

# Tu, il Covid e la Biblioteca di scienze sociali

## La risposta all'emergenza Covid dal punto di vista degli studenti

Alessio Paoletti, Chiara Melani  
Aggiornamento: 1 giugno 2022

\*\*\*\*\*

1. OBIETTIVI E METODOLOGIA
2. BREVE CRONOLOGIA BSS IN EPOCA COVID
3. STUDENTI IN ATENEO
4. STUDENTI IN BIBLIOTECA
5. BSS E COVID: L'OPINIONE DEGLI STUDENTI
6. BSS: ASPETTI POSITIVI, ASPETTI NEGATIVI, SUGGERIMENTI
7. IN SINTESI E IN CONCLUSIONE
8. IL QUESTIONARIO

\*\*\*\*\*

### 1. Obiettivi e metodologia

Dopo le difficoltà causate dalla pandemia, il 2022 è stato definito “anno zero”, nel quale molte biblioteche stanno cercando di ripartire sviluppando auspicabilmente una «capacità di riprogettare il servizio sulla base di una nuova visione»<sup>1</sup>. La Biblioteca di scienze sociali dell'Università degli studi di Firenze, così come le altre biblioteche dell'Ateneo, ha avviato un'attività di ripensamento generale su spazi e servizi. Punto di partenza di questo ripensamento sono i risultati di alcune iniziative di ascolto degli utenti, condotte proprio durante l'emergenza<sup>2</sup>. Si è parlato molto di come le biblioteche abbiano affrontato la pandemia, di come abbiano trasformato il modo di erogare i servizi, di come le necessità siano diventate opportunità... E gli utenti? Come hanno vissuto lo stare in biblioteca in un momento così difficile? Ne è cambiata la percezione? Si sono sentiti al sicuro?

Presso la Biblioteca di scienze sociali il bisogno di raccogliere opinioni e sentimenti degli studenti, raggiungendone, pur a distanza, il maggior numero possibile tra i reali frequentatori, è stato sentito da cinque volontari del Servizio civile nazionale, impiegati da inizio 2020 a inizio 2021. Avevano condiviso con i bibliotecari, senza sconti, la fatica di adeguare ripetutamente il servizio all'andamento dei contagi e alle conseguenti misure di prevenzione; avevano vissuto sulla propria pelle, alcuni di essi, l'esperienza della malattia e della quarantena; erano essi stessi studenti dell'Ateneo, alcuni dei quali con competenze *in fieri* nell'ambito della ricerca sociale. Nell'autunno 2020, quando sembrava che il peggio fosse ormai passato e il Sistema bibliotecario di Ateneo aveva ripreso a funzionare quasi a pieno regime, hanno proposto la somministrazione di un questionario per conoscere abitudini, sensazioni, suggerimenti di quegli studenti che con loro avevano condiviso l'esperienza biblioteca durante la pandemia. Che fate? Come state? Cosa pensate di come ci siamo mossi per far fronte all'emergenza? A voi la parola!

---

<sup>1</sup> Si veda l'editoriale dedicato al convegno delle Stelline 2022 *Le tre leve della biblioteca: innovazione, prossimità, comunità*, <<https://www.convegnostelline.com/editoriale-2022>> (20/05/2022).

<sup>2</sup> Oltre al questionario che verrà illustrato di seguito, sono state effettuate interviste online a tutor informativi e didattici e rappresentanti degli studenti delle tre scuole afferenti al Campus di Novoli, nonché quattro focus group sulla percezione della biblioteca.

Il questionario *Tu, il Covid e la biblioteca*<sup>3</sup>, 19 domande a risposta chiusa e tre a risposta aperta, elaborato su Google moduli, fu inviato agli studenti che erano entrati almeno una volta in biblioteca nel periodo compreso tra il 14 settembre, data della ripresa dei servizi a pieno regime con ampliamento dell'orario di apertura, accesso diretto allo scaffale, prestito in presenza e non più dietro prenotazione a distanza, e il 20 novembre 2020, punto di partenza del progetto questionario<sup>4</sup>. Dal 28 novembre al 6 dicembre furono inviate 4.281 e-mail; risposero in 738, il 17% dei contattati. Nel frattempo la Toscana era entrata in zona rossa, con conseguente nuova restrizione dei servizi bibliotecari: i rispondenti avevano vissuto sia il sollievo della ripresa, sia la caduta in una nuova fase emergenziale acuta.

L'indagine è stata ripetuta l'anno successivo per rilevare vissuti ancora diversi. Da fine giugno 2021 la Toscana è in zona bianca. La biblioteca ha ampliato ulteriormente l'orario di apertura (il sabato mattina, nonché in orario serale nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì le sole sale studio con servizio di sorveglianza); il 10 novembre è tornata a capienza piena riducendo il distanziamento. Sono stati invitati a rispondere gli studenti entrati in biblioteca nel periodo 13 settembre-19 novembre 2021, sempre 10 settimane, lo stesso intervallo temporale del 2020. Le domande del questionario sono rimaste le stesse, ad eccezione di alcune piccole modifiche laddove nel 2020 si faceva esplicito riferimento alla 'zona rossa'. A dicembre sono state inviate 4.330 e-mail; i questionari compilati sono stati 555, solo il 13%. Il tema Covid ha decisamente perso appeal.

## 2. Breve cronologia BSS in epoca Covid

**10 marzo 2020.** Lockdown e chiusura delle biblioteche. Potenziamento dei servizi da remoto: informazioni, assistenza alla ricerca, corsi online, document delivery di risorse già in formato digitale; allestimento di repertori di risorse utili sul sito SBA.

**7 maggio 2020.** Riapre il servizio di prestito, erogato a seguito di prenotazione dei volumi desiderati inoltrata online tramite OneSearch. Gli utenti prenotano giorno e fascia oraria nei quali recarsi in biblioteca per il ritiro. Fino a tutto giugno il ritiro è stato possibile dal lunedì al venerdì in orario 9.00-13.30; dal 1° luglio viene esteso fino alle ore 17.00. Dato il permanere dell'inaccessibilità delle sale studio vengono abilitati al prestito anche i libri ivi collocati, solitamente esclusi, salvo casi eccezionali.

**11 maggio 2020.** Riprendono le restituzioni: senza doversi prenotare, gli utenti si recano direttamente all'ingresso della biblioteca e depositano i libri su carrelli appositi. I libri riconsegnati vengono tenuti in quarantena per tre giorni.

**25 maggio 2020.** Apre un servizio di consultazione dei materiali che non vanno in prestito (collezioni storiche, fondi archivistici, tesi di laurea) destinato a laureandi, dottorandi, specializzandi, ricercatori e docenti. Sono predisposte postazioni ad hoc che possono essere prenotate nella fascia oraria 9.00-13.30.

**1 luglio 2020.** Estensione fino alle ore 17.00 dell'orario dei servizi di prestito su prenotazione e di consultazione del materiale non prestabile.

**6 luglio 2020.** Riprende a pieno regime il servizio ILL/DD.

**20 luglio 2020.** Riapertura di alcune sale di lettura. Gli utenti devono prenotare la postazione e non possono prelevare autonomamente i volumi dagli scaffali.

**14 settembre 2020.** Tornano i servizi pre-Covid. Viene ripristinato l'orario di apertura ordinario fino alle 19.00 dal lunedì al venerdì; tutte le sale di lettura e i libri in esse contenuti tornano ad essere fruibili, seppur con un numero di posti studio ridotto (504) al fine di mantenere il corretto distanziamento; il prestito torna ad essere effettuato in presenza, senza la necessità di prenotare i volumi da remoto. È comunque sempre necessario prenotare l'accesso alla biblioteca, sia per ottenere un posto studio, sia per

---

<sup>3</sup> I volontari in servizio nel 2020 erano Francesco Azzolina, Mery Barone, Jihad El Badaoui, Ausilia Mazzamuto, Jacopo Ragusa. Supervisionò il lavoro l'allora direttrice Lucilla Conigliello assieme all'allora Servizio monitoraggio (Eleonora Giusti, direttrice attuale, e Chiara Melani), alla responsabile dei servizi di base Alessandra Cassigoli e all'OLP Rosaria Giangrande. I volontari curarono l'elaborazione dei dati quantitativi e presentarono una bozza di quelli qualitativi offerti dalle tre domande aperte. Il resto del lavoro è stato portato avanti dall'attuale Servizio monitoraggio della biblioteca, composto da chi scrive.

<sup>4</sup> L'elenco dei visitatori era tratto dal software di gestione degli accessi Axwin.

un appuntamento per il servizio di prestito e informazioni. Per i posti studio sono previsti due turni giornalieri, mattina e pomeriggio. A metà della giornata si effettua una chiusura di un'ora per consentire la sanificazione dei locali. Non è consentito utilizzare fontanelli e armadietti guardaroba. L'uso degli ascensori è consentito esclusivamente agli utenti con disabilità.

**5 novembre 2020.** La prenotazione del posto studio è possibile esclusivamente per l'intera giornata ('turno unico'). Si può prenotare per il giorno corrente e i due successivi. Non si effettuano chiusure intermedie. Alle ore 17.00 termina l'erogazione dei servizi bibliotecari; le sale restano aperte fino alle ore 19.00, con personale esterno di sorveglianza, e gli utenti possono rimanere nel posto prenotato.

**15 novembre 2020.** La Toscana entra per la prima volta in zona rossa.

**28 novembre-6 dicembre 2020.** Somministrazione questionario *Tu, il Covid e la biblioteca* a studenti entrati in BSS nel periodo 14 settembre-20 novembre 2020.

**16 dicembre 2020.** Gli utenti ricevono all'ingresso un post-it da applicare al posto che scelgono, e che non devono rimuovere all'uscita, in maniera tale che nessun altro in giornata occupi lo stesso posto.

**8 febbraio 2021.** L'orario di apertura viene ulteriormente ampliato fino alle 19.00; servizi e sale restano aperti senza ricorso a personale esterno.

**6 marzo 2021.** Viene esteso alle biblioteche il sistema unico di prenotazione di Ateneo, Easyplanning, già in uso per le aule. È necessario prenotarsi sia per un posto studio, sia per l'accesso al servizio di prestito e informazioni. È inoltre necessario utilizzare il QRCode. Si può prenotare solo per i due giorni successivi, non per la giornata in corso; il venerdì non è possibile prenotare per il lunedì (almeno fino al 1° luglio, quando la biblioteca riapre il sabato mattina).

**29 marzo 2021.** Causa passaggio della Toscana in zona rossa, servizi e sale riducono l'orario di apertura alle 18.00, e dal 30 marzo alle 17.30.

**12 aprile 2021.** Ampliamento dell'orario: i servizi bibliotecari terminano alle 17.30, le sale restano aperte fino alle 19.00 con servizio di sorveglianza ad opera di personale esterno.

**19 aprile 2021.** L'orario di apertura torna alla massima estensione: servizi e sale restano aperti senza ricorso a personale esterno.

**1 luglio 2021.** Riaprono servizi e sale il sabato mattina (8.30-13.30) ad opera di personale bibliotecario; le sole sale il lunedì, mercoledì, venerdì sera (19.00-23.30) ad opera di personale di sorveglianza.

**1 settembre 2021.** Per l'accesso alle sedi universitarie, biblioteche comprese, diventa obbligatorio il Green pass, secondo le disposizioni di legge. Prima dell'ingresso, personale incaricato controlla a campione le certificazioni di personale, studenti, fornitori, ospiti.

**6 ottobre 2021.** Il controllo del Green pass è effettuato a campione in modalità informatizzata.

**10 novembre 2021.** Aumentano i posti studio disponibili, si arriva a 649. Cambia la modalità di prenotazione: al fine di garantire una più ampia possibilità di fruizione, è possibile prenotare per il servizio di prestito e informazioni, per un posto studio la mattina, per un posto studio il pomeriggio (si torna al 'doppio turno').

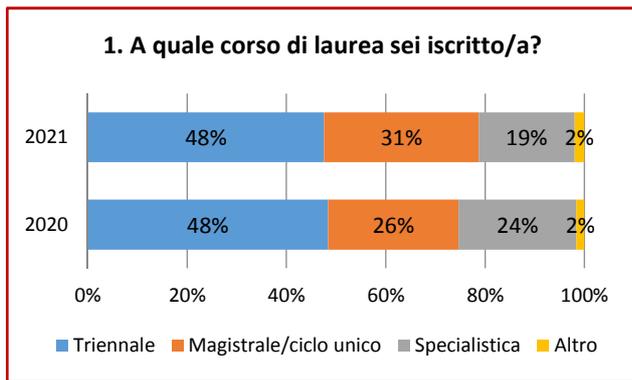
**15-17 dicembre 2021.** Somministrazione secondo questionario *Tu, il Covid e la biblioteca* a studenti entrati in BSS nel periodo 13 settembre 19 novembre 2021.

### 3. Studenti in Ateneo

Le domande 1-7 hanno lo scopo di conoscere chi sono coloro che hanno risposto al questionario, sia in merito alla carriera che al modo di vivere l'università:

- scuola e corso di laurea a cui si è iscritti; a che punto del percorso di studi si è arrivati;
- residenza più o meno vicino all'Ateneo;
- modalità di frequenza dei corsi, in presenza o meno.

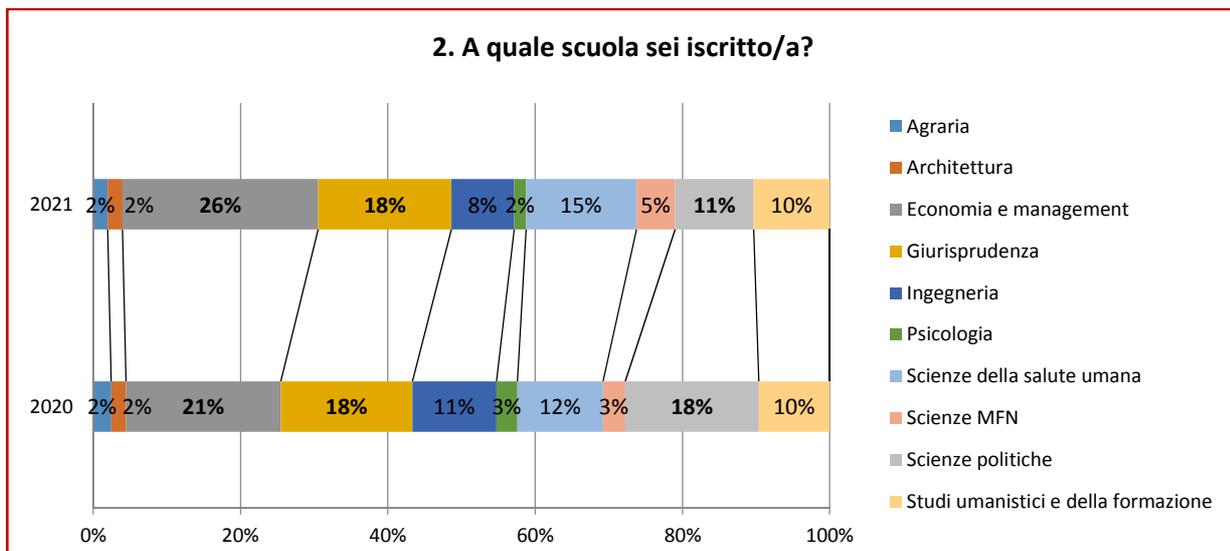
Quasi la metà dei rispondenti frequentava al momento della compilazione un corso di laurea triennale. Sorprende che le tre scuole del Polo siano rappresentate soltanto dal 55% dei questionari



compilati nel 2021, dal 57% nel 2020; le scuole 'altre' sono *in primis* quelle logisticamente più vicine alla biblioteca (Scienze della salute umana e Ingegneria) e quelle affini disciplinarmente (Studi umanistici e Scienze della formazione).

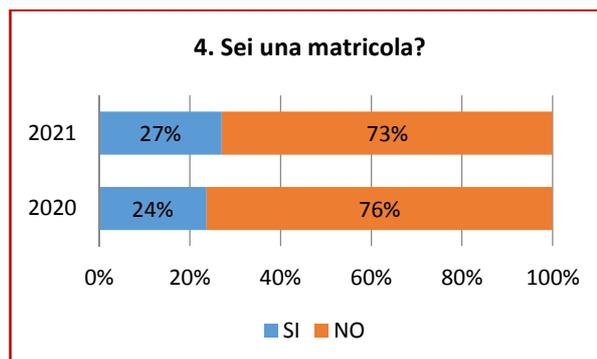
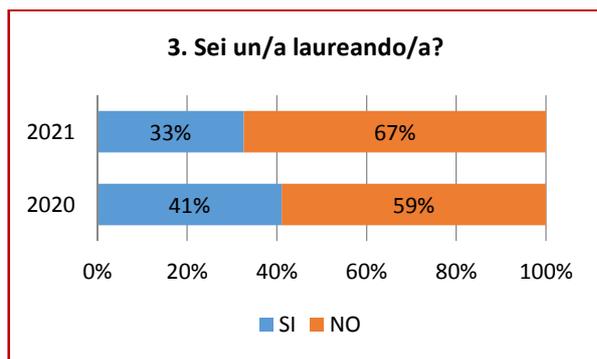
In occasione dell'indagine *Studenti in biblioteca. Indagine sulla soddisfazione per i servizi della BSS*, condotta nel 2011, afferiva all'area delle scienze sociali ben il 90% degli studenti che avevano compilato il questionario, tra quanti si trovavano seduti ai tavoli il giorno della rilevazione, il 25

ottobre 2011<sup>5</sup>. Dal 2011 al 2017 gli studenti visitatori unici annuali della biblioteca, rilevati grazie al software di gestione degli accessi, passano dal 64% al 67%, per poi scendere al 61%<sup>6</sup>. Sembra che negli anni gli studenti frequentanti la BSS afferenti ad aree esterne alle scienze sociali siano in aumento, il che potrebbe confermare la sensazione dell'utilizzo della biblioteca sempre più quale grande spazio studio, meno per la specificità disciplinare di collezione e servizi. Può darsi che la misura anti-Covid della prenotazione obbligatoria (il sistema di prenotazione 2021 più del sistema 2020? *Infra*) abbia dato impulso a questo fenomeno, spingendo gli studenti in cerca semplicemente di un luogo per studiare a prenotare in biblioteche anche lontane dalle proprie discipline, appunto perché vi si trovano posti disponibili, o perché sono più facili da raggiungere, o magari perché vi si incontrano gli amici. In occasione della presente indagine, tuttavia, nel 2021 gli studenti che hanno risposto appartenenti a scuole 'altre' aumentano rispetto al 2020. Può darsi cioè che nel 2020, vigenti restrizioni maggiori, frequentasse un pubblico maggiormente bisognoso delle collezioni e dei servizi specifici della BSS.

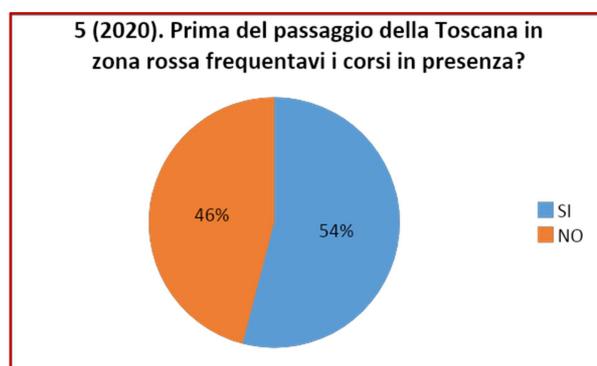
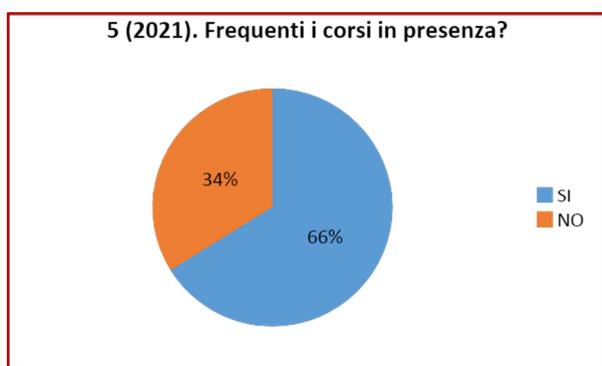


<sup>5</sup> [https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti\\_biblioteca.pdf](https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf).

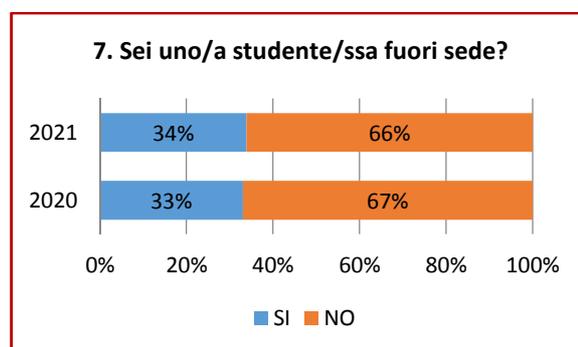
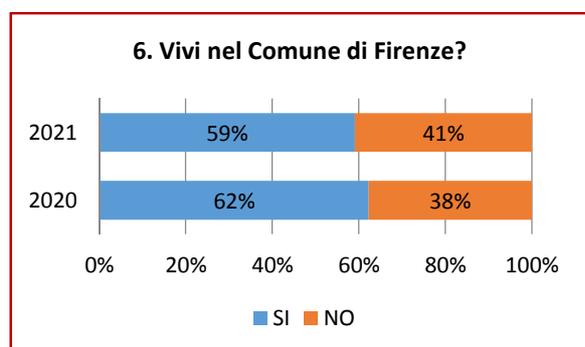
<sup>6</sup> Nel 2017 gli studenti visitatori afferenti all'area delle scienze sociali rappresentavano il 61% del totale, nel 2016 il 64%, nel 2015 e nel 2014 il 65%, nel 2013 il 67%, nel 2012 il 66%, nel 2011 il 64% (cfr. le relazioni sulle attività annuali a cura di L. Conigliello, <https://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-view-cid-28-start-0.html>).



Anche le risposte alle domande 3 e 4 invitano a pensare che nel 2020 frequentassero in misura (lievemente) maggiore studenti più strettamente legati ai materiali e ai servizi della BSS: nel 2021 diminuisce infatti tra i rispondenti la percentuale di laureandi, aumenta la percentuale di matricole.



Il 66% dei rispondenti nel 2021 è solito frequentare i corsi in presenza. Quasi la metà dei rispondenti nel 2020 affermava, d'altra parte, di non frequentare i corsi in presenza prima dell'ingresso della Toscana in zona rossa (a partire dalla pandemia, si suppone). In zona rossa dunque frequentavano la BSS anche studenti usualmente meno partecipi della vita universitaria: si tratta di studenti immatricolatisi durante la pandemia, per i quali, con le lezioni in presenza sospese, studiare in biblioteca rappresentava l'unico modo per vivere i luoghi fisici dell'università? Più in generale, si veniva in biblioteca perché costituiva un motivo valido per uscire di casa e per incontrarsi con i colleghi, anche varcando il confine del proprio Comune?

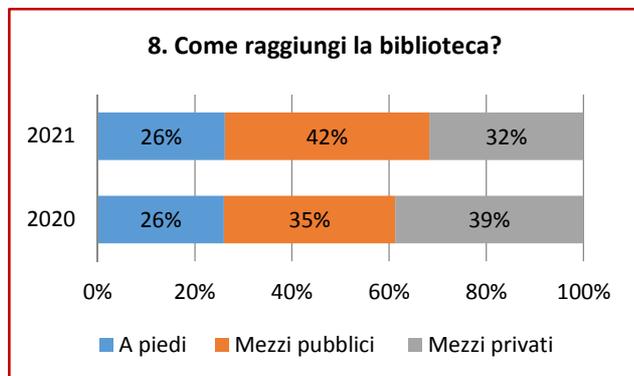


Tuttavia, ben più della metà degli studenti che hanno compilato il questionario vive nel Comune di Firenze, il 59% nel 2021, il 62% nel 2020. Rilevante la percentuale di fuori sede, anche nel 2020, studenti che hanno presumibilmente vissuto l'emergenza sanitaria, almeno in parte, lontani dai luoghi di origine. Gli altri, coloro che risiedono nei comuni limitrofi a Firenze e i pendolari, sono coloro che frequentano di meno, soprattutto nel 2020, come era ragionevole aspettarsi: confrontando le risposte alle due domande 6 e 7, rappresentano il 5% dei rispondenti nel 2020 e il 7% nel 2021.

## 4. Studenti in biblioteca

Le domande 8-13 indagano le modalità di fruizione della BSS:

- mezzi per raggiungerla;
- assiduità di frequenza e motivi per frequentarla; servizi utilizzati;
- frequentazione di biblioteche extra Unifi o della sala studio dell'edificio D14 del Polo.

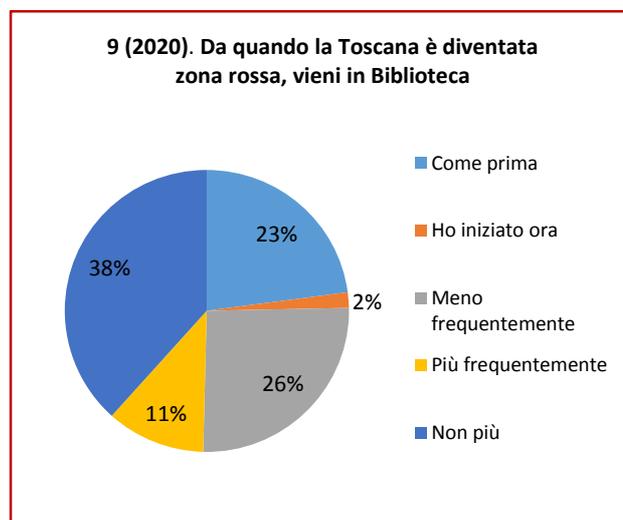
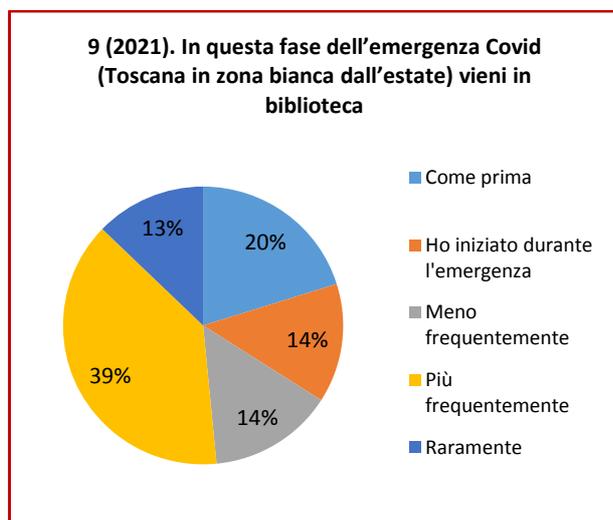


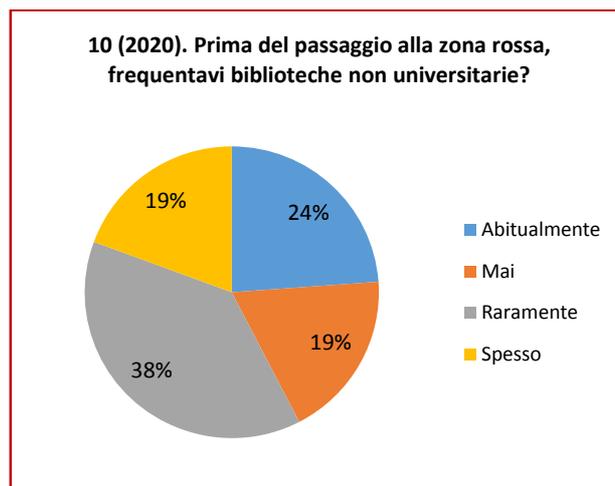
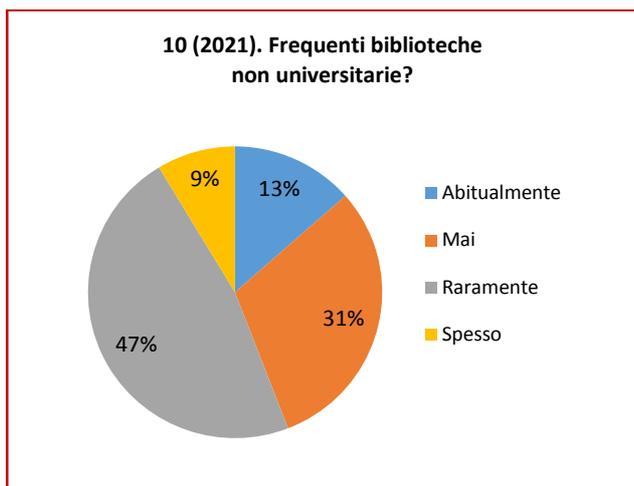
Non sorprende il fatto che nel 2021, per raggiungere la BSS, i mezzi pubblici guadagnino punti percentuali a scapito dei mezzi privati.

Nel 2020, con l'ingresso della Toscana in zona rossa, il 64% dei rispondenti affermava di venire in BSS di meno o non più; in parte ciò dipendeva proprio da impedimenti dovuti alla pandemia, come specificano alcuni usando l'opzione *Altro*: essere tornati a casa lasciando Firenze (3 risposte); essere residenti in altro Comune (1). Non è poco comunque

il restante 36% che affermava di venire come prima, addirittura più di prima (11%), o di aver cominciato proprio ora (2%).

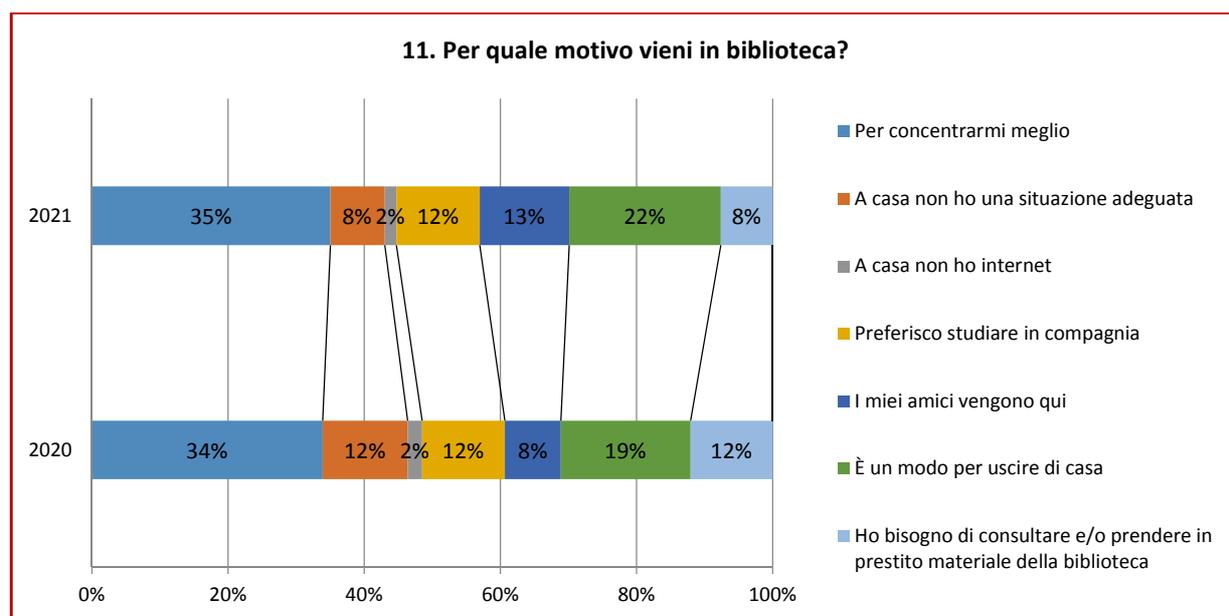
Nel 2021 le opzioni *Meno frequentemente* e *Raramente* compongono solo il 27% delle risposte. Viene più frequentemente in BSS ben il 39% dei rispondenti; ben il 14% ha iniziato durante l'emergenza. Una nota di colore: nel 2021 uno studente specifica di aver iniziato *dopo* l'emergenza; come dire, il peggio è passato?

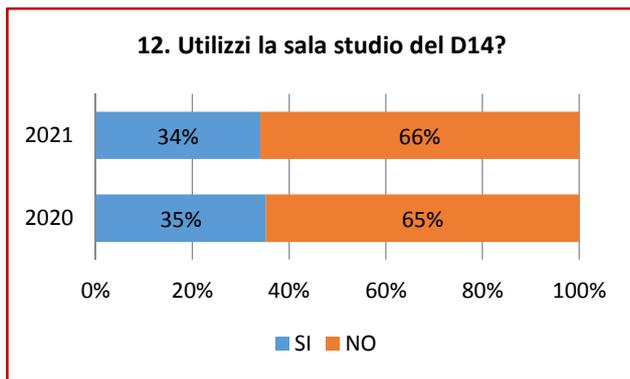




Solo il 23% degli studenti che hanno compilato il questionario nel 2021 frequenta con assiduità anche biblioteche non universitarie (*abitualmente* il 14%, *spesso* il 9%). Nel 2020 affermava di farlo, prima del passaggio della Toscana in zona rossa, il 43% dei rispondenti. Il confronto tra i due anni sembra confermare il presupposto che sta alla base della formulazione della domanda 10, cioè il sospetto che in zona rossa, quando molte biblioteche pubbliche toscane erano chiuse, la BSS abbia acquisito utenti che, benché studenti dell'Ateneo, in precedenza avevano preferito biblioteche non universitarie. Dal 2020 al 2021 i frequentanti anche di biblioteche 'altre' sono diminuiti di 20 punti percentuali (dal 43% al 23%): un'iniziale scelta obbligata ha dato origine ad un processo di fidelizzazione?

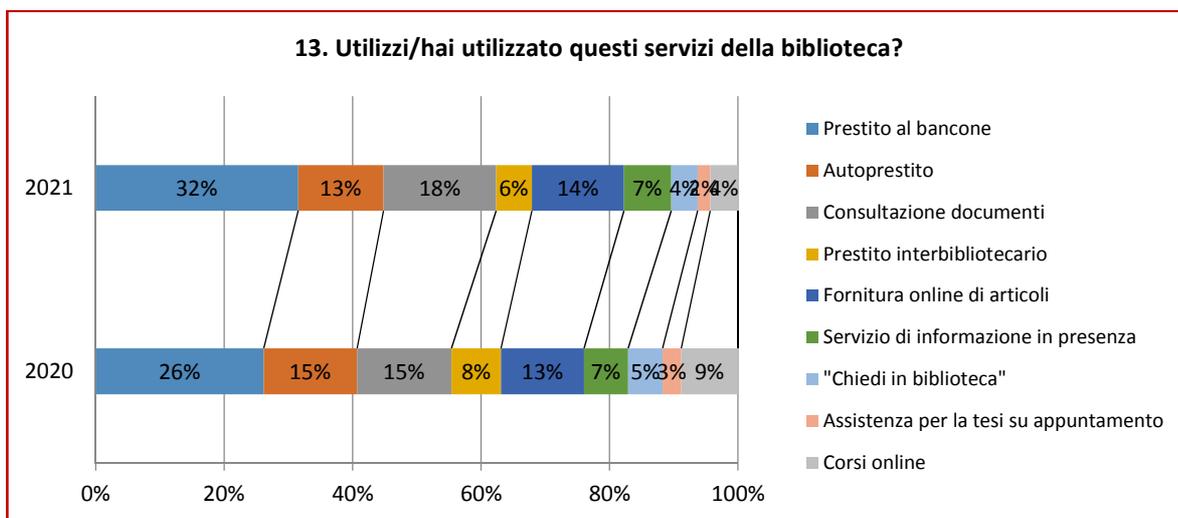
Gli studenti rispondenti vengono in biblioteca, sia nel 2020 che nel 2021, soprattutto *per concentrarsi meglio*, ulteriore conferma dell'utilizzo della BSS in buona parte come luogo di studio individuale. Nel 2020, rispetto al 2021, le risposte *A casa non ho una situazione adeguata* e *Ho bisogno di consultare e/o prendere in prestito materiale della biblioteca* raccolgono più consensi: si conferma la sensazione che nel 2020 abbiano frequentato maggiormente studenti motivati da effettiva necessità. All'opposto, raccolgono più consensi nel 2021 rispetto al 2020 le risposte *I miei amici vengono qui* e *È un modo per uscire di casa*: indubbiamente nel 2021 si vive la frequentazione della biblioteca con più rilassatezza.





Benché la motivazione più gettonata per venire in biblioteca sia *concentrarsi meglio*, cioè semplicemente 'studiare', ben 2/3 dei rispondenti non utilizzano la limitrofa sala studio situata nell'edificio D14 del campus, che offre postazioni dotate di elettricità e wifi, e uno spazio break fornito di distributori di cibo e bevande. Si preferisce studiare in BSS, che non offre uno spazio break ma della quale evidentemente si apprezza altro. Difficile dire cosa: il servizio offerto, un maggior comfort o forse dinamiche sociali diverse (*infra*). La sensazione

diffusa tra i bibliotecari è che il D14 venga utilizzato per lo più per lo studio di gruppo e per poter ripetere, il tutto al momento impossibile in BSS data l'assenza di spazi dedicati.



Nel caso della domanda 13 il dato sul numero dei rispondenti appare più parlante delle risposte stesse. Nel 2021 solo il 48% dei partecipanti all'indagine ha risposto a questa domanda, nel 2020 il 63%. Sono in massima parte gli appartenenti alle scuole del Polo i responsabili di questa variazione: nel 2021 tra i non rispondenti gli appartenenti alle scuole del Polo costituiscono il 45%, nel 2020 solo il 29%. Si può ipotizzare che il timore del mancato soddisfacimento di bisogni legati ai servizi specifici della BSS fosse più forte nel 2020, anno del lockdown; e che, anche tra gli studenti delle scuole del Polo, sia poi aumentata la presenza di quelli che fanno uso della BSS come semplice aula studio, forse anche a seguito all'aumento della capienza a novembre 2021.

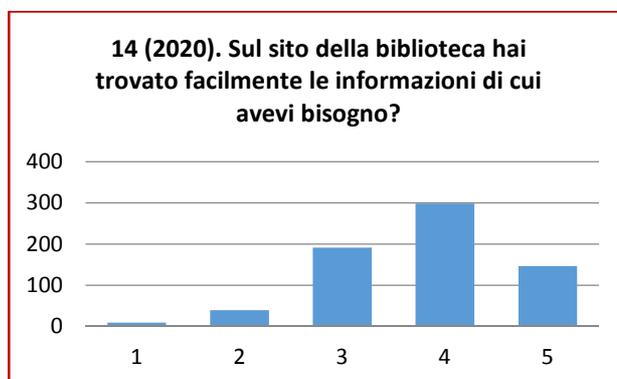
I rispondenti del 2021 utilizzano prestito al bancone e consultazione a scaffale maggiormente rispetto ai rispondenti del 2020 (49% rispetto a 41%), il che non stupisce dato l'orario di apertura più esteso. Interessante il dato sui corsi online, utilizzati più del doppio dai rispondenti nel 2020 (9% rispetto a 4%), tanto da chiedersi se ci si riferisca anche ai tanti tutorial e guide messi a disposizione online dal Sistema bibliotecario a partire dal lockdown<sup>7</sup>, oppure più banalmente alla didattica a distanza: le risposte in questo senso provengono infatti anche da studenti di scuole non afferenti alle scienze sociali; nelle risposte alle domande aperte (*infra*), inoltre, alcuni affermano chiaramente di utilizzare la biblioteca come luogo per seguire le lezioni online. Da sottolineare il massiccio utilizzo del servizio di digitalizzazione, servizio promosso e incrementato dall'inizio della pandemia con la chiusura al pubblico, che aumenta ancora nel 2021 nonostante la ripresa dell'orario pre-Covid e la capienza piena (13% rispetto a 14%)<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Si potrebbe fare un confronto con i dati assoluti dei partecipanti ai corsi della BSS.

<sup>8</sup> Si potrebbe fare un confronto con i dati assoluti del servizio nei due anni.

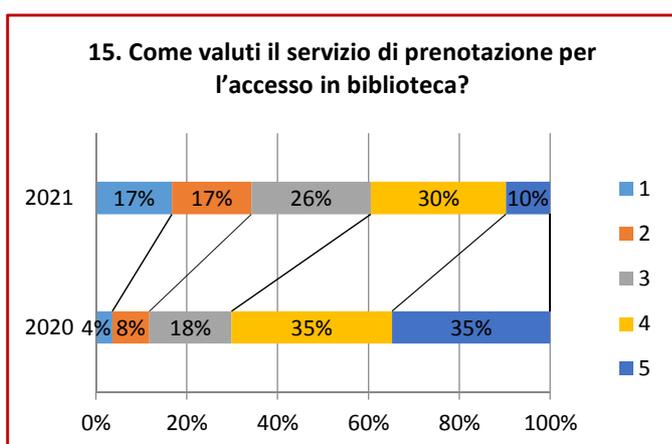
## 5. BSS e Covid: l'opinione degli studenti

Le domande 14-19 entrano nel vivo della questione Covid chiedendo in modo diretto di esprimersi in merito alle misure di prevenzione adottate, alla qualità dell'informazione erogata da remoto attraverso il sito web, al comportamento del personale, al senso di sicurezza percepito in biblioteca.



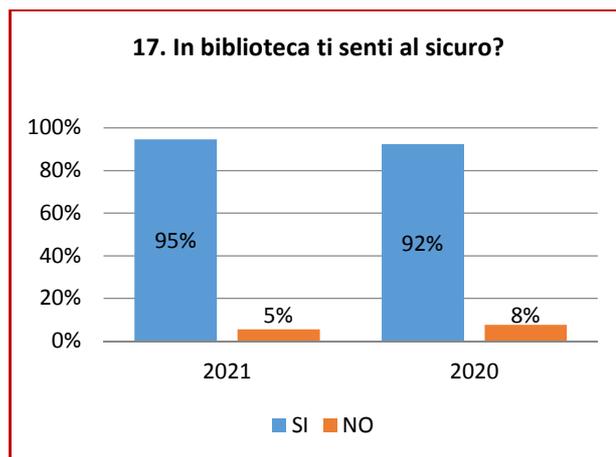
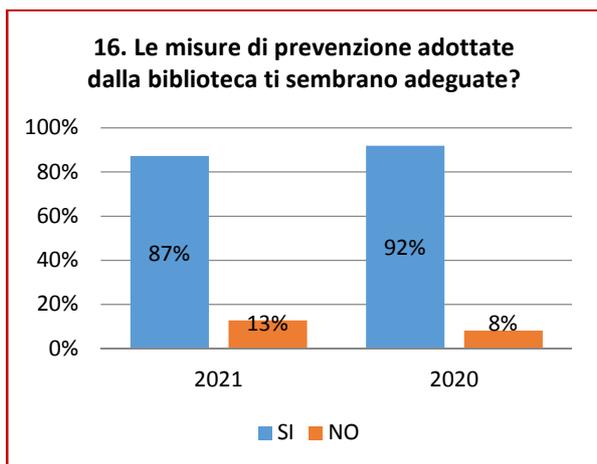
Nel 2020 a partire dal lockdown, a biblioteche chiuse, una delle prime azioni intraprese dal Sistema bibliotecario è stata investire massicciamente sul web come luogo di incontro con gli utenti, per informarli tempestivamente dei cambiamenti in atto e fornire loro risorse e assistenza tramite la rete. Nel 2021, fermo restando l'impegno nella comunicazione attraverso la rete, questo tema risulta meno urgente; il 15 dicembre 2021 viene tuttavia pubblicato un nuovo sito SBA, adeguato al layout sviluppato in Ateneo principalmente ai fini di una maggiore compatibilità coi dispositivi mobili. Poiché il questionario è rimasto aperto appunto dal 15 al 25 dicembre, la risposta a questa domanda nel 2021 può essere in parte interpretata come un giudizio sulla novità introdotta.

Nel 2021 il tasso di risposta è del 90%; la soddisfazione media, su una scala da 1 a 5, è 3,5. Nel 2020 il tasso di risposta era del 93%; la soddisfazione media era più alta, 3,8. Nel 2021 il tema sembra aver perso interesse: aumentano gli indecisi (risposta 3), diminuiscono i soddisfatti (risposte 4 e 5; 50% rispetto a 65%), aumentano gli insoddisfatti (risposte 1 e 2; 11% rispetto a 7%). Nel 2020 gli studenti hanno forse apprezzato e premiato lo sforzo informativo messo in campo dal Sistema bibliotecario, riconoscendone l'importanza data la difficoltà, talvolta l'impossibilità, di incontrare fisicamente i bibliotecari.

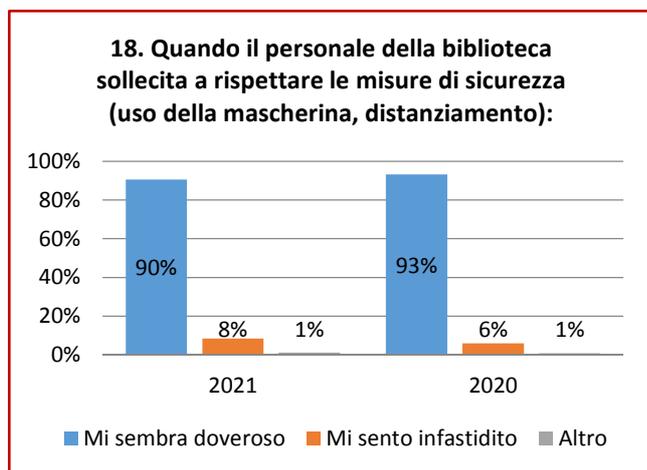


Il sistema di prenotazione e in generale i requisiti di accesso alla BSS costituiscono un tema molto sensibile. Nel marzo 2021 il sistema di prenotazione elaborato dai Library manager SBA è stato sostituito da quello già in uso in Ateneo per le aule; è necessario prenotarsi sia per un posto studio, sia per l'accesso al servizio di prestito e informazioni; è inoltre necessario utilizzare il QRCode. Dal 1° settembre diventa obbligatorio il Green pass. Dal 10 novembre aumentano i posti studio disponibili e diventa possibile prenotare, oltre che per il servizio di prestito e informazioni, per un posto studio la mattina e/o per un posto studio il pomeriggio ('doppio turno').

Sul gradimento del servizio di prenotazione le risposte degli studenti non lasciano adito a dubbi. Nel 2020 il 70% delle risposte era positivo (risposte 4 e 5) e la soddisfazione media corrispondeva a 3,9. Nel 2021 le risposte negative (1 e 2) sono quasi il triplo, aumentano gli indecisi (risposta 3), i soddisfatti scendono al 40% (4 e 5); la soddisfazione media scende a 3,0.



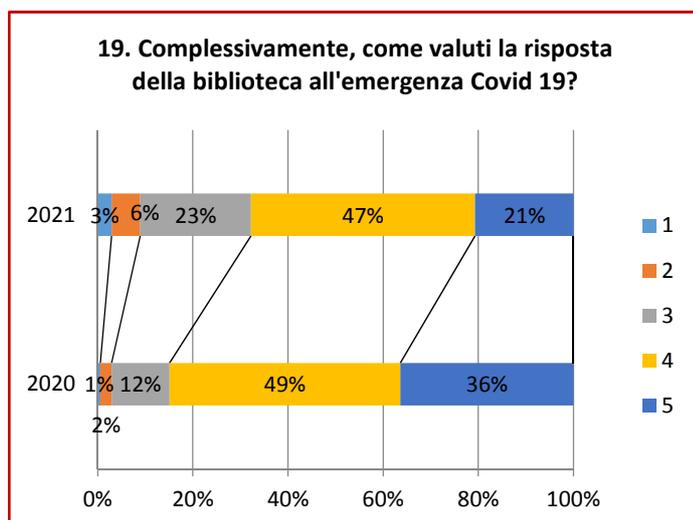
Sulla domanda 16 non si pronuncia l'1% di coloro che hanno compilato il questionario (era il 2% nel 2020); stessa percentuale per la domanda 17 (era il 3% nel 2020). Il 95% dei rispondenti si sente al sicuro in biblioteca ma solo l'87% è soddisfatto delle misure anti-Covid adottate. Nel 2020 la percezione di sicurezza era leggermente meno diffusa ma andava di pari passo con la soddisfazione per le misure adottate.



Il tasso di risposta della domanda 18 è molto alto: 99% nel 2021, 97% nel 2020. Il tema sta a cuore e fa discutere. Un buon numero di studenti sente la necessità di utilizzare la voce *Altro* per esprimersi più diffusamente o precisare opinioni per le quali non vengono percepite come sufficienti le due (scomode) opzioni di risposta offerte. Nel grafico le risposte *Altro* sono sommate alle altre due laddove è stato possibile cogliere un chiaro apprezzamento positivo o negativo.

Alcuni lamentano l'eccessivo zelo dei bibliotecari (4 nel 2021; 9 nel 2020): si parla di 'esagerazione'; nel 2020 le espressioni erano state anche più forti, 'aggressività', 'mancanza di rispetto', 'scortesia', 'insistenza'. Altri si lamentano della scarsità o addirittura mancanza di controlli (4 nel 2021; 1 nel 2020). Ricorrono proposizioni avversative (8 nel 2021; 10 nel 2020) «lo trovo giusto *ma* talvolta un po' esagerato», «mi sento infastidito *ma* capisco che sia doveroso». Uno studente afferma che nemmeno i bibliotecari rispettano l'uso della mascherina (2021)! Evidentemente le risposte dipendono molto dallo stile del personale in servizio, e tradiscono forse, in effetti, un maggiore zelo da parte dei bibliotecari nel primo anno di emergenza.

Il tasso di risposta della domanda 18 è molto alto: 99% nel 2021, 97% nel 2020. Il tema sta a cuore e fa discutere. Un buon numero di studenti sente la necessità di utilizzare la voce *Altro* per esprimersi più diffusamente o precisare opinioni per le quali non vengono percepite come sufficienti le due (scomode) opzioni di risposta offerte. Nel grafico le risposte *Altro* sono sommate alle altre due laddove è stato possibile cogliere un chiaro apprezzamento positivo o negativo.



Il tasso di risposta per la domanda 19 è del 98% sia nel 2021 che nel 2020. La soddisfazione media diminuisce: 3,8 contro 4,2 del 2020. Nel 2021 le risposte negative (1 e 2) sono il triplo rispetto all'anno precedente; gli indifferenti quasi il doppio; le risposte positive perdono 20 punti percentuali.

## 6. BSS: aspetti positivi, aspetti negativi, suggerimenti

Le domande 20 e 21 chiedono di elencare fino a tre aspetti, rispettivamente positivi e negativi, della Biblioteca di scienze sociali. L'ultima domanda del questionario, la 22, chiede di esprimere suggerimenti. Nessuna delle tre domande aperte è obbligatoria. Interessante è il **tasso di risposta**: nel 2020 è stato ben superiore per tutte e tre le domande: nel primo anno di emergenza sanitaria, dopo lockdown e chiusure, con le sale studio riaperte da poco, è più viva la necessità di apprezzare, criticare, in ogni caso partecipare.

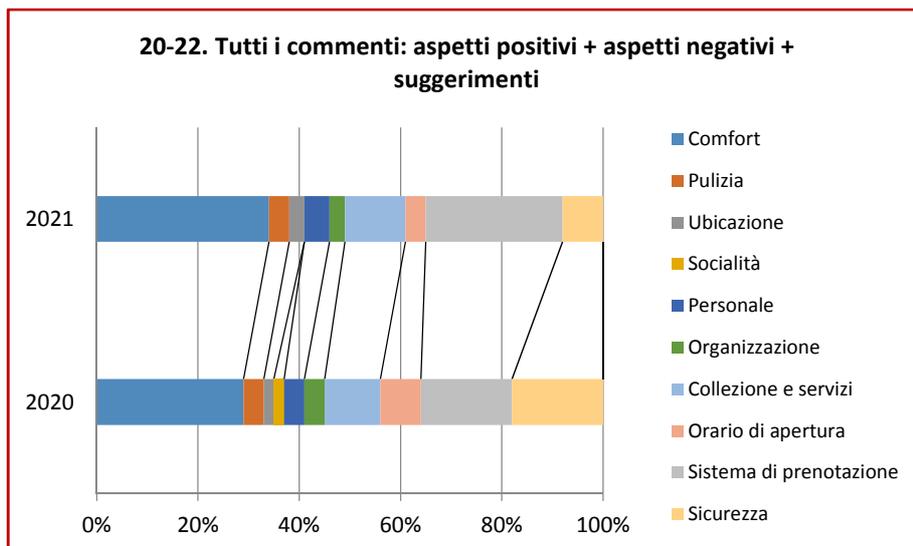
Domande 20-21: tasso di risposta		
Domanda	2021	2020
20. Indica fino a 3 aspetti positivi della Biblioteca di scienze sociali	31%	57%
21. Indica fino a 3 aspetti negativi della Biblioteca di scienze sociali	29%	47%
22. Hai suggerimenti?	22%	36%

Il tasso di risposta, inoltre, decresce dalla domanda 20 alla 21, probabilmente per stanchezza di compilazione e in qualche caso perché si tende a esprimere ciò che si ha urgenza di dire nel primo spazio aperto offerto, che si tratti di cose positive, negative o suggerimenti. Ciononostante, considerando la somma dei commenti raccolti, gli aspetti positivi enumerati dai rispondenti 2021 diminuiscono in percentuale rispetto a quelli elencati dai rispondenti 2020 (56% -> 51% del totale dei commenti); aumentano gli aspetti negativi (28% -> 31%) e i suggerimenti (16% -> 18%).

Sembra interessante che 10 utenti nel 2021 esplicitino di non avere suggerimenti da dare. Nel 2020 lo avevano fatto in 18, talvolta aggiungendo aperte manifestazioni di gratitudine (assenti nel 2021): «Vista la situazione credo che sia già stato fatto molto»; «Siete la migliore [biblioteca] di Firenze»; «Ho provato biblioteche di altre scuole per via della carenza di posti, nessuna è minimamente al livello di quella di Scienze sociali. Continuate così!»; «Più che suggerimenti ho tanti ringraziamenti: vedo lavorare nell'edificio tante persone zelanti e attente. La biblioteca è un'isola felice [...]. 'Rifugiarsi' in biblioteca, anche per frequentare i corsi obbligatoriamente on line e vedere come è stata adeguata all'emergenza è stato prezioso! Grazie».

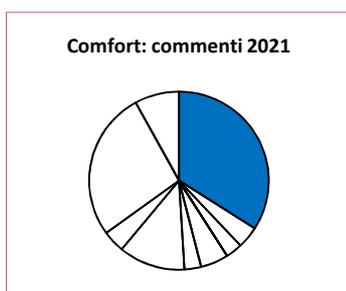
A fini di analisi, i temi affrontati dagli studenti sono stati raggruppati in aree tematiche, le stesse sia per le risposte del 2020 che del 2021. Si è ritenuto opportuno individuarne dieci, solo alcune legate, in misura maggiore o minore, alle misure anti-Covid:

1. Comfort degli ambienti
2. Pulizia degli ambienti
3. Ubicazione e logistica
4. La BSS come luogo di socialità
5. Personale bibliotecario
6. La BSS come organizzazione
7. Collezione e servizi offerti
8. Orario di apertura
9. Sistema di prenotazione, regole di accesso e capienza
10. Sicurezza e misure anti-Covid.



Le 10 aree tematiche sono 'popolate' di commenti in misura assai diversa tra di loro. Si procede di seguito alla loro analisi nel dettaglio. Laddove non diversamente specificato, i risultati si riferiscono all'indagine 2021. I numeri tra parentesi indicano il numero di commenti su un dato argomento.

### 6.1. Comfort degli ambienti



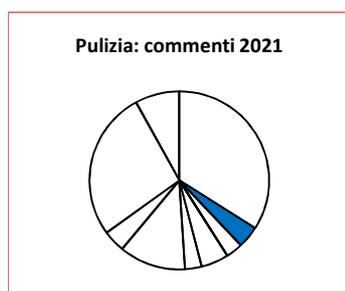
In questa area è stata ricompresa una pluralità di aspetti che insieme vanno a definire il comfort della biblioteca, la possibilità di usufruirne piacevolmente. È il tema che sembra stare maggiormente a cuore agli studenti: i commenti in merito costituiscono circa un terzo dei commenti totali raccolti con le tre domande aperte. Quelli positivi sono di gran lunga più numerosi dei negativi e dei suggerimenti, ancor più nel 2021. In linea generale il comfort della BSS viene molto apprezzato, e questo è senz'altro uno dei motivi per i quali la si frequenta volentieri per studiare. Ci sembra di poter dire che il comfort sia alla base della preferenza accordata alla biblioteca rispetto alla sala studio del D14 (vedi domanda n. 12).

Pur nella diversità delle voci i risultati appaiono in linea con la rilevazione del 2011 *Studenti in biblioteca*<sup>9</sup>. Emergono come elementi grandemente apprezzati la **luminosità** (26), la **bellezza** (10) e gli **spazi** (96). Sembra che il **silenzio** venga ancor più apprezzato rispetto al 2011 (91); è da chiedersi se questo silenzio vada messo in relazione con la ridotta capienza della biblioteca, cosa che sembra confermata dalla flessione dell'apprezzamento nel 2021 quando i posti disponibili sono stati incrementati. Un gruppo di rispondenti, ben più nutrito nel 2021 rispetto al 2020, si lamenta infatti del **rumore** provocato da altri utenti e dallo sbattere delle porte; alcuni si lamentano anche dal rumore provocato dal personale (con specifico riferimento al piano terra).

Ancora in analogia con l'indagine 2011, il giudizio sulla **temperatura** interna è critico. Nel 2021 è inoltre peggiore rispetto al 2020, ma non vi è una visione comune: 13 studenti la indicano tra gli aspetti positivi, 27 tra i negativi; tra questi ultimi, tuttavia, alcuni si lamentano per il troppo freddo, una minoranza per il troppo caldo, per altri le temperature non sono adeguate alla stagione sia in inverno che in estate, per altri ancora in biblioteca ci sono zone fredde e zone calde.

<sup>9</sup> [https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti\\_biblioteca.pdf](https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf).

## 6.2. Pulizia degli ambienti



Sono stati inseriti in questa area i pochi commenti sulla pulizia degli ambienti in generale, senza riferimenti espliciti alle misure anti-Covid (i commenti in merito a 'sanificazione' o 'igienizzazione' sono analizzati nell'area *Sicurezza e misure anti-Covid*). Sulla base delle risposte ricevute non è sembrato possibile stabilire se i rispondenti stessero considerando la pulizia dal punto di vista del comfort oppure della sicurezza rispetto al Covid: si è quindi preferito creare un'area a sé stante.

I commenti su questo tema sono quasi sempre secchi, senza specificazioni tranne qualche esplicito riferimento alle **postazioni studio** o ai **bagni**. In linea generale, i pochi che affrontano questo tema apprezzano molto la pulizia degli ambienti. Nel 2021 i commenti positivi superano di 7 volte quelli negativi. In termini percentuali il 2021 registra un dato migliore rispetto a quello già ottimo del 2020, nonché al buon risultato della rilevazione *Studenti in biblioteca*<sup>10</sup>.

## 6.3. Ubicazione e logistica



L'ubicazione della biblioteca e i servizi disponibili nei dintorni sono molto più apprezzati nel 2021 che nel 2020. Pur negli scarsi numeri assoluti e relativi, è notevole il divario tra i commenti negativi e quelli positivi, più di 9 volte superiori. Il deciso aumento percentuale rispetto al 2020 sembra segnalare, ancora una volta, una maggiore attenzione per aspetti della quotidianità distanti dalle prime fasi dell'emergenza. La posizione e **la facilità con cui è possibile raggiungere la biblioteca** sono al centro di  $\frac{1}{4}$  dei commenti positivi; i commenti restanti riportano l'apprezzamento per i servizi disponibili nei dintorni, quali **negozi** (3) e **mensa** (4), con una sola occorrenza per quanto riguarda il parcheggio. Nella rilevazione 2020 su 10 commenti negativi ben 4 si riferivano alla lontananza dal centro: la percezione della distanza, in un contesto di mobilità ridotta, aveva un impatto psicologico assente nel 2021?

Nel 2021 il **parcheggio** sembra essere l'unico punto dolente, affrontato da 2 commenti negativi su 3 e nell'unico suggerimento riconducibile a quest'area tematica.

## 6.4. La BSS come luogo di socialità



I dati riconducibili a questa area tematica sono i meno numerosi dell'indagine. Si è ritenuto comunque di lasciarli in una sezione a sé stante per il legame diretto con la domanda n. 11, nella formulazione della quale il tema della socialità viene esplicitamente suggerito ai rispondenti.

Nonostante le sollecitazioni appunto della domanda 11, nel 2021, laddove gli studenti sono invitati ad esprimersi liberamente, il tema scompare quasi del tutto; solo 4 commenti positivi, nessun commento negativo o suggerimento, benché la socialità sia al centro della sentita protesta di una studentessa della triennale contro il sistema di prenotazione:

«L'obbligo di prenotazione, tra l'altro con anticipo di due giorni [...] distrugge molti aspetti importanti della vita universitaria, tra cui la possibilità di essere spontanei, e limita la costruzione di nuove conoscenze. Non mi posso unire all'ultimo [momento] in biblioteca con qualcuno che ho appena conosciuto. Siamo costretti a scambiarci i contatti e comunicarci l'intenzione di voler andare insieme in biblioteca con TRE giorni di

<sup>10</sup> [https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti\\_biblioteca.pdf](https://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf), p. 13.

anticipo. Ciò è praticamente impossibile che accada. Soprattutto all'inizio, le relazioni interpersonali si basano proprio sulla spontaneità del momento».

Gli scarsissimi commenti complessivi danno comunque l'impressione che nella fase attuale la socialità sia percepita meno come un problema, viste le possibilità di incontrarsi all'esterno, e che venga messa meno in relazione con la vita all'interno dell'istituzione. Neanche dall'indagine 2020 sono emersi commenti negativi o suggerimenti; i commenti positivi erano tuttavia 25, i termini utilizzati 'socializzazione' (7), 'compagnia' (6), studio di gruppo o con aiuto reciproco (3), 'amici' (2).

## 6.5. Personale bibliotecario



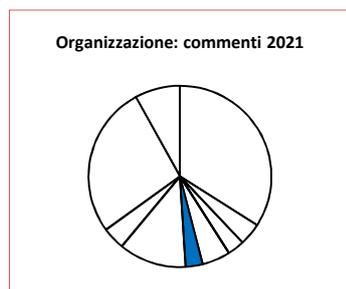
Sono pochi anche i commenti sul personale, al quale è del resto dedicata una domanda specifica, la n. 18. I commenti sono per lo più positivi, soprattutto nel 2021 (92% dei rilievi totali sul tema contro il 69% del 2020). Nel passaggio tra i due anni sono contemporaneamente diminuiti i rilievi negativi. Questo cambiamento potrebbe essere legato ad un miglioramento nell'applicazione delle procedure interne legate all'emergenza o ad una maggiore consapevolezza del loro valore da parte degli utenti. Questo dato deve comunque essere integrato con la frustrazione dimostrata da alcuni proprio rispetto alle regole anti-Covid e ai relativi controlli, in parte legata

anche all'approccio del personale durante i controlli stessi.

Nel 2021 si apprezza in particolare la **disponibilità** (13) e la **gentilezza** (7), in linea con quanto rilevato l'anno precedente, e la **competenza** e **professionalità** (4). I riscontri negativi si disperdono invece in rilievi eterogenei, tutti con una sola occorrenza, relativi ad esempio a cortesia, educazione, presenza e professionalità. Maggiore insoddisfazione ma sempre su numeri assoluti e relativi molto bassi (3) riguardo al personale di portineria.

Dal 2020 al 2021 quintuplicano i suggerimenti, in generale pochi e diversificati, dalla modalità di approccio agli utenti ad un maggiore intervento nelle sale di lettura. Questo aspetto è nuovamente da integrare con i rilievi effettuati dagli studenti su sicurezza, comfort e sistema di prenotazione. Merita una segnalazione una richiesta di «maggiore attenzione ed accoglienza alle matricole» e una di maggiore silenzio al piano terra.

## 6.6. La BSS come organizzazione



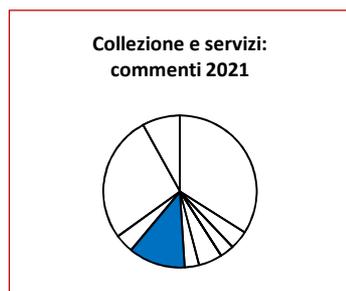
La BSS è decisamente '**organizzata**' (10 ricorrenze nel 2021, 22 nel 2020). Considerando entrambi gli anni di rilevazione, ricorrono più di una volta anche gli attributi 'ben gestita', 'efficiente', 'funzionale', 'attrezzata', 'pratica'; una sola volta 'ben curata e in ordine', 'ben strutturata', 'ben predisposta', 'efficace', 'corretta e veloce', 'tecnologica', 'fruibile', 'affidabile'.

Oltre ai semplici attributi enumerati sopra, sono stati inseriti in questa categoria commenti che richiamano la gestione complessiva della BSS, come entità fisica e sistema organizzato di servizi eterogenei il cui equilibrio ne definisce la natura. In entrambi gli anni si rileva una forte distanza tra commenti positivi e negativi: nel 2021 vi sono state 26 occorrenze positive contro 7 negative ed un solo suggerimento, peraltro di carattere generale e poco chiaro. L'organizzazione della biblioteca e la sua gestione sono generalmente apprezzate; tra i pochi riferimenti negativi l'unico ripetuto, la posizione delle scale, sembra di ordine architettonico e rimanda alla questione del miglioramento della specifica segnaletica.

È interessante notare come nel 2020 invece i suggerimenti fossero stati ben 12, riguardanti una pluralità di ambiti tra i quali spiccano la necessità di una più capillare o efficace informazione sui servizi (3 ricorrenze, tra le quali «Renderei più capillare l'informazione sui servizi offerti dalla biblioteca, anche al di fuori della biblioteca: anche il solo servizio di proxy per trovare materiale online, oppure quello delle

banche dati, sono servizi importanti che Unifi dovrebbe rendere maggiormente noti») e la richiesta di spazi chiusi adibiti al tutoraggio (1) o allo studio a voce alta (2). Altri ambiti toccati sono il miglioramento del catalogo Onesearch, la segnaletica, un possibile utilizzo specifico dei piani in relazione alle prenotazioni per l'accesso e la trasformazione delle attività di digitalizzazione da servizio su richiesta a vera e propria modalità di gestione del patrimonio. La fase emergenziale ha reso la biblioteca una risorsa preziosa per la vita degli studenti e questo ha portato l'organizzazione sotto la lente di ingrandimento del loro spirito critico.

## 6.7. Collezione e servizi offerti



In questa area tematica sono stati registrati sia gli aspetti più propri di una biblioteca, come la ricchezza del patrimonio librario, i cui commenti sono da attribuire nella maggior parte agli studenti delle tre scuole del Polo, sia quelli relativi all'infrastruttura tecnologica, egualmente apprezzata, che possiamo ragionevolmente attribuire a chi fa utilizzo della biblioteca (anche) come luogo di studio.

Nel 2020, ma ancor più nel 2021 i commenti positivi superano di gran lunga i negativi e i suggerimenti. La soddisfazione riguarda quasi in egual misura l'ampia offerta di risorse bibliografiche e documentarie ed il catalogo della biblioteca da un lato, i servizi relativi all'infrastruttura tecnologica dall'altro: lampade sulle postazioni e prese di corrente *in primis*, occasionali accenni al wifi, all'autoprestito, al servizio di stampa, persino alla postazione Bloomberg.

In modo del tutto analogo, i commenti negativi sono egualmente distribuiti tra infrastruttura tecnologica e regole del prestito. Il servizio di prestito conta molti commenti negativi ma caratterizzati da una o due sole occorrenze. Citiamo l'impossibilità di prenotare i volumi a scaffale aperto, forse conseguenza del servizio di prestito su prenotazione post lockdown, successivamente superato con la recuperata possibilità per gli utenti di accedere ai piani, e lo scarso numero di libri in consultazione, probabilmente in riferimento alla sezione Testo. Sempre riguardo alla sezione Testo, la durata del prestito raccoglie 4 occorrenze, la difficoltà di rintracciare i volumi a scaffale ne raccoglie 3.

I suggerimenti riguardano quasi esclusivamente l'infrastruttura tecnologica. Tra questi, c'è chi suggerisce la possibilità di prestare in loco dei cavi ethernet, a segnalare l'insoddisfazione per la qualità della connessione wi-fi.

## 6.8. Orario di apertura



Questa area tematica conta numeri assoluti piuttosto bassi, nel 2021 più che dimezzati rispetto all'anno precedente.

Nel 2020 l'impatto della questione dell'orario sui commenti totali negativi raccolti con la domanda 21 era quasi tre volte maggiore di quello sui commenti totali positivi raccolti con la domanda 20. A dispetto di alcune manifestazioni di gratitudine per aver comunque garantito l'apertura in un momento così delicato dell'emergenza pandemica, la sensazione di molti rispondenti resta quella di un orario eccessivamente contratto rispetto alle necessità. In particolare, in diversi segnalano il mancato allineamento dell'orario di apertura con quello dell'inizio delle lezioni a distanza, con la conseguente perdita della prima mezz'ora per chi non abbia una buona connessione da casa o comunque una situazione abitativa consona ad una prolungata concentrazione nello studio. Ci si riferisce presumibilmente all'apertura alle ore 9.00, terminata l'8 febbraio 2021. Coerentemente, anche i suggerimenti ruotano quasi del tutto attorno al tema dell'ampliamento dell'orario.

Nel 2021 il rapporto tra commenti positivi e negativi è leggermente migliorato. Tra i commenti positivi, la metà esatta riguarda l'apertura fino alle 23.30. Anche tra i commenti negativi la varietà è scarsa

e ruota attorno a preferenze personali, in particolare l'apertura dei serali di martedì e giovedì, il sabato pomeriggio e la domenica. Tra i suggerimenti è degno di menzione quello di chiudere alle 2.00 di notte e, come alternativa al prolungamento dell'orario di apertura della biblioteca, quello di mettere 'aule' (quelle dove si fanno lezioni?) a disposizione per lo studio. Nonostante i rispondenti 2021 abbiano assistito alla riapertura del sabato mattina e delle sale dopo le 19.00 per tre giorni settimanali, in queste risposte pesa comunque l'aspettativa di un ritorno totale alla situazione pre-Covid, talvolta di un suo superamento.

## 6.9. Sistema di prenotazione, regole di accesso e capienza



La questione del sistema di prenotazione e il complesso di norme che regolano l'accesso in biblioteca sono centrali in questa indagine, nel 2021 più che nel 2020. Il giudizio negativo degli studenti su questo tema emerge con forza, anche in misura maggiore rispetto alla domanda n. 15.

Nel 2021 gli aspetti positivi rappresentano solo il 5% di tutti gli aspetti positivi elencati tra le risposte alla domanda 20; quelli negativi rappresentano il 47%, i suggerimenti il 57%, spesso con indicazioni precise e dettagliate su possibili soluzioni. La critica al sistema di prenotazione è massiccia e riguarda ogni suo possibile aspetto: la necessità di prenotare come disposizione non condivisa, la difficoltà tecnica di prenotare e trovare posto, le tempistiche (orari stabiliti e giorni di anticipo), l'impossibilità di scegliere il posto, la divisione nei due turni della mattina e del pomeriggio (dal 10 novembre 2021), le modalità di accesso ai tornelli, il mancato rispetto del posto assegnato da parte di chi si presenta e il mancato controllo del fenomeno, l'assenteismo dei prenotati e il relativo mancato controllo.

Nell'interpretare i dati occorre tener conto dell'introduzione del sistema di prenotazione unico di Ateneo Easyplanning nel marzo 2021, benché anche il 2020 avesse fatto registrare reazioni simili, in misura leggermente minore. I commenti positivi nel 2020 non arrivano al 3% del totale dei commenti positivi raccolti con la domanda 20; i commenti negativi vanno già ben oltre il 30%. Anche nel 2020 le critiche nascono spesso dall'insoddisfazione per il comportamento di altri studenti: l'assegnazione del posto non rispettata (9), l'assenteismo (1), il mancato controllo su prenotati assenti (2), la biblioteca 'mezza vuota' (11) con riferimento implicito sia agli assenteisti che alla capienza. I suggerimenti insistono sugli stessi temi: controllare gli assenteisti (2), sbloccare le postazioni lasciate vuote dagli assenteisti (4), addirittura introdurre per loro forme di sanzione (6).

Il tema del sistema di prenotazione e delle regole di accesso ispira alcune delle manifestazioni di indignazione e malcontento più incisive dell'indagine 2021:

«I furbetti del QR code»<sup>11</sup> è un'accusa di una gravità inaudita fatta contro studenti che violano regole fatte male, che violano ogni principio di buona amministrazione, per il solo fatto che vogliono studiare. Il diritto allo studio rivendicano i furbetti del QR code, e anche se non ho mai prestato il mio QR code a nessuno mi sento di giustificare gli altri che lo hanno fatto».

«Quelli da punire sono quelli che non si mettono la mascherina correttamente, non chi si scorda di prenotare 3 giorni prima a mezzanotte perché ha sonno. Unifi è stata una delusione durante la pandemia, non un euro in meno e servizi ovviamente peggiorati».

«La biblioteca deve essere aperta ed accessibile senza prenotazione, senza green pass, senza mascherina da seduti. L'emergenza ha rotto i "cosiddetti"».

<sup>11</sup> Riferimento al testo dell'articolo apparso su La Nazione, 8 dicembre 2021: <https://www.lanazione.it/cronaca/firenze-universita-1.7127460>.

## 6.10. Sicurezza e misure anti-Covid



Il tema della sicurezza e delle misure anti-Covid perde decisamente appeal dalla prima alla seconda rilevazione. Nel 2021 i commenti sono più che dimezzati, andamento che sembra suggerire un segnale di (bisogno di) ritorno alla normalità.

Benché dalla domanda n. 16 emerga una fortissima fiducia nelle regole anti-Covid adottate, nelle risposte aperte 2021 i commenti negativi sono quasi il doppio di quelli positivi, una situazione ben diversa da quella dell'anno precedente quando i positivi erano quasi il triplo dei negativi. La contraddizione con la domanda n. 16 è comunque solo parziale dal momento

che in entrambi gli anni gli aspetti negativi riguardano soprattutto, più che l'adozione di regole da parte della BSS, il loro mancato rispetto da parte degli utenti e i relativi scarsi controlli.

Più nello specifico, la biblioteca è 'sicura' (7), 'attenta' e 'rispettosa' delle norme anti-Covid, quali il distanziamento e l'uso della mascherina (16); uno studente aggiunge che questo «rispetto [...] nelle aule studio spesso non c'è», motivo ulteriore per preferire la BSS alla sala studio dell'edificio D14. Tra gli elementi negativi sottolineati vi sono lo scarso distanziamento ai tavoli collettivi (5), la scarsa aerazione (4), la scarsità di gel (1), l'utilizzo della mascherina anche da seduti (2). Significativo infine il numero delle lamentele per il divieto di utilizzare l'ascensore (10), di cui alcuni non hanno compreso che l'utilizzo è stato vietato in osservanza al protocollo anti contagio interpretandolo come 'malfunzionamento'. Segnaliamo come curiosità il lapidario commento «Non siete gestapo a controllare» e quello secondo cui «studiare con la mascherina non va bene perché il corpo introduce meno ossigeno ed il cervello non si concentra». In controtendenza uno studente per il quale «l'introduzione della capienza al 100% è meno sicura».

Circa i suggerimenti, ne registriamo uno interessante relativo alla possibilità di sanificare autonomamente le postazioni con igienizzante messo a disposizione su ciascuna di esse, così come osservato durante un'esperienza Erasmus. Un altro studente aggiunge il particolare di analogha modalità di sanificazione adottata presso l'università di Udine. Tra gli altri suggerimenti riportiamo i seguenti: tenere aperte le porte delle scale per non dover toccare le maniglie (1), aumentare il distanziamento (1) e tornare alla capienza ridotta (1).

È interessante notare che dal 2020 al 2021 crolla l'utilizzo dei termini 'sanificazione' e 'igienizzazione'. Il focus è sui problemi del ricircolo dell'aria e dell'utilizzo delle mascherine, in linea con quanto comunicato dai mezzi di informazione circa le modalità di trasmissione del virus.

## 7. In sintesi e in conclusione

### 7.1. Chi ha risposto al questionario?

Quasi la metà dei rispondenti al momento della compilazione del questionario frequentava un corso di laurea triennale. Poco più della metà afferiva alle tre scuole del Polo (55% nel 2021, 57% nel 2020). Nel 2020 quasi la metà (41%) era costituita da laureandi; lo era solo il 33% nel 2021. Molti non erano soliti seguire i corsi in presenza (46% nel 2020; 34% nel 2021). Più della metà viveva nel Comune di Firenze, pochissimi erano i residenti nei Comuni limitrofi e i pendolari (5% nel 2020; 7% nel 2021).

### 7.2. Come vivevano la biblioteca?

Il 26% dei rispondenti raggiungeva la BSS a piedi; per quanto riguarda gli altri, nel 2021 i mezzi pubblici hanno riacquisito qualche punto percentuale rispetto ai mezzi privati. Nel 2020 ben il 34% affermava che, in zona rossa, frequentava la BSS almeno come prima, tra questi, qualcuno più di prima; la frequenza è aumentata l'anno successivo in zona bianca. Una parte degli studenti frequentava anche biblioteche non universitarie, in misura maggiore prima della zona rossa. Si veniva in BSS soprattutto *per concentrarsi meglio*, in minima parte per utilizzarne le collezioni, e i 2/3 dei rispondenti non utilizzavano la

sala studio del D14. Non tutti hanno risposto alla domanda sui servizi utilizzati (63% nel 2020, 48% nel 2021); chi ha risposto utilizzava soprattutto, in ordine decrescente, prestito, consultazione, digitalizzazione.

La maggioranza apprezzava soprattutto il comfort degli ambienti (luminosità, bellezza, spaziosità, silenzio), ma anche la pulizia, l'ubicazione in città e i servizi disponibili in zona, il personale, l'organizzazione in generale, collezione e servizi. Era decisamente meno soddisfatta dell'estensione dell'orario di apertura, assolutamente critica nei confronti del sistema di prenotazione del posto studio.

### **7.3. Cosa pensavano delle misure anti-Covid adottate?**

La qualità dell'informazione tramite web era abbastanza apprezzata ma la soddisfazione media scende dal 2020 (sforzo comunicativo post lockdown) al 2021 (nuovo sito SBA) da 3,8 a 3,5. Più drastico il crollo di soddisfazione per il sistema di prenotazione, da 3,9 nel 2020 (software elaborato dai Library manager) a 3,0 nel 2021 (Easyplanning). Quasi tutti i rispondenti erano complessivamente soddisfatti delle misure di prevenzione adottate in BSS, si sentivano al sicuro, trovavano doveroso che i bibliotecari intervenissero per farle rispettare; la valutazione complessiva della risposta della BSS all'emergenza Covid scende tuttavia dal 4,2 del 2020 al 3,8 del 2021.

### **7.4. In conclusione**

Durante i due periodi oggetto di indagine gli studenti frequentanti la BSS afferenti ad aree disciplinari diverse dalle scienze sociali sembrano esser stati più numerosi che in precedenza, forse anche in conseguenza del contingentamento dei posti e dell'adozione di un sistema di prenotazione in tutto il Sistema bibliotecario di Ateneo che costringeva chi cercava un semplice posto studio a rivolgersi anche a biblioteche diverse da quella di afferenza. Ad ogni modo, nel 2020, nel periodo di emergenza Covid più grave, vigenti restrizioni maggiori in fatto di mobilità, frequentava in misura leggermente maggiore un pubblico più bisognoso delle collezioni e dei servizi specifici della BSS: è infatti maggiore la percentuale di laureandi e di iscritti alle scuole del Polo.

Seguire i corsi in presenza e frequentare la BSS non andavano di pari passo. Nel 2020 quasi la metà dei rispondenti dall'inizio della pandemia non aveva seguito corsi in presenza, alcuni probabilmente perché immatricolatisi da pochi mesi; d'altra parte, venire in biblioteca, significava comunque frequentare l'Università, con tutto quanto ne poteva conseguire in termini di socialità e di studio in compagnia. In un contesto di didattica a distanza, date le differenti situazioni domestiche, più o meno favorevoli allo studio, la BSS è divenuta un luogo alternativo, per alcuni forse l'unico possibile, dal quale poter seguire le lezioni. Nel 2020 in zona rossa, inoltre, quando molte biblioteche pubbliche toscane erano chiuse, la BSS ha acquisito utenti che, benché studenti dell'Ateneo, in precedenza avevano preferito biblioteche non universitarie, e li ha in certa misura fidelizzati.

La BSS veniva utilizzata dagli studenti per lo più come un luogo di studio; a parte il semplice posto a sedere molti non utilizzavano neppure i servizi di base, ma la maggior parte la preferiva alla sala studio dell'edificio D14 per il comfort (soprattutto il silenzio), l'igiene, il maggior rispetto delle misure anti-Covid. Il giudizio sul personale bibliotecario, d'altra parte, comunque apprezzato per disponibilità e professionalità, risultava fortemente sbilanciato su commenti in merito allo stile di verifica dell'osservanza di queste norme. Così come per la biblioteca emerge in pandemia la (nuova?) funzione di luogo da cui seguire la didattica a distanza, per il personale bibliotecario si evidenzia il nuovo ingrato ruolo di controllore della salute pubblica.

In linea generale nel 2021 il tema Covid perde appeal. Lo testimonia il tasso di risposta, più basso rispetto all'anno precedente, al questionario nel complesso e alle domande aperte in particolare, così come lo testimonia l'aumento dei valori medi nelle risposte su scala Likert. Le risposte aperte lasciano trapelare un bisogno di ritorno alla normalità: nel 2021 rispetto al 2020 si parla meno di misure anti Covid, si parla maggiormente di comfort degli ambienti o della ricchezza delle collezioni.

In linea altrettanto generale il complesso delle misure e dei servizi messi in campo dalla biblioteca durante l'emergenza sono stati apprezzati o almeno compresi dagli studenti, con la rilevante eccezione del sistema di prenotazione, criticato da alcuni anche in termini di principio, da molti soprattutto per le sue caratteristiche tecniche. Nel 2021 diminuisce tuttavia la soddisfazione per la risposta della biblioteca

all'emergenza; si dimostra maggiore l'insofferenza per le misure anti Covid, benché ridotte, ancora in uso. La maggior rigidità del nuovo sistema di prenotazione adottato, percepito come irrazionale e per alcuni anche di ostacolo alla spontaneità della socializzazione, sembra costituire la 'goccia che fa traboccare il vaso'.

### 7.5. Di conseguenza

A inizio 2022 la BSS ha iniziato una riflessione a seguito di questa e di altre attività finalizzate all'ascolto degli utenti studenti: alcuni focus group condotti nel 2021 nell'ambito delle attività del servizio di assistenza alla ricerca, nonché incontri con tutor informativi e didattici e con rappresentanti degli studenti delle scuole del Polo. La lettura incrociata di quanto emerso costituisce la base comune per un processo di analisi e di ripensamento di spazi e servizi iniziato da un gruppo di lavoro ad hoc.

## 8. Il questionario

Testo dell'e-mail 2021 inviata agli studenti
<p><i>Ciao, la Biblioteca di scienze sociali ha bisogno di te. A fine 2020, con la Toscana in piena 'zona rossa', abbiamo chiesto a un campione di studenti la loro opinione sui servizi della biblioteca durante l'emergenza Covid. Nel 2021 abbiamo ampliato l'apertura e rimodulato l'offerta, al fine di creare una nuova normalità. Il tuo contributo ci serve ancora per aiutarci a migliorare. Per favore, dedica pochi minuti al nostro questionario! Hai tempo per la compilazione fino al 25 dicembre. <a href="#">Clicca qui!</a> Grazie</i></p>

Introduzione al questionario 2021
<p><i>Grazie per avere aperto il questionario! Comprende solo 22 domande. Le tue risposte arriveranno in forma anonima e saranno trattate in forma aggregata. I risultati dell'indagine verranno pubblicati sul sito della Biblioteca di scienze sociali.</i></p>

Domande 2021 e 2020			
N.	Domanda	Tipologia	Risposta
1	A quale corso di laurea sei iscritto/a?	Chiusa, obbligatoria	Alternative: <i>Triennale, Specialistica, Ciclo unico, Altro</i> (specificare)
2	A quale scuola sei iscritto/a	Chiusa, obbligatoria	Alternative: <i>Agraria, Architettura, Economia e management, Giurisprudenza, Ingegneria, Psicologia, Scienze della salute umana, Scienze matematiche, fisiche e naturali, Scienze politiche, Studi umanistici e della formazione, altro</i> (specificare)
3	Sei un/una laureando/a?	Chiusa,	Alternative: <i>SI/NO</i>

		obbligatoria	
4	Sei una matricola?	Chiusa, obbligatoria	Alternative: SI/NO
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2021.</b> Frequenti i corsi in presenza?</li> <li>● <b>2020.</b> Prima del passaggio della Toscana in zona rossa frequentavi i corsi in presenza?</li> </ul>	Chiusa, obbligatoria	Alternative: SI/NO
6	Vivi nel Comune di Firenze?	Chiusa, obbligatoria	Alternative: SI/NO
7	Sei uno/a studente/ssa fuori sede?	Chiusa, obbligatoria	Alternative: SI/NO
8	Come raggiungi la biblioteca?	Chiusa, obbligatoria	Anche più opzioni: <i>A piedi, Mezzi pubblici, Mezzi privati</i>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2021.</b> In questa fase dell'emergenza Covid (Toscana in zona bianca dall'estate) vieni in biblioteca...</li> <li>● <b>2020.</b> Da quando la Toscana è diventata zona rossa, vieni in biblioteca...</li> </ul>	Chiusa, obbligatoria	Alternative: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2021.</b> <i>Come prima, Ho iniziato durante l'emergenza, Meno frequentemente, Più frequentemente, Raramente, Altro (specificare)</i></li> <li>● <b>2020.</b> <i>Come prima, Ho iniziato ora, Meno frequentemente, Più frequentemente, Non più, Altro (specificare)</i></li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2021.</b> Frequenti biblioteche non universitarie?</li> <li>● <b>2020.</b> Prima del passaggio alla zona rossa, frequentavi biblioteche non universitarie?</li> </ul>	Chiusa, obbligatoria	Alternative: <i>Abitualmente, Mai, Raramente, Spesso</i>
11	Per quale motivo vieni in biblioteca?	Chiusa, obbligatoria	Anche più opzioni: <i>Per concentrarmi meglio, A casa non ho una situazione adeguata, A casa non ho Internet, Preferisco studiare in compagnia, I miei amici vengono qui, È un modo per uscire di casa, Ho bisogno di consultare e/o prendere materiale in prestito e/o chiedere informazioni, Altro (specificare)</i>
12	Utilizzi la sala studio del D14?	Chiusa, obbligatoria	Alternative: SI/NO
13	Utilizzi/hai utilizzato questi servizi della biblioteca?	Chiusa, facoltativa	Anche più opzioni: <i>Prestito al bancone, Autoprestito, Consultazione documenti, Prestito interbibliotecario, Fornitura online di articoli, Servizio di informazione in presenza, 'Chiedi in biblioteca', Assistenza per la tesi su appuntamento, Corsi online</i>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>2021.</b> Sul sito della biblioteca trovi facilmente le informazioni di cui hai bisogno?</li> <li>● <b>2020.</b> Sul sito della biblioteca hai trovato facilmente le informazioni di cui avevi bisogno?</li> </ul>	Chiusa, facoltativa	Scala da 1 a 5

15	Come valuti il servizio di prenotazione per l'accesso in biblioteca?	Chiusa, obbligatoria	Scala da 1 a 5
16	Le misure di prevenzione adottate dalla biblioteca ti sembrano adeguate?	Chiusa, facoltativa	Alternative: <i>SI/NO</i>
17	In biblioteca ti senti al sicuro?	Chiusa, facoltativa	Alternative: <i>SI/NO</i>
18	Quando il personale della biblioteca sollecita a rispettare le misure di sicurezza (uso della mascherina, distanziamento):	Chiusa, facoltativa	Anche più opzioni: <i>Mi sembra doveroso, Mi sento infastidito, Altro (specificare)</i>
19	Complessivamente, come valuti la risposta della biblioteca all'emergenza Covid 19?	Chiusa, facoltativa	Scala da 1 a 5
20	Indica fino a 3 aspetti positivi della Biblioteca di scienze sociali	Aperta, facoltativa	
21	Indica fino a 3 aspetti negativi della Biblioteca di scienze sociali	Aperta, facoltativa	
22	Hai suggerimenti?	Aperta, facoltativa	