

Le biblioteche RBBC in tempo di pandemia.



La Rete Bibliotecaria Bresciana e Cremonese (RBBC) è una grande biblioteca di pubblica lettura diffusa sul territorio, avviata nel 1988 come Rete Bresciana su iniziativa della Provincia di Brescia e dal 2000 arricchita dalle biblioteche della Rete Cremonese.

Quello bresciano e cremonese è un modello virtuoso di cooperazione e integrazione di 307 biblioteche, organizzato a tre livelli: 2 istituzioni sovra territoriali (Provincia di Brescia e Comune di Cremona) 9 Sistemi bibliotecari e oltre 300 Comuni.

Sono oltre 400 le biblioteche e i bibliotecari della Rete, per non parlare di catalogatori, amministrativi e coordinatori.

Le misure di contenimento della pandemia da Covid-19 hanno coinvolto anche le attività e i servizi bibliotecari: le sedi delle biblioteche, in quanto “luoghi culturali”, sono state chiuse e i servizi in presenza sospesi; interrotto anche il prestito interbibliotecario e della catalogazione centralizzata, mentre è rimasto attivo il servizio della biblioteca digitale Media Library On Line.

Stando ai dati complessivi, emerge che le biblioteche di RBBC e i relativi servizi nonché la Rete nel suo complesso, hanno dimostrato un significativo grado di resilienza: la maggior parte dei bibliotecari ha continuato a operare con continuità, non solo riguardo 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 rivolti direttamente al cittadino.

In molti casi il personale ha potuto proseguire il lavoro in modalità smart working o anche con presenza fisica presso le sedi chiuse al pubblico. Nel periodo preso in esame e anche oltre, una parte sostanziale delle attività sono state traslate in ambito digitale. I servizi incrementati sono stati infatti la Biblioteca digitale MLOL, l'erogazione di informazioni, la strutturazione di risorse gratuite online e la promozione della lettura effettuata via social.

Per monitorare le attività, prendere atto di criticità e punti di forza e pianificare la riapertura dei servizi, gli uffici di coordinamento di Brescia e Cremona hanno diffuso, attraverso la lista di discussione dei bibliotecari, un sondaggio, articolato in 6 sezioni:

A - DESCRIZIONE BIBLIOTECA

B - MODALITÀ LAVORO

C - SERVIZI EROGATI

D - AGGIORNAMENTO

E - CRITICITÀ E OPPORTUNITÀ

F - RIPRESA SERVIZI

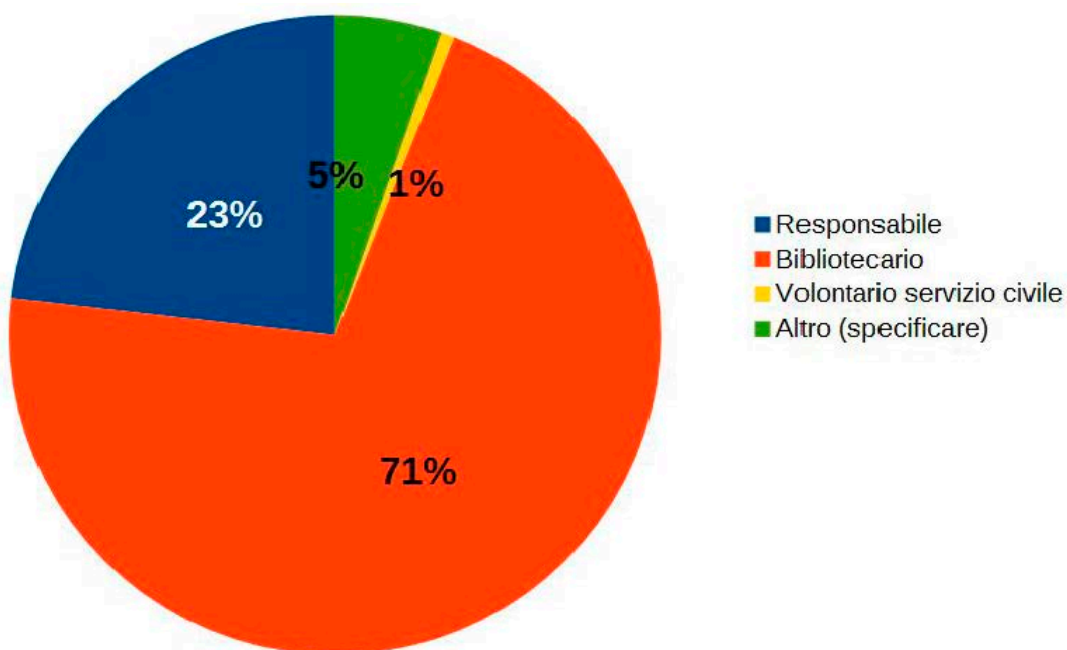
Alla rilevazione, proposta ai primi di maggio e conclusasi il 14 maggio 2020, hanno partecipato 151 biblioteche, che rappresentano il 48% del totale.

SEZIONE A - DESCRIZIONE BIBLIOTECA

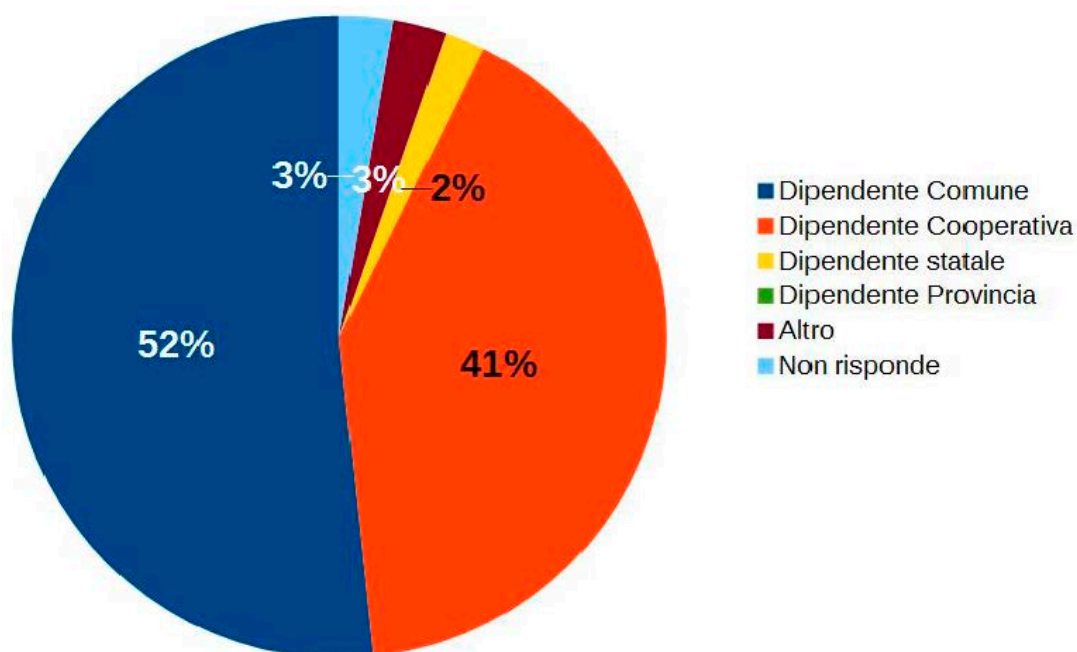
A1 COMPILATORI

La maggior parte dei compilatori è costituita da bibliotecari, oltre il 70%. In alcuni casi sporadici, si è trattato di precari, fuori ruolo o insegnanti.

A2 PROFESSIONALITÀ



Oltre la metà dei compilatori sono dipendenti comunali. Significativa la quota dei dipendenti da cooperativa (41%).



A3 TIPOLOGIA

Il 95% delle biblioteche sono comunali di pubblica lettura. Per il restante si tratta di biblioteche scolastiche o specializzate

SEZIONE B - MODALITÀ LAVORO

B1 MODALITÀ

Quasi metà delle biblioteche ha potuto lavorare in smart working leggero (ovvero con mezzi propri – pc e connessione).

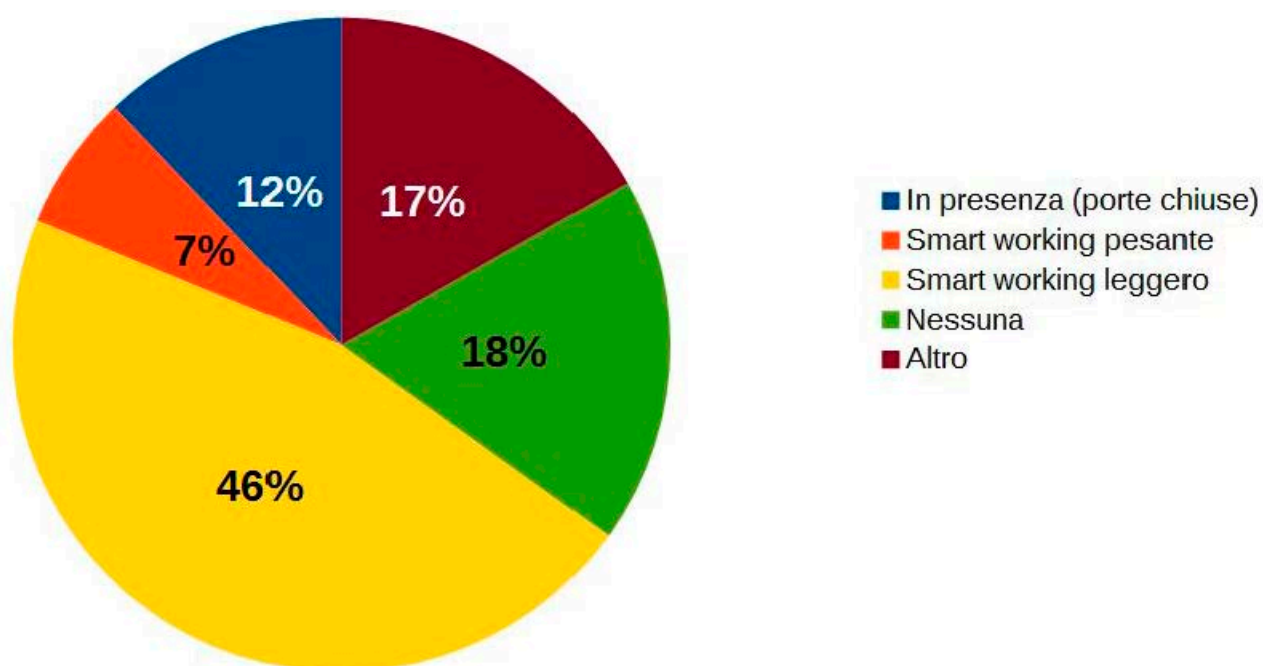
Circa il 7% ha invece operato in smart working pesante (con pc e connessione fornita dal datore di lavoro).

Circa il 12% ha lavorato in biblioteca a porte chiuse.

Il 17% ha operato con formule miste, alternando soprattutto lavoro a porte chiuse, lo smart working e chiusure di vario tipo (anche per lavori).

Dunque l'82% è riuscita a mantenere almeno una parte dei servizi e delle attività di back office pur con varie specifiche situazioni.

Il 18% è rimasto completamente chiuso.



B2 LAVORO IN STAFF

Solo il 37% delle biblioteche ha lavorato in staff: è quindi rilevante la percentuale di chi invece ha dovuto operare in isolamento.

B3 QUANTITÀ LAVORO SVOLTO

La riduzione del lavoro è stata registrata dalla maggioranza delle biblioteche, quasi il 60%.

Il 20% ha dichiarato, al contrario, di aver avuto un'attività più consistente.

B4 LIVELLO DI RELAZIONI

Le biblioteche hanno mantenuto in gran parte il sistema di relazioni consueto, con diversi gradi di intensità: con l'ente titolare della biblioteca (83%), con i colleghi grazie alla mailing list comune (64%), con il proprio sistema bibliotecario (62%), con le altre biblioteche (50%), e con la propria cooperativa (41%).

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.

SEZIONE C - SERVIZI EROGATI

C1 QUALI SERVIZI

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

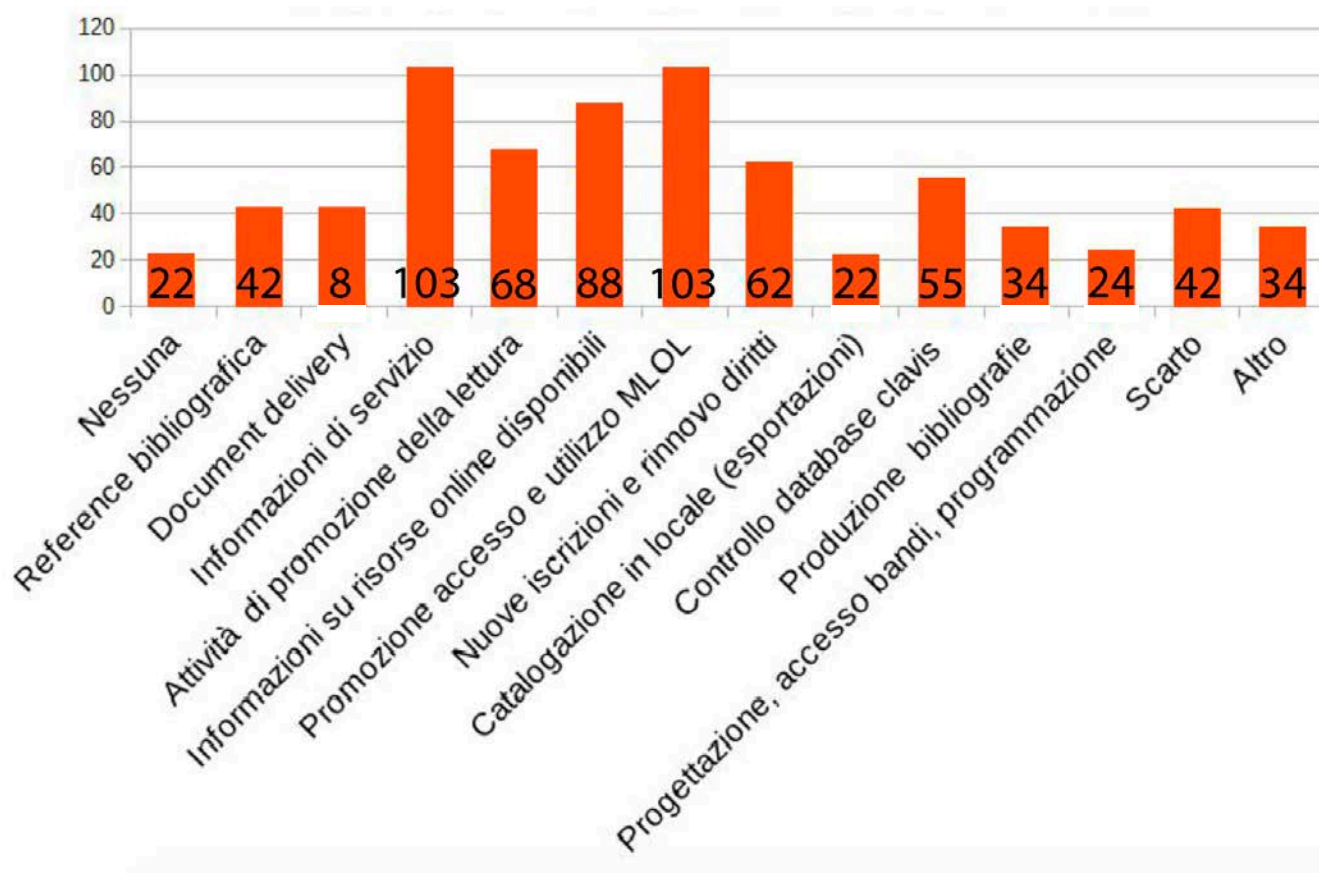
Il 68% ha erogato informazioni sui servizi e in particolare su MLOL.

Il 58% ha fornito informazioni su ulteriori risorse disponibili on line.

Il 45% ha realizzato iniziative di promozione della lettura e il 41% ha raccolto nuove iscrizioni o rinnovato diritti a utenti, a dimostrazione del rinnovato interesse verso MLOL.

Significative molte altre attività quali scarto, pulizia Clavis, reference bibliografiche, progettazioni e bandi, attività sul patrimonio fisico (etichettatura, spostamenti etc.).

Il 15% dichiara di non aver svolto attività.



C2 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE

Tra le attività di promozione della lettura hanno nettamente prevalso le video letture (87% delle attività), organizzate anche con la presenza di attori.

Sono stati prodotti tutorial e attivati anche video gruppi di lettura, conferenze e persino incontri con classi scolastiche.

C3 MODALITA' DI EROGAZIONE

Il 63% ha erogato le attività tramite social network o posta elettronica.

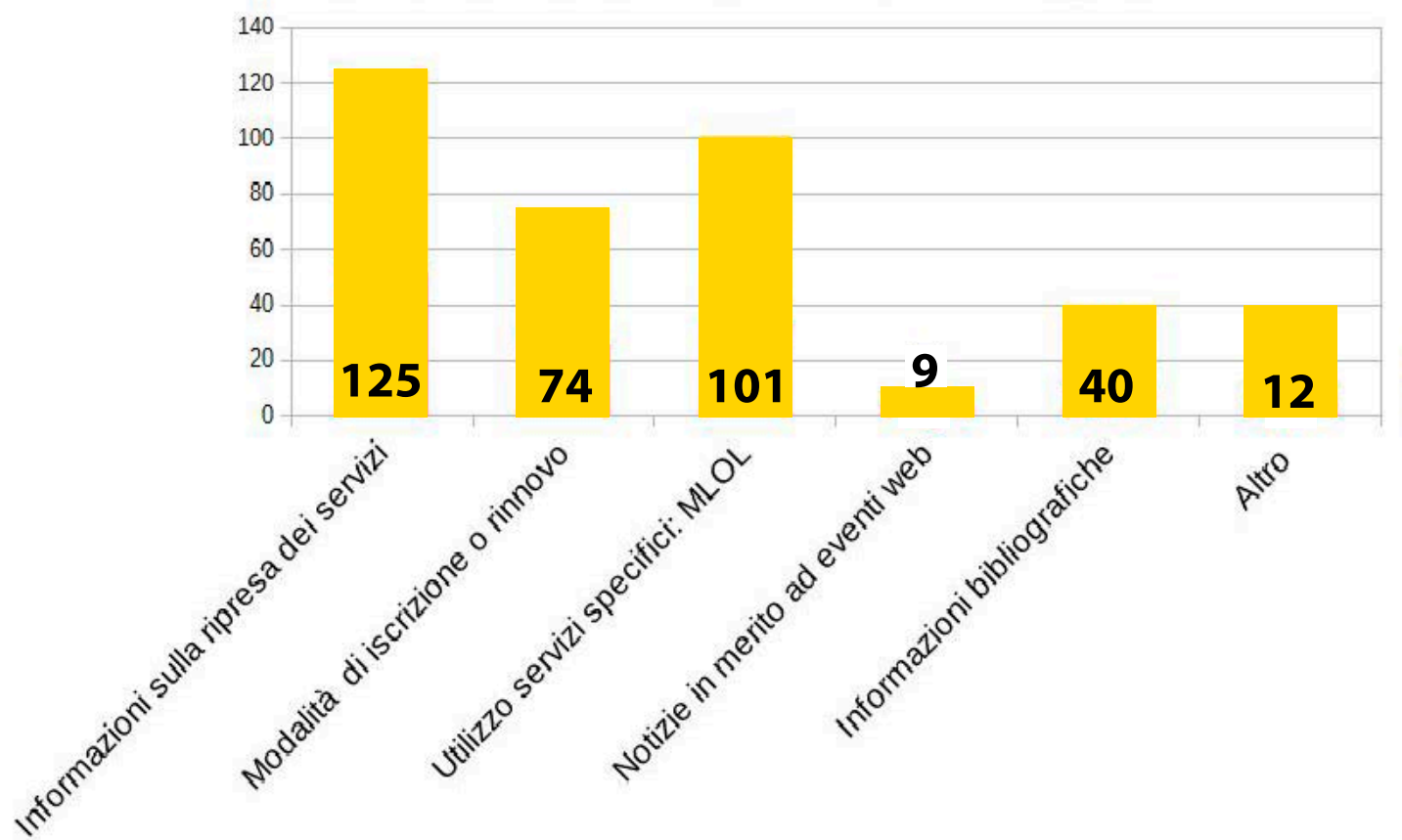
Il 46% ha usato il telefono; mentre il 19% ha utilizzato piattaforme di comunicazione per le attività esterne.

L'uso delle piattaforme cresce se si tiene conto anche delle comunicazione interpersonali.

C4 PIATTAFORME UTILIZZATE

Domina Whastapp con il 60%.

Seguono distanziati Zoom con il 30%, Messenger con il 27%, Google Meet con il 20%, Skype con il 7%.



Quasi sconosciute le professionali Microsoft Team e Webex.

Tra le altre piattaforme indicate dai compilatori, emergono GoToMeeting e Jitsi Meet con il 3%.

C5 COME CI SI È TROVATI AD UTILIZZARLE

Il 60% usava già le piattaforme e non ha avuto difficoltà. Incoraggiante il 29% che non le usava e ha imparato senza problemi.

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%).

Nel complesso, questo gruppo di dati ci dice che le competenze e le abitudini di alcuni bibliotecari sono diventate un prezioso e provvidenziale metodo di lavoro. Anche per questo, i social e i canali utilizzati attestano anche una certa disattenzione verso le abitudini degli utenti più giovani, essendo i bibliotecari abituati ad abitare social più adatti alla propria età anagrafica.

C7 VALUTAZIONE INSIGHTS RACCOLTI

Riguardo alla misurazione dei dati di fruizione (insights) il 23% delle biblioteche non dispone di riscontri. 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.

C8 RICHIESTE RICEVUTE

Le tipologie di richieste ricevute rappresentano chiaramente la situazione in corso.

L'83% ha ricevuto richieste sulla ripresa dei servizi.

Il 67% ha ricevuto richieste su MLOL, divenuto il servizio sostitutivo alternativo di quello tradizionale.

E infatti il 49% delle biblioteche ha ricevuto richieste di iscrizione o di rinnovo.

Il 26% ha ricevuto richieste di informazioni bibliografiche.

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. Per circa il 20% di biblioteche non sono previsti acquisti.

SEZIONE D - AGGIORNAMENTO

D1 È STATA EROGATA FORMAZIONE

Il lockdown non ha rappresentato un'occasione per erogare formazione. Il 75% non ha svolto questo tipo di attività. Il 23% c'è riuscito.

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 conto proprio.

Si può quindi valorizzare l'atteggiamento di circa il 22% dei bibliotecari che ha cercato in autonomia occasioni di aggiornamento.

D3 FORMAZIONE PER GLI UTENTI

La stragrande maggioranza delle biblioteche non ha erogato formazione verso gli utenti (81%).

SEZIONE E - CRITICITÀ E OPPORTUNITÀ

E1 LE MAGGIORI CRITICITÀ INCONTRATE

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

Tra le criticità riscontrate il 25% riguardo le modalità di lavoro, il 21% ha segnalato mancanza di strumentazione e il 20% 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 di ore di 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 SERVIZI

F1 ADOZIONE MISURE PREVISTE

Nel momento in cui il questionario è stato erogato, il 62% 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 6% con un'adozione parziale delle misure necessarie.

F2 DIFFICOLTÀ RISCOSE

Il 52% ha lamentato una scarsa chiarezza delle disposizioni in arrivo, il 22% la carenza di dispositivi e l'11% la scarsa applicabilità delle norme in arrivo.

Il campo "Altro" è stato compilato da un significativo 24% che ha denunciato carenza di comunicazioni dal proprio ente, e preoccupazioni sulla quarantena dei libri. In alcuni casi è emersa anche la preoccupazione che i propri locali, per accesso o conformazione, non possano essere idonei alla riapertura in sicurezza.

F3 CHI PUÒ RIAPRIRE

Il 63% non ha dubbi su una prossima riapertura della sede e conseguente riavvio dei servizi, mentre il 35% non ne è sicuro.