte del 43% che non riesce a mettere in pratica il servizio in questo periodo di pandemia.



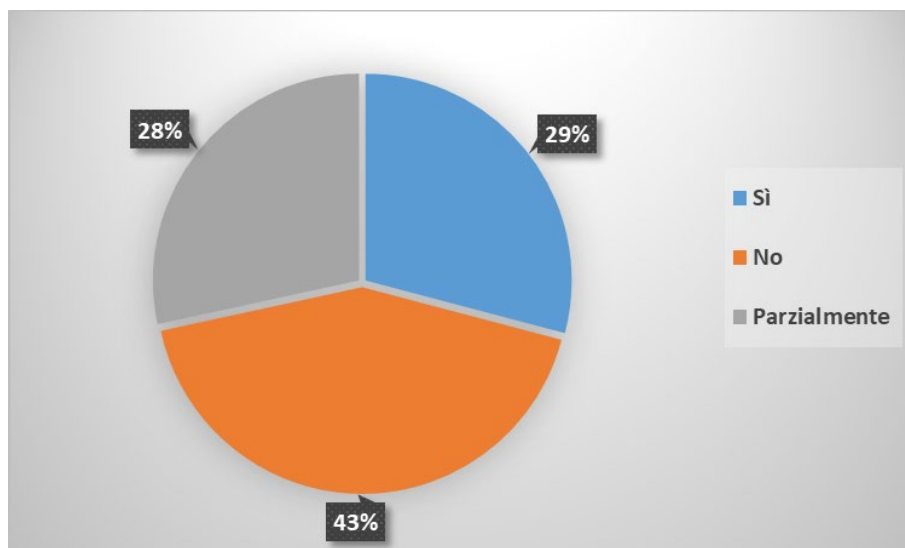


Grafico 17 - Acquisizioni

Le motivazioni addotte dalle biblioteche che non effettuano acquisizioni sono di diversa natura. In diversi casi le biblioteche dichiarano di non avere in preventivo alcun tipo di acquisto; altre attribuiscono le mancate acquisizioni alla chiusura forzata dei fornitori che, a loro volta, non possono provvedere all'evasione di eventuali ordini oppure all'assenza del personale amministrativo di riferimento. Altre biblioteche ancora riferiscono che la politica della biblioteca prevede l'incremento delle proprie collezioni soltanto tramite donazioni. Le risposte fornite in questo ultimo caso denotano che il termine acquisizione è stato collegato esclusivamente alla tipologia di acquisizione dietro pagamento.

Altri compilatori hanno invece specificato di riuscire a effettuare nuove acquisizioni su donazione, previo appuntamento con il donatore. Diverse biblioteche hanno riferito che le acquisizioni delle risorse elettroniche non vengono effettuate direttamente dalla biblioteca, ma centralmente, dall'istituzione di riferimento. È questo il caso, ad esempio, delle istituzioni accademiche o degli enti di ricerca che acquistano interi pacchetti di risorse elettroniche dagli editori, mediante la stipula di accordi in forma consortile (*Big Deals*).

## SEZIONE 8 – FORMAZIONE ALL'UTENZA

Il 42% delle biblioteche comunica di provvedere alla formazione dell'utenza. Alla domanda successiva, inerente le modalità di erogazione hanno risposto 488 biblioteche – 470 corrispondenti a coloro che hanno risposto affermativamente alla prima domanda – 18 corrispondenti a coloro che hanno riferito di non espletare il servizio.

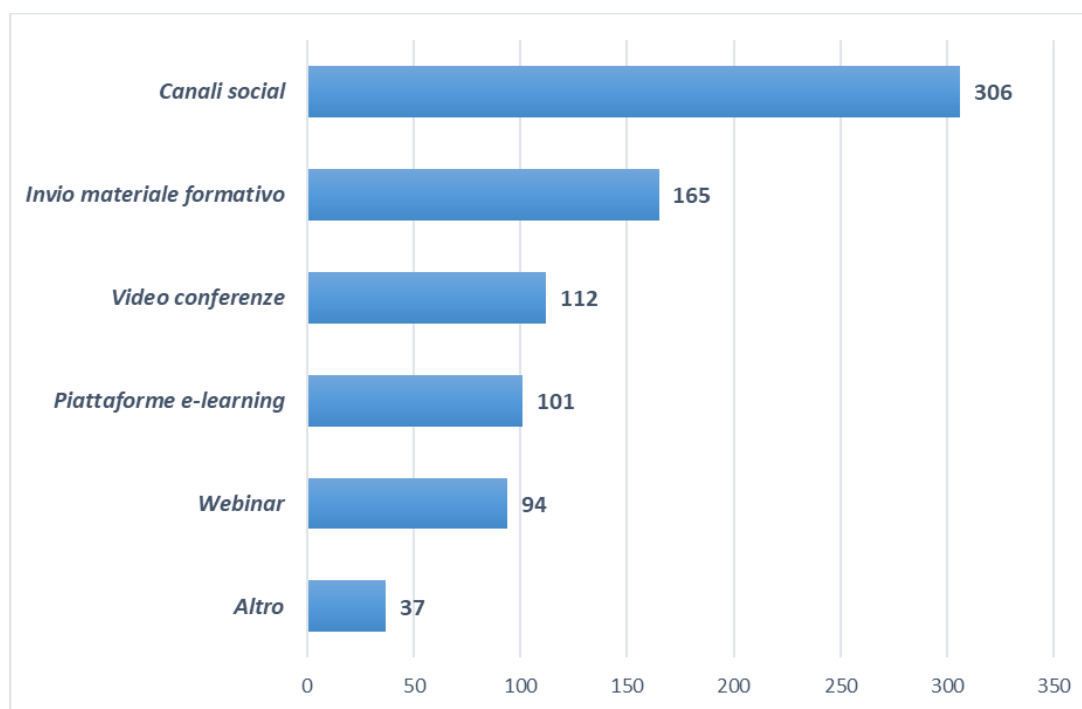


Grafico 18 - Modalità di erogazione formazione utenza

I dati del grafico 18 mostrano i valori relativi alle voci proposte nel questionario tra le quali i canali social risultano essere lo strumento più utilizzato (Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, ecc.), seguito dall'invio di materiale specifico tramite email, come si evince da alcuni commenti. In minor misura, nell'ordine, sono usati video conferenze, piattaforme e-learning e webinar. La voce Altro raccoglie strumenti quali *esposizione delle comunicazioni all'ingresso, email, telefono, video letture per bambini, chat, consegne a domicilio dei libri, Nilde, prestito digitale, per posta, sito web, Reference digitale individuale*. Alcune di queste voci non sono assimilabili a dei veri e propri strumenti per erogare formazione all'utenza.

Probabilmente, nei casi specifici di Facebook e di YouTube, questo utilizzo potrebbe essere motivato da alcuni cambiamenti nelle modalità di fruizione di detti social. L'offerta e la richiesta di dirette gratuite Facebook (o YouTube) sono aumentate notevolmente. Non sappiamo dire se la nostra domanda non fosse sufficientemente chiara e queste forme di comunicazione/interazione possano essere state interpretate come momenti formativi, in un'accezione piuttosto ampia del concetto di "formazione" o se, effettivamente, i canali social siano stati intensamente usati con questo preciso scopo.

Tuttavia, nelle nostre intenzioni, la domanda intendeva riferirsi a un reale momento formativo, non necessariamente organizzato in forma di "corso", ma strutturato in forma didattica, ovvero centrato su una o più tematiche, orientato a una certa *audience* e volto ad accrescere una specifica conoscenza.

Talvolta le biblioteche utilizzano un solo strumento per erogare formazione, ad esempio sono 130 le biblioteche dichiarano di utilizzare solo i canali social, ma il caso più frequente è quello in cui ne vengono utilizzati almeno due contemporaneamente e un buon numero ne ha usati anche tre.

Il sito web è indicato in alcuni casi quale mezzo idoneo per la fruizione di tutorial o di slide a carattere formativo. I tutorial menzionati dai compilatori risultano creati appositamente dai bibliotecari per formare l'utenza all'uso di determinate risorse, soprattutto in formato digitale. L'email, oltre che come strumento di comunicazione, risulta usata anche per l'invio di istruzioni e di procedure.

Tra i commenti dei compilatori si trovano segnalazioni di letture per bambini diffuse via Skype e, nel caso di biblioteche scolastiche, segnalazioni di supporto didattico agli alunni.

Alcuni colleghi hanno riferito di non effettuare il servizio motivando la scelta sulla base dell'assenza di richieste in tal senso o sull'impossibilità di offrire formazione all'utenza anche in condizioni di lavoro tradizionali. Taluni dichiarano l'intenzione di avviare il servizio nella Fase 2 dell'emergenza sanitaria.

## SEZIONE 9 – SITO WEB/INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENZA

In questa sezione sono state associate informazioni inerenti all'aggiornamento del sito web e alle modalità di comunicazione con l'utenza. I grafici 19 e 20 mostrano che la quasi totalità delle biblioteche riesce a comunicare con la propria utenza e che circa il 73% di esse è in condizione di aggiornare il proprio sito. Alcune risposte negative in merito all'aggiornamento sono attribuibili all'assenza di un vero e proprio sito web. Spesso la biblioteca rende disponibili soltanto alcune pagine informative, ospitate sul sito dell'istituzione di appartenenza (ad es., sito del Comune di appartenenza o del museo che la ospita) e non mantenute direttamente dai bibliotecari. L'aggiornamento, in queste situazioni, prevede quasi esclusivamente comunicazioni di tipo istituzionale.

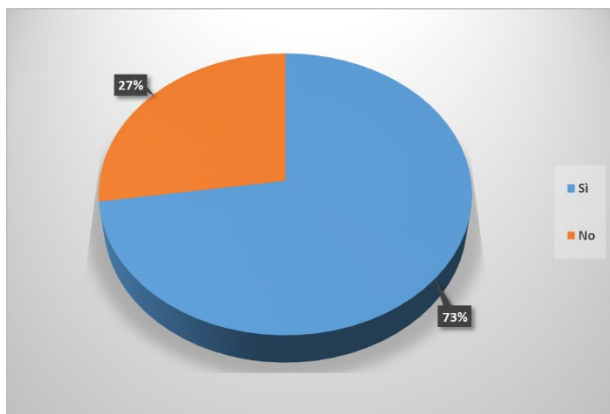


Grafico 19 - Aggiornamento sito web

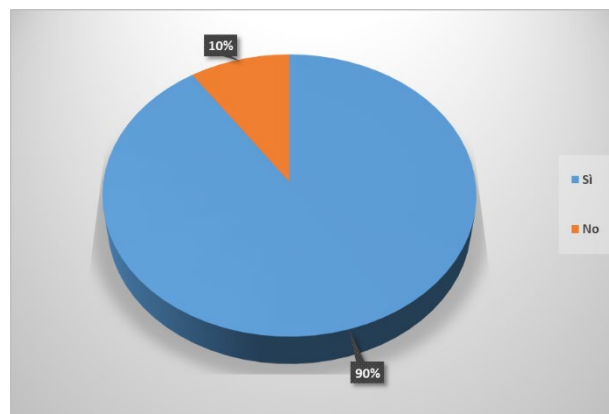


Grafico 20 - Comunicazioni all'utenza

Le risposte sulle modalità di comunicazione maggiormente utilizzate sono state 1054 di cui 1024 associabili alle risposte affermative alla prima domanda e 30 associabili invece a risposte negative.

Le altre informazioni raccolte in questa sezione dimostrano che i mezzi di comunicazione più usati sono le email, seguite dal sito web e dai canali social (grafico 21). Anche in questo caso solo un certo numero di biblioteche utilizza un solo mezzo. La maggior parte ne utilizza almeno due contemporaneamente, ma un numero piuttosto consistente ne ha usati anche tre o quattro. Nella voce "Altro" sono stati indicati gli strumenti alternativi, che non hanno trovato spazio nelle voci

proposte: ACNP, avvisi in bacheca, chat, comunicati stampa, giornali online, Skype, locandina, news sito comune, note disponibilità sul catalogo, piattaforma prestito digitale, piattaforme scolastiche, prestito a domicilio, protezione civile, WhatsApp e sms, web-radio.

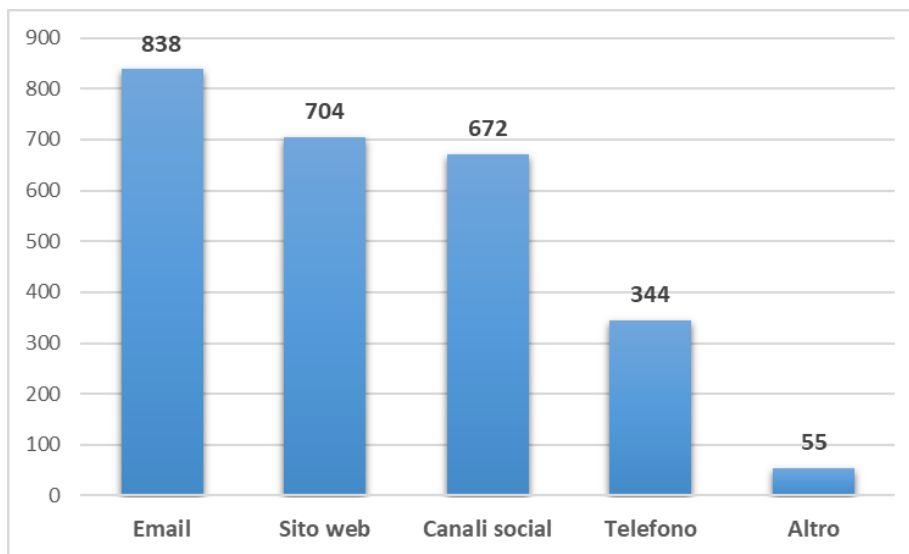
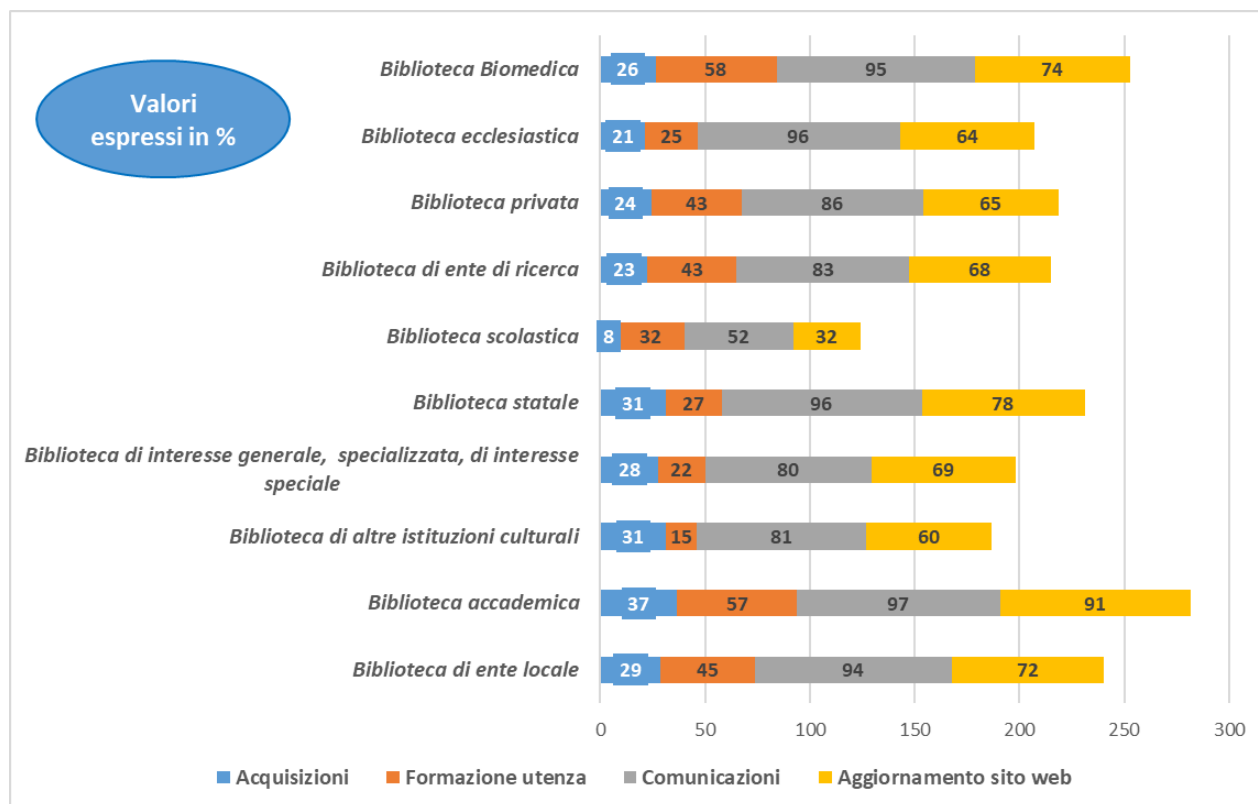


Grafico 21 - Mezzi di comunicazione

Si può osservare che le risposte sono varie e che alcuni colleghi hanno utilizzato anche portali e piattaforme, il cui uso primario è orientato a specifici servizi, come luoghi virtuali utili a raccogliere le comunicazioni della propria biblioteca. È questo il caso, ad es. del portale ACNP – Catalogo Nazionale dei Periodici o delle piattaforme dedicate al prestito digitale.



Il grafico 22 aggrega il resto dei servizi discussi fino a questo punto, in base ai singoli gruppi di biblioteche. Anche in questo caso, è possibile farsi un'idea più precisa dell'andamento delle attività nei diversi contesti.

## SEZIONE 10 – CANALI SOCIAL

I risultati ci dicono che la maggior parte delle biblioteche usa i canali social al proprio interno (65%) e li ha usati molto nel periodo di emergenza sanitaria. Le risposte fornite alla seconda domanda della sezione sono state 735, a fronte delle 1134 risposte fornite alla prima domanda, in quanto a carattere obbligatorio. In questo caso sono soltanto due i compilatori che, pur avendo risposto di non utilizzare canali social, hanno successivamente riferito l'uso di Facebook.

Le tipologie di canali social maggiormente in uso sono visualizzabili nel grafico 23, dal quale si deduce che il canale più utilizzato è Facebook, seguito, a distanza, da Instagram e YouTube, mentre LinkedIn si trova in ultima posizione. Su 735 risposte, sono ben 414 le biblioteche che dichiarano di utilizzare un solo canale social, a fronte delle 283 che ne usano almeno due.

La voce "Altro", come per alcuni servizi discussi nei paragrafi precedenti, ha raccolto interessanti indicazioni sui canali alternativi segnalati dai colleghi: *app locali, Skype, Anobii, altri canali, email, telefono, Pinterest, Blog, WhatsApp, Librami, Telegram, Google, MyBusiness, CSM, web radio*. Sono stati segnalati social network per la condivisione della lettura come *Anobii* e *Librami*, oltre a *Pinterest*, social network basato sulla condivisione di fotografie, video e immagini e servizi di messaggistica istantanea come *Telegram*.

Tra quelli indicati si trovano strumenti che non hanno un vero e proprio carattere social, ma che si inquadrano meglio nel novero degli strumenti di comunicazione o di ricerca, come l'email o il telefono.

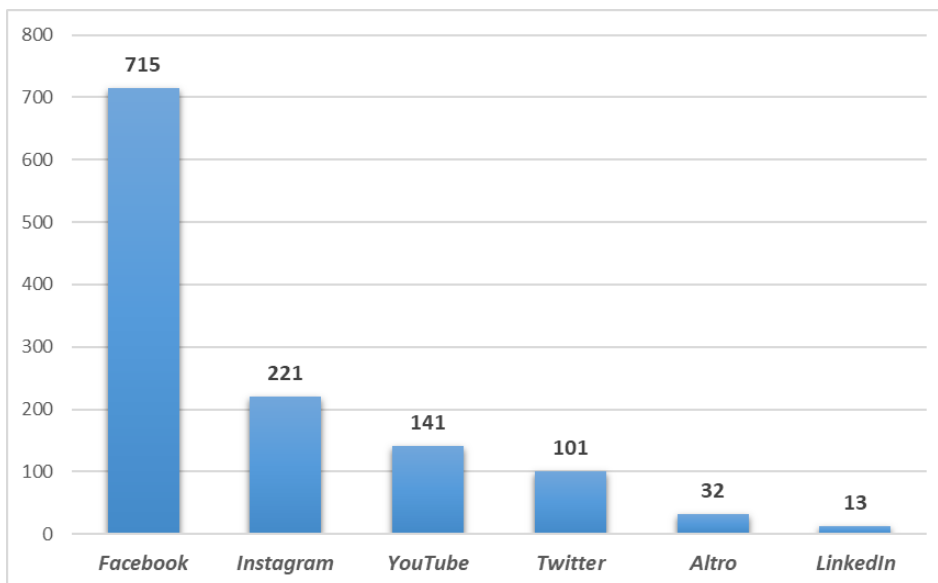


Grafico 23 - Canali social

Le risposte alla terza domanda della sezione sono state 749 e in questo caso sono 33 i compilatori che hanno riferito di non usare i canali social, ma ne hanno indicato eventuali variazioni nell'uso. Tuttavia, 28 di queste risposte sono attribuibili alla voce "Nessuna variazione" per cui potrebbero configurarsi come una semplice conferma del mancato utilizzo. Nel dubbio, sono stati comunque inclusi nei risultati.

I risultati registrano che durante il periodo di emergenza sanitaria l'utilizzo dei canali social è aumentato. Le biblioteche che segnalano l'incremento corrispondono al 64%, mentre la diminuzione è nell'ordine del 28% e la stabilità dell'8% circa.

Diverse biblioteche hanno utilizzato le note/commenti per comunicare che l'utilizzo dei social è stato avviato per la prima volta proprio in occasione del *lockdown*, dichiarando che era il modo più efficace per raggiungere gli utenti. Per lo stesso motivo, altre biblioteche riferiscono di aver attivato in precedenza le comunicazioni via social, ma di averle potenziate in questo periodo.

L'aggregazione dei dati per tipologia di biblioteca del grafico 24 dimostra che, a fronte di un generale uso dei canali social, ci sono gruppi di biblioteche in cui prevalgono le percentuali in negativo. Questo attesta che, all'interno delle biblioteche biomediche, di ente di ricerca e scolastiche è decisamente più alto il numero delle biblioteche che non hanno fruito dei canali social nello svolgimento dei propri servizi o anche solo per raggiungere gli utenti. Per il resto, possiamo osservare che nel caso delle biblioteche accademiche i risultati sono praticamente divisi a metà e che ci sono gruppi in cui le percentuali che attestano l'uso o il non uso sono molto distanti tra loro, a fronte di altri in cui si registra un maggiore equilibrio.

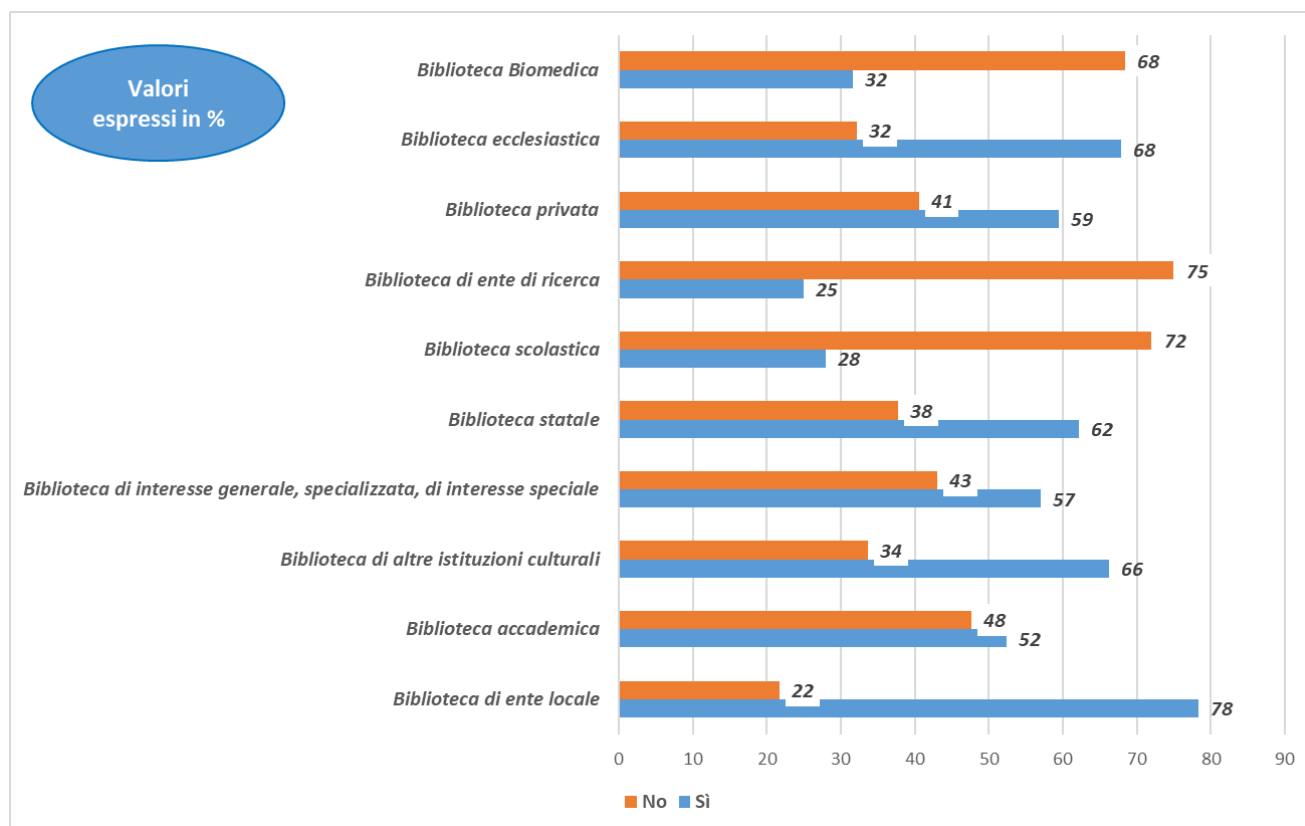


Grafico 24 - Canali social (per gruppi di biblioteche)

## SEZIONE 11 - FORMAZIONE PROFESSIONALE

La sezione prevedeva una sola domanda e chiedeva se il personale delle biblioteche fosse stato in grado, in questo periodo, di provvedere alla propria formazione o aggiornamento professionale,

La domanda era obbligatoria per cui ha risposto la totalità del campione. Il 44% degli intervistati ha risposto che il personale della biblioteca non è stato coinvolto in alcuna formazione professionale. Il 26% ha risposto positivamente, mentre il 30% ha riferito di averlo fatto solo parzialmente.

I commenti a questa sezione sono stati forniti da 169 colleghi che hanno corredato le loro risposte di alcune informazioni interessanti. A latere delle risposte negative emergono contesti lavorativi in cui manca qualsiasi tipo di formazione professionale. In questi casi l'istituzione di riferimento non provvede alla formazione/aggiornamento professionale dei dipendenti, a prescindere dal periodo di emergenza sanitaria. Se i bibliotecari lo desiderano, possono organizzare l'apprendimento a proprie spese e/o nel tempo libero.

Coloro che hanno risposto in modo affermativo hanno specificato nei commenti di seguire corsi di formazione a distanza, non solo in ambito bibliotecario, ma anche sulla sicurezza, sullo *smart working*, sulle risorse digitali, erogati a distanza da provider di natura diversa: editori, aggregatori, associazioni professionali come l'AIB. La partecipazione a webinar, soprattutto gratuiti, è citata frequentemente, soprattutto nel gruppo dei colleghi che hanno risposto di riuscire a provvedere al proprio aggiornamento solo parzialmente.

Ci sono state anche un paio di segnalazioni che toccano la tematica, ormai abbastanza discussa, di quanto lo *smart working* possa generare condizioni di stress e di sovraccarico di lavoro. C'è infatti chi nei commenti ha sottolineato che il lavoro svolto dal proprio domicilio risulta assai più impegnativo, per cui si riducono gli spazi e le energie da dedicare all'aggiornamento professionale.

D'altra parte è stata anche sottolineata la maggiore offerta formativa che si registra in questo periodo e le conseguenti possibilità di aggiornamento, nuove e non fruibili in condizioni di "normalità".

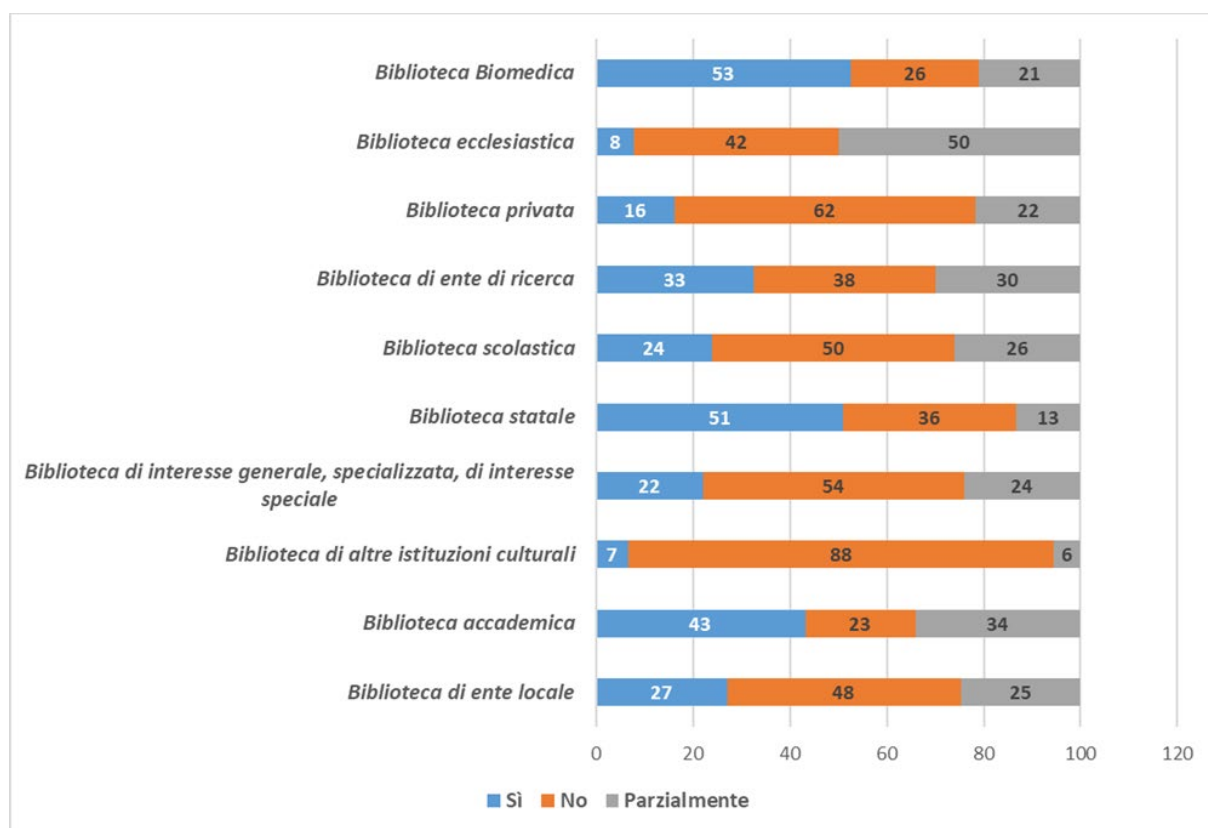


Grafico 25 - Formazione professionale (per gruppi di biblioteche)

Nel grafico 25 sono visibili i risultati delle tre voci proposte nel questionario: Sì, No e Parzialmente. Le tipologie di biblioteche che hanno usufruito in maniera minore della formazione professionale sono state le biblioteche di enti culturali, seguite dalle biblioteche private, scolastiche ed ecclesiastiche, mentre ne hanno potuto beneficiare, in misura piuttosto ampia, le biblioteche biomediche, statali e accademiche.

## SEZIONE 12 – (SEZIONE DEDICATA A) BIBLIOTECHE ACCADEMICHE E DI RICERCA

Questa sezione merita una premessa perché l'analisi dei risultati ha evidenziato alcune criticità dovute, quasi sicuramente, all'impostazione poco chiara della domanda da parte nostra. Come si evince dal titolo, la sezione era riservata alle biblioteche accademiche e di enti di ricerca in quanto può accadere che queste tipologie di biblioteche, oltre all'espletamento delle attività "tradizionali", siano coinvolte nella gestione della produzione scientifica delle proprie istituzioni. È questo il caso della nostra biblioteca, nella quale il personale è incaricato della gestione dei prodotti della ricerca dell'istituto di appartenenza ed è impegnato in una serie di attività inerenti agli archivi istituzionali e alle attività di supporto in materia di *Open Science* e *Open Access*, per tutto l'ente CNR.

Tuttavia, soprattutto in ambito accademico, le attività di cui sopra sono spesso assegnate a specifici uffici competenti, che si occupano anche delle attività connesse agli esercizi di valutazione della ricerca per cui le biblioteche non sono chiamate a fornire supporto.



La domanda era dunque rivolta a queste specifiche tipologie, anche per capire quante biblioteche del campione avrebbero confermato di occuparsi di queste tematiche e se e come fossero riuscite a mantenere i servizi attivi nel periodo di emergenza sanitaria.

In realtà, abbiamo ricevuto risposte anche da altre tipologie di biblioteche. Questo potrebbe essere banalmente dovuto a una svista del compilatore, che non ha notato quali fossero le biblioteche destinatarie.

Questa ipotesi è avvalorata dal fatto che un certo numero di intervistati ha selezionato l'opzione "Altro" inserendo risposte su servizi relativi ad altre sezioni del questionario, invece di possibili varianti alle opzioni proposte.

Tuttavia, riteniamo giusto sottolineare che potrebbero essere state fuorvianti le voci proposte nelle opzioni di risposta.

Abbiamo infatti dato per scontato che le biblioteche a cui ci rivolgevamo conoscessero gli argomenti proposti e intuissero cosa si intendesse con "gestione dei prodotti della ricerca" o "gestione dei dati della ricerca" oppure che le voci "analisi bibliometriche" e "diritto d'autore" non fossero presentate di per sé come normali attività che possono essere svolte da una biblioteca, ma in quanto correlate agli aspetti di gestione della produzione scientifica. Riteniamo che questo sia un nostro errore di valutazione, determinato dalle nostre esigenze e abitudini lavorative. Non era infatti scontato essere compresi da biblioteche che, pur appartenendo ai gruppi destinatari della domanda, non si occupano di questo tipo di attività.

I risultati di questa sezione sono organizzati in due categorie. La prima riferisce i risultati ottenuti dalle biblioteche destinatarie della domanda e dalle biblioteche biomediche, in cui le attività di supporto alla ricerca possono essere previste; nella seconda abbiamo accorpato i risultati ottenuti dalle altre tipologie di biblioteche che, presumibilmente, non sono chiamate a svolgere attività di questo tipo.

Ha risposto il 78% delle biblioteche di ente di ricerca, il 71% delle biblioteche accademiche, il 74% delle biblioteche biomediche e il 15% delle altre tipologie.

Le percentuali relative ai singoli servizi sono visibili nel grafico 26 e sono state calcolate sul totale delle risposte fornite, dalle quali sono state eliminate sia le risposte nulle che negative.

Come possiamo osservare, tutti i gruppi di biblioteche hanno usato la voce "Altro" per fornire informazioni di tipo diverso, ad eccezione delle biblioteche biomediche, che hanno selezionato soltanto le opzioni proposte dalla domanda. Soprattutto i gruppi di biblioteche non destinatari di questa sezione, hanno usato il campo "Altro" per indicare attività quali: *catalogazione, archiviazione, suggerimenti di lettura, letture, prestito a domicilio, reference e prestito tradizionale*.

I risultati sono mostrati in base alle singole opzioni proposte nella domanda. Secondo quanto dichiarato, tutti i gruppi di biblioteche si dedicano, in forma più o meno intensa, ad ognuna delle attività identificate nelle opzioni di risposta proposte dal questionario.

Possiamo notare che le biblioteche accademiche e di ricerca, alle quali la domanda era rivolta, si occupano, in buona percentuale, soprattutto di gestione dei prodotti della ricerca e di informazioni in materia di Open Science, in misura leggermente inferiore della gestione dei dati della ricerca.

Sembrano meno coinvolte invece nelle tematiche inerenti all'analisi bibliometrica e al diritto d'autore.

Le biblioteche biomediche che hanno risposto al questionario non sono molte ma il 75% di queste ha fornito indicazioni su questa domanda e dichiara di essere abbastanza coinvolto in tutte le attività, un po' meno in materia di diritto d'autore.

Le altre tipologie di biblioteche hanno risposto di occuparsi per lo più di gestione dei prodotti e dei dati della ricerca, ma anche di erogare informazioni in materia di Open Science, Open Access e Open Data.

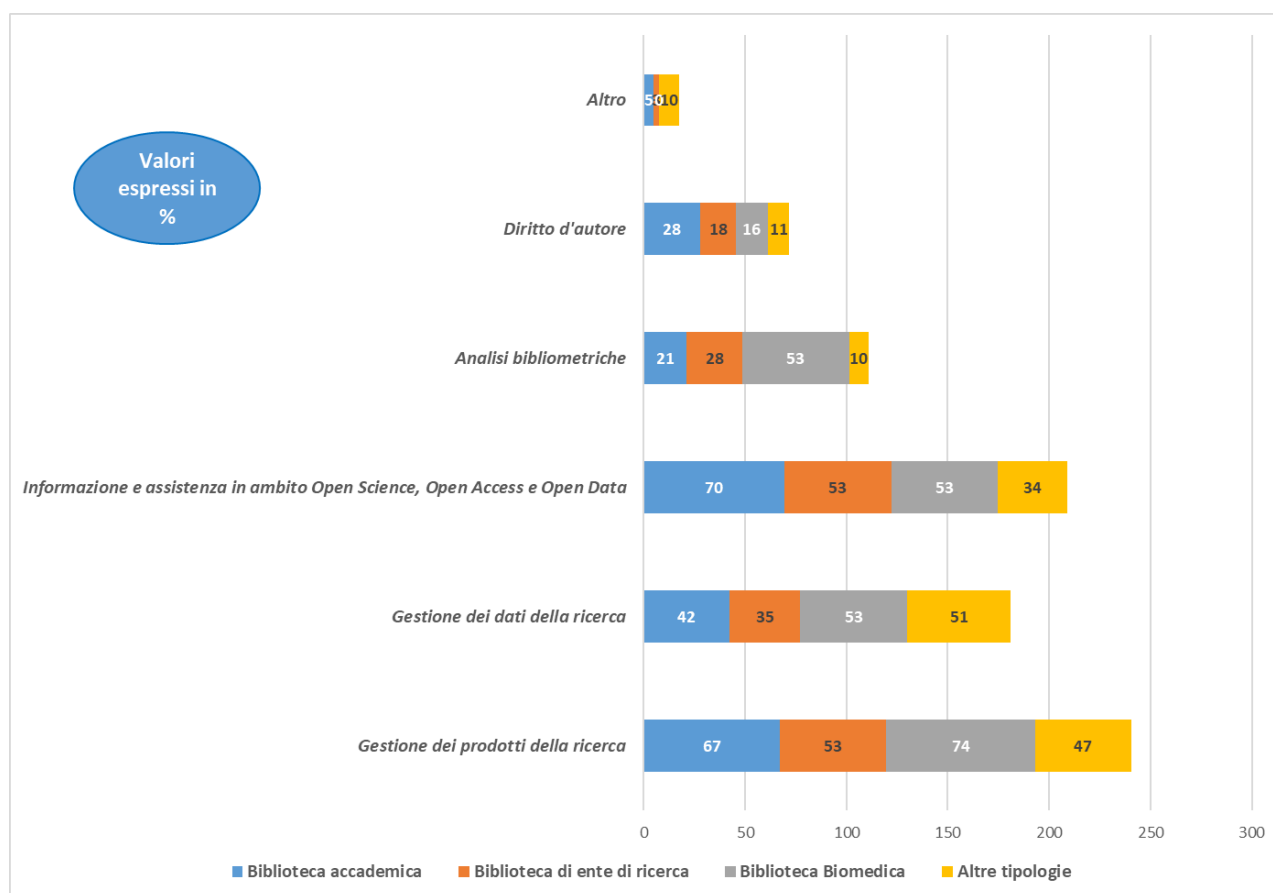


Grafico 26 - Gestione produzione scientifica

In generale, sarebbe utile approfondire le risposte fornite a questa sezione, proprio per le problematiche di cui sopra, relative alla formulazione della domanda. La possibilità di parlarne aiuterebbe a capire quante incomprensioni ci sono state e, di conseguenza, quanto possano essere considerate effettive le risposte fornite.

Anche considerando soltanto i gruppi di biblioteche a cui la domanda era rivolta, sarebbe interessante verificare, ad esempio, le risposte sulla gestione dei dati della ricerca. Infatti, non risulta che siano molte, in Italia, le istituzioni già dotate di una Policy in materia e, di conseguenza, non

dovrebbero essere molti gli uffici né le biblioteche che risultano attualmente impegnati in questo tipo di attività.

## SEZIONE 13 - OSSERVAZIONI FINALI

L'intero questionario è stato formulato con lo scopo di ottenere una panoramica di come la pandemia stesse influenzando le attività delle biblioteche nel periodo di *lockdown*.

Le due domande della sezione finale del questionario guardavano al futuro cercando di capire:

- se l'impatto del COVID-19 possa aver contribuito ad aumentare la percezione degli utenti sui servizi delle biblioteche e dunque guardare agli stessi con rinnovato interesse;
- se i bibliotecari italiani ritengono che lo *smart working* possa divenire la modalità lavorativa del futuro, andando a sostituire il lavoro in presenza e l'erogazione dei servizi in modo tradizionale.

I dati relativi a questa sezione sono aggregati nei grafici 27 e 28. La risposta a entrambe le domande era obbligatoria, pertanto l'intero campione di riferimento ha espresso la propria opinione. Le domande sono state formulate su una scala da 1 (consapevolezza poco aumentata) a 5 (consapevolezza molto aumentata).

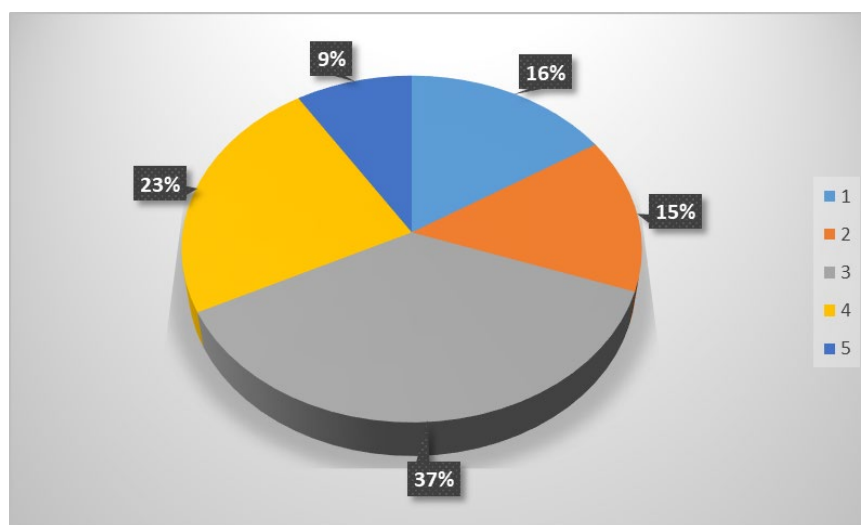


Grafico 27 - Grado di consapevolezza degli utenti sui servizi offerti dalle biblioteche

Osservando i risultati ottenuti analizzando la prima delle due domande, possiamo suddividerli in tre gruppi piuttosto omogenei:

- il 32% dei bibliotecari ritiene che la consapevolezza dell'utenza sia notevolmente aumentata (somma delle percentuali dei gradi 4 e 5 della scala);
- il 31% si colloca all'estremità opposta, ritenendo che la consapevolezza dell'utenza non sia sostanzialmente aumentata (somma delle percentuali dei gradi 1 e 2 della scala);

- il 37% dei bibliotecari ritiene invece che la consapevolezza dell'utenza possa essere moderatamente aumentata.

Il risultato complessivo, dunque, sembra registrare una tendenza positiva.

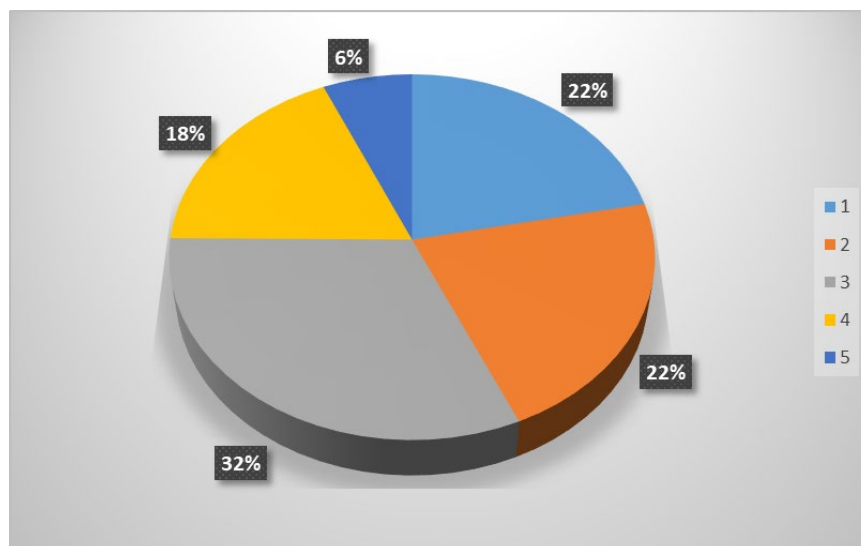


Grafico 28 - Previsioni sulle modalità lavorative del futuro

L'analisi dei risultati corrispondenti alla seconda domanda propone un quadro diverso rispetto a quello della prima.

Premesso che anche in questo caso la percentuale più alta si attesta su un valore medio (3 della scala – 32%), per il resto la tendenza sembrerebbe essere inversa: le percentuali più alte coincidono con i gradi più bassi della scala (44% - grado 1 + grado 2). La percentuale di coloro che ritengono fortemente plausibile che le modalità lavorative attuate nel periodo di *lockdown* divengano uno standard nel futuro delle biblioteche, si attesta intorno al 24% (grado 4 + grado 5 della scala).

Il 14% del totale degli intervistati ha lasciato commenti, che aiutano a chiarire le loro opinioni.

Abbiamo analizzato le loro osservazioni e le abbiamo raccolte in quattro macro-aree:

1. il 25% mira a recuperare le proprie attività in presenza;
2. il 28% vede il lavoro agile e l'uso esteso delle risorse digitali come un supporto aggiuntivo e non come una sostituzione rispetto alle modalità tradizionali;
3. il 15% punta a un aumento dello *smart working*;
4. il 31% ritiene che la situazione sia in evoluzione.

Oltre a questo, abbiamo anche rilevato una piccola percentuale di "no comment" dichiarati (1%).

Nel primo gruppo, abbiamo individuato le biblioteche che non fanno un uso estensivo delle risorse digitali e ritengono fondamentale il contatto diretto con l'utenza, per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità e veicolare aggregazione e cultura.

Il secondo gruppo dimostra di essere a proprio agio con dispositivi e risorse digitali e ne riconosce l'utilità. Allo stesso tempo, sottolinea che la presenza è fondamentale per la socializzazione e gli scambi culturali tra gli utenti.

Il terzo gruppo apprezza molto il valore degli oggetti e degli strumenti digitali e spera in un'ulteriore implementazione dei servizi a distanza dopo la pandemia.

Il quarto gruppo è vario perché raccoglie anche le risposte delle poche biblioteche partecipanti all'indagine che sono rimaste completamente chiuse. Valuta questa fase in modo sostanzialmente positivo pur rilevando alcune criticità dovute soprattutto al carico di lavoro iniziale. La percezione, però, è quella che vede la situazione assestarsi nel futuro, favorendo così il miglioramento delle condizioni lavorative e l'erogazione dei servizi bibliotecari.

### 3. CONCLUSIONI

La nostra analisi ha coinvolto un contesto variegato in cui troviamo diversi tipi di biblioteche, ognuna con una specifica *mission*, e proprie caratteristiche e particolarità. Inoltre, il maggior numero di risposte al nostro questionario proviene dalle biblioteche di ente locale.

I risultati, a carattere generale, fanno emergere che la modalità lavorativa maggiormente praticata, nella fase 1 della pandemia, è stata lo *smart working*. I bibliotecari hanno lavorato al di fuori dei loro uffici e dall'ambiente di lavoro in cui sono abituati a muoversi. L'adattamento a questo cambiamento è stato abbastanza rapido pur presentando alcune difficoltà, dovute soprattutto alla necessità di riformulare le attività, anche in base alla disponibilità di risorse e strumenti.

I risultati relativi all'erogazione dei servizi presentano situazioni diverse ma, nel complesso, dimostrano che le biblioteche sono riuscite a svolgere il proprio lavoro, sebbene in forma ridotta. La maggior parte di bibliotecari è riuscita a comunicare con i propri utenti, ad attuare servizi come il reference, la consultazione e l'aggiornamento del sito web, mentre più penalizzati sembrano essere stati: prestito, document delivery, catalogazione, nuove acquisizioni e formazione, sia dell'utenza che del personale.

Dal nostro punto di vista era fortemente ipotizzabile una riduzione delle attività di catalogazione, soprattutto di nuove immissioni nei cataloghi, data l'assenza dall'ufficio e la mancata disponibilità "fisica" dei materiali da catalogare. Le uniche attività praticate sono state l'aggiornamento dei cataloghi mediante derivazione di dati/informazioni da fonti esterne come il Servizio Bibliotecario Nazionale o ACNP – Catalogo Nazionale dei Periodici.

Allo stesso modo erano prevedibili rallentamenti nel prestito. Tuttavia, l'emergenza sanitaria sembra aver portato un'innovazione nelle modalità di fruizione di questo servizio, costituita dal "prestito a domicilio", praticato in diversi contesti, anche con l'appoggio di organismi particolari come la Protezione Civile o di strutture come farmacie o attività commerciali locali, che hanno fatto da tramite per far arrivare il materiale agli utenti. Questo è stato un esempio di coordinamento

importante che, grazie alla collaborazione di figure e ruoli diversi, è riuscito a fornire un servizio prezioso, in un periodo così delicato e in cui il conforto della lettura è stato senz'altro di grande aiuto. Dai commenti ricevuti è ipotizzabile che questa forma di prestito sarà utilizzata e addirittura incrementata anche dopo il periodo di emergenza.

E di nuovo non ci ha meravigliato la riduzione del servizio di acquisizioni, dovuta principalmente ad elementi esterni, come la forzata astensione dal lavoro del personale amministrativo o dei fornitori, oppure all'impossibilità di incontrare fisicamente eventuali donatori.

Ciò che ci ha invece stupito, almeno in parte, è la riduzione nell'erogazione del document delivery. Come abbiamo anticipato nel paragrafo dedicato, pensavamo che questo servizio fosse destinato ad essere potenziato. Tuttavia, è assai probabile che la nostra ipotesi fosse in buona parte condizionata dall'appartenenza alla specifica tipologia di biblioteca di ente di ricerca, nella quale questo servizio è, di per sé, orientato per gran parte alla fruizione di materiale elettronico, in virtù dell'utenza di riferimento e dei contenuti a disposizione. Nella realtà dei fatti, anche la nostra biblioteca ha visto una riduzione dell'attività e i risultati generali dimostrano una sostanziale diminuzione sia dei *Lending* che dei *Borrowing*. È probabile quindi che la necessità del materiale cartaceo, unita all'impossibilità di prelevarlo nel luogo di lavoro, abbia determinato la rinuncia all'espletamento del servizio da parte delle biblioteche o un graduale calo delle richieste da parte degli utenti, laddove si prendeva coscienza di non riuscire a ottenere quanto desiderato. Allo stesso tempo, la considerevole disponibilità di risorse digitali messe in campo da diversi editori potrebbe avere facilitato il recupero del materiale di interesse, bypassando le biblioteche.

Nella fornitura dei materiali si rileva una netta prevalenza del materiale elettronico rispetto a quello cartaceo e anche un uso piuttosto intenso di strumenti digitali. Senza addentrarci in concetti complessi come quello di "biblioteca digitale" che esulano da questo lavoro, possiamo però prendere atto che, a prescindere dalla tipologia di biblioteca e dal contesto operativo in cui la biblioteca si trova, in generale c'è una buona conoscenza e un notevole utilizzo di risorse e strumenti digitali e che anche laddove non si possa del tutto parlare di uso abituale, la pandemia ha incentivato la padronanza di questo tipo di mezzi.

D'altra parte, gli strumenti digitali si adattano molto bene alle attività che i bibliotecari hanno condotto dalle proprie abitazioni, ripensate in nuovi uffici, e sono una realtà determinante e imprescindibile laddove, nel futuro, si dovesse assistere a una riorganizzazione generale di molte attività lavorative, compreso quella delle biblioteche.

A conferma di questo punto, dall'analisi emerge anche il notevole uso che le biblioteche fanno dei canali social e l'aumento del loro impiego per scopi diversi, già commentati nella relativa sezione a proposito della formazione dell'utenza, diventando così parte sempre più integrante degli strumenti usati durante la fase 1.

Per concludere, è necessario sottolineare alcuni aspetti critici della nostra analisi. La prima considerazione riguarda la natura, di tipo quantitativo, con tutti i limiti che una scelta di questo tipo porta con sé. Tuttavia, abbiamo cercato di colmare questa lacuna inserendo per ogni sezione un campo Note/Comments che lasciasse il dovuto spazio ai compilatori e permettesse loro di esprimersi, laddove lo avessero ritenuto necessario. Le osservazioni dei colleghi hanno arricchito l'analisi con informazioni importanti, che il solo dato numerico non può fornire. Inoltre, hanno

messo in luce che alcune domande non sono state del tutto comprese, per cui è probabile che sia mancata, per nostra responsabilità, la necessaria chiarezza nell'esposizione della domanda.

Un altro limite dell'indagine è costituito dalla scelta di proporre un questionario in forma anonima. Ci siamo rese conto solo a posteriori che avremmo potuto mantenere ferma la scelta effettuata, pur chiedendo la regione di appartenenza della biblioteca. Questo ci avrebbe consentito di discriminare i risultati sulla base di questa informazione, molto importante, data la diversa intensità con cui la pandemia ha colpito il territorio italiano. Questo fattore può aver sicuramente determinato necessità e problematiche diverse e conoscerle sarebbe stato interessante.

Non ci sono certezze su quelle che saranno le nostre modalità di lavoro in futuro. Abbiamo commentato nella sezione finale l'ipotesi che la fornitura di servizi a distanza venga praticata anche in condizioni di "normalità" e riferito, a questo proposito, posizioni favorevoli e sfavorevoli, dubbi, incertezze e preoccupazioni.

Tuttavia, questo studio conferma il buon livello di adattabilità e di flessibilità delle biblioteche di fronte al cambiamento. In questo caso il cambiamento è stato forzato da una pandemia inaspettata e devastante, ma nella storia delle biblioteche e dei bibliotecari le necessità di cambiamento sono state ricorrenti. Di solito sono state affrontate e risolte con consapevolezza e impegno e trasformate in nuove opportunità.

Sicuramente, questa circostanza ha dimostrato quanto siano importanti le risorse digitali e l'implementazione dei servizi che si basano sulle risorse digitali stesse. In questa prospettiva, diventa fondamentale l'impegno delle istituzioni nel garantire la formazione professionale. Dall'indagine è emerso che questa è frequentemente lasciata all'iniziativa personale e all'autofinanziamento.

È indispensabile invece favorire la crescita professionale dei bibliotecari perché, a loro volta, possano garantire la giusta formazione degli utenti e mantenere vivo il proprio ruolo di porte di accesso alla cultura e alla conoscenza.

### Sezione 1 – Identificazione della biblioteca

La biblioteca fa parte di un Sistema bibliotecario (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare la tipologia di biblioteca presso la quale si presta servizio (risposta obbligatoria)

- a. Biblioteca statale
  - b. Biblioteca di ente locale
  - c. Biblioteca scolastica
  - d. Biblioteca accademica
  - e. Biblioteca di ente di ricerca
  - f. Biblioteca di altre istituzioni culturali
  - g. Biblioteca di interesse generale, biblioteca specializzata, biblioteca di interesse speciale
  - h. Biblioteca biomedica
  - i. Biblioteca privata
  - j. Altro
- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### Sezione 2 – Modalità lavorative

In una scala da 1 a 5, con quanta rapidità la biblioteca si è adattata ai cambiamenti dovuti all'emergenza sanitaria? (risposta obbligatoria)

- a. 1 (poco rapidamente) – 5 (molto rapidamente)

In una scala da 1 a 5, con quanta difficoltà la biblioteca si è adattata ai cambiamenti dovuti all'emergenza sanitaria? (risposta obbligatoria)

- a. 1 (poca difficoltà) – 5 (molta difficoltà)

Il personale della biblioteca sta operando in regime di smart working? In caso affermativo rispondere alla domanda successiva, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Se stai operando in regime di smart working, il tuo ente di appartenenza ti ha fornito la strumentazione necessaria per l'espletamento delle attività? (una sola risposta)

- Sì
- No
- Parzialmente

Il personale della biblioteca ha avuto modo di impiegare piattaforme poco o per nulla utilizzate in precedenza? (una sola risposta)

- Sì
- No
- Nessuna variazione



- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### Sezione 3 – Reference

10. La biblioteca sta erogando il servizio? In caso affermativo rispondere alla domanda successiva, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare le modalità di fornitura dei servizi attualmente erogati dalla biblioteca (risposta multipla)

- a. In presenza
- b. Tramite sito web
- c. Tramite chat
- d. Tramite social media
- e. Tramite email
- f. Altro

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### Sezione 4 – Consultazione

La biblioteca sta erogando il servizio? In caso affermativo rispondere alla domanda successiva, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare la tipologia di materiale a disposizione dell'utenza in questo periodo (risposta multipla)

	Libri	Riviste	Database	Standard	Prodotti multimediali	Altra tipologia
Cartaceo						
Elettronico						

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### Sezione 5 – Prestito

La biblioteca sta erogando il servizio? In caso affermativo rispondere alla domanda successiva, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare la tipologia di prestito erogata in questo periodo (se "Altro", si prega di specificare) (risposta multipla)

- a. Prestito
- b. Prestito interbibliotecario
- c. Prestito a domicilio

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### Sezione 6 – Document delivery

La biblioteca sta erogando il servizio? In caso affermativo rispondere alle domande successive, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare la tipologia di materiale a disposizione in questo periodo per lo svolgimento del servizio (risposta multipla)

	Capitoli di libro	Articoli in rivista	Altro
Cartaceo			
Elettronico			

Indicare le modalità di erogazione del servizio in questo periodo (risposta multipla)

	In presenza	Via email	Via Nilde	Altro
Cartaceo				
Elettronico				

Quantificare in una scala da 0 a 5 il grado di difficoltà nell'ottenimento dei documenti richiesti ad altre istituzioni.

- a) 0 = nessuna difficoltà; 5 = molta difficoltà

Se possibile, indicare l'utilizzo del servizio rispetto al periodo marzo - aprile 2019.

	Incrementate	Diminuite	Nessuna variazione	Dato non rilevabile
Richieste alla biblioteca				
Richieste della biblioteca				

Se possibile, quantificare in una scala da 0 (= nessuno) a 5 (= massimo) un eventuale incremento delle "Richieste alla biblioteca" nel periodo marzo-aprile 2020.

Se possibile, quantificare in una scala da 0 (= nessuno) a 5 (= massimo) una eventuale diminuzione delle "Richieste alla biblioteca" nel periodo marzo-aprile 2020.

Se possibile, quantificare in una scala da 0 (= nessuno) a 5 (= massimo) un eventuale incremento delle "Richieste della biblioteca" nel periodo marzo-aprile 2020.

Se possibile, quantificare in una scala da 0 (= nessuno) a 5 (= massimo) una eventuale diminuzione delle "Richieste della biblioteca" nel periodo marzo-aprile 2020.

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 7 – Acquisizioni**

La biblioteca è in grado di provvedere a nuove acquisizioni in questo periodo? (risposta obbligatoria)

- Sì
- No
- Parzialmente
- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 8 – Formazione utenza**

La biblioteca sta erogando il servizio? In caso affermativo rispondere alla domanda successiva, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Indicare le modalità utilizzate (risposta multipla)

- a. Webinar
- b. Piattaforme E-learning
- c. Social media (e.g., Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, etc.)
- d. Invio di material formativo (ad es., via email)
- e. Video conferenze
- f. Altro

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 9 – Sito web, comunicazioni/informazioni all'utenza**

Aggiornamento sito web – E' stato possibile provvedere all'aggiornamento del sito web della biblioteca durante questo periodo? (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

La biblioteca provvede a fornire comunicazioni e/o informazioni all'utenza durante questo periodo? (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

In quale modalità vengono distribuite le comunicazioni e/o informazioni all'utenza (se "Altro", si prega di specificare) (risposta multipla)

- a. Telefono

- b. e-mail
  - c. Sito web
  - d. Canali social
  - e. Altro
- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 10 – Canali social**

La biblioteca utilizza canali social (ad es. Facebook, Twitter, LinkedIn, ecc.). In caso affermativo rispondere alle domande successive, altrimenti passare alla sezione seguente (risposta obbligatoria)

- Sì
- No

Quali? (risposta multipla)

- a. Facebook
- b. Twitter
- c. Instagram
- d. YouTube
- e. Altro

L'utilizzo dei canali social rispetto allo stesso periodo (marzo – aprile) del 2019 è:

- a. Incrementato
- b. Diminuito
- c. Nessuna variazione

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 11 – Aggiornamento professionale**

La biblioteca è in grado di provvedere all'aggiornamento professionale del personale in questo periodo?

- Sì
- No
- Parzialmente

- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 12 – Biblioteche accademiche e di enti di ricerca**

Quali tra questi servizi la biblioteca riesce a supportare? (utilizzare "Altro" per indicare una tipologia di servizio non prevista dalle opzioni elencate o per indicare che non viene erogato nessun servizio di questo tipo) (risposta multipla)

- a. Gestione dei prodotti della ricerca
- b. Gestione dei dati della ricerca (RDM)
- c. Informazione e assistenza in ambito Open Science, Open Access, Open Data
- d. Analisi bibliometriche

- e. Diritto d'autore
- f. Altro
- ✓ Note e commenti (risposta aperta)

### **Sezione 13 – Osservazioni finali**

In una scala da 1 (= minimo) a 5 (= massimo), quanto pensi possa essere aumentata la consapevolezza degli utenti rispetto ai servizi offerti dalle biblioteche? (risposta obbligatoria)

In una scala da 1 (= minimo) a 5 (= massimo), quanto pensi che le attuali modalità lavorative possano divenire uno standard nel futuro? (risposta obbligatoria)

Note conclusive – Il campo può essere utilizzato per aggiungere ulteriori commenti alle risposte fornite nel questionario o per esprimere suggerimenti, idee o riflessioni sul futuro prossimo dei servizi bibliotecari (max 250 caratteri).