

E-learning e information literacy: un connubio vincente

Laura Ballestra

Biblioteca "Mario Rostoni"
Università Carlo Cattaneo – LIUC,
Castellanza
lballestra@liuc.it

Indicazioni metodologiche a partire da un'esperienza sul campo

Questo contributo vuole mostrare come l'impiego di strumenti di e-learning possa consentire un'evoluzione nell'offerta di occasioni di apprendimento per la ricerca delle informazioni che le biblioteche propongono alla propria utenza.

Le esperienze cui faremo concretamente riferimento sono relative a quanto sviluppato in questo ambito dalla Biblioteca "Mario Rostoni" dell'Università Carlo Cattaneo – LIUC di Castellanza, a partire dal 2001. Nella convinzione che i nostri utenti – come quelli delle altre biblioteche o più in generale tutti i cittadini – avrebbero potuto beneficiare della crescente presenza di informazioni di qualità in Internet solo imparando ad accedere, valutare, selezionare le informazioni disponibili, abbiamo predisposto e offerto un programma di corsi organizzati con il supporto di tecnologie e-learning e finalizzati a rendere gli utenti *information literate*.

Nell'articolo saranno descritte tali esperienze, ma soprattutto si rifletterà sui presupposti che ci hanno spinto a intraprendere questo percorso e sugli ulteriori sviluppi che le applicazioni di e-learning potrebbero trovare in biblioteche di tipologie diverse per supportare azioni di alfabetizzazione informativa.

L'alfabetizzazione nel XXI secolo non consiste solo nel saper leggere criticamente i testi, scrivere, fare di conto, ma passa certamente attraverso la capacità di accedere al-



le tecnologie informative e comunicative (ICT) e, soprattutto, di servirsi di tutti gli strumenti di ricerca disponibili in modo vantaggioso ed efficace, per “imparare ad imparare” e per realizzare quella formazione permanente che risulta essere sempre più necessaria alla crescita personale e professionale. La recente proclamazione da parte delle Nazioni Unite di un decennio dedicato all’alfabetizzazione (Literacy Decade 2003-2012) con il motto “Literacy as freedom” e i programmi sviluppati dall’UNESCO impegneranno nei prossimi anni le istituzioni culturali mondiali e le biblioteche a operare per abbattere qualsiasi tipo di analfabetismo.¹

Questa occasione offre ai bibliotecari un ulteriore stimolo per pensare al proprio ruolo di mediatori dell’informazione e al proprio bagaglio di competenze rispetto alla possibilità di offrire agli utenti – siano essi studenti, lavoratori, pensionati, professionisti – momenti di apprendimento alla ricerca di informazioni, per sviluppare in proprio capacità che sappiano supportarli nei processi decisionali di tutta la vita.

Digital divide e information divide: il ruolo delle biblioteche

Per capire perché nella Società dell’informazione sia necessario sapere come muoversi correttamente nella ricerca di informazioni non possiamo non riferirci al dibattito in corso dai primi anni Novanta attorno al cosiddetto *digital divide*, che consiste nel divario che si crea tra chi può beneficiare dell’accesso alle tecnologie ICT (come computer e Internet) e chi non è in grado di farlo: una vera e propria divaricazione tra gruppi sociali in base alle caratteristiche economiche e culturali.²

Una recente analisi di questo problema,³ ripercorrendo i rapporti del NTIA (National Telecommunications and Information Administration) sulla penetrazione delle ICT e di Internet tra la popolazione americana, ha evidenziato come ormai sia più corretto parlare di *digital inclusion*, rilevando gli sforzi del governo e della società americana per condurre a una situazione di meno accentuata disparità nell’accesso alla rete.

Le spese dei singoli e le politiche pubbliche di investimenti in tecnologia, sia sul fronte delle istituzioni scolastiche che delle biblioteche, hanno consentito a una parte preponderante della popolazione americana di accedere alla rete.

Il caso americano è solo indicativo del successo degli sforzi, non solo finanziari, intrapresi dai governi dei “paesi sviluppati” per portare Internet nelle case dei cittadini e per servirsi della rete per rendere visibili le istituzioni. L’ultima edizione del rapporto *OECD information technology outlook*, analizzando il *digital gap* e le politiche adottate dai governi per ridurlo, conclude che tra i paesi OECD, pur crescendo il divario tra i gruppi sociali che hanno il più alto tasso di penetrazione di pc e Internet e quelli che sono agli ultimi posti, si assiste anche a un incremento della velocità di penetrazione di ICT nei gruppi che sono partiti in ritardo considerevole.⁴

La penetrazione di Internet è oggi sicuramente considerata un dato indicativo della competitività di uno stato, al punto che l’analisi condotta annualmente dal *Global competitiveness report*,⁵ uno dei più autorevoli rapporti che analizza lo sviluppo delle principali nazioni al mondo, include il numero di accessi alla rete tra i parametri che influiscono sul ranking delle nazioni esaminate.

Tra le 80 nazioni prese in conside-

razione dal rapporto, l’Italia figura al ventiquattresimo posto per numero di utenti Internet per abitanti e al venticinquesimo per numero di pc posseduti. Ogni 10.000 italiani, 2.757 sono risultati utenti Internet nel 2001: questo ci colloca abbastanza lontani dai paesi dell’Europa del Nord e dagli Stati Uniti, ma non così lontani dalla maggior parte dei restanti paesi europei.

L’attuale tendenza ci porta ad affermare che il *digital divide* sembra destinato a divenire nei prossimi anni anche in Italia *digital inclusion*. Il centro del problema si sposta quindi dall’accesso alla tecnologia per accedere all’informazione, ossia dal *digital divide* a quello che possiamo definire *information divide*.

Il continuo aumento di informazioni disponibili e dei modi per accedervi fa sì che la discriminazione tra gli individui oggi risieda nel conoscere oppure no quali siano gli strumenti più efficaci per rispondere ai bisogni informativi, in termini di tempo, di qualità dei risultati, di rispondenza a livello di completezza, di costi.

La vera alfabetizzazione del XXI secolo passa quindi attraverso la capacità di essere *information literate*, ossia “alfabetizzati” nella ricerca di informazioni.

Le biblioteche italiane, che con la loro azione riteniamo operino e abbiano operato attivamente per ridurre il *digital divide*, sono chiamate a svolgere un ruolo ancora più rilevante rispetto al rischio di *information divide*.

L’essere realtà ibride, in cui è possibile sperimentare direttamente la complessità e la ricchezza del mondo dell’informazione, le rende l’ambiente ideale per la crescita di competenze informative avanzate. È indispensabile perciò operare affinché i cittadini le percepiscano come luogo di riferimento anche per questo obiettivo.

L'information literacy nelle biblioteche

La letteratura angloamericana ha impiegato il termine *information literacy* in modo non sporadico a partire dal 1989,⁶ ma mai come di recente il numero di contributi su questo tema ha raggiunto cifre tanto significative: in dieci anni, dal 1989 al 1999, la banca dati LISA (Library and Information Science Abstracts) segnala 299 contributi che contengono il descrittore "information literacy". In soli due anni, dal 2000 al 2002, i contributi sono stati 277.⁷

Senza entrare nel dibattito sviluppato negli anni Novanta intorno al concetto di *information literacy*⁸ e ai rapporti che possono intercorrere tra questo termine, *library instruction*, *user instruction* e *bibliographic instruction*, accogliamo la definizione dell'American Library Association: essere *information literate* significa riconoscere il proprio bisogno informativo, saper localizzare, valutare e usare efficacemente l'informazione di cui si ha bisogno.⁹

Un'opera tradizionale sui servizi di reference come *Reference and information services*, giunta alla terza edizione, a cura di Richard E. Bopp e Linda C. Smith, definisce l'*information literacy* come il più recente sviluppo tra gli approcci teorici all'istruzione degli utenti e ne delinea i legami con il servizio di reference.¹⁰ Rispetto ai precedenti approcci (*library orientation*, *library instruction*, *bibliographic instruction*), questa definizione pone con forza l'accento sull'informazione: l'utente può muoversi autonomamente nel complesso mondo dell'informazione – dentro e fuori le biblioteche – solo se lo conosce e sa valutare quali sono le migliori strategie per risolvere i propri problemi di ricerca; in molti casi la soluzione potrà essere quella di rivolger-

si a un esperto, sperando che il bibliotecario venga riconosciuto come tale.

L'utente alfabetizzato nella ricerca di informazioni saprà valutare quali sono le fonti di informazioni autorevoli, rilevanti, adatte ai suoi bisogni e alle sue capacità, quali sono i suoi diritti all'informazione, come e che cosa chiedere alla biblioteca, che cosa cercare su carta e in rete, come utilizzare gli strumenti di ricerca in modo consapevole.

L'obiettivo per le biblioteche che vogliono intraprendere percorsi di *information literacy* è quello di non sostituirsi sempre all'utente, ma di renderlo consapevole della necessità di saper acquisire le informazioni necessarie per risolvere i problemi che incontra.



Come hanno agito e stanno agendo concretamente i bibliotecari impegnati a promuovere l'alfabetizzazione informativa degli utenti? La letteratura angloamericana raccoglie numerosi casi di biblioteche universitarie in cui il servizio di reference, che ha da sempre manifestato una componente "formativa", ha sviluppato veri e propri programmi di istruzione alla ricerca di informazioni negli specifici ambiti disciplinari di interesse, collaborando con i docenti nel rispondere ai bisogni informativi degli studenti.¹¹

Questi programmi sono attuati in varie modalità (sotto forma di corsi veri e propri, come *tutorial*

*web*¹² o, ancora, come interventi specifici durante le lezioni su richiesta dei docenti) e sono entrati a far parte del curriculum degli studenti divenendo in alcuni casi, specie nel mondo delle biblioteche *undergraduate*, un requisito indispensabile al raggiungimento della laurea.

La maggior parte dei contributi fino ad ora pubblicati sull'*information literacy* si riferisce a esperienze che sono maturate nel mondo delle biblioteche accademiche e scolastiche, per quanto siano in crescita le testimonianze che coinvolgono le biblioteche di pubblica lettura e il mondo del lavoro e delle organizzazioni.¹³

La realtà italiana riflette questa tendenza: nel mondo universitario, da anni, alcune biblioteche propongono momenti di formazione all'impiego degli strumenti di ricerca, cartacei o elettronici che siano, e l'alfabetizzazione informativa comincia a essere percepita da parte degli studenti e dei docenti come una competenza rilevante rispetto alla necessità sia di redigere lavori di ricerca, tesi di laurea, rapporti sia per la futura vita professionale.¹⁴

Riteniamo che sia fondamentale che anche le biblioteche pubbliche investano in questi programmi di formazione. Essendo strutture attive e inserite nel territorio, di cui conoscono le peculiarità e i bisogni informativi, e mettendo a disposizione una completa gamma di documenti e numerosi accessi in rete, risulta naturale, in un quadro di formazione permanente dei cittadini, pensare che debbano diventare nodi per lo sviluppo di programmi di *information literacy* destinati ai propri utenti e personalizzati in base alle esigenze del territorio, secondo quell'approccio proattivo raccomandato per le biblioteche e i servizi di informazione dal recente *Manifesto su Internet dell'IFLA*.¹⁵

La biblioteca come ambiente formativo: la *learning library* come presupposto per l'*information literacy*

Prima di esplorare le potenzialità offerte dall'e-learning alla realizzazione dell'alfabetizzazione informativa degli utenti in biblioteca, analizziamo il contesto all'interno del quale collocare le attività di istruzione agli utenti: la "biblioteca che forma" è, in primo luogo, una biblioteca che supporta l'apprendimento, un ambiente formativo, una *learning library*.

Il mondo delle biblioteche accademiche ha conosciuto diverse riflessioni in passato sul possibile ruolo formativo del bibliotecario.¹⁶

Di recente un numero monografico della prestigiosa rivista "Research strategy" (17, 2000, 2/3) è stato dedicato all'argomento della *learning library*, raccogliendo contributi che chiariscono come l'approccio che si richiede alla biblioteca che voglia attuare percorsi formativi (l'esperienza era riferita principalmente alla realtà universitaria) sia quello di porre un forte accento sull'apprendimento dell'utente e non sull'insegnamento, come dire *learning library* contrapposta a *teaching library*.¹⁷

L'accento deve essere posto a focalizzare l'attenzione su tutte le possibili occasioni di apprendimento che gli utenti di biblioteca hanno: non solo i corsi strutturati, ma il web della biblioteca, l'OPAC, gli spazi virtuali e quelli concreti devono essere pensati in funzione della possibilità di apprendimento dell'utente.

Per poter raggiungere questi obiettivi è necessario che le biblioteche percepiscano che tutti i servizi debbono essere coinvolti in questo tipo di approccio. I servizi di reference faranno da "traino" a questa proposta, perché da sempre nascono come partecipativi,

interattivi, "didattici", orientati alle informazioni più che ai documenti, di norma finalizzati a rendere l'utente indipendente, dove possibile, nella ricerca,¹⁸ ma ad essere coinvolta dovrà essere tutta la biblioteca.

Perché si crei un ambiente formativo è necessario che *information literate* siano *in primis* tutti i bibliotecari, non solo quelli addetti ai servizi di consulenza, ma soprattutto quelli che trovandosi al front office rappresentano il vero primo punto di contatto con l'utente, che spesso non percepisce affatto la differenza di ruoli e mansioni.

Di fronte all'accentramento dei servizi tecnici in sedi spesso distaccate dalle biblioteche "popolate di utenti" è fondamentale che il "sapere bibliotecario" raggiunga anche i bibliotecari che stanno alla "periferia", la cui formazione in questo settore è essenziale se vogliamo che formino gli utenti delle biblioteche.

Le competenze degli addetti al reference, di chi sviluppa le collezioni, di chi si occupa di catalogazione semantica devono raggiungere l'utente finale, ma per ottenere ciò è necessario il coinvolgimento di tutto lo staff.

L'ambiente formativo è anche ambiente fisico, e quindi spazi che andranno gestiti nel rispetto delle esigenze degli utenti: spazi per attività in gruppo, spazi per la lettura individuale ecc.

Fondamentale sarà la comunicazione con i propri utenti, alla ricerca di un lessico che sia loro comprensibile (i libri si chiamano libri, non monografie).

La concretizzazione dell'ambiente formativo si articola anche attraverso una programmazione continua di corsi, seminari, presentazioni delle nuove risorse della biblioteca, in modo da offrire all'utente l'intera e costante gamma di stimoli all'alfabetizzazione informativa.

E-learning per l'*information literacy*: quale e-learning

L'impiego di tecnologie e-learning nell'ambito della formazione ha ormai una tradizione significativa: il mondo delle aziende ha sperimentato da più di un decennio i vantaggi dell'apprendimento a distanza per la formazione del personale o tecniche miste di formazione (*blended learning*); da anni la formazione a distanza è oggetto di studi e ormai di molte applicazioni.¹⁹

Il termine e-learning è spesso usato in una varietà di significati: come sinonimo di Computer-Based Learning (CBL), Web-Based Training (WBT), Online Resource-Based Learning (ORBL), Network Collaborative Learning (NCL), Computer-Supported Collaborative Learning (CSCL).

Noi lo adottiamo con la valenza di "apprendimento mediato da tecnologie elettroniche", e faremo riferimento in special modo a modalità web, escludendo le tecnologie che presentino l'impiego di cd da usarsi in postazioni singole.

L'e-learning ha una lunga storia che può essere riassunta in cinque fasi: *distance schooling*, *distance learning*, *e-learning*, *complex learning*.

Le esperienze iniziali, gli errori e le riflessioni maturate a seguito di esperimenti storici di antenati dell'e-learning sono alla base degli sviluppi che sono seguiti.

Le prime forme di *distance schooling* sono connesse alla carta, alla radio, alle telecomunicazioni. In questa fase non è in discussione la modalità di apprendimento, ma si creano supporti didattici validi rispetto ai contenuti da trasmettere, senza preoccuparsi del fatto che il singolo discente è isolato. Un esempio italiano di *distance schooling* ben noto è la scuola Radio Elettra, fondata negli anni Cinquanta.

Il passaggio successivo, il *distance learning*, si attua negli anni Sessanta e Settanta, in parallelo alla diffusione massiccia di radio e televisione. Rispetto alla fase precedente, accanto all'impiego degli strumenti cartacei compaiono audio e videocassette e viene organizzata la didattica in termini di tempi di studio e attività che gli utenti devono svolgere autonomamente. L'evoluzione digitale, il "distance learning digitale" che impiega cd-rom o floppy, non comporta sostanziali differenze, perché il discente rimane solo, l'apprendimento non è un processo sociale, prevale una standardizzazione di certo vantaggiosa dal punto di vista delle economie di scala e dei costi bassi, ma non dal punto di vista qualitativo.

Con l'e-learning propriamente detto si supera la pura e semplice formazione a distanza, nel senso che questo metodo

pur conservando l'aspetto fondativo della FAD, ossia l'asincronia dei soggetti coinvolti nell'atto formativo [...], grazie al supporto delle moderne tecnologie fondate sul web permette di recuperare la dimensione interattiva e collaborativa della formazione in aula (che nelle forme tradizionali di FAD si era perduta) per giungere a una condivisione della relazione formativa.²⁰

L'accento, ancora una volta, non è sull'insegnamento, ma sull'apprendimento e sui modi dell'apprendimento. Il discente non è un soggetto passivo ma partecipa insieme al docente della produzione di conoscenza.

La diffusione di Internet e l'impiego della tecnologia web modella, a partire dal 1995, le piattaforme di e-learning. Tali piattaforme realizzano

ambienti virtuali di natura multicode di apprendimento e interazione, quali ipertesti e ipermedia. Per

multicodalità si intende la compresenza all'interno di una piattaforma di formazione o di didattica online di una molteplicità di codici comunicativi, dalla parola scritta al linguaggio delle immagini fisse e in movimento, alla voce e ai suoni, ai riferimenti iconici.²¹

Il *complex learning* rappresenta la fase evolutiva attuale dell'e-learning, in cui le modalità tradizionali di formazione e quelle e-learning si integrano: l'esperienza formativa a distanza (con spazi web dedicati in cui il discente può inserire materiali e il docente strumenti didattici) si affianca a sessioni d'aula in presenza, con possibilità di proseguire l'apprendimento e le dinamiche di gruppo nuovamente a distanza e di concludere il percorso con una verifica finale in presenza.

I vantaggi di questo approccio sono molti: il discente non è più solo davanti alla macchina, può sperimentare svariate forme di relazione (multi-molti come per le community online; uno-molti come per l'insegnamento tradizionale in aula; uno-uno nei rapporti con i membri del gruppo di discenti ecc.) e partecipare attivamente alla creazione di una "conoscenza condivisa" del gruppo.

Le tecniche di pubblicazione web, dai costi molto bassi, consentiranno a questa "conoscenza condivisa" di poter essere documentata e archiviata, costituendo la base per le esperienze formative future. In questo modo il patrimonio conoscitivo diviene patrimonio "aziendale" e non solo personale da parte di chi ha partecipato alle sessioni di formazione.

Alla base dell'evoluzione della formazione digitale descritta e dei suoi approcci ci sono le teorie dell'apprendimento, che si sono evolute nella direzione di una sempre maggior attenzione rivolta ai processi di apprendimento come fenomeno sociale. A una fase inizia-



le di *distance learning* – l'accento è posto sull'istruzione da veicolare tramite strumenti ICT (tipicamente i primi sistemi di Computer Based Training, vere e proprie “macchine per insegnare”) e il fondamento va fatto risalire al “cognitivismo istruzionista” di matrice skinneriana – fa seguito l'affermazione della costruzione interattiva della conoscenza (costruzionismo interattivo) che si attua attraverso gli ipertesti e gli ipermedia dei prodotti e-learning degli anni Ottanta-Novanta. Dalla fine degli anni Novanta il “costruzionismo sociale” afferma la costruzione sociale della conoscenza e l'apprendimento cooperativo, comportando lo sviluppo di prodotti e-learning di tipo *blended* e *complex*: ipermedia, Web Based Training e alta interazione comunitaria si affiancano alla formazione d'aula in presenza.

Nel corso degli anni le aziende e le istituzioni hanno sperimentato e valutato l'utilità dell'e-learning, che, alla fine degli anni Novanta, sulla scia dell'euforia per la new economy veniva indicato come una modalità di riduzione dei costi della formazione che, così si pensava, avrebbe soppiantato la formazione tradizionale.

Quando alla moda dell'e-learning – il cui ciclo viene descritto in fase discendente dal 2001 in parallelo con il crollo della new economy²² – si sono sostituite aspettative più razionali che tenessero conto delle problematiche non solo di natura tecnologica, ma pedagogica e organizzativa, l'e-learning si è efficacemente integrato con la formazione tradizionale, in analogia con quanto accaduto per le aziende di “cemento” della old economy che sono riuscite a integrarsi con quelle di “rete” (nate con la new economy) in modo vincente.

Le ICT vengono dunque interpretate oggi come modalità per personalizzare i contenuti formativi a vantaggio di un discente che è

sempre più un co-produttore di conoscenze (*learner presumer*). Le teorie e tecniche della formazione, che nascono in una realtà tradizionale, vengono reinterpretate alla luce delle possibilità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.²³

L'esperienza e-learning al LIUC, fuori e dentro la biblioteca

L'Università “Carlo Cattaneo” ha intrapreso nel 2001 il primo “Progetto e-learning”, proponendosi di sviluppare strumenti di e-learning a integrazione della didattica dei docenti LIUC.



Tale progetto rientrava nelle priorità previste dal Progetto quadro FSE Misura C3 n. 11634 “Percorsi integrativi di supporto e approfondimento professionalizzante”, priorità 1 - ICT: diffusione e rafforzamento di competenze connesse allo sviluppo della net economy e dell'e-commerce.

Una degli obiettivi era sperimentare e acquisire competenze didattiche nell'e-learning per produrre materiale innovativo sia dal punto di vista metodologico che contenuto.

L'idea da cui si è partiti era di porre l'apprendimento al centro dell'attenzione e quindi non tanto di sviluppare tecnologie di distribuzione di materiali didattici (e-distribuzione), quanto di elaborare

contenuti e testare nuove soluzioni didattiche sfruttando le opportunità offerte dalle ICT. Per ribadire questo proposito, lo slogan che ha animato il progetto è stato

se è trasferibile su carta senza perdita di efficacia didattica, se attiene a come si accede al materiale e non a come lo si usa non è e-learning ma e-distribuzione.²⁴

Nell'approccio seguito alla LIUC, l'e-learning non è visto solo come una forma aggiornata di formazione a distanza, ma come una sintesi e un superamento almeno parziale dei limiti posti dalle forme di didattica precedenti: la didattica sincrona (lezioni con interazione persona-persona) è non replicabile e quindi costosa; la didattica asincrona (libri di testo) è replicabile ma non personalizzata e non interattiva; la didattica a distanza (formazione a distanza, FAD) è di qualità ridotta; la didattica in prossimità (formazione in prossimità, FIP) richiede lo spostamento contemporaneo di docenti e discenti.

Le valutazioni a cura del Centro per l'economia e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione dell'Università “Carlo Cattaneo” hanno evidenziato come le piattaforme attualmente in commercio, spesso impiegate in ambito universitario, siano di fatto incentrate sull'organizzazione di contenuti tradizionalmente intesi, tipicamente le slide proiettate dai docenti durante le lezioni (*e-distribution*). La creazione di “veri” strumenti di e-learning si deve fondare invece su considerazioni che riguardano la didattica e i vantaggi che le tecnologie possono offrire in termini di apprendimento; in altre parole l'accento non dovrebbe essere sulle modalità di insegnamento ma su quelle di apprendimento.

I software esistenti, pur offrendo

molte funzionalità, non consentono all'autore dei contenuti di organizzarli impiegando tutte le opportunità offerte dalle tecnologie per realizzare al meglio i propri fini. Da qui l'idea di sviluppare degli "e-book multifunzionali",²⁵ degli oggetti elettronici interattivi impiegati a supporto della didattica frontale, oggetti che potessero venire impiegati in aula dal docente e contemporaneamente dagli studenti, che avrebbero assistito alle lezioni in laboratori in cui fosse a loro disposizione un pc individuale. Gli stessi strumenti, caratterizzati da ipertestualità, multimedialità e interattività, sarebbero stati accessibili online per lo studio e l'apprendimento personale e per la verifica di quanto appreso.

È dalla combinazione tra didattica in presenza e impiego di tecnologie informatiche (*blended learning*) che sarebbero dovute nascere nuove opportunità di apprendimento.

La creazione di strumenti così concepiti ha richiesto lo sviluppo di competenze relative ai contenuti, al software e all'editing di prodotti elettronici.

Gli strumenti di e-learning sviluppati in biblioteca

La Biblioteca "Mario Rostoni" ha aderito al progetto sviluppando strumenti e-learning per formare gli utenti di biblioteca alla ricerca di informazioni negli ambiti disciplinari di riferimento per l'ateneo. La scelta di sviluppare in proprio gli strumenti, che abbiamo chiamato "e-book", senza ricorrere a software esistenti, è stata motivata dal fatto di possedere un ampio know-how tecnologico e di *information science*, di voler sperimentare nuove soluzioni e dalla valutazione sul rapporto tra costi e prestazioni dei prodotti offerti dal mercato e-learning.

La proposta formativa della Biblioteca "Mario Rostoni"

Nel novembre 2001, all'avvio del progetto e-learning, la Biblioteca "Mario Rostoni" poteva usufruire dell'esperienza maturata da circa quattro anni nell'organizzazione di incontri di formazione rivolti principalmente ai laureandi e finalizzati alla ricerca di materiale bibliografico e di informazioni per la redazione della tesi di laurea.

Tali incontri venivano tenuti in biblioteca con cadenza mensile, per una durata di circa 3 ore, e i contenuti erano differenziati a seconda della facoltà; partecipavano mediamente ogni mese una quindicina di studenti.

Il nucleo originario di contenuti consisteva nella descrizione sintetica di risorse, cartacee e online (strumenti di reference, OPAC, banche dati bibliografiche e fattuali, siti web ecc.) selezionate dal bibliotecario di reference in base all'esperienza.

La LIUC Virtual Library, il portale della Biblioteca "Mario Rostoni" con i link ai siti più rilevanti per le aree disciplinari di interesse, costituiva un punto di riferimento essenziale per le risorse web.

Dal punto di vista metodologico gli incontri avvenivano in classi di circa 20 persone, con didattica frontale. Il docente (un bibliotecario di reference) disponeva di un accesso Internet e, oltre a una presentazione generale, approfondiva le risorse disciplinari più rilevanti.

Le lezioni erano volte, per quanto possibile, a coinvolgere direttamente gli utenti facendoli partecipare attivamente: uno dei momenti più significativi era quello in cui si proponeva agli studenti di presentare i loro specifici problemi di ricerca, tipicamente inerenti l'argomento della loro tesi di laurea. A questo punto il bibliotecario impiegava gli strumenti di ricerca il-

lustrati per suggerire possibili soluzioni.

Questa esperienza è stata la base sulla quale abbiamo maturato la percezione di quali fossero i bisogni dei nostri utenti rispetto alla ricerca di informazioni. Le difficoltà degli studenti riguardavano la scarsa capacità di un uso critico di Internet come fonte di informazione, l'assenza nel percorso formativo di precedenti esperienze di ricerca, la mancanza di metodo nella ricerca bibliografica, la non conoscenza delle norme di redazione di bibliografie, l'incapacità di servirsi degli strumenti di ricerca (OPAC, banche dati ecc.) in maniera non banale.

Appariva altresì chiaro che chi frequentava i corsi diveniva più consapevole dei servizi della biblioteca nell'insieme e quindi ne diveniva un miglior utilizzatore. Tipicamente si avevano ricadute sui servizi di consulenza personali, sui servizi DD/ILL, sulle proposte d'acquisto, sull'accesso alle banche dati anche da casa e si riscontrava anche un impiego più consapevole dell'OPAC, soprattutto per gli accessi semantici supportati dal nostro catalogo (termini di thesaurus, CDD, soggetti) e spesso non impiegati dagli studenti.

L'adesione al progetto e-learning ha comportato un ripensamento delle finalità dei corsi e una riorganizzazione dei contenuti. In particolare si è rivelato indispensabile lo sviluppo di un supporto elettronico, un e-book che consentisse di raccogliere e organizzare i materiali impiegati nelle lezioni già tenute, nonché di ampliare le segnalazioni e le descrizioni delle risorse.

L'e-book, organizzato in capitoli, è stato arricchito di un glossario e di esercizi per valutare la comprensione degli argomenti trattati.

La rielaborazione dei contenuti ha visto all'opera un numero di redattori che non corrispondeva più ai

bibliotecari di reference: ad esempio, le competenze specifiche dei catalogatori sono state impiegate per la redazione delle sezioni relative all'impiego degli OPAC; i produttori del mondo dell'informazione, che hanno partecipato agli incontri presentando alcune banche dati, hanno collaborato fornendo materiali che hanno consentito di descrivere queste risorse.

I documenti prodotti si sono progressivamente estesi fino al concretizzarsi di quattro "e-book", che possono supportare più di quindici ore di lezione ciascuno.²⁶

Il primo prodotto, intitolato *Ricerca di informazioni bibliografiche online per il diritto e l'economia*, è lo strumento ideale per gli studenti che vogliono apprendere le tecniche di ricerca bibliografica, ed è dunque incentrato sull'impiego di OPAC, banche dati bibliografiche, archivi full-text di periodici, cataloghi editoriali. Le esemplificazioni e gli esercizi di valutazione dell'apprendimento raggiunto sono condotti attraverso ricerche svolte nell'ambito giuridico-economico.

Ricerca di informazioni economiche online supporta un corso avanzato che documenta le risorse Internet essenziali per l'informazione economica e la *business information*. I siti descritti, gratuiti o a pagamento, guidano il ricercatore o lo studente nella ricerca di informazioni nei seguenti ambiti: finanza, economia internazionale, management, lavoro, produzione ecc., con particolare attenzione relativamente a tutte le informazioni di pertinenza della realtà aziendale.

Ricerca di informazioni giuridiche online approfondisce le risorse Internet maggiormente rilevanti nella ricerca di legislazione, dottrina e giurisprudenza italiane, internazionali e di altre giurisdizioni.

Di notevole interesse la sezione dedicata alle banche dati a pagamento, in cui si analizzano e si

confrontano i principali prodotti impiegati in ambito professionale.

Ricerca di informazioni statistiche online per l'economia e la finanza è uno strumento pensato per chi voglia occuparsi della ricerca di dati statistici utili per analisi macroeconomiche, microeconomiche e di finanza. Attraverso l'impiego delle principali banche dati fattuali a pagamento e dei documenti disponibili sul web, il corso supporta l'analisi dei dati statistici e la loro elaborazione.

Esempio di un indice dei contenuti

Ricerca di informazioni economiche online

Introduzione

- L'informazione come bene economico;
- I media e le loro forme: dalla carta all'online;
- Quali forme per l'informazione online;
- Le informazioni economiche in rete: una nuova forma o la nuova forma;
- L'informazione gratuita: promozione dell'immagine, pubblicità, servizio pubblico;
- L'informazione a pagamento;
- L'informazione distribuita con altri servizi.

Ricerca delle informazioni

- Siti di siti-portali specializzati;
- Siti sulle principali discipline.

Notizie economiche

- Notizie economiche – Italia;
- Notizie economiche internazionali.

Condizioni economiche

- Condizioni economiche in Italia;
- Condizioni economiche internazionali;
- Le camere di commercio;
- Guide alle condizioni economiche in vari paesi;
- Notizie economiche sui singoli paesi: esempi.

I dati statistici

- I servizi statistici nazionali;
- Siti di altri enti, istituzioni, imprese;

– Archivi di dati. Esempi: Source-Oecd, Datastream.

Economia internazionale

- Le organizzazioni economiche governative;
- Le organizzazioni economiche non governative;
- Il commercio internazionale.

Il lavoro: mercato e ricerca

- L'economia del lavoro;
- Domanda e offerta di lavoro;
- L'orientamento.

La finanza

- Gli enti regolatori dei mercati finanziari;
- Le banche centrali;
- Le istituzioni finanziarie internazionali;
- Le borse.

Produzione e imprese

- I settori produttivi: industrie e servizi;
- Casi di ricerca di informazioni settoriali;
- I siti aziendali: le informazioni fornite dalle imprese;
- Le banche dati a pagamento;
- Ricerche e dati di mercato.

Esercizi di autovalutazione

Il metodo

L'approccio di *blended learning*²⁷ che abbiamo scelto si articola in 15 ore di docenza in presenza e in alcune sessioni a distanza, in cui gli studenti partecipano al forum di discussione, eseguono esercizi di autovalutazione, approfondiscono temi che durante le lezioni in presenza non sono trattati estesamente per ragioni di tempo.

Le classi, in maggioranza si è trattato di studenti iscritti al terzo e quarto anno dei corsi di laurea in Economia e Giurisprudenza, partecipano alle lezioni impiegando senza problemi gli e-book, accessibili via Internet tramite password e linkati dal sito web della biblioteca. Nella convinzione che fosse meto-

dologicamente importante illustrare l'impiego degli strumenti di ricerca attraverso il confronto con casi pratici, è nata l'idea di iniziare il corso mostrando dei *casi* di ricerca di informazioni online svolti (ad esempio *Il marketing della moda: un problema di ricerca di informazioni*).

Prospettare un caso svolto che parte da un problema di ricerca di informazioni (approccio problem solving) in area giuridica o economica consente agli studenti di confrontarsi con il metodo necessario per conseguire i migliori risultati nel minor tempo possibile.

Gli strumenti impiegati nell'illustrare il caso (motori di ricerca, portali web, OPAC di biblioteche, banche dati ecc.) sono successivamente oggetto di un'approfondita trattazione specifica. Ogni tipologia di risorsa viene infatti descritta attraverso una sintesi dei contenuti, mettendone in evidenza le peculiarità e le ragioni dell'impiego. Per le risorse più significative sono state registrate sessioni di ricerca in modo che lo studente, al termine delle lezioni, possa rivederne il funzionamento.

Le ricerche vengono sempre eseguite, laddove non esistano problemi di licenze, in contemporanea dal bibliotecario e dalla classe, che può quindi partecipare direttamente.

Nel caso dell'alfabetizzazione informativa, l'*ipertestualità* degli strumenti e-learning risulta essenziale: è poco vantaggioso insegnare a ricercare informazioni in Internet senza utilizzare ipertesti che contengano le URL di riferimento delle risorse citate.

La struttura ipertestuale interna dell'e-book è funzionale anche alla possibilità per lo studente di creare un percorso personale di apprendimento su più livelli, un livello base e una serie di approfondimenti che consentono di puntualizzare alcuni concetti.

Ogni capitolo si caratterizza per la presenza di *esercizi di autovalutazione*, test a risposta multipla che lo studente esegue da solo per verificare l'apprendimento.

Al termine dell'esercizio il programma indica il numero di risposte esatte totalizzato.

Il *forum di discussione* è stato utilizzato principalmente come strumento di comunicazione tra il bibliotecario e gli studenti a fini organizzativi (per esempio per comunicare gli orari di lezione ecc.). Alla fine del corso ogni studente riceve un e-book riprodotto su un cd-rom, per poterlo leggere senza essere collegati alla rete.

Il contenitore

Gli e-book sono riconducibili, al di là dei contenuti, a un unico modello: un archivio di dati con un apposito programma di inserimento dei contenuti via web (un editor di testi), che consente ai redattori di non doversi preoccupare dei modi di inserimento e della formattazione.

I dati dell'archivio vengono visualizzati sotto forma di pagine generate in tempo reale e la grafica della pagina è definita da un foglio di stile apposito.

Il programma è stato sviluppato dalla biblioteca ed è facilmente esportabile e scalabile.

Gli esercizi di autovalutazione sono stati realizzati in XML dal Centro di ricerca dell'università (CETIC), come pure il forum di discussione. Le animazioni sono prodotte in Flash o in Power Point. Un motore di ricerca consente di ricercare i contenuti in base alle keyword.

Conclusioni: a due anni dall'esperienza

Oggi la Biblioteca "Mario Rostoni" offre ai suoi utenti occasioni di ap-

prendimento diversificate: da casa, via Internet, possono consultare guide e materiali dedicati alla ricerca bibliografica, oppure impiegare i *tutorial web* di autoapprendimento all'uso dell'OPAC; in sede sono operativi un servizio di consulenza personalizzata, momenti di assistenza di quick reference e i corsi di e-learning facenti capo al Progetto quadro che, dall'avvio nel 2001-2002, è giunto alla terza edizione.

Di quest'ultima attività possiamo tracciare un primo bilancio, sicuramente positivo, che analizziamo di seguito.

Un progetto esportabile

La Biblioteca "Mario Rostoni" ha presentato i propri e-book nel recente Convegno "La biblioteca senza pareti", tenuto a Castellanza presso la LIUC nel giugno 2003 e rivolto ai bibliotecari delle biblioteche di pubblica lettura dell'area di Varese e di Milano, nella convinzione che sia possibile impiegare in altre realtà quanto da noi sviluppato.

Una prima personalizzazione è stata realizzata da una collega bibliotecaria di una scuola superiore di Gavirate, che ha creato un e-book che guidasse gli studenti nella ricerca di documenti per la prova di maturità.²⁸

Un altro prototipo, i cui contenuti sono stati sviluppati dall'autrice di questo articolo, è stato utilizzato nel laboratorio di Biblioteconomia e bibliografia presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, con gli studenti del corso di laurea in Scienze dei beni culturali.²⁹

Al di là delle applicazioni nel mondo scolastico e universitario, prospettive di sviluppo per questi prodotti riguardano le biblioteche pubbliche, che potrebbero decidere di creare e-book specifici in base ai bisogni informativi tipicamente espressi dall'utenza (si trat-

terebbe di creare percorsi tematici che comprendano le risorse web di interesse locale, per il turismo, la ricerca di lavoro ecc.).

I vantaggi dell'impiego di strumenti e-learning per l'information literacy

La nostra esperienza nell'impiego di strumenti di e-learning e in particolar modo di tecniche di *blended learning* ci ha consentito di concludere quanto segue:

– uno strumento di e-learning è efficace per insegnare a cercare informazioni nel web, perché l'iper-testualità, l'interattività e la simulazione sono elementi indispensabili per comprendere l'informazione online. Il vantaggio è rilevante quando si tratta di descrivere e spiegare il funzionamento di OPAC, banche dati e siti web, soprattutto in presenza di studenti che difficilmente manterrebbero l'attenzione se si dovessero dettare loro le URL delle risorse;

– poter registrare attraverso filmati e animazioni il funzionamento di una banca dati o di uno strumento di ricerca è indubbiamente un metodo molto efficace per favorire l'apprendimento d'uso;

– sebbene sia più efficace nel *blended learning*, un e-book può essere impiegato nella formazione a distanza, con riduzione dei costi per la docenza. Considerata la difficoltà che spesso i bibliotecari incontrano nel poter partecipare a corsi di formazione, un possibile impiego a distanza potrebbe riguardare l'aggiornamento professionale dei bibliotecari alla ricerca di informazioni;

– il software, che deve essere flessibile e poco costoso, una volta realizzato si applica a qualsiasi tipo di contenuto.

Le ricadute per gli utenti

Gli e-book sono stati impiegati a

oggi con circa 300 studenti, che hanno partecipato volontariamente ai corsi proposti dalla biblioteca; altri 100 studenti partecipano alla sessione autunnale 2003.

Le valutazioni che gli studenti hanno espresso nei questionari di fine corso – somministrati con l'obiettivo di accertare il gradimento dei seminari in termini di utilità, innovazione nelle tecniche di apprendimento e-learning, capacità e competenza dei docenti – hanno dimostrato la validità dell'approccio.

Gli studenti che hanno seguito i corsi hanno usufruito per la quasi totalità dei servizi di biblioteca a supporto della ricerca (consulenza personalizzata, prestito interbibliotecario/DD ecc.), dimostrando di aver compreso che in caso di bisogni informativi non banali il bibliotecario può con il suo intervento dare un apporto risolutivo.

L'impiego degli accessi semantici nella ricerca in OPAC è risultato più elevato, come pure la qualità delle bibliografie realizzate dagli studenti coinvolti nella produzione di *papers*.

Le ricadute per i bibliotecari

Se da sempre l'elaborazione di testi può rientrare tra le attività dei bibliotecari (si pensi ad esempio alla redazione di bibliografie o di pagine web), la creazione di e-book ha comportato riflessioni in merito alla leggibilità dei testi, alle dimensioni della pagina, ai livelli di organizzazione dell'informazione (livello base e livelli di approfondimento ulteriore), all'utilizzo di immagini, di esercizi di autovalutazione ecc. L'esperienza maturata dalla Biblioteca "Mario Rostoni" nella gestione delle proprie pagine web e la conoscenza dei criteri di usabilità ha favorito questa fase del lavoro.

Una prima ricaduta ha quindi riguardato lo sviluppo di competen-

ze specifiche nell'editing di prodotti online.

Sebbene gli e-book siano stati prodotti per l'impiego con gli utenti, si sono rivelati molto utili anche per l'autoapprendimento del personale di biblioteca neoassunto. Abbiamo sperimentato l'utilità di potersi affidare a tali strumenti in situazioni che non consentono ai bibliotecari più esperti di dedicare tempo alla formazione dei bibliotecari junior.

I prodotti editoriali realizzati possono essere visti anche come il principio di una *knowledge base*. Infatti "memorizzano" e formalizzano competenze appartenenti a varie professionalità presenti in biblioteca (catalogatori, bibliotecari di reference, esperti delle singole materie ecc.). Questa base di conoscenze, se adeguatamente accresciuta, potrà rappresentare la memoria storica della Biblioteca "Mario Rostoni".

La decisione di sviluppare l'e-book con un software prodotto in biblioteca ha comportato la maturazione del know-how necessario e ha consentito la crescita di nuove competenze da parte dello staff. La volontà di creare un prodotto flessibile ci ha consentito di procedere attraverso continue sperimentazioni, fino a raggiungere il risultato desiderato.

L'aver inserito all'interno delle risorse presentate agli utenti banche dati a pagamento è stata l'occasione per confrontarsi con i produttori del mondo dell'informazione. Molti produttori hanno compreso l'importanza di presentare a futuri professionisti i loro strumenti di ricerca e hanno quindi accolto la nostra richiesta di fornire accessi dimostrativi a risorse che non necessariamente la biblioteca aveva in abbonamento in quel dato momento.

Infine vorrei segnalare un altro importante risultato ottenuto, che riguarda direttamente la figura del

bibliotecario e le prospettive della professione. L'essersi assunti un ruolo didattico, un ruolo in cui le competenze del bibliotecario potessero essere espresse in maniera organica e articolata, ha consentito di migliorare consistentemente la percezione che studenti, docenti e altro personale tecnico hanno dei bibliotecari. Gli studenti, infatti, hanno potuto sperimentare la vastità delle loro conoscenze e competenze, mentre i docenti universitari e i vertici dell'ateneo hanno constatato che l'offerta didattica della biblioteca corrispondeva a bisogni reali degli studenti, che hanno partecipato a corsi anche privi di ricadute in termini di voti o crediti.

L'assunzione di un ruolo attivo verso l'utenza ha determinato una modificazione dello status dei bibliotecari, che iniziano a essere identificati come soggetti organici, anche se ausiliari, alla funzione docente. Il bibliotecario che progetta e realizza corsi smette di essere un impiegato di una struttura amministrativa e diviene un professionista del reperimento e dell'utilizzo delle informazioni.

Ancor di più, l'essersi proposti per sperimentare modelli didattici innovativi per rispondere a bisogni "del futuro" ha fatto emergere con evidenza le competenze che la conduzione di una moderna biblioteca richiede e che possono essere condivise con il resto dell'ateneo.

Porre in primo piano, nelle università o nelle comunità, il tema dell'*information literacy* coniugandolo con l'utilizzo di metodologie didattiche avanzate è un'opportunità che i bibliotecari devono cogliere per valorizzare le competenze nel trattamento delle informazioni acquisite all'interno di una tradizione secolare.

Si ringrazia il direttore della Biblioteca "Mario Rostoni" dell'Università

"Carlo Cattaneo" – LIUC, Piero Cavaleri, per il confronto sui temi qui sviluppati.

Note

¹ "Literacy is about more than reading and writing – it is about how we communicate in society. It is about social practices and relationships, about knowledge, language and culture...", UNESCO, United Nations Literacy Decade (3.01b), disponibile: <http://portal.unesco.org/education/ev.php?URL_ID=5000&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201> (consultato 13 ottobre 2003): "In order to survive in today's globalized world, it has become necessary for all people to learn new literacies and develop the ability to locate, evaluate and effectively use information in multiple manners [...]. Literacy policies and programmes today require going beyond the limited view of literacy that has dominated in the past. Literacy for all requires a renewed vision of literacy. UNESCO, literacy for all: the vision, UNESCO Education (3.01b), disponibile: <http://portal.unesco.org/education/ev.php?URL_ID=12016&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1066112411> (consultato 13 ottobre 2003).

² Negli Stati Uniti l'espressione "digital divide" attirò l'attenzione dei media nel 1998, quando il rapporto del NTIA, pubblicato in quell'anno, apparve con il titolo: *Falling through the net II: new data on the digital divide*, July 1998, disponibile: <<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>> (consultato 13 ottobre 2003). Se il rapporto precedente presentava informazioni quali il numero di pc posseduti, il numero di connessioni telefoniche e modem, valutati per età, gruppo etnico di appartenenza, regione ecc., il nuovo rapporto si arricchiva di un numero crescente di rilevazioni sulla penetrazione di Internet, al punto che il *digital divide* veniva di fatto a coincidere con la possibilità o meno di accedere all'informazione presente in Internet. Il sito del NTIA ospita oggi il più recente rapporto *A nation online: how*

Americans are expanding their use of the Internet, Feb. 2002, disponibile: <<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/index.html>> (consultato 13 ottobre 2003).

³ *The digital divide: facing a crisis or creating a myth?*, ed. by Benjamin M. Compaine, Cambridge, MIT Press, c2001.

⁴ ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT, OECD *information technology outlook: ICTs and the information economy*, Paris, OECD, 2002. Di particolare interesse i capitoli *ICT diffusion and the digital divide*, che analizza il *digital divide* nei paesi OECD, e *IT policies*, dedicato alle politiche governative per ridurre il *digital divide*. La realtà europea risulta divisa in due gruppi: Italia, Francia, Austria, Belgio e Svizzera hanno investito e investono molto nella formazione e in interventi pubblici per ridurre il gap, mentre i paesi dell'Europa del Nord (Finlandia, Norvegia, Svezia ecc.), con una penetrazione tradizionalmente più alta di ICT, stanno ora supportando le iniziative delle nuove aziende del settore tecnologico e rilanciando la competizione.

⁵ WORLD ECONOMIC FORUM, *Global competitiveness report*, New York, Oxford, Oxford University Press, 2003.

⁶ In realtà il primo utilizzo risale agli anni Settanta. Per una prima analisi dell'impiego del termine *information literacy* nella letteratura angloamericana e nelle banche dati LIS in relazione ai termini *bibliographic instruction* e *library instruction* si veda LORNA PETERSON, *The transition of traditional bibliographic instruction to information literacy*, in *Information services in an electronic environment*, edited by G. E. Gorman, London, Library Association Publishing, 2001, p. 279-297 (International yearbook of library and information management, 2001/2002).

⁷ LISA, *Library and Information Science Abstracts*, Bowker-Saur. Nel thesaurus di LISA al descrittore "bibliographic instruction" è stato preferito il descrittore "user training", del quale *information literacy* è *related term*. Una bibliografia ragionata recente dei maggiori contributi pubblicati sul te-

ma dell'*information literacy* si può trovare nell'articolo: HANNELOR B. RADER, *Information literacy 1973-2002*, "Library Trends", 51 (Fall 2002), 2, p. 242-59. La rassegna mostra come i termini *library instruction*, *user instruction*, *bibliographic instruction* siano scomparsi progressivamente dai titoli dei maggiori contributi a partire dal 1989, lasciando il posto al termine *information literacy*.

⁸ LOANNE SNAVELY – NATASHA COOPER, *The information literacy debate*, "Journal of Academic Librarianship", 23 (Jan. 1997), p. 9-14.

⁹ "To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information. [...] Ultimately, information literate people are those who have learned how to learn." ALA, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION PRESIDENTIAL COMMITTEE ON INFORMATION LITERACY, *Final report*, January 1989, disponibile: <<http://www.infolit.org/documents/89Report.htm>>, (consultato 13 ottobre 2003). La rete è molto ricca di documenti sull'*information literacy*, in special modo si vedano i siti web di ALA, ACRL (http://www.acrl.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Issues_and_Advocacy1/Information_Literacy1/Information_Literacy.htm) e IFLA. L'IFLA da agosto 2002 ha creato una sezione apposita denominata *Information literacy section* (<http://www.ifla.org/VII/s42/sil.htm>). I seguenti repertori forniscono una selezione di siti sull'argomento: *National forum on information literacy*, creato nel 1990 per rispondere alle raccomandazioni dell'ALA Presidential Committee on Information Literacy, disponibile: <<http://www.infolit.org/index.html>> (consultato 13 ottobre 2003); *Directory of online resources for information literacy*, Drew Smith founder, Mark Dibble editor, School of Library and Information Science, University of South Florida, Tampa, disponibile: <<http://www.lib.usf.edu/ref/doril/>> (consultato 13 ottobre 2003); *Information literacy on the WWW*, a cura della Florida International University Library, disponibile: <<http://www.fiu.edu/~library/ili/iliweb.html>> (consultato 13 ottobre 2003); *LOEX Clearinghouse on library*

instruction, disponibile: <<http://www.emich.edu/public/loex/loex.html>> (consultato 13 ottobre 2003). Questi repertori consentono di accedere ai siti che raccolgono i programmi e i corsi di alfabetizzazione informativa attuati dalle istituzioni (principalmente da biblioteche universitarie), gli strumenti impiegati per l'*information literacy*, una serie di contributi e *best practices* sull'argomento.

¹⁰ LISA JANICKE HINCHLIFFE – BETH S. WOODARD, *Instruction*, in *Reference and information services: an introduction*, 3rd ed., general editors Richard E. Bopp e Linda C. Smith, Libraries Unlimited, 2001, p. 177-209.

¹¹ ROSEMARY M. YOUNG – STEPHENA HARMONY, *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs*, New York, Neal-Shuman, c1999; *Future teaching roles for academic librarians*, Alice Harrison Bahr editor, New York, Haworth Press, 2000; *Information literacy programs: successes and challenges*, Patricia Durisin editor, New York, Haworth Information Press, 2002.

¹² I *tutorial web* sono un esempio di prodotti di e-learning pensati per un utilizzo a distanza. Si tratta di strumenti che consentono di veicolare contenuti in modo interattivo e multimediale. L'utente sceglie quali contenuti approfondire e verifica continuamente di aver compreso quanto presentato attraverso esercizi di autovalutazione. Uno dei modelli di riferimento per l'*information literacy* nelle biblioteche, sviluppato dall'Università del Texas è TILT (Texas Information Literacy Tutorial), <<http://tilt.lib.utsystem.edu/>>. Esistono *tutorial web* generali che guidano all'impiego delle risorse disponibili nelle biblioteche e tutorial su singole risorse disciplinari. Per alcuni esempi si veda: AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – MARS LOCAL SYSTEMS & SERVICES COMMITTEE, *Innovative web-based reference services: a selected list*, c2003, disponibile: <http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Our_Association-2/RUSA_Sections/MARS/Publications13/MARSInnovativeRef.htm>, (consultato 13 ottobre 2003).

¹³ Sulla necessità che nel mondo del lavoro e nell'ambito delle organizzazioni si percepisca come scelta strate-

gica quella di imparare a ricercare informazioni si veda TOM W. GOAD, *Information literacy and workplace performance*, Westport, Quorum, 2002.

¹⁴ Oltre all'esperienza maturata alla LIUC di cui riferiamo in questo articolo, alcune biblioteche universitarie italiane hanno avviato programmi e corsi di alfabetizzazione informativa, anche in collaborazione con i docenti. Si veda FIAMMETTA MAMOLI – MARINA GORRERI, *Dalla formazione dei bibliotecari alla formazione degli studenti*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 4, p. 21-28. Per un quadro sulla realtà dell'*information literacy* in Italia: *Information literacy in Europe. A first insight into the state of the art of information literacy in the European Union*, a cura di Carla Basili, Roma, CNR-ISPRI, 2003; CARLA BASILI, *Information literacy: un concetto solo statunitense?*, "AIDA Informazioni", 19 (2001), 2, p. 10-13.

¹⁵ Il *Manifesto su Internet dell'IFLA*, disponibile in <<http://www.ifla.org/III/misc/im-it.htm>>, sottolinea la necessità di supportare gli utenti nell'impiego di risorse elettroniche e di Internet. Cfr. STEFANO GAMBARI – MAURO GUERRINI, *Il Manifesto su Internet dell'IFLA: un'opportunità e una sfida da accogliere*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), 8, p. 7-18.

¹⁶ Ricordiamo i contributi in occasione del Seminario "L'apprendimento nella biblioteca universitaria – Teaching in academic libraries", 7-8 settembre 1998, Firenze, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/semin02.htm>> tra cui PAT DIXON, *Il ruolo del bibliotecario nei processi di apprendimento*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 10, p. 60-72.

¹⁷ "Research strategy", 17 (2000), 2-3, Pergamon Press. "Imaging the learning library" corrisponde al titolo del programma del presidente di ACRL presentato all'annuale conferenza dell'ALA a San Francisco il 30 giugno 1997. ACRL ha intitolato la recente conferenza nazionale di aprile 2003 "Learning to make a difference". Per gli atti: *Learning to make a difference*, Hugh A. Thomson editor, Chicago, ACRL, 2003.

¹⁸ Samuel Sweet Green, che nel 1876 con il suo articolo *Personal relations*

between librarians and readers avvia il dibattito che segna le origini della nascita del servizio di reference negli Stati Uniti, scriveva: "Give them as much assistance as they need, but try at the same time to teach them to rely upon themselves and become independent", SAMUEL SWEET GREEN, *Personal relations between librarians and readers*, "American Library Journal", 1 (1876), p. 80.

¹⁹ Una breve bibliografia contenente i libri impiegati alla LIUC per l'approfondimento delle tematiche connesse all'e-learning si trova all'indirizzo: <<http://www.biblio.liuc.it/bibliografie/elearning.htm>>. Un'analisi dell'apporto che le biblioteche possono offrire ai programmi di FAD con casi sulla realtà italiana si trova in: BARBARA FIORENTINI, *Biblioteche e formazione a distanza*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 4, p. 7-20. Per le esperienze internazionali sull'impiego dell'e-learning in biblioteca si vedano: BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, London, Facet, 2002; *Distance learn-*

ing in library services, the tenth off-Campus library services conference, Patrick B. Mahoney editor, New York, Haworth Press, 2003; CAROLYN B. NOAH – LINDA W. BRAUN, *The browsable classroom: an introduction to e-learning for librarians*, New York, Neal Shuman, 2002.

²⁰ P. DI NICOLA – S. ROSATI, *Speciale e-learning, le vie intangibili della formazione*, disponibile: <<http://www.rassegna.it/2001/speciali/e-learning/prima.htm>> (consultato 13 ottobre 2003).

²¹ *La formazione, il cemento e la rete: e-learning, management delle conoscenze e processi di sviluppo organizzativo*, a cura di Raoul C.D. Nacamulli, Milano, Etas, 2003.

²² Si veda il capitolo *Il fenomeno dell'e-learning tra realtà e moda*, in *La formazione, il cemento e la rete*, cit., p. 179-207.

²³ GARY A. BERG, *The knowledge medium: designing effective computer based learning environments*, Hershey, Information Science Publishing, 2003.

²⁴ LUCA MARI, *Progetto quadro, un'op-*

portunità per l'e-learning, dispensa elettronica non pubblicata, 30 novembre 2001.

²⁵ ID. et al., "*Multifunctional ebook*": *a tool to innovate learning situations*, CETIC, Università "Carlo Cattaneo" - LIUC, mimeo.

²⁶ Gli e-book sono accessibili, previa richiesta di password, al seguente indirizzo: <<http://www.biblio.liuc.it/biblio/comunicazioni.htm>>.

²⁷ Il termine *blended learning*, come si è detto, si riferisce a un approccio misto che contempla l'impiego di strumenti online ma anche la formazione in presenza. A riguardo si veda KAYE THORNE, *Blended learning, how to integrate online and traditional learning*, London, Kogan Page, 2003.

²⁸ CRISTINA GRASSI, *Ricerca di informazioni bibliografiche*, materiale elettronico allegato a tesi non pubblicata, 2003.

²⁹ LAURA BALLESTRA, *Ricerca bibliografica e di informazioni online*, dispensa elettronica, corso di Biblioteconomia e bibliografia, a.a. 2002-2003, 2003.