

Apprendere ad apprendere

La ricerca fai-da-te

di Anna Maria Tammaro

1. Introduzione

Viene chiamata "educazione dell'utente": il termine ha un aspetto positivo, in quanto è centrato sull'utente e quindi dimostra un atteggiamento di servizio ragionevolmente attento alle sue esigenze di informazione, ed uno negativo, in quanto sembra riconoscere che l'organizzazione della biblioteca e la ricerca dell'informazione sono così complesse che senza opportuna istruzione non si riesce ad usarle. È una funzione tradizionalmente svolta dalle biblioteche con vari metodi, dalla semplice segnaletica a veri e propri corsi strutturati. Un seminario recentemente svolto a Firenze dal titolo "L'apprendimento nella biblioteca universitaria"¹ ha evidenziato che, soprattutto nelle

biblioteche delle università, il servizio di addestramento dell'utente all'uso dell'informazione è un servizio abitualmente disponibile. Ma ora i bisogni informativi che l'educazione dell'utente cerca di soddisfare stanno radicalmente cambiando, come portato dell'innovazione tecnologica e di esigenze diverse della società dell'informazione, e questo importante servizio diventa strategico per il futuro della biblioteca. L'educazione dell'utente è un servizio che andrà ampliato e trasformato.

Questa trasformazione del servizio è già evidente in altri paesi come Stati Uniti e Gran Bretagna. Negli Stati Uniti la funzione di educare l'utente al corretto uso della biblioteca e delle fonti bibliografiche viene chiamata "information literacy". Alcune raccomandazioni e linee guida dell'American libraries association e dell'ACRL² definiscono lo standard del servizio. Alcune università, come ad esempio quella dell'Illinois a Urbana Champaign³ hanno costruito delle *task force on library instruction*. Dirò di più, alcune università americane, proprio per la grande importanza per il successo della didattica di questo servi-

zio, hanno costituito una nuova istituzione. Così la biblioteca è diventata *Learning resource center*, *Information resources service*, *Resource center*, *Learning centre* ecc. e questa trasformazione, secondo i casi, è al posto, cioè in sostituzione della biblioteca, o in aggiunta alla tradizionale biblioteca.

In Gran Bretagna, il servizio viene chiamato "Bibliographic instruction", ed è previsto come nuovo ruolo del *reference librarian* e del *subject librarian* in tre importanti rapporti che definiscono la strategia delle università inglesi nei prossimi anni: il *Rapporto Follett*,⁴ il *Rapporto Fielden*,⁵ che sono specifici per le biblioteche universitarie, ed il *Rapporto Dearing*,⁶ che traccia lo sviluppo dell'insegnamento universitario nel Regno Unito. Ogni biblioteca inglese si è da tempo attrezzata con uno spazio dedicato al servizio che, in molti casi, viene integrato nei curricula universitari e quantificato, come negli Stati Uniti, in un certo numero di crediti didattici.

2. I bisogni dell'utenza universitaria

Queste esperienze più avanzate, ci aiutano a capire perché l'educazione dell'utente sta diventando così importante. Sta cambiando l'insegnamento universitario, nel senso di una maggiore importanza dello studente che fa sì che si attui una vera rivoluzione copernicana: dall'insegnamento l'interesse si sposta sull'apprendimento, dai contenuti lo sforzo didattico si sposta sulle strategie di ricerca. Lo studente non è più il passivo lettore di libri di testo da memorizzare acriticamente, tanto per passare l'esame, ma un attore attivo del suo proprio apprendimento, che con tempi suoi e secondo le sue personali attitudini, porterà a termine per il conseguimento della laurea, ma che poi con-

Proseguiamo con la pubblicazione di alcune delle relazioni tenute al convegno "La biblioteca amichevole" (Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 1999). In questo numero presentiamo i contributi di Anna Maria Tammaro, *Apprendere ad apprendere* e di Nancy Fjällbrant, *Un progetto europeo per l'apprendimento a distanza*.

tinuerà per tutta la vita. Infatti sarà un cittadino della società dell'informazione e, qualunque sia la sua scelta occupazionale, avrà sempre bisogno di informarsi o aggiornarsi. È questo il principale motivo per cui è importante che conosca le strategie di ricerca e non tanto i contenuti dei singoli strumenti informativi (cataloghi, banche dati, repertori), che negli anni potranno cambiare. La conoscenza delle strategie di ricerca, inoltre, presuppone, nel mondo attuale, la padronanza del computer. Non sapersi destreggiare con la tastiera è come essere analfabeti. Sapere cosa è una URL è altrettanto importante che saper consultare un catalogo. Oltre all'informazione bibliografica, aumentano i corsi in rete. Il fenomeno dell'insegnamento a distanza è una realtà in pieno sviluppo con un'importante conseguenza per le biblioteche: aumentano gli utenti remoti, non solo dell'OPAC, ma dei servizi della biblioteca e delle risorse elettroniche che la biblioteca mette a disposizione.

Anche in Italia, il Ministero dell'Università ha avviato un'importante innovazione didattica (la cosiddetta Bozza Martinotti ne delinea i punti chiave) che cerca di colmare i ritardi accumulati dalle università italiane rispetto all'Europa sia nei curricula sia nei metodi di insegnamento. In Italia il cambiamento descritto è più lento e forse molti bibliotecari non ne sono ancora pienamente consapevoli. Ma non c'è tempo da perdere: bisogna organizzare un servizio adeguato all'esigenza didattica degli studenti, perché è grande il rischio per i bibliotecari di restare esclusi, malgrado la notevole esperienza accumulata in questi anni in cui è già stato svolto il servizio, in modo però, devo dire, dilettantesco e in sordina. Secondo il recente documento sull'orientamento nelle scuole e nelle università,⁷ allo scopo di migliorare l'azione educativa e la qualificazione professiona-

le delle strutture scolastiche e universitarie c'è al primo posto l'obiettivo di "... migliorare per gli studenti le condizioni di studio e la consapevolezza del percorso formativo". Una interessante ricerca condotta dalla Cattedra di pedagogia generale dell'Università La Sapienza di Roma osserva,⁸ attraverso questionari, le strategie di studio applicate da studenti con alto rendimento, e dimostra che solo il 25% usa la ricerca bibliografica per risolvere le difficoltà che incontra nella comprensione dei testi. Pur non potendo e non volendo generalizzare questo risultato, in una ricerca che tra l'altro ha escluso le biblioteche tra le domande del questionario, penso sia evidente a tutti quelli che lavorano all'università che per aiutare gli studenti nello studio si fa poco. Anche le biblioteche fanno poco.

La prima esigenza è uscire dalle mura della biblioteca, visto che non possiamo aspettarci che vengano a offrirci un nuovo ruolo su un piatto d'argento, e collaborare con docenti e informatici per un servizio che soddisfi l'esigenza di ogni studente di uscire dall'università "letterato" cioè capace di trovare l'informazione, su qualsiasi supporto, usarla e valutarla. Tutto ciò per coprire con professionalità un bisogno che ora è finalmente consapevole (e non come strategia di sopravvivenza per non restare tra la polvere della carta). Il paradosso è però questo: in realtà in questo momento, molti pensano che la biblioteca non serve più. Solo trenta anni fa, la ricerca dell'informazione era possibile solo in biblioteca. Poi, le banche dati prima e ora Internet hanno aperto a tutti la possibilità di trovare la risposta alle esigenze informative, senza visitare la biblioteca e senza intermediari. Gli utenti delle biblioteche si sentiranno davvero felici una volta liberati da intermediari non sempre capaci di dare la ri-

sposta giusta al momento giusto? E i bibliotecari, nell'evoluzione della biblioteca digitale, dovranno cambiare lavoro? La disintermediazione è un rischio o un'opportunità?

3. Un nuovo ruolo per la biblioteca: l'educazione dell'utente

I cambiamenti nelle attività universitarie di ricerca e didattica, insieme alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie per un nuovo modo di comunicare, portano a un nuovo ruolo del bibliotecario: il bibliotecario educatore. L'educazione dell'utente è un servizio essenziale della biblioteca, nuovo, dove non c'è, o da riorganizzare dove già si fa qualcosa. L'utente è il cittadino della società dell'informazione che può visitare la biblioteca, oppure lo studente universitario e in particolare lo studente che segue corsi universitari a distanza. L'obiettivo da realizzare è questo: aiutarlo a fare da solo. L'utente dovrà essere capace di risolvere autonomamente ogni problema di ricerca dell'informazione e dovrà saper usare al meglio la biblioteca. La funzione del servizio è:

- insegnare strategie e metodi per la ricerca e l'uso dell'informazione (*information skills*);
- aiutare studenti e docenti a conoscere ed usare al meglio le risorse informative a disposizione;
- assistere l'utenza nei problemi tecnici di accesso all'informazione;
- produrre materiale illustrativo sulle risorse disponibili.

In una biblioteca ci sono due tipi di assistenza che vengono forniti agli utenti: a) assistenza diretta del bibliotecario, b) aiuto in linea:

a) Il supporto da parte del bibliotecario è basato sull'assistenza faccia a faccia e riservato all'utente che va in biblioteca. Comprende l'assistenza personale ed individuale del bibliotecario, come an- ➤

che cicli di corsi organizzati e finalizzati a bisogni informativi diversi; b) oltre a questo, si può fare assistenza con un sistema di comunicazione interattivo come il web. Tale sistema potrebbe, ad esempio, essere collegato alla home page, entrando nella biblioteca virtuale, oppure essere richiamato partendo dal sistema di ricerca.

Il servizio di educazione dell'utente include sia l'organizzazione di programmi strutturati per l'apprendimento di capacità di ricerca sia un servizio di assistenza "just in time" per risolvere i problemi immediati dell'utenza.

Ogni volta che il bibliotecario, in passato e attualmente, assiste nella ricerca il suo utente, ha avuto e ha un ruolo da educatore. Ma finora ci si è limitati ai contenuti degli strumenti di accesso ai documenti (cataloghi e bibliografie). Ora il compito è molto più esteso: bisognerà fornire all'utente la competenza per trovare, usare e presentare l'informazione autonomamente. Chiaramente bisognerà estendere gli sforzi educativi ai nuovi metodi di ricerca in rete. Il programma da realizzare è una combinazione di competenze che riguardano la ricerca dell'informazione e la capacità di usare la tecnologia.

Tre i criteri da seguire: 1) realizzare un programma preciso strutturato in livelli, 2) usare il web come strumento principale di comunicazione con l'utente (soprattutto remoto) insieme ad altri strumenti e metodi più tradizionali, 3) acquisire capacità didattiche (che non sono innate nei bibliotecari).

3.1 Il programma di educazione dell'utente

Il punto di partenza, è quello che già si fa. Gli attuali strumenti e programmi di educazione dell'utente vanno valutati alla luce dell'obiettivo consapevole del programma educativo, cioè rendere l'utente autonomo nel risolvere ogni proble-

ma d'informazione. Ora ci si concentra sulla metodologia della ricerca e non più sui contenuti. Deve essere quindi una funzione di servizio delle biblioteche ben organizzata che comprende molto più di quanto già ora si faccia. Andrà costruito un vero e proprio programma didattico, con i seguenti contenuti:⁹ definizione del problema informativo, strategie di ricerca, localizzazione e accesso all'informazione, uso dell'informazione, sintesi, valutazione.

In pratica, per definire il programma didattico della biblioteca vanno identificati:

- scopo e obiettivo didattico di ciascun modulo educativo da realizzare;
- capacità da sviluppare per saper usare la biblioteca e l'informazione disponibile;
- attività ed esercitazioni pratiche;
- variabili come il tempo richiesto, il livello di insegnamento, il metodo didattico, la valutazione prevista;
- carico di lavoro richiesto (o credito didattico).

L'esperienza maturata nell'organizzazione del servizio di orientamento dell'utenza, mi fa dire che l'offerta di corsi, anche ben strutturati, non basta. La frequenza sarà bassa se gli studenti non hanno un preciso stimolo per partecipare, come ad esempio realizzare una tesina o un lavoro bibliografico previsto dal corso di studi. La prima esigenza è che ogni corso di istruzione alla ricerca bibliografica sia ancorato ai corsi della facoltà. Ciò comporta lo sforzo, da parte dei bibliotecari, di analizzare e valutare le specifiche attività previste dal programma universitario per trovare i reali problemi di studio dello studente, e di riconoscere dove il curriculum universitario e il programma d'insegnamento di capacità di ricerca si intersecano. I bibliotecari quindi, prima di predisporre un programma di educazione dell'utente, devono sapere quale sia il curriculum

didattico dello studente e quindi le sue esigenze di studio.

In primo luogo occorre effettuare un'analisi del curriculum universitario. Essa comporta l'attività di raccogliere, organizzare e presentare l'informazione contenuta nei corsi universitari. Le caratteristiche dei moduli didattici vanno analizzate ed organizzate per campi di interesse come l'argomento, il periodo temporale, il livello ecc. e presentate in forma di tabella. Ci si limiterà a uno o due moduli per docente, analizzando solo alcune materie e solo per alcuni livelli, iniziando dai docenti più disponibili alla collaborazione.

Il secondo passo consiste nell'assegnazione di tesine. Assegnando un lavoro di ricerca in uno specifico settore, i docenti selezionano ciò che è più importante. Le tesine stabiliscono cosa lo studente deve fare e dove deve concentrare i suoi sforzi. Un modo facile di integrare i moduli didattici della biblioteca ai corsi universitari è quello di concentrare sulle tesine le istruzioni sulle capacità di ricerca. Le istruzioni saranno concertate coi docenti ed espone in ordine di complessità. Infine bisogna predisporre un supporto per la tesi finale. Gli studenti devono capire quale può essere l'apporto che il programma educativo della biblioteca può dar loro e dove potranno essere aiutati dai corsi della biblioteca per risolvere i problemi di ricerca ed uso dell'informazione.

Gli utenti hanno bisogni diversi di aiuto e tali bisogni sono sempre in cambiamento. Per questo secondo motivo vanno realizzati livelli diversi di aiuto all'utente, secondo il diverso livello di conoscenze e capacità individuali. Bisognerà chiedersi, ad esempio:

- Lo studente dovrà acquisire conoscenze nuove?
- Lo studente dovrà approfondire conoscenze acquisite per diventare ancora più competente?

– Lo studente dovrà essere corretto in cattive abitudini di ricerca?

– Lo studente dovrà migliorare capacità che già possiede?

L'approccio giusto è dal generale allo specifico o da concetti ampi a concetti particolari, con corsi strutturati a più livelli. Il contenuto del programma riguarda le capacità di ricerca (o *information skills*) che seguono.

Al primo livello, la capacità di risolvere un problema informativo. Piuttosto che orientare l'utente a trovare le fonti informative nella biblioteca, gli studenti devono essere resi in grado di:

– realizzare che i problemi informativi vanno risolti sistematicamente e con logica;

– riconoscere i diversi aspetti del problema informativo, gli obiettivi e le decisioni da prendere.

Per questo primo livello sarà utile ad esempio disegnare un diagramma di flusso delle fasi per risolvere un certo problema informativo.

Al secondo livello, gli studenti devono saper usare le strategie generali per risolvere un problema informativo. Ciò implica che riconoscono esattamente quale sia il loro problema e sanno scegliere le fonti informative appropriate. In particolare dovranno essere messi in grado di capire quale sia l'obiettivo della ricerca, pianificare le fasi da percorrere per arrivare al risultato, scegliere tra le varie fonti disponibili, localizzare le citazioni recuperate, sintetizzare le informazioni in un rapporto ed infine valutare se l'informazione recuperata sia sufficiente e pertinente con il problema da risolvere.

Il terzo livello comprende l'approfondimento delle capacità di ricerca. Gli studenti apprendono criticamente a identificare il loro bisogno di informazione e a quale grado di approfondimento può essere soddisfatto. Sarà utile per questo livello una serie di domande a cui gli studenti dovranno saper rispondere (Tabella 1).

Tutte le fasi della ricerca descritte riguardano la procedura per identificare, localizzare, ottenere ed usare le risorse informative. Nella biblioteca digitale questo processo può essere più complesso che nella biblioteca tradizionale. L'utilizzo di documenti elettronici, recuperati dopo la ricerca, è diverso e assai più complesso di quello dei documenti a stampa. Consultare un documento ipertestuale, visualizzare e stampare i documenti, organizzarli nel proprio personal computer, copiare parti o citazioni ecc. sono esempi delle varie problema-

tiche da risolvere. L'apprendimento di capacità di ricerca deve quindi anche comprendere la capacità di gestire un insieme di documenti elettronici e in genere l'informazione elettronica.

3.2 *Il web e il Networked learner support (NLS)*

L'accesso alle risorse informative in rete (OPAC, banche dati, documenti web) è essenziale per lo studente ed il docente alla ricerca dell'informazione. Sempre più spesso, trovare l'informazione significherà collegarsi alla rete. ➤

Tabella 1 - Domande per l'approfondimento della capacità di ricerca

<i>Definizione del problema informativo</i>	Quale è il tipo di lavoro che viene richiesto? Quale è lo scopo? Chi lo valuterà? Quale è la forma di presentazione? Entro quanto tempo va presentato? Quanto deve essere esaustivo? Cosa è già noto sull'argomento? Quale è la formulazione del bisogno di ricerca?
<i>Strategie di ricerca</i>	Quali fonti informative sono disponibili? Dove sono localizzate? Come vi si può accedere? Quanto sono adatte al mio problema informativo? Quanto sono aggiornate? Dove devo cominciare la ricerca? Come devo usare la fonte informativa scelta? Ci sono dei supporti come indici, liste dei contenuti ecc.? Quale è l'ordine delle fasi della ricerca?
<i>Localizzazione e accesso all'informazione</i>	Dove posso trovare le fonti informative? Come posso localizzare le opere citate nella bibliografia? Quale biblioteca può consentire l'accesso alle opere?
<i>Uso dell'informazione</i>	Quale informazione si può estrarre dalle opere che sono state recuperate nella ricerca? Tra tutte, quali sono le opere più importanti per la ricerca da fare?
<i>Sintesi</i>	Come può essere sintetizzata l'informazione recuperata? In quale modo può essere meglio presentata l'informazione nella tesina?
<i>Valutazione</i>	L'informazione recuperata è quella che serve al mio scopo? Ciò che ho recuperato è in conflitto con quello che sapevo? È risolto il mio problema?

Perché allora non usare il web anche per nuovi metodi di educazione dell'utenza?

Tradizionalmente i bibliotecari hanno usato vari metodi:

- assistenza individuale, attraverso il contatto faccia a faccia tra utente e bibliotecario;

- l'aiuto a distanza, per telefono o posta elettronica;

- guide a stampa, che vanno da introduzioni generali per usare la biblioteca e tutte le risorse elettroniche di Internet, a dettagliate spiegazioni per usare una specifica banca dati o un sistema di ricerca;

- guide alle risorse elettroniche, cioè liste annotate e organizzate di risorse che aiutano l'utente a selezionare quello di cui ha bisogno e, se necessario, gli indicano come ottenerlo;

- segnaletica: segnali visivi che, nella biblioteca fisica, indirizzano l'utente a trovare ciò che cerca e, in un contesto virtuale di rete, disegnano una mappa dei servizi a cui l'utente può accedere, ad esempio attraverso la home page della biblioteca;

- istruzioni in linea, considerate parte integrante dell'interfaccia utente dell'OPAC e dei motori di ricerca in uso;

- aiuto in linea, richiamabile dalla stessa applicazione, preferibilmente in grado di essere coerente con il contesto in cui viene richiamata (cioè alla funzione che si sta svolgendo in quel momento);

- corsi di istruzione all'utente: in molti casi il modo migliore per rendere l'utente in grado di avere conoscenze e competenze sufficienti per fare da solo, anche senza l'intermediazione del bibliotecario.

Tutti questi metodi sono statici e lineari; l'opportunità offerta dal web è di rendere il materiale informativo e i corsi predisposti per l'utenza dinamici e interattivi. Il web è infatti essenziale nel cambiamento di attenzione dalla didattica all'apprendimento. La possibilità di utilizzare

il web fa realizzare delle risorse per l'apprendimento che possono essere usate in modo autonomo dagli utenti nel momento per loro più opportuno. Inoltre, la capacità di aggiungere oggetti multimediali rende possibile integrare la descrizione delle risorse informative con collegamenti reali alle risorse, tutorial, quiz.

Le biblioteche hanno quindi cominciato a usare Internet per l'istruzione dell'utenza. Si sono trovate a collaborare con gli informatici, i docenti e i dipartimenti per realizzare insieme pacchetti di istruzione all'utenza. Gli esempi in rete sono molteplici: ci si limita a semplici guide testuali alla biblioteca o a guide complesse come i *library tour*; oppure è stato costruito un completo programma di educazione dell'utente su web. Il servizio di educazione dell'utenza in questo modo evolve in "Networked learner support" che significa realizzare moduli per insegnare la capacità di ricerca basati su web e interattivi.¹⁰

Networked learner support (NLS) è l'uso innovativo delle tecnologie della comunicazione e informazione per fornire addestramento ed altre forme di aiuto all'utenza sulle risorse informative di rete. In molte biblioteche la realizzazione di alcuni moduli del web ha comportato un importante cambiamento culturale verso la transizione all'ambiente elettronico.

Il web viene usato:

- come supporto informativo per i corsi tradizionali;

- per predisporre schede informative con quiz ed esempi di ricerca (guide brevi, *checklist*);

- per esercitazioni pratiche con collegamenti alle risorse su specifici soggetti (*tutorial* e *pathfinders*);

- per mantenere continuamente aggiornata la documentazione.

Molti sono gli esempi disponibili, da usare a modello.¹¹ Per esplorare alcuni dei più innovativi strumenti realizzati ed analizzare le soluzioni scelte dal punto di vista didattico,

organizzativo e tecnologico bisogna collegarsi a NetLinkS (<http://netways.shef.ac.uk/index.htm>) uno dei progetti conclusi nell'ambito dell'Electronic libraries programme finanziato dal Joint information systems committee of the higher education funding Council of England (iniziato nel settembre 1995 e concluso nel maggio 1998). NetLinkS è collegato con il Progetto europeo DEDICATE, che si propone di fornire corsi a distanza sulle capacità di ricerca.

Una guida per localizzare ed accedere alle risorse della biblioteca è stata realizzata da Library explorer dell'Iowa University (<http://explorer.lib.iuowa.edu/>). Il programma consente di:

- 1) scegliere i repertori e le fonti informative appropriate;

- 2) localizzare i libri nel catalogo a schede e nel catalogo in linea;

- 3) trovare gli articoli di periodici e giornali consultando gli indici e le anche dati.

È completato da un utile glossario e dall'indice. È però limitato alla localizzazione del materiale.

Una guida per la ricerca in OPAC è stata realizzata dall'Università di Firenze con il nome di Pescalibri (<http://www.unifi.it/pescalibri>). Il corso è la versione web di un modulo di base per l'addestramento alla ricerca dell'OPAC, completato da quiz e da collegamenti interattivi al catalogo e ad altre pagine informative del sito dell'Università.

Per specifici gruppi di utenti sono realizzati dei sentieri di ricerca o *pathfinders*. Questi tipi di aiuto sono usati da soli o in combinazione ai corsi dei docenti. Sono particolarmente importanti per orientare gli studenti tra le risorse specifiche di un'area disciplinare. Ad esempio l'Electronic classroom della Science and engineering library, della University of California, San Diego (<http://scilib.ucsd.edu/electclass/classroom.html>). È una guida per soggetto a diversi tutorial per risorse

specializzate su Internet e banche dati come Compendex e INSPEC. Le lezioni sono sintetiche e lo studente può decidere di seguire il flusso sequenziale o saltare da un argomento ad un altro. È dotato di un indice alfabetico degli argomenti sul quale si può cliccare. Una biblioteca deve fornire tutte le metodologie descritte di assistenza per l'utente, trovando un giusto equilibrio tra tutte. Ad esempio si possono differenziare i sistemi di istruzioni in linea per utenti alle prime armi o già esperti, adottare sistemi che automaticamente o a scelta differenziano gli aiuti in linea in base alle capacità dell'utente e, nel caso di interfacce legate ai programmi di ricerca che la biblioteca può non essere in grado di modificare, supplire con guide e depliant a stampa.

3.3 *Apprendere a insegnare*

I bibliotecari hanno un ruolo chiave nello sviluppo dell'NLS.¹² L'NLS implica uno sviluppo professionale nuovo ed obbliga a nuove relazioni con altri professionisti.

Comporta infatti una stretta collaborazione con i docenti, per un migliore supporto informativo ai corsi, e con gli informatici per la realizzazione pratica dei moduli.

I bibliotecari stessi hanno bisogno di formazione ed assistenza per essere incoraggiati in questo sviluppo della professione. Il ruolo tradizionale deve adattarsi alla nuova situazione della biblioteca in rete. Il bisogno di aggiornamento è ormai una necessità sentita da tutti, o almeno dai più attenti all'evoluzione del servizio al pubblico. Anche per l'aggiornamento professionale la tecnologia della comunicazione e dell'informazione dà un aiuto importante ai bibliotecari, sia mettendo a disposizione alcuni siti informativi, come Netlinks, prima citato,



sia rendendo disponibili tutorial e corsi di formazione in rete dedicati ai bibliotecari. Alcuni esempi sono:

1) PICK, un'iniziativa della Thomas Parry library della University of Wales Aberystwyth finanziata da HEFCW, è un *gateway* alle risorse Internet di qualità nella biblioteconomia, con collegamenti a pagine web di biblioteche, fornitori e associazioni professionali, testi importanti, liste di discussione e periodici elettronici (<http://www.aber.ac.uk/~tplwww/e/usered.html>).

2) Bck2Skol è un corso per principianti per l'uso di Internet dedicato ai bibliotecari. Le lezioni comprendono informazioni per partecipare alle conferenze elettroniche e per usare gli strumenti di ricerca della rete.

3) Teaching critical evaluation skills for World wide web resources at Widener University Wolfgram Memorial Library, fornisce materiale per la valutazione del contenuto delle pagine web e in particolare aiuta a insegnare metodi di valutazione critica delle risorse in rete.

4) EduLib è un progetto finanziato

in Gran Bretagna nell'ambito di Elib specificamente dedicato a fornire la formazione necessaria ai bibliotecari educatori (<http://www.hull.ac.uk/edulib/>)

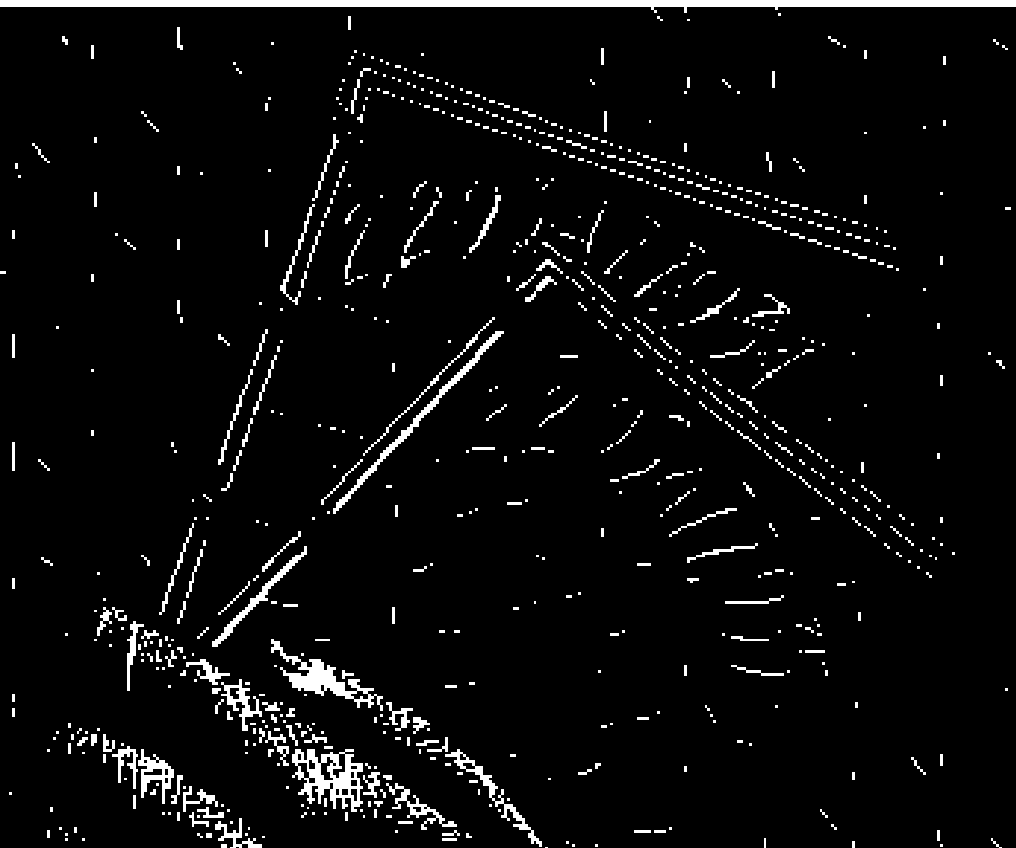
5) DEDICATE (Distance EDucation Information Courses with Access Through nEtworks)

È un progetto europeo dedicato alla formazione del bibliotecario responsabile del NLS (<http://educate.lib.chalmers.se/DEDICATE/dedindex.html>).

Conclusioni

Mi piace concludere questo contributo citando, dalla relazione "Il ruolo del bibliotecario in mutamento" che Pat Dixon della University of Northumbria ha esposto nel citato Seminario di Firenze, la frase che segue:

Se noi dobbiamo progettare e offrire efficaci servizi di informazione, in tutti i settori, dobbiamo sforzarci di comprendere le esigenze degli utenti, scoprendo i fatti della vita quotidiana ➤



M. BERGOMI

di ciascuno. Considerando ed entrando in familiarità con il modo di apprendimento degli studenti – esplorando il perché – abbiamo maggiori possibilità di diventare consci del nostro ruolo e sicuri di noi stessi professionalmente, capaci di promuovere i nostri servizi con energia e con la convinzione interna che il nostro lavoro di bibliotecari è vitale per l'apprendimento e che la nostra esistenza determina una reale differenza. Credo che questa indagine debba includere un macro livello, che è stato definito la “learning society”.

Troppo spesso i bibliotecari sono portati a isolarsi, in una visione bibliotecocentrica, salvo poi lamentarsi per la mancata considerazione di cui godono. Il cambiamento culturale che oggi è necessario è invece una mentalità “antropocentrica” che parte dai bisogni quotidiani di studenti e docenti, per costruire un ruolo di supporto della biblioteca per risolvere reali problemi. I bibliotecari dovranno di-

ventare agenti chiave nell'apprendimento delle capacità necessarie a utenti universitari e cittadini per fare ricerca. L'innovazione tecnologica, in questo sforzo, potrà dare un notevole aiuto. ■

Note

¹ Il Seminario, organizzato in collaborazione tra il Coordinamento centrale biblioteche dell'Università di Firenze e la commissione Università dell'AIB, ha evidenziato la ricchezza delle esperienze in atto. Relazioni e comunicazioni sono consultabili all'URL: <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/semin02.htm>>.

² *Guidelines for instruction programs in academic libraries* e *Model statement of objectives for academic bibliographic instruction*, preparate da ACRL/BIS Task Force on the model statement of objectives e approvate da ACRL Board of directors e ALA Standards committee, consultabili all'URL: <<http://www.ala.org/acrl.html>>.

³ *Report on the task force on library in-*

struction in LANCASTER F. W. - SANDORE B., *Technology and management in library and information services*, Champaign, University of Illinois, 1997, p. 260-271.

⁴ JOINT FUNDING COUNCILS' LIBRARIES REVIEW GROUP, *Report*, Bristol, Higher education funding Council for England, 1993 (Follett Report).

⁵ JOHN FIELDEN CONSULTANCY, *Supporting expansion: a report on human resource management in academic libraries, for the Joint funding Councils' libraries review group*, Bristol, Higher education funding Council for England, 1993.

⁶ NATIONAL COMMITTEE OF INQUIRY INTO HIGHER EDUCATION, *Higher education in the learning society* (Dearing report), London, HMSO, 1997.

⁷ MINISTERO PUBBLICA ISTRUZIONE, MINISTERO DELL'UNIVERSITÀ (COMMISSIONE INTERMINISTERIALE), *L'orientamento nelle scuole e nelle università*, “Università Ricerca”, 7(1997), 2.

⁸ G. BENVENUTO - G. M. SERPENTE - P. SPOSETTI, *La preparazione degli esami universitari*, “Università progetto”, 6 (1999), 1-2, p. 26-32.

⁹ L'informazione è stata tratta dal libro: M. B. EISENBERG - B. BERKOWITZ, *Information problem-solving: the big six skills approach to library and information skills instruction*, Ablex Publishing Corp., Norwood, NJ, 1990. Una applicazione in linea a cura del Pacific Bell Education First Application Design Team è consultabile alla URL: <<http://edweb.sdsu.edu/edfirst/bigsix/basics.html>>.

¹⁰ Una relazione presentata nel 1995 alla LOEX Conference da Ralph Alberico ed Elizabeth A. Dupuis della University of Texas ad Austin, dal titolo *The World wide web as an instructional medium* è una significativa descrizione della realizzazione di un pacchetto di istruzione all'utenza su web ed è consultabile alla URL: <<http://sawfish.lib.utexas.edu/>>.

¹¹ Una valutazione dei siti web che offrono corsi di istruzione all'utenza è tenuta aggiornata da LIRT Research committee's list of web based library instruction tutorials alla URL: <<http://diogenes.baylor.edu/Library/LIRT/Lirtproj.html>>.

¹² Una esauriente descrizione del nuovo ruolo di educatore è in: S. FOWELL - P. LEVY, *Developing a new professional practice: a model for networked learner support in higher education*, <<http://www.aslib.co.uk/jdoc/1995/sep/4.html#15>>.