

# Comunicare la resilienza: le biblioteche italiane durante la pandemia

**LAURA TESTONI**

Biblioteca di Scienze sociali  
Università degli studi di Genova  
testoni@unige.it

DOI: 10.3302/2421-3810-202002-069-1

## **Covid-19: un evento globale e disruptive. Le biblioteche**

La pandemia di Covid-19 è un evento *disruptive* che ha fatto irruzione della vita privata e sociale di tutti, modificandone il regolare fluire.

Nel contesto globalizzato in cui tutti viviamo un evento pandemico opera una “messa alla prova” formidabile

di tutti gli aspetti che regolano le nostre comunità: presenta dilemmi etici<sup>1</sup>, impone modifiche strutturali nelle organizzazioni complesse<sup>2</sup>, rende questionabili dogmi macroeconomici<sup>3</sup>, cambia gli stili di vita<sup>4</sup>.

Non c'è attività che sia rimasta immune da questo evento planetario, che assume le caratteristiche di “iperoggetto”: entità onnipresente che ingloba l'umanità con effetti devastanti, non è localizzabile eppure

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 22 ottobre 2020.

<sup>1</sup> Cfr. FRANCESCA BELLAZZI - KONRAD V. BOYNEBURGK, *Covid-19 calls for virtue ethics*, «Journal of law and the biosciences», 7 (2020), n. 1, article n. lsa056, <<https://academic.oup.com/jlb/article/7/1/lsa056/5868442>>. Altri aspetti etici connessi alla pandemia riguardano, ad esempio, i dilemmi riguardanti la privacy e il tracciamento delle persone; le riflessioni su libertà individuale e bene comune; per il solo ambito medico: l'allocazione delle risorse salvavita (farmaci, apparecchiature) quando esse sono scarse e i criteri sulle sperimentazioni cliniche di nuove cure o vaccini.

<sup>2</sup> Cfr. CHRISTOPHER G. WORLEY - CLAUDY JULES, *Covid-19's uncomfortable revelations about agile and sustainable organizations in a VUCA [volatile, uncertain, complex, and ambiguous]*, «The journal of applied behavioral science», 56 (2020), n. 3, p. 279-283, <<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0021886320936263>>.

<sup>3</sup> Cfr. GIOVANNI TRIA, *Nuove regole del gioco e tabù europei*, «Il Sole 24 ore», 11 aprile 2020: «Quello che abbiamo davanti è un evento senza precedenti [...] esiste un concreto pericolo di una profonda recessione globale. Se questa convinzione esiste, allora è corretto dire che anche gli strumenti di intervento devono essere senza precedenti e che le regole che valevano in tempi di pace non valgono in tempi di guerra»; cfr. AXELLE ARQUIÉ - JÉRÔME HÉRICOURT - FABIEN TRIPIER, *Covid-19: has the time come for mainstream macroeconomics to rehabilitate money printing?* «EconPol policy brief», 2020, n. 28, <[https://EconPapers.repec.org/RePEc:ces:econpb:\\_28](https://EconPapers.repec.org/RePEc:ces:econpb:_28)>.

<sup>4</sup> Il Covid-19 ha mutato i riti sociali (feste civili e religiose) e i piccoli rituali familiari (anniversari, compleanni, lauree) che rivestono però un ruolo fondamentale per le persone (soprattutto bambini e anziani) e la coesione sociale. Se alcuni riti non hanno potuto essere celebrati (ad esempio i funerali, che consentono l'elaborazione del lutto), altri sono stati creati o reinventati attraverso sistemi di teleconferenza come Zoom. Cfr. EVAN IMBERR-BLACK, *Rituals in the time of Covid-19: imagination, responsiveness, and the human spirit*, «Family process» 59 (2020), n. 3, p. 912-921, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/famp.12581>>.

comporta conseguenze a lunghissimo termine<sup>5</sup>. Abbiamo qualche dato<sup>6</sup> su come le biblioteche hanno reagito allo shock causato dalla pandemia di Covid-19; numerose testimonianze ci aiutano a capire cosa è accaduto in ambito italiano<sup>7</sup>.

Obiettivo di queste note è presentare le modalità adottate dalle biblioteche per comunicare con i loro utenti durante il periodo dell'emergenza, individuare aporie e criticità, formulare alcune ipotesi di lavoro per affrontare il prossimo periodo che, mentre scrivo, si annuncia preoccupante circa l'emergenza sanitaria e sociale.

Le biblioteche, spazi pubblici ma anche luoghi della memoria, dello studio e dell'aggregazione comunitaria, appartengono a quel settore culturale e creativo<sup>8</sup> che intrattiene un rapporto indissolubile con il pubblico

“in presenza”. Anche per questo, durante il *lockdown* imposto dalle autorità sanitarie, le biblioteche hanno dovuto affrontare una sfida radicale e formidabile, che purtroppo non può considerarsi conclusa.

La narrazione che sovente incontriamo in riferimento ai mesi di sosta forzata, che ha modificato la vita di molti<sup>9</sup> (ma non di tutti<sup>10</sup>), è che “nulla sarà più come prima” dopo questa inedita prova.

Un altro ragionamento molto diffuso è che il *lockdown* ha generato un'accelerazione in senso tecnologico non programmata ma messa in pratica in tempi brevi. In effetti nel giro di poche settimane abbiamo assistito a una trasformazione inimmaginabile pochi anni fa: *smart working*<sup>11</sup> e didattica a distanza<sup>12</sup> da vaghi progetti pilota sono diventati una pratica di massa.

<sup>5</sup> Timothy Morton ha coniato per primo questo termine nel 2013, utilizzandolo come strumento concettuale per proporre una riflessione in termini filosofici e ontologici sul cambiamento climatico. TIMOTHY MORTON, *Iperoggetti: filosofia ed ecologia dopo la fine del mondo*, Roma, Nero, 2019 (ed. or. Id., *Hyperobjects: philosophy and ecology after the end of the world*, Minneapolis-London, University of Minnesota Press, 2013).

<sup>6</sup> SILVIA GIANNINI - STEFANIA LOMBARDI - ANNA MOLINO, *Le biblioteche italiane durante la pandemia Covid-19: un'indagine sui servizi*, «ISTI technical reports», 2020, n. 9, <<http://www.cnr.it/prodotto/i/423966>>. IFLA, nell'ambito del progetto Covid-19 and the global library field, aggiorna una lista dei paesi in cui le biblioteche sono state totalmente o parzialmente chiuse a causa del *lockdown*: <<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#closures>> e riporta la situazione delle riaperture <<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#reopening>>, insieme ad altre risorse.

<sup>7</sup> In ambito italiano sono state pubblicati diversi interventi e testimonianze autorevoli, ne citiamo solo alcuni: ANNA MARIA TAMMARO, *Covid 19 and libraries in Italy*, «International information & library review», 39 (2020) n. 4, p. 216-220, <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10572317.2020.1785172>>, DAVID LANKES, *Biblioteche innovative dopo il Covid-19*, «Bibelot», 26 (2020), n. 2, <<https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12246>>, nel medesimo fascicolo di «Bibelot», e nel precedente ci sono altri interventi sul tema; ROSANNA MORRIELLO - MARIA STELLA RASETTI - CLUDIA BOCCIARDI, *Le biblioteche al tempo del coronavirus*, «Biblioteche oggi», 38 (2020), n. 3, p. 22-27 <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/1073>>, CECILIA COGNINI, *Emergenza Covid-19: la risposta delle biblioteche pubbliche italiane*, «AgCult», 1 maggio 2020, <<https://agcult.it/a/17968/2020-05-01/patrimonio-quo-vadis-emergenza-covid-19-la-risposta-delle-biblioteche-pubbliche-italiane>>, diversi interventi in: #iostocasaaleggereepoi?: *biblioteche, librerie, lettori ed editori di fronte al Covid-19*, a cura di Luca Ferrieri, Federico Scario-ni, Paolo Testori, Abbiategrasso, Fondazione per leggere, 2020 <<https://www.fondazioneperleggere.it/instantbook-letturacovid19>>. L'attività dell'Associazione italiana biblioteche durante la pandemia è documentata in: VITTORIO PONZANI - ROSA MAIELLO, *Questioni di metodo: i comunicati AIB a supporto delle biblioteche e dei bibliotecari di fronte all'emergenza da Covid-19*, «AIB studi», 60 (2020), n. 1, p. 143-155, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/12182>>.

<sup>8</sup> Le biblioteche, pur appartenendo in senso ampio al settore culturale e creativo, sono sovente incastonate nel settore pubblico, e come tali sono meno esposte (a eccezione non trascurabile dei lavoratori precari e in outsourcing) alle esternalità negative che impattano invece sulle piccole realtà imprenditoriali che hanno scarse capacità di sopravvivere da sole alla lunga e generalizzata chiusura delle attività (cinema, teatro, musica dal vivo). Per un bilancio, ancora provvisorio sugli effetti del Covid-19 su queste ultime cfr. CELESTINO SPADA - PIETRO ANTONIO VALENTINO, *Il settore culturale e il Covid-19: emergenze e futuro*, «Economia della cultura», 30 (2020), n. 1, p. 3-14.

<sup>9</sup> Con il d.P.C.m. 1 marzo 2020 lo *smart working* (ma meglio sarebbe dire “lavoro agile”) è diventata la modalità standard di erogazione del lavoro nella Pubblica amministrazione.

<sup>10</sup> Oltre al personale medico e paramedico, hanno continuato la loro attività i lavoratori “invisibili”: cassiere dei supermercati, corrieri, addetti alla logistica e ai rifornimenti, addetti ai servizi civici essenziali. È stato giustamente sottolineato che è rimasto escluso dalla retorica di “#ioresto-acasa” chi una casa non ce l'ha: senza tetto, detenuti, immigrati confinati nei centri per i rimpatri. Cfr. ANTONIO VERCELLONE, *La faccia nascosta dell'epidemia*, «Doppiozero», 29 marzo 2020 <<https://www.doppiozero.com/materiali/la-faccia-nascosta-dellepidemia>>.

<sup>11</sup> Secondo un rapporto del Politecnico di Milano prima della pandemia avevano attivato iniziative informali di *smart working* il 7% delle grandi imprese, il 18% delle piccole medie imprese ed il 6% della Pubblica amministrazione. Durante la Fase 1 (8 marzo - 14 maggio) il governo ha notevolmente spinto l'applicazione dello *smart working* semplificandone la procedura di accesso rispetto a quanto definito dalla legge 81/2017 sul lavoro agile, cfr. POLITECNICO DI MILANO, *Lo smart working durante l'emergenza Covid-19 e il punto di vista dei lavoratori: ricerca*, 2020. Secondo l'Istat, durante la Fase 1 (5-21 aprile) il 44% di chi ha lavorato, lo ha fatto da casa. La connessione a internet come strumento di lavoro è stata utilizzata dalla quasi totalità degli *home worker* (95,8%). Cfr. ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA, *Fase 1: Le giornate in casa durante il lockdown: 5aprile - 21 aprile 2020*, 5 giugno 2020, <[https://www.istat.it/it/files/2020/06/Giornate\\_in\\_casa\\_durante\\_lockdown.pdf](https://www.istat.it/it/files/2020/06/Giornate_in_casa_durante_lockdown.pdf)>.

<sup>12</sup> Sull'efficacia educativa e pedagogica della didattica a distanza (DAD) in ambito accademico e non solo si è aperto un dibattito pubblico che esula dal tema di queste note, ma è ben riassunto nel prologo di ALESSANDRO PERISSINOTTO - BARBARA BRUSCHI, *Didattica a distanza: com'è, come*

Proviamo allora a delineare le maggiori sfide che questa fase così complessa ha comportato per le biblioteche, con un focus specifico sulla comunicazione. Infatti, durante il *lockdown* la meta-attività che è stata oggetto di un vero e proprio “stress test” è stata comunicare la biblioteca, espandere i suoi confini, farla entrare nelle case degli utenti, nella loro vita quotidiana e nei loro dispositivi.

Questa attività, è bene ricordarlo, è stata svolta mentre i bibliotecari erano a loro volta confinati in casa<sup>13</sup>, senza aver avuto il tempo di programmare una virata verso servizi al 100% digitali e senza che la maggior parte di essi fosse abituata a uno stile di lavoro per obiettivi e non rigidamente strutturato in fasce orarie.

### **Il ruolo dei bibliotecari tra servizi smaterializzati ed empatia necessaria**

Durante la pandemia tutte le biblioteche pubbliche hanno dovuto interrompere i servizi in presenza e chiudere i locali<sup>14</sup>. La sfida è stata programmare, realizzare e comunicare una presenza digitale di qualità e far pervenire agli utenti quanto loro necessario. Occorre considerare che, quando un servizio in remoto non funziona bene, può essere compensato e corretto dalla presenza, con

una telefonata o un colloquio col bibliotecario: la biblioteca aperta e regolarmente funzionante può infatti mitigare e correggere eventuali insuccessi della comunicazione digitale. Quando le biblioteche hanno chiuso e i bibliotecari sono rimasti a casa, la pagina web, la biblioteca digitale e i media sociali sono diventati il solo modo per comunicare la biblioteca: se quella comunicazione non avesse funzionato non ci sarebbe stata, come prima, alcuna compensazione possibile.

Le biblioteche civiche e di prossimità hanno dovuto fronteggiare il compito loro proprio di informare il grande pubblico sugli argomenti di attualità (primo tra tutti la pandemia) in modo responsabile e con fonti attendibili; oppure accompagnare bambini e famiglie in attività che la scuola chiusa rendeva ancora più necessarie (lettura di gruppo a distanza, videolaboratori, *podcast*)<sup>15</sup>. Per i ragazzi più grandi un supporto nei compiti era fondamentale per contrastare o prevenire la dispersione scolastica<sup>16</sup>. Alcuni utenti hanno chiesto alla biblioteca semplicemente qualcosa da leggere per passare il tempo libero e vuoto: le biblioteche hanno infatti registrato un balzo nell'accesso agli e-book<sup>17</sup>.

Per le biblioteche accademiche si è trattato da subito di mettere più che mai al lavoro e alla prova gli strumenti della biblioteca digitale: *discovery tool*, *link resolver*, *proxy* per accompagnare la didattica a distanza a cui

---

*potrebbe essere*, Roma-Bari, Laterza 2020; in ambito accademico emerge che durante il *lockdown* il 94% dei corsi sono stati erogati online e 30.000 lauree discusse da remoto cfr. GIUSEPPE FIORENTINO - ENRICA SALVATORI, *La didattica a distanza, dall'emergenza alle buone pratiche*, «Umanistica digitale», 2020, n. 8, <<https://umanisticadigitale.unibo.it/article/view/10872>>; si veda anche GINO RONCAGLIA, *Cosa succede a settembre?: scuola e didattica a distanza ai tempi del Covid-19*, Roma-Bari, Laterza, 2020, con un capitolo dedicato alle biblioteche scolastiche.

<sup>13</sup> Secondo una ricerca del CNR il 76% dei bibliotecari del campione preso in esame ha svolto attività in *smart working*, cfr. S. GIANNINI - S. LOMBARDI - A. MOLINO, *Le biblioteche italiane durante la pandemia Covid-19* cit., p. 10.

<sup>14</sup> A partire dal 9 marzo (d.P.C.m. 8 marzo 2020, n. 14266).

<sup>15</sup> Cfr. *Sempre più in rete: le biblioteche ai tempi del Covid-19: creative, coordinate, al servizio dei cittadini*, [Rho], CSBNO, 2020, <[http://webo-pac.csbno.net/sites/csbno/assets/A/SEMPRE\\_PIU\\_\\_IN\\_RETE\\_DEF\\_1\\_2020-06-09\\_16-15-38.pdf](http://webo-pac.csbno.net/sites/csbno/assets/A/SEMPRE_PIU__IN_RETE_DEF_1_2020-06-09_16-15-38.pdf)>.

<sup>16</sup> La dispersione scolastica è uno dei maggiori rischi sociali della pandemia. Il limite della didattica a distanza non è la mancanza del “contatto umano” con il docente (l'empatia si può trasmettere anche attraverso lo schermo) quanto il divario digitale e il rischio che la contrazione del reddito delle famiglie già svantaggiate possa comportare un disinvestimento sull'istruzione dei figli. Subito prima dell'emergenza almeno un terzo delle famiglie italiane (33,8%) non aveva un computer o un *tablet*. In questo quadro va compresa la necessità di riaprire e mantenere aperti “ad ogni costo” gli istituti scolastici, cfr. FRANCESCO ROCCHI, *Lasciare la scuola anzitempo: le possibili conseguenze del Covid sulla dispersione scolastica*, «Il mulino», 2020, n. 4, p. 655-661.

<sup>17</sup> Il Gruppo AIB per l'attuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU (SDGs) ha raccolto i dati di accesso a diverse risorse elettroniche, comparando i dati dei primi quattro mesi 2019 e 2020: da questi dati emerge, per quasi tutte le risorse, un significativo aumento nell'uso (oltre il 200% nel *download* di e-book), Cfr. ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. GRUPPO PER L'ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA ONU (SDGs), *Dati sull'uso dei servizi digitali delle biblioteche italiane*, 26 maggio 2020, <<https://www.aib.it/osservatorio-biblioteche-e-sviluppo-sostenibile/2020/82445-dati-sulluso-dei-servizi-digitali-delle-biblioteche-italiane/>>. Cfr. anche: *Le biblioteche sono già diventate più digital: dato che i libri di carta non si possono più prendere in prestito, sono più che raddoppiati i prestiti di ebook*, «Il Post», 26 marzo 2020, <<https://www.ilpost.it/2020/03/26/coronavirus-biblioteche-ebook/>>. Secondo l'Ansa: «La versione online del sistema bibliotecario di Milano ha avuto un aumento del 641% delle iscrizioni e il numero di prestiti o meglio download di libri e audiolibri ha superato i 57mila nel solo mese di marzo, più del doppio rispetto al mese prima», ANSA, *Boom biblioteca online, a Milano + 641% iscrizioni: oltre 57mila 'volumi' in prestito in un mese*, Ferrante regina, 8 aprile 2020, <[https://www.ansa.it/lombardia/notizie/2020/04/08/boom-biblioteca-online-a-milano-641-iscrizioni\\_60cfc925-7744-4e73-961a-2f076d424c06.html](https://www.ansa.it/lombardia/notizie/2020/04/08/boom-biblioteca-online-a-milano-641-iscrizioni_60cfc925-7744-4e73-961a-2f076d424c06.html)>.

rapidamente si sono dovuti adattare studenti e docenti. Se posso inserire qui una testimonianza personale, i nostri utenti hanno chiesto alla biblioteca, in termini di risorse digitali, letteralmente “di tutto” e l’istituzione si è organizzata ampliando le risorse esistenti o sottoscrivendone di nuove per fornire questo “tutto”, ma anche per far conoscere al meglio ogni servizio della biblioteca digitale.

## **Pandemia e “infodemia”: cosa e come comunicare**

Durante la pandemia i bibliotecari hanno dovuto comunicare e informare sul Covid-19 e nonostante il Covid-19.

Per molti bibliotecari la formazione e l’apprendistato sui media sociali<sup>18</sup> erano stati concepiti per fare *advocacy*, promuovere i servizi, generare *engagement*; durante la pandemia è stato necessario usare i *social media* in modo diverso. In altre parole, si è dovuta abbandonare la *comfort zone* del marketing e dell’*advocacy* per entrare con discrezione nelle case delle persone in momenti difficili, generare empatia ed erogare direttamente servizi<sup>19</sup>. È documentata<sup>20</sup> l’iniziativa di letture ad alta voce trasmesse attraverso Facebook, ma anche l’attivazione di webinar, gruppi di lettura online, *webradio*<sup>21</sup>. C’è stata, da parte dei bibliotecari, una rapida autoformazione sull’uso dei servizi di videoconferenza

proliferati nel frattempo in rete: Skype, Google hangout, Microsoft teams erano già noti, si sono aggiunti Google meet e soprattutto Zoom, che ha raggiunto una popolarità globale<sup>22</sup>.

I sistemi di videoconferenza sono diventati lo standard per ogni tipo di riunione tra colleghi e l’unico sistema per continuare a svolgere le consuete attività di consulenza bibliografica, integrando la videochiamata con la condivisione dello schermo.

Comunicare la biblioteca ha anche significato diffondere informazioni corrette su Covid-19. La disseminazione delle informazioni è una attività tipica della professione bibliotecaria: si tratta di rendere disponibili in forma organizzata, leggibile e dotata di senso informazioni di qualità, attendibili, autorevoli e appropriate al tipo di pubblico a cui sono destinate. Gli editori biomedici e le grandi istituzioni scientifiche<sup>23</sup> hanno aperto portali tematici, perlopiù in accesso aperto, con articoli pubblicati o in via di pubblicazione sul Covid-19<sup>24</sup> che le biblioteche accademiche hanno proposto a studenti e studiosi.

Diversa la prospettiva per le biblioteche di pubblica lettura e civiche: come è stato osservato<sup>25</sup> la disseminazione di informazioni di comunità su Covid-19 per il grande pubblico era operazione non banale e urgente. Le informazioni sulla pandemia non sono scarse ma, al contrario, sovrabbondanti. Si rendeva quindi necessaria un’attività rigorosa di ordine del rumore, con l’obiettivo di contrastare l’infodemia<sup>26</sup>, ovvero l’eccesso

<sup>18</sup> Su biblioteche e media sociali la bibliografia è sterminata. Citiamo alcune rassegne: MUHAMMAD ANWAR - TANG ZHIWEI, *What is the relationship between marketing of library sources and services and social media? A literature review paper*, «Library hi tech news» 37 (2020) n. 3, p. 1-5; RAJ K. BHARDWAJ - P.K. JAIN, *Marketing of library resources and services: a structured literature review*, «DESIDOC: Journal of library & information technology» 36 (2016), n. 3, p. 119-125. In ambito italiano: FABIO SANTANIELLO BRUUN - CLAUDIA LAMBERTI, *La biblioteca su Facebook*, «Biblioteche oggi», 36 (2018), n. 6, p. 49-56, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/839>>; *La biblioteca connessa: come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network: relazioni*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014; CRISTINA BAMBINI, *Come organizzare la presenza della biblioteca sui social network*, Milano, Editrice Bibliografica 2014; ANNA BUSA, *Come fare marketing digitale in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

<sup>19</sup> Secondo una ricerca ISTI-CNR i canali *social* risultano essere lo strumento più utilizzato, nel campione in esame, per le attività di formazione degli utenti; il 65% delle biblioteche del campione in esame ha fatto inoltre ricorso ai media sociali (soprattutto Facebook) per comunicare con gli utenti. Cfr. S. GIANNINI - S. LOMBARDI - A. MOLINO, *Le biblioteche italiane durante la pandemia Covid-19* cit., p. 24, 27 e seguenti.

<sup>20</sup> Cfr. ALESSANDRA MASTRANGELO, *Biblioteche dietro la mascherina: diario di quarantena*, in *#lostoacasaaleggereepoi* cit., loc. 57-58.

<sup>21</sup> Cfr. *Sempre più in rete* cit.

<sup>22</sup> Nel mese di marzo 2020 venti milioni di persone al giorno hanno partecipato a un meeting via Zoom, che è diventato un attore di primo piano della *coronavirus economy*, Cfr. MICHAL LEV-RAM, *How Zoom zoomed*, «Fortune», 181 (2020), n. 5, p. 70-73.

<sup>23</sup> Tra queste l’European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC), il National Institut of Health (NIH) e ovviamente l’Organizzazione mondiale per la sanità (OMS).

<sup>24</sup> In ambito scientifico la produzione su Covid-19 è letteralmente esplosa. Alla data del 16 ottobre 2020, Dimensions, un database bibliografico liberamente accessibile, registra 157.941 documenti pubblicati nel 2020 con parola chiave “covid” (inclusi preprint), Scopus e Web of Science rispettivamente 56.286 e 41.646 (entrambi solo articoli pubblicati), Pubmed 55.674.

<sup>25</sup> BENEDICT IFEANYICHUKWU OKIKE, *Information dissemination in an era of a pandemic (Covid-19): librarians’ role*, «Library hi tech news», 37 (2020), n. 9, p. 1-4.

<sup>26</sup> «We’re not just fighting an epidemic; we’re fighting an infodemic» è quanto dichiarato da Tedros Adhanom Ghebreyesus, Direttore gene-

di informazioni spesso false, sensazionalistiche o, viceversa orientate a negare la gravità (e perfino l'esistenza) della malattia<sup>27</sup>.

La comunicazione sul Covid-19 doveva non solo fare in modo che le persone fossero adeguatamente informate, ma anche che fossero consapevoli dei comportamenti appropriati<sup>28</sup>. La biblioteca pubblica non poteva rispecchiare la babele di opinioni controverse che dilagavano in ogni *talk* e sito web; ma piuttosto costruire uno *storytelling* empatico e solidale, scegliendo alcune fonti sicure e istituzionali, in grado di fornire informazioni utili, accurate e a supporto della sanità pubblica.

### **Warning: gli utenti non sono tutti iperconnessi**

Come hanno reagito gli utenti alla chiusura delle biblioteche? Per l'ambito italiano alcuni dati<sup>29</sup>, ancora parziali, segnalano un aumento degli iscritti ai servizi digitali (abbiamo già ricordato l'aumento del prestito di e-book) e una variazione in positivo dell'attenzione verso i profili *social* dell'istituzione, soprattutto Facebook e Instagram. Il sentire degli utenti verso le biblioteche

sembra essere orientato alla gratitudine e all'attesa della riapertura<sup>30</sup>.

Come sottolineato in queste note, *smart working* e didattica a distanza sono diventati, durante la pandemia, una pratica ampiamente diffusa. I dispositivi mobili hanno permesso di incontrare parenti, fare la spesa, non perdere i contatti con persone anziane o amici<sup>31</sup>.

Ritengo tuttavia che sarebbe un errore di prospettiva dare per scontato che a casa tutti fossero iperconnessi e pronti a ricevere *tweet* e *podcast* della biblioteca di riferimento. Occorre ricordare che non tutte le persone hanno potuto accedere nello stesso modo alla rete, non in tutte le case c'è un computer o un *tablet* per ogni membro della famiglia, esistono elementi fortissimi di divario digitale<sup>32</sup>, notevoli differenze tra Nord e Sud<sup>33</sup> e tra famiglie con minori e famiglie composte da anziani soli<sup>34</sup>. Uscendo dall'ambito italiano, vale la pena segnalare una ricerca empirica<sup>35</sup> che, studiando il flusso dei prestiti di libri digitali per bambini, osserva che durante il *lockdown* la forbice nell'accesso ai servizi digitali generata dalle classi di reddito e istruzione si è accresciuta. In altre parole, il Covid-19 ha aumentato le disuguaglianze nelle opportunità di apprendimento.

---

rale dell'Organizzazione mondiale della sanità il 15 febbraio 2020. Cfr. JOHN ZAROCOSTAS, *How to fight an infodemic*, «The Lancet», 395 (2020) n. 10225, article n. P676, <[https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30461-X/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30461-X/fulltext)>.

<sup>27</sup> Se Italia ed Europa sono certamente esposte all'infodemia, negli Stati Uniti la situazione è drammatica: uno studio condotto dalla Cornell University su 38 milioni di articoli pubblicati dal 1 gennaio al 26 maggio 2020 analizza i diversi *topoi* della disinformazione sul Covid-19. È emerso che, all'interno del *corpus* di articoli in esame, le citazioni di dichiarazioni del presidente Trump sui mass media costituiscono il 37% del totale delle conversazioni disinformate. Lo studio conclude che Donald Trump è il più vasto collettore di disinformazione "infodemica" su Covid-19. Cfr. SARAH EVANEGA [et al.], *Coronavirus misinformation: quantifying sources and themes in the Covid-19 "infodemic"*, 2020, <[https://allianceforscience.cornell.edu/wp-content/uploads/2020/10/Evanega-et-al-Coronavirus-misinformation-submitted\\_07\\_23\\_20-1.pdf](https://allianceforscience.cornell.edu/wp-content/uploads/2020/10/Evanega-et-al-Coronavirus-misinformation-submitted_07_23_20-1.pdf)>.

<sup>28</sup> J. ZAROCOSTAS, *How to fight an infodemic* cit.

<sup>29</sup> cfr. ANNA BUSA, *Sentiment, lockdown e biblioteche: riflessione da un'indagine estiva*, «AIB notizie», 13 ottobre 2020 <<http://aibnotizie.aib.it/sentiment-lockdown-e-biblioteche-riflessione-da-un-indagine-estiva/>>.

<sup>30</sup> Cfr. *Ibidem*.

<sup>31</sup> Secondo l'Istat dal 5 al 21 aprile il 62,9% degli italiani ha sentito telefonicamente o tramite videochiamate i propri parenti, cfr. ISTAT, *Fase 1: Le giornate in casa durante il lockdown* cit.

<sup>32</sup> È stato osservato che il divario digitale, sia culturale (bassa *digital/health literacy*) sia tecnologico e la vulnerabilità al Covid-19 e ai suoi effetti avversi (depressione, angoscia, mancanza di contatti sociali, panico o viceversa imprudenza) sono correlati e si alimentano reciprocamente: il Covid-19 ha aumentato e alimentato le disuguaglianze digitali. Cfr. ELISABETH BEAUNOYER - SOPHIE DUPÉRÉ - MATTHIEU J. GUITTON, *Covid-19 and digital inequalities: reciprocal impacts and mitigation strategies*, «Computers in human behavior», 111 (2020), article n. 106424, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7213963>>. Anche il lavoro da casa ha preservato, quando non acuito, disuguaglianze salariali e sociali. Sul caso italiano: LUCA BONACINI - GIOVANNI GALLO - SERGIO SCIOCHITANO, *Working from home and income inequality: risks of a 'new normal' with Covid-19*, «Journal of population economics», 34 (2021), n. 1, p. 303-360, <<https://link.springer.com/article/10.1007/s00148-020-00800-7>>.

<sup>33</sup> Cfr. GIOVANNI SOLIMINE, *Lo stargate della lettura, ovvero il passaggio che stiamo attraversando*, «AIB studi», 60 (2020), n. 2, p. 325-344, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/12179>>, «[...] se consideriamo le famiglie con almeno un minore, tre su quattro non hanno un computer fisso, solo una su due dispone di un portatile, solo una su tre possiede un tablet, nel Mezzogiorno la quota delle famiglie senza nessun tipo di computer sale al 41,6%».

<sup>34</sup> Secondo Istat la percentuale di chi non possiede né un computer né un *tablet* in casa sale al 70,6% tra le famiglie di soli anziani (65 anni e più). Cfr. ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA, *Spazi in casa e disponibilità di computer per bambini e ragazzi*, 6 aprile 2020, <<https://www.istat.it/it/archivio/240949>>.

<sup>35</sup> Cfr. MADS MEIER JAEGER - EA HOPPE BLAABAEK, *Inequality in learning opportunities during Covid-19: evidence from library takeout*, «Research in social stratification and mobility» 68 (2020), article n. 100524, <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0276562420300603>>.

## **Comunicare la biblioteca: cosa abbiamo imparato (e cosa si potrebbe migliorare)**

Va detto con chiarezza che sarebbe davvero semplicistico, oltre che falso, considerare un “prima” della pandemia con le biblioteche ancorate alla carta e alla presenza fisica e un “dopo” con le medesime biblioteche proiettate verso la smaterializzazione di tutti i servizi. Il cambio di paradigma verso il digitale è già maturato da tempo, sia per le biblioteche accademiche sia per le civiche; la pandemia ha semplicemente messo alla prova in modo inusuale e imprevedibile innovazioni e buone pratiche che vengono da lontano. Senza di esse le biblioteche non avrebbero avuto quella capacità di essere resilienti e di fornire servizi digitali che si è realizzata a tutti i livelli. Vale la pena di riprendere una serie di priorità indicate da tutte le agenzie e le associazioni di biblioteche nel mondo<sup>36</sup>, che provo a declinare sulla situazione italiana.

## **Fornire informazioni a tutta la comunità in un momento di crisi (e comunicarlo) è la priorità assoluta**

In questa priorità rientrano il potenziamento delle collezioni digitali, eventualmente utilizzando i budget destinati all'acquisto dei libri di carta<sup>37</sup>; ma anche il miglioramento dei siti web, ad esempio prestando più attenzione all'esperienza d'uso (UX)<sup>38</sup> degli utenti, alla

leggibilità dei contenuti, alla capacità di comunicare in modo efficace ed empatico, salvaguardando la terzietà dell'istituzione

Occorre prestare grande attenzione a comunicare bene l'uso di servizi che, dalla riapertura, sono soggetti a restrizioni. Le biblioteche devono infatti adottare nuove procedure non consuete e non rodiate, come la prenotazione dei posti a sedere e il tracciamento degli utenti. Non dobbiamo dimenticare che il sito web, l'OPAC e il *discovery* sono e saranno sempre più l'unico modo, oltre ai profili istituzionali nei *social media*, con cui la biblioteca comunica sé stessa in periodi di crisi. Questa attenzione all'usabilità dei contenuti digitali andrebbe applicata con urgenza dagli editori accademici, che oggi – e durante la fase più dura del *lockdown* – presentano portali non intuitivi che prevedono *download* limitati e complessi<sup>39</sup> oppure licenze che impediscono il *document delivery*<sup>40</sup>.

Restando sul tema generale dell'accesso ai contenuti osserviamo che le pratiche della scienza aperta, tra cui l'accesso aperto, hanno registrato una positiva accelerazione. La pandemia è stata un catalizzatore formidabile per le politiche di *openness* della letteratura scientifica: come abbiamo visto numerosi editori hanno rilasciato ad accesso aperto articoli e preprint covid-correlati.

D'altro canto, però, le pratiche di apertura hanno generato alcuni corti circuiti, stigmatizzati dal movimento per la scienza aperta<sup>41</sup>: documenti pubblicati troppo

<sup>36</sup> Alludo a un lavoro di analisi tematica operato sistematicamente con tecniche di analisi del contenuto sui principali documenti ufficiali pubblicati dalle maggiori associazioni di bibliotecari nel mondo durante la pandemia, cfr. MARC KOSCIJEJEW, *The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to Covid-19*, «Global knowledge, memory and communication», 2020, ahead-of-print.

<sup>37</sup> Cfr. *Sempre più in rete* cit.

<sup>38</sup> Sull'*user experience* (UX) degli utenti delle biblioteche in riferimento ai siti web ma anche alla organizzazione dei servizi, cfr. MANUELA D'URSO, *Siamo pronti per lo user experience (UX) Librarian?: il nuovo modello di bibliotecario per le nuove modalità di (in)formazione*, in *La biblioteca (in)forma: digital reference, information literacy, e-learning: convegno Milano 15-16 marzo 2018: scenari e tendenze*, Milano, Editrice Bibliografica, 2018, p. 193-200.

<sup>39</sup> A parte lodevoli eccezioni, ci sono editori giuridici italiani che dietro all'apparente facilità del box “Google like” consentono il *download* di 30 pagine alla volta, così che documenti di una certa ampiezza vanno scaricati in più tranche. Ci sono piattaforme che consentono lo scaricamento delle riviste nell'area “Ordini” del sito; ci sono portali le cui credenziali vanno cambiate ogni 50 giorni; ci sono riviste che per essere scaricate chiedono l'immissione di un codice che arriva nello *smartphone* del bibliotecario. È una galleria degli orrori che non bisogna stancarsi di raccontare e stigmatizzare. Accanto a questo, altri editori (in genere i grandi gruppi accademici globali) hanno aumentato il numero degli accessi oltre a quelli già disponibili su sottoscrizione, offerto *trial* “per la continuità accademica”, anche se con accesso limitato al campus, o aperto le loro collezioni per un periodo limitato. Una forma di marketing certamente, ma utile e tempestiva.

<sup>40</sup> Nilde, il network italiano di *document delivery*, ha promosso un *Appello per il diritto di accesso alla conoscenza in stato di emergenza*, indirizzato agli editori STM e all'AIE, per chiedere la deroga alle clausole restrittive degli accordi di licenza, al fine di consentire l'erogazione dei servizi bibliotecari da remoto e di favorire l'accesso alla documentazione scientifica. Attualmente l'appello è stato sottoscritto da più di 7.800 istituzioni scientifiche e persone singole. Cfr. <<https://nildeworld.bo.cnr.it/news/appello-il-diritto-di-accesso-alla-conoscenza-stato-di-emergenza-petition-right-access>>.

<sup>41</sup> Cfr. LONNI BESANÇON [et al.], *Open science saves lives: lessons from the Covid-19 pandemic*, «bioRxiv», 14<sup>th</sup> August 2020, <<https://www.biorxiv.org/content/10.1101/2020.08.13.249847v1>>.

frettolosamente e poi ritirati, tempi di *peer review* eccessivamente brevi, debolezze metodologiche causate dalla mancata apertura dei *dataset* e delle evidenze alla base degli articoli<sup>42</sup>. Ciò rende chiaro come l'accesso aperto, pur essendo di per sé una cosa buona, è solo il pezzo di un puzzle più ampio, che include la pubblicazione dei *dataset*, delle *review*, e di tutti gli step della ricerca scientifica.

### **Mantenere, fintanto che sarà possibile, i servizi digitali e in presenza**

Mai come ora occorre mantenere il più regolarmente possibile le attività di base della biblioteca. Va naturalmente preservata la sicurezza di tutti, con particolare attenzione ai lavoratori esternalizzati a cui è sovente delegata l'attività di distribuzione dei libri svolta a contatto con gli utenti.

Va osservato che in Italia abbiamo registrato un'enfasi del tutto condivisibile sulla necessità di riaprire le scuole, anche attraverso una politica di rinnovamento del corpo docente (messa a disposizione, mega-concorsi) mentre nulla di tutto questo è stato programmato per le biblioteche, nonostante le raccomandazioni espresse ai più alti livelli<sup>43</sup>. Mantenere una biblioteca civica aperta significa offrire un computer in libero accesso a chi non ce l'ha, offrire libri che non sono digitalizzati, permettere ai ragazzi di studiare in un luogo tranquillo, sicuro e protetto<sup>44</sup>. Nelle biblioteche accademiche va preservato e

potenziato il servizio di *document delivery*<sup>45</sup> e di prestito interbibliotecario, concordando con le biblioteche partner l'ampliamento della durata dei prestiti, affinché contempli le tempistiche di una ragionevole quarantena della carta.

### **Consolidare la migrazione di servizi e documenti verso il digitale**

Sappiamo che alcune modifiche introdotte dalla pandemia nei flussi di lavoro in biblioteca, primo tra tutti il lavoro agile, resteranno anche dopo la fine dell'emergenza, con luci e ombre che questo comporta<sup>46</sup>. Consolidare la migrazione dei servizi al digitale mantenendo in contemporanea attivi almeno una parte dei servizi in presenza presuppone una attività non da poco di revisione dei processi e di analisi dei bisogni.

Occorre a mio avviso, mai come oggi, non perdere di vista l'essenziale, la ragion d'essere delle biblioteche. Riorganizzare processi e servizi potrebbe voler dire mettere tra parentesi quelle attività che, ancora mentre scrivo, rappresentano un rischio per operatori e utenti (ad esempio il *reference* faccia a faccia), cessare senza nostalgia quelle attività che non funzionano più, crearne di nuove e più adatte alla fase in corso (primo tra tutti: migliorare la propria presenza digitale), non aver paura di sbagliare, rivedere in un'ottica nuova i punti di forza e di debolezza.

Per quanto concerne le biblioteche di pubblica lettura

<sup>42</sup> In altre parole: applicare solo uno dei principi della scienza aperta (rendere accessibili i preprint) escludendo però gli altri principi (la condivisione dei *dataset* alla base delle evidenze) può risultare, nell'analisi dei fautori dell'*open science*, più dannoso che non adottare per nulla principi di *openness*. L'apertura per funzionare deve basarsi sui principi della scienza aperta applicati a tutti gli step della ricerca, cfr. Ivi, p. 2 e *passim*.

<sup>43</sup> Mi riferisco al Consiglio superiore beni culturali e paesaggistici presso il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo che il 12 maggio 2020 ha pubblicato delle osservazioni in cui si segnala la necessità di rivedere il sistema delle esternalizzazioni per evitare che il capitale sociale rappresentato da profili di alto livello e perlopiù giovani precari venga per sempre disperso; l'opportunità di modificare il piano assunzionale di 3.000 unità, l'importanza di promuovere un *New deal* che salvi il patrimonio culturale e le ultime generazioni di laureati e dottori di ricerca, la necessità di realizzare un intervento organico di digitalizzazione del patrimonio conservato. Cfr. MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI E PER IL TURISMO. CONSIGLIO SUPERIORE BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI, *Osservazioni e proposte sull'emergenza sanitaria e sulla ripresa*, 7 maggio 2020, <[https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/feed/pdf/CSBCP%20Osservazioni%20e%20proposte%2027\\_4\\_20-imported-99181.pdf](https://www.beniculturali.it/mibac/multimedia/MiBAC/documents/feed/pdf/CSBCP%20Osservazioni%20e%20proposte%2027_4_20-imported-99181.pdf)>.

<sup>44</sup> Occorre ricordare che 4 minori su 10 vivono in condizione di sovraffollamento abitativo che, oltre a favorire il contagio intrafamiliare, difficilmente consente la concentrazione necessaria per studiare. Cfr. ISTAT, *Spazi in casa e disponibilità di computer per bambini e ragazzi* cit.

<sup>45</sup> A questo proposito va segnalata l'iniziativa RSCDV (Resource sharing during Covid-19) promossa dall'IFLA Document delivery and resource sharing section (DDRS). RSCDV ha l'obiettivo di facilitare a livello internazionale le attività e i servizi di condivisione delle risorse durante il periodo del Covid-19, facilitando l'accesso ai documenti ad accesso aperto e permettendo di indirizzare richieste di fornitura documenti a biblioteche in tutto il mondo. Si veda la traduzione italiana del servizio, a cura di Nilde: <<https://nildeworld.bo.cnr.it/it/content/condivisione-delle-risorse-al-tempo-del-covid-19-rscdv>>.

<sup>46</sup> Se da un lato lo *smart working* favorisce la conciliazione delle attività familiari e di lavoro, dall'altro è innegabile che: «per molte donne lavorare da casa [...] ha comportato un sacrificio maggiore, con manifesti casi di burnout, dovuto alla restrizione delle relazioni sociali da una parte e al doppio lavoro, professionale e di cura, dall'altra». Cfr. ALLEANZA ITALIANA PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE. GRUPPO DI LAVORO GOAL 5, *Impatto coronavirus in ottica di genere*, [2020], <[https://asvis.it/public/asvis2/files/Pubblicazioni/Impatto\\_Covid19\\_Goal\\_5\\_definitivo.pdf](https://asvis.it/public/asvis2/files/Pubblicazioni/Impatto_Covid19_Goal_5_definitivo.pdf)>.

tutte le attività collettive (letture ad alta voce, presentazioni di libri ecc.) sono state rimodulate e portate in rete con successo, come abbiamo visto. Ma non possiamo far mancare quello che ancora è il nostro *core business*: facilitare l'accesso alla conoscenza attraverso ogni tipo di documento: libri, riviste, siti web.

L'immenso patrimonio cartaceo non digitalizzato delle biblioteche di conservazione è nello stesso tempo una risorsa inestimabile e un problema.

Laddove la versione digitale non sia disponibile<sup>47</sup>, resta fondamentale garantire un accesso sicuro, eventualmente su prenotazione, ai documenti cartacei; in seconda battuta, programmare ulteriori campagne di digitalizzazione massiva e di qualità. Un servizio non smaterializzabile è l'offerta di postazioni con computer connessi a quelle persone particolarmente sfavorite che non hanno accesso a internet in casa (e talvolta neppure una casa).

Queste necessità cruciali ci suggeriscono come le biblioteche civiche e di conservazione non possano migrare online tutti i servizi, pena la perdita di una parte della loro utilità sociale.

Le biblioteche accademiche dovranno supportare ancora per molti mesi la didattica a distanza e fare la loro parte per contrastare "ad ogni costo" l'abbandono degli studi universitari<sup>48</sup>. In questa partita diversi attori sono coinvolti: il governo ha esteso la *no-tax area* per

le tasse accademiche, alcune università hanno ridotto i costi di immatricolazione<sup>49</sup>. Le biblioteche stanno fornendo spazi studio sicuri, accoglienti, equipaggiati, con orari di apertura ampi, pur nei limiti consentiti dal rispetto del distanziamento sociale.

Un altro aspetto molto importante a cui le biblioteche accademiche da sempre prestano attenzione è offrire in prestito i testi d'esame, acquistati in copie multiple. Si tratta di una forma di welfare di ateneo, considerato che l'acquisto di tali pubblicazioni rappresenta un costo non indifferente per le famiglie. Questa attività è entrata in sofferenza con la chiusura obbligata delle biblioteche perché nelle scienze sociali e in ambito biomedico gli editori di manuali accademici, eccetto lodevoli eccezioni, non rendono disponibili i libri in formato digitale. Per alcuni editori, anche durante la pandemia, il modello di business è rimasto quello di sempre, immutabile e insostenibile: ogni studente deve comprare il "suo" libro di carta, la cui edizione cambia ogni due anni.

L'attuale normativa sul copyright ha reso impossibile, a biblioteca chiusa, riprodurre digitalmente una quantità di testo eccedente il 15% dell'opera.

Questi limiti imposti dalla legge rappresentano un serio ostacolo alla diffusione della conoscenza in situazioni eccezionali come una pandemia. Vale la pena di ricordare, a questo proposito, la presa di posizione di LIBER<sup>50</sup> che attraverso un pubblico appello<sup>51</sup> indirizzato

---

<sup>47</sup> Questo tema è drammatico per le biblioteche di conservazione, la cui chiusura ha impedito a studiosi di scienze umane l'accesso a fonti di prima mano indispensabili per l'attività scientifica e lo studio. Si veda l'appello *Riapriamo biblioteche e archivi alla consultazione diretta!*, 18 giugno 2020, <[https://secure.avaaz.org/en/community\\_petitions/arnaldo\\_m\\_riapriamo\\_biblioteche\\_e\\_archivi\\_alla\\_consultazione\\_diretta\\_1\\_](https://secure.avaaz.org/en/community_petitions/arnaldo_m_riapriamo_biblioteche_e_archivi_alla_consultazione_diretta_1_)>, promosso da Emergenza cultura, una realtà collettiva composta da associazioni, professionisti dei beni culturali, intellettuali, cittadini fondata nel 2016 su iniziativa di Tomaso Montanari. Le prese di posizione circa i tempi necessari per la sanificazione (cioè la quarantena) dei documenti cartacei ha creato incertezze anche prima delle chiusure totali. Come noto l'ICPAL (Istituto centrale per la patologia degli archivi e del libro) aveva indicato come necessario un lasso di tempo di dieci giorni. Sulla controversia con AIB su questo tema si veda: ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Osservazioni e richiesta di chiarimento sul documento intitolato Linee guida per la gestione delle operazioni di sanificazione e disinfezione degli ambienti di archivi e biblioteche: misure di contenimento per il rischio di contagio da coronavirus (Covid-19)*, 2 maggio 2020, <<https://www.aib.it/attivit/comunicati/2020/81502-osservazioni-documento-linee-guida-gestione-operazioni-sanificazione-disinfezione-ambienti-archivi-biblioteche>>.

<sup>48</sup> Come noto l'Italia è il paese con meno laureati in Europa, dopo la Romania. Il dato Eurostat per il 2019 indica che la popolazione laureata rappresenta il 17,4% contro il 28,7 dell'area Euro, il 27,8 di Grecia, 35,1 Spagna, 33,7 Francia. Fonte: EUROSTAT, *Population by educational attainment level, sex and age (%)*: main indicators [EDAT\_LFSE\_03], <<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/bookmark/c342384e-16b9-4687-bf74-0e2c742d254c?lang=en>>.

<sup>49</sup> Cfr. *Niente tasse fino a 20mila euro: sconti dal 10 all'80% fino a 30mila*, «Il Sole 24 ore», 22 giugno 2020, p. 6, <[https://scuola24.ilsole24ore.com/art/universita-e-ricerca/2020-06-19/niente-tasse-fino-20mila-euro-sconti-10-all-80percento-fino-30mila-174147.php?uuid=AD3XLIZ&refresh\\_ce=1](https://scuola24.ilsole24ore.com/art/universita-e-ricerca/2020-06-19/niente-tasse-fino-20mila-euro-sconti-10-all-80percento-fino-30mila-174147.php?uuid=AD3XLIZ&refresh_ce=1)>; EUGENIO BRUNO, *Sconti sulle tasse, tablet, schede sim: università a caccia di nuovi studenti*, «Il Sole 24 ore», 27 luglio 2020, p. 8, <[https://www.ilsole24ore.com/art/sconti-tasse-tablet-schede-sim-universita-caccia-nuovi-studenti-ADEkww?refresh\\_ce=1](https://www.ilsole24ore.com/art/sconti-tasse-tablet-schede-sim-universita-caccia-nuovi-studenti-ADEkww?refresh_ce=1)>.

<sup>50</sup> La Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche / Association of European Research Libraries è l'associazione che riunisce più di 450 biblioteche universitarie, nazionali e di ricerca europee, <<https://libereurope.eu>>. L'Italia è rappresentata dalla CRUI (Conferenza dei rettori delle università italiane).

<sup>51</sup> Cfr. LIGUE DES BIBLIOTHÈQUES EUROPÉENNES DE RECHERCHE, *Europe must take urgent copyright law action to support distance learning and research during the coronavirus pandemic*, 14<sup>th</sup> April 2020, <<https://libereurope.eu/blog/2020/04/14/copyright-coronavirus-statement/>>.

alla Commissaria europea per la ricerca e l'innovazione ha sollecitato una lettura più flessibile della normativa vigente sul copyright, che consenta alle biblioteche scientifiche, durante la crisi pandemica, di fornire servizi da remoto senza temere dispute legali con gli editori. Segnaliamo anche, per ultimo, l'iniziativa di AIB, ANAI e ICOM affinché il legislatore italiano recepisca la nuova normativa europea sul copyright, che presenta nuove eccezioni e limitazioni ai diritti esclusivi, di particolare interesse per archivi, biblioteche e musei<sup>52</sup>.

## Per concludere

La pandemia resta nell'agenda come un'emergenza lungi dall'essere superata; tuttavia non siamo più nella "terra incognita" come nei primi giorni di marzo 2020 e abbiamo imparato alcune cose: a individuare alcune priorità rispetto ad altre, a essere resilienti, a gestire la comunicazione a distanza, a costruire una narrazione autorevole ed empatica in condizioni avverse. Ora si tratta di sistematizzare, di mettere a regime e a sistema quanto sperimentato. Dobbiamo prepararci

per attraversare l'inverno (metaforico e reale) ben sapendo che niente sarà più come prima.

Rispondere alla sfida lanciata dalla pandemia, che mentre scrivo affronta la "seconda ondata", significa intraprendere una maratona, non uno sprint. Occorre durare non arrivare primi, collaborare non competere. Perseverare, non fare "exploit".

Da questo punto di vista analizzare dati e testimonianze, imparare dalle buone pratiche, così come da tentativi ed errori è a mio parere fondamentale.

Il Covid-19 ci ha fatto comprendere l'importanza della sanità pubblica. Fino a che punto le biblioteche, «reparti di terapia intensiva spirituale»<sup>53</sup>, potranno essere considerate una risorsa importante? In che modo possiamo comunicare la loro presenza in tempi difficili?

Le biblioteche, come ho cercato di illustrare in queste note, hanno dimostrato straordinarie capacità di adattamento. Per questo ritengo che possano comunicare sé stesse presentandosi come istituzioni che non negano l'eccezionalità dei tempi, ma si sottraggono alle tonalità emotive e alle retoriche dell'emergenza, continuando con ogni mezzo a supportare le comunità e a comunicare i propri valori.

<sup>52</sup> Cfr. MUSEI ARCHIVI BIBLIOTECHE, *Le raccomandazioni della rete MAB per il recepimento della direttiva europea sul copyright*, 18 ottobre 2020, <<https://www.aib.it/attivita/mab/2020/85856-raccomandazioni-mab-recepimento-direttiva-europea-copyright>>.

<sup>53</sup> Cfr. TOMASO MONTANARI, *Ora salvare le biblioteche: terapia intensiva dello spirito*, «Il Fatto quotidiano», 11 maggio 2020.

### ABSTRACT

*Questo articolo analizza, con un particolare focus sulla comunicazione verso gli utenti, la reazione delle biblioteche italiane al primo lockdown dovuto alla pandemia di Covid-19, evento che segna una significativa interruzione nel regolare fluire dell'intera vita sociale.*

*Si illustra come il ruolo delle biblioteche sia stato informare correttamente gli utenti in un contesto segnato dall'"infodemia" cioè dal proliferare di informazioni false o confuse, contrastando le disuguaglianze nell'accesso alla conoscenza e l'abbandono scolastico.*

*In questa fase critica, in cui occorre prepararsi per una lunga durata dell'emergenza sanitaria, si articolano ipotesi su alcune priorità: fornire informazioni a tutta la comunità fronteggiando il divario digitale, mantenere, fintanto che sarà possibile, sia i servizi digitali che quelli in presenza, consolidare la migrazione di documenti verso il digitale anche attraverso una più ampia interpretazione delle normative sul copyright.*

### COMMUNICATING RESILIENCE: ITALIAN LIBRARIES DURING THE PANDEMIC

*This paper analyzes, with a specific focus on communication with patrons, the Italian libraries reaction to the lockdown due to the Covid-19 pandemic, a very disruptive event in our communities.*

*We consider the librarian's role in correctly informing the served community in a context strongly affected by "infodemic", or the proliferation of fake and vague news, in contrasting both the unequal access to knowledge and the drop out of school. In this critical stage of pandemic, we need to be resilient and ready for a long-lasting health emergency, so we discuss some hypothesis on the next priorities: providing information to our communities, maintaining both digital and face-to-face services, fighting the digital divide, strength the migration of the documents to digital, even by a broader interpretation of the copyright laws.*