

## Le biblioteche di fronte alla sfida dell'e-learning

Quale può essere la correlazione tra biblioteche e e-learning? L'adeguarsi ai bisogni dell'e-learning può portare i bibliotecari ad assumere nuovi ruoli, finora inesplorati, nel contesto istituzionale e da qui nasce l'esigenza di discutere attentamente quale possa essere il ruolo della biblioteca nella rete dell'e-learning. Lo scopo di questo articolo è delineare alcune possibili risposte a questa domanda.

Le diverse risposte che finora le biblioteche hanno dato alla sfida rappresentata dall'e-learning dimostrano che tutte le tipologie di biblioteche possono essere coinvolte; per ragioni di brevità, l'articolo si focalizza sulle biblioteche tradizionalmente di supporto alla didattica, come le biblioteche accademiche. Si vogliono inoltre evidenziare opportunità di servizio e problematiche aperte, attraverso l'analisi dei servizi delle biblioteche per l'e-learning in un *continuum*, dalla fornitura di servizi tradizionali anche a distanza ai nuovi servizi innovativi, come i depositi istituzionali di materiale didattico.

### 1. Scenario dell'e-learning

Le definizioni di e-learning sono oggi numerose,<sup>1</sup> e spesso poco chiare. È dunque il caso di delineare brevemente lo scenario dell'e-learning con cui si ritiene che le biblioteche devono oggi confrontarsi. L'idea di e-learning cui faremo riferimento è quello del-

la formazione in rete e del supporto reso possibile all'apprendimento dello studente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. La rilevanza dell'esperienza formativa in linea è infatti fondata sull'opportunità di una nuova didattica basata sull'interattività nei corsi, e si rifà alla definizione di formazione in rete di Brophy (2000):

Learning in which information and communication technology is used to promote connections: between one learner and other learners, between learners and tutors, between a learning community and its learning resources.

L'opportunità dell'e-learning è quella di essere un'esperienza formativa diversa da quella tradizionale, centrata sul docente e sulla lezione in classe. L'e-learning pone lo studente e i suoi diversi stili di apprendimento al centro dell'attenzione, focalizzando sia il singolo che il gruppo (la comunità di apprendimento). Le biblioteche, piuttosto che limitarsi passivamente a fornire testi multimediali, possono partecipare con un ruolo significa-

tivo e attivo alla comunità di apprendimento. Non ci occuperemo di corsi e tutorial, ad esempio su cd-rom, basati sull'autoapprendimento in isolamento da parte dello studente. Le biblioteche, seguendo le esigenze del proprio contesto, possono sicuramente dare un servizio di grande utilità rendendo disponibile una collezione multimediale di corsi e offrendo spazi equipaggiati agli studenti, tuttavia questo tipo di servizio non viene qui considerato.

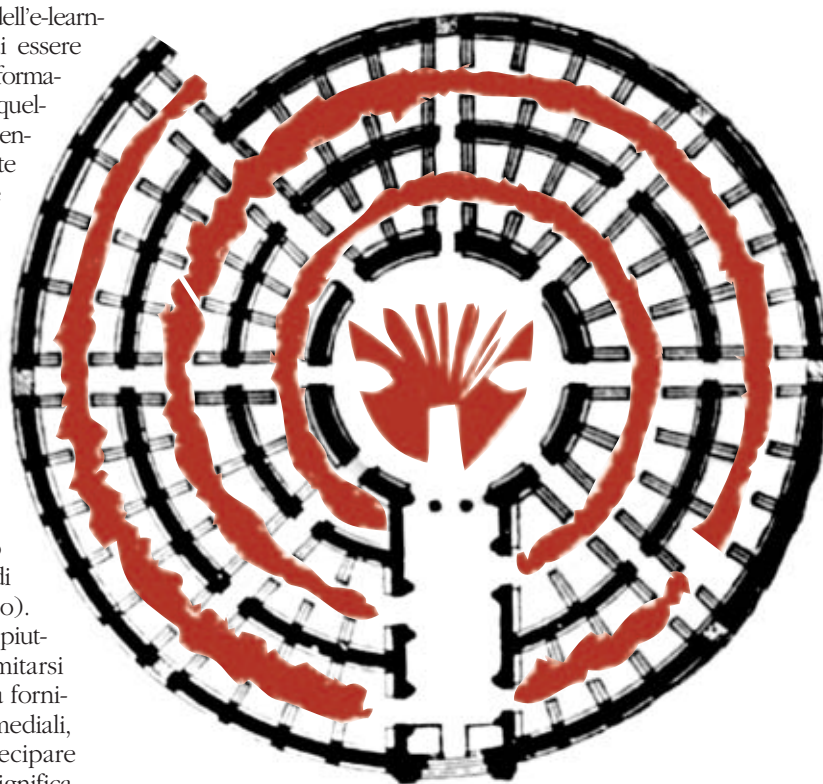
### 2. Il ruolo delle biblioteche per l'e-learning

Nell'articolo ci si concentra sulle biblioteche universitarie soprattutto per il fatto che nelle università la formazione a distanza sta diventando una realtà in espansione, e rappresenta in molti casi una strategia di

investimento per il futuro. I bibliotecari universitari, più di tanti altri che lavorano nel sistema accademico, devono quindi prepararsi a fronteggiare l'impatto di questa metodologia didattica che è prevedibile sarà ancora maggiore di oggi in un prossimo futuro.

Il ruolo delle biblioteche nell'e-learning si basa su tre diversi argomenti:

a) *Gli studenti a distanza*. Il primo argomento è che gli studenti a distanza devono avere gli stessi servizi e le stesse opportunità degli studenti che frequentano un normale corso in presenza. Gli studenti a distanza non possono usufruire dei servizi predisposti nel campus universitario: tale condizione rappresenta una sfida per le università, che obbliga non solo a sviluppare nuove metodologie didattiche ma anche nuovi modi di fornire agli studenti le stesse possibilità di "acces-



so" che vengono offerte agli studenti tradizionali. Le biblioteche sono coinvolte in larga misura in questa riorganizzazione, in quanto hanno la necessità di garantire un servizio bibliotecario completo anche a distanza.

b) *Risorse digitali*. La seconda ragione per cui le biblioteche devono avere un ruolo importante per l'e-learning è che, per la specifica natura della formazione a distanza, le risorse informative sono molto più importanti in questa metodologia di fruizione dei corsi che nella formazione tradizionale faccia a faccia. Poiché l'interattività tra studenti e docenti è più difficile, lo studente si basa molto di più sul materiale didattico e informativo per trovare risposta alle sue domande. Una necessaria precisazione è che non bisogna pensare in questo caso al ruolo di semplice messa a disposizione e conservazione di una collezione di risorse didattiche o di risorse informative. I più avanzati ambienti educativi si basano sulle teorie dell'apprendimento responsabile e attivo dello studente, e considerano le biblioteche fondamentali per il supporto che i servizi della biblioteca possono dare per l'apprendimento a distanza. Non bisogna credere infatti che il materiale didattico preconfezionato sia sufficiente per passare l'esame: gli studenti hanno bisogno di saper cercare e usare ben altre fonti oltre questo (Hardesty, 2000; Levy, 2000). Tutti i servizi della biblioteca sono quindi coinvolti come, ad esempio, la necessaria integrazione degli OPAC con i sistemi di gestione della formazione a distanza, le licenze di accesso alle risorse digitali, il servizio di informazione bibliografica. In altre

parole, possiamo dire che per garantire un vero supporto all'e-learning bisogna realizzare delle biblioteche digitali, intese come collezioni e servizi organizzati per l'accesso remoto della comunità d'apprendimento. c) *Capacità informative*. La terza ragione è che gli studenti, che nell'e-learning sono al centro del processo educativo, devono essere messi in grado di saper usare le risorse didattiche e i servizi bibliotecari per migliorare il loro apprendimento. Quindi devono ricevere una guida esatta e chiara sui servizi disponibili e seguire corsi e tutorial sulle capacità di ricercare e usare criticamente l'informazione. Le capacità di ricerca sono oltremodo necessarie nel mondo accademico sia in un contesto digitale che in quello tradizionale. Le biblioteche universitarie in particolare hanno sviluppato numerose esperienze e competenze nei corsi sugli "information skills" per gli studenti e le professionalità acquisite dai bibliotecari che non devono andare perse.

In un *continuum*, si possono brevemente descrivere almeno tre livelli di servizi delle biblioteche di supporto all'e-learning, in cui i tre argomenti qui presentati di coinvolgimento delle biblioteche trovano applicazioni diverse e complementari.

### 2.1. Biblioteche e e-learning – 1° livello

Le biblioteche si trovano spesso a dover organizzare servizi di accesso remoto per l'e-learning senza una scelta strategica consapevole, ma solo per adattare i servizi esistenti agli studenti a distanza. La necessità è infatti di rendere disponibili anche agli studenti che sono re-

moti le medesime possibilità di accesso offerte agli studenti tradizionali, spesso senza che ci sia stata un'adeguata preparazione dei servizi al momento della fase di disegno del corso. In questo caso i servizi e le opportunità disponibili per l'e-learning non sono diversi dai soliti, ma acquistano maggiore importanza tutti i servizi ad accesso remoto come ad esempio il prestito interbibliotecario e il document delivery, il servizio di informazione in linea (o il reference digitale), l'accesso alle risorse digitali. Per questo livello di servizio, sono utili le linee guida pubblicate da ACRL (1998) e da CLA (2000). Le *Guidelines* dell'ACRL (pubblicate la prima volta nel 1981, e riviste nel 1990 e 1998), ad esempio, indicano l'importanza della home page come principale canale di comunicazione tra la biblioteca e i suoi utenti. Il responsabile della biblioteca dovrà, in particolare:

- assess both the electronic and traditional library resource needs of the distance learning community;
- assess the existing library support for distance learning;
- survey regularly distance learning library users to monitor and assess both the appropriateness of their use of services and resources and the degree to which needs are being met. (*ACRL Guidelines*, 1998)

### 2.2. Biblioteche e e-learning – 2° livello

L'e-learning si basa sulla responsabilità individuale dello studente per il proprio apprendimento. In realtà nella maggioranza dei casi, soprat-

tutto in nazioni dove la didattica è ancora di tipo tradizionale e basata sull'apprendimento passivo e mnemonico delle nozioni, l'idea che chi apprende possa essere autosufficiente nella fruizione di un corso e-learning è sicuramente troppo ottimistica.

L'esigenza cui bisogna provvedere è quindi quella di fare in modo che gli studenti a distanza abbiano chiaro di quali risorse e servizi informativi possono disporre, e soprattutto che siano messi in grado di usarli. Il bisogno da considerare è che gli studenti a distanza si basano, più degli studenti tradizionali, sulle risorse informative. Non è forse inutile dire che anche gli studenti in presenza hanno le stesse esigenze, ma potendo fare una visita alla biblioteca riescono ad avere informazioni su che cosa possono utilizzare e come funziona il servizio disponibile. L'approccio dei servizi bibliotecari, in questo caso, si deve basare sui singoli corsi in linea proposti dall'università, e la mediazione della biblioteca sarà preziosa in almeno tre fondamentali funzioni:

- l'organizzazione per argomento di una selezione di risorse di qualità, interne ed esterne alla biblioteca, ritenute utili per l'apprendimento;
- l'interoperabilità dell'OPAC e delle risorse digitali con il sistema di gestione dei corsi e-learning o un'interfaccia che integri i servizi del sistema bibliotecario con i corsi in linea (ad esempio SFX);
- la formazione attraverso corsi in linea sulle capacità informative, per garantire agli studenti adeguati comportamenti di ricerca e uso dell'informazione.

In questo livello, il ruolo delle biblioteche è svolto con maggiore collaborazione e impegno di lavoro comune

coi docenti. Il compito richiesto alle biblioteche è di supporto a quello didattico, anzi può considerarsi esso stesso un compito didattico: per questo sarà necessario collaborare coi docenti dei corsi per creare l'organizzazione adeguata alle diverse comunità di apprendimento. Sulla base delle esigenze formative dei diversi curricula dovranno essere quindi predisposti corsi e tutorial in linea sulle capacità di ricerca, e dovranno inoltre essere creati portali o virtual reference desk che organizzino l'accesso alle risorse digitali. Le biblioteche hanno investito molto in questi ultimi anni, soprattutto con l'esperienza dei consorzi, nell'acquisto di risorse digitali e sono numerose le esperienze sparse di catalogazione delle risorse in Internet; purtroppo l'organizzazione e la gestione di queste collezioni non sempre facilita l'accesso remoto. Ad esempio molti contratti stipulati con gli editori dai consorzi prevedono l'uso delle risorse digitali solo nel campus universitario. Si può quindi dire che, oltre che per gli studenti a distanza, questo livello di integrazione tra biblioteche e e-learning porterà notevoli ricadute positive anche sui servizi tradizionali delle biblioteche delle università.

### 2.3. Biblioteche e e-learning – 3° livello

Nel Libro bianco sull'e-learning della Commissione europea è stata sottolineata la rilevanza dei depositi di *learning object*, per favorire un accesso personalizzato all'apprendimento. Le biblioteche digitali e i depositi istituzionali su cui queste si basano sono un'opportunità di grande importanza per l'e-learning, per vari aspetti, che

comprendono sia l'infrastruttura di supporto ai docenti per la creazione di materiale didattico sia, dal punto di vista dello studente, un facile modo di accesso. Il *digital librarian* dovrebbe assumersi le nuove funzioni del bibliotecario di supporto alla creazione, gestione e accesso alle risorse digitali per la didattica, con un ruolo che si fonda su alcune funzioni di base delle biblioteche, come l'organizzazione delle risorse, ma con un necessario rinnovamento della biblioteconomia tradizionale a nuove funzioni e nuovi servizi. Il nuovo ruolo comporta una serie di problematiche, alcune simili a quelle su cui le biblioteche hanno già avuto esperienza nella storia dell'automazione bibliotecaria, come la cooperazione tra depositi di materiale didattico, la gestione dei diritti di proprietà intellettuale, la gestione dei metadata e dei *finding aids*. Una delle più importanti problematiche da affrontare riguarda la cooperazione per la gestione di cataloghi cooperativi di risorse didattiche al fine del possibile riuso<sup>2</sup> di materiale didattico.

### 3. Il ruolo dei bibliotecari nell'e-learning

Nelle prime esperienze formative con modalità a distanza, i bibliotecari spesso non sono stati coinvolti. Questo può trovare una prima ragione nel fatto che i sistemi di gestione della formazione a distanza di prima generazione (Learning Management System, LMS) sono basati su sistemi proprietari e chiusi, difficili da integrare con altri sistemi dell'università, come quello della biblioteca. La tendenza preva-

lente è stata quella di avere dentro il sistema LMS un sottoinsieme limitato delle risorse didattiche considerate necessarie. Questa tendenza è stata anche aiutata dalla difficoltà di collaborazione attualmente esistente tra docenti e bibliotecari. Forse dovremmo chiederci: i docenti pensano che le piattaforme di e-learning renderanno inutili i bibliotecari? Come si può combattere questa idea e promuovere le competenze sviluppate dai professionisti dell'informazione per migliorare l'esperienza dell'e-learning?

Dagli scenari di possibile supporto che le biblioteche possono dare all'e-learning si evidenziano almeno tre ruoli nuovi o rinnovati per i bibliotecari:

- un'estensione del ruolo tradizionale, ma completamente fruito a distanza;
- il ruolo di bibliotecario educatore, attraverso i corsi in linea e anche attraverso il virtual reference desk;
- il bibliotecario del digitale, come gestore dei depositi di *learning object*.

Ai più attivi e dinamici professionisti si prospettano quindi molte opportunità di fronte alla sfida dell'e-learning. Un cambiamento sarà in ogni caso necessario, anche per quelli più conservatori e cauti. Non sarà infatti possibile restare a guardare e non fare nessuna scelta, poiché l'unico risultato prevedibile sarebbe la progressiva emarginazione a favore di istituzioni più dinamiche e flessibili come ad esempio le imprese private Questia, NetLibrary, Ebrary ecc. (Tamaro 2002).

### 4. Alcuni punti di discussione

Una panoramica della situa-

zione italiana, tracciata con efficacia da Barbara Fiorentini (2003), mette in evidenza come siano stati fatti finora solo i primi incerti passi e che le realizzazioni sono in uno stadio di sviluppo iniziale. Il dibattito è aperto, quindi, e non è possibile tracciare delle conclusioni. Sembra tuttavia evidente che i bibliotecari che vogliono essere coinvolti nella formazione a distanza hanno almeno due scelte, ciascuna con i suoi punti di discussione:

#### a) Estensione del ruolo tradizionale

I professionisti dell'informazione (inclusi i bibliotecari) possono continuare a svolgere un ruolo tradizionale di intermediari tra l'utente finale e l'informazione, sebbene capovolgendo la direzione dello scambio. Ora dovranno prendere l'informazione da una parte della comunità degli utenti finali (i docenti) e porla nel web per renderla disponibile all'altra comunità degli utenti finali (gli studenti). Per svolgere questo ruolo occorre prevedere maggiori risorse per le biblioteche, a cominciare dal personale dedicato, anche part-time. Gli argomenti di cui discutere sono i seguenti:

– È vero che le iniziative di e-learning faranno risparmiare il denaro delle istituzioni, anche delegando all'esterno alcuni servizi bibliotecari, o invece queste iniziative richiedono maggiori investimenti di risorse alle biblioteche per fornire un'esperienza formativa migliore?

– Se non si possono risparmiare soldi, come si può convincere chi ha responsabilità politiche e gestionali a finanziare e sostenere adeguatamente le attività delle biblioteche di supporto all'e-learning?



– Come possono le biblioteche impegnarsi per assicurare che gli studenti completino la loro esperienza formativa uscendo più competenti nella ricerca e nell'uso dell'informazione, cioè più capaci di trovare e valutare il valore dell'informazione di cui hanno bisogno?

## b) Gestione dei depositi istituzionali

L'alternativa possibile a disposizione dei bibliotecari è quella di fornire il software, l'hardware e l'addestramento necessario, così che ogni docente possa sviluppare il proprio materiale didattico usando un deposito istituzionale. L'opportunità di fornire un supporto di questo tipo attraverso i depositi istituzionali sarà di grande importanza per i docenti, non solo per l'e-learning ma anche per le tradizionali attività didattiche faccia a faccia in aula.

Il sistema dovrà essere facile da usare, non solo per chi apprende e lo dovrà usare, ma anche per i docenti e i bibliotecari che creano e gestiscono le risorse. Avviare questo tipo di servizio è una grande sfida, soprattutto per le modalità di lavoro: una nuova collaborazione dovrà esistere tra i bibliotecari, i docenti e gli informatici delle università. Le questioni da affrontare sono le seguenti:

– L'alternativa è possibile? Potranno i depositi istituzionali essere il fiore all'occhiello che le università cercheranno di procurarsi per far sì che i loro corsi a distanza diano i migliori frutti e siano competitivi?

– Come potranno cominciare a lavorare insieme i docenti, i bibliotecari e gli informatici, come partner in questa impresa?

– È necessario un riposizionamento dei ruoli di ciascu-

no nel contesto universitario, e in questo caso come potrebbe essere facilitato, al di là delle barriere che spesso si trovano nelle istituzioni universitarie?

Naturalmente, le scelte possibili non sono limitate a quelle elencate, ma potranno prevedere, a seconda dei contesti, una combinazione di vari servizi e soluzioni intermedie.

Definire il ruolo delle biblioteche nell'e-learning richiede una nuova comprensione del ruolo dei professionisti dell'informazione. Soprattutto si vuole concludere queste brevi note evidenziando la necessità di una formazione di base e continua, rinnovata e adeguata alle nuove qualifiche. Le università e le agenzie formative dovranno predisporre e offrire nuovi curricula formativi e nuove opportunità di formazione continua anche utilizzando l'e-learning. Che cosa ci sarà di meglio per formare professionisti dell'informazione impegnati nell'e-learning di un corso esso stesso e-learning? Alcune università<sup>3</sup> e agenzie formative hanno già raccolto questa sfida, e sarà bene che i bibliotecari decidano di cogliere tale opportunità per prepararsi adeguatamente.

## Note

<sup>1</sup> Sono state descritte almeno tre fasi della formazione a distanza, collegate al contemporaneo sviluppo tecnologico (Trentin, 1998): i corsi per corrispondenza, i corsi multimediali, la comunicazione basata sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

<sup>2</sup> Il riuso del materiale didattico è un'esigenza su cui si basano molti depositi istituzionali open access: un esempio è il progetto europeo MENU,

che ha lo scopo di stabilire una rete universitaria, o il progetto statunitense MERLOT.

<sup>3</sup> Il Master internazionale a distanza avviato dalle due Università di Parma (IT) e Northumbria (UK) è un esempio di corso innovativo. Alcune tesi svolte dagli studenti, citate in bibliografia, riguardano in particolare aspetti dell'e-learning e del supporto a esso fornito dalle biblioteche.

## Bibliografia di riferimento e approfondimento

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (1998), *Guidelines for distance learning library services*, <<http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng.html>>.

BARNARD, J. (1999), *Web accessible resources for emerging virtual universities*, "Journal of library services for distance education", 2, (1), <<http://www.westga.edu/~library/jlsde/vol2/1/JBarnard.html>>.

BEAGLE, D. (1998), *Asynchronous delivery support for distance learning: a strategic opportunity for libraries*, "Journal of library services for distance education", 1, (2), <<http://www.westga.edu/~library/jlsde/vol1/2/DBeagle.html>>.

BREMNER, A. (2000), *Meeting the information needs of distance learners – the Open University's response*, Vine, 122, 2000.

BROPHY, P. (1997), *Off-campus library services: a model for the future*, "Journal of library services for distance education", 1, (1), <<http://www.westga.edu/~library/jlsde/vol1/1/PBrophy.html>>.

BROPHY, P. – CRAVEN, J. – FISHER, S. (1998), *The development of UK academic library services in the context of lifelong learning: final report, Manchester, Joint Information Systems Committee of the UK Higher Education Funding Councils*, <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/tavistock/ukals/ukals.pdf>>.

BROPHY, P. – FISHER, S. – CLARKE, Z. (eds.) (1998), *Libraries without walls 2: the delivery of library services to distant users*.

*Proceedings of the 2nd libraries without walls conference*, London, Library Association..

ID. (2000), *Libraries without walls 3: the delivery of library services to distant users*, London, Library Association.

CLA, CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION (2000), *Guidelines for library support of distance and distributed learning in Canada*, <<http://gateway1.uvic.ca/dls/guidelines.html>>.

FIorentini, B. (2003), *Formazione a distanza: una nuova opportunità per le biblioteche*, "Biblioteche oggi", 4, p. 7-20.

GUASTELLA, S. (2000), *Verso la società della conoscenza e dell'apprendimento. Il futuro della formazione a distanza*, tesi per il Master in Information Studies, University of Northumbria.

HARDESTY, L. (2000), *Do we need academic libraries? A position paper of the Association of College and Research Libraries*, <<http://www.ala.org/acrl/academiclib.html>>.

LEVY, P. (2000), *Information specialists supporting learning in the networked environment: a review of trends and issues in higher education*, "The New Review of Libraries and Lifelong Learning", Cambridge, Taylor Graham (1).

LOCONSOLO, M. (2000), *I bisogni informativi e di risorse didattiche degli studenti iscritti ai corsi universitari a distanza ed il ruolo dei servizi di biblioteca*, tesi per il Master in Information Studies, University of Northumbria.

RIO, F. (2002), *The distance learning librarian: information needs and perception of the library role*, tesi per il Master internazionale in Biblioteconomia e scienze dell'informazione a distanza, University of Northumbria e Università di Parma.

TAMMARO, A. M. (2002), *Centri di risorse didattiche multimediali*, "Biblioteche oggi", 3, p. 6-16.

ID. (2003), *Le biblioteche per la didattica*, "Biblioteche oggi", 3, p. 62.

TRENTIN, G. (1998), *Insegnare ed apprendere in rete*, Bologna, Zanichelli, 1998.