



L'impatto della pandemia sui servizi di ILL e DD delle biblioteche ILL SBN

Scopo della rilevazione e campione analizzato

La presente relazione illustra i risultati di un sondaggio su base volontaria promosso dal Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti ILL SBN tra le biblioteche partner, per valutare l'impatto della sindrome da Sars-CoV-2 sull'erogazione dei servizi.

Il campione analizzato è stato pari a 147 biblioteche.

Analisi dei dati aggregati derivanti dal sondaggio

Il primo dato rappresentato è quello relativo ai giorni di presenza in sede del personale bibliotecario. Nonostante la chiusura delle attività al pubblico stabilita dal Governo con decretazione d'urgenza nel corso della Fase 1 della strategia di contenimento della pandemia, in diverse biblioteche il personale ha continuato a recarsi in sede seguendo turnazioni, per garantire, tra gli altri servizi, anche il prestito interbibliotecario (principalmente per il rientro dei volumi) e la fornitura elettronica di documenti. Solo 29 biblioteche hanno adottato lo smart working per tutto il personale senza prevedere turnazioni di presenza.



Grafico 1 - Giorni settimanali di presenza in sede del personale bibliotecario. Sull'asse delle ascisse è indicato il numero di giorni, le etichette dell'istogramma sono relative al numero di biblioteche collegato ai giorni di servizio in presenza.

Secondariamente è stata analizzata la varietà dei servizi di ILL e DD erogati durante la Fase 1. I numeri mostrati nel grafico evidenziano la maggiore continuità delle attività di fornitura documenti. Dal punto di vista del rapporto bibliotecario/utente, infatti, tali attività non prevedono necessariamente il contatto diretto, riducendo a zero il rischio contagio. L'arresto temporaneo dei servizi, laddove si è verificato, è stato causato dall'impossibilità per il personale di recarsi in sede per eseguire scansioni o attività di gestione collegate al DD. Molte sedi di lavoro, infatti, non avevano comunque spazi adeguati a fronteggiare la nuova crisi, per cui si sono rese necessarie attività straordinarie di rimodulazione degli spazi, durante le quali il personale ha potuto lavorare solamente in regime di smart working.

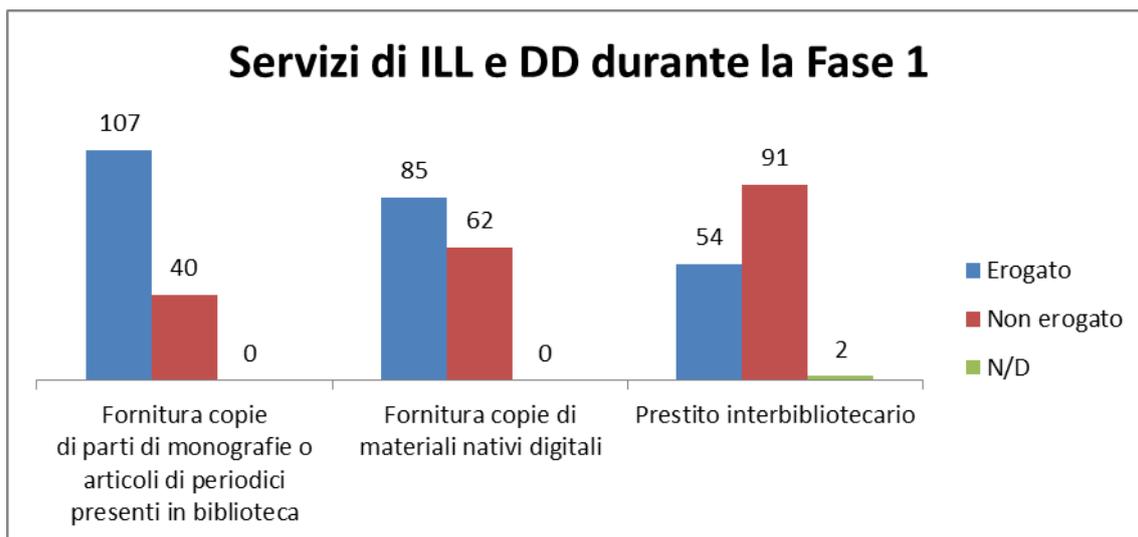


Grafico 2 - L'istogramma mostra l'andamento dei servizi nel corso della Fase 1. Le etichette indicano il numero di biblioteche che hanno, di volta in volta, erogato o meno il servizio presente sull'asse delle ascisse.

L'impatto della pandemia sull'erogazione dei servizi, laddove questi non si sono arrestati del tutto, è stato percepibile nel tempo necessario a evadere le richieste¹. Tuttavia circa la metà delle biblioteche che hanno risposto alla rilevazione è stata in grado di mantenere il tempo di evasione delle richieste entro i tre giorni lavorativi e solo in rari casi sono stati superati i sette giorni lavorativi.

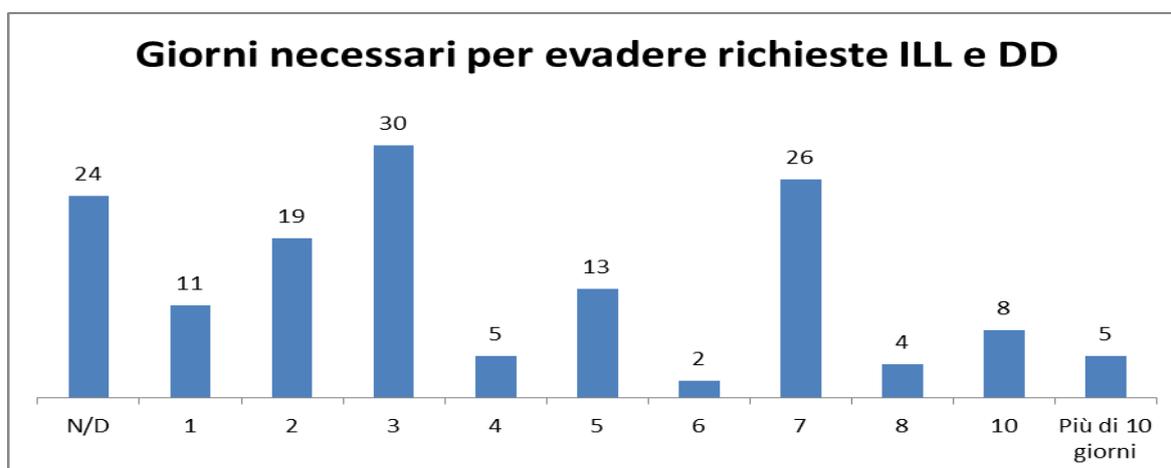


Grafico 3 - Giorni necessari a evadere una richiesta ILL o DD. Sull'asse delle ascisse sono indicati i giorni, le etichette mostrano il numero di biblioteche che hanno impiegato mediamente il tempo indicato a evadere le richieste.

¹ Le biblioteche hanno spesso segnalato degli intervalli temporali (es. 3-5 giorni). In questi casi è stato calcolato il tempo massimo previsto (5 nell'esempio).

Infine la ripresa (in alcuni casi ancora solo prevista) del normale flusso di lavoro collegato ai servizi appare fortemente connessa a necessità organizzative, derivanti da numerosi fattori ma in special modo dall'adeguamento, spesso lungo e complesso, delle sedi di lavoro. Per molte biblioteche non è infatti ancora possibile rispondere al quesito, anche a causa dell'incertezza percepita da molti operatori su diversi aspetti del contagio attraverso le superfici cartacee.

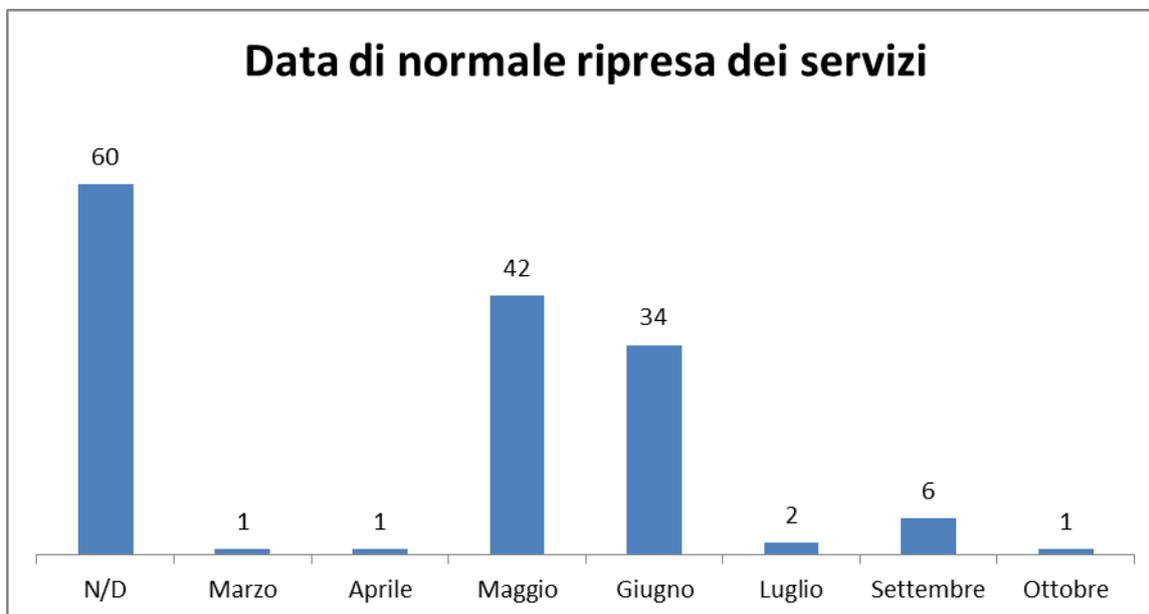


Grafico 4 - Data di ripresa dei servizi. In molti casi si può ancora parlare solo di previsioni.

Conclusioni

L'impatto della pandemia da Sars-CoV-2 sui servizi di ILL e DD, così come misurato dal sondaggio su base volontaria avviato dal servizio ILL SBN, è stato certamente significativo. Si evidenzia una generale buona tenuta delle procedure di fornitura documenti, sostanzialmente a impatto zero dal punto di vista del rischio derivante dal contatto tra bibliotecari e utenza, e a impatto ridotto per quanto riguarda il contatto tra bibliotecari all'interno delle sedi di lavoro. La natura digitale di questo tipo di servizio ne ha garantito la maggiore continuità, al contrario del prestito interbibliotecario, più fortemente limitato e le attività collegate al quale si sono spesso ridotte unicamente alle procedure di rientro di materiali già in prestito.

L'incertezza sulle date di riapertura è ancora forte in molti casi, un dato che rientra nella media di quanto si rileva nel Paese a proposito di altri servizi la cui erogazione è collegata a un contatto diretto con il pubblico. Le operazioni necessarie a mettere in sicurezza i luoghi di lavoro sono infatti costose e complesse, di volta in volta differenti a seconda delle esigenze particolari del contesto.

Il potenziamento della gestione integrata dei servizi per l'utente e lo sviluppo di piattaforme per la fornitura elettronica di documenti anche cartacei, risultano essere a oggi il migliore rimedio per limitare l'impatto della pandemia sui servizi interbibliotecari. Servizi come ILL SBN, gratuiti e perciò a impatto zero sulle finanze già fortemente provate dei soggetti titolari di biblioteche, possono contribuire attivamente ad agevolare l'erogazione di prestazioni ai lettori senza aumentare il rischio contagio. Il dato sulla sostanziale tenuta delle attività di DD è da questo punto di vista fortemente significativo.