Distance learning library services: The tenth Off-Campus Library Services Conference

Patrick B. Mahoney editor, Binghamton (NY), The Haworth Press, 2002, p. 587; pubblicato anche come "Journal of library administration", 37 (2002), 1/2; 3/4

L'attenzione sempre maggiore da parte delle università e degli istituti di formazione nei confronti del *distance learning*, individuato come modalità didattica versatile adatta a soddisfare esigenze di istruzione e formazione diversificate rivolte a grandi numeri di utenza, porta a riconsiderare l'importanza del ruolo dei professionisti dell'informazione a supporto delle attività di insegnamento e apprendimento, ruolo ritenuto ancora più strategico in un contesto "a distanza".

Il dovere di garantire equità di accesso ai servizi e alle risorse documentarie sia per chi frequenta corsi tradizionali sia per quanti hanno scelto di seguire corsi non residenziali, il valore aggiunto che i servizi bibliotecari apportano nei percorsi didattici a distanza, tale per cui essi sono spesso individuati come indicatori di qualità dei corsi offerti in modalità non tradizionale, sono tematiche che da anni interessano i professionisti dell'informazione e che hanno trovato occasione di dibattito e di approfondimento nell'Off-Campus Library Services Conference, giunta nel 2002 alla sua decima edizione.

Attraverso la lettura delle esperienze presentate a Cincinnati, Ohio, dal 17 al 22 aprile 2002, raccolte nel presente volume, è possibile ricostruire e tracciare un percorso ideale da seguire da parte delle biblioteche universitarie che intendono rivolgere i propri servizi anche a studenti di corsi non residenziali.

Innanzi tutto occorre formalizzare il profilo dei servizi offerti ai *distant learners*, enunciando priorità e modalità d'azione attraverso la stesura di un piano di lavoro che funga da manifesto per gli utenti e da strumento di coordinamento a livello operativo per i bibliotecari

(p. 217); bisogna predisporre un sito web chiaro e accessibile che diventi canale di comunicazione privilegiato con gli utenti remoti e sia per loro punto di accesso alle risorse informative e documentarie (p. 3); è importante favorire l'accesso rapido e diretto ai contenuti didattici attraverso l'allestimento di raccolte documentarie in formato elettronico; questo fine sarà perseguibile secondo modalità diverse, quali ad esempio una gestione più flessibile degli abbonamenti alle banche dati e ai periodici elettronici (p. 154), l'acquisizione di un numero crescente di e-book, la digitalizzazione di parti di documenti cartacei ritenuti necessari per i piani di studio (p. 93), la collaborazione alla creazione e al mantenimento di *electronic reserves*, archivi di materiali didattici inerenti a ciascun corso online (p. 15; p. 537); si tratta ovviamente di attività vincolate dalla legge sul copyright, cui alcune realtà bibliotecarie più evolute hanno destinano unità operative specializzate, incaricate di gestire gli aspetti legali della digitalizzazione di opere, dell'uso e della circolazione dei documenti digitali. L'accesso ai documenti cartacei deve essere comunque garantito dai servizi di ILL e DD (p. 137), potenziabili attraverso ad esempio la creazione di *education centres* in aree metropolitane molto estese oppure per mezzo di accordi e convenzioni con altre biblioteche, pubbliche o universitarie, che di fatto divengono per opportunità di vicinanza geografica punto di riferimento di molti *distant students* (p. 147).

Il servizio di information literacy (p. 93; p. 515) è forse uno dei più delicati e nel contempo strategici tra quelli rivolti agli utenti remoti. Negli ultimi anni il tutorial online è stato il mezzo più utilizzato per educare gli utenti alla corretta formulazione dei propri bisogni informativi, all'individuazione delle strategie di ricerca appropriate, all'uso degli strumenti di ricerca e alla valutazione delle fonti e dei documenti recuperati (p. 27; p. 177; p. 411); ai tutorial sempre più spesso si affiancano *conferences* asincrone ospitate nei webspace dedicati ai corsi a distanza (p. 279); molte delle piattaforme per la formazione a distanza su cui poggiano i corsi online dispongono di strumenti di *web safari* che i bibliotecari stanno cominciando a utilizzare per condurre sessioni sincrone guidate sull'information literacy (p. 132), di solito molto efficaci.

La modalità sincrona è privilegiata anche nell'erogazione del servizio di reference, perché consente di instaurare un rapporto più immediato, interattivo e informale tra bibliotecari e studenti, che in questo modo riescono a ricevere assistenza immediata sull'uso ad esempio di uno strumento di ricerca nello stesso momento in cui lo si sta utilizzando, oppure su eventuali problemi tecnici legati all'accesso a particolari tipologie documentarie online (p. 549).

Quali connotazioni assumono dunque i servizi bibliotecari rivolti agli studenti a distanza? ILL e DD devono essere visti in ottica sempre più cooperativa, nel senso che occorre stipulare convenzioni e accordi istituzionali con le biblioteche locali che spesso sono il punto di riferimento degli utenti a distanza (p. 59); i materiali didattici devono essere resi disponibili elettronicamente, inserendoli nella struttura dei corsi online e incaricando i bibliotecari di gestire gli *electronic reserves* (p. 101); l'information literacy e il reference dovrebbero essere integrati nel percorso di studi e nell'ambiente di apprendimento, prevedendo la presenza costante del bibliotecario nella classe virtuale con il ruolo di "co-instructor", allo scopo di offrire un servizio altamente personalizzato all'utenza (p. 254).

L'obiettivo finale è dunque quello di integrare pienamente le funzioni e i servizi bibliotecari con gli altri messi a disposizione dall'ambiente software di erogazione e fruizione dei corsi a distanza.

Non si può pensare di realizzare tutto ciò senza una dotazione aggiuntiva ai budget, un'adeguata attività di promozione dei servizi bibliotecari a distanza (attraverso un sito web appositamente dedicato cui venga data massima visibilità da parte di altri organi dell'ateneo), un coinvolgimento maggiore da parte dei bibliotecari nella progettazione e gestione dei corsi a distanza e un incremento di risorse umane specializzate: non avrebbe senso, ad esempio, allestire sessioni sincrone di virtual reference senza disporre anche del personale che nel contempo evada le richieste pervenute tramite e-mail o fax.

L'efficacia che queste modalità di erogazione dei servizi bibliotecari mirano a raggiungere, e in alcuni casi consentono effettivamente di ottenere, pone in essere una questione, se cioè ha senso destinare tali modalità di accesso ai soli *distant learners* oppure non valga la pena estenderle indistintamente a tutti i propri utenti istituzionali in modo da offrire servizi remoti più rapidi, sofisticati e personalizzati. In prospettiva probabilmente questa potrà essere una percorribile via di evoluzione dei servizi bibliotecari, ma al momento pare difficile poter operare un simile livellamento verso l'alto, a causa dei costi elevati che ciò comporterebbe e dell'esigenza di disporre di un maggior numero di personale adeguatamente formato.

Dai 44 interventi raccolti in questo libro emerge un dato sopra tutti: l'impegno profuso da parte dalle università americane nel migliorare e rendere più appetibile la propria offerta didattica a distanza non può fare a meno della collaborazione dei bibliotecari, ai quali viene riconosciuta la professionalità adeguata a gestire efficacemente le più complesse esigenze informative e di studio degli studenti a distanza rispetto a quelli tradizionali. La conferma del livello di partecipazione dei bibliotecari nella gestione dei percorsi didattici a distanza è data anche dall'impegno che l'ACRL fin dal 1963 si è assunta nella stesura delle *Guidelines for distance learning library services*, sottoposte negli anni a sistematica revisione e aggiornamento.

Certo, ben diverso è il contesto universitario in cui operano i bibliotecari italiani, ai quali comunque si consiglia la lettura del libro per trarne spunti e suggerimenti sulle possibili forme di un loro futuro coinvolgimento a supporto dei corsi a distanza destinati a proliferare anche in Italia.

Giada Costa

Biblioteca politecnica
Università degli studi di Parma
gcosta@unipr.it