

Da “sdraiati” ad “arruolati”

ROBERTA GALLINA

Università degli studi di Modena e Reggio Emilia
roberta.gallina@unimore.it

GIULIA VALENTINI

Università degli studi di Modena e Reggio Emilia
giulia.valentini@unimore.it

Gli studenti 150 ore nelle biblioteche Unimore

Questo articolo¹ vuole riportare, in modo sintetico, come nelle biblioteche del Sistema bibliotecario d'ateneo dell'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia (SBA Unimore) si stia lavorando assieme agli studenti collaboratori, i cosiddetti “150 ore”, e quali novità siano state introdotte negli ultimi anni al fine di rendere queste collaborazioni più organizzate e più produttive.

Questa categoria di *non professionals* presenta il doppio status di utenti del sistema e di temporanee risorse interne, ed ha quindi specifiche potenzialità legate proprio a questo doppio ruolo: le biblioteche hanno cioè l'opportunità di avere a disposizione “utenti” che temporaneamente passano dall'altra parte del *desk*, portando con sé le loro esperienze, le loro necessità e i loro punti di vista.

Il progetto portato avanti in questi anni si articola in due fasi, delle quali la seconda è il proseguimento naturale della prima. Inizialmente è stato creato un tutorial online, con l'obiettivo di organizzare e ottimizzare la formazione di questi utenti-collaboratori. Successivamente, grazie ad una valutazione interna tra colleghi e all'analisi dei questionari di gradimento dei tutorial, sono state definite delle linee guida per la gestione complessiva dei 150 ore. Queste inquadrano il lavoro dei 150 ore all'interno di una cornice unica e condivisa dalle biblioteche dello SBA, e offrono ai bibliotecari che li affiancano riflessioni teoriche e strumenti concreti coi quali lavorare.

Il contesto: lo SBA Unimore

Le biblioteche dello SBA Unimore sono sette: si tratta di biblioteche centralizzate, che raggruppa-

no le collezioni e i servizi relativi ad una o più aree disciplinari.

Come accade in tutti i Sistemi bibliotecari (lo SBA Unimore esiste dal 2004) il Centro Sistema ha funzione di coordinamento, di indirizzo e di propulsione delle attività: negli ultimi anni particolare attenzione è stata posta all'elaborazione di indirizzi comuni, allo sviluppo di attività centralizzate, all'organizzazione e alla cura dei servizi al pubblico.

Le attività comuni a tutte le biblioteche vengono realizzate creando gruppi di lavoro, cui partecipano appartenenti alle diverse biblioteche: così è stato ad esempio per la realizzazione della carta dei servizi e dell'archivio delle tesi, per la creazione e gestione del servizio di reference digitale, per la costituzione dell'ufficio bibliometrico e dell'archivio della produzione scientifica: secondo la stessa modalità organizzativa abbiamo lavorato anche per migliorare la nostra gestione degli studenti 150 ore.²

Gli studenti 150 ore: tra opportunità latenti e risorse emergenti

I ragazzi 150 ore sono studenti iscritti all'ateneo, reclutati da una graduatoria costituita sulla base di requisiti di reddito e di merito. Vengono assegnati a strutture universitarie per un periodo lavorativo massimo di 150 ore annue. Sono retribuiti dall'ateneo e questa retribuzione costituisce uno dei supporti economici volti a sostenere lo studio di coloro che hanno meno possibilità economiche. All'interno delle strutture bibliotecarie Unimore il loro lavoro si svolge principalmente nei servizi al pubblico: è infatti in questo settore di attività che vengono prevalentemente impiegati gli studen-

ti, anche se non mancano attività di supporto al back-office.

Gli studenti collaboratori costituiscono una risorsa da non sottovalutare, innanzitutto dal punto di vista quantitativo: in un anno possiamo disporre di circa 75 studenti, distribuiti in modo diverso a seconda delle esigenze di ogni biblioteca; mediamente si crea un monte ore totale di circa 11.000 ore, che rappresenta una “forza lavoro” non trascurabile. Questo dato acquista maggior significato, letto alla luce di alcuni dati dello SBA (vedi immagine 1). Nel 2015 si sono calcolate, ad esempio, in media 55 ore di apertura settimanale a biblioteca e complessivamente, tra tutte e sette le biblioteche, oltre 46.000 prestiti.

Inoltre questa categoria di personale non è vincolata da un orario di lavoro definito a priori: l'articolazione oraria può essere definita volta per volta in base ad un accordo con la singola biblioteca. Ovviamente occorre tenere conto sia delle esigenze della struttura che di quelle dello studente, il quale ha spesso impegni legati alla frequenza obbligatoria delle lezioni; si tratta comunque di una risorsa importante perché consente una certa flessibilità di orario, che permette – ad esempio – di collocare gli studenti nelle ore di maggior affluenza del pubblico.

Come abbiamo visto lo studente 150 ore viene impiegato prevalentemente nei servizi al pubblico; il sistema bibliotecario di recente ha lavorato molto per migliorarne l'efficienza e la qualità, in aree quali lo sviluppo dei servizi di *reference*, la cura della comunicazione, l'armonizzazione dei servizi:

la risorsa dei 150 ore si colloca quindi in un'area strategica, che può facilmente beneficiare di forze aggiuntive.

Ci sono poi altre due caratteristiche peculiari che rendono preziosi questi collaboratori. Da un lato si tratta infatti di giovani, che hanno competenze latenti, ma non per questo meno significative: ad esempio hanno quasi sempre un'ottima dimestichezza con le tecnologie e una grande facilità ad imparare. D'altro lato, essi sono al tempo stesso utenti e “bibliotecari”, quindi possono apportare ai servizi il punto di vista specifico dell'utente, dei suoi bisogni e della sua visione della biblioteca, essendo al tempo stesso consapevoli di ciò che accade dall'altra parte del banco. Per questa ragione osservarli, ascoltarli con orecchio critico e attento e far tesoro dei loro spunti è un'opportunità da cogliere. Risulta evidente che una forza lavoro di questo tipo non poteva essere ignorata e meritava di essere organizzata al meglio. I nostri studenti erano sì una risorsa preziosa ma spesso non sfruttata in modo ottimale, insomma – come direbbe Michele Serra – erano “svegli” sì, ma un po' “sdraiati”. Abbiamo quindi valutato che valesse la pena di organizzare il lavoro di questi collaboratori, con un duplice scopo: migliorare le loro prestazioni e aumentare la soddisfazione degli studenti stessi, dei bibliotecari e degli utenti, che rimangono il punto di partenza e di arrivo del nostro lavoro.

Un primo passo: il tutorial “Istruzioni per lavorare bene in biblioteca”



Immagine 1

In un primo tempo si è ritenuto necessario lavorare per migliorare la formazione³ iniziale degli studenti. Trattandosi di personale impiegato prevalentemente nei servizi al pubblico, una buona preparazione di base avrebbe permesso un balzo in avanti anche nella qualità dei servizi erogati. Inoltre, dovendo formare annualmente oltre settanta ragazzi, ciò avrebbe reso possibile razionalizzare il tempo dei bibliotecari impiegati nel loro affiancamento.⁴

Nell'ottobre 2013 si è così costituito un gruppo di lavoro con lo scopo di creare un tutorial online per la formazione degli studenti collaboratori. Esso è stato realizzato in quattro moduli, così suddivisi:

- i servizi dello SBA;
- come sono collocati i libri a scaffale;
- vome trovare i libri in Opac (BiblioMO);
- il software gestionale (SOL).

Il contenuto doveva essere valido per tutte le biblioteche, mentre la spiegazione delle peculiarità veniva demandata ai bibliotecari che avrebbero affiancato gli studenti nella collaborazione. A titolo esemplificativo, si definisce nel tutorial cosa sia un ILL, perché è utile, in quali casi può essere attivato, mentre si rimanda alle singole biblioteche la spiegazione di dettagli quali la durata prestito o i costi, aspetti che possono variare da biblioteca a biblioteca.

I vari moduli del tutorial sono stati realizzati da diversi bibliotecari appartenenti al gruppo di lavoro, ma è stato definito a priori uno stile comune. In particolare:

- lo stile chiaro e i contenuti essenziali, tenendo presente il target a cui i moduli sono rivolti (non si tratta di corsi di formazione che assegnano crediti o che devono scendere troppo nello specifico);
- il linguaggio semplice e diretto, supportato da immagini sia esemplificative del contenuto che volte a catturare l'attenzione;
- la grafica: sfondo bianco e carattere Verdana;
- l'uniformità: una volta completati i moduli, una collega avrebbe comunque provveduto a uniformare, ove necessario, tutte le presentazioni.

Una volta completato, il tutorial è stato caricato sulla piattaforma online Dolly, il Moodle di Unimore (cfr. immagine 2).

Questa piattaforma, ricca di potenzialità, ci ha

permesso di inserire diversi strumenti all'interno del tutorial e caratterizzarlo in modo che potesse rispondere al meglio ai nostri bisogni.

Innanzitutto la visione del tutorial non è demandata al solo momento della formazione iniziale. Abbiamo impostato i video in modo che essi siano visibili in ogni momento della collaborazione, fino alla fine. Non sono infatti insoliti i casi di 150 ore che debbano sospendere il servizio per un periodo di tempo più o meno lungo, ad esempio in concomitanza di esami o seminari obbligatori. Nel momento della ripresa del servizio questi possono liberamente accedere al tutorial e utilizzarlo per rispolverare nozioni magari un po' offuscate. È possibile rivedere i video più volte consecutivamente, nel caso non si siano afferrati uno o più concetti. Infine, siccome accade spesso che studenti ripetano le 150 ore per più anni, in questi casi la visione del tutorial permette di far ritornare alla mente conoscenze pregresse, senza troppa fatica.

Abbiamo inoltre inserito due questionari a scelta multipla, al termine del primo e del terzo modulo. Questo permette allo studente di verificare se effettivamente abbia o meno compreso il contenuto dei video. Il motivo di questa scelta deriva anche dal fatto che molti studenti sono di origine straniera e quindi non di madrelingua italiana: tutti gli studenti superano agevolmente entrambi i test e questo ci conforta sull'efficacia dei moduli formativi. Oltre al tutorial si è deciso di inserire anche una guida che riassume l'iter amministrativo per la presa in carico e la gestione dei 150 ore, comune a tutte le biblioteche: questo modulo è ovviamente visibile solo ai bibliotecari. Si è in questo modo costruito un unico punto di accesso alla formazione per gli studenti e al supporto operativo per i bibliotecari.

Valutazione della qualità della formazione tramite tutorial

A questo punto abbiamo messo in campo alcuni strumenti qualitativi volti a valutare il tutorial, nell'ottica del ben noto approccio della ricerca-azione.⁵

Si è quindi deciso di procedere alla valutazione del tutorial come segue:

- 1) prima di essere presentato ai colleghi ed essere somministrato in maniera ufficiale a tutti i ragazzi 150 ore, il tutorial è stato mostrato a diversi



Immagine 2. La schermata iniziale del tutorial

studenti, alcuni dei quali anche stranieri, per verificarne l'impatto e la comprensibilità;

2) è stato costruito un questionario di valutazione che gli studenti 150 ore compilano al termine della visione del tutorial;

3) è stata infine progettata un'intervista da somministrare ai ragazzi dopo circa un mese dalla visione del tutorial e l'inizio del loro lavoro in biblioteca.

Per quanto riguarda il primo punto, ossia la somministrazione del tutorial a diversi studenti "tester", i risultati sono stati positivi e ci hanno confermato che il contenuto fosse

comprensibile, dandoci così l'ultima conferma del fatto di poter iniziare a somministrarlo

in modo ufficiale a tutti i nuovi collaboratori 150 ore, senza necessità di modifiche immediate. Il questionario di valutazione è costituito da sette domande con risposta a scelta multipla: il fine è quello di verificare la comprensibilità del tutorial e l'efficacia del contenuto. Riportiamo qui in seguito, a titolo esemplificativo, alcune domande: "I contenuti sono stati trattati in modo chiaro e comprensibile? / Il linguaggio utilizzato è stato di facile comprensione? / La velocità di visualizzazione con relativo audio è adeguata?". Le domande, che possono apparire banali, in realtà tengono anche presente il target a cui è indirizzato il tutorial: avendo molti studenti stranieri, era fondamentale verificare che il contenuto fosse innanzitutto chiaro e di immediata spendibilità.

Lo studente poteva scegliere tra quattro diverse risposte: "Per nulla / Poco / Abbastanza / Molto".

I risultati sono stati complessivamente soddisfacenti. Ad esempio, alla domanda relativa ai contenuti e alla loro chiarezza il 67% ha risposto "Molto"

e il restante 43% "Abbastanza" (Cfr. immagine 3). Analogamente, anche per la domanda relativa al linguaggio utilizzato, i risultati si sono dimostrati positivi (Cfr. immagine 4).

Le percentuali sono state ottenute analizzando un numero complessivo di 110 questionari compilati. Questi numeri ci hanno confermato la validità del tutorial e il fatto che non necessitasse di correzioni. Risultati particolarmente significativi sono emersi anche dall'analisi dell'intervista somministrata a un mese circa dall'inizio della collaborazione. L'in-

te

te

te

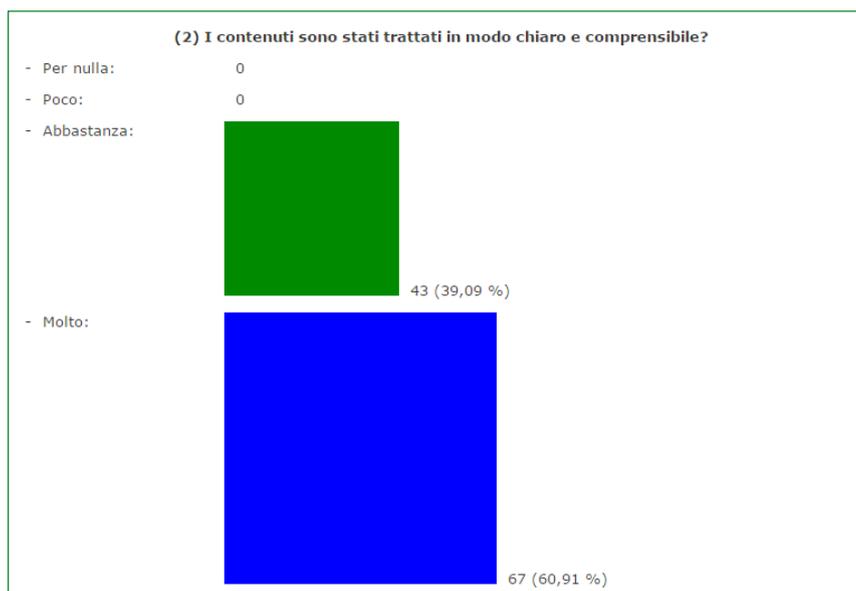


Immagine 3

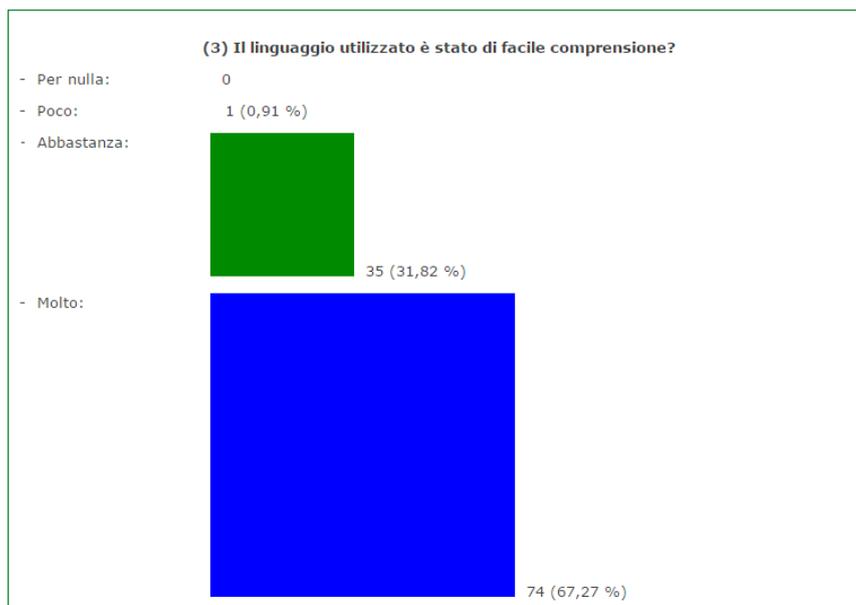


Immagine 4

intervista era divisa in tre parti:

- Dati relativi allo studente;
- Efficacia della formazione rispetto alle mansioni;
- Collaborazione – Azioni future.

L'obiettivo era valutare se la formazione iniziale tramite tutorial online e gli esercizi di autovalutazione fossero utili per lo svolgimento dell'incarico, cioè se aiutassero nella comprensione delle mansioni e delle informazioni da apprendere. In calce all'intervista (punto 3) è infine stata posta la seguente domanda: "Puoi dirci una cosa che ti è piaciuta del lavoro in biblioteca e una che, invece, sarebbe meglio cambiare, per migliorare il tuo lavoro?". La domanda, posta in modo molto semplice, voleva indagare possibili punti di forza e di debolezza del lavoro degli studenti e offrire la possibilità di riflettere su come poter potenziare il loro ruolo, rendendolo più produttivo e soddisfacente, per gli studenti 150 ore, per i bibliotecari e per i nostri utenti.

Sono state realizzate, dai bibliotecari addetti all'affiancamento e alla formazione dei 150 ore, complessivamente circa 50 interviste.

Per quanto riguarda l'efficacia della formazione tramite tutorial rispetto al lavoro che poi lo studente andrà a svolgere, i risultati sono stati positivi. È stato quindi confermato che anche a livello di contenuto i moduli fossero utili. Diversi ragazzi inoltre dichiarano di aver visualizzato il tutorial anche nel corso della collaborazione.

Particolarmente interessante è risultata l'analisi della terza parte del questionario, dove l'aspetto positivo più ricorrente è il clima di lavoro e la collaborazione con il personale bibliotecario strutturato. Alcune delle risposte sono state infatti:

La cosa che mi è piaciuta è stata la collaborazione con il personale della biblioteca / La cosa che mi è piaciuta è stata la disponibilità dei bibliotecari / L'ambiente di lavoro / L'ambiente lavorativo / Ambiente di lavoro tranquillo in cui ci si sente aiutati / Ambiente, relazione con i colleghi bibliotecari / Ambiente accogliente / Una cosa che mi è piaciuta e che ho notato è stata la collaborazione tra studente e personale della biblioteca. Mi sono stati molto vicini, sempre molto disponibili e pazienti ad aiutarmi e a darmi le direttive giuste su come svolgere il lavoro.

Non mancano apprezzamenti sul lavoro di front-office e sul fatto di potersi sentire utili nel momento in cui si è in grado di rispondere alle esigenze degli

utenti. Alcuni esempi di risposte: "Mi è piaciuto il contatto diretto con gli utenti della biblioteca / L'assistenza agli studenti / Sentirmi utile".

Riflettendo su questi risultati abbiamo concluso che, per migliorare qualitativamente le prestazioni degli studenti collaboratori, si potessero consolidare i punti di forza, primo fra tutti il rapporto tra staff bibliotecario e 150 ore, senza tuttavia tralasciare alcuni punti di debolezza che sono stati evidenziati, ad esempio l'occasionale necessità di ottimizzare i tempi di lavoro e, in alcuni casi, di migliorare l'affiancamento iniziale.

In seguito a queste riflessioni si è quindi passati allo *step* successivo.

Secondo passo: le Linee Guida

L'analisi dei risultati delle interviste descritte nel paragrafo precedente e una riflessione comune tra i membri del gruppo di lavoro hanno fatto maturare l'esigenza di compiere un ulteriore passo in avanti per poter concretizzare i risultati ottenuti: nel settembre 2014 si è quindi dato vita al progetto "Linee guida studenti 150 ore".⁶

Il progetto si è proposto di eliminare, per quanto possibile, le incertezze sugli atteggiamenti da tenere verso gli studenti e suggerire modalità di azione comuni a tutte le strutture. Il risultato è stata la realizzazione di un vademecum contenente indirizzi comuni a tutto lo SBA, che intende essere una cornice condivisa per definire le modalità di lavoro e al contempo uno strumento operativo, cioè un manuale pratico.

Le linee guida toccano tutti i punti essenziali del lavoro con gli studenti, a partire dalle regole e dal completo iter amministrativo fino alla gestione del feedback una volta terminato il servizio presso le biblioteche. (Cfr. immagine 5)

Il testo delle linee guida inizia presentando in modo puntuale le finalità dello strumento. Se ne riportano di seguito alcuni punti ritenuti particolarmente significativi:

Il compito che ci è richiesto ha un doppio risvolto: psicologico e organizzativo. Dal punto di vista psicologico, occorre fare lo sforzo di considerarli parte dello staff a tutti gli effetti: questo significa, dal punto di vista organizzativo, far loro conoscere e condividere gli obiettivi, i processi e le procedure della biblioteca, suscitare in loro la consapevolezza del proprio ruolo all'interno del-

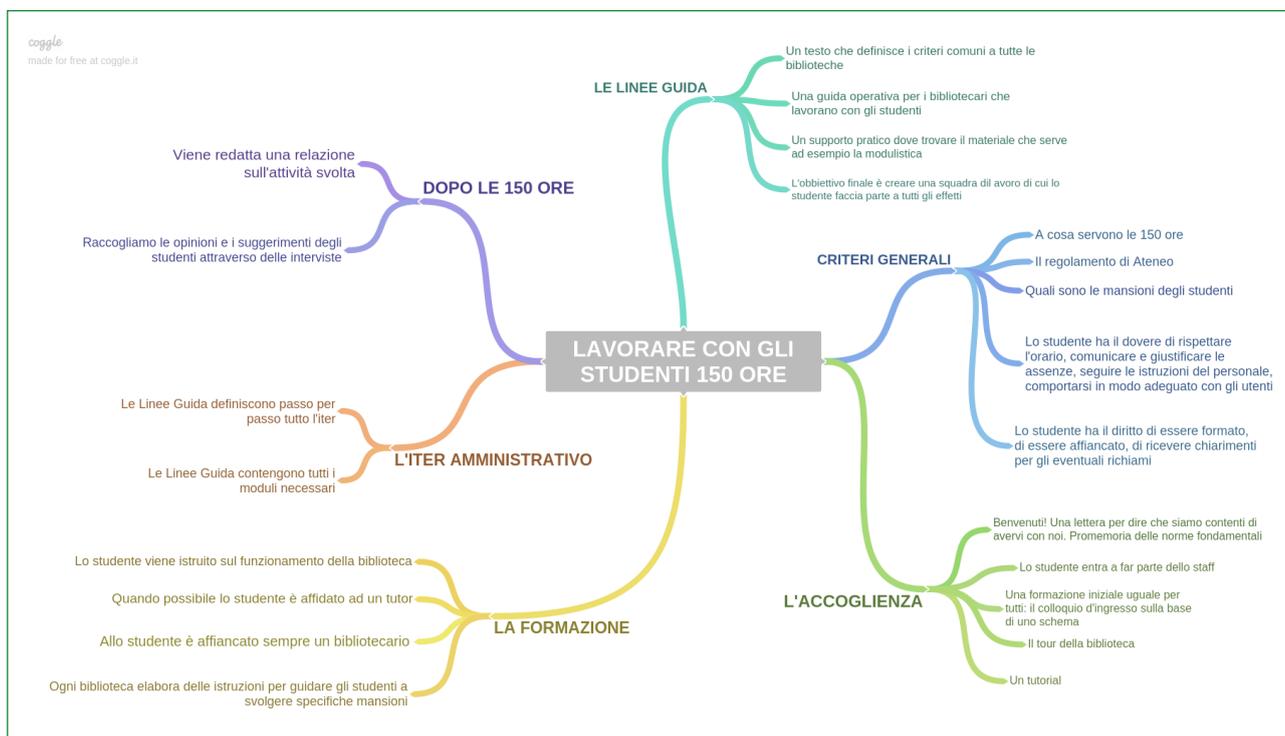


Immagine 5

la struttura e quindi creare le condizioni per un gioco di squadra comune tra bibliotecari e studenti collaboratori. [...] Occorre, inoltre, riflettere sul fatto che gli studenti 150 ore hanno il privilegio di occupare due punti di osservazione sulla biblioteca: quello dell'utente e quello dello staff. Possono essere, quindi, in taluni casi una fonte preziosa di critiche e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Questi principi costituiscono parte dei risultati del lavoro svolto precedentemente e hanno ispirato le azioni concrete che si è deciso di mettere in pratica. Per concretizzare quanto descritto si sono definite nello specifico le fasi di accoglienza, formazione e affiancamento dello studente al momento dell'inizio del suo servizio lavorativo.⁷ Si sottolinea qui l'importanza di far sentire lo studente parte dello staff, cercando di coinvolgerlo nelle attività quotidiane e non isolandolo in una scrivania lontano dai colleghi. Fondamentale in questo aspetto è il ruolo dei bibliotecari che quotidianamente affiancano i 150 ore: per quanto possibile si suggerisce di designare un tutor che accompagni stabilmente lo studente nelle prime fasi della formazione. A titolo esemplificativo illustriamo qui due esempi di strumenti forniti per questa fase.

Innanzitutto si è stabilito che un colloquio iniziale di benvenuto possa essere la base per l'instaurarsi di una collaborazione proficua. Di tale colloquio si sono definiti i possibili punti essenziali, che riportiamo di seguito:

Il ruolo della biblioteca rispetto alla didattica e alla ricerca: quali sono i dipartimenti che fanno ad essa riferimento e quale tipologia di utenti viene servita [...]. I servizi fondamentali della biblioteca: [...]

- Catalogo BiblioMO
- Consultazione e prestito
- ILL e DD
- *Reference* e formazione
- Chiedi al bibliotecario
- Fotocopie e stampe da pc
- Internet e wireless

Ruoli e mansioni all'interno della Biblioteca (chi fa cosa)

Assegnazione e descrizione delle mansioni affidate allo studente.

Al termine del colloquio si suggerisce di consegnare allo studente una lettera di benvenuto, nella quale, insieme all'invito a entrare a fare parte a pie-

no titolo nello staff della biblioteca, si ricordano le mansioni che può essere chiamato a svolgere e le norme di comportamento principali. La lettera di benvenuto è uno degli allegati alle linee guida, ed è stata tradotta anche in inglese e francese per facilitarne la comprensione agli studenti stranieri. Viene anche richiamata l'importanza dell'impiego del tutorial e si suggerisce che gli studenti possano vederlo assieme ad un bibliotecario disponibile a fornire spiegazioni, chiarimenti e approfondimenti. In sostanza le linee guida vogliono essere uno strumento operativo per i bibliotecari che formano gli studenti e li affiancano nel lavoro quotidiano. Per questa ragione contengono suggerimenti utili e puntuali per realizzare tutto l'iter e anche una serie di allegati che il bibliotecario potrà consultare o utilizzare nella pratica: ad esempio una tabella per programmare i turni degli studenti, una descrizione delle mansioni cui possono essere destinati, il regolamento di ateneo sulle collaborazioni. Le linee guida si concludono con una parte dedicata al feedback dello studente. Già nell'introduzione si è accennato come il punto di vista che offre uno studente 150 ore sia privilegiato in quanto duplice: questi sono infatti contemporaneamente utenti che frequentano le nostre biblioteche e utenti che fanno parte dello staff delle biblioteche stesse.

Sono quindi in grado di farci capire quanto lontani o vicini alle loro esigenze/aspettative siano i nostri servizi e la nostra organizzazione e possono suggerirci come migliorarli, poiché ne sono attori e non solo utenti. [...] Per questo motivo, è utile sia avere scambi di idee informali durante la loro collaborazione in biblioteca sia condurre interviste semi-strutturate che permettano di registrare e approfondire le loro opinioni.

Viene quindi sollecitato il dialogo con i collaboratori 150 ore, al fine di capire meglio le nostre biblioteche.

Diversi studenti, ad esempio, hanno riferito di avere scoperto alcuni servizi di cui prima ignoravano l'esistenza. Si pensi ad esempio al *reference* specialistico o ai corsi di formazione, ma anche ai servizi online e a distanza messi a disposizione dal catalogo BiblioMO.

In particolare uno studente ha suggerito possibili modalità attraverso cui fare conoscere questi servizi, come ad esempio inserire link nella pagina di

Esse3 (lo spazio a cui ogni studente Unimore accede per iscriversi agli appelli, controllare la situazione del proprio libretto e molto altro ancora). Questa proposta è attualmente in studio.

Oltre a questo dialogo informale ma costante tra bibliotecari e studenti, le linee guida prevedono anche la realizzazione di interviste semi-strutturate: attualmente ne è stata realizzata una che rende conto dell'esperienza vissuta da una studentessa del corso di laurea in Chimica e Tecnologie Farmaceutiche, che ha lavorato presso la Biblioteca scientifica interdipartimentale:

Da esterno pensavo solo che [in biblioteca] ci fosse solo il prestito di libri, eventuale consultazione interna, e delle aule per lo studio in un ambiente silenzioso... ecco... invece poi lavorando ho scoperto che ci sono molti altri servizi [...]. Da quello che ho potuto vedere, dalle fotocopie alle stampe, tutti i servizi che ci sono per i laureandi [...], tutti i servizi che ci sono online [...]. Non immaginavo che ci fosse tutto questo "dietro" la biblioteca.

Sul rapporto con i colleghi 150 ore e l'organizzazione dei turni:

Abbiamo creato un gruppo molto collaborativo, ci siamo organizzate avendo un gruppo su WhatsApp, ci siamo organizzate in base agli impegni di tutte.

Sul rapporto con i bibliotecari:

Mi sono trovata subito bene, nel senso che c'è il giusto clima di confidenza perché loro mi spiegassero tutte le mansioni, tutti i vari passaggi che ci sono nel sistema [...]; quando ero proprio all'inizio mi seguivano più direttamente, poi quando avevo già imparato, quando non ero sicura chiedevo io a loro.

L'intervistatrice ha voluto sollecitare soprattutto il giudizio della studentessa sui servizi della biblioteca, sul clima lavorativo, sull'organizzazione del suo lavoro: la studentessa ci ha restituito l'immagine di un'esperienza positiva e stimolante, e anche qualche suggerimento di cui, compatibilmente con alcuni vincoli, potremmo tenere conto: "La biblioteca è sufficientemente aperta [...] ma... il sabato forse terrei aperto, perché anch'io comunque a casa studio il sabato mattina". Riguardo all'organizzazione della biblioteca dal punto di vista del reperimento del

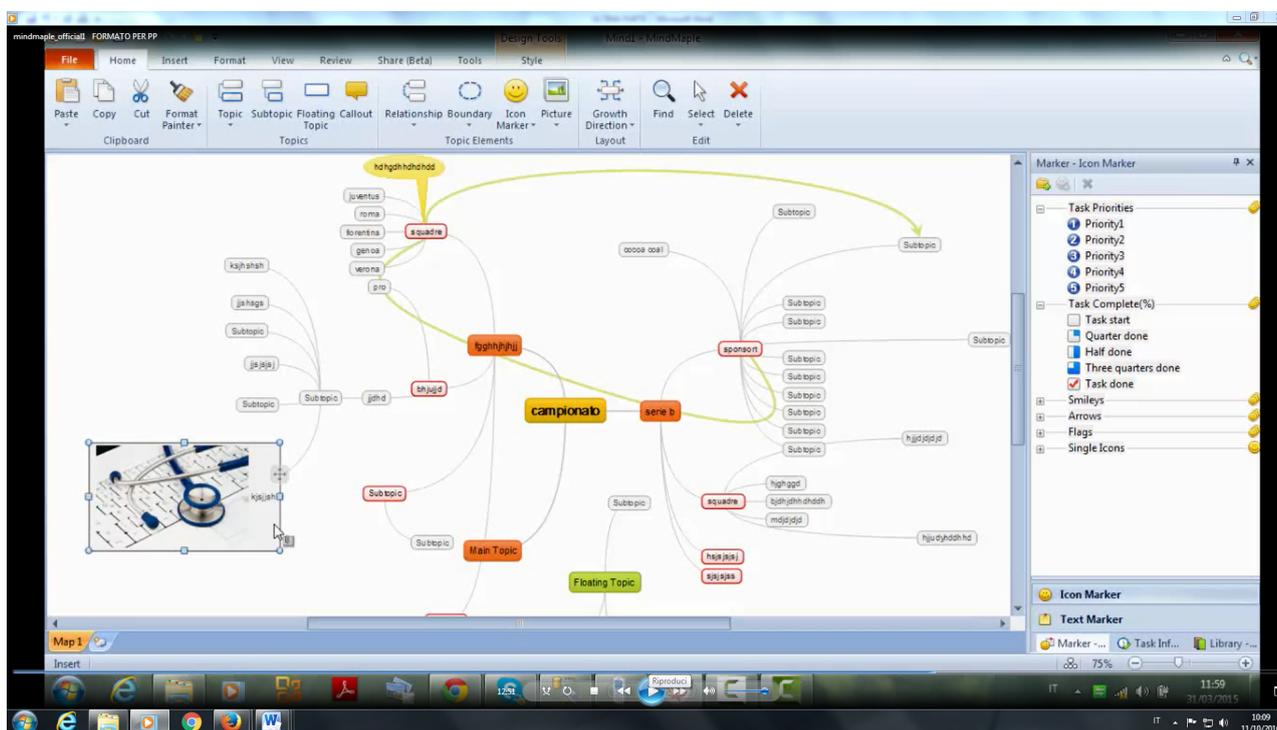


Immagine 6

materiale: “Allora... Sala Dewey e Sala Matematica perfetto direi, invece per i periodici secondo me ci sarebbe bisogno di una grossa riorganizzazione [...], soprattutto nell’ordine alfabetico”.

Risultati ottenuti: un esempio significativo

Come già accennato, sono molte le competenze che i nostri studenti possono mettere in campo: un caso particolarmente felice è stata la collaborazione con uno studente di Ingegneria cui abbiamo chiesto di svolgere un lavoro in parziale autonomia. L’esigenza era quella di creare uno strumento per svolgere la prima fase di formazione dei bibliotecari relativa ai software per creare mappe: allo studente è stato indicato che tipo di software ci interessava, a chi si rivolgeva lo strumento formativo, quale livello di complessità era richiesto. A lui restava il compito di trovare il software adatto, descriverlo e scegliere il mezzo per presentarci i contenuti. Ci ha presentato un tutorial di 17 minuti che introduce all’utilizzo del software free MindMaple, perfettamente adeguato al livello richiesto, semplice e gradevole da seguire.

Si tratta di un esempio particolarmente felice per due ragioni: innanzitutto mostra che gli studenti

possiedono delle competenze silenti e che, se guidati e motivati, possono realizzare lavori originali anche durante le 150 ore. Inoltre è un caso di convergenza tra le risorse rappresentate dagli studenti e i bisogni formativi dei bibliotecari. Lo SBA Unimore infatti negli ultimi anni ha lavorato molto per organizzare corsi e occasioni formative per i bibliotecari e in quel momento l’attenzione era puntata proprio sull’argomento “mappe”, intese come strumenti di lavoro. In seguito, dopo questo primo tutorial di livello introduttivo, il tema è stato affrontato con i bibliotecari durante un corso di formazione, tenuto da un esperto esterno.

Terzo passo: Azioni future

Uno degli obiettivi con cui è nato il gruppo di lavoro che ha elaborato le linee guida era quello di monitorare l’andamento e l’applicazione delle stesse, facendo verifiche almeno una volta l’anno, per apportare miglioramenti e implementare o modificare, ove necessario, gli strumenti.

Per il futuro prossimo c’è in cantiere di perfezionare il tutorial, aggiungendo eventuali moduli più avanzati, come ad esempio la ricerca di articoli (contenuti che possono essere oltretutto spendibili non

solo durante l'attività lavorativa dello studente, ma anche per la carriera accademica).

Inoltre realizzeremo a breve tutte le interviste già previste, con l'intento di ottenerne almeno una per ogni area disciplinare: si tratterà infatti di testare l'esperienza maturata in diverse biblioteche, poiché i singoli contesti possono modificare parzialmente la realtà operativa.

Il gruppo di lavoro si occuperà quindi di aggiornare il testo, laddove necessario: un'innovazione importante è costituita dalla modifica della normativa di riferimento, in quanto il recente D. Lgs. 29 marzo 2012, n. 68 ha abrogato la norma precedente (L. 390/1991) ed ha introdotto diverse novità in tema di diritto allo studio. Anche il regolamento di ateneo Unimore⁸ è stato adeguato di conseguenza e attualmente abbiamo alcune opportunità nuove, prima fra tutte la possibilità di impiegare gli studenti per 200 ore ogni anno. Avremo quindi un aumento del monte ore disponibile e questo potrà consentirci di progettare nuove iniziative.

Naturalmente la revisione del testo delle linee guida comprenderà queste variazioni, nel caso specifico il nuovo "regolamento d'ateneo per la disciplina delle collaborazioni degli studenti" verrà messo a disposizione di studenti e bibliotecari. È prevista anche una revisione complessiva del testo, che avrà lo scopo di aggiornarlo e adeguarlo ad eventuali esigenze sorte durante l'applicazione della versione precedente. Le proposte di modifica verranno dai bibliotecari coinvolti, dai responsabili e anche dagli spunti offerti dagli studenti stessi nei vari momenti di feedback.

Conclusioni

La nostra esperienza con gli studenti si è quindi sviluppata per la sua prima fase: i nostri utenti-collaboratori hanno adesso una buona formazione di base e il loro feedback ritorna alle biblioteche come fonte di preziosi suggerimenti. Molti di loro hanno potuto sviluppare una nuova visione della biblioteca, come organismo complesso e luogo in cui si realizzano molteplici attività e servizi.

Siamo forse pronti per un passo successivo: fare formazione sui servizi avanzati e trasformare così i nostri collaboratori in utenti esperti, che sapranno mettere a frutto competenze nuove e più sofisticate, rendendole disponibili per se stessi e anche per i nostri utenti. Nello stesso tempo potranno diventa-

re essi stessi un veicolo di comunicazione e promozione della biblioteca nei confronti della platea più ampia della nostra utenza reale potenziale. Il nostro circolo virtuoso potrà chiudersi: da "utenti" a "collaboratori" a "utenti esperti".

NOTE

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 10 ottobre 2016.

¹ L'articolo è la rielaborazione dell'intervento tenuto durante la presentazione del fascicolo n.1 /2016 di "Biblioteche oggi Trends", *L'utente come risorsa*, Modena, 13 settembre 2016, <http://www.sba.unimore.it/site/home/calendario/articolo35141.html>

² Tutti i progetti, sia quelli conclusi che quelli ancora in corso di realizzazione, sono descritti alla pagina <http://www.sba.unimore.it/site/home/progetti-e-attivita/progetti.html>. La sezione dedicata a questo progetto contiene anche il testo delle linee guida.

³ La recente esperienza realizzata dalle biblioteche dell'Università di Bologna mostra quanto sia attuale il tema della formazione dei collaboratori. Ogni anno infatti entrano nelle nostre strutture molti studenti, alle cui esigenze formative si è tradizionalmente risposto con l'affiancamento di un bibliotecario. Per garantire maggiore economia ed efficacia, lo SBA dell'Università di Bologna ha inaugurato nel 2014 l'impiego della piattaforma Moodle, che consente la formazione a distanza e l'introduzione di moduli interattivi. Si realizzano in questo modo diversi obiettivi, tra i quali: uniformare la formazione di base, risparmiare energie, consentire una valutazione del gradimento del percorso formativo e realizzare misure indirette della sua efficacia. Quest'attività inoltre si inserisce nell'attuale tendenza complessiva che vede la didattica in presenza sempre più affiancata da integrazioni in modalità a distanza: il doppio canale si sta affermando nei più svariati contesti formativi, dalla scuola alle università. ENRICA ZANI - PAOLA RESCIGNO - CHRISTIAN GIARDINI - ENRICO BONGIOVANNI, *Il supporto di Moodle nella formazione degli studenti collaboratori (art. 11 d.lgs. 68/2012) in biblioteca*, intervento alla conferenza Ememitalia, Modena, 7-9 settembre 2016. Per il programma degli incontri <https://www.conftool.net/ememitalia2016/index.php?page=browseSessions&metadata=show&presentation=show>, per la registrazione <https://youtu.be/z7A0ln4cWD-Q?list=PLpIPox8euXBC7upXKihfCcNU3hsMzXoY>

⁴ Anche nell'esperienza di altri atenei, la prassi riconosce il valore delle conoscenze possedute dagli studenti: presso l'Università degli studi di Milano, i candidati in possesso dei requisiti di merito e reddito vengono anche convocati per un colloquio, che verte su competenze informatiche di base e nozioni semplici di biblioteconomia (ad esempio sapere utilizzare l'Opac). La collaborazione si presenta quindi come una vera attività di supporto allo staff dei bibliotecari, che, pur essendo semplice, richiede una base di cono-

scenze. I candidati che hanno già prestato servizio presso le biblioteche hanno un punteggio di base superiore, a testimonianza del fatto che le mansioni affidate agli studenti richiedono una certa pratica. <http://www.sba.unimi.it/Biblioteche/lingue/7154.html>

⁵ La letteratura sulla ricerca-azione è ricchissima, per un'introduzione al tema: ILARIA MORONI, *La ricerca-azione in biblioteca: il metodo, le esperienze e un caso significativo*, "JLIS.it", vol. 2, n. 2 (Dicembre/December 2011), DOI: 10.4403/jlis.it-4702

⁶ <http://www.sba.unimore.it/site/home/progetti-e-attivita/progetti/linee-guida-studenti-150-ore.html>

⁷ Cfr. il punto 4 a pag.5 delle linee guida

⁸ Il regolamento è disponibile alla pagina: <http://www.unimore.it/ateneo/RegolamentoDett.html?R=781>

DOI: 10.3302/0392-8586-201701-057-1

ABSTRACT

For many years now Italian University Libraries have had the opportunity to benefit from part-time job students to support librarian staff. The students' part-time job is a form of study right support that translates into adjunctive personnel for libraries.

The so-called "studenti 150 ore" (150 hours being the duration of the collaboration) are an important resource for the library staff but in previous years they were not credited enough and their job was not organized at best.

The present article describes the project that has been realized by a group of librarians working in the different libraries of the University Library System of Modena and Reggio Emilia since 2013.

The aim was to define a common practice of management for the students collaboration and to give librarians useful reference instruments.

The result was a collaborative editing of guidelines.

These guidelines define the principles of the collaboration between librarians and students, describe and provide the tools to train students when they start working in the libraries and support the work organization. They also provide an outline for the collection of feedback.

Special attention was paid to the training of students with the creation of an online tutorial. The students' feedback is given through a self-assessment questionnaire which is part of the tutorial.

The experience is monitored throughout by the librarians and with a final interview.

The guidelines are completed with a number of attachments with practical instructions for librarians.