

XI Convegno nazionale NILDE sul Document Delivery e la cooperazione interbibliotecaria **"Un'esplosione di conoscenza: dalla teoria alla pratica per ridurre le disuguaglianze"**

Sessione Poster Biblioteche resilienti: Biblioteche in pandemia – nuove sfide e nuove strumenti

IL REFERENCE AI TEMPI DEL COVID

Flavia Rampichini, Elena Bernardini

PRIMA DEL COVID

Le biblioteche di Medicina dell'Università degli Studi la Statale di Milano forniscono un servizio di assistenza nelle ricerche bibliografiche, utilizzato prevalentemente dai laureandi. Prima della pandemia il servizio era svolto esclusivamente in presenza; dal momento che le lauree che afferiscono alla facoltà di Medicina e Chirurgia della Statale sono collocate in diverse sedi didattiche variamente dislocate sul territorio, il servizio in presenza comportava l'esclusione di fatto di tutti gli afferenti a sedi prive di una biblioteca di riferimento. Per raggiungere un maggiore numero di persone, già prima della pandemia si stava pensando di sperimentare almeno in parte l'assistenza da remoto.

DURANTE LA PANDEMIA

A febbraio 2020, nell'ottica di sperimentare il servizio da remoto, era stato installato Microsoft Teams sul PC di due unità di personale; inoltre le biblioteche potevano già da qualche mese avvalersi di un software sviluppato in house dagli informatici dell'Ateneo per la gestione e la registrazione degli appuntamenti. Questi due strumenti hanno consentito di organizzare in brevissimo tempo già dal primo lockdown il reference interamente da remoto. Il servizio ha potuto così proseguire sostanzialmente senza interruzioni per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, con buoni risultati sia quantitativi (incremento dei colloqui) sia qualitativi (soddisfazione degli utenti registrata nei questionari di valutazione).

CONCLUSIONI

L'erogazione del reference da remoto si è dimostrata una modalità proficua: tutti gli utenti ora, anche grazie al software di gestione degli appuntamenti, possono decidere a quale biblioteca del sistema di medicina rivolgersi in base alle disponibilità orarie, senza dover tener conto della dislocazione della sede fisica. Inoltre, l'utilizzo di una piattaforma per le videochiamate offre la possibilità di rendere efficaci le istruzioni date all'utente attraverso la condivisione dello schermo ed eventualmente la registrazione dei colloqui. La pandemia da questo punto di vista si sia rivelata un'occasione per mettere in campo in tempi brevissimi un'organizzazione del servizio destinata a diventare prevalente anche al di fuori dell'emergenza, riservando il reference in presenza ai soli casi (sempre più rari) di effettiva impossibilità dell'utente di collegarsi da remoto.