

# Biblioteche e formazione a distanza

Barbara Fiorentini

Biblioteca dell'Università Cattolica  
Piacenza  
barbara.fiorentini@unicatt.it

*L'esigenza di nuovi servizi di supporto all'apprendimento in un contesto didattico che cambia*

Prima di affrontare il tema dei servizi bibliotecari nati per supportare le attività didattiche a distanza, con particolare attenzione alla situazione italiana, vediamo in breve che cosa si intende comunemente per formazione a distanza (FAD).

Con l'espressione "formazione a distanza" si fa riferimento a tutti gli ambienti educativi in cui i momenti dell'insegnamento e dell'apprendimento sono spazialmente e/o temporalmente separati, e in cui il processo formativo prevede servizi di supporto all'apprendimento.

Formazione a distanza e istruzione a distanza: le espressioni definiscono diverse categorie di utenti: la FAD è formazione di professionalità, ma anche *formazione professionale* (istruzione alle professioni). Con istruzione a distanza, o meglio "istruzione aperta a distanza", si ha l'equivalente dell'inglese Open Distance Learning, rivolta a soggetti ancora inseriti nell'ambito scolastico o universitario. Dato che il termine formazione è normalmente preferito a quello di "istruzione", si tende a utilizzare l'espressione FAD. In questo campo, inoltre, non sempre le diverse denominazioni corrispondono a sostanziali differenze.<sup>1</sup>

La storia della FAD segue l'evoluzione delle tecnologie di comunicazione, partendo dai corsi per corrispondenza, passando per l'emissione televisiva e arrivando al-

le più recenti strutture di teleconferenza satellitare.

Infatti la reale innovazione nel campo della FAD avviene con l'introduzione delle reti telematiche e di Internet. L'insegnamento a distanza online permette e stimola l'interazione e la collaborazione tra i partecipanti. La FAD in rete condivide con la formazione tradizionale l'interazione di gruppo, con il vantaggio della libertà da vincoli temporali e spaziali.

La FAD si sta affermando come soluzione che si affianca o si sostituisce alla formazione tradizionale. Viene usata principalmente all'interno di percorsi didattici destinati a un pubblico di adulti. Ma non solo. Sono infatti numerose le esperienze in rete che si affiancano alla didattica tradizionale.

Accanto alle questioni tecnologiche e didattiche che sottendono le attività di FAD, si ritiene vi siano vari ambiti strettamente collegati, i quali possono determinare sia l'efficacia sia l'efficienza di un corso di formazione a distanza. Tra questi senza dubbio si segnala la necessità di disporre di servizi bibliotecari che siano in grado di supportare adeguatamente sia lo

studio degli studenti iscritti sia il lavoro del personale docente.

Così come la FAD presume modalità nuove di studio e di insegnamento, allo stesso modo i servizi che supportano la FAD necessitano di impostazioni nuove, diverse da quelle previste per i corsi di formazione tradizionale. Questo vale anche per i servizi bibliotecari. Si tratta di un ambito ancora in fase di studio e di sperimentazione: l'obiettivo è di riuscire a individuare come i servizi bibliotecari devono evolversi a fianco della FAD, così come è stato fatto in passato (e avviene tuttora, essendo un settore in continuo divenire) per i corsi di formazione tradizionale. Esistono in letteratura le prime



teorizzazioni relative ai nuovi modelli di possibili servizi bibliotecari. Inoltre sono preziose le sperimentazioni in atto, soprattutto negli Stati Uniti. In Italia la FAD si sta sviluppando con attenzione soprattutto agli aspetti tecnologici e didattici.

### La formazione a distanza tra tecnologia e risorse umane

La formazione a distanza (FAD) può essere intesa come la tappa intermedia fra la formazione tradizionale e l'e-learning,<sup>2</sup> in quanto sfrutta le potenzialità della rete, rimanendo comunque ancora aperta a mezzi di comunicazione quali telefono, fax, televisione.<sup>3</sup>

L'e-learning rappresenta l'evoluzione della FAD nell'universo Internet: una forma specializzata e tecnologicamente avanzata di formazione a distanza, che sfrutta la tecnologia web e la multimedialità alla loro massima potenza.

Possiamo parlare di e-learning quando esiste una piattaforma dedicata che permette all'allievo di personalizzare autonomamente il proprio percorso formativo e diventare protagonista utilizzando solo strumenti online, indipendentemente dal percorso seguito dagli altri allievi.

Lo sviluppo del web come canale privilegiato di comunicazione e diffusione pone oggi l'accento sulla tecnologia, coniando espressioni come WBT (Web Based Training) o CBT (Computer Based Training). Quindi ciò che attualmente noi chiamiamo e-learning nasce dall'integrazione di due diversi campi di sperimentazione nelle tecnologie didattiche: la formazione a distanza e lo studio delle moderne tecnologie di comunicazione a supporto della didattica.

Oggi assistiamo alla FAD di terza generazione. Dopo la prima (formazione basata su supporto carta-

ceo) e la seconda (formazione per corrispondenza), con la fase attuale, iniziata negli anni Novanta, si parla di insegnamento a distanza online, che si avvale delle più sofisticate tecnologie di comunicazione telematica e di Internet. Insegnamento e apprendimento vivono una nuova stagione. Vengono avviati progetti di istruzione programmata (CBT) caratterizzati da un maggior livello di interazione tra gli attori coinvolti. Proprio in questo periodo vengono sperimentate le prime iniziative di formazione in rete.

L'espressione "formazione a distanza online" si riferisce a processi di insegnamento/apprendimento che usano tecnologie hardware e software (computer, linee telefoniche, e-mail, listserver, newsgroup, conferencing system, pagine web ecc.) nella comunicazione tra docenti e discenti senza richiedere la presenza fisica dei partecipanti in uno stesso luogo. I partecipanti possono inoltre connettersi e intervenire in tempi differenti, scelti secondo le loro necessità o convenienze. Il risultato è la creazione delle cosiddette aule o classi virtuali.

Per ora la maggior parte dei corsi online usa modalità di comunicazione basate su testo (e-mail, liste di discussione o listserver) e immagini fisse o animate (nel caso dei Web Conferencing Systems).<sup>4</sup>

Il tipo di attività appartenente a questa generazione viene spesso definito "online education" o anche "formazione in rete" e si esprime tramite modalità operative che possono essere la videoconferenza, la ricerca sul web, le comunità di apprendimento ecc.

Gli strumenti di comunicazione che si appoggiano al web si diffondono sempre di più e diventano universali. A livello di didattica il web e la posta elettronica diventano mezzi utilizzati in tutto il mondo per distribuire testi e documenti audio e video, per svolgere

test ed esercitazioni, grazie all'assistenza da parte di specifici software didattici, per comunicare con docenti e tutor, per condividere le esperienze all'interno delle classi virtuali.<sup>5</sup>

I modelli didattici online hanno dato vita a forme di apprendimento che conciliano tecnologie sincrone e asincrone, sistemi di publishing, di information retrieval, comunicazione ecc.

Nella FAD le attività proposte possono svolgersi:

- online (in rete): scaricamento di materiali didattici (download di file), navigazione in siti Internet, comunicazione con il docente, il tutor e gli altri partecipanti al corso (uso della posta elettronica, dei forum di discussione, di sistemi per comunicazione sincrona), partecipazione ad attività di lavoro cooperativo ecc.

- offline (scollegati dalla rete): studio dei materiali didattici (dispense cartacee, cd-rom e/o materiali precedentemente scaricati dalla rete), svolgimento di esercitazioni (su carta, cd-rom, floppy disk ecc.).

Si parla di "formazione mista" nel caso in cui i due metodi vengano impiegati all'interno dello stesso corso.<sup>6</sup> La tendenza attuale è quella di erogare corsi di formazione mista, in cui i momenti di formazione in aula rappresentano circa il 30 per cento della durata dell'intero percorso. La formazione mista prevede generalmente un intervento in presenza, una fase di apprendimento individuale, un momento di attività in rete centrato su discussioni, esercitazioni e produzione collaborativi.

In sintesi le caratteristiche fondamentali della formazione a distanza online sono:

- lo scambio di informazioni in tempo reale;
- l'interazione tra i partecipanti;
- il contatto tra persone lontane che avviene senza spostamenti fisici;

– la possibilità di personalizzare gli interventi formativi.

### Le tecnologie adottate

Un primo passo è quello di disporre di una *piattaforma* che permetta di formarsi a distanza.<sup>7</sup> Si tratta di un sistema di computer conferencing che consente: la comunicazione interpersonale, tra studente e docente e tra gli studenti stessi; l'accesso e la condivisione dell'informazione (si utilizza la rete per accedere a fonti informative e per lo scambio di materiali); la cooperazione.

Gli strumenti di cui si avvale la piattaforma per assolvere a questi compiti sono:

*posta elettronica* – facilita lo scambio interpersonale diretto, favorisce la comunicazione tra i partecipanti al corso e con i docenti;

*mailing list* – permette la spedizione di uno stesso messaggio di posta elettronica a un gruppo predefinito di persone;

*bacheca* – dove si possono affiggere messaggi e annunci;

*newsgroup, o forum di discussione* – uno spazio virtuale per l'apprendimento collaborativo che nasce dal confronto tra studenti e docenti;

*chat* – utilizzabile per la comunicazione prevalentemente scritta in tempo reale;

*videoconferenza* – permette di vedere e parlare con un interlocutore remoto e contemporaneamente di interagire con lui sullo stesso schermo condiviso;

*spazio di download di testi e materiali* – utile per scaricare e condividere i testi da studiare, le dispense, gli e-book ecc.

### Le figure professionali previste

Gli "attori" della FAD, oltre natu-



ralmente agli studenti iscritti, sono:

*i docenti* – predispongono il materiale didattico, le dispense, i documenti multimediali, gli strumenti utili per l'apprendimento e i test di valutazione. Tra loro si possono distinguere gli organizzatori didattici del corso, i quali svolgono attività di verifica periodica dei contenuti e sovrintendono agli aspetti organizzativi della FAD;

*i tutor* – svolgono lavoro di supporto allo studente e affiancano il docente. Alcuni di loro devono occuparsi di mantenere viva la discussione nei forum aperti, altri supportano i corsisti nell'apprendimento, altri ancora affiancano lo studente nelle fasi di verifica e nelle esercitazioni;

*il bibliotecario* – incardinato nel sistema bibliotecario dell'ente di formazione che promuove il corso FAD, deve occuparsi dell'invio e della fornitura del materiale necessario agli utenti remoti. Deve preoccuparsi di verificare la disponibilità di tutto il materiale e l'opportuna integrazione di esso entro il contesto più ampio del sistema bibliotecario. Deve essere compito del bibliotecario accertarsi dell'osservanza delle norme vigenti in materia di diritti d'autore per il materiale messo a disposizione dei corsisti sulla piattaforma FAD.

### Il successo della FAD a livello internazionale

Le applicazioni delle metodologie della FAD sono estremamente diffuse soprattutto in paesi come gli Stati Uniti, l'Australia e il Canada, dove si sono sviluppate come conseguenza delle difficoltà di comunicazione dovute alla vastità del territorio in cui sono presenti numerose regioni isolate e

periferiche. Tale condizione specifica ha indotto a ricercare inedite modalità di insegnamento adeguate alle particolari esigenze di utenti in situazioni di disagio ambientale anche facendo ricorso alle applicazioni delle nuove tecnologie educative.

L'insieme di questi fattori ha consentito lo sviluppo di un processo altamente innovativo e la sperimentazione di efficaci modelli per la formazione a distanza. Si tratta inoltre di modelli che, nel tempo, si sono evoluti dall'una all'altra generazione grazie all'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche nonché del satellite.

Attualmente, in molti paesi avanzati, si assiste a una generalizzazione del sistema dell'istruzione a distanza a causa della pressione di numerosi fattori che attengono alla modificazione degli stili di vita e dei ritmi produttivi, allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, all'estensione dei processi formativi all'intero corso di vita degli individui. Oggi, in tutti i paesi più avanzati, l'Open Distance Learning è diffusa a tutti i livelli, dall'istruzione di base alla formazione superiore, alla formazione professionale e all'educazione permanente.

Tre anni fa<sup>8</sup> la crescita annuale risultava pari al 40%.<sup>9</sup> Si prevede che entro il 2005 si arrivi a un volume d'affari del training online di

46 miliardi di dollari. La storia dell'e-learning è molto lunga, risale ai tempi delle scuole per corrispondenza (anni Sessanta-Settanta) che rilasciavano diplomi per tecnico o perito. O ancora a trasmissioni televisive come "Non è mai troppo tardi" (che contribuì a superare la piaga dell'analfabetismo nell'Italia degli anni Cinquanta), ai corsi di lingue in tv o alla RAI educational che accompagna le notti degli insonni. Oggi che si sono evoluti tanto i bisogni quanto i mezzi per la formazione a distanza, il computer, grazie a Internet, rappresenta un nuovo mezzo per arricchire la propria base culturale.

Ma non si tratta solo di mettersi davanti al proprio personal computer, bensì di un complesso di metodologie che passa sotto il nome di Open Learning, ovvero sistemi formativi che presentano integrazione tra momenti di autoapprendimento assistito e momenti di formazione in aula; utilizzo delle tecnologie per l'insegnamento e la formazione più accessibili, rapide ed economiche; differenziazione e personalizzazione del percorso formativo, grazie all'interattività delle nuove tecnologie educative. A fronte degli elevati costi iniziali per le tecnologie utilizzate sono molteplici i vantaggi offerti dall'e-learning: facilità di accesso, flessibilità (si può apprendere da casa o dall'ufficio in tempi non rigidi), just in time, efficacia (grazie alla creazione di siti continuamente aggiornati e allo scambio veloce di esperienze e conoscenze), interattività (e qui Internet, con e-mail, forum e comunità virtuali, rappresenta un forte progresso rispetto agli strumenti precedenti). Di questi vantaggi sono sempre più convinte imprese e istituzioni pubbliche che si sono incontrate ad Amsterdam il 26 e 27 giugno 2001 in occasione dell'E-learn Expo,<sup>10</sup> la manifestazione dedicata all'e-learning giunta alla sua seconda edizione.

È soprattutto il mondo imprenditoriale che evidenzia l'interesse nella formazione online con forti investimenti, perché le aziende possono ridurre i costi fino al 35% e, allo stesso tempo, questa modalità di apprendimento, personalizzabile e flessibile, soddisfa anche i dipendenti.

Ma anche nell'ambito dell'educazione pubblica qualcosa comincia a cambiare. L'esempio degli Stati Uniti, dove l'e-learning è in pieno boom, fa scuola anche in Italia, dove nuovi sviluppi stanno derivando dall'attuale liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni e dall'offerta di servizi sempre più sofisticati che utilizzano anche le potenzialità della trasmissione dati a banda larga. Dall'interesse che le compagnie dimostrano per i nuovi ambienti di videoconferenza e in generale di knowledge sharing, appare credibile che siano proprio loro a spingere sempre più l'utilizzo della rete, abbassando i costi per generare un alto volume di committenza e finanziare così le infrastrutture.

Ci sono diversi prodotti sviluppati in ambito universitario, sia negli Stati Uniti, sia in Europa.<sup>11</sup> È importante rendersi conto dell'evoluzione avvenuta nel mondo universitario, che ha portato alla creazione di università virtuali e campus virtuali; questo rinnovamento universitario ha tra l'altro visto nascere diversi nuovi titoli di studio che possono essere conseguiti a distanza con caratteristiche radicalmente diverse sia sotto il profilo pedagogico, sia in relazione allo studente.

Questo fenomeno interessa ogni tipo di disciplina, dalle materie tecniche insegnate nei politecnici a quelle commerciali e di gestione aziendale passando per il diritto.

Non dimentichiamo che i giovani che frequentano oggi le scuole imparano sempre più precocemente a familiarizzare con il computer e

gli strumenti multimediali e di comunicazione o di lavoro di gruppo; quando essi entreranno all'università troveranno normale il lavoro nei campus virtuali.

### La biblioteca a supporto della FAD

Lo studente che frequenta un corso di formazione a distanza deve poter disporre di tutta la documentazione necessaria per studiare e approfondire i temi del corso stesso. Dispense, libri, riviste, documenti: tutto deve essere a portata di mano (o, meglio, di mouse) per lo studente collegato in rete con la piattaforma del corso FAD.<sup>12</sup>

Nella formazione tradizionale sono le biblioteche che fungono da erogatrici di tale materiale didattico: qui lo studente trova tutta la documentazione suggerita dal docente e prevista dal piano di studi. Invece lo studente FAD non deve recarsi fisicamente in biblioteca. È la biblioteca che deve spostarsi a casa sua o, meglio, deve erogare gli stessi servizi servendosi della stessa metodologia seguita dalla didattica del corso FAD.

Tutto questo comporta un notevole cambiamento nel lavoro ordinario delle biblioteche. Si modifica la struttura della biblioteca (che viene percepita dall'utente come un ambiente virtuale) e il ruolo del bibliotecario (orientato verso un'attività di reference virtuale e impegnato a fornire documenti digitali attraverso la piattaforma FAD e non cartacei).

Le biblioteche, ovunque siano state chiamate a supportare le nuove attività formative online, hanno manifestato in parte entusiasmo per la novità e per il cambiamento, in parte riluttanza difendendo il ruolo tradizionale.<sup>13</sup>

È importante osservare come si sono mosse le prime biblioteche per comprendere innanzitutto che oc-

corre fornire un'ampia varietà di servizi, nuovi o tradizionali, e soprattutto avere uno staff preparato (riqualificato) che collabora con i docenti per aiutare gli studenti coinvolti nella FAD.

Sono soprattutto le università a offrire interessanti esperienze di formazione a distanza a livello internazionale. Il modello classico di sistema di formazione a distanza si rifà alla Open University (università aperta) britannica ma, per le caratteristiche di flessibilità e di rottura degli schemi tradizionali che lo connota, esso si rivela particolarmente interessante nei paesi nei quali il mondo universitario presenta schemi rigidi e fortemente statici.

Sono quindi le biblioteche universitarie che devono affrontare il problema di come svolgere il tradizionale ruolo di supporto formativo in modo nuovo.

A questo proposito uno strumento prezioso è rappresentato dalle linee guida della Association of College and Research Libraries (ACRL),<sup>14</sup> nella traduzione italiana curata dal Gruppo di lavoro sui servizi di biblioteca per la formazione a distanza dell'Università degli studi di Padova. Qui si leggono le indicazioni essenziali per progettare un servizio bibliotecario di supporto alla FAD. Più schematiche, ma non meno utili, sono le linee guida stese dalla North Central Association Commission on Institutions of Higher Education, la cui traduzione viene riportata in appendice, a cura di chi scrive.

Tali linee guida devono però trovare ancora applicazione pratica nella maggior parte delle realtà FAD.

Infatti si può affermare che mentre è altissima l'attenzione allo sviluppo di migliori servizi per la didattica FAD, è invece scarsa la cura nei servizi di supporto alle attività didattiche stesse, tra cui si annoverano anche i servizi di tipo bibliotecario e documentale.

## I servizi bibliotecari di fronte al cambiamento

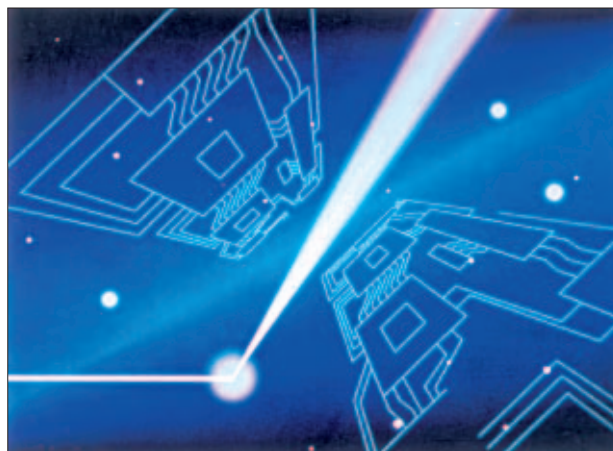
Per supportare un corso FAD il materiale bibliografico deve essere disponibile in versione digitalizzata e online. Se tutte le attività didattiche si svolgono via web, è fatale che anche le esigenze informative e formative risentano delle opportunità straordinarie messe a disposizione dalla rete. Ma il reperimento di tali risorse non è semplice, e deve essere mediato da un esperto del settore, il bibliotecario. Quindi si fa largo l'esigenza di allargare il campo dei servizi bibliotecari ben al di là dei testi stampati.<sup>15</sup> Non solo libri e riviste, ma anche tesi di laurea, resoconti di ricerca, prodotti digitali e prodotti multimediali, banche di dati e programmi, siti e pagine web. Parte di queste informazioni sono già in qualche modo "immagazzinate", altre nascono giorno per giorno (e altrettanto rapidamente periscono): i programmi formativi, le informazioni logistiche, i seminari, i convegni e i loro prodotti.

Sempre più importante è la necessità di indici, guide alla ricerca, cataloghi, ordinati e finalizzati alle diverse esigenze. Credo che gli attuali motori di ricerca (fino all'ottimo Google) stiano a un sistema di informazioni indicizzato e gerarchizzato come uno sterminato mucchio di libri sta a un'efficiente biblioteca, con i suoi armadi, scaffali e schedari. Se la domanda di informazioni non è più costituita dagli utenti di questa o quella biblioteca, debitamente registrati e localizzati, ma tende a diventare la totalità dei cittadini, ovunque sparpagliati, ecco che allora diventa ancora più neces-

sario collegare in rete, in un'unica rete ben articolata e attrezzata, l'insieme del patrimonio informativo utile per chi pratica gli studi universitari (e quindi, per quanto abbiamo detto, per l'intera umanità dotata di crediti d'accesso).

La capacità di connettere, convertire, diffondere l'accesso ai materiali depositati nei numerosissimi archivi è dunque un'esigenza sempre più centrale. E, con essa, la necessità di disporre di sistemi logici e culturali che consentono di far comunicare tra loro documenti appartenenti ad aree culturali e linguistiche diverse.

È necessario uno sforzo consistente per adeguare il sistema informativo alle esigenze del nuovo modello FAD. Con quali risorse? La direzione di marcia porta verso il riconoscimento del valore economico delle informazioni. La Comunità europea sta promovendo lo sviluppo e l'utilizzo dei contenuti digitali europei nelle reti globali e valorizzando la diversità linguistica nella società dell'informazione. In tal senso la Commissione europea ha diramato il "Progetto di direttiva del Consiglio" per l'adozione di un programma comunitario pluriennale. Si tratta di un documento che si richiama direttamente al nuovo obiettivo strategico della Ue per il prossimo decennio (Consiglio europeo di Lisbona, marzo 2000), consistente nella realizzazione di



una più dinamica e competitiva economia basata sulle conoscenze, e in particolare su un forte sviluppo dell'industria dei contenuti: cioè della messa in rete dell'enorme massa delle informazioni giacenti negli archivi della pubblica amministrazione e del settore privato.

Le biblioteche sono, per definizione, un grande deposito di risorse: di informazioni utili a tutti. Ancora di più lo diventeranno se inseriranno negli archivi elaborati, e resi disponibili, la massa sempre più vasta di informazioni costituita dalla "letteratura grigia" prodotta dalla pubblica amministrazione, e dall'insieme dei dati di cui questa dispone. Se il sistema bibliotecario vuole (come potrebbe) diventare il nucleo di un *nuovo sistema informativo*, tra gli impegni di lavoro deve porre anche quello di commercializzare i propri servizi, di rendere economicamente visibile il valore aggiunto che crea.

Alla base di tutto sta una riorganizzazione della gestione dei servizi di biblioteca. In un contesto di FAD infatti si rende necessario ridisegnare le attività della struttura bibliotecaria e dei servizi erogati in funzione delle esigenze di studenti e docenti dei corsi online. Il lavoro da effettuare consiste nel progettare, sviluppare, coordinare le risorse e i servizi tenendo conto delle realtà preesistenti e degli standard adottati. Inoltre la biblioteca deve provvedere a coordinare i nuovi servizi con quelli già erogati e ottimizzare l'utilizzo delle risorse (economiche e di personale) in funzione delle vecchie e nuove esigenze. Si tratta di ideare e proporre nuove soluzioni, inserire i nuovi servizi bibliotecari nel più ampio contesto dell'offerta formativa, conciliare il modo tradizionale di fare biblioteca con un modo innovativo.

Ogni ente formativo, sul piano tecnico e amministrativo, individua al suo interno gli attori adatti a rea-

lizzare e condurre questo progetto. Attori che non possono essere solo bibliotecari, ma anche responsabili dell'ambito economico-finanziario dell'ente. Come spesso accade, gli aspetti economici, seguiti dai responsabili di biblioteca in accordo con i più alti funzionari amministrativi, possono rappresentare un ostacolo alla realizzazione di nuovi servizi e al reperimento o alla formazione di risorse umane adatte a fornirli in modo efficace ed efficiente.

Per capire quali servizi innovativi può offrire una biblioteca a supporto dei corsi FAD per soddisfare efficacemente un'ampia gamma di bisogni informativi e bibliografici occorre tenere conto che comunicare a distanza significa relazionarsi con un pubblico variegato.

Si rende quindi necessario indagare quali sono le effettive richieste avanzate da questo pubblico. Secondo alcuni autori, l'utente remoto desidera in prima battuta un call center, un centro informazioni telefonico raggiungibile 24 ore su 24. Di certo si parla di *real time network reference service* come di una normale evoluzione del servizio di reference.

L'*e-mail reference service* e la *desktop videoconferencing* fanno la parte del leone, anche se la parola d'ordine per tutte le strutture che hanno deciso di offrire questi servizi innovativi è stata "integrare", non dimenticando la necessaria pluralità dei canali di accesso all'utente finale.<sup>16</sup>

Il lavoro del bibliotecario subisce alcuni considerevoli cambiamenti qualora l'obiettivo sia quello di offrire supporto a iniziative didattiche non tradizionali, e non tradizionale diventa anche il suo ruolo. Come sopra accennato, il bibliotecario resta incardinato nel sistema bibliotecario dell'ente di formazione che promuove il corso FAD. Tuttavia, le sue attività si discostano da quelle svolte tradizional-

mente in biblioteca. La nuova "biblioteca virtuale" necessaria per la FAD gli chiede di svolgere un nuovo tipo di lavoro:

- deve occuparsi dell'invio e della fornitura del materiale necessario agli utenti remoti. In base alle richieste dei docenti e dei tutor, il bibliotecario deve occuparsi del reperimento di tale materiale e predisporre la sua pubblicazione sulla piattaforma FAD. Inoltre deve avere cura che tale materiale sia facilmente accessibile e scaricabile dagli utenti remoti;

- deve preoccuparsi di verificare la disponibilità di tutto il materiale e la sua opportuna integrazione entro il contesto più ampio del sistema bibliotecario. Infatti il materiale FAD fa parte del più ampio patrimonio del sistema bibliotecario e, in quanto tale, deve essere opportunamente acquisito, catalogato e conservato secondo gli standard adottati;

- deve essere compito del bibliotecario accertarsi dell'osservanza delle norme vigenti in materia di diritti d'autore per il materiale messo a disposizione dei corsisti sulla piattaforma FAD. Infatti può rendersi necessario porre sulla piattaforma parti di volumi, articoli di periodici coperti dal copyright.

Un ruolo determinante spetta al bibliotecario impegnato nel servizio di reference.<sup>17</sup> Il reference elettronico in biblioteca è ormai una realtà con cui il bibliotecario si trova a dover fare i conti, come fattore di cambiamento e crescita.<sup>18</sup> Oggi il reference è indubbiamente il servizio più visibile della biblioteca e al tempo stesso quello che deve affrontare le trasformazioni più rapide. Essenzialmente siamo chiamati a fronteggiare una sfida con un elemento dai contorni molto vaghi: la distanza.<sup>19</sup>

Senza dubbio le nuove tecnologie hanno modificato la performatività dei tradizionali servizi di biblioteca, le nuove possibilità of-

ferte alla cooperazione, all'integrazione dei servizi forniti da biblioteche di diversa titolarità. Se dovessimo però limitarci ai nuovi servizi offerti all'utente, potremmo affermare che i cd-rom, l'accesso a Internet, l'utilizzo di strumenti multimediali per l'apprendimento, non sono altro che il potenziamento della biblioteca tradizionale che acquista, indicizza e mette a disposizione risorse informative. Certo la professionalità del bibliotecario ne è fortemente modificata, però non cambia il suo ruolo nei confronti dell'utente, né quello che ciascuna biblioteca ricopre nell'insieme del sistema bibliotecario territoriale.<sup>20</sup>

Le biblioteche sono certamente chiamate ad avere un ruolo attivo nel *distance learning*. Nonostante esista ancora nel nostro paese un'atavica difficoltà per il corpo docente a relazionarsi con il personale bibliotecario, non possiamo pensare che il nostro ruolo resterà quello di diffondere programmi di insegnamento via web. Le esperienze straniere, le esigenze di scambio di materiale, la crescita dei consorzi, le richieste di formazione, tutto spinge verso un futuro che vedrà il nostro ruolo in primo piano. Elisabeth Watson,<sup>21</sup> in un suo recente intervento, conia il termine *distance librarianship*, destinato a ricorrere in molti dei nostri sonni futuri.

### **La situazione in Italia: e il ruolo centrale delle università**

La FAD si inserisce in un contesto di innovazione non solo tecnologica, ma anche didattica, lanciando un nuovo modo di apprendere e di comunicare. Le istituzioni for-

mative, le scuole e in special modo le università sono sempre state le palestre e i centri di elaborazione del sapere e dei cambiamenti della società. E stanno ricoprendo questo ruolo anche nel campo della formazione a distanza. Le offerte di formazione che, grazie alle nuove tecnologie vengono facilmente rese disponibili, consentono l'apprendimento di conoscenze anche fuori dalle strutture educative o formative tradizionali. Le università hanno raccolto questa sfida, prima all'estero, soprattutto nei paesi anglosassoni, e poi anche in Italia.



Nel nostro paese alcuni atenei stanno studiando forme sempre più avanzate di piattaforme tecnologiche adatte a supportare singoli corsi universitari o addirittura interi corsi di laurea a distanza. Sono già state avviate significative esperienze e altre sono allo studio. Pensiamo al Metid,<sup>22</sup> con cui il Politecnico di Milano ha offerto dal principio la possibilità agli studenti di seguire dei corsi via Internet, rendendo disponibili almeno il 50% dei materiali dei corsi. Lo studente ha anche la possibilità di verificare in ogni momento il proprio apprendimento tramite prove di autovalutazione online, che gli permettono di familiarizzare subito con le tematiche e la terminologia delle materie d'esame, ma che

forniscono anche all'università un utilissimo feedback per poter tarare meglio l'offerta formativa. Un sistema interbibliotecario d'ateneo che fornisce servizi online, cd-rom, forum e laboratori virtuali completa l'offerta formativa del Metid.<sup>23</sup>

Significativa è anche l'esperienza dell'Università Cattolica del Sacro Cuore che, attraverso il centro Cepad,<sup>24</sup> studia e offre soluzioni innovative non solo per la formazione dello studente, ma anche per l'attività didattica del docente e per l'autoformazione permanente del personale dell'ateneo.

Altri atenei stanno preferendo la costituzione di consorzi: unendo le risorse e le energie umane ed economiche riescono così a progettare e a offrire soluzioni FAD più avanzate e maggiormente rispondenti alle esigenze dell'utente.

In Italia il fenomeno più importante è rappresentato dal Consorzio Nettuno, cui dedichiamo più ampio spazio alla fine dell'articolo in quanto è rappresen-

tativo delle esperienze svolte finora nella formazione a distanza di seconda e terza generazione.

Un'altra interessante esperienza è quella del Consorzio For.Com,<sup>25</sup> che è stato costituito nel giugno del 1990 tra l'Università di Roma "La Sapienza" e il Bournemouth Polytechnic (UK)<sup>26</sup> e offre corsi di laurea, master, corsi di perfezionamento, di specializzazione e di formazione professionale. Per quanto riguarda la ricerca nel settore delle applicazioni delle tecnologie educative alla formazione superiore, il For.Com, ha elaborato e curato la realizzazione del Progetto "Icaro 2000" e successivamente del Progetto "Dedalo" per la formazione in rete nell'ambito delle applicazioni didattiche della multimedialità.

### Servizi bibliotecari a supporto della FAD nell'esperienza italiana

Riportiamo di seguito brevi schede informative su alcune tra le più significative esperienze FAD a livello universitario in Italia. Per ognuna cerchiamo di individuare la presenza o meno di servizi bibliotecari per supportare la formazione a distanza.

*Università Cattolica del Sacro Cuore*  
<<http://www.unicatt.it>>

*Didattica online attivata:* Per la progettazione e la realizzazione delle iniziative FAD l'ateneo ha istituito il Cepad, Centro di ateneo per l'educazione permanente e a distanza (<http://cepad.unicatt.it>). Presente in tutte le sedi dell'Università Cattolica si occupa di: implementazione di infrastrutture tecnologiche e didattiche per l'e-learning in presenza e a distanza; adeguamento tecnologico della didattica in università; realizzazione di progetti formativi rivolti all'università e al mercato; ricerca ed elaborazione teorica di modelli didattici per l'e-learning.

Attualmente le iniziative FAD attivate consistono in:

a) cinque lauree a distanza – Economia e gestione dei servizi, Attività turistiche e di valorizzazione del territorio, Discipline sociologiche, Scienze della formazione primaria, Scienze infermieristiche. Per le necessità in presenza, i corsisti fanno riferimento ai tredici centri di cultura istituiti dall'ateneo e presenti in tutta Italia;

b) corsi on line – sono di supporto ai corrispondenti insegnamenti presenti nei percorsi didattici tradizionali. Riguardano le facoltà di: Agraria, Economia, Giurisprudenza, Lettere e Filosofia, Medicina e Chirurgia, Psicologia, Scienze bancarie, finanziarie e assicurative, Scienze della formazione, Scienze linguistiche e di letterature straniere,

Scienze politiche, Sociologia e la Scuola di specializzazione per l'insegnamento secondario.

*Servizi bibliotecari:* Anche se espressamente citato nei progetti, non è ancora stato attivato uno specifico servizio bibliotecario per supportare la FAD. I sussidi a sostegno

della didattica saranno messi a disposizione degli studenti dal sistema bibliotecario e dall'Istituto per il diritto allo studio universitario dell'Università Cattolica. È prevista inoltre l'attivazione del prestito interbibliotecario e del servizio di document delivery. Ciascun docente, coadiuvato dagli instructor (assistenti, addetti alle esercitazioni, docenti junior), gestisce inoltre una propria aula virtuale online alla quale ogni studente del corso può accedere in qualsiasi momento.

Grazie alla piattaforma Blackboard risulta possibile mettere a disposizione dello studente gli schemi delle lezioni e i materiali d'uso, forum e chat, esercitazioni in gruppi, attività di test, possibilità di dialogo in posta elettronica.

*Università degli studi di Padova*

<<http://www.formazione.unipd.it>>

*Didattica online attivata:* Corsi di perfezionamento (Multimedialità e didattica; Qualità della scuola e della formazione; Gestione di reti e contenuti in ambienti scolastici e formativi; Formazione del docente documentalista della biblioteca scolastica multimediale; Pedagogia per il territorio; Management scolastico e delle agenzie di formazione); Corso di formazione a distanza: Manager di reti e di contenuti didattici.

Il Progetto "IperFAD" si inserisce



nel panorama dell'istruzione a distanza seguendo e proponendo metodologie didattiche innovative e offrendo corsi rivolti a diverse professionalità, in particolare a chi opera o opererà in contesti educativi. Sono attivi corsi di formazione per docenti in servizio in scuole di ogni ordine e grado, nonché per studenti iscritti alla Facoltà di scienze della formazione.

IperFAD si avvale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), così da proporre corsi su supporti diversi (cartaceo, on/offline) strutturati con tecniche di insegnamento aperto, flessibile e/o individualizzato, dell'autoapprendimento e dell'apprendimento cooperativo.

Finalità precipua del progetto sviluppato tra le università di Padova e Salerno è quella di costruire un continuum educativo tra scuole differenti per tipologia, grado e contesto sociale, che condividano a livelli diversi un percorso formativo di didattica a distanza.

*Servizi bibliotecari:* Servizi tipici di una biblioteca elettronica (URL del sistema bibliotecario: <<http://www.cab.unipd.it/biblioteche/>>). Il materiale utile per seguire i corsi con relativi approfondimenti, documenti e link d'interesse è disponibile all'URL: <<http://www.formazione.unipd.it>>. Interessante è la piattaforma utilizzata, come in tutti i corsi online. Si chiama Chirone



e appartiene alla famiglia degli Open Source, quindi non è un software proprietario; quando viene distribuito è accompagnato dalla licenza GPL. Mostra diverse nature e diverse figure, che per l'esattezza sono quattro: amministratore, amministratore-corso, tutor, corsista. Ognuno di questi profili accede al software Chirone tramite un comune browser di navigazione (Netscape o Internet Explorer) installato indifferentemente su una macchina Linux, Apple, Unix o Windows, quindi non è necessario alcun hardware specifico, né un particolare software client.

*Università degli studi di Lecce*

<<http://www.unile.it>>

*Didattica online attivata:* L'ateneo aderisce al Consorzio Nettuno in qualità di polo tecnologico ed eroga il corso di laurea di primo livello in Ingegneria informatica.

*Servizi bibliotecari:* Centro di risorse per l'apprendimento (Learning Resources Centre), <<http://siba2.unile.it/>>. Il Coordinamento SIBA (Servizi informatici bibliotecari di ateneo) ha avviato un progetto per la realizzazione di un Centro di risorse per l'apprendimento, che sarà sviluppato nell'ambito del piano coordinato delle università di Catania e di Lecce. Tale progetto prevede che il Coordinamento SIBA sia dotato delle infrastrutture e strutture necessarie per il raggiungimento dei seguenti obiettivi: potenziare l'integrazione delle risorse cartacee con quelle digitali, rendendone facile, intuitivo e rapido l'accesso da parte dell'utente finale; digitalizzare un numero maggiore di pubblicazioni cartacee di interesse didattico (dispense dei docenti, manuali, testi classici non disponibili elettronicamente ecc.), integrandole con gli altri strumenti didattici; fornire

hardware, software e know-how necessari per la produzione di materiale didattico interattivo e ipermediale da utilizzare in aula e per i corsi a distanza; fornire agli studenti gli strumenti necessari all'alfabetizzazione informatica, integrando quest'ultima con corsi indirizzati all'uso delle risorse bibliografiche e a testo completo e delle tecnologie per l'apprendimento interattivo e ipermediale.

Il Centro di risorse per l'apprendimento sarà collegato in particolare con il Centro di trasmissione satellitare e sarà realizzato, anche questo, nell'ambito del piano coordinato delle Università di Catania e di Lecce per l'erogazione dei corsi a distanza, in diretta via satellite e in differita via Internet.

*Università degli studi di Trento*

<<http://www.didatticaonline.unitn.it>>

*Didattica online attivata:* Alcuni corsi afferenti a determinate facoltà

(Economia, Giurisprudenza, Ingegneria, Lettere, Scienze, Sociologia). *Servizi bibliotecari:* Al momento, all'interno del portale per la didattica online gli studenti non sono supportati da sistemi di e-book o di consultazione di cataloghi, che essi possono altresì consultare attraverso il sito del Sistema bibliotecario d'ateneo: <<http://www.biblio.unitn.it/>>. Le risorse on line per i corsi a distanza sono reperibili all'URL: <<http://www.didatticaonline.unitn.it/>>.

### *Politecnico di Milano*

<<http://www.laureaonline.it/>>

*Didattica online attivata:* Laurea triennale in Ingegneria informatica e altri singoli corsi attivati anche in presenza. Il corso di laurea in Ingegneria informatica a distanza è il prodotto della collaborazione tra un'istituzione pubblica e una società privata: il Politecnico di Milano e Somedia. Il Politecnico di

Milano attiva la Laurea onLine presso la sua sede di Como; il formato didattico e la gestione del progetto sono curati dal Centro Metid; il monitoraggio di qualità dell'iniziativa è affidato all'OssCom (Osservatorio sulla comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano). Somedia, società del Gruppo editoriale L'Espresso impegnata nel campo della formazione, tradizionale e a distanza, ha realizzato il corso di Laurea onLine avvalendosi dell'esperienza di Kataweb per la gestione della struttura tecnologica telematica, di Fabula per la realizzazione del materiale didattico offline e di Lotus-IBM per la fornitura della piattaforma di apprendimento.

*Servizi bibliotecari:* Per quanto riguarda strettamente la laurea triennale, la Biblioteca del Politecnico ha provveduto sino ad ora ad attivare il servizio di prestito a distanza. Il materiale utile agli studenti è,

in prevalenza, fornito su cd-rom o attraverso il sito web dedicato all'insegnamento (piattaforma all'URL: <<http://learningspace.kataweb.it/LearningSpace4/studentpoli>>).

Il Centro Metid (Metodi e tecnologie innovative per la didattica) <<http://www.metid.polimi.it/>>, creato nel 1995, ha il compito di favorire lo sviluppo e l'adozione di metodologie e strumenti innovativi nella didattica universitaria.

Missione principale: supportare i docenti del Politecnico nell'innovazione della loro didattica mediante l'uso delle tecnologie dell'informatica, delle telecomunicazioni e della multimedialità.

Il Politecnico di Milano, in virtù delle sue competenze nel settore della ICT (Information Communication Technology) e dell'esperienza sviluppata in questi anni, si propone come l'ateneo leader in Italia nell'uso delle nuove tecnologie a supporto della didattica sia in

campus che a distanza. Il Centro Metid, all'interno del Politecnico, realizza alcuni dei progetti più innovativi attualmente in corso nell'ambito della formazione a distanza.

#### *Università degli studi di Milano*

<<http://ateneo.ctu.unimi.it/>>

*Didattica online attivata:* Una sorta di campus virtuale a cura del CTU (Centro di servizio per le tecnologie e la didattica universitaria multimediale e a distanza per i corsi online afferenti ad alcuni corsi di laurea).

*Servizi bibliotecari:* Il sito fornisce la pubblicazione dei materiali didattici, strumenti per l'autovalutazione degli studenti, la comunicazione fra studenti e con i docenti, la consultazione di risorse per lo studio, la ricerca e l'orientamento.

#### *Università di Torino*

<<http://server.forcom.unito.it:8000/comunico/>>

*Didattica online attivata:* Nel quadro del Progetto "Comunico" è stato avviato un corso semestrale di Teoria e tecniche dei nuovi media, realizzato per il corso di laurea in Scienze della comunicazione, utilizzando un sito web e un sistema di *computer conferencing* per le comunicazioni tra gruppo di studenti, docenti e tutor.

*Servizi bibliotecari:* Nella sezione "Biblioteca" è possibile scaricare relazioni, documenti, contributi vari. Inoltre tra i materiali didattici: un ipertesto e una ricca selezione di bookmark.

#### *RAI – Radio televisione italiana*

<<http://www.italica.rai.it>>

*Didattica online attivata:* Il Progetto "Italica" è un campus virtuale di lingua e cultura italiana che offre corsi – disponibili, anche se *in progress*, quelli di lingua italiana, su Dante, il Rinascimento, Svevo – pensati soprattutto per un'utenza straniera o per italiani all'estero.

*Servizi bibliotecari:* È possibile accedere a materiali multimediali selezionati dagli archivi RAI. Infatti nell'archivio di "Italica" sono attualmente online 10.000 pagine, 500 documenti audiovisivi in Real Audio, 2.000 fotografie. Questa sezione è aggiornata quotidianamente ed è integrata da un motore di ricerca per facilitare ulteriormente la navigazione.

#### *Università di Urbino*

<<http://193.204.196.124/sociodidatticaonline/>>

*Didattica online attivata:* Sociodidattic@online è un progetto relativo al corso di sociologia delle comunicazioni di massa della Facoltà di sociologia di Urbino. Interamente realizzato sul web, consiste essenzialmente di tre aree di servizio, rivolte agli studenti non frequentanti: le lezioni online, ovvero la pubblicazione delle slide utilizzate durante le lezioni in aula; una bacheca elettronica dove si possono porre domande e leggere le risposte ai quesiti più comuni; una newsletter informativa, cui abbonarsi gratuitamente, che aggiorna sulle scadenze amministrative e le iscrizioni agli esami.

*Servizi bibliotecari:* Ogni modulo online prevede l'uso di materiali didattici multimediali: alcuni testi di riferimento che verranno comunicati agli iscritti al modulo; i testi delle lezioni di riferimento a disposizione online sui siti web di sociodidattic@online; indicazioni di articoli e saggi relativi ai temi delle lezioni programmate e a disposizione nella sezione biblioteca del sito messi a disposizione ogni settimana; testi, bookmark da consultare, segnalati dai relatori/docenti delle conferenze virtuali che avranno luogo nel software.

#### *Università Bocconi, Milano*

<[http://www.sda.uni-bocconi.it/didattica\\_on\\_line.html](http://www.sda.uni-bocconi.it/didattica_on_line.html)>

*Didattica online attivata:* Attra-

verso la SDA (Scuola di direzione aziendale) la Bocconi fornisce corsi online di formazione post-laurea e corsi internazionali. La SDA si occupa anche di ricerca ed è impegnata in progetti internazionali.

*Servizi bibliotecari:* Sulla piattaforma viene resa disponibile la documentazione utile per seguire i corsi online che si affiancano alla tradizionale attività didattica in aula.

#### *Università Ca' Foscari, Venezia*

<<http://www.unive.it/wda/didatticaonline/>>

*Didattica online attivata:* Pedagogia 2000 è il primo corso online organizzato dall'Università di Venezia, per i corsi di laurea in Lettere, Lingue e Filosofia. Utilizza un sito web per la pubblicazione dei materiali didattici, calendario, comunicazione sincrona e asincrona fra docente, studenti e tutor. Tra i materiali didattici, un ipertesto: *Storia del metodo*. Sul sito anche altri corsi online tra cui: Chimica online 2000 e Didachem online 2000.

*Servizi bibliotecari:* Sulla piattaforma predisposta è possibile trovare la scheda del progetto, il calendario e le scadenze, 12 testi originali delle lezioni online (circa 200 cartelle di testo), il web forum (i testi delle chat), la bibliografia URL (circa 50 cartelle), la bibliografia cartacea (circa 50 cartelle), la cronologia del corso (tutti i materiali prodotti durante il corso), i 20 test di valutazione, i risultati degli esami, le domande più frequenti, il glossario di pedagogia (circa 50 cartelle), la bacheca elettronica.

#### *Scuola IaD – Università di Tor Vergata (Roma)*

<<http://www.scuolaiad.it/>>

*Didattica online attivata:* La scuola è attiva dal 2000. Eroga un corso di laurea a distanza in Scienze dell'educazione e della formazione in una società multiculturale; master di primo e secondo livello e corsi di perfezionamento (diritto,

## Linee guida per la formazione a distanza

*Presentiamo qui di seguito la traduzione delle Guidelines for distance education, redatte negli Stati Uniti dalla North Central Association Commission on Institutions of Higher Education.\**

Al fine di facilitare la valutazione della formazione a distanza negli USA, le associazioni regionali di accreditamento hanno sottoscritto le seguenti definizioni e linee guida. Questo accordo si basa su un'estensione dei principi sviluppati dalla Western Interstate Commission of Higher Education (WICHE).

### *Definizione*

Si definisce formazione a distanza, ai fini dell'accredito, un processo educativo in cui la maggior parte dell'attività formativa si svolge con il discente e il docente non nel medesimo luogo fisico. La formazione può essere sincrona o asincrona. La formazione a distanza può fare ricorso allo studio per corrispondenza, l'utilizzo di mezzi audio e video, il ricorso alle tecnologie informatiche.

### *Linee guida*

Ogni istituzione che offre servizi di formazione a distanza deve attenersi ai requisiti richiesti dall'autorità regionale di accreditamento e deve osservare i principi dettati dalla WICHE. Inoltre ogni istituzione deve tendere verso questi obiettivi, nell'ambito del proprio sviluppo o nel proprio processo di cambiamento, a fronte di una possibile revisione da parte della commissione regionale di accreditamento.

### *Curriculum e istruzione*

- I programmi devono fornire un'interazione puntuale e appropriata tra studenti e istituzione e tra gli studenti stessi.
- La facoltà si assume la responsabi-

lità dell'attività formativa e ricopre il compito di supervisione dell'attività educativa, assicurando sia il rigore dei programmi sia la qualità dell'istruzione.

- L'istituzione assicura che la tecnologia utilizzata sia appropriata alla natura e agli obiettivi dei programmi.
- L'istituzione assicura l'attualità dei materiali, dei programmi e dei corsi.
- Le politiche di formazione a distanza dell'istituzione devono riguardare la proprietà dei documenti utilizzati, la retta da pagare, i diritti d'autore e l'utilizzo di ricavo derivante dalla creazione e produzione di software, corsi telematici o altri prodotti multimediali.
- L'istituzione fornisce appropriati servizi di supporto riguardanti in modo specifico la formazione a distanza.
- L'istituzione fornisce adeguata formazione al personale della facoltà coinvolto nelle attività di formazione a distanza.

### *Valutazione*

- L'istituzione garantisce agli studenti la possibilità di riuscire con successo nella frequenza dei corsi a distanza e fornisce queste informazioni nei bandi d'ammissione e nelle politiche d'assunzione e nelle altre decisioni istituzionali.
- L'istituzione effettua una valutazione dell'efficacia formativa dei propri programmi di educazione a distanza (comprendendo nella valutazione dei risultati degli studenti i giudizi positivi e negativi espressi dagli studenti stessi) per assicurare la possibilità di comparazione tra i vari programmi universitari.
- L'istituzione assicura l'integrità del lavoro degli studenti e la credibilità degli attestati rilasciati e i crediti assegnati.

### *Biblioteca e risorse formative*

- L'istituzione assicura che gli stu-

denti abbiano accesso alle risorse bibliotecarie e che le possano utilizzare in modo adeguato alle proprie esigenze.

- L'istituzione controlla costantemente che gli studenti facciano un uso corretto delle risorse formative.
- L'istituzione mette a disposizione laboratori, servizi e strumenti adatti alla frequenza dei corsi.

### *Servizi per gli studenti*

- L'istituzione assicura a tutti gli studenti pari possibilità di accesso ai servizi abbinati ai programmi: ammissione, aiuti economici, distribuzione dei materiali dei corsi, orientamento al mondo del lavoro.
- L'istituzione fornisce mezzi adeguati per rispondere ai reclami degli studenti.
- L'istituzione fornisce agli studenti informazioni riguardanti l'ammissione e la frequenza ai corsi e i servizi disponibili.
- L'istituzione assicura che gli studenti ammessi siano in possesso della conoscenza e delle capacità necessarie all'utilizzo delle tecnologie impiegate nei corsi e aiuta gli studenti che hanno problemi nell'utilizzare la tecnologia necessaria.

### *Facilitazioni e finanziamenti*

- L'istituzione possiede l'esperienza tecnica e di personale richiesta per la gestione di programmi di formazione a distanza.
- La pianificazione di lungo periodo dell'istituzione e i processi politici di sviluppo hanno riflesso sulle strutture, sul personale, sulla strutture e sulle altre risorse essenziali per l'efficacia e l'efficienza dei programmi di formazione a distanza.

\* <<http://www.ncahigherlearningmission.org/resources/guidelines/gdistance.html>>.

economia, lettere, filosofia, medicina, musica, matematica, latino, statistica, storia, inglese, geografia); corsi per la certificazione della patente europea del computer (EUCP).

*Servizi bibliotecari:* Attualmente la piattaforma utilizzata per erogare i corsi appare ancora in costruzione. Attraverso pagine predisposte, è possibile accedere ai materiali utili per seguire le lezioni. È disponibile anche una bibliografia essenziale dei corsi, ma non viene offerta la possibilità di scaricare le pubblicazioni (né in parte né per intero).

### *Il caso del Consorzio Nettuno*

Nato nel 1991, grazie alle riforme dell'università, soprattutto grazie all'introduzione del diploma di laurea, applica subito il modello di una FAD di seconda generazione, con l'erogazione di corsi in videocassetta e tramite canali televisivi tradizionali e satellitari, attingendo ai migliori docenti delle aree tecniche. Fondato dal Politecnico di Torino, cui hanno fatto seguito le Università di Napoli e Parma, il consorzio conta oggi oltre trenta poli tecnologici in Italia, di Confindustria, Iri e TelecomItalia, ma anche del Politecnico di Tirana in Albania. L'offerta del Consorzio Nettuno va a coprire quel bacino d'utenza che vorrebbe avere un diploma di laurea ma che per motivi di lavoro è impossibilitato alla frequenza delle tradizionali lezioni universitarie. Lo studente all'iscrizione è affiancato dai professori del polo tecnologico di iscrizione, e trova esercitazioni e materiali didattici nei siti Internet allestiti dal Consorzio Nettuno a supporto della didattica multimediale o in aula. Non è prevista l'interazione sincrona fra tutor dei poli tecnologici e gli studenti, o fra gli studenti stessi, a parte la recente introduzione di una chat-line atematica nel sito generale del Consorzio.

Il Nettuno è oggi la prima e l'unica università televisiva e telematica d'Europa che utilizza due reti televisive satellitari, RAI Nettuno Sat1 e RAI Nettuno Sat2, e Internet per la trasmissione dei propri corsi e per lo svolgimento di tutte le attività didattiche. Con il modello Nettuno i luoghi dell'insegnamento non sono più solo le aule universitarie ma anche spazi diversi reali e virtuali: case private, posti di lavoro, centri di studio; chiunque senza limiti di spazio e di tempo, in modo realmente democratico può frequentare l'università.

Il Nettuno è un'associazione senza fini di lucro tra università e aziende promossa dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca per la realizzazione di corsi universitari a distanza, in attuazione dell'art. 11, comma terzo della legge n. 341 del 19 novembre 1990 di Riforma degli ordinamenti didattici universitari.

Sono soci fondatori il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università di Napoli "Federico II", la RAI, la Confindustria, l'IRI e la Telecom Italia, e soci ordinari il Politecnico di Bari e le Università di Ancona, l'Aquila, Bologna, Camerino, Cassino, Ferrara, Firenze, Genova, Lecce, Messina, Milano, Milano-Bicocca, Modena, Napoli II Università, Padova, Palermo, Parma, Perugia, Pisa, Roma "La Sapienza", Salerno, San Marino, Siena, Teramo, Torino, Trento, Trieste, IUAV Venezia, Viterbo "La Tuscia", la Open University Inglese e il Centro nazionale per l'insegnamento a distanza di Tirana, costituito dalle otto università della Repubblica di Albania.<sup>27</sup>

Dal punto di vista organizzativo,<sup>28</sup> il progetto su cui si basa il Consorzio è articolato in strutture che anno per anno stanno evolvendo il loro modello e la loro organizzazione. Si tratta del Centro nazionale, i poli tecnologici, le stazioni di lavoro "a domicilio", i centri tecnologici universitari e le università erogatrici.

Il modello consortile permette il coinvolgimento di un insieme di

università e un ampio numero di risorse umane tale da rendere possibile scelte di eccellenza in una vasta gamma di settori. La presenza di aziende offre l'opportunità di avvicinare il mercato della formazione al mondo produttivo collegando formatori e utilizzatori e rispondendo così anche ai nuovi bisogni di formazione continua.<sup>29</sup>

(Ultima data di consultazione dei siti Internet: 25 novembre 2002)

### Note

<sup>1</sup> GLORIA BERNARDI, *Istruzione aperta a distanza (IAD): uno sguardo introduttivo*, <[http://www.irre.toscana.it/multiverso/pubblicazione\\_2002/aen\\_bernardi.doc](http://www.irre.toscana.it/multiverso/pubblicazione_2002/aen_bernardi.doc)>.

<sup>2</sup> FAD o e-learning?, a cura di ACSE, 2001, <<http://www.acseweb.com/FAD/FADvsel.htm>>; DESMOND KEEGAN, *Open learning: concepts and costs, successes and failures*, in R. ATKINSON – C. McBEATH, *Open learning and new technology*, Perth, ASET/Murdoch University, 1990, p. 230-243.

<sup>3</sup> ANTONIO CALVANI – MARIO ROTTA, *Comunicazione e apprendimento in Internet*, Erickson, 1999; *La formazione a distanza*, <<http://www.integrato.com/e-didactics/documenti/formazioneadistanza.htm>>.

<sup>4</sup> Il Web Conferencing System (WCS) è uno degli strumenti più efficaci e più economici per creare classi virtuali. Il primo sistema WCS (o Computer Mediated Conferencing, CMC) fu sviluppato negli anni Settanta da Murray Turoff, distinguished professor di Computer Science e Management presso il New Jersey Institute of Technology, quando lavorava nello staff del presidente degli Stati Uniti. Nella formazione a distanza online è fondamentale stimolare e favorire l'interazione tra docente e discenti e la cooperazione tra discenti (*collaborative learning*) con l'apertura di discussioni sugli argomenti di un corso, un seminario, un laboratorio, facilitando la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i partecipanti. Con un WCS si può instaurare un processo di comunicazione tra due o più persone

che non è realizzabile con le sole pagine web. La pagina web è un mezzo di consultazione dei contenuti di un sito WWW ospitato da un server nella rete Internet e solo marginalmente diventa mezzo di comunicazione tra persone con la presenza dei bottoni per il mailing.

<sup>5</sup> MARIO ROTTA, *Piattaforme per la FAD*, giugno 2001, <<http://www.scform.unifi.it/lte/materiali/piattaforme/index.htm>>.

<sup>6</sup> *La formazione a distanza (FAD). Una nuova metodologia formativa*, a cura di Poliedra Progetti Integrati, 2001, <<http://www.poliedra.it>>.

<sup>7</sup> SIMONA ROSSANO, *Piattaforme per l'e-learning: queste sconosciute*, <[http://www.blucomfort.com/internetime/tutto/pag\\_articolo-php?articolo\\_ID=cas\\_32](http://www.blucomfort.com/internetime/tutto/pag_articolo-php?articolo_ID=cas_32)>.

<sup>8</sup> Dati aggiornati sull'evoluzione della FAD sono disponibili online ai seguenti URL: <<http://www.asfor.it>>; <[http://www.irre.veneto.it/FAD/www\\_FAD/sommario.htm](http://www.irre.veneto.it/FAD/www_FAD/sommario.htm)>; <<http://www.economiaemangement.it>>; <<http://www.docenti.org>>.

<sup>9</sup> ANEE – ASSOCIAZIONE DEI SERVIZI E DEI CONTENUTI MULTIMEDIALI, *e-Learning 2001*, <<http://www.anee.it>>.

<sup>10</sup> <<http://www.elearnexpo.com/>>.

<sup>11</sup> *Euro-telework: report on telework and vocational training-distance or e-learning for remote workers*, <<http://www.euro-telework.org/>>.

<sup>12</sup> MICK O'LEARY, *Distance learning and libraries*, "Online", 4 (2000), 24, p. 94.

<sup>13</sup> Cfr. "The new Review of libraries and lifelong learning", editor Peter Brophy (2000), 1.

<sup>14</sup> "The Higher Learning Commission is part of the North Central Association of Colleges and Schools. The Association was founded in 1895 as a membership organization for educational institutions. It is committed to developing and maintaining high standards of excellence. The Association is one of six regional institutional accrediting associations in the United States. Through its Commissions it accredits, and thereby grants membership to educational institutions in the nineteen-state North Central region. The Higher Learning Commission is recognized by the Secretary of Education and the Committee

on Recognition of Postsecondary Accreditation (CORPA, now continued under the Council on Higher Education Accreditation, or CHEA)... In order to facilitate the evaluation of distance education throughout the United States, the regional accrediting associations have agreed upon the following definition and guidelines. This agreement is based on an extension of the Principles developed by the Western Interstate Commission on Higher Education (WICHE)" (dal sito della ACRL, <<http://www.ncacih.org/index.html>>).

<sup>15</sup> EDOARDO SALZANO, *Riforma della didattica universitaria e ruolo dei servizi bibliotecari*, in *Tra cooperazione e autonomia. Competizione o collaborazione? Nuove strategie per le biblioteche di architettura, VII giornate di studio del CNBA, Roma, 7-9 giugno 2001*, <<http://web.iuav.it/iuav/CNBA/Giornate-d/2001-Le-Se/salzano.pdf>>.

<sup>16</sup> ELISABETH F. WATSON, *Library services to distance learners – the new professional paradigms*, <<http://www.col.org/forum/casestudies.htm>>. Inoltre: *Libraries without walls 3: the delivery of library services to distant users*, edited by Peter Brophy, Shelagh Fisher, Zoe Clarke, London, Library Association Publishing, 2000.

<sup>17</sup> ANNA MARIA TAMMARO, *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, "Bibliotime", 4 (2001), 3, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tammaro.htm>>; BERNIE SLOAN, *Servizi di reference elettronico: una proposta di linee guida*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/trsloan.htm>>, trad. it. di BERNIE SLOAN, *Electronic reference services: some suggested guidelines*, "Reference and User Services Quarterly", 38 (1998), p. 77-81.

<sup>18</sup> GIAN PAOLO RICCÒ, *Non basta schiacciare un bottone! Il bibliotecario e il reference elettronico*, "Bibliotime", 4 (2001), 1.

<sup>19</sup> SONIA MINETTO, *Il valore aggiunto nel servizio di reference: esperienze a confronto*, "Bibliotime", 4 (2001), <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/minetto.htm>>; JUDITH CLARK, *Flexible learning and library: the challenge*, "The Journal of Library Services for Distance Education", 1 (1998), 2, <<http://www.westga.edu/library/jlsde/>>.

<sup>20</sup> FLORA RAFFA, *Il servizio di prestito interbibliotecario: l'antagonista per eccellenza tra i servizi di biblioteca*, "Bibliotime", 1 (1998), 1.

<sup>21</sup> J. CULPEPPER, *Equivalent library support for distance learning: the key to staying in business in the new millennium*, <<http://www.westga.edu/library/jlsde/vol2/1/JCulpepper.html>>. Inoltre: ELISABETH F. WATSON, *Library services to distance learners – the new professional paradigms*, <<http://www.col.org/forum/casestudies.htm>>.

<sup>22</sup> <<http://www.metid.polimi.it/>>.

<sup>23</sup> Oltre al Politecnico di Milano, numerosi altri atenei italiani hanno avviato negli ultimi anni esperienze di corsi universitari gestiti interamente in rete. Ne citiamo alcuni: Università di Ancona (sedi di Ancona e di Camerino); Politecnico di Bari; Università di Bologna; Università di Firenze; Università di Lecce; Università degli studi di Milano (CTU); Università di Napoli "Federico II"; Università di Parma; Università di Padova; Università di Perugia; Università di Pisa; Politecnico di Torino (sedi di Torino e di Alessandria); Università di Torino; Università di Trieste; Università degli studi Roma 3; IUAV di Venezia.

<sup>24</sup> <<http://cepad.unicatt.it/>>.

<sup>25</sup> <<http://www.forcom.it>>.

<sup>26</sup> Hanno successivamente aderito al consorzio quali membri effettivi unicamente università statali: l'Università degli studi di Torino; l'Università degli studi di Macerata; l'Università degli studi del Molise; l'Università degli studi di Salerno; l'Università degli studi di Cassino; l'Università degli studi di Udine; l'Università degli studi di Sassari; l'Università degli studi di Bari; l'Università degli studi di Foggia; l'Università degli studi di Camerino; la University of Liverpool (University College Chester); l'university of Malta; il Polytechnic University of Tirana.

<sup>27</sup> MARIA AMATA GARITO, *Nettuno. L'università da guardare, da sfogliare, da navigare*, <<http://nettuno.stm.it/nettuno/index.htm>>.

<sup>28</sup> MARIA AMATA GARITO, *La multimedialità nell'insegnamento a distanza*, Roma, Garamond Editoria Elettronica.

<sup>29</sup> <<http://nettuno.stm.it/nettuno/index.htm>>.