

Improving internet reference services to distance learners

William Miller, Rita M. Pellen editors, Binghamton (NY), The Haworth Information Press, 2004, p. 219, pubblicato anche come "Internet Reference Services Quarterly", 9, 1/2, 2004

Il presente volume, che segnaliamo per la sua attualità nonostante siano trascorsi alcuni anni dall'uscita, raccoglie dodici contributi sul tema dei servizi di reference a supporto degli studenti di corsi universitari a distanza. Gli aspetti più significativi evidenziati dai casi di studio presentati riguardano: la partecipazione del bibliotecario alla classe online e la sua collaborazione con i soggetti coinvolti nella progettazione e gestione dei corsi; l'opportunità di inserire nei programmi didattici almeno un modulo sull'*information literacy*; l'importanza strategica della promozione dei servizi bibliotecari presso gli utenti anche con l'aiuto dei docenti; la capacità di rendere interattivi i servizi e le informazioni rivolte agli studenti.

Molta enfasi è data al ruolo del *lurking librarian*, cioè del bibliotecario che prende parte ai corsi online in modo discreto, riservandosi la possibilità di dare il proprio contributo nel momento opportuno. Potere assistere alle discussioni e alle dinamiche che si stabiliscono tra i partecipanti dei corsi costituisce un punto di vista privilegiato per il bibliotecario, che in questo modo ha l'opportunità di conoscere meglio gli utenti, di contestualizzare e quindi comprendere più a fondo le loro esigenze informative, di potere allestire perciò un servizio su misura per ogni specifico corso online.

Un altro vantaggio che deriva dalla frequentazione delle piattaforme di *e-learning* è la possibilità di accedere ai dati statistici di vario tipo sulle discussioni condotte, che consentono di costruire un quadro chiaro e approfondito dei profili degli utenti, dei loro bisogni informativi, delle caratteristiche della didattica, delle fasce orarie e giorni di maggiore frequenza alla classe online, tutti elementi che consentono al bibliotecario di programmare la propria presenza in rete e adeguare l'attività di reference alle esigenze riscontrate.



Il risvolto della medaglia è senz'altro il notevole impiego di tempo che comporta seguire le discussioni online, tanto più se l'assistenza da parte del bibliotecario è richiesta a più corsi nello stesso periodo dell'anno; sono poi da considerare gli aspetti di salvaguardia della privacy che insorgono quando si accede a una mole tale di dati statistici che le piattaforme di *e-learning* mettono a disposizione.

È da non sottovalutare inoltre l'impegno legato al coordinamento e alla cooperazione con le altre figure coinvolte nella progettazione e gestione dei corsi. Proprio per questi elementi di complessità, già da diversi anni

presso i campus americani esiste personale bibliotecario espressamente dedicato al supporto degli studenti remoti, come riportato da alcune esperienze nel libro.

Gli studenti, soprattutto quelli remoti, usano la biblioteca solo se invogliati a farlo; a tal fine il ruolo dei docenti è determinante nel legittimare ai loro occhi l'importanza della biblioteca e del contributo dei bibliotecari ai corsi a distanza. Una procedura che muove in questa direzione ed è largamente condivisa dai resoconti che il libro raccoglie riguarda l'opportunità

di inserire nelle verifiche d'esame anche domande sui servizi bibliotecari; un'altra modalità – particolarmente incoraggiata dai bibliotecari – è quella di includere almeno un modulo sull'*information literacy* nel programma dei corsi.

Indagini condotte sugli studenti a distanza per migliorare i servizi bibliotecari loro offerti hanno evidenziato come molti ignorino quali risorse e servizi sono a loro disposizione, e questo ha sottolineato ancora una volta l'importanza della promozione e il ruolo cruciale che il sito web della biblioteca può svolgere come punto di accesso centralizzato a risorse informative e documentarie

e ai diversi servizi rivolti agli studenti: "for distance students who seldom or never visit your library physically, the library's web site is the library" (p. 136).

Il sito web costituisce un canale di accesso alla biblioteca da parte dei suoi utenti indipendentemente dalla loro "distanza" rispetto ad essa. A tal proposito è significativa la categorizzazione degli utenti remoti proposta in uno dei contributi del libro (p. 129-146): tra essi vanno distinti gli *on-campus*, cioè quanti utilizzano servizi e risorse documentarie fuori dalla biblioteca ma all'interno di strutture, dipartimenti e altri edifici del campus universitario; gli *off-campus*, coloro che usano la biblioteca da postazioni esterne al campus; i *distance learners*, coloro che sono oltre gli *off-campus*, cioè si trovano a distanze tali per cui l'accesso remoto alla biblioteca è spesso l'unica modalità a loro disposizione.

Se si considera che la didattica universitaria è sempre più indirizzata verso modalità ibride, che implicano cioè un misto di insegnamento online e lezioni residenziali, la distinzione tra utenti residenziali e a distanza ha sempre meno significato in termini di servizi bibliotecari messi a disposizione: in questa nuova dimensione dell'offerta informativa tutti gli studenti sono in qualche modo "remoti". "Distance learners aren't always very distant and traditional on campus learners aren't always as traditional as we think; [...] keeping your eyes in the distance will help us see better what's right in front of us" (p. 144).

Giada Costa

Settore biblioteche
Università degli studi di Parma
giada.costa@unipr.it