

# Istruzione all'uso della biblioteca universitaria: gli strumenti online<sup>1</sup>

Juliana Mazzocchi

Biblioteca di scienze sociali  
Università di Firenze  
juliana.mazzocchi@alice.it

## Introduzione

Le biblioteche universitarie hanno come principale obiettivo il supporto alla didattica e alla ricerca. La conoscenza e l'utilizzo delle loro collezioni e dei loro servizi è quindi di fondamentale importanza per tutti i loro utenti (studenti, docenti, ricercatori, studiosi, staff tecnico dell'università). Eppure molti di essi ignorano o comunque non conoscono abbastanza bene né le raccolte (soprattutto quelle digitali) né i servizi (soprattutto quelli più innovativi).

Le biblioteche universitarie hanno da sempre cercato, attraverso i mezzi a loro disposizione, di rendere accessibili i propri servizi e le proprie collezioni sia agli utenti fisicamente presenti in biblioteca che, almeno in parte, a quelli che, per vari motivi, non vi si potevano recare. Con l'avvento di internet, la possibilità di raggiungere gli utenti lontani è notevolmente aumentata e, all'interno dei servizi che le biblioteche sono in grado di offrire anche a distanza, la *library instruction* (istruzione all'uso della biblioteca) è tra quelli che maggiormente può avvantaggiarsi delle nuove opportunità offerte dalla rete.

Il presente articolo si pone l'obiettivo di evidenziare, alla luce del crescente numero di utenti remoti che compongono l'utenza delle biblioteche universitarie (ai quali in prima battuta si rivolge la *library instruction* online) e delle nuove tecnologie via internet a disposizione delle biblioteche stesse, quali sono gli strumenti che nella lettera-

tura professionale vengono presentati come i più idonei alla *library instruction* delle biblioteche universitarie, analizzandone le caratteristiche e delineandone le potenzialità. Sono compresi nell'analisi anche gli strumenti del cosiddetto Web 2.0, il cui utilizzo ha portato alcuni a parlare addirittura di *Library instruction 2.0*.

## Alcune definizioni preliminari

### *L'istruzione all'uso della biblioteca*

Il termine "istruzione all'uso della biblioteca" (in inglese *library instruction*) è spesso utilizzato, sia nel nostro paese<sup>2</sup> che in quelli anglosassoni,<sup>3</sup> come equivalente di tutta una serie di termini diversi ("istruzione dell'utente", "educazione dell'utente", "istruzione bibliografica"; in inglese: "user instruction", "user education", "bibliographic instruction") creando in questo modo non poca ambiguità.<sup>4</sup> In questa sede, intenderemo con "istruzione all'uso della biblioteca" tutte quelle attività che una biblioteca mette in atto per istruire e rendere gli utenti capaci di utilizzare al meglio i propri servizi e le proprie risorse<sup>5</sup> e che quindi hanno come oggetto, ad esempio, le informazioni sugli orari e sulle modalità di erogazione dei servizi, le procedure di prestito e di consultazione, la composizione delle collezioni, il funzionamento del catalogo e delle banche dati ecc. La

<sup>1</sup> L'articolo prende spunto dalla tesi del master "Metodi e tecnologie per l'e-learning" discussa dall'autrice l'11 febbraio 2011 presso la Facoltà di Scienze della formazione dell'Università degli studi di Firenze (relatore Antonio Fini). L'ultima verifica degli URL è stata effettuata il 26 aprile 2011.

<sup>2</sup> Si vedano ad esempio FRANCO NERI, *Didattica della biblioteca ed educazione degli utenti*, in PAOLA GERETTO, *Lineamenti di biblioteconomia*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, p. 299-330 e RICCARDO RIDI, *Biblioteche e formazione online*, "Working papers in library and information science", n. 7 (gennaio 2009), <<http://lettere2.unive.it/ridi/wplis07.pdf>>, p. 4.

<sup>3</sup> Si vedano ad esempio DANIELE DANESI, *Istruire e orientare*, in *I servizi della biblioteca e l'utente: Atti del 32° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984*, a cura di Giuseppina Faedda, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1987, p. 57-82; "Library instruction" in JOAN M. REITZ, *ODLIS: online dictionary for library and information science*, Santa Barbara, Libraries Unlimited, 2004, last updated March, 9, 2010, <<http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>>; *Harrod's librarians' glossary and reference book: a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*, compiled by Ray Pritherch, 10th edition, Aldershot, Ashgate, 2005, p. 721.

<sup>4</sup> A proposito della traduzione italiana di *user education* si veda anche PATRIZIA LUCCHINI, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 9.

<sup>5</sup> Si vedano in proposito AURELIO AGHEMO, *Come trovare la rotta: modi di istruzione all'uso della biblioteca*, "Biblioteche oggi", vol. 14 (1996), n. 1, p. 34-35, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/1996/19960103401.PDF>>; ALESSANDRO BERTONI, *Istruzioni agli utenti sui servizi della biblioteca: tecniche di intervento e problemi di valutazione*, in *I servizi della biblioteca e l'utente*, cit., p. 34; FRANCO NERI, *Didattica della biblioteca ed educazione degli utenti*, cit., p. 302; RICCARDO RIDI, *Biblioteche e formazione online*, cit., p. 3.

distinzione dovrebbe apparire dunque abbastanza netta con altri tipi di istruzione, come quella “bibliografica”, ovvero quella “focalizzata sulle strategie di ricerca documentaria e sull’organizzazione e uso di strumenti bibliografici”;<sup>6</sup> con l’*information literacy teaching* o “alfabetizzazione informativa”, ovvero tutte le attività finalizzate a rendere gli utenti consapevoli dei propri bisogni informativi e capaci di localizzare, valutare ed usare efficacemente le informazioni di cui hanno bisogno<sup>7</sup> e con l’“istruzione/educazione dell’utente” (in inglese *user instruction/education*), termine più ampio con cui si possono indicare tutte le attività sopra descritte.<sup>8</sup>

#### *Gli utenti remoti*

Possiamo definire “remoti” (o “a distanza”), ai fini dell’istruzione all’uso della biblioteca e in maniera molto generale, tutti gli utenti che, anche solo temporaneamente, utilizzano un computer (di qualsiasi genere, in qualsiasi luogo e in qualsiasi orario) per interagire con i servizi o le risorse della biblioteca<sup>9</sup> e i cui motivi possono essere: lo spazio (se si trovano in un luogo esterno alla biblioteca, più o meno distante, senza la possibilità di accedervi), il tempo (se possono accedere alle risorse e ai servizi della biblioteca soltanto in certe fasce orarie in cui la biblioteca o il servizio desiderato sono chiusi) o il disagio (se incontrano difficoltà nell’ammettere – in situazioni faccia-a-faccia – di avere bisogno di imparare).<sup>10</sup>

Resta chiaro che strumenti pensati e creati per raggiungere gli utenti remoti sono utilizzabili anche dai cosiddetti *onsite users*, i frequentatori della biblioteca.

#### *Gli strumenti per l’istruzione via internet*

Il rapporto tra biblioteche ed e-learning, inteso quest’ultimo come l’“insieme di *metodologie e tecnologie* che consentono di attuare percorsi di *formazione a distanza*, avvalendosi prevalentemente, anche se non esclusivamente, della rete”,<sup>11</sup> è stato oggetto di numerose riflessioni.<sup>12</sup> All’interno di tale nesso, si cercherà di evidenziare quali sono gli strumenti che nella letteratura professionale, italiana e anglosassone, vengono proposti come i più adatti all’istruzione all’uso della biblioteca e che abbiano come caratteristica principale quella di essere utilizzabili attraverso internet in modo da sfruttare “le potenzialità della rete per fornire, in modalità sincrona e/o asincrona, l’accesso a contenuti o relazioni formative in qualsiasi momento e in ogni luogo in cui esista una connessione”.<sup>13</sup>

#### *La library instruction 2.0*

Negli ultimi anni, in particolare dopo l’esplosione del Web 2.0<sup>14</sup> e della discussione intorno al concetto di *Library 2.0*,<sup>15</sup> ovvero la biblioteca che integra il Web 2.0 nei suoi servizi ponendo al centro l’utente, sollecitandone la partecipazione e personalizzando al massimo i servizi attraverso

<sup>6</sup> FRANCO NERI, *Didattica della biblioteca ed educazione degli utenti*, cit., p. 302.

<sup>7</sup> LAURA BALLESTRA, *E-learning e information literacy: un connubio vincente*, “Biblioteche oggi”, vol. 21 (2003), n. 10, p. 13, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20031001101.pdf>>; RICCARDO RIDI, *Oggi si può parlare ancora di ricerca bibliografica?*, “Bibliotime”, vol. 12 (2009), n. 1, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-xii-1/ridi.htm>>.

<sup>8</sup> DORIANA ZAGO, *L’e-learning a supporto dei servizi di biblioteca*, “Bibliotime”, vol. 10 (2007), n. 2, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-2/zago.htm>>.

<sup>9</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, London, Facet Publishing, 2002, p. 19.

<sup>10</sup> MELISSA H. KOENIG – MARTIN J. BRENNAN, *All aboard the eTrain: developing and designing online library instruction modules*, in *Distance learning library services: the tenth Off-campus library services conference*, Patrick B. Mahoney editor, New York, Haworth Information Press, 2002, p. 426.

<sup>11</sup> MARIA RANIERI, *E-learning: modelli e strategie didattiche*, Trento, Erickson, 2005, p. 33.

<sup>12</sup> Si vedano in particolare: BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, London, Facet Publishing, 2002; GIORGIO FEDERICI et al., *Lo scenario dell’e-learning e la biblioteca digitale*, in *Biblioteche digitali in Italia: scenari, utenti, staff e sistemi informativi*, Progetto Digital Libraries Applications, aprile 2006, <<http://www.rinascimento-digitale.it/documenti/dla/dla-contri buti/Elearning.pdf>>; BARBARA FIORENTINI, *Biblioteche e formazione a distanza*, “Biblioteche oggi”, vol. 21 (2003), n. 4, p. 7-20, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20030400701.pdf>>; PRATIBHA GOKHALE, *E-Learning and the role of libraries*, “Information Studies”, vol. 15 (2009), n. 2, 67-74; ANNA N. GRUCA, *E-learning in academic libraries*, “New review of information networking”, vol. 15 (2010), n. 1, p. 16-28; PATRIZIA LUPERI, *L’e-learning come “spazio sociale” per le biblioteche*, “Il Giornale dell’eLearning”, vol. 1 (2007), n. 3, <<http://www.wbt.it/index.php?pagina=226>>; *Biblioteche universitarie ed e-learning: dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, a cura di Patrizia Luperi, Ghezzi (PI), Felici Editori, 2011; MARIATERESA PESENTI – BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza: nuove opportunità per le biblioteche e i bibliotecari*, “Biblioteche oggi”, vol. 18 (2000), n. 2, p. 68-74, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2000/20000206801.pdf>>; RICCARDO RIDI, *Biblioteche e formazione online*, cit.; ANNA MARIA TAMMARO, *Le biblioteche di fronte alla sfida dell’e-learning*, “Biblioteche oggi”, vol. 22 (2004), n. 9, p. 59-62, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040905901.pdf>>; DORIANA ZAGO, *L’e-learning a supporto dei servizi di biblioteca*, cit.

<sup>13</sup> GIOVANNI BONALUTI, *E-learning 2.0: il futuro dell’apprendimento in rete, tra formale e informale*, Trento, Erickson, p. 29.

<sup>14</sup> Si vedano in proposito due visioni contrapposte: *Web 2.0: internet è cambiato. E voi? I consigli dei principali esperti italiani e internazionali per affrontare le nuove sfide*, a cura di Vito Di Bari, Milano, Il sole 24 ore, 2007 e FABIO METTIERI, *Il grande inganno del Web 2.0*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

<sup>15</sup> Anche per il concetto di Biblioteca 2.0 si vedano due visioni contrapposte: ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, “Biblioteche oggi”, vol. 28 (2010), n. 3, p. 9-30 e RICCARDO RIDI, *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 255-264.

University of Portsmouth

Virtual tour

## THE UNIVERSITY LIBRARY

Welcome to the University of Portsmouth Library.

This short virtual tour gives you a glimpse of the building and the wide range of services that are available to students, staff, researchers and visitors. There is also an [audio tour](#) if you would like to listen to that or download it to an mp3 player. Or if you wish to visit us in person you can always ask for a tour of the physical building. See the [opening hours](#).

Please choose any of the photographs below as start points - enjoy your visit!

- View the [Library floor maps](#).
- See a [photo gallery](#) of the building and the extension opened in 2007.

**University of Portsmouth Library (UK), <<http://www.libr.port.ac.uk/virtualtour/>>. Visita virtuale della biblioteca attraverso la navigazione delle pagine (contenuti mappe e immagini) o attraverso file audio, scaricabili.**

so il contributo degli utenti stessi,<sup>16</sup> si è cominciato a parlare addirittura di *library instruction 2.0*<sup>17</sup> intendendo con tale espressione l'istruzione all'uso della biblioteca che si avvale degli strumenti 2.0, sempre più popolari e utilizzati dagli utenti (e, parrebbe – almeno in campo anglosassone – anche dalle biblioteche<sup>18</sup>): blog, social network, wiki ecc., anche se in realtà più che di strumenti da utilizzare singolarmente, si tratterebbe di strumenti che vengono utilizzati come supporto in altre forme di istruzione, ad esempio all'interno di corsi, in presenza e online.<sup>19</sup>

### Strumenti per la *library instruction* via internet

Vari studi sui bisogni degli studenti delle biblioteche universitarie e sulla loro conoscenza della biblioteca<sup>24</sup> riportano che la grande maggioranza di quelli che frequentano la biblioteca in realtà non conoscono né i servizi né le risorse disponibili, che quindi rimangono largamente inutilizzati. Due indagini abbastanza recenti, svolte in istituzioni universitarie italiane sul possibile ruolo delle biblioteche nell'e-learning,<sup>25</sup> mostrano come la biblioteca e i suoi servi-

Tuttavia va ricordato che a parlare di integrazione, interazione e personalizzazione come “mezzi per porre l'utente al centro dei servizi bibliotecari”<sup>20</sup> era già stato Ranganathan negli anni Trenta<sup>21</sup> e “già da decine di anni l'informatica prima, la telematica poi e infine il web (quello 1.0) hanno offerto ai bibliotecari utili strumenti per andare in questa direzione”,<sup>22</sup> per cui anche se adesso sono disponibili nuovi strumenti che in qualche modo possono facilitare i servizi della biblioteca, è bene che vengano valutati ed eventualmente utilizzati, ma non sono certamente questi a cambiare i principi di fondo della biblioteca e a giustificare l'utilizzo del suffisso “2.0” per parlare dell'organizzazione delle biblioteche né tanto meno della *library instruction*.

Per strumenti “2.0” intenderemo qui le applicazioni e i servizi utilizzabili online e caratterizzati da: centralità dell'utente, interattività, collaborazione e multimedialità.<sup>23</sup>

<sup>16</sup> EMANUELA CASSON – MAURIZIO DI GIROLAMO, *Library 2.0: bluff o rivoluzione?*, “Bibliotime”, vol. 11 (2008), n. 3, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-3/casson.htm>>; FABIO DI GIAMMARCO, *Library 2.0, ovvero la centralità dell'utente*, “Biblioteche oggi”, vol. 25 (2007), n. 5, p. 23-25, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070502301.pdf>>; GIOVANNI SOLIMINE, *Verso una Biblioteconomia 2.0?*, “Bollettino AIB”, vol. 47 (2007), n. 4, p. 433-434, anche a <<http://www.aib.it/aib/boll/2007/0704433.htm>>.

<sup>17</sup> NICOLE A. COOKE, *Library instruction 2.0*, “Public services quarterly”, vol. 5 (2009), n. 2, p. 114-124; JODY CONNIT FAGAN, *Library instruction 2.0*, “Journal of web librarianship”, vol. 3 (2009), n. 2, p. 87-88.

<sup>18</sup> MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, “The international information & library review”, vol. 42 (2010), n. 3, p. 197.

<sup>19</sup> NICOLE A. COOKE, *Library instruction 2.0*, cit.

<sup>20</sup> RICCARDO RIDI, *La biblioteca come ipertesto*, cit., p. 259.

<sup>21</sup> Tuttora attuale come dimostrano, ad esempio, le recenti pubblicazioni in traduzione italiana delle sue opere *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini, Firenze, Le lettere, 2010 e *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, Firenze, Le lettere, 2010, e il volume *Leggere Ranganathan*, a cura di Mauro Guerrini, Roma, AIB, 2011.

<sup>22</sup> RICCARDO RIDI, *La biblioteca come ipertesto*, cit., p. 259.

<sup>23</sup> AMANDA CLICK – JOAN PETTIT, *Social networking and Web 2.0 in information literacy*, “The international information & library review”, vol. 42 (2010), n. 2, p. 138; JACK M. MANESS, *Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for librarians*, “Webology”, vol. 3 (2006), n. 2, <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.

<sup>24</sup> Si vedano in particolare quelli riportati da SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, London, Facet Publishing, 2007, p. 76-77.

<sup>25</sup> Riportate da GIORGIO FEDERICI et al., *Lo scenario dell'e-learning e la biblioteca digitale*, cit., p. 11-14.

zi online siano poco o quasi per niente conosciuti e utilizzati dagli studenti, come i docenti non promuovano presso gli studenti l'utilizzo della biblioteca e come, addirittura, talvolta gli studenti appaiano più consapevoli dei loro docenti della necessità dell'uso della biblioteca.

Le biblioteche, nell'istruire i loro utenti, hanno tradizionalmente fatto uso di lezioni o incontri illustrativi di tipo frontale, seminari, visite guidate (tour), istruzioni di gruppo effettuate con ausili di tipo audiovisivo, guide a stampa, esercizi di tipo pratico, istruzione impartita attraverso programmi informatici, assistenza di tipo individuale e *point-of-use* (materiali scritti o presentazioni audiovisive presenti nel luogo in cui si rileva la necessità di informare l'utente); tutti strumenti questi che richiedono la presenza fisica degli utenti in biblioteca (o in un'aula)<sup>26</sup> escludendo quindi *a priori* tutti coloro che, per i motivi più diversi, non possono recarvisi.

Se nel passato esistevano ragioni valide per impartire la *library instruction* solo all'interno delle biblioteche, visto che anche le risorse documentarie e i servizi si trovavano solo al loro interno,<sup>27</sup> adesso la situazione è radicalmente cambiata con il vertiginoso aumento degli utenti remoti,<sup>28</sup> anche in relazione al costante aumento dei corsi a distanza messi a punto dalle università: basti pensare che già nel 1995 le università statunitensi che offrivano corsi a distanza erano circa un terzo della totalità.<sup>29</sup> In Italia, se "al 2002 le esperienze di servizi bibliotecari organizzati, strutturati e integrati all'interno di ambienti virtuali per l'apprendimen-

to [erano] ancora quasi inesistenti",<sup>30</sup> già nel 2006 si affermava che "non [esiste] Ateneo che non abbia qualche esperienza in corso che ha a che fare con il settore 'e-learning'".<sup>31</sup>

In questo contesto, le biblioteche universitarie hanno visto rivalutare il loro ruolo, come supporto all'istruzione a distanza.<sup>32</sup> In aggiunta, esse hanno recentemente vissuto due grandi trasformazioni: da una parte le collezioni, in particolare quelle relative alle pubblicazioni periodiche, hanno vi-

**The University of Tampa, Macdonald-Kelce Library (USA), <[http://www.mapwing.com/explore/view\\_tour.php?t=MQMWRQoKkkfKQRi](http://www.mapwing.com/explore/view_tour.php?t=MQMWRQoKkkfKQRi)>. Tour virtuale interattivo della biblioteca.**

<sup>26</sup> PATRIZIA LUCCHINI, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere in biblioteca*, cit., p. 39-57.

<sup>27</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 151; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 195.

<sup>28</sup> Si veda quanto riportato da ROSEMARIE COOPER et al., *Remote library users - Needs and expectations*, "Library trends", vol. 47 (1998), n. 1, p. 48; MOLLIE DINWIDDIE – LINDA L. LILLARD, *At the crossroads: library and classroom*, in *Distance learning library services: the tenth Off-campus library services conference*, cit., p. 251; CAROL ANNE GERMAIN – GREGORY BOBISH, *Virtual teaching: library instruction via the Web*, in *Distance learning: information access and services for virtual users*, Hemalata Iyer editor, New York, Haworth Information Press, 2002, p. 72-73; JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, "Australian academic and research libraries", vol. 38 (2007), n. 4, p. 274; ANNA MARIA TAMMARO, *Apprendere ad apprendere*, in *La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 111; RACHEL G. VIGGIANO, *Online tutorials as instruction for distance students*, "Internet reference services quarterly", vol. 9 (2004), n. 1-2, p. 38; HUA YI, *Library instruction goes online: an inevitable trend*, "Library review", vol. 54 (2005), n. 1, p. 2005; LI ZHANG, *Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy*, "The electronic library", vol. 24 (2006), n. 3, p. 295.

<sup>29</sup> TERRY PEDERSEN SUMMEY – JAMES FISK, *Who's out there in the CyberSpace: profiling the remote learner for service design*, in *Distance learning library services: the tenth Off-campus library services conference*, cit., p. 504.

<sup>30</sup> BRUNELLA LONGO, *Biblioteche e formazione on line: un nuovo servizio informativo integrato*, in *La biblioteca ibrida*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 210.

<sup>31</sup> GIORGIO FEDERICI et al., *Lo scenario dell'e-learning e la biblioteca digitale*, cit., p. 2.

<sup>32</sup> GIADA COSTA, *Le applicazioni della formazione a distanza (FAD) in biblioteca*, con la collaborazione di Manuela Corbosiero, Valeria Di Vita e Giovanni Solimine, Abside, [2003], <<http://www.abside.net/ricerche/FaDbiblioteca.pdf>>; LI ZHANG, *Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy*, cit., p. 295.

sto un capovolgimento del rapporto tra il formato elettronico – disponibile online – e quello cartaceo: il primo non è più complementare al secondo, ma è diventato il formato principale (spesso l'unico disponibile) di cui, talvolta, il secondo diventa complementare, trasformando notevolmente, rispetto al passato, le modalità di accesso alle collezioni della biblioteca;<sup>33</sup> dall'altra parte i visitatori delle biblioteche, già in diminuzione grazie ai numerosi servizi disponibili online,<sup>34</sup> dimostrano di voler sfruttare i vantaggi delle risorse online al pari di quelli per i quali l'accesso remoto rappresenta una necessità.<sup>35</sup> Così come i cataloghi delle biblioteche hanno subito una irreversibile trasformazione passando dal formato cartaceo (consultabile solo dagli utenti presenti in biblioteca), a quello elettronico (accessibile a tutti gli utenti dell'ente di appartenenza – reti di istituto, reti universitarie ecc.) e infine al catalogo in linea (accessibile tramite internet a tutti gli utenti remoti), così la formazione sui servizi della biblioteca è in grado di utilizzare strumenti che le permettano di raggiungere una platea sempre più vasta per comunicare e istruire sia in maniera sincrona che asincrona.<sup>36</sup>

Agli utenti che non si presenteranno mai di persona in biblioteca (soprattutto studenti) va garantito lo stesso livello di supporto, sia in termini di servizi che di risorse, rispetto a coloro che frequentano fisicamente la biblioteca,<sup>37</sup> come ad esempio chiede negli Stati Uniti l'Association of College and Research Libraries (ACRL), la quale nel 2008 ha pubblicato le *Guidelines for distance learning library services* in cui si afferma che tutti gli utenti hanno diritto ad usufruire dei servizi e delle risorse delle biblioteche di tutte le istituzioni di istruzione superiore indipendentemente dal luogo in cui essi si trovino.<sup>38</sup> C'è addirittura chi ipotizza che

in futuro le differenze tra i due tipi di utenza potrebbero (anzi dovrebbero) scomparire;<sup>39</sup> eppure le biblioteche continuano a trattare gli utenti remoti come “marginali”.<sup>40</sup>

Il ricorso a strumenti e-learning appare a molti una possibile soluzione sia per poter raggiungere tutti i potenziali utenti delle biblioteche che per far fronte alla continua diminuzione in termini di personale, risorse e tempo a disposizione da parte delle biblioteche,<sup>41</sup> sebbene secondo i risultati di un'indagine condotta su istituzioni di istruzione superiore che offrivano corsi a distanza,<sup>42</sup> ad incidere sulla realizzazione di programmi di *library instruction* a distanza non sono tanto fattori come le maggiori dimensioni dell'istituzione (in termini di studenti iscritti), la disponibilità di budget e di personale bibliotecario, quanto piuttosto gli sforzi e l'iniziativa di singoli bibliotecari.

La *library instruction*, proprio per il suo carattere introduttivo e di presentazione, nella scelta dei suoi strumenti deve individuare quelli che siano il più possibile facili da usare e familiari per l'utente<sup>43</sup> e, al tempo stesso, deve adattarsi ai cambiamenti tecnologici che da una parte coinvolgono l'erogazione dell'istruzione superiore e dall'altra trasformano le abitudini degli utenti<sup>44</sup> per non correre il rischio di diventare arcaica e obsoleta,<sup>45</sup> come dire “where educators and students go, librarians must follow”.<sup>46</sup> Bisogna però fare attenzione a non pensare che l'invenzione tecnologica più recente sia comunque, in quanto tale, anche la più adatta ai bisogni formativi degli utenti e quella più accessibile e comprensibile all'intera utenza,<sup>47</sup> in quanto

che sia opportuno istruire il pubblico all'uso della biblioteca è una convinzione che segue la storia

<sup>33</sup> NECIA PARKER-GIBSON, *Reference and media - instruction by any means necessary*, “The reference librarian”, 1999, n. 65, p. 62.

<sup>34</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 2; KAREN MARKEY DRABENSTOTT, *Interactive multimedia for library-user education*, “Portal: libraries and the academy”, vol. 3 (2003), n. 4, p. 601.

<sup>35</sup> CAROL ANNE GERMAIN – GREGORY BOBISH, *Virtual teaching: library instruction via the Web*, cit., p. 73.

<sup>36</sup> EVADNE MCLEAN – STEPHEN H. DEW, *Providing library instruction to distance learning students in the 21st century: meeting the current and changing needs of a diverse community*, “Journal of library administration”, vol. 45 (2006), n. 3-4, p. 316; MARIATERESA PESENTI – BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza: nuove opportunità per le biblioteche e i bibliotecari*, cit., p. 72.

<sup>37</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 93; GIORGIO FEDERICI et al., *Lo scenario dell'e-learning e la biblioteca digitale*, cit., p. 9.

<sup>38</sup> *Guidelines for distance learning library services*, approved by the ACRL Board of Directors, July 1, 2008, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning.cfm>>.

<sup>39</sup> JOHN BUTLER, *From the margins to the mainstream: developing library support for distance learning*, “LibraryLine”, vol. 8 (1997), n. 4, <<http://staff.lib.umn.edu/LibraryLine/LLvol8no4.htm>>.

<sup>40</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. IX. <sup>41</sup> JOANNE OUD, *Guidelines for effective online instruction using multimedia screencasts*, “Reference Services Review”, vol. 37 (2009), n. 2, p. 164; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, Chicago, American Library Association, 2001.

<sup>42</sup> SAMANTHA SCHMEHL HINES, *How it's done: examining distance education library instruction and assessment*, “Journal of Library Administration”, vol. 48 (2008), n. 3-4, p. 467-478.

<sup>43</sup> ELIZABETH A. DUPUIS, *The creative evolution of library instruction*, “Reference services review”, vol. 27 (1999), n. 3, p. 290; RACHEL G. VIGGIANO, *Online tutorials as instruction for distance students*, cit., p. 40.

<sup>44</sup> SUELLEN COX – ELIZABETH HOUSEWRIGHT, *Teaching from the Web: constructing a library learning environment where connections can be made*, “Library trends”, vol. 20 (2001), n. 1, p. 44; ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand's Universal College of Learning (UCOL)*, “Reference Services Review”, vol. 36 (2008), n. 3, p. 312.

<sup>45</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272.

<sup>46</sup> MARIAN G. DAVIS – CAROL E. SMITH, *Virtually embedded: library instruction within Second Life*, “Journal of library & information services in distance learning”, vol. 3 (2009), n. 3-4, p. 121.

<sup>47</sup> NANCY H. DEWALD, *Web-based library instruction: what is good pedagogy?* “Information technology and libraries”, vol. 18 (1999), n. 1, p. 28.

delle biblioteche di ogni tipo e che di conseguenza ha modificato le proprie modalità seguendo i mutamenti organizzativi e tecnologici, considerando anche la composizione del pubblico, ma conservando immutato il principio di base.<sup>48</sup>

Gli strumenti che verranno qui di seguito descritti possiedono caratteristiche e potenzialità abbastanza diverse tra loro, tuttavia il fattore che li accomuna è la necessità, per il loro uso, di un computer o altro dispositivo che permetta il collegamento a internet.

### *La posta elettronica e il webform*

La **posta elettronica**, strumento diffuso ormai da molti anni e facile da usare,<sup>49</sup> rappresenta uno dei modi più semplici, economici ed efficaci per comunicare in maniera asincrona con uno o più utenti remoti (anche sotto forma di mailing list o liste di distribuzione<sup>50</sup>) e per fornire forme semplici di istruzione.<sup>51</sup> Il vantaggio principale della posta elettronica è senz'altro la sua diffusione e la richiesta della sola strumentazione di base (computer o altro dispositivo che permetta il collegamento ad internet). Essendo uno strumento asincrono, la posta elettronica permette di inviare e ricevere i messaggi nel momento ritenuto più adatto e, nel caso in cui l'utilizzo avvenga attraverso un client e non via web, la consultazione dei messaggi può avvenire anche in assenza di collegamento ad internet. Tuttavia, rispetto a più recenti mezzi di comunicazione, come il cellulare, la chat e i social network, la posta elettronica sembra essere attualmente in calo di popolarità tra i giovani.<sup>52</sup>

Le biblioteche talvolta predispongono dei **webform**, moduli online costituiti da campi fissi, che gli utenti devono compilare per le loro richieste di aiuto o informazioni in-

serendo i dati richiesti. Il vantaggio, rispetto all'e-mail, è rappresentato dal fatto che la richiesta da parte dell'utente arriva in maniera più strutturata e uniforme rispetto a quelle inoltrate per posta elettronica.<sup>53</sup>

È molto importante che un indirizzo di posta elettronica o un webform ai quali gli utenti possano rivolgersi in caso di bisogno siano presenti in tutti gli altri strumenti qui di seguito esposti.<sup>54</sup>

### *Il web forum*

Chiamato anche *bulletin board* o, in italiano, "bacheca elettronica",<sup>55</sup> il **web forum** costituisce uno strumento asincrono che permette di effettuare discussioni su vari argomenti rispondendo ai messaggi altrui o aprendo un nuovo *thread*. Ogni messaggio spedito rimane visibile a tutti coloro che hanno accesso. Molte biblioteche mettono a disposizione web forum all'interno del proprio sito web in modo da permettere agli utenti di chiedere informazioni o discutere idee<sup>56</sup> oppure lo inseriscono all'interno di un corso per stimolare l'interazione tra i partecipanti.<sup>57</sup>

Tra i principali vantaggi del web forum si annovera la possibilità per i partecipanti, dato il carattere asincrono dello strumento, di collegarsi e partecipare alla discussione nel momento per loro più adatto, nonché la possibilità, nel caso che il web forum sia pubblico, di condividere con tutti gli utenti il contenuto istruttivo dei messaggi<sup>58</sup> (al pari comunque di una mailing list dotata di archivio). I web forum possono essere configurati in modo che al momento in cui viene postato un nuovo messaggio questo venga recapitato ai partecipanti via e-mail.

Lo svantaggio principale è rappresentato, soprattutto nei web forum ad accesso libero, dall'intrusione di utenti sotto falso nome o nascosti dietro l'anonimato che possono disturbare la discussione.<sup>59</sup>

<sup>48</sup> CARLO REVELLI, *L'educazione del pubblico*, "Biblioteche oggi", vol. 16 (1998), n. 4, p. 46, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/1998/19980404401.PDF>>.

<sup>49</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, op. cit., p. 20.

<sup>50</sup> FABIO METTIERI, *Comunicazione personale e collaborazione in rete: vivere e lavorare tra email, chat, comunità e groupware*, Milano, Franco Angeli, 2003, p. 23.

<sup>51</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 21; SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 89; DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 21; MARIATERESA PESENTI – BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza: nuove opportunità per le biblioteche e i bibliotecari*, cit., p. 69; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 143.

<sup>52</sup> MATT RICHTER, *E-mail gets an instant makeover*, "The New York Times", December 20, 2010, <[http://www.nytimes.com/2010/12/21/technology/21email.html?\\_r=1&ref=technology](http://www.nytimes.com/2010/12/21/technology/21email.html?_r=1&ref=technology)>.

<sup>53</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 34-35; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 145-146.

<sup>54</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 10; NANCY H. DEWALD, *Transporting good library instruction practices into the Web environment: an analysis of online tutorials*, "Journal of academic librarianship", vol. 25, n. 1, p. 31.

<sup>55</sup> FABIO METTIERI, *Comunicazione personale e collaborazione in rete: vivere e lavorare tra email, chat, comunità e groupware*, cit., p. 83.

<sup>56</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 33; SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 9; MARIATERESA PESENTI – BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza: nuove opportunità per le biblioteche e i bibliotecari*, cit., p. 69.

<sup>57</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 143.

<sup>58</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 33.

<sup>59</sup> Ibidem, p. 34.

### La messaggistica istantanea e la chat

La **messaggistica istantanea** o *instant messaging* è uno strumento sincrono che permette solitamente a due persone (talvolta a piccoli gruppi) di comunicare attraverso brevi messaggi che compaiono sullo schermo del computer o di altro dispositivo che permetta il collegamento ad internet praticamente in tempo reale.<sup>60</sup>

L'utilizzo ai fini della *library instruction* è costituito dalla possibilità di fornire semplici istruzioni in tempo reale<sup>61</sup> o di permettere ai partecipanti in sistemi di audio- o video-conferenza di comunicare tra loro,<sup>62</sup> attraverso il relativo software di gestione o attraverso programmi di *instant messaging* disponibili gratuitamente in internet.<sup>63</sup> I sistemi di messaggistica istantanea spesso permettono di vedere se altre persone sono collegate, offrendo in questo modo un accesso immediato per le richieste di aiuto e supporto.<sup>64</sup>

Il principale vantaggio di questo tipo di comunicazione è che esso permette ai bibliotecari di fornire istruzioni in modalità sincrona restando nelle loro postazioni abituali, mentre il principale svantaggio è il fatto che per l'utilizzo è richiesto un software specifico.<sup>65</sup>

Anche i sistemi di **chat**, spesso utilizzabili con il semplice ausilio del browser, permettono una discussione in tempo reale tra due o più persone, in "stanze" (*chat rooms*) pubbliche o private attraverso un rapido scambio di messaggi scritti dai partecipanti. Anche in questo caso è possibile la comunicazione immediata tra bibliotecari e utenti, al fine di fornire istruzioni agli utenti<sup>66</sup> o permettere la comuni-

cazione tra i partecipanti ad audio-video conferenze.<sup>67</sup> Inoltre, attraverso la possibilità di salvare il testo, lo scambio di messaggi può essere utilizzato per ulteriori momenti formativi.<sup>68</sup>

Il vantaggio maggiore della chat è la grande diffusione presso gli utenti,<sup>69</sup> soprattutto tra i giovani e soprattutto rispetto alla posta elettronica,<sup>70</sup> mentre il principale svantaggio è il caos che si può verificare, in presenza di molti utenti, se tutti "parlano" contemporaneamente.<sup>71</sup>

### Le pagine web

Le **pagine web** sono state la prima forma di *library instruction* basata sul web: si trattava prevalentemente della messa in rete della versione digitale degli opuscoli cartacei;<sup>72</sup> non a caso alcuni le considerano "depliant web"<sup>73</sup> o "depliant elettronici".<sup>74</sup>

Esse possono essere utilizzate per varie finalità istruttive: descrizione dei servizi e delle risorse,<sup>75</sup> delle linee di condotta della biblioteca;<sup>76</sup> guide per l'utilizzo dei cataloghi, dei database e delle risorse elettroniche raggiungibili direttamente attraverso i link;<sup>77</sup> risposte alle domande più frequenti (FAQ) o istruzioni del tipo "Come posso fare a...";<sup>78</sup> supporto per lezioni o corsi, in presenza oppure online.<sup>79</sup> I vantaggi delle pagine web sono rappresentati senz'altro, rispetto ai depliant o altri documenti in formato cartaceo, dal risparmio di materiale e di tempo per la stampa e la distribuzione del materiale stesso,<sup>80</sup> dalla facilità e tempestività nell'aggiornamento attraverso la codifica manuale

<sup>60</sup> GIOVANNI BONAIUTI, *E-learning 2.0: il futuro dell'apprendimento in rete, tra formale e informale*, cit., p. 159.

<sup>61</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 36.

<sup>62</sup> GIOVANNI BONAIUTI, *E-learning 2.0: il futuro dell'apprendimento in rete, tra formale e informale*, cit., p. 162.

<sup>63</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 89.

<sup>64</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 35.

<sup>65</sup> Ibidem, p. 36.

<sup>66</sup> MARIATERESA PESENTI – BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza: nuove opportunità per le biblioteche e i bibliotecari*, cit., p. 69.

<sup>67</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 36.

<sup>68</sup> Ibidem, p. 38; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 144-145.

<sup>69</sup> RACHEL G. VIGGIANO – MEREDITH AULT, *Online library instruction for online students*, "Information technology and libraries", vol. 20 (2001), n. 3, p. 136.

<sup>70</sup> MATT RICHTER, *E-mail gets an instant makeover*, cit.

<sup>71</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 38.

<sup>72</sup> LI ZHANG, *Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy*, cit., p. 296.

<sup>73</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 153.

<sup>74</sup> RALPH ALBERICO – ELIZABETH A. DUPUIS, *The World Wide Web as an instructional medium*, in *New ways of "Learning the library" and beyond: papers and sessions material presented at the Twenty-third National LOEX library instruction Conference held in Denton, Texas 5 to 6 May 1995*, edited by Linda Shirato, Elizabeth R. Bucciarelli, e Heidi Mercado Ann Arbor (Mich.), Pierian Press, 1996, p. 29.

<sup>75</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 95; DEANNA NIPP, *Innovative use of the home page for library instruction*, "Research strategies", vol. 16 (1998), n. 2, p. 93-102

<sup>76</sup> SUELLEN COX – ELIZABETH HOUSEWRIGHT, *Teaching from the Web: constructing a library learning environment where connections can be made*, cit., p. 34

<sup>77</sup> ANNA N. GRUCA, *E-learning in academic libraries*, cit., p. 19; PIXEY ANNE MOSLEY, *Making library instructional handouts accessible through the World Wide Web*, "Research strategies", vol. 16 (1998), n. 2, p. 154.

<sup>78</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 87.

<sup>79</sup> DAVID. J. DUNCAN, *Internet inspirations: library instruction with a virtual touch*, "Research strategies", vol. 18 (2001), n. 4, p. 283-301; DON MACMILLAN, *Web-based worksheets in the classroom*, "Journal of library & information services in distance learning", vol. 1 (2004), n. 2, p. 43-51; PATRICK RAGAINS, *A primer on developing and using course-related library Web pages*, "Research strategies", vol. 18 (2001), n. 1, p. 85-93.

<sup>80</sup> RALPH ALBERICO – ELIZABETH A. DUPUIS, *The World Wide Web as an instructional medium*, cit., p. 29.

dell'HTML o programmi per la realizzazione di siti web,<sup>81</sup> dalla possibilità di includere link diretti alle risorse online<sup>82</sup> e da una maggiore accessibilità rispetto ad altri tipi di formato elettronico (ad esempio le presentazioni in *PowerPoint*) in quanto per la visualizzazione è necessario soltanto un browser.<sup>83</sup>

Tra gli svantaggi delle pagine web si segnalano la necessità di conoscere l'HTML o un programma per la loro realizzazione,<sup>84</sup> la disponibilità di tempo, personale ed energie per mantenerle "vive" con un continuo aggiornamento<sup>85</sup> e la necessità, per la loro consultazione e rispetto ai depliant cartacei, di avere disponibile un computer, un collegamento ad internet e un browser.<sup>86</sup>

### Il web tutorial

I **web tutorial** (o tutorial online) sono strumenti asincroni che permettono un apprendimento passo-dopo-passo e che possono essere costituiti da pagine HTML (comprendenti testo, immagini e un menu gerarchico percorribile attraverso la barra di navigazione), da video in streaming comprendenti eventualmente anche l'audio<sup>87</sup> oppure da screencast (registrazioni su file di azioni sullo schermo del computer con l'eventuale aggiunta di audio).<sup>88</sup> I web tutorial possono essere "statici" o "interattivi" a seconda della possibilità di interagire conferita agli utenti.<sup>89</sup>

**Biblioteca di Scienze tecnologiche, Università degli studi di Firenze, <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-372.html>>. Sulla destra, chat per la richiesta di informazioni in tempo reale.**

Secondo Blummer e Kritskaya,<sup>90</sup> che individuano tra l'altro cinque buone pratiche per la loro creazione, i web tutorial rappresentano oggi uno strumento consolidato e sempre più utilizzato nella *library instruction*, utilizzati da soli o all'interno di un corso online, sebbene secondo alcuni<sup>91</sup> il loro uso migliore sia quello abbinato a corsi strutturati.

<sup>81</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 154; DON MACMILLAN, *Web-based worksheets in the classroom*, cit., p. 44; DOUG SUAREZ, *Designing the Web interface for library instruction tutorials using Dreamweaver, Fireworks, and Coursebuilder*, "Information technology and libraries", vol. 21 (2002), n. 3, p. 129-134.

<sup>82</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 154.

<sup>83</sup> DON MACMILLAN, *Web-based worksheets in the classroom*, cit., p. 46. Per garantire l'accessibilità dei contenuti digitali ovviamente non è sufficiente il solo utilizzo del formato HTML, ma è necessario inoltre il rispetto degli standard e delle normative sull'accessibilità stessa. Si vedano, ad esempio, le fonti indicate dal Progetto CABI della Biblioteca nazionale marciana di Venezia, <<http://marciana.ve.nezia.sbn.it/catalogazione.php?ss4=20>>, ultimo aggiornamento 10/01/2009.

<sup>84</sup> KAREN MARKEY DRABENSTOTT, *Interactive multimedia for library-user education*, cit., p. 540

<sup>85</sup> RALPH ALBERICO – ELIZABETH A. DUPUIS, *The World Wide Web as an instructional medium*, cit., p. 29; CAROL ANNE GERMAIN – GREGORY BOBISH, *Virtual teaching: library instruction via the Web*, cit., p. 74; PATRICK RAGAINS, *A primer on developing and using course-related library Web pages*, cit., p. 86.

<sup>86</sup> RALPH ALBERICO – ELIZABETH A. DUPUIS, *The World Wide Web as an instructional medium*, cit., p. 29.

<sup>87</sup> NADALEEN TEMPELMAN-KLUIT, *Multimedia learning theories and online instruction*, "College & research libraries", vol. 67 (2006), n. 4, p. 368.

<sup>88</sup> GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, "Online", vol. 29 (2005), n. 6, p. 44, 2005, p. 44; JOANNE OUD, *Guidelines for effective online instruction using multimedia screencasts*, cit., p. 164-177.

<sup>89</sup> RALPH ALBERICO – ELIZABETH A. DUPUIS, *The World Wide Web as an instructional medium*, cit., p. 31; KAREN MARKEY DRABENSTOTT, *Interactive multimedia for library-user education*, cit., p. 601-602; JACK M. MANESS, *Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for librarians*, cit.

<sup>90</sup> BARBARA A. BLUMMER – OLGA KRITSKAYA, *Best practices for creating an online tutorial: a literature review*, "Journal of web librarianship", vol. 3 (2009), n. 3, p. 212-213.

<sup>91</sup> Tra cui NANCY H. DEWALD, *Transporting good library instruction practices into the Web environment: an analysis of online tutorials*, cit., p. 31.



**Regent University Library (USA), <<http://www.regent.edu/lib/help/tutorials/home.cfm>>. Tutorial sulle banche dati.**

Particolarmente utili per gli utenti remoti, i web tutorial possono essere usati per una miriade di finalità, adattati a qualsiasi pubblico e a qualsiasi tipo di argomento:<sup>92</sup> tour virtuali per aiutare gli utenti ad orientarsi tra i vari spazi, servizi, materiali e risorse della biblioteca (costituiti da una breve istruzione guidata oppure da una mappa interattiva attraverso

propri tempi e dei propri ritmi,<sup>103</sup> e, nel caso del tour virtuale, il fatto di non intralciare le normali operazioni della biblioteca come invece avviene durante le visite reali.<sup>104</sup> Per realizzare web tutorial di qualità, tuttavia, può essere necessario un notevole investimento in termini di tempo e personale, sia nella creazione che nel mantenimento.<sup>105</sup>

<sup>92</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 99; DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 159.

<sup>93</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 12.

<sup>94</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 164.

<sup>95</sup> MICHELE D. BEHR, *On ramp to research: creation of a multimedia library instruction presentation for off-campus students*, "Journal of library administration", vol. 41 (2004), n. 1-2, p. 29; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 7-8.

<sup>96</sup> JUDITH ARNOLD – JENNIFER SIAS – JINGPING ZHANG, *Bringing the library to the students: using technology to deliver instruction and resources for research*, "Journal of library administration", vol. 37 (2002), n. 1-2, p. 30; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 8; LI ZHANG, *Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy*, cit., p. 296.

<sup>97</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 164.

<sup>98</sup> GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, cit., p. 45.

<sup>99</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 9-10.

<sup>100</sup> LI ZHANG, *Effectively incorporating instructional media into web-based information literacy*, p. 304.

<sup>101</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 161.

<sup>102</sup> JOANNE OUD, *Guidelines for effective online instruction using multimedia screencasts*, cit., p. 164; HUA YI, *Library instruction goes online: an inevitable trend*, cit., p. 52

<sup>103</sup> MICHELE D. BEHR, *On ramp to research: creation of a multimedia library instruction presentation for off-campus students*, cit., p. 23; CAROL ANNE GERMAIN – GREGORY BOBISH, *Virtual teaching: library instruction via the Web*, cit., p. 74; DAVID GRAY, *Online at your own pace: web-based tutorials in Community College Libraries*, "Virginia libraries", vol. 45 (1999), n. 1, <[http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/VLib/v45\\_n1/gray.html](http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/VLib/v45_n1/gray.html)>; CYNTHIA WRIGHT SWAINE, *Developing, marketing, and evaluating web-based library and information skills tutorials*, "Virginia libraries", vol. 47 (2001), n. 3, <[http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/VLib/v47\\_n3/swaine.html](http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/VLib/v47_n3/swaine.html)>.

<sup>104</sup> AURELIO AGHEMO, *Come trovare la rotta: modi di istruzione all'uso della biblioteca*, cit., p. 36.

<sup>105</sup> MICHELE D. BEHR, *On ramp to research: creation of a multimedia library instruction presentation for off-campus students*, cit., p. 28; DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 160; DAVID GRAY, *Online at your own pace: web-based tutorials in Community College Libraries*, cit.; DON MACMILLAN, *Web-based worksheets in the classroom*, cit., p. 44; KAREN MARKEY et al., *Testing the effectiveness of interactive multimedia for library-user education*, "Portal: libraries and the academy", vol. 5 (2005), n. 4, p. 540-541; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 3; CYNTHIA WRIGHT SWAINE, *Developing, marketing, and evaluating web-based library and information skills tutorials*, cit.

so cui gli utenti possano esplorare gli spazi in libertà),<sup>93</sup> descrizione di specifici servizi della biblioteca, come ad esempio il prestito interbibliotecario,<sup>94</sup> di particolari strumenti della biblioteca, come il catalogo online,<sup>95</sup> le banche dati<sup>96</sup> o altre istruzioni dettagliate, ad esempio come configurare il proxy all'interno del proprio browser<sup>97</sup> o installare specifici software.<sup>98</sup> Per non creare barriere nell'accessibilità, i tutorial online si devono poter scaricare velocemente e devono poter essere visualizzati su qualsiasi computer,<sup>99</sup> devono essere facili da usare e permettere all'utente di controllarne le funzionalità.<sup>100</sup> I vantaggi di questo tipo di strumento sono numerosi: possibilità di inserire momenti di interattività, con l'apertura, ad esempio, di finestre che permettano all'utente di effettuare ricerche nel catalogo in linea o in un database,<sup>101</sup> numero illimitato di utenti nella loro fruizione,<sup>102</sup> possibilità per gli utenti, dato il carattere asincrono, di fruire il web tutorial a seconda dei

Ad esempio, una volta creato un web tutorial sul funzionamento di una banca dati sarà necessario aggiornarlo ogni volta che essa subisce un cambiamento significativo.<sup>106</sup> Dal punto di vista dell'utente, se il web tutorial è un video da scaricare, l'attesa può essere lunga;<sup>107</sup> secondo alcuni<sup>108</sup> è preferibile ricorrere allo streaming in modo da poter visualizzare i file senza dover attendere il download. In ogni caso l'ideale è offrire entrambe le alternative in modo che gli utenti scelgano la modalità a loro più congeniale.

### L'aula virtuale

L'**aula virtuale** (o classe virtuale) costituisce un ambiente di apprendimento prevalentemente sincrono destinato al gruppo che solitamente, attraverso tutta una serie di strumenti tecnologici,<sup>109</sup> può contenere al suo interno diverse funzionalità tra cui audio o videoconferenza, condivisione di applicazioni e documenti, lavagna virtuale, chat, possibilità di salvare ed esportare la sessione, valutazione e gestione amministrativa,<sup>110</sup> e che permette la realizzazione di corsi online sull'istruzione all'uso della biblioteca,<sup>111</sup> autonomi o all'interno di corsi di *information literacy*.<sup>112</sup> L'aula virtuale offre diversi vantaggi: l'interattività tra docenti e discenti,<sup>113</sup> il passaggio dei codici paralinguistici e

prossemici (rispetto a forme di comunicazioni testuali o audio),<sup>114</sup> il risparmio di tempo per docenti e discenti in quanto non si devono effettuare spostamenti per raggiungere un'aula fisica,<sup>115</sup> meno vincoli nel numero dei partecipanti.<sup>116</sup>

Ciononostante, trattandosi principalmente di uno strumento sincrono, l'aula virtuale mantiene comunque un vincolo temporale<sup>117</sup> sia per i docenti che per i discenti. Per questi ultimi, inoltre, è necessario scaricare e installare appositi programmi nei propri computer.<sup>118</sup> Per l'allestimento e il funzionamento della classe virtuale è inoltre richiesto un notevole sforzo in termini di tempo, personale e infrastrutture tecnologiche.<sup>119</sup> Infine, durante le audio- e videoconferenze si possono verificare interruzioni di trasmissione e altri problemi tecnici, creando ritardi e pause<sup>120</sup> e la qualità dell'audio e del video può risultare bassa.<sup>121</sup>

Le aule virtuali e, più in generale, le piattaforme e-learning,<sup>122</sup> sebbene permettano sia la comunicazione interpersonale tra discenti e docenti e tra i discenti stessi, sia l'accesso e la condivisione dell'informazione che la cooperazione,<sup>123</sup> in realtà sono strumenti di avanzata architettura e di complessa gestione che solo raramente sono stati progettati e utilizzati dalle biblioteche per i loro corsi agli utenti.<sup>124</sup>

<sup>106</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 160.

<sup>107</sup> GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, op. cit., p. 45.

<sup>108</sup> KAREN MARKEY DRABENSTOTT, *Interactive multimedia for library-user education*, cit., p. 602; DIANE MIZRACHI – JACLYN BEDOYA, *LITE Bites: broadcasting bite-sized library instruction*, "Reference Services Review", vol. 35 (2007), n. 2, p. 252; Susan Sharpless Smith, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 133.

<sup>109</sup> MARIO ROTTI, *Università e classi virtuali*, in ANTONIO CALVANI, *Innovazione tecnologica e cambiamento dell'università: verso l'università virtuale*, versione aggiornata, Firenze, Firenze University Press, 2001, p. 81, anche a <<http://www.fupress.com/Archivio/pdf%5C2838.pdf>>.

<sup>110</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 140; DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 168; PATRIZIA LUCCHINI, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere in biblioteca*, cit., p. 190; SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 145.

<sup>111</sup> RACHEL G. VIGGIANO – MEREDITH AULT, *Online library instruction for online students*, cit., p. 137.

<sup>112</sup> PAUL S. HOFFMAN, *The development and evolution of a university-based online library instruction course*, "Reference services review", vol. 30 (2002), n. 3, p. 204.

<sup>113</sup> MOU CHAKRABORTY – SHELLEY VICTOR, *Do's and don'ts of simultaneous instruction to on-campus and distance students via videoconferencing*, "Journal of library administration", vol. 41 (2004), n. 1-2, p. 98; MOLLIE DINWIDDIE – LINDA L. LILLARD, *At the crossroads: library and classroom*, cit., p. 252.

<sup>114</sup> MOU CHAKRABORTY – SHELLEY VICTOR, *Do's and don'ts of simultaneous instruction to on-campus and distance students via videoconferencing*, cit., p. 100.

<sup>115</sup> ANNA N. GRUCA, *E-learning in academic libraries*, cit.

<sup>116</sup> DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 150; PAUL S. HOFFMAN, *The development and evolution of a university-based online library instruction course*, cit., p. 199.

<sup>117</sup> ALISON CARR-CHELLMAN – PHILIP DUCHASTEL, *The ideal online course*, "Library trends", vol. 50 (2001), n. 1, p. 153.

<sup>118</sup> SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 142.

<sup>119</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 42; MOU CHAKRABORTY – SHELLEY VICTOR, *Do's and don'ts of simultaneous instruction to on-campus and distance students via videoconferencing*, cit., p. 101; DONNELYN CURTIS, *Attracting, educating, and serving remote users through the web: a how to do it manual for librarians*, cit., p. 167; PAUL S. HOFFMAN, *The development and evolution of a university-based online library instruction course*, cit., p. 208.

<sup>120</sup> MOU CHAKRABORTY – SHELLEY VICTOR, *Do's and don'ts of simultaneous instruction to on-campus and distance students via videoconferencing*, cit., p. 101; RACHEL G. VIGGIANO – MEREDITH AULT, *Online library instruction for online students*, cit., p. 137.

<sup>121</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 42.

<sup>122</sup> Ambienti che permettono la gestione dei processi di apprendimento e insegnamento in rete (*Web 2.0 e social networking: nuovi paradigmi per la formazione*, a cura di Antonio Fini e Maria Elisabetta Cigognini, Trento, Erickson 2009, p. 180).

<sup>123</sup> BARBARA FIORENTINI, *Biblioteche e formazione a distanza*, cit., p. 9.

<sup>124</sup> PATRIZIA LUCCHINI, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere in biblioteca*, cit., p. 191.

The screenshot shows the website for the Pao Yue-kong Library at The Hong Kong Polytechnic University. The main heading is "Library in Second Life". Below it, there is a brief description: "Second Life is a free 3D virtual world where users can socialize, connect and create using voice and text chat. Users can use it as an alternate way to access library's e-resources, talk to avatar librarians, attend workshops and small group meetings, library activities and exhibitions. Users can also stay connected to the Library and other students in a creative virtual environment." To the right of the text is a video player showing a virtual library interior with a circular desk and several avatars. Below the video player is a QR code and a small text box: "Pao Yue-kong Library, The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, Kowloon, Hong Kong | Privacy Statements".

**Hong Kong Polytechnic University, Pao Yue-kong Library (Hong Kong), <[http://www.lib.polyu.edu.hk/second\\_life](http://www.lib.polyu.edu.hk/second_life)>. Biblioteca presente in Second Life, con servizi virtuali e bibliotecari-avatar.**

L'esperienza riportata da Jensen,<sup>125</sup> riguardante la predisposizione di una piattaforma e-learning che permette agli utenti della biblioteca di visionare depliant, video (da YouTube) e di usufruire di altre risorse, non appare in realtà molto giustificata visto che ogni componente della piattaforma potrebbe essere gestito indipendentemente al di fuori di essa attraverso gli strumenti fin qui esposti. Tuttavia, come succede negli Stati Uniti da molto più tempo,<sup>126</sup> poiché

da qualche anno, in molti atenei del nostro paese i corsi di formazione rivolti agli utenti, organizzati e tenuti da bibliotecari, sono stati formalmente as-

sorbiti nei piani di studio e riconosciuti dagli organi di governo in materia didattica – senato accademico e consigli di facoltà – idonei all'attribuzione di crediti formativi, al pari dei corsi universitari ordinari<sup>127</sup>

sarà necessario che anche le biblioteche universitarie italiane garantiscano, non soltanto l'offerta formativa relativa all'istruzione degli utenti, ma anche modalità di erogazione che soddisfino tutte le tipologie di utenti.

*La simulazione e i mondi virtuali*

La **simulazione** è una “rappresentazione interattiva della realtà basata sulla costruzione di un modello di un sistema del quale si vuole comprendere il funzionamento”.<sup>128</sup> Considerata un ottimo metodo di istruzione,<sup>129</sup> essa può essere utilizzata attraverso la rete per visite virtuali alla biblioteca, particolarmente utili per chi non ci ha mai messo piede ma anche per coloro che la frequentano ma hanno bisogno di un “ripasso”,<sup>130</sup> per provare ad utilizzare strumenti (cataloghi, banche dati) o particolari software.<sup>131</sup> Il principale vantaggio è rappresentato dal fatto che gli utenti possono praticare delle abilità o applicare dei concetti senza la pressione di una situazione reale ed avere un feedback immediato,<sup>132</sup> mentre un aspetto che può costituire un problema è la necessità di ricorrere a programmi specifici sia per la costruzione che per la fruizione di tali ambienti.<sup>133</sup> Diventati a tutti gli effetti strumenti educativi nelle università,<sup>134</sup> i **mondi virtuali** o MUVE (*multi-user virtual environments*), sono “spazi web tridimensionali nei quali è possibile creare rappresentazioni elettroniche di persone (dette *avatar*) e di luoghi e interagire con altri avatar in ambienti

<sup>125</sup> LAUREN A. JENSEN, *Extend instruction outside the classroom: take advantage of your learning management system*, “Computers in libraries”, vol. 30 (2010), n. 6, p. 76-78.  
<sup>126</sup> AURELIO AGHEMO, *Come trovare la rotta: modi di istruzione all'uso della biblioteca*, cit., p. 36.  
<sup>127</sup> *Biblioteconomia: guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, condirettore Gianfranco Crupi, a cura di Stefano Gambari, Milano, Editrice Bibliografica., 2007, p. 663.  
<sup>128</sup> FRANCO LANDRISCINA, *La simulazione nell'apprendimento: quando e come avvalersene*, Trento, Erickson, 2009, p. 18.  
<sup>129</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 101.  
<sup>130</sup> LISA T. ABBOTT – GERALDINE PURPUR, *Experiments with online tools to deliver off-campus library instruction*, “Journal of library administration”, vol. 45 (2006), n. 3-4, p. 549-550; SUSAN J. CLAYTON, *Going the distance: library instruction for remote learners*, cit., p. 42.  
<sup>131</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 101-103.  
<sup>132</sup> LAURA SAUNDERS, *Teaching the library: best practices*, “Library philosophy and practice”, vol. 4, n. 2, 2002, <<http://www.webpa.ges.uidaho.edu/~mbolin/saunders.PDF>>.  
<sup>133</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 156-169.  
<sup>134</sup> BARBARA ALLAN, *E-learning and teaching in library and information services*, cit., p. 44; FABIO METTIERI, *Una seconda vita anche per biblioteche? Second Life, un fenomeno in espansione con cui misurarsi*, “Biblioteche oggi”, vol. 25 (2007), n. 4, p. 12, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/200704011101.pdf>>.

ricostruiti in una realtà virtuale”.<sup>135</sup> L’interesse dei bibliotecari per il più famoso dei mondi virtuali, Second Life (SL), in quanto ritenuto un nuovo modo per interagire con gli utenti, risale al 2006. Da allora molte biblioteche sono entrate a fare parte di SL, con sale di lettura virtuali, servizi ai “residenti” e soprattutto come supporto agli studenti e al personale delle università che tengono corsi su SL.<sup>136</sup> Tuttavia, Davis e Smith<sup>137</sup> fanno notare come in concreto non sia presente nessuna esperienza di corsi in SL da parte delle biblioteche, salvo la partecipazione di singoli bibliotecari all’interno di corsi universitari. In aggiunta, “dopo un grande interesse iniziale, l’attività su SL sembra ora essere in calo (con una percentuale di iscritti attivi dell’1,5%)”<sup>138</sup> diventando sempre più un fenomeno di nicchia,<sup>139</sup> per cui se da una parte, come detto sopra, “i bibliotecari devono seguire i loro utenti” laddove essi si trovino, quindi anche nei mondi virtuali, dall’altra va tenuto presente che per essere attivi in SL, è necessario avere una postazione adeguata, con determinati requisiti tecnici (processore potente, ampia RAM, connessione ADSL potente e, soprattutto, una buona scheda grafica), per cui per molti utenti questo potrebbe rappresentare un problema di accessibilità.<sup>140</sup>

### Il podcast

I **podcast** sono file audio preregistrati disponibili in inter-

net che gli utenti possono scaricare nei loro iPod, lettori MP3, palmari o computer.<sup>141</sup> Inizialmente con il termine “podcasting” ci si riferiva a file audio che venivano scaricati automaticamente sul dispositivo dell’utente attraverso il formato RSS,<sup>142</sup> mentre recentemente il termine è diventato sinonimo di qualsiasi file audio (e talvolta video, chiamati in questo caso “vodcast”)<sup>143</sup> che l’utente scarica da internet e riproduce sul suo dispositivo.<sup>144</sup>

Sebbene il podcast sia considerato da molti uno strumento 2.0,<sup>145</sup> in questa sede non lo considereremo tale in quanto non rispondente alle caratteristiche precedentemente esposte.

L’utilizzo più diffuso dei podcast è quello di accompagnare gli utenti nelle loro visite guidate alla biblioteca,<sup>146</sup> attraverso il download sui dispositivi degli utenti o attraverso il prestito di cd o di lettori in cui siano stati caricati i file audio.<sup>147</sup> Ciononostante, nella *library instruction* online i podcast possono avere svariati utilizzi: tour virtuali per utenti remoti,<sup>148</sup> introduzione al sito web della biblioteca,<sup>149</sup> istruzioni sull’uso delle risorse e dei servizi della biblioteca,<sup>150</sup> istruzioni per l’accesso e la ricerca nel catalogo online e per l’accesso all’area personale degli utenti.<sup>151</sup> Possono inoltre essere utilizzati in abbinamento con web tutorial, guide online<sup>152</sup> e corsi agli utenti.<sup>153</sup>

I vantaggi del podcast sono numerosi: possibilità di presentare le informazioni in stile colloquiale, attraverso la vo-

<sup>135</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22. In realtà, alcuni di questi mondi, come ad esempio Second Life, si limitano a “simulare” la tridimensionalità.

<sup>136</sup> JILL HURST-WAHL, *Librarians and Second Life*, “Information outlook”, vol. 11, n. 6 (2007), p. 44-53.

<sup>137</sup> MARIAN G. DAVIS – CAROL E. SMITH, *Virtually embedded: library instruction within Second Life*, cit., p. 121.

<sup>138</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22.

<sup>139</sup> BARBARA FIORENTINI, *Quando l’information literacy incontra il web 2.0*, “Biblioteche oggi”, vol. 28 (2010), n. 10, p. 42.

<sup>140</sup> FABIO METTIERI, *Una seconda vita anche per biblioteche? Second Life, un fenomeno in espansione con cui misurarsi*, cit., p. 14.

<sup>141</sup> JANET L. BALAS, *Blogging is so last year - now podcasting is hot*, “Computers in libraries”, vol. 25 (2005), n. 10, p. 30; LEA WORCESTER – EVELYN BARKER, *Podcasting: exploring the possibilities for academic libraries*, “College & undergraduate libraries”, vol. 13 (2006), n. 3, p. 88.

<sup>142</sup> Formato standard per la distribuzione di contenuti attraverso il Web, basato sul linguaggio XML (*Web 2.0 e social networking: nuovi paradigmi per la formazione*, cit., p. 183).

<sup>143</sup> JANET L. BALAS, *Blogging is so last year - now podcasting is hot*, cit., p. 32; KRISTEN DEVOE, *Innovations affecting us - Podcasting, coursecasting, and the library*, “Against the grain”, vol. 18 (2006), n. 1, p. 78; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 196.

<sup>144</sup> LEA WORCESTER – EVELYN BARKER, *Podcasting: exploring the possibilities for academic libraries*, cit., p. 88.

<sup>145</sup> Ad esempio da ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand’s Universal College of Learning (UCOL)*, cit., p. 318; ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 196.

<sup>146</sup> VIRGINIA CAIRNS – TONY C. DEAN, *Library iTour: introducing the iPod generation to the academic library*, Paper presented at the Middle Tennessee University Instruction Technology Conference (14th, Murfreesboro, TN, Mar 29-31 2009), <<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED505032.pdf>>; ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22-23; JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272.

<sup>147</sup> LEA WORCESTER – EVELYN BARKER, *Podcasting: exploring the possibilities for academic libraries*, cit., p. 89.

<sup>148</sup> ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand’s Universal College of Learning (UCOL)*, cit., p. 318.

<sup>149</sup> VIRGINIA CAIRNS – TONY C. DEAN, *Library iTour: introducing the iPod generation to the academic library*, cit.

<sup>150</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 196; LEA WORCESTER – EVELYN BARKER, *Podcasting: exploring the possibilities for academic libraries*, cit., p. 89.

<sup>151</sup> ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand’s Universal College of Learning (UCOL)*, cit., p. 318.

<sup>152</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 274.

<sup>153</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22.

ce umana, rendendo quindi più comprensibili anche argomenti complessi,<sup>154</sup> facilità di trasmissione e semplicità nel processo di distribuzione, anche grazie al formato RSS<sup>155</sup> (soprattutto rispetto ad altri strumenti online come i web tutorial ma non certamente rispetto ad un testo scritto), popolarità e diffusione anche nelle università come mezzo per l'erogazione dei corsi<sup>156</sup> (soprattutto negli Stati Uniti), assenza di vincoli di spazio e di tempo per la fruizione, permettendone l'uso in modalità sia asincrona che off-line,<sup>157</sup> trasportabilità ed utilizzabilità in modalità multitasking (camminando, viaggiando ecc.),<sup>158</sup> possibilità di abbinamento con pagine web o blog.<sup>159</sup>

A fronte dei molti vantaggi, i podcast richiedono un investimento notevole in termini di denaro, tempo del personale, competenze e tecnologie.<sup>160</sup> In particolare, per la loro realizzazione (nonché per l'aggiornamento), è necessaria una strumentazione specifica: computer, microfono, software audio, musica, una pagina web sulla quale pubblicizzarli, un podcast feed e, infine, un posto silenzioso nel quale registrare.<sup>161</sup>

### *Gli strumenti 2.0*

Diversi studi<sup>162</sup> hanno evidenziato come gli strumenti del Web 2.0 possono essere utilizzati per migliorare i servizi delle biblioteche offrendo nuove possibilità per progettare e mettere a disposizione servizi e risorse, a fronte però di ulteriore impegno in fatto di risorse tecnologiche e di personale.<sup>163</sup>

Il **blog**, sito web caratterizzato dalla pubblicazione di post

visualizzati in ordine cronologico inverso a cui i lettori possono talvolta partecipare con propri commenti, è uno strumento abbastanza diffuso tra le biblioteche universitarie, ma utilizzato soprattutto per la promozione dei servizi, della lettura e delle nuove acquisizioni piuttosto che per l'istruzione dell'utenza,<sup>164</sup> come confermato anche dalle tre macro-funzioni del blog in biblioteca riportate da Fiorentini,<sup>165</sup> ovvero supporto informativo all'utenza sulle novità pervenute, approfondimenti bibliografici e segnalazioni di nuove risorse, e infine creazione e sviluppo di un "senso di comunità" intorno alla biblioteca. Anche da una recente indagine sui blog delle biblioteche italiane,<sup>166</sup> emerge che il contenuto dei post dei blog bibliotecari (compresi quelli di biblioteche universitarie) riguarda esclusivamente informazioni generali sui servizi, raccolte (in particolare le nuove acquisizioni) ed eventi della biblioteca (e talvolta informazioni su servizi ed eventi che niente hanno a che fare con essa) ma in nessun caso sono presenti post che possano ricondurre alla *library instruction*.

Anche il **wiki**, sito web che consente a più utenti di crearne e modificarne le pagine collaborativamente e mantenendo memoria di cambiamenti e discussioni, viene citato in letteratura come strumento utilizzabile dalle biblioteche, principalmente per "creare e gestire il sito web della biblioteca, allo scopo di favorire la partecipazione degli utenti ma anche di facilitare il lavoro di aggiornamento del bibliotecario, che diviene rapido e collaborativo",<sup>167</sup> nonché per effettuare attività collaborative tra biblioteche, tra il personale, tra il personale e gli utenti e tra gli utenti,<sup>168</sup> sebbene non ci siano riferimenti ad attività prettamente atti-

<sup>154</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 271.

<sup>155</sup> GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, cit., p. 43; JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272.

<sup>156</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272.

<sup>157</sup> KRISTEN DEVOE, *Innovations affecting us - Podcasting, coursecasting, and the library*, cit., p. 78; JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 272; GIOVANNI BONAIUTI, *E-learning 2.0: il futuro dell'apprendimento in rete, tra formale e informale*, cit., p. 167.

<sup>158</sup> ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand's Universal College of Learning (UCOL)*, cit., p. 315; GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, cit., p. 44.

<sup>159</sup> GREG R. NOTESS, *Casting the Net: podcasting and screencasting*, cit., p. 44.

<sup>160</sup> ANGELA JOWITT, *Perceptions and usage of library instructional podcasts by staff and students at New Zealand's Universal College of Learning (UCOL)*, cit., p. 313.

<sup>161</sup> JAYA RALPH – SONJA OLSEN, *Podcasting as an educational building block in academic libraries*, cit., p. 276.

<sup>162</sup> Tra cui BARBARA FIORENTINI, *Quando l'information literacy incontra il web 2.0*, cit., p. 39-46; JACK M. MANESS, *Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for librarians*, cit.; ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit.; CHERYL PELTIER-DAVIS, *Web 2.0, Library 2.0, Library user 2.0, Librarian 2.0: innovative services for sustainable libraries*, "Computers in Libraries", vol. 29 (2009), p. 16-21; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit.; CHEN XU – FENFEI OUYANG – HETING CHU, *The academic library meets Web 2.0: applications and implications*, "The journal of academic librarianship", vol. 35 (2009), n. 4, p. 324-331.

<sup>163</sup> MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 197.

<sup>164</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22; MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 196; CHEN XU – FENFEI OUYANG – HETING CHU, *The academic library meets Web 2.0: applications and implications*, cit., p. 327.

<sup>165</sup> BARBARA FIORENTINI, *Quando l'information literacy incontra il web 2.0*, cit., p. 41.

<sup>166</sup> JULIANA MAZZOCCHI, *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire?*, "Biblioteche oggi", vol. 28 (2010), n. 4, p. 25, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100402001.pdf>>.

<sup>167</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 22.

<sup>168</sup> MANORAMA TRIPATHI – SUNIL KUMAR, *Use of Web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape*, cit., p. 197.

nenti all'istruzione all'uso della biblioteca. Click e Petit<sup>169</sup> riportano un'esperienza di creazione di un wiki per ospitare curricula e programmi di corsi universitari, in cui trovano spazio anche materiali predisposti dai bibliotecari ma alla cui redazione gli studenti non possono dare alcun contributo: la loro partecipazione si limita a poter fare commenti dopo essersi registrati. Dalla rassegna sull'uso del wiki in biblioteca per la gestione di programmi di istruzione effettuata da Charles Allan<sup>170</sup> emergono due principali utilizzi di questo strumento: la condivisione della conoscenza e la possibilità di cooperare nella creazione di risorse come depliant e guide. Il wiki appare quindi più come uno strumento interno ad uso del personale piuttosto che uno strumento per l'erogazione della *library instruction*.

Il **social network**, un complesso di tecnologie e servizi disponibili in rete che consentono agli utenti registrati di partecipare a comunità virtuali, è uno strumento molto popolare e in costante crescita soprattutto tra i giovani (in particolare Facebook e Twitter),<sup>171</sup> attraverso cui le biblioteche possono interagire con i propri utenti.

Il social network, in particolare Facebook, vedono ormai la presenza di molte biblioteche anche italiane con una propria pagina e con servizi più o meno avanzati che vanno dai semplici dati sulla biblioteca (con orari di apertura e avvisi) all'offerta di guide bibliografiche, dall'accesso all'OPAC alla consultazione di banche dati a partire da Facebook.<sup>172</sup>

Tuttavia Burkhardt<sup>173</sup> cita l'utilizzo dei social network per i corsi agli utenti non come "luogo" dove effettuarli, bensì come strumento di marketing della biblioteca da citare, appunto, durante i corsi, mentre nel suo recente articolo sulla presenza delle biblioteche accademiche in Facebook co-

The screenshot shows the website of the University of the Philippines Diliman Library. The main content area features a podcast player titled "Listen and Learn @ Your Library (podcast)". The player includes a play button, a progress bar, and a list of three episodes: "1. Academic Articles 2.14", "2. Basic Search OPAC 2.03", and "3. Advanced Search OPAC 2.21". Below the player, there is a description of the podcast service and a list of ten available podcasts, such as "1. How to Access Academic-Article" and "2. How to Use Basic Search WebOPAC (Lib)". The website also has a navigation menu at the top and a sidebar with various resources like "Local Databases" and "Electronic Resources".

**The University of the Philippines Diliman Library (Filippine)**, <<http://www.main.lib.upd.edu.ph/?q=listen-and-learn>>. Podcast per tour della biblioteca e sui vari servizi.

me "luogo alternativo per offrire servizi a valore aggiunto ai propri utenti",<sup>174</sup> Cassella, passando in rassegna alcune indagini svolte negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, analizza i servizi messi a punto dalle biblioteche accademiche giungendo alla conclusione che "nessuna biblioteca utilizza Facebook per "postare" materiale didattico, *tutorial* e *podcasts*".<sup>175</sup> L'utilizzo prevalente riguarda la promozione e la comunicazione ma non l'erogazione dei servizi e si può affermare che "le biblioteche non offrono servizi a valore aggiunto attraverso le loro pagine su Facebook".<sup>176</sup> Anche per Fiorentini,<sup>177</sup> i social network, ma anche altri strumenti 2.0 come i siti web per la condivisione di presentazioni (ad esempio Slideshare), fotografie (ad esempio Flickr) o video (come YouTube), rappresentano principalmente un "supporto" alla formazione degli utenti in biblioteca piuttosto che un mezzo autonomo per l'erogazione della stessa. Infine, anche i **social bookmarking**, ovvero servizi web che permettono l'archiviazione, l'utilizzo e la condivisione

<sup>169</sup> AMANDA CLICK – JOAN PETT, *Social networking and Web 2.0 in information literacy*, cit., p. 140.

<sup>170</sup> CHARLES ALLAN, *Using a wiki to manage a library instruction program: sharing knowledge to better serve patrons*, "C&RL News", vol. 68 (2007), n. 4, p.242-244.

<sup>171</sup> MATT RICHTEL, *E-mail gets an instant makeover*, cit. In realtà, come sottolinea Sarah Milstein, più che di social network, nel caso di Twitter si parla più spesso di "microblogging". SARAH MILSTEIN, *Twitter for libraries (and librarians)*, "Computers in libraries", vol. 29 (2009), n. 5, p. 17.

<sup>172</sup> ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 23.

<sup>173</sup> ANDY BURKHARDT, *Social media: a guide for college and university libraries*, "College & Research Libraries News", vol. 71 (2010), n. 1, p. 12.

<sup>174</sup> MARIA CASSELLA, *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, "Biblioteche oggi", vol. 28 (2010), n. 6, p. 3, anche a <<http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>>.

<sup>175</sup> Ibidem, p. 8.

<sup>176</sup> Ibidem, p. 9.

<sup>177</sup> BARBARA FIORENTINI, *Quando l'information literacy incontra il web 2.0*, cit., p. 41.

di siti preferiti (ovvero i *bookmark*) creati dagli utenti (ad esempio Delicious), vengono annoverati tra gli strumenti 2.0 utilizzati dalle biblioteche. Di fatto però attraverso la creazione di bookmark da parte delle biblioteche, i social bookmarking possono costituire soprattutto uno strumento di “supporto”, in particolare per le attività di reference<sup>178</sup> e per la formazione interna,<sup>179</sup> ma non uno strumento autonomo attraverso cui sia possibile impartire istruzioni all'uso della biblioteca.

### Conclusioni

Sebbene ci sia qualcuno che ritiene che la *library instruction* sia uno dei servizi più difficili da erogare agli utenti remoti,<sup>180</sup> si è visto come siano a disposizione delle biblioteche universitarie vari strumenti (di complessità diversa) attraverso cui è possibile impartire, con indiscutibili vantaggi,<sup>181</sup> l'istruzione all'uso della biblioteca attraverso internet e le numerose esperienze di *library instruction* online attestate in letteratura (soprattutto di biblioteche universitarie anglosassoni) dimostrano come essa non rappresenti affatto un'impresa impossibile. In particolare, emergono come strumenti altamente utilizzati in questo ambito il web tutorial e il podcast, che a fronte di un impegno non indifferente da parte dei bibliotecari nella loro realizzazione, appaiono in grado di veicolare una grande

varietà di contenuti, ad un numero illimitato di utenti, senza vincoli di spazio e di tempo.

In Italia, “nelle biblioteche delle università pare di cominciare a intravedere una nuova attenzione verso le più recenti applicazioni relative all'*e-learning*”,<sup>182</sup> quindi forse siamo ancora all'inizio, ma è compito delle biblioteche, per la realizzazione della propria *mission*, sforzarsi di mettere a punto un'istruzione all'uso della biblioteca che possa raggiungere tutti i potenziali utenti attraverso gli strumenti che l'*e-learning* mette oggi a disposizione.

Per quanto riguarda invece l'entusiasmo per gli strumenti 2.0 all'interno dell'istruzione all'uso della biblioteca (e quindi il richiamo ad una presunta *library instruction 2.0*), ma anche nella più generale educazione agli utenti, esso appare un po' sproporzionato rispetto agli effettivi (o potenziali) utilizzi di tali strumenti riportati finora nella letteratura professionale. Sarebbe forse più opportuno cominciare a sfruttare a pieno le potenzialità degli strumenti via internet già consolidati che le biblioteche, almeno in parte, già utilizzano, per l'erogazione di una *library instruction* online efficace ed accessibile a tutti gli utenti (soprattutto a quelli remoti) e per questo è più che condivisibile il timore di Solimine, riferito più in generale alla Biblioteca 2.0, “che si cominci a fare altro prima di aver realizzato ciò che le biblioteche [...] italiane [...] devono ancora fare per assolvere pienamente ai propri compiti, senza saltare nessun passaggio”.<sup>183</sup>

### Abstract

*With the arrival of the Internet and of the Web 2.0 university libraries have new tools to deliver their services to remote users, including library instruction.*

*This article analyses the online tools that in the professional literature are indicated as the most suitable for library instruction in universities (such as podcasts, web tutorials, web forums, chats, instant messaging, virtual classes, etc.), discussing their possible uses, advantages and disadvantages.*

*The use of Web 2.0 tools in library instruction is also discussed.*

<sup>178</sup> BARBARA FIORENTINI, *Il social bookmarking nel servizio di reference*, “Bibliotime”, vol. 11 (2008), n. 1, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-1/fiorenti.htm>>; ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, cit., p. 23.

<sup>179</sup> BARBARA FIORENTINI, *Quando l'information literacy incontra il web 2.0*, cit., p. 40.

<sup>180</sup> DIANNE BROWNLEE – FRANCES EBBERS, *Separate but unequal? Do Web-based services fulfill their promises?*, in *Distance learning library services: the tenth Off-campus library services conference*, cit., p. 89.

<sup>181</sup> SUSAN SHARPLESS SMITH, *Web-based instruction: a guide for libraries*, cit., p. 2.

<sup>182</sup> PATRIZIA LUCCHINI, *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere in biblioteca*, cit., p. 224.

<sup>183</sup> GIOVANNI SOLIMINE, *Verso una Biblioteconomia 2.0?*, cit., p. 434.