

Children's access and use of digital resources

edited by Allison Druin,
"Library Trends", 54 (2005), 2
ISSN 0024-2594

A quasi dieci anni di distanza dal numero dedicato ai bambini e alla biblioteca digitale, "Library Trends" torna a occuparsi del tema bambini - biblioteche - nuove tecnologie. Nasce così questo numero monografico dedicato all'uso e all'accesso delle risorse digitali in biblioteca. Rispetto al 1997 la prospettiva è ora molto più centrata sull'utenza e sui servizi che essa richiede, coerentemente con le tendenze in atto. Per la prima volta si cerca di unire il tema dell'accesso a quello dell'uso delle risorse elettroniche; i due aspetti, pur se strettamente correlati, vengono trattati in letteratura per lo più in maniera indipendente l'uno dall'altro.

Questo duplice filone viene analizzato nel fascicolo attraverso contributi che, nel loro complesso, rispondono a domande quali:

- 1) che impatto hanno le tecnologie nella vita dei bambini di oggi?
- 2) come si riflettono le risorse digitali nell'ambiente in cui vivono?
- 3) che coinvolgimento hanno nella progettazione delle risorse digitali loro dedicate?
- 4) quali sono le tecnologie emergenti sulle quali puntare?

Tra gli articoli più direttamente legati al tema dell'accesso si segnala quello d'apertura, di Eliza Dresang. L'autrice si rifà alla teoria del cambiamento radicale (*radical change*), secondo la quale i media digitali hanno pervaso la nostra vita, mutando in maniera irreversibile le abitudini e l'am-



biente. Questa cornice teorica viene utilizzata per esaminare i comportamenti di ricerca dei bambini. Ne emerge che: i piccoli leggono naturalmente in una maniera non sequenziale, e per questo si trovano a loro agio nel *web surfing*; i media generano relazioni sociali tra i ragazzi (connettività), e l'aumento delle risorse disponibili offre l'accesso a tante informazioni prima precluse, ponendo il problema dei filtri e della censura. Per analizzare meglio la reazione del bambino e il suo comportamento di ricerca si possono applicare i recenti progressi nel campo delle neuroscienze che dimostrano come quanto conosciamo sinora dello sviluppo cognitivo infantile sia imperfetto.

Dania Bilal concentra invece il suo intervento sull'applicazione del "paradigma affettivo", analizzando i sentimenti e le emozioni positive e negative che prova il bambino mentre conduce una ricerca informativa. Presentando alcuni casi di studio, l'autrice dimostra che la

ricerca nasce da un bisogno preciso e il mancato raggiungimento dello scopo genera frustrazione. Questo sentimento di impotenza e disorientamento è presente tanto negli adulti quanto nei bambini, che però lo sperimentano più sovente e in maniera più problematica, perché si confrontano con sistemi e interfacce non pensati per loro. Una soluzione potrebbe venire dal design emotivo, un tipo di progettazione di strumenti digitali che tenga conto delle sensazioni che provano i bambini durante l'uso di un prodotto o di un servizio.

Virginia Walter e Cindy Mediavilla presentano un caso concreto di reference on line per adolescenti. Si tratta del servizio della California State Library che viene usato dai ragazzi per ricevere aiuto nei compiti a casa. L'analisi condotta dai ricercatori esamina due aspetti: il primo è quello della correttezza formale nell'erogare il servizio (secondo le linee guida RUSA); il secondo invece riguarda la comunicazione vera e propria (con

analisi e trascrizione delle battute intercorse tra bibliotecario e studente). Emerge un quadro di reale difficoltà a comunicare: il servizio è via chat e i ragazzi si aspettano che le abituali convenzioni di questo mezzo (informalità, grafie particolari, emoticon) vengano rispettate, ma i bibliotecari non riescono a dimostrare la necessaria flessibilità e l'auspicato grado di informalità, ed erogano un buon servizio che, però, i ragazzi percepiscono come freddo e distante. Il gap comunicativo è così ampio da fare dire alle autrici: "Teens are from Neptune, librarians are from Pluto".

Si parla di reference anche nel contributo di Joanne Silverstein, che si sofferma sui motivi che spingono i ragazzi a rivolgersi a un servizio on line. Le domande cui cercano risposta o sono state imposte dalla scuola (*imposed queries*), oppure nascono da una naturale curiosità e si collegano al tema dell'apprendimento informale (*informal learning*), cioè quella curiosità, quello

stimolo a sapere che sono la base dell'apprendimento per tutta la vita. Dall'analisi dei dati ottenuti dal monitoraggio di due servizi di reference digitale emerge come gli studenti si rivolgano al servizio anche per domande che non riguardano la sfera scolastica. Il servizio sostiene e sviluppa, quindi, l'apprendimento autonomo che è legato a interessi curricolari solo negli anni delle elementari, poi si fa sempre più indipendente e riguarda temi quali le prospettive di carriera e lavoro, la salute, la morte e lo stress. Lo studio ha dei limiti dichiarati, perché analizza un campione troppo limitato per essere statisticamente significativo, tuttavia fornisce alcune indicazioni importanti per le ricerche future. Infatti si riscontra una necessità di indagare più approfonditamente il contesto e le motivazioni che spingono lo studente a cercare informazioni, senza trascurare l'aspetto grafico e di usabilità del sistema che va costruito coi ragazzi e che, possibilmente, deve essere in grado di adattarsi dinamicamente alle fasce d'età.

Il tema dell'uso delle risorse digitali è approfondito nel contributo dedicato all'International Children's Digital Library, una biblioteca digitale per ragazzi che offre una serie di e-book di narrativa. I ricercatori hanno avviato un progetto per analizzare l'uso della collezione da parte dei bambini. Lo studio ha la particolarità di indagare per la prima volta le opinioni di un target internazionale di piccoli lettori sulla base di una collezione comune. Dai gruppi di studio emerge l'importanza delle emozioni suscitate dai libri e l'indicazione che ulteriori indagini dovranno

essere svolte sul vissuto dei bambini durante la lettura di un testo elettronico per poter esaminare differenze e analogie col libro tradizionale.

Il caso della cittadina irlandese di Ennis raccontato da Calire McInerney evidenzia l'importanza dell'Information and Communication Technology (ICT) nelle scuole e mostra come le tecnologie possano venire integrate efficacemente nei programmi scolastici solo dopo un'adeguata preparazione del personale.

Dai casi concreti si passa a un contributo più teorico con l'articolo di Linda Cooper, che mette in relazione gli stadi di sviluppo cognitivo del bambino con la sua capacità di interagire coi media digitali. La scelta del sistema migliore dipende dall'età e dallo sviluppo del singolo fruitore; per alcuni è più adatto un *touch screen*, per altri mouse e tastiera, per altri ancora un sintetizzatore vocale funziona meglio della lettura. Non si può prescindere da queste conoscenze per sviluppare strumenti e servizi efficaci, diversamente si corre il rischio di progettare e costruire un prodotto che è buono solo agli occhi degli adulti. È importante che la progettazione avvenga in maniera congiunta e che l'adulto sia in grado di stimolare il pensiero creativo del bambino e rispetti le sue opinioni.

Sui metadata e sui thesauri per ragazzi si sa ancora poco: June Abbas traccia lo stato dell'arte. Se questi strumenti non sono sviluppati in maniera adeguata, l'informazione non viene recuperata; servono, pertanto, sistemi intelligenti che capiscano ciò che il bambino ha inserito a prescindere da un

errore di digitazione o da una formulazione sgrammaticata, e che sappiano fornire alternative e suggerimenti; allo stesso modo, anche i linguaggi di indicizzazione vanno creati tenendo presente l'utente e il grado di sviluppo cognitivo raggiunto. Sono ancora poco conosciuti gli schemi mentali con cui lavorano i bambini nella ricerca di informazioni: l'unico modo per ampliare le nostre conoscenze in merito è studiare questi processi lavorando e interagendo direttamente con loro.

Il saggio di Large e Beheshti posto a conclusione del fascicolo esce dall'universo controllato di OPAC e thesauri per addentrarsi nel web. Gli autori presentano un lavoro di ricerca condotto su un campione di undicenni e dodicenni alle prese con la navigazione in siti per ragazzi, cercando di fornire un decalogo per un *web design* di successo. Ai bambini piace poter personalizzare un sito, non amano gli spazi bianchi né leggere larghe porzioni di testo, gradiscono le metafore e disdegnano i siti troppo ricchi di informazioni che li disorientano; interpretano le icone in senso letterale, hanno bisogno di sistemi che correggano automaticamente gli errori di digitazione e utilizzano per la ricerca il linguaggio naturale. L'unica maniera per migliorare le interfacce esistenti e renderle più rispondenti alle esigenze e ai desideri di questi utenti, è quella di migliorarle con l'apporto di un team intergenerazionale, dove i suggerimenti e le indicazioni dei bambini abbiano un reale peso.

Il sentimento comune che emerge dagli interventi è il grande rispetto nei loro confronti. Si tratta di un modo di rapportarsi estrema-

mente appropriato, ma niente affatto scontato, perché molto di ciò che oggi viene fatto in biblioteca si basa su una visione un po' naïf dell'infanzia, corroborata da convinzioni personali più che da dati scientifici e serie indagini, dei quali, come si evince da quasi tutti gli articoli, si sente un gran bisogno. Non è solo necessario studiare di più la risposta dei bambini ai media digitali, ma essi vanno coinvolti direttamente nella progettazione degli strumenti che li riguardano e i loro pareri vanno ascoltati nella convinzione comune che l'unico modello possibile sia quello di lavorare con i bambini, piuttosto che per i bambini.

Valeria Baudo

Biblioteca del dipartimento
di Bio-ingegneria
Politecnico di Milano
e-mail