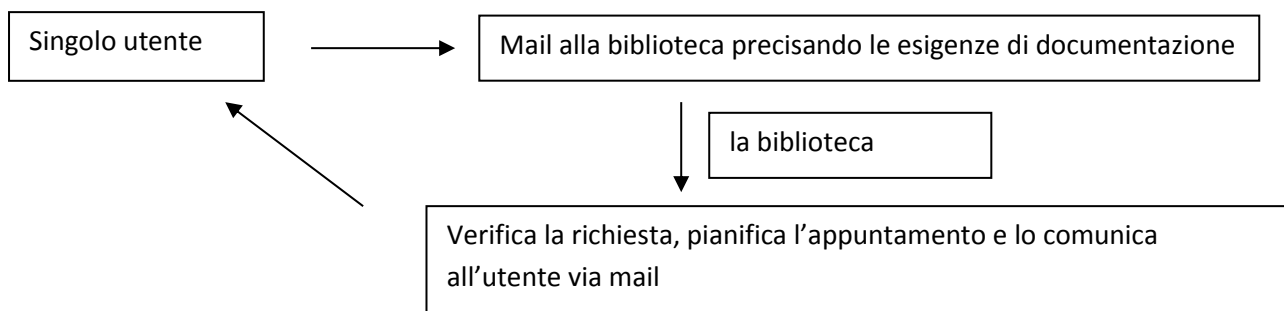


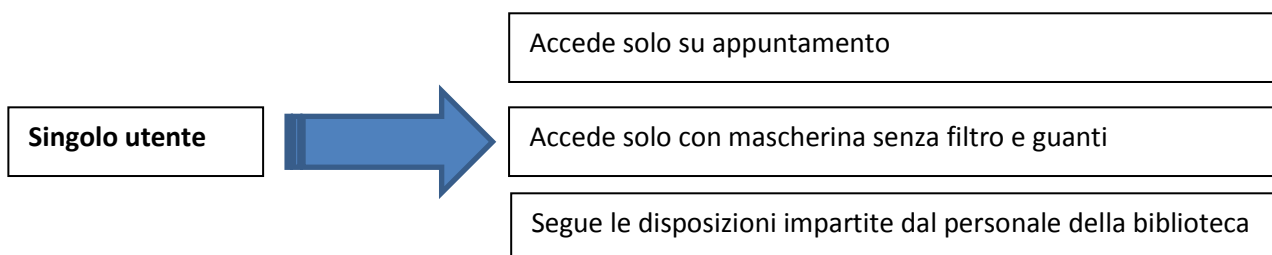


### IL FLUSSO DI LAVORO PER APPUNTAMENTO



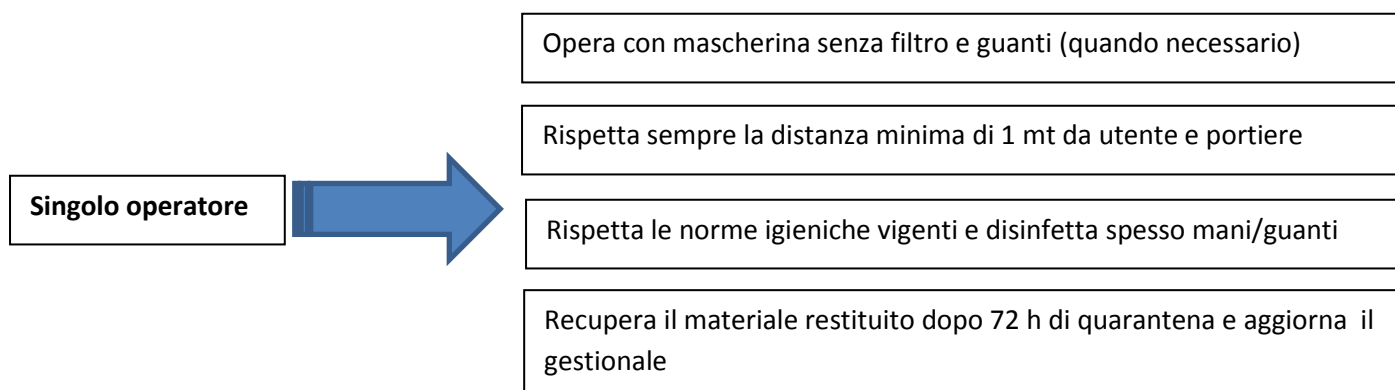
\*\*\*\*\*

### GESTIONE ACCESSO LATO UTENTE



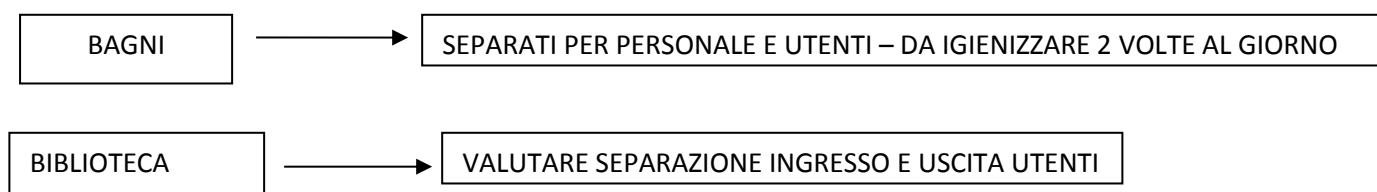
\*\*\*\*\*

### GESTIONE APPUNTAMENTO LATO OPERATORI



\*\*\*\*\*

### ESIGENZE LOGISTICHE





## **PROCEDURA DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI PRESTITO SU APPUNTAMENTO PRESSO LE BIBLIOTECHE SBA**

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo sono chiuse dal 10 marzo scorso, in ottemperanza al DPCM dell'8.3.2020, e tutti i servizi vengono erogati da remoto dal personale collocato in *smart working* secondo una programmazione definita a livello di Distretto.

Attualmente sono assicurati tutti i servizi, tranne quello di prestito del materiale cartaceo stante il divieto di apertura delle biblioteche e l'impossibilità di spostamento di personale e utenti.

Il passaggio alla Fase 2 dal 4 maggio p.v., con la possibilità di un alleggerimento delle misure di contenimento del virus e di una parziale ripresa di alcuni servizi in presenza presso le biblioteche, è stato oggetto di una attenta programmazione e di una valutazione delle misure indispensabili che dovranno essere applicate a tutela del personale e degli utenti.

Fermo restando che tutti gli altri servizi saranno mantenuti da remoto, si rappresentano le esigenze connesse all'erogazione del servizio di prestito su appuntamento, per le esigenze prioritarie dei laureandi.

Il presente piano è stato redatto in conformità alle linee operative governative e sanitarie per la Fase 2 dell'emergenza, e delle indicazioni e prescrizioni definite dal Servizio di Prevenzione e Protezione e dal Medico competente dell'Ateneo.

La riapertura delle biblioteche per il servizio di prestito su appuntamento presenta specifiche criticità rapportabili sostanzialmente a:

1. utenti
2. operatori
3. trattamento del materiale cartaceo

### **1. LE ESIGENZE LATO UTENTE**

L'utente sarà ammesso in biblioteca su appuntamento concordato preventivamente con il personale della stessa unicamente mediante e-mail. Gli appuntamenti saranno scaglionati nell'arco della giornata in base all'orario di lavoro stabilito, con un intervallo medio di 15 minuti l'uno dall'altro.

L'utente dovrà, di norma, comunicare anticipatamente alla biblioteca il materiale di interesse all'atto della richiesta di appuntamento. In questa ipotesi, infatti, il personale preparerà i volumi richiesti e aggiornerà preventivamente il sistema gestionale, così da far trovare tutto il materiale già pronto e disponibile, riducendo i tempi di stazionamento nella struttura e i correlati rischi di contagio per gli operatori.

Per l'accesso l'utente dovrà:

- ✓ indossare guanti e mascherina priva di valvola
- ✓ seguire le disposizioni impartite dal personale della biblioteca

e di tali adempimenti dovrà essere informato puntualmente prima di recarsi in biblioteca attraverso la comunicazione con cui riceverà conferma dell'appuntamento.



Nessun utente potrà essere ammesso in biblioteca senza appuntamento. A tal fine sarà necessario disporre di una unità di personale di portierato per garantire la regolarità del servizio all'ingresso della struttura e l'accesso solo a quanti autorizzati, e si predisporrà una adeguata informazione sul distanziamento all'esterno e all'interno della biblioteca.

All'ingresso l'utente dovrà disinfettarsi i guanti.

Una volta entrato nella struttura, l'utente, qualora abbia già segnalato il materiale richiesto, troverà i volumi su un tavolino posto in prossimità del bancone e potrà rapidamente lasciare la struttura senza ulteriori adempimenti e senza contatto alcuno con l'operatore. In caso contrario, mantenendo le prescritte distanze, richiederà i volumi di interesse e attenderà che questi vengano recuperati dall'operatore, registrati sul gestionale e sistemati nell'apposito tavolo.

Qualora l'utente sia ammesso al servizio di autoprestito, dopo aver igienizzato i guanti, potrà entrare nella sala consultazione e selezionare autonomamente il materiale da chiedere in prestito nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti. A tal fine il personale in servizio verificherà il corretto svolgimento delle operazioni e, qualora necessario, interverrà per isolare il materiale eventualmente involontariamente esposto a rischio.

## **2. LE ESIGENZE LATO OPERATORE**

Al servizio di *front office* saranno destinati prioritariamente gli operatori residenti nell'area metropolitana di Cagliari, ampiamente intesa, che abitualmente non usano mezzi pubblici per gli spostamenti dal domicilio, e quanti non hanno condizioni di fragilità o esigenze familiari che ne consiglino il mantenimento in *smart working* domiciliare anche per tutta la Fase 2.

Il personale opererà su turni giornalieri che copriranno la fascia oraria 8-14, alternando nel corso della settimana lavoro in presenza e *smart working*. Sarà prevista la presenza di 1 unità di personale per struttura, affiancata da 1 unità di personale del portierato per le attività di controllo e di supporto<sup>1</sup>. Durante il turno il personale manterrà sempre una distanza interpersonale di almeno 1 metro.

Il personale del portierato dovrà essere munito di dispositivi di protezione propri, secondo le indicazioni ricevute dal proprio titolare.

Per le attività di *front office* che contemplino il contatto prolungato con materiale in restituzione, l'operatore oltre che della mascherina, dovrà essere dotato di guanti in nitrile monouso.

L'operatore dovrà disporre di gel disinfettante e sapone liquido per il lavaggio delle mani e assicurare, in ogni caso, il corretto lavaggio e la disinfezione delle mani.

---

<sup>1</sup> Il numero di unità in servizio giornalmente potrà essere rivisto in funzione delle esigenze emerse una volta attivato il servizio.



Sulle postazioni di lavoro dedicate al *front office* dovranno essere poste delle barriere di plexiglass per l'isolamento dall'utente<sup>2</sup>, e dotate di spazio passacarte/passadocumenti.

I locali dovranno essere puliti quotidianamente e igienizzati periodicamente secondo le modalità definite dai protocolli interni.

Per ogni ulteriore indicazione su comportamenti e precauzioni igienico sanitarie da adottare si rinvia alle disposizioni del Servizio di prevenzione e protezione e del Medico competente.

### **3. LE ESIGENZE CONNESSE AL TRATTAMENTO DEL MATERIALE**

Il trattamento del materiale presenta rischi potenziali di contagio ed è stato ampiamente trattato ed esaminato a livello scientifico in merito al COVID19.

Secondo la maggior parte dei pareri espressi dai ricercatori, è opportuno prevedere un periodo di quarantena di 72 ore per abbattere completamente la carica batterica eventualmente presente sul libro, quindi tutto il materiale dato in prestito agli utenti dovrà essere isolato per tre giorni al rientro in biblioteca e prima di un suo nuovo trattamento.

Nelle biblioteche dovranno essere sistemati appositi scaffali per il deposito dei libri in restituzione da parte degli utenti e individuati locali separati dai depositi e dall'area ricevimento, in cui lasciare i libri per la quarantena. Il materiale andrà sempre maneggiato dall'operatore con guanti in nitrile<sup>3</sup>.

Gli arredi che conterranno materiale in quarantena dovranno essere puliti al termine della quarantena e i locali ben aerati.

Gli arredi (scaffali e tavoli) saranno opportunamente dotati di cartelli che indicano la data di deposito del materiale e non potrà mai essere prevista la commistione di materiale restituito in giorni differenti. I cartelli, una volta terminato il periodo di quarantena, dovranno essere smaltiti negli appositi contenitori dei rifiuti.

Per il calcolo delle 72 ore di quarantena si partirà convenzionalmente dall'orario di chiusura giornaliero della struttura per ogni singola giornata, garantendo quindi il rispetto pieno del periodo di decontaminazione a tutto il materiale restituito nell'arco di ciascuna giornata.

In attesa di disporre di una funzione automatizzata sul gestionale SebinaNext e che consentirà di posticipare di tre giorni dalla sua restituzione la disponibilità sul catalogo del materiale per il prestito (passata la quarantena) senza interventi manuali dell'operatore, nell'immediato si prevede di attendere il termine delle 72 ore di isolamento prima di registrare la restituzione sul gestionale, così da garantire agli utenti un catalogo sempre aggiornato sulle disponibilità reali del materiale e ridurre al minimo il trattamento manuale dei volumi.

---

<sup>2</sup> Qualora le barriere non siano disponibili dal 4 maggio, il servizio sarà erogato imponendo all'utente di tenere una distanza dal bancone di almeno 1,5 mt, e limitando ogni contatto diretto con l'operatore. A tal fine saranno opportunamente posizionate delle bande adesive sul pavimento per indicare il limite che non dovrà essere superato.

<sup>3</sup> L'operatore provvederà a lavare accuratamente e disinfettare i guanti con i quali ha maneggiato i libri restituiti dall'utente una volta riposti sullo spazio destinato alla quarantena, e dovrà sempre pre disinfettare i guanti prima di riporre o prendere eventuale materiale a scaffale per il trattamento bibliografico o per effettuare un nuovo prestito.



Per quanto attiene ai materiali periodici, considerato che per gli stessi non sono consentiti di norma i prestiti, ma la sola consultazione, non essendo possibile l'accesso alle sale di deposito degli utenti, saranno fornite le riproduzioni degli articoli di interesse individuati esclusivamente sulla base di bibliografie predefinite a partire dalle banche dati e non dagli indici delle annate dei singoli titoli.

Il materiale sarà quindi trattato esclusivamente dagli operatori con i dispositivi di sicurezza di cui sopra e non dovrà essere sottoposto a quarantena o sanificazione in quanto non esposto a potenziale rischio.

### **ESIGENZE CONNESSE AL RIPRISTINO DEL SERVIZIO DI PRESTITO ORDINARIO AGLI UTENTI**

Attualmente risultano in prestito agli utenti del SBA tra i 1000 e i 3000 volumi dall'inizio dell'emergenza COVID19 in ciascun Distretto.

Si tratta di materiale per la didattica e non. Le biblioteche, in previsione del ripristino, contingentato, del servizio di prestito agli utenti anche non laureandi, hanno previsto di calendarizzare le restituzioni al fine di non creare pericolosi assembramenti di utenti all'interno e all'esterno delle biblioteche.

La restituzione dei volumi quindi sarà effettuata a partire dall'11 maggio con le stesse modalità previste per l'erogazione del prestito, mediante appuntamento predefinito e comunicato via mail all'utente unitamente all'elenco del materiale da restituire. L'utente sarà contestualmente invitato a segnalare eventuale nuovo materiale richiesto per il prestito al fine di effettuare, con un unico accesso alla struttura, entrambe le operazioni (restituzione e prelievo di nuovo materiale). Potrà essere a tal fine studiato e predisposto un "percorso ideale" per l'utente in funzione delle operazioni che dovrà effettuare in biblioteca.

E' stato stimato che per smaltire tutte le restituzioni dei prestiti in corso, saranno necessarie alcune settimane. Si darà quindi priorità alle restituzioni dei volumi per i quali risultano prenotazioni di altri utenti, e per i volumi della didattica, consentendo l'eventuale ulteriore proroga del prestito per il materiale non richiesto o necessario per le tesi<sup>4</sup>.

Gli appuntamenti saranno disposti e gestiti con le stesse regole di quelli già descritti in precedenza e il servizio, sia nella fase iniziale (quella più problematica visto il numero delle operazioni da effettuare) che in quella ordinaria, avverrà esclusivamente mediante appuntamento e consigliando un maggior e più efficace utilizzo da remoto delle funzioni automatizzate del sistema gestionale da parte degli utenti (funzioni prestito, proroga etc).

Poiché i prestiti attualmente in corso sono relativi a materiale di tutte le Sezioni del SBA, sarà prevista la restituzione in un unico punto di servizio per ciascun distretto, anche al fine di contenere le esigenze di personale in presenza e l'utilizzo di locali che poi necessitano di procedure di igienizzazione.

Gli utenti hanno già ricevuto specifica comunicazione sull'organizzazione dei servizi di prestito mediante e-mail.

---

<sup>4</sup> La proroga, quando possibile, può essere disposta autonomamente dall'utente attraverso il sistema gestionale senza intervento dell'operatore.



## **ESIGENZE CONNESSE AL TRATTAMENTO DEL MATERIALE DI NUOVA ACQUISIZIONE**

Stante la necessità di ripristinare gli acquisti di nuovo materiale per la didattica e la ricerca dopo l'interruzione del servizio nel periodo di massimo contenimento dell'infezione, la Fase 1, si prevede di normalizzare le procedure a partire dall'11 maggio p.v. sia per le monografie urgenti e indifferibili che per i fascicoli di periodici.

Tutta la fase connessa agli ordini sarà svolta ancora da remoto, così come quella prettamente amministrativa connessa alla liquidazione delle fatture.

Relativamente alle problematiche che interessano questo piano, quelle più critiche sono le fasi connesse alla consegna e trattamento iniziale del materiale.

A tal proposito si ipotizza di prevedere, se possibile, consegne su appuntamento da parte dei corrieri, ovvero individuando e concordando un giorno fisso della settimana, così da organizzare i turni del personale e gestire le procedure senza interferenze con i servizi agli utenti e conseguenze sul piano della sicurezza.

Nelle biblioteche saranno attrezzati spazi appositi per il deposito dei plichi/colli e della distinta di consegna da parte del corriere, che dovrà essere dotato obbligatoriamente di guanti e mascherina priva di valvola per l'ingresso in biblioteca. L'operatore, firmata la distinta, provvederà immediatamente a disinfettarsi le mani/guanti.

La scatola dovrà essere posizionata direttamente dal corriere negli spazi indicati dall'operatore della biblioteca e dovrà essere lasciata chiusa per il periodo di quarantena di almeno 24 ore, trattandosi di cartone. Un operatore, aperta la scatola, dovrà cambiarsi i guanti ovvero dovrà lavarsi accuratamente o disinfettare le mani con il gel, e potrà quindi prelevare il materiale contenuto nella scatola e trattarlo per le esigenze della biblioteca. La scatola potrà essere smaltita come un normale rifiuto urbano negli appositi contenitori. In alternativa, il materiale dovrà essere recuperato da un altro operatore che non abbia aperto la scatola.

Analoga procedura dovrà essere prevista per il materiale acquistato su fondi di ricerca per i Dipartimenti, ai quali i sarà consegnato un plico trattato secondo le disposizioni previste dal protocollo di sicurezza.

Qualora il materiale arrivasse mediante posta ordinaria in buste di carta, si potrà operare in analogia, trattando con le stesse cautele il contenitore esterno.

## **MISURE ULTERIORI**

Presso le strutture, anche all'esterno saranno affissi avvisi con le principali raccomandazioni e misure di prevenzione.

Al personale che sarà impegnato in attività di *front office* saranno fornite adeguate indicazioni e prescrizioni a cui sarà obbligato ad attenersi durante il servizio.