

Risorse chiave per le biblioteche nel rispondere alla pandemia di Coronavirus

Le informazioni e le seguenti risorse sono fornite su base non definitiva, saranno aggiornate periodicamente. Si basano su informazioni pubblicamente disponibili e inviate a updates@ifla.org. Accogliamo ulteriori idee, riferimenti, suggerimenti e correzioni a questo indirizzo. Si prega di consultare anche le nostre [FAQ](#) relative a IFLA.

- [Conoscere COVID-19 e la sua diffusione](#)
- [Chiusura delle biblioteche nel mondo](#)
- [Gestire approcci diversi alle restrizioni](#)
- [Stare al sicuro a casa e al lavoro](#)
- [Fornire servizi da remoto](#)
- [Gestione del lavoro da remoto](#)
- [Riassegnazione delle risorse della biblioteca](#)
- [Azioni di associazioni, biblioteche nazionali e partner delle biblioteche](#)
- [Comunicare con gli utenti in diverse lingue](#)
- [Problemi in corso](#)

Conoscere COVID-19 e la sua diffusione

Risorse sulla malattia

Il coronavirus si riferisce a una famiglia di virus. COVID-19 – o malattia coronavirus – è la malattia infettiva causata da un tipo di coronavirus recentemente scoperto.

Come ha stabilito l'[Organizzazione mondiale della sanità \(OMS\)](#), la maggior parte delle persone affette da COVID-19 sperimenterà malattie respiratorie da lievi a moderate e guarirà senza richiedere trattamenti speciali. Gli anziani e le persone con problemi medici pregressi come malattie cardiovascolari, diabete, malattie respiratorie croniche e cancro, hanno maggiori probabilità di sviluppare sintomi più gravi.

I sintomi più comuni includono febbre, stanchezza e tosse secca. Altri sintomi includono affanno, dolori, mal di gola; pochissime persone segnalano diarrea, nausea o naso che cola.

Il modo migliore per prevenire e rallentare la trasmissione è essere ben informati sul virus COVID-19, sulla malattia che provoca, e su come si diffonde. Il virus COVID-19 si diffonde

principalmente attraverso goccioline di saliva o secrezioni nasali quando una persona infetta tossisce o starnutisce.

Per saperne di più sul virus si possono consultare le [pagine di ricerca](#) dell'OMS o i [Massive Open Online Courses](#) (MOOC, Corsi online ad accesso aperto) sul virus organizzati dall'OMS. Ci si può anche iscrivere al servizio di messaggistica [WhatsApp dell'OMS](#) per ricevere informazioni affidabili direttamente sul proprio telefono.

Aggiornamenti sugli ultimi casi

Le autorità nazionali di tutto il mondo stanno lavorando per raccogliere informazioni sul numero di test effettuati, i contagi e gli esiti della malattia. Per queste informazioni è buona regola rivolgersi prima alle autorità delle singole nazioni, che dovrebbero essere in possesso di dati più aggiornati.

A livello globale, l'OMS pubblica [aggiornamenti quotidiani](#) sulla situazione. Queste informazioni vengono utilizzate per costruire il [pannello di controllo](#) dell'OMS sui casi.

Il *Center for Systems Science and Engineering* della Johns Hopkins University sta mantenendo una [mappa globale](#) aggiornata in tempo reale che include anche il numero di pazienti guariti. Questa mappa viene usata regolarmente nei report pubblicati dai media.

Chiusura delle biblioteche nel mondo

Le biblioteche di tutto il mondo si trovano ad affrontare decisioni difficili su quali servizi offrire e come offrirli: dall'adozione di restrizioni minime alla chiusura completa. Siamo consapevoli che i governi stanno adottando approcci diversi, in alcuni casi ordinando la chiusura di tutte le istituzioni, in altri affermando che la vita dovrebbe continuare come al solito, e in altri ancora lasciando semplicemente le decisioni ai direttori delle biblioteche.

Chiaramente qualsiasi decisione – che si tratti di limitare i servizi o di chiudere una biblioteca – è difficile e deve essere presa a seguito di una valutazione dei relativi rischi.

Al momento siamo a conoscenza della chiusura di interi **sistemi bibliotecari pubblici** nei seguenti paesi e territori: Samoa americane, Isole Aland, Algeria, Austria, Bangladesh, Belgio (dove il governo ha imposto il mantenimento di alcuni servizi di ritiro), Bermuda, Isole Cayman, Colombia, Costa Rica, Croazia, Danimarca, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Polinesia Francese, Germania, Ghana, Gibilterra, Grecia, Groenlandia, Guadalupa, Guernsey, Hong Kong (Cina), Ungheria, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Jersey, Kenya, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malesia, Malta, Moldavia, Marocco, Namibia, Paesi Bassi, Nuova Zelanda, Macedonia settentrionale, Norvegia, Perù, Filippine, Polonia, Sint Maarten, Slovenia, Spagna, Svizzera, Tonga, Trinidad e Tobago, Turchia, Uganda, Ucraina,

Regno Unito e Isole Vergini americane. Le biblioteche di Macao (Cina) stanno iniziando a riaprire, con le dovute precauzioni per la salvaguardia della salute.

Negli Stati Uniti **Ithaka S + R** sta monitorando i provvedimenti adottati nelle biblioteche di ricerca (vedi [gli aggiornamenti in diretta](#)).

Nel frattempo, le biblioteche scolastiche di 188 paesi subiscono le conseguenze della chiusura delle scuole di ogni ordine e grado, mentre altrove, secondo i dati [dell'UNESCO](#), sono state chiuse almeno alcune scuole. In molti Paesi sono chiuse anche le biblioteche universitarie.

Anche le **biblioteche nazionali** hanno chiuso al pubblico in Albania, Algeria, Andorra, Antigua e Barbuda, Argentina, Australia, Austria, Azerbaigian, Bahamas, Bangladesh, Bermuda, Belgio, Bolivia, Bosnia ed Erzegovina, Brasile, Bulgaria, Cabo Verde, Canada, Cile, Cina, Colombia, Isole Cook, Costa Rica, Croazia, Cuba, Cipro, Repubblica Ceca, Colombia, Danimarca, Repubblica Dominicana, Ecuador, Estonia, Figi, Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Grecia, Groenlandia, Guatemala, Guinea-Bissau, Santa Sede, Ungheria, Islanda, India, Indonesia, Iran, Irlanda, Italia, Giamaica, Giappone, Kazakistan, Kenya, Kirghizistan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malesia, Maldive, Malta, Messico, Moldavia, Monaco, Mongolia, Marocco, Namibia, Paesi Bassi, Nuova Caledonia, Nuova Zelanda, Macedonia del Nord, Norvegia, Panama, Paraguay, Perù, Filippine, Polonia, Portogallo, Qatar, Repubblica di Corea, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Sudafrica, Spagna, Svezia, Svizzera, Tailandia, Trini papà e Tobago, Tunisia, Turchia, Uganda, Ucraina, Regno Unito, Stati Uniti d'America, Uruguay.

Gestire approcci diversi alle restrizioni

Le biblioteche di diverse parti del mondo si trovano ad affrontare situazioni molto diverse: si va dal mantenimento di tutti i servizi ordinari fino alla chiusura completa.

Attingendo all'esperienza in tutto il mondo, biblioteche e bibliotecari si trovano in una di queste situazioni:

Servizi (più o meno) invariati: in molti Paesi i contagi sono stati limitati e i governi non hanno adottato misure specifiche. Tuttavia si applicano le normali raccomandazioni igieniche, come per esempio:

- Garantire l'accesso a sapone e acqua calda
- Garantire una scorta di disinfettante per le mani
- Mantenere pulite le superfici, inclusi giocattoli e computer
- Assicurarsi che il personale e gli utenti, se si sentono male, si prendano tutto il tempo possibile per guarire, anziché venire in biblioteca

- Fornire sui loro siti web pagine con link a informazioni utili e affidabili, e promuovere l'alfabetizzazione mediatica per far fronte a una potenziale disinformazione (fake news).

Alcune restrizioni: laddove ci sono più contagi, i governi stanno iniziando ad agire per limitare i danni, e incoraggiano attivamente le persone a prendere misure extra per l'igiene. In questa situazione le biblioteche ad esempio:

- Riconsiderano la programmazione di letture animate e laboratori, in particolare per gruppi a rischio come utenti più anziani. Fanno uno sforzo extra per garantire l'igiene, per esempio attraverso la disinfezione di tutte le superfici e la rimozione degli oggetti più rischiosi come giocattoli o caschi per realtà virtuale
- Valutano se chiudere le aule studio in cui le persone possono trascorrere più tempo in compagnia di altri
- Si preparano a potenziali ulteriori restrizioni, ad esempio assicurandosi che tutto il personale disponga delle competenze e degli strumenti per lavorare in remoto (se possibile) e che i servizi, per quanto possibile, possano ancora essere forniti in modo digitale

Servizio minimo: in molti Paesi sono state prese misure ancora più severe, con limitazioni agli assembramenti pubblici, raccomandazioni specifiche per le persone a rischio, e chiusura totale nelle regioni più colpite. In queste situazioni, le biblioteche stanno:

- Chiudendo i propri spazi al pubblico e dando solo la possibilità di prendere in prestito o restituire libri al banco tramite un box per la restituzione dei libri. Alcuni Paesi stanno sperimentando un servizio di ritiro e restituzione dei libri senza scendere dall'auto (modello McDrive), mentre altri effettuano esclusivamente servizi su appuntamento
- Sottoponendo a quarantena i libri restituiti (vedi sotto per ulteriori dettagli)
- Adottando procedure che permettono di offrire servizi da remoto, ad esempio elearning, elearning o supporto alla didattica a distanza
- Adottando e testando misure che permettano a tutto il personale di lavorare da remoto e consentire a coloro che possono farlo già

Chiusura completa: laddove le misure sono più rigorose, le biblioteche sono state costrette a chiudere o hanno scelto di farlo dopo aver considerato i rischi per gli utenti e il personale. In queste situazioni, le biblioteche lavorano per:

- Garantire che tutto il personale lavori da casa, salvo in casi di assoluta necessità. Laddove il personale si reca sul posto di lavoro, garantire che possa farlo nel rispetto delle regole sul distanziamento sociale

- Riassegnare i bibliotecari ad altri compiti in altri servizi all'interno dei loro Comuni, ad esempio utilizzando le competenze di gestione delle informazioni per supportare i servizi sanitari e sociali
- Fornire comunicazioni continue agli utenti sulle opportunità di utilizzare risorse o servizi della biblioteca
- Organizzare letture animate per bambini online nel rispetto del copyright
- Promuovere l'uso delle biblioteche digitali e di altri strumenti (anche investendo nell'acquisto di ulteriori contenuti/risorse)
- Prorogare i tempi di restituzione dei libri fisici e aumentare il numero di ebook che gli utenti possono prendere in prestito
- Rendere disponibili gli spazi e le attrezzature della biblioteca per altre attività, come la stampa 3D di dispositivi di protezione individuale

Stare al sicuro a casa e al lavoro

Alla luce di quanto sopra, l'OMS raccomanda in generale una serie di buone pratiche respiratorie (come ad esempio tossire nell'incavo del gomito). Bisognerebbe anche lavarsi spesso le mani o usare un gel a base di alcol, ed evitare di toccarsi il viso.

Le persone con sintomi lievi ma perlopiù sane dovrebbero autoisolarsi e contattare il proprio medico o il numero di emergenza COVID-19 per consigli sui tamponi o per essere indirizzati a chi di competenza. Le persone con febbre, tosse o difficoltà respiratorie devono chiamare il proprio medico.

Ulteriori informazioni e risorse sono disponibili sul [sito Web dell'OMS](#). Inoltre incoraggiamo le biblioteche, ancor prima di prendere in considerazione le informazioni riportate qui sotto, a rivolgersi al proprio Sistema Sanitario Nazionale e agli Uffici di Igiene pubblica, oltre naturalmente a seguire le indicazioni esistenti.

Movimentazione di materiali

Una domanda chiave per molte persone che lavorano in ambito bibliotecario è il rischio di infezione per contatto con materiali che trasportano il coronavirus. Com'è naturale, la nostra conoscenza circa i modi possibili di trasmissione del virus è ancora in una fase iniziale, e quindi non è possibile dare consigli definitivi che non siano le raccomandazioni a tutti di tenere sempre le mani pulite e di non toccare i volti.

Esistono alcune ricerche (pubblicate sul [New England Journal of Medicine](#) e sul [Journal of Hospital Infection](#)) sulla sopravvivenza del virus nell'aria e sui diversi tipi di superficie: sembra che sopravviva più a lungo su plastica e acciaio, e meno a lungo su cartone o rame, anche se i test sono stati effettuati in condizioni di laboratorio; sembra anche che il rischio di infezione diminuisca col tempo.

Un [webinar](#) organizzato dall'*Institute of Museum and Library Services* negli Stati Uniti ha ribadito il concetto, suggerendo che il rischio derivante dalla carta sia basso, mentre toccare regolarmente oggetti di cartone rigido presenti dei rischi. Tuttavia, laddove vi sia la possibilità che un libro o altri strumenti siano stati in stretto contatto con una persona malata, potrebbe essere opportuno un periodo di quarantena oppure una procedura di pulizia in sicurezza. La [raccomandazione generale](#) rimane *fare attenzione* - un punto che ha ripetuto anche il [governo francese](#).

Alla luce di tutto ciò, siamo a conoscenza del fatto che alcune biblioteche hanno previsto un periodo di quarantena prima di prendere in gestione i libri restituiti, mentre altre hanno detto chiaramente che nessuno deve restituire i libri fino a quando le cose non torneranno alla normalità. Al di fuori del settore bibliotecario – ad esempio nei servizi postali – non sembra esserci alcuna controindicazione circa la gestione di carta o cartone. La cosa più probabile è che su altre superfici – come maniglie delle porte, tastiere, mouse, giocattoli, CD e DVD o caschi per realtà virtuale – il virus possa sopravvivere più a lungo, e quindi dovrebbero essere pulite regolarmente. Di conseguenza l'agenzia per la Salute Pubblica inglese ha [suggerito](#) che il rischio rappresentato dal cartone possa essere considerato trascurabile dopo 24 ore, mentre quello rappresentato dalla plastica dopo 72 ore.

Laddove i materiali potrebbero essere danneggiati dall'uso di gel alcolici o di prodotti per la pulizia, si consiglia l'adozione delle misure igieniche di base, come lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone, evitare di toccarsi il viso, e allontanarsi se si manifestano sintomi di COVID-19. Come sottolineato dalla [Library of Congress](#), anche il tempo è un buon disinfettante.

Distanziamento sociale

Sempre più paesi incoraggiano i cittadini a praticare il "distanziamento sociale", mantenendo una distanza di sicurezza tra le persone al fine di ridurre i rischi del passaggio del virus da una persona all'altra. La distanza consigliata varia da Paese a Paese ma sembra non essere inferiore a 1,5 metri.

Per garantire questa distanza alcune biblioteche hanno sospeso le iniziative che prevedono la permanenza di più persone nello stesso luogo, in particolare quelle che interessano le fasce della popolazione più vulnerabili alla malattia. Altre hanno chiuso le sale di lettura, o consentono di ritirare i libri solo su appuntamento, in alcuni casi all'interno dell'edificio, in altri all'esterno – per esempio allestendo dei tavoli, oppure un servizio di ritiro e restituzione dei libri senza scendere dall'auto. Altre ancora stanno progettando un modo per consegnare libri a domicilio agli utenti più vulnerabili, nel rispetto di tutte le norme per la salvaguardia della salute.

Altrove, dove si ritiene che i raduni di persone comportino un rischio eccessivo, le biblioteche sono state chiuse e si sono trasferite completamente online, oppure hanno trovato altri mezzi per la circolazione dei libri in sicurezza. Per esempio [la biblioteca della Radford College School in Australia](#) ha previsto un servizio di prenotazione online di libri che vengono poi impacchettati e lasciati all'esterno della biblioteca, mentre il municipio di [Lain Cove](#), sempre in Australia, consegna libri a domicilio, e a [Svalbard](#) la biblioteca sta collaborando con le compagnie di taxi per garantire l'accesso ai libri. Negli [Stati Uniti](#), ad esempio, dove non è stata ordinata la chiusura a livello nazionale, abbiamo visto le biblioteche chiedere proattivamente alle autorità la chiusura, laddove ritenevano che il rischio per gli utenti e il personale fosse troppo elevato.

Fornire servizi da remoto

Le biblioteche di tutto il mondo si stanno impegnando al massimo per fornire accesso alle raccolte e ai servizi da remoto. Tutte le biblioteche hanno promosso i loro servizi digitali: la *Bibliothèque nationale de France*, ad esempio, sta organizzando [mostre virtuali](#) e la Biblioteca Nazionale di Spagna sta [promuovendo i](#) suoi contenuti digitali che possono essere utilizzati a supporto della didattica a distanza. La Biblioteca pubblica di Aarhus, in Danimarca, ha messo i suoi contenuti digitali in primo piano sul suo [sito Web](#), mentre la [biblioteca Granby in Quebec, in Canada](#), sta promuovendo attivamente i contenuti focalizzati sull'apprendimento di nuove competenze. Le [biblioteche scolastiche](#) sono impegnate ad offrire materiale in un formato che consenta ai genitori di aiutare i figli nella didattica a distanza, mentre in Iraq [la biblioteca Al-Abbas Holy Shrine](#) offre un servizio di prestito da remoto garantendo l'accesso a risorse elettroniche.

Molte biblioteche pubbliche stanno promuovendo **letture animate online** nel rispetto delle leggi sul copyright. Sono stati inoltre compiuti notevoli sforzi per aumentare l'accesso agli ebook, ad esempio **aumentando il numero di ebook che le persone possono prendere in prestito** in qualsiasi momento (in Danimarca) e [reindirizzando i budget](#) verso l'acquisto di contenuti elettronici.

Altre stanno mettendo online i servizi esistenti. La Library of Congress, ad esempio, sta organizzando una gara di trascrizione virtuale per coinvolgere le persone a distanza, mentre la Biblioteca nazionale norvegese incoraggia gli utenti ad [accedere ai suoi podcast](#) fintantoché gli eventi in presenza non saranno di nuovo possibili. [La biblioteca pubblica di Vega la Camocha](#) in Spagna ha istituito una gimcana a tema librario, al fine di coinvolgere i bambini nella lettura e aiutare i genitori a intrattenerli, mentre la Biblioteca pubblica di Aarhus organizza un [concorso di scrittura](#), insieme a [gare di poesia online](#) e [aiuto per i compiti online](#). Alcune biblioteche danesi hanno creato un servizio di reference online. Analogamente nelle biblioteche accademiche si sta lavorando per fornire accesso remoto,

ad esempio attraverso **richieste di libri online** presso la East-West University in Bangladesh o stabilendo orari in cui si può chiamare in biblioteca, come alla [Rhodes University, in Sudafrica](#).

Alcune biblioteche stanno anche cercando di aiutare gli **utenti potenziali che non sono ancora iscritti** e che adesso non possono iscriversi di persona. La [Biblioteca nazionale dell'Estonia](#), ad esempio, ha messo a punto un metodo per consentire alle persone di accedere ai libri senza contatto fisico, mentre la [Biblioteca nazionale del Marocco](#) consente anche di iscriversi online. L'organizzazione belga Cultuurconnect, che lavora con le biblioteche, ha aperto i suoi contenuti anche agli utenti non registrati, così come [Booklist](#) negli Stati Uniti, che produce recensioni di libri e altro materiale.

In molti paesi, il **wifi** gratuito per gli utenti è una parte fondamentale dell'offerta delle biblioteche. Negli [Stati Uniti](#) c'è stato un appello alle biblioteche per lasciare le reti attive, in modo che gli utenti possano accedere a Internet dalle loro auto, se necessario. Altri offrono l'accesso ad **abbonamenti a Zoom** per aiutare gli utenti della biblioteca a rimanere in contatto con gli amici, e stanno sviluppando nuove offerte di **podcast** e altro materiale. La biblioteca pubblica di Aarhus, ad esempio, organizza **dibattiti pubblici online**.

Grazie a questa incredibile offerta, le biblioteche di molti Paesi sono state in grado di collaborare con giornali, stazioni radio e altri media al fine di far conoscere i loro servizi al maggior numero di persone possibile.

Risorse disponibili

Molte biblioteche stanno riscontrando un notevole aumento dell'interesse per le risorse digitali (come è avvenuto ad esempio nel [Regno Unito](#)), che in alcuni casi ha già portato a una ridefinizione delle priorità, dai documenti fisici a quelli digitali. In Danimarca, ad esempio, i limiti di prestito online sono stati aumentati per consentire agli utenti di accedere a più ebook contemporaneamente.

Chiaramente, la possibilità di utilizzare le risorse online dipende molto dalle condizioni di accesso alle stesse. Fortunatamente, molti editori e intermediari hanno intrapreso iniziative utili. Molti hanno fornito **libero accesso** ai materiali relativi a COVID-19. Altri hanno facilitato l'accesso rendendo più **semplice il login e l'accesso a materiali** dall'esterno.

Ci sono stati anche iniziative lodevoli di importanti editori come Macmillan e Penguin Random House per facilitare l'acquisto e l'accesso agli **ebook** da parte delle biblioteche pubbliche. Vedi qui di seguito la nostra sezione sui [partner della biblioteca](#) per ulteriori informazioni.

Le associazioni di biblioteche e altri gruppi stanno lavorando per garantire un accesso migliore. [L'Australian Library and Information Association](#) e [Libraries Ireland](#) hanno negoziato accordi con autori ed editori per consentire alle biblioteche di fare letture ad alta voce online senza preoccuparsi di violare il copyright. A seguito delle richieste delle biblioteche, anche [gli editori canadesi](#) hanno anche rinunciato ai diritti di licenza.

Altrove, negli [Stati Uniti](#), in Canada, in [Australia](#) e nel [Regno Unito](#), viene fornita assistenza per capire ciò che è o non è possibile ai sensi delle rispettive leggi sul copyright.

Altri fornitori di informazioni, come [Internet Archive](#), hanno anche messo a disposizione una grande mole di materiali per aiutare studenti, ricercatori e altri ad accedere alle informazioni in tempi difficili.

Oltre a ciò, ci sono molte fantastiche **risorse gratuite**, insieme a materiali didattici - in particolare [Open Education Resources Commons](#), che fornisce l'accesso a materiali curati da un team di bibliotecari. Anche la [Divisione Istruzione dell'UNESCO](#) fornisce link a preziose risorse educative, e i suoi archivi contengono una collezione di [registrazioni sonore](#) d'epoca.

In particolare, ci sono risorse per l'insegnamento online della **media e information literacy**: che se da un lato è un campo in cui le biblioteche sono tradizionalmente forti, dall'altro lato è una competenza più che mai necessaria nelle attuali circostanze. Un esempio è il MOOC ospitato sulla piattaforma [Commonwealth of Learning](#).

Tuttavia, è importante che tutti i titolari di diritti adottino misure per garantire che l'accesso alle informazioni per la ricerca, l'istruzione e la cultura possa continuare nel miglior modo possibile. Un certo numero di associazioni e gruppi, tra cui la [Coalizione internazionale dei consorzi bibliotecari](#) e [l'Associazione dei direttori delle biblioteche universitarie](#) in Francia, hanno invitato gli editori a facilitare l'accesso alle opere, mentre i bibliotecari italiani hanno promosso una [petizione](#) all'Association of STM publishers e all'Associazione Italiana Editori (AIE) che chiede maggiori sforzi per ampliare l'accesso. Anche i bibliotecari spagnoli hanno sottolineato l'importanza di puntare più velocemente sull'[Open Acces](#).

Infine, di fronte alla necessità di investire in nuovi contenuti e servizi al fine di supportare gli utenti, l'American Library Association [ha insistito con successo](#) affinché le biblioteche fossero incluse nel pacchetto di incentivi economici annunciato dal governo degli Stati Uniti.

Gestione del lavoro da remoto

Con le biblioteche e le associazioni di biblioteche che chiudono gli uffici – ove presenti – molti bibliotecari si trovano ad affrontare nuove sfide su come gestire in modo efficace il lavoro a distanza.

Chiaramente la situazione migliore è quella in cui è stato possibile pianificare in anticipo, garantendo che tutto il personale disponesse degli strumenti e della formazione necessari per lavorare in modo efficace e sicuro da casa e potesse rimanere facilmente in contatto. Dal momento che in questo momento tante persone che si trovano ad affrontare la stessa situazione, ci sono già molti materiali disponibili su Internet, con una particolare attenzione alla possibilità di rimanere in contatto e alla salvaguardia del morale e delle motivazioni dello staff.

Alcune associazioni si stanno adoperando per condividere idee su come farlo nel modo più efficace, ad esempio negli [Stati Uniti](#) – vedi in particolare il [webinar](#) su questo tema – o in [America Latina](#). A questo si aggiungono riflessioni più generali su come possiamo continuare a servire al meglio gli utenti. Alcune idee utili su come continuare con le attività di conservazione durante il lockdown arrivano anche da [Blue Shield Australia](#).

Anche le associazioni di biblioteche stanno cercando di capire come possono continuare il loro lavoro per supportare i loro soci. La Latvian Library Association ha messo online la sua conferenza e sta organizzando una serie di eventi virtuali e una campagna sui social media. La Library and Information Association della Nuova Zelanda - Te Aotearoa ha organizzato delle [classi virtuali aperte per bibliotecari](#), così come [l'Australian Library and Information Association](#). [Biblioteche pubbliche 2030](#) in Europa collabora con la scuola di biblioteconomia dell'Università del South Carolina per condividere anche materiali per la formazione. Vedi anche più sotto la sezione sulle [associazioni delle biblioteche](#) seguito per maggiori informazioni.

Riassegnazione delle risorse della biblioteca

Laddove le biblioteche sono state chiuse e la domanda di determinati servizi è drasticamente diminuita, al personale delle biblioteche non ci è voluto molto per ripensare il proprio ruolo. In Irlanda, ad esempio, il personale della biblioteca è stato distaccato per aiutare nel tracciamento dei contatti avuti dalle persone infette. Nel [Regno Unito](#) molti bibliotecari hanno cominciato a lavorare nei centri di assistenza alle persone in isolamento, offrendo ai cittadini più a rischio un contatto con il mondo esterno. Altrove, i bibliotecari si sono [offerti volontari](#) con iniziative comunitarie o, come in Messico, stanno lavorando per migliorare la qualità degli articoli di Wikipedia su persone appartenenti a gruppi poco rappresentati.

In Kansas, i laptop delle biblioteche e gli hotspot per il wifi sono stati messi a disposizione del rifugio per i senzatetto, di visto l'aumento delle persone che hanno perso la casa, mentre la biblioteca di [Toledo, in Ohio](#), ha messo a disposizione i suoi automezzi, quella di [Edmonton, in Canada](#), le sue attrezzature, e la [Richland Library, in South Carolina](#), sta condividendo le sue postazioni di disinfettante per le mani. La Richland Library sta cercando anche di fornire risorse essenziali per le persone che si sono trovate senza un lavoro, così come [la Biblioteca pubblica di Indianapolis](#). [La St Louis County Library](#) offre pasti per i bambini, così come la [Cincinnati Public Library](#), mentre [le biblioteche scolastiche di Oklahoma City](#) distribuiscono libri ai bambini.

In alcuni casi sono stati riconvertiti anche gli spazi e le attrezzature della biblioteca: le biblioteche di [San Francisco](#) fungono da asili per i figli dei lavoratori indispensabili, e la Biblioteca Loussac di [Anchorage, in Alaska](#), funge da centro di coordinamento dell'emergenza, mentre a [Spokane, Oregon](#), la biblioteca è diventata un rifugio per i senzatetto, e a [San Luis Obispo, in California](#), il parcheggio della biblioteca si è riconvertito in spazio sicuro per le persone costrette a vivere nelle loro auto. A [Oakland, in California](#), i box per la restituzione dei libri vengono ora utilizzati per la raccolta delle mascherine di riserva.

A Klaipedia, in Lituania, grazie alla collaborazione tra la Biblioteca nazionale e la Scuola di robotica, le stampanti 3D della biblioteca vengono utilizzate per [stampare dispositivi di protezione 3D](#) e oggetti come le [maniglie delle porte](#). Anche le biblioteche degli [Stati Uniti](#), del [Canada](#) e della [Nuova Zelanda](#) stanno facendo la stessa cosa, mentre la [Columbia University](#) sta condividendo progetti approvati ufficialmente per la stampa di dispositivi di protezione, in modo da consentire a chiunque abbia una stampante 3D di contribuire. I dipartimenti di conservazione nelle biblioteche americane stanno [donando](#) le loro attrezzature.

Non vogliamo certo dimenticare i libri! La [Biblioteca di Stato dell'Australia occidentale](#), che ha preparato delle "scatole a sorpresa" di libri, ha esaurito in pochissimo tempo le scatole disponibili, e la Biblioteca di Kansas City ha consegnato delle borse di libri nelle aree svantaggiate della città.

Azioni di associazioni, biblioteche nazionali e partner delle biblioteche

Associazioni di biblioteche

Anche le associazioni di biblioteche stanno facendo un ottimo lavoro per informare i loro soci e supportarli in tempi di difficoltà. Molti hanno creato pagine con **elenchi di fonti affidabili e indicazioni** a livello nazionale – completando l'offerta informativa a livello

globale o regionale – e hanno incoraggiato la **comunicazione e il coordinamento tra i direttori delle varie biblioteche**, al fine di condividere idee e buone pratiche. Altri, attraverso check-list e corsi, stanno fornendo un utile supporto per la pianificazione: sia per quel che riguarda la gestione del personale e degli edifici, sia per lo sviluppo di servizi online.

Vedi in particolare le seguenti pagine web:

Australia: Le [biblioteche australiane rispondono a COVID-19](#). ALIA ha anche reso disponibili le sue pubblicazioni [sull'aggiornamento professionale](#) per tutta la durata della crisi, ha creato una [pagina informativa sulle attività che](#) continuano durante la pandemia, e sta preparando un [fondo di assistenza](#).

Belgio: Le [biblioteche e gli archivi dovrebbero chiudere al pubblico](#) (in olandese)

Brasile: [Pagina informativa](#) su COVID-19 (in portoghese), e a breve un elenco di azioni possibili.

Bulgaria: [Risorse](#) per bibliotecari in risposta a COVID-19 (in bulgaro)

Colombia: l'Associazione dei bibliotecari colombiani ha preparato un [webinar](#) (in spagnolo, lavorando con la sezione IFLA LAC) per fornire suggerimenti su come i bibliotecari possono rispondere all'emergenza

Francia: [Servizi bibliotecari e sanità pubblica](#) (in francese)

Germania: [Pagina informativa](#) su Biblioteche e COVID-19 a cura dell'Associazione delle biblioteche tedesche (in tedesco). Vedi anche la [pagina sulla fornitura di servizi da remoto](#) e il [comunicato stampa](#) che probabilmente ha ispirato la copertura mediatica nazionale sui servizi bibliotecari.

Corea (Repubblica di): [Dichiarazione](#) sulla situazione del coronavirus

Italia: [Dove trovare informazioni](#) (in italiano)

Nuova Zelanda: [COVID-19 Coronavirus e il settore LIS della Nuova Zelanda](#)

Paesi Bassi: Le biblioteche olandesi hanno creato una [pagina web](#) di risorse e attività per i soci.

Porto Rico: L'associazione dei bibliotecari di Porto Rico ha lanciato una [campagna](#) contro la disinformazione sul COVID-19 (in spagnolo)

Spagna: La rete delle biblioteche accademiche ha preparato una [pagina di risorse](#) (in spagnolo)

Regno Unito: [CILIP Coronavirus Information Service](#). CILIP ha anche [scritto](#) (insieme ad altri) al governo una lettera per chiedere un alleggerimento delle leggi sul copyright, e ha

lanciato il [National Shelf Service](#), una serie di video su Youtube che ogni giorno danno consigli di lettura per bambini e famiglie

Stati Uniti: [Toolkit per essere preparati ad affrontare la pandemia](#). Vedi anche le risorse raccolte [dall'Ufficio iniziative pubbliche](#) di ALA, e il webinar sulla [fornitura di servizi da remoto](#). C'è anche questa [pagina di risorse](#) preparata dall'American Association of Law Libraries e questa [pagina](#) su come essere preparati ad affrontare la pandemia da parte dell'American Association of School Libraries.

Inoltre, la Chinese Library Society ha collaborato con la National Library per offrire corsi di formazione online, mentre la Latvian Library Association ha trasformato la sua conferenza annuale in un evento online combinato con una campagna sui social media.

Ci sono altre associazioni e organizzazioni che si sono attivate. Il CLIR ha organizzato le risorse su COVID-19 su una [pagina speciale](#), mentre l'[Associazione delle biblioteche di ricerca](#) ha fatto un'analisi di quello che stanno facendo le biblioteche accademiche e di ricerca negli Stati Uniti e in Canada. L'[African Library and Information Association \(AfLIA\)](#) sta raccogliendo esempi di quello che stanno facendo le biblioteche in Africa, e ha una [pagina](#) dedicata a come possono reagire le biblioteche, oltre a una [pagina di risorse](#), così come [Infotecarios](#) in America Latina (in collaborazione con l'Associazione dei bibliotecari colombiani (ASCOLBI) e [LIBER](#) nelle biblioteche accademiche in Europa.

La Dutch Reading Foundation ha una [pagina](#) che contiene risorse e idee su come supportare l'alfabetizzazione e la lettura da casa, con podcast, incontri con illustratori per bambini, e naturalmente istruzioni per l'accesso agli ebook tramite la biblioteca.

Nel frattempo, l'Associazione per la promozione dei servizi documentari scolastici in Quebec ha fornito ai suoi soci una serie di strumenti che possono utilizzare per far sì che le biblioteche vengano inserite nei programmi per l'apprendimento da remoto, mentre l'Every Library Institute ha istituito un servizio di [chat](#) e un [fondo per l'emergenza](#) per aiutare le biblioteche in difficoltà.

Biblioteche nazionali

Anche le biblioteche nazionali possono svolgere un ruolo importante nel fornire accesso ai contenuti. In Cina, ad esempio, la **biblioteca digitale nazionale** è stata rafforzata per far fronte all'aumento della domanda e ha rinunciato alle multe per i materiali presi in prestito e che non possono essere restituiti. Anche in Corea la biblioteca digitale nazionale ha visto un notevole incremento degli accessi.

Alcune biblioteche sono riuscite a negoziare la possibilità di offrire un più ampio accesso ai documenti in deposito legale: in Norvegia per i ricercatori e le scuole, e nella [Repubblica Ceca](#) per i ricercatori (insieme alle biblioteche

universitarie).<https://www.en.nkp.cz/aktuality/novinky-titulni-strana/books-to-university-students-online>

Altre stanno mettendo una serie di attività online. La Library of Congress, ad esempio, sta organizzando una gara di [trascrizione virtuale](#) per coinvolgere le persone a distanza, mentre la Bibliothèque nationale de France organizza [mostre virtuali](#). La [Biblioteca nazionale estone](#) si è organizzata per consentire alle persone di accedere ai libri senza contatto (con conseguenti [aumenti](#) nella domanda), mentre la Biblioteca nazionale spagnola [promuove i](#) suoi contenuti digitali che possono essere utilizzati per sostenere l'istruzione. La Biblioteca nazionale norvegese incoraggia gli utenti ad [accedere ai suoi podcast](#) fintantoché gli eventi in presenza non saranno possibili, così come la [Biblioteca del Congresso dell'Argentina](#), che offre anche diversi nuovi contenuti.

Al fine di facilitare l'accesso, la [Biblioteca Nazionale del Lussemburgo](#) permette di ottenere via e-mail una tessera della biblioteca valida per tre mesi, senza i soliti controlli dei documenti, mentre la [Biblioteca Nazionale del Marocco](#) mantiene attive sia le iscrizioni online che i servizi di ISBN e di deposito legale. La Biblioteca nazionale della Lituania sta collaborando con la Scuola di robotica per promuovere la stampa di dispositivi di protezione individuale nelle biblioteche pubbliche di tutto il Paese.

Altre biblioteche stanno poi lavorando per supportare in generale le biblioteche dei loro Paesi, come la Biblioteca nazionale dello Sri Lanka, che ha preparato e condiviso delle indicazioni per le biblioteche in tutto il Paese, mentre la Biblioteca nazionale della Repubblica Ceca ha prodotto [un'infografica](#) su come gestire i libri restituiti. La direzione generale delle biblioteche del Portogallo ha una [pagina](#) piena di informazioni e risorse.

Nel frattempo, alcune biblioteche nazionali che supportano le attività parlamentari, come quella dell'[Argentina](#), hanno continuato a produrre dossier legislativi fornendo una panoramica di ciò che sta accadendo. Anche le biblioteche parlamentari dedicate hanno [lavorato](#) per sostenere il lavoro delle loro istituzioni.

Partner della biblioteca

Ci sono state iniziative apprezzabili di editori, intermediari e altri soggetti che lavorano con le biblioteche, volte a facilitare l'accesso ai contenuti anche quando gli edifici delle biblioteche sono chiusi. Come indicato nella dichiarazione del presidente e del segretario generale dell'IFLA, si spera che iniziative di questo genere siano generalizzate, poiché stiamo tutti cercando di lavorare insieme per consentire l'apprendimento, la ricerca e l'accesso alla cultura, per andare avanti.

[Il progetto MUSE](#) ha annunciato che i materiali di nove case editrici universitarie saranno disponibili gratuitamente per un certo numero di mesi. [VitalSource](#) ha collaborato con gli editori partner per ampliare l'accesso ai materiali utilizzando solo un indirizzo e-mail per

accedere, così come [ProQuest](#) tramite ebook Central e [Springer](#) estendendo i periodi di accesso, mentre il [Journal of American Medical Association](#) sta consentendo molti più accessi dall'esterno, così come siti come ancestry.com e [JSTOR](#). Nel Regno Unito la casa editrice per bambini [Collins](#) sta rendendo disponibili da remoto una serie di contenuti il cui accesso in precedenza era esclusivamente on-site. Ci sono anche esempi positivi dalla [Lettonia](#) e dal Kenya.

Negli Stati Uniti, Macmillan ha [sospeso i limiti](#) recentemente imposti alle biblioteche alle nuove pubblicazioni in formato ebook. Penguin Random House offre [sconti specifici](#) per le biblioteche pubbliche e scolastiche. Overdrive e RB Books consentono ora più di un prestito alla volta sullo stesso ebook. Sempre negli Stati Uniti, [Booklist](#) – una raccolta di recensioni di libri e altre risorse per l'insegnamento e la promozione della lettura – è stato reso disponibile a tutti. La Cambridge University Press offre l'[accesso ai libri di testo](#) in formato html, mentre nel Regno Unito Libraries Connected ha fatto un [elenco delle case editrici](#) che consentono di fare videoletture per bambini online.

IFLA ringrazia il proprio partner editoriale – SAGE – che ha annunciato una serie di interventi tra cui la sospensione della richiesta di un abbonamento per l'accesso una serie di articoli, e ha dato vita alla [dichiarazione coordinata Wellcome](#) su materiali relativi a COVID-19, e sta promuovendo il corso gratuito online su "[Come per essere pubblicati](#)". Uno dei suoi maggiori sponsor, OCLC, ha anche realizzato una [pagina](#) di risorse.

Inoltre anche SAGE come altri editori (ad esempio [Emerald](#), [Springer Nature](#), [Elsevier](#), [Oxford University Press](#), [Cambridge University Press](#), [ZBW – Leibniz Information Centre for Economics](#), e [MIT Press](#)), sta svolgendo un lavoro di aggregazione e condivisione di risorse su COVID-19 e la gestione delle pandemie attraverso un [minisito](#). La [Casa Bianca](#) ha compiuto un passo importante rendendo disponibili 29.000 articoli, in modo da facilitare l'estrazione di dati e testi al fine di trovare soluzioni.

Comunicare con gli utenti in diverse lingue

La sezione dell'IFLA per i Servizi bibliotecari alle popolazioni multiculturali sta lavorando con l'Australian Library and Information Association (ALIA) per tradurre [segnaletica](#) e documenti – in particolare in relazione alla chiusura delle biblioteche e all'accesso alle informazioni online – in modo da aiutare le biblioteche a comunicare con le diverse comunità linguistiche. Queste risorse sono disponibili in formato word. Le biblioteche sono invitate ad adattare e utilizzare questi contenuti secondo le loro esigenze e di comunicazione con la propria comunità. Le traduzioni saranno rese disponibili in più lingue man mano che verranno realizzate.

Problemi in corso

L'IFLA è consapevole che la pandemia ha sollevato una serie di questioni più ampie che sta seguendo da vicino. Oltre al diritto d'autore – sopra menzionato – vi sono preoccupazioni circa l'impatto generale della crisi sui settori della cultura, dell'istruzione e della ricerca, sulla privacy e sulla salvaguardia della democrazia. Continuiamo a monitorare da vicino questi problemi e condivideremo informazioni e opinioni in modo appropriato.

Al riguardo, l'IFLA è già attiva sul fronte dell'advocacy, in particolare sta aiutando a formulare una [dichiarazione UNESCO](#) (a cui aderirà) sul patrimonio documentario e la pandemia di COVID-19.

L'IFLA ha anche contribuito alla preparazione di una [lettera](#) al direttore generale del WIPO (World Intellectual Property Organization) per chiedere un'iniziativa per allentare le leggi e le consuetudini sul copyright.

Abbiamo anche creato dei post per [analizzare i trend generali che potrebbero emergere in seguito alla pandemia](#), e in particolare [il ruolo del patrimonio culturale nello storytelling](#).