

Organizzare l'emergenza all'Università di Firenze

Lucilla Conigliello

Le biblioteche dell'Università di Firenze hanno progressivamente ridotto i servizi a partire dal 4 marzo, con la chiusura delle sale studio e ingresso contingentato per il solo servizio di prestito, con tutto il personale al lavoro negli uffici. Dal 10 marzo le biblioteche sono state poi chiuse, e il presidio si è limitato a pochissimi bibliotecari che si alternavano. Dal 12 tutto il personale è stato messo a casa. Come al restante personale dell'Ateneo, dal 10 marzo al 3 aprile si è concesso un giorno di flessibilità pregressa e sono state anticipate le ferie datoriali, imposte solitamente a ferragosto, con l'aggiunta per i più di due giorni di lavoro agile alla settimana. Per il periodo 6-30 aprile sono stati programmati fino a 5 giorni di lavoro agile settimanali, uno dei quali di formazione obbligatoria, con raccomandazione a fruire anche di ferie. Le ferie in scadenza a giugno sono state comunque prorogate a fine settembre, per evitare assenze concentrate alla riapertura.

Molto velocemente sono state individuate le attività da svolgere da casa, concertandosi tra uffici e colleghi, e il lavoro è iniziato. E' stato da subito sorprendente verificare come quanta parte del nostro lavoro potesse venire svolta stando fuori dalla biblioteca, avendo a disposizione da remoto quasi tutti gli strumenti gestionali, e potendo contare su strumenti di comunicazione per il confronto. Mentre i servizi di *back office* si sono concentrati su attività di bonifica - importanti ma che non si è mai in grado di sostenere nell'ordinarietà - sia per il prestito che per i settori di monografie, periodici e archivi (per i quali è in corso una migrazione), è stato dato un forte impulso ai servizi di formazione e assistenza alla ricerca. Alcuni dei corsi di *information literacy*, riconosciuti nei curricula di studio, sono stati subito rivisti e proposti in modalità e-learning, o su web, e si sperimentano laboratori in sinergia con gli insegnamenti. Alcune offerte sono state implementate anche per sopperire alle necessità degli studenti, che in questo momento vedono ridotta la possibilità di fruire di crediti a libera scelta. Il document delivery ha ampliato i canali di approvvigionamento e i margini di collaborazione, con contatti anche a editori e autori. In particolare si sta cercando di curare e seguire gli studenti nel disagio del mancato accesso alle copie dei manuali presenti in biblioteca, e questo con una collaborazione fattiva con alcune delle scuole e corsi di laurea, anche tramite i comitati scientifici e le stesse rappresentanze studentesche, perché vengano garantiti programmi alternativi a quelli correnti, con la

messa a disposizione sulla piattaforma *e-learning* d'Ateneo Moodle di materiali di studio ad accesso aperto. In questo senso le biblioteche si sono proposte per valutare coi docenti caso per caso l'offerta esistente.

L'altro fronte riguarda i laureandi delle prossime sessioni, che in alcuni ambiti di ricerca continuano ad avere come fondamentale riferimento monografie e documentazione cartacea, che resta assai difficile da procurare. Si è definita una linea comune SBA per la presa in carico del singolo laureando attraverso servizi di reference a distanza, a partire dal canale Chiedi in biblioteca¹ ma anche con incontri personalizzati, per verificare con lo studente tutte le esigenze e le possibilità, fino a segnalare difficoltà particolari ai docenti, che possono riorientare in taluni casi i progetti di tesi alla luce delle fonti e della documentazione disponibile. Ne è emerso un forte impulso del digitale, e a valorizzare l'accesso aperto, pur con tutti i limiti che intravediamo e che potremo valutare meglio a posteriori. Sono stati approntati e messi velocemente a disposizione tutorial¹ per l'autoformazione sull'uso delle risorse esistenti. Ci siamo rivolti ad alcuni fornitori di banche dati e servizi on line per poter usufruire di particolari condizioni d'accesso e fruibilità, e generalmente le risposte sono state positive. Abbiamo invero assistito a una autonoma iniziativa degli editori e dei produttori, che hanno attivato trial gratuiti e offerte, segnalati in evidenza sul sito web¹, assieme a tutti i servizi e alle risorse proposti in questo periodo² dal Sistema bibliotecario dell'Università di Firenze. La crisi ci ha costretti a guardare in maniera più responsabile e originale al nostro lavoro, e anche alla nostra dimensione personale e collettiva. E' quanto mai necessario attivare e presidiare spazi di riflessione e discussione, per metabolizzare realmente cosa sta accadendo, e riproporci di fare insieme consapevolmente la nostra parte, in un contesto diverso, che dovrà trovarci diversi anche al di là della stretta emergenza.

Lucilla Conigliello

Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze
lucilla.conigliello@unifi.it