

# Formare gli utenti, dall'aula all'e-learning

STEFANIA FRASCHETTA

Responsabile dell'e-learning Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca  
stefania.fraschetta@unimib.it

ILARIA MORONI

Responsabile Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione  
Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca  
ilaria.moroni@unimib.it

---

## Il caso di Milano-Bicocca

---

“Se fosse stata una lezione frontale, senza computer e dove bisognava solo prendere appunti, sarebbe stato incredibilmente noioso”. “Un corso in e-learning ti permette di avere un'enorme capacità di gestione del tempo e delle lezioni/composti. È stato un aspetto fondamentale”.

“Non essendo abituato a corsi online, forse avrei preferito una didattica faccia a faccia”. “Interessante, ma l'interazione fisica è sempre la migliore”.

Queste sono alcune delle ultime frasi raccolte nei questionari di valutazione del gradimento dei corsi online sulla ricerca bibliografica, organizzati dalla Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca.

Quanti apprezzano la novità offerta dalla tecnologia e quanti invece restano ancorati a una visione più tradizionale della formazione?

Che cosa significa “passare alla formazione a distanza”? E quali sono i vantaggi e gli svantaggi, in termini di efficienza e di efficacia?

Risponderemo a queste domande facendo riferimento alla nostra esperienza maturata nell'ambito della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, organizzando corsi sulla ricerca bibliografica sia interdisciplinari che relativi a singole discipline.

Dopo un rapido *excursus* storico sulla nostra offerta formativa, dal 2010 a oggi, ci focalizzeremo sull'e-learning, introdotto in via sperimentale nel 2013.

Se nella prima parte ci concentreremo sui dati quantitativi e qualitativi per valutare l'efficienza e l'efficacia delle attività di *information literacy* svolte in sei anni, nella seconda parte ripercorreremo le

ragioni della scelta di investire nell'e-learning, fino ad arrivare agli sviluppi in corso e alle prospettive per il futuro.

### Efficienza ed efficacia della formazione degli utenti

#### *Panoramica delle attività formative*

Questo “viaggio” nel mondo dell'*information literacy* presso l'Università di Milano-Bicocca parte dal 2010. Perché? Dalla costituzione dell'ateneo milanese e della sua biblioteca, nel 1998, sono state realizzate svariate attività di formazione degli studenti e del personale tecnico-amministrativo. Ma rispetto alla formazione degli utenti si trattava prevalentemente di corsi disciplinari sulla ricerca bibliografica per l'ambito medico e infermieristico, che ha sempre manifestato questo bisogno.

Dal 2010, però, la Biblioteca di Ateneo ha deciso di ampliare l'offerta formativa a vari ambiti disciplinari e di introdurre dei seminari interdisciplinari a cadenza mensile sulla ricerca di libri e articoli. Ciò è avvenuto in seguito a un progetto di ricerca-azione,<sup>1</sup> da cui – attraverso interviste a studenti, dottorandi, ricercatori e docenti – è emerso un bisogno formativo latente, esteso a vari ambiti disciplinari. Fin dal 2010 l'offerta formativa è stata abbastanza variegata:<sup>2</sup> da corsi interdisciplinari organizzati e promossi ogni mese dalla Biblioteca di Ateneo<sup>3</sup> a corsi disciplinari “su domanda” all'interno di per-

corsi didattici o creati *ad hoc*; da corsi brevi della durata di due ore, soprattutto rivolti agli studenti dei primi anni, a corsi lunghi della durata di una decina di ore (fino a un massimo di 18 ore), prevalentemente rivolti a dottorandi e masteristi; da corsi in aula con il video-proiettore per mostrare l'uso di diversi strumenti di ricerca a corsi in laboratorio informatico con esercitazioni mirate per assimilare quanto appreso, fino ad arrivare a corsi interamente erogati in e-learning, dal 2013.

In sei anni sono state “coperte” attraverso corsi sulla ricerca bibliografica tutte le aree disciplinari che afferiscono all'ateneo di Milano-Bicocca: medicina, giurisprudenza, economia, sociologia, psicologia, scienze della formazione, scienze statistiche, scienze matematiche, fisiche e naturali.

Per quanto l'impegno profuso da parte dello staff bibliotecario sia stato significativo,<sup>4</sup> il numero di utenti raggiunti mediante le attività formative è paragonabile a una goccia nel mare, poiché il bacino di utenza potenziale è molto ampio (circa 35.500 tra studenti e dipendenti, nel periodo preso in esame). Di conseguenza nel 2013 si è deciso di puntare sull'e-learning per raggiungere un numero maggiore di utenti, investendo più tempo ed energie.<sup>5</sup>

### Valutazione dell'efficienza

Grazie all'introduzione dell'e-learning, siamo riusciti a coinvolgere più del doppio degli utenti formati in precedenza, come si può vedere nel grafico 1.

Per quanto riguarda l'e-learning, abbiamo riscontrato un *trend* positivo in termini di efficienza: infatti, se nel 2014 è stato impiegato un FTE (Full-Time Equivalent) pari a 1,19 per raggiungere 1.532

studenti, nel 2016 è stato impiegato un FTE pari a 0,97 FTE per raggiungere 2.252 studenti. Questi dati indicano chiaramente che l'e-learning richiede un forte investimento iniziale ma che sul lungo periodo ripaga generosamente.

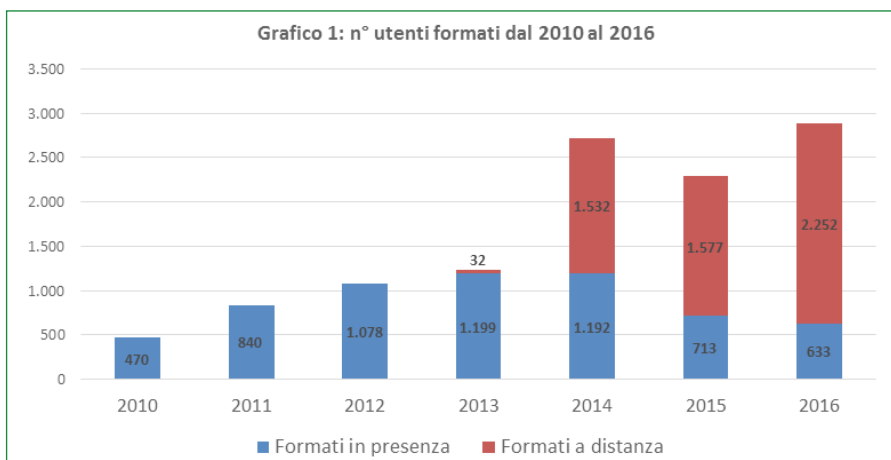
Con l'attivazione della piattaforma “Biblio E-learning” è stato possibile da una parte realizzare corsi interamente online, dall'altra potenziare l'autoformazione mediante tutorials. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, va precisato che dal 2010 al 2013 c'è stata una pagina web del sito della Biblioteca di Ateneo dedicata all'incremento autonomo delle *information skills*, in cui gli utenti potevano trovare *slides* generali e specifiche per ciascuna disciplina, non solo sull'uso efficace dei vari strumenti di ricerca ma anche sull'intero processo della ricerca bibliografica – dalla messa a fuoco dell'argomento alla valutazione delle fonti, secondo le indicazioni derivanti dai modelli di *information literacy* più diffusi, quali il *Big6* e i *Seven Pillars*.<sup>6</sup>

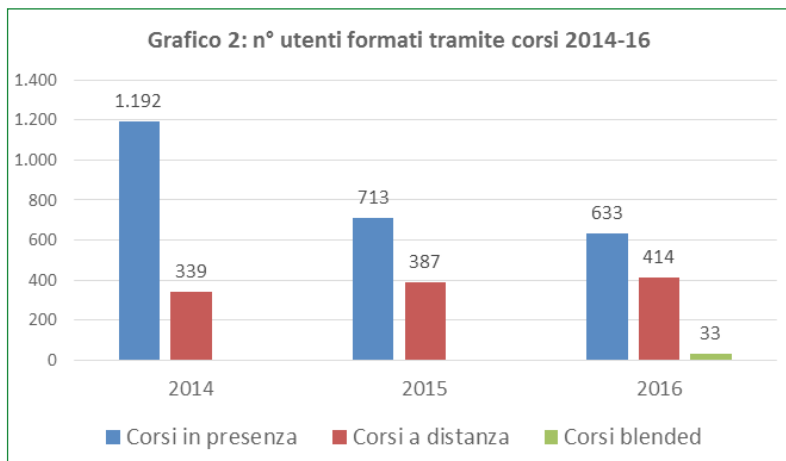
Considerato che nel 2013 sono stati introdotti i corsi interamente online e che nel 2016 sono stati realizzati dei corsi nella modalità *blended learning* (in presenza e a distanza), con il grafico 2 mostriamo il numero di utenti raggiunti tramite corsi, suddivisi per modalità didattiche. Si può notare che nell'ultimo triennio è progressivamente calato il numero degli utenti che hanno partecipato a corsi in presenza, mentre è progressivamente aumentato il numero degli utenti che hanno partecipato a corsi a distanza.

### Valutazione dell'efficacia

Ma che cosa ne pensano gli utenti delle attività formative? È arrivato il momento di prendere in considerazione l'efficacia percepita.<sup>7</sup>

Fin dal 2010 è stato predisposto un questionario per valutare il gradimento dei partecipanti ai corsi; dal 2014 è stato introdotto uno strumento più flessibile, con domande leggermente diverse per i corsi erogati in aula, in laboratorio informatico, in e-learning o in *blended-learning*.<sup>8</sup> Prendendo in considerazione il periodo 2010-2016, sono stati raccolti ed esami-

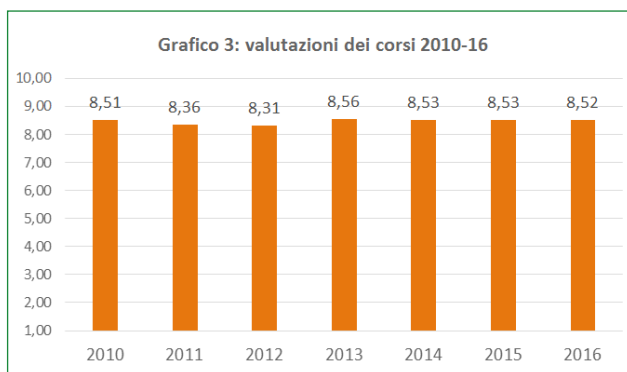




nati 6.007 questionari rispetto ai corsi di formazione per gli utenti; ogni anno è stato stilato un rapporto dettagliato sui risultati emersi, che è stato pubblicato sul sito della Biblioteca di Ateneo.<sup>9</sup> Rispetto all'efficacia, ci eravamo proposti di mantenere l'alto livello di qualità percepita rilevato negli anni 2010-2013, andando a incrementare i corsi in e-learning dal 2014. Come si può vedere dal grafico 3, che riporta la media delle valutazioni complessive emerse ogni anno dal 2010 al 2016, non si è verificato un calo nella percezione degli utenti, quindi l'efficacia è stata mantenuta anche dopo la novità dei corsi in e-learning.

A questo punto ci si potrebbe chiedere: ci sono delle differenze di percezioni tra corsi erogati in presenza, in e-learning o in blended learning? Ci sono dei punti di contatto tra i corsi nella varietà delle modalità formative? Quali aspetti dei corsi sono più apprezzati e quali meno?

Esaminando le valutazioni sintetiche espresse da una parte per tutti i corsi in presenza (disciplinari o interdisciplinari, brevi o lunghi, in aula o in laboratorio) e dall'altra per i corsi a distanza o in blended learning erogati dal 2014 al 2016, con il grafico 4



si evince che gli utenti "tradizionalisti", che preferiscono una didattica in presenza, prevalgono su quelli "innovativi", favorevoli all'e-learning. Va specificato però che i seminari in e-learning sono spesso obbligatori e che, in generale, tutti i corsi che non vedono una partecipazione spontanea sono meno apprezzati degli altri.

Nonostante ciò, la percezione positiva dei corsi a distanza (da 6,93/10 a 7,48/10) è in crescita e possiamo realisticamente prevedere che continui ad aumentare nei prossimi anni, grazie

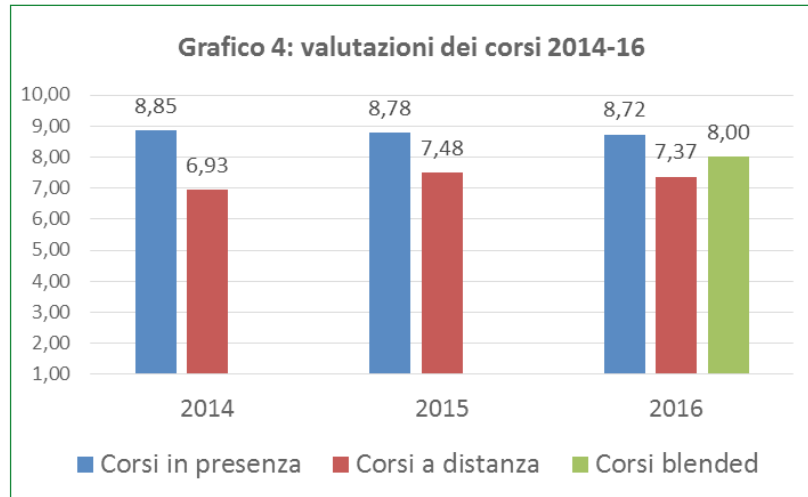
a diversi fattori: la naturale "resistenza al cambiamento" si allenta col passare del tempo e anche i soggetti più ostili si abituano alla novità; gli studenti più entusiasti e soddisfatti tendono a promuovere l'e-learning con i propri compagni, allargando la cerchia dei soggetti favorevoli; il feedback degli utenti, riportato nei questionari, consente di individuare le criticità e di migliorare i corsi in e-learning. Inoltre la formula intermedia del blended learning sembra mettere d'accordo le "due fazioni", ottenendo una buona valutazione (8,00/10).

Un elemento comune a tutti i corsi erogati, sia in presenza che a distanza, è la grande utilità riscontrata dagli utenti. Ecco alcune frasi tratte dai questionari 2016 rispetto ai corsi erogati in e-learning e blended learning, del tutto paragonabili a quelle dei corsi in presenza: "È stato molto utile. Prima di questo corso, mi muovevo nel sito della biblioteca per tentativi: ora, posso eseguire i vari passaggi per arrivare a un risultato senza dover perdere molto tempo perché so cosa fare"; "Una ottima e validissima guida alla ricerca, sia per la tesi che per il futuro professionale".

L'utilità/spendibilità di quanto appreso, per il proprio percorso universitario e professionale, figura tra gli aspetti più apprezzati dei corsi (8,78/10), insieme al docente - o tutor nel caso dei corsi in e-learning - per la sua chiarezza e disponibilità (9,13/10). Tra gli aspetti meno apprezzati dei corsi troviamo la durata (7,94/10) e le esercitazioni (8,35/10). Rispetto alla durata abbiamo cercato di approfondire le criticità per porvi rimedio, ma è emerso un quadro molto eterogeneo: c'è chi vorrebbe un corso più lungo, chi più breve e chi lo vorrebbe di pari durata, pur non esprimendo una

piena soddisfazione. Nel complesso le modalità didattiche e i materiali didattici – tutti caricati sulla piattaforma di e-learning dal 2014 – sono molto apprezzati (rispettivamente 8,63/10 e 8,42/10). Il grafico 5 mostra le medie delle valutazioni analitiche riferite a vari aspetti di ciascun corso, mettendo insieme i dati di tutti i questionari raccolti nel periodo 2014-2016: come si può vedere, si va da una valutazione minima di 7,94/10 per la durata a 9,13/10 per il docente/tutor, cioè il bibliotecario che ha tenuto il corso sulla ricerca bibliografica o che lo ha gestito a distanza.

Per finire questa prima disamina generale, vogliamo sottolineare che i nostri dati confermano un fenomeno evidenziato dalla letteratura internazionale:<sup>10</sup> la valutazione della biblioteca da parte di chi frequenta un corso di formazione è più elevata rispetto a quella espressa da chi usa prevalentemente altri servizi bibliotecari, quali la sala lettura e il prestito. Il grafico 6 si concentra sull'ultimo anno (2016) e mostra la valutazione media dei corsi di formazione (8,52/10), la valutazione media della biblioteca espressa da chi ha partecipato ai medesimi corsi (8,67/10), e infine la valutazione media della biblioteca emersa da un'indagine di *customer satisfaction* su tutti i servizi bibliotecari (8,41/10).<sup>11</sup> Chi scopre o impara a usare meglio risorse, servizi e strumenti di ricerca della biblioteca – spesso sconosciuti ai più – è talmente soddisfatto che dichiara spontaneamente di volerne parlare ad altri amici/colleghi, diventando così un promotore della biblioteca!

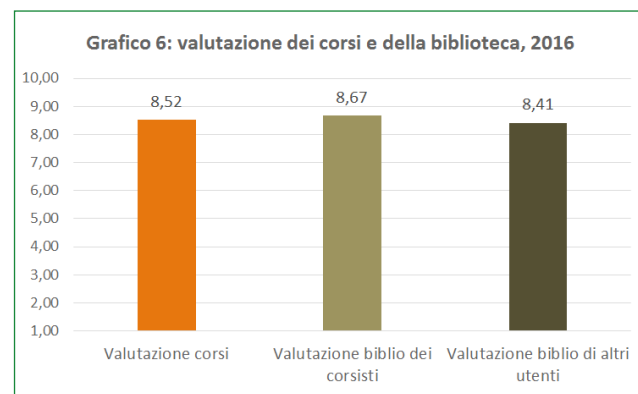
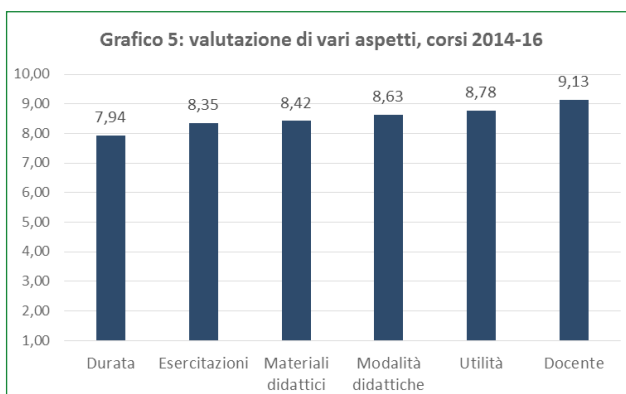


Curare la formazione degli utenti è quindi altamente strategico per incrementare un'immagine positiva della biblioteca, per fidelizzare gli utenti reali e per attrarre quelli potenziali.

## Biblio E-learning: dal passato al futuro

### *Perché l'e-learning?*

Quasi cinque anni fa, all'inizio del 2013, stavamo cercando di capire come superare alcuni limiti che avevamo incontrato nella nostra attività formativa, come il dover gestire classi anche molto numerose (avevamo avuto esperienze con classi in presenza di 50 e anche 100 persone) e nello stesso tempo essere determinati a raggiungere e coinvolgere un numero sempre più alto di partecipanti. Il limite più consistente con cui fare i conti era naturalmente il numero esiguo, rispetto agli utenti potenziali, di bibliotecari che potevano dedicarsi a questa attività.



Una delle soluzioni che decidemmo di esplorare fu l'e-learning perché:

- l'e-learning è una modalità didattica molto ricca di risorse, che permette di sviluppare diverse soluzioni formative adattabili a svariati contesti;
- l'ateneo si era dotato di un regolamento e-learning e di Learning Management System (all'epoca Moodle e Docebo), dimostrando interesse a sviluppare questo tipo di didattica per i corsi istituzionali;
- la Biblioteca di Ateneo ha la vocazione a diventare sempre più digitale, aumentando man mano il numero di risorse elettroniche fruibili sempre e ovunque. Parimenti, l'e-learning permette di offrire assistenza e formazione online sempre e ovunque, accompagnando e migliorando la fruizione delle risorse digitali;
- lo staff bibliotecario comprendeva le professionalità necessarie per sviluppare progetti in e-learning.

Iniziammo con uno studio di fattibilità e subito dopo, viste le considerazioni positive, con alcune sperimentazioni, tra cui una "comunità di pratica"<sup>12</sup> per i dottorandi e gli studenti di diritto, una pagina di appoggio per un corso in presenza destinato ai dottorandi in scienze della formazione, un corso in e-learning per studenti di infermieristica della sede distaccata di Sondrio, svolto in presenza nelle precedenti edizioni.

### *Il progetto: due strumenti in sinergia*

Dati i buoni riscontri delle sperimentazioni scegliemmo di continuare con il progetto e-learning e, vista la letteratura<sup>13</sup> ma soprattutto le esperienze appena fatte, decidemmo che le diverse anime della formazione online avrebbero avuto un corpo principale: la piattaforma Biblio E-learning, utilizzabile sia per l'autoformazione e l'assistenza online, che per l'attivazione di corsi.

### *Biblio E-learning*

Il fulcro delle attività didattiche della biblioteca è quindi Biblio E-learning, uno spazio ospitato sulla piattaforma Moodle dell'ateneo. Biblio E-learning è strutturato in diverse sezioni, ispirate alle fasi della ricerca bibliografica. Tre sono dedicate ai punti comuni (*Le basi della ricerca bibliografica*, *Ricerche multidisciplinari* e *Valuta e usa le infor-*

*mazioni*) e sette sono dedicate alle Aree disciplinari. Ad esse si aggiunge la pagina che permette l'accesso ai corsi online organizzati dalla biblioteca.

Nell'organizzazione delle sezioni e dei tutorial abbiamo continuato a ispirarci soprattutto al modello dei *Big6*.

Per quanto riguarda la struttura, abbiamo voluto ampliarla prevedendo diverse sezioni piuttosto che prevederne poche ma affollate.

Biblio E-learning assolve tre funzioni:

1. Autoformazione e assistenza bibliografica: le pagine sono pensate per essere aperte e utilizzate in contemporanea alla fruizione delle risorse elettroniche. I nostri utenti possono consultare tutorial, impegnarsi in quiz ed esercizi, chiedere aiuto attraverso forum.
2. Repository dei Learning Objects (d'ora in poi LO) della Biblioteca di Ateneo, da cui possono essere prelevati per creare corsi. Uno dei problemi da tenere in considerazione, infatti, nella gestione di formazione in e-learning è il continuo aggiornamento del materiale. Avere tutti i LO allineati in un unico catalogo aiuta una gestione ordinata. Un altro problema legato ai LO è la necessità di risparmiare al massimo i tempi di creazione, evitando la duplicazione inutile di materiale. Per questi motivi abbiamo stabilito che i LO costruiti, come per altro stabilito dalle buone pratiche, devono essere i più basilari e neutri possibili (per esempio: Dove reperisco il materiale, cioè libri e riviste? Che cosa sono gli e-book e come si usano?). Ciascun LO deve poi essere modulare, ossia composto di piccole parti (in genere una pagina html comprendente testo scritto, video, link interni ed esterni). In questo modo possono facilmente essere aggiornati e poi mixati nella costruzione di altri corsi, aggiungendo eventualmente piccole personalizzazioni.
3. Supporto alla formazione in presenza:
  - ogni pagina disciplinare è pensata per essere un ausilio al reference di quella materia; i forum presenti in ognuna sono seguiti dal bibliotecario di reference corrispondente e i tutorial e gli esercizi ivi presenti possono essere "prescritti" come fase preliminare per un appuntamento, per risparmiare tempo e per lasciar modo allo studente di sperimentare coi propri tempi gli strumenti a disposizione (si potrebbe parlare di *flipped reference*). Oppure la pagina può essere indicata come ripasso di ciò che si è visto in presenza.



INFERMIERISTICA SONDRIO 2016/17  
BIB\_SEM\_INF16/17SONDRIO
i

**BIBLIOTECA DI ATENEIO**

Visita il sito della Biblioteca di Ateneo e usa le sue risorse elettroniche (Catalogo online - OPAC, riviste elettroniche e banche dati).  
<http://www.biblio.unimib.it>

---

**PROSSIMI EVENTI**

Non ci sono eventi prossimi

Vai al calendario...  
Nuovo evento...

---

**AMMINISTRAZIONE**

- ▼ Amministrazione del corso
  - Valutazioni
  - ▶ Deposito delle domande
- ▼ Cambia ruolo in ...
  - ↳ Ritorna al mio ruolo normale

---

**PERSONE**

Responsabile

**Benvenuto al seminario sulla ricerca bibliografica per infermieristica**

L'obiettivo di questo corso è quello di metterti in grado di:

- recuperare libri e articoli di cui conosci già i dati;
- scoprire nuove informazioni interessanti per il tuo campo di ricerca.

Alla fine del corso sarai in grado di:

- usufruire al meglio di tutti i servizi offerti dalle tue biblioteche di riferimento;
- interpretare e costruire una citazione bibliografica;
- procurarti i libri e gli articoli che ti servono;
- trovare informazioni affidabili su argomenti di infermieristica;
- usare le risorse elettroniche della biblioteca (ebook, e-journals, banche dati), anche da casa.

L'impegno che ti si chiede è di poche ore (circa 5) entro un periodo di due settimane. Il corso inizia il 28 novembre e terminerà l'11 dicembre 2016.

Potrai comunicare con il tuo tutor (una bibliotecaria) e i tuoi compagni attraverso il forum. Durante il corso avrai a disposizione delle dispense di vario genere (le trovi in questa pagina) e ti saranno assegnati dei quiz di autovalutazione.

Ti invitiamo a frequentare assiduamente la piattaforma e il forum e a partecipare attivamente alle discussioni!

**Buon lavoro!**

Attenzione: per una migliore visualizzazione dei materiali didattici, è preferibile non usare Mozilla Firefox.

---

**Forum**

Segui attraverso il forum le indicazioni della tutor e parla con lei e i tuoi compagni.

- per quanto riguarda la formazione in aula, durante i seminari mostriamo i tutorial correlati, utili come ripasso o approfondimento.

### *Seminari online per la ricerca bibliografica*

Come nascono e si sviluppano i corsi in e-learning? Nella loro fase iniziale, quella della individuazione del gruppo di discenti a cui sono indirizzati, non si discostano dai corsi tradizionali in presenza e sono tanto più efficaci quanto più sono organizzati a stretto contatto con docenti e ricercatori.

Nel raccontare la nostra esperienza bisogna tenere presente la nostra peculiarità, ovvero l'essere un'unica biblioteca (anche se divisa in quattro sedi) per 14 dipartimenti che spaziano dalle scienze naturali a quelle sociali. Il nostro arco esperienziale è pertanto piuttosto vasto e si differenzia molto a seconda della disciplina.

Il primo corso è stato erogato nel 2013 agli studenti del corso di infermieristica, sede distaccata di Sondrio. Erano presenti le condizioni ideali per iniziare: gli studenti già dal 2011 seguivano un corso obbligatorio sulla ricerca bibliografica e per poterlo seguire in presenza si dovevano recare nella sede di Monza della biblioteca. Il corso in e-learning fu un successo e l'anno successivo passammo alla stessa modalità per i futuri infermieri di altre tre sedi distaccate.

Ad oggi la biblioteca eroga stabilmente corsi in e-learning per la ricerca bibliografica, oltre che agli studenti del corso di laurea in infermieristica, a quelli del corso di tecniche di laboratorio biomedico, di tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia, e infine di ostetricia. Per quest'ultimo

corso in particolare prevediamo un percorso di tre anni composto da un modulo in e-learning puro il primo, in blended learning il secondo e in presenza il terzo. Caratteristica di tutti questi corsi di laurea è la grande attenzione dei docenti responsabili al fatto che gli studenti acquisiscano le competenze necessarie a effettuare una buona ricerca bibliografica (per la tesi prima e l'aggiornamento professionale poi); questo ci permette di organizzare con loro corsi stabili e obbligatori. La modalità e-learning è apprezzata e sta prendendo sempre più piede.

Altri esempi virtuosi di erogazione di corsi in e-learning sono la collaborazione con il corso di laurea di scienze psicosociali della comunicazione e con la scuola unica di dottorato. Per quanto riguarda il primo, il corso di laurea organizza un laboratorio obbligatorio per gli studenti del terzo anno che si apprestano a scrivere la tesi e ha chiesto alla biblioteca di partecipare. Dopo una prima edizione nel 2013 con lezioni frontali, dal 2014 siamo passati con successo all'erogazione in e-learning. Per quanto riguarda infine la scuola unica di dottorato, le due edizioni erogate sono da ricordare come esperienze di successo soprattutto per il fatto che la partecipazione era su base volontaria e che questi corsi sono stati tra i più apprezzati.<sup>14</sup>

Quale è la struttura di un corso in e-learning? I corsi sono naturalmente costruiti in base alle esigenze formative della classe, ma in genere seguono uno schema.

All'inizio della pagina del corso c'è la presentazione, che comprende:

- gli obiettivi formativi del seminario;
- le competenze che si intendono trasmettere;

- l'impegno medio richiesto e il periodo di svolgimento (da un minimo di cinque ore in una settimana di tempo limite, fino a 20 ore in un mese);
- le modalità di svolgimento del corso.

In questa stessa sezione è presente il forum attraverso il quale il tutor (se possibile il bibliotecario di reference della disciplina) comunica con gli studenti. Quasi sempre è previsto un quiz iniziale di autovalutazione sulle competenze in ingresso rispetto ai contenuti che verranno affrontati.

La pagina del corso presenta poi le diverse unità didattiche. Per ognuna sono chiaramente indicati gli obiettivi e le attività da svolgere.

L'adozione di un Learning Management System come Moodle ci ha permesso una notevole evoluzione rispetto alle *slides* della formazione a distanza. A seconda degli scopi e dei contenuti dei tutorial/lezioni usiamo diversi strumenti, da quelli più semplici come le pagine web a quelli più complessi che permettono di costruire percorsi articolati. Nella costruzione delle lezioni, agli strumenti di Moodle affianchiamo altri software che ci permettono, ad esempio, di girare dei video; nelle nostre lezioni sono spesso presenti *screencast* commentati. Ai tutorial si accompagnano quasi sempre attività di rinforzo/verifica, come quiz ed esercitazioni varie.

Ogni corso si conclude con un quiz di valutazione finale per verificare l'apprendimento.

Agli studenti viene anche chiesto di compilare un questionario di gradimento sul corso, come avviene per la formazione in presenza.

## Pro e contro dell'e-learning in biblioteca

Facciamo ora un bilancio del "progetto e-learning", prendendo in esame pro e contro per diversi elementi.

La comunicazione e l'interazione attraverso i Learning Management Systems sono molto più facili. Molti strumenti sono integrati e aumentano a ogni aggiornamento della piattaforma. Quello che abbiamo rilevato, sia dal contatto diretto con gli studenti che dai questionari di gradimento, è che la possibilità di comunicare è molto apprezzata e riduce la paura di dover fare "da soli". Solitamente i forum non vengono molto utilizzati: resiste una sorta di timidezza a esporsi al gruppo e spesso gli studenti preferiscono inviare messaggi privati al tutor.<sup>15</sup> Quando invece l'utilizzo del forum è sollecitato dal tutor, come per la consegna di un'esercitazione, allora gli studenti partecipano, come avviene nella formazione in presenza.

All'inizio dell'esperienza riponevamo grande fiducia nel decollo di comunità di pratica disciplinari, ma abbiamo visto che ciò non accade. Questo potrebbe essere frutto dell'abitudine allo studio individuale, dall'impegno limitato investito dagli studenti triennali e magistrali nella preparazione della tesi e dalla competizione tra studenti di livello superiore. Il ruolo propositivo del bibliotecario continua a essere basilare per la crescita e la sopravvivenza delle esperienze formative.

I tempi di produzione dei LO sono obiettivamente lunghi, ma si riducono via via che i bibliotecari che se ne occupano diventano più esperti e sul lungo periodo vengono fruiti da un numero sempre maggiore di utenti.

Come abbiamo già accennato, una delle difficoltà di gestione di corsi in e-learning è l'aggiornamento dei LO. In questi mesi nella nostra biblioteca stiamo vivendo il cambiamento radicale delle strategie di ricerca dovuto all'adozione di un *discovery tool*; ciò implica una revisione totale dei LO (tutorials, guide, quiz ecc.) che si trovano su Biblio E-learning. Il lavoro più consistente è comunque la riflessione sulle nuove strategie e su come trasmettere queste competenze, riflessione che avviene naturalmente anche per la formazione in presenza.


Una volta aggiornato il materiale, potremo tornare a dedicarci all'espansione dei corsi nei settori disciplinari ancora scoperti, partendo da quelli che al


### 3. Le banche dati multidisciplinari


**Obiettivo**  
Utilizzare le banche dati multidisciplinari


**Attività**


- Guarda i tutorial sulle banche dati: MetaBib (con particolare attenzione), Scopus, Web of Science e ProQuest
- Svolgi l'esercitazione relativa
- Leggi l'approfondimento sul software SFX
- Rispondi al quiz


 **MetaBib - Biblioteca digitale**

 **SCOPUS**  
Presentazione della banca dati Scopus e videoguide alle sue diverse funzioni.

 **WOS - Web Of Science**  
Videoguide sulla banca dati Web Of Science

 **ProQuest**  
Videoguide sulle funzioni comuni alle banche dati ospitate dalla piattaforma ProQuest

 **Approfondimento: SFX**  
Impara a conoscere il software per la localizzazione dei documenti elettronici della Biblioteca di Ateneo, SFX, leggendo le FAQ relative.

 **Esercitazione sulle banche dati**

 **Quiz: le banche dati multidisciplinari e SFX**  
Mettila alla prova le tue conoscenze su banche dati e localizzazione di articoli.

momento hanno già dei corsi in presenza ma che potrebbero vedere un maggior numero di studenti coinvolti se trasformati in e-learning (per esempio in area giuridica). In questo dovremo cercare la collaborazione dei docenti, come già avviene per la formazione tradizionale. L'e-learning infatti non è ancora così diffuso da propagarsi autonomamente in grandi numeri.

Lo sviluppo delle esperienze in e-learning dipende dal grado di abilità tecnologica degli *stakeholders* (studenti ma anche docenti); l'e-learning è legato a questa capacità ed è tanto più apprezzato quanto più essa aumenta, osteggiato se scarsa. Il *digital divide* spezza il nostro bacino di utenti in più fronti ma l'offerta di formazione online offre la possibilità di diminuirlo indirettamente, favorendo la diminuzione del divario tecnologico attraverso l'utilizzo di strumenti informatici per poterla seguire.

Infine, l'introduzione dell'e-learning in biblioteca ha inciso molto anche sull'aggiornamento professionale dello staff: per garantire la sostenibilità<sup>16</sup> di un servizio come questo, infatti, le competenze necessarie al mantenimento e alla produzione del materiale devono essere diffuse e continuamente aggiornate. Questo aspetto si inserisce in un quadro di aggiornamento più ampio che vede i bibliotecari impegnati ad acquisire competenze informatiche sempre maggiori per poter sostenere e promuovere l'accesso alle risorse digitali. Lo staff a disposizione è uno dei punti cruciali: ci vogliono competenze e motivazione, come d'altra parte in tutti i settori vincenti.

## Conclusioni

In sintesi, riflettendo sulla nostra esperienza di formazione degli utenti, possiamo affermare che:

- investire nella formazione a distanza conviene: un bibliotecario impegnato a tempo pieno nell'e-learning può raggiungere più di duemila studenti;
- nonostante alcune resistenze iniziali, i corsi online sono molto apprezzati: possono essere fruiti ovunque, con i propri ritmi di apprendimento, e attivano massimamente il discente nello sviluppo di competenze.

Alla luce del percorso compiuto finora, siamo sempre più convinti della necessità di continuare a fornire formazione e assistenza disponibile sempre e ovunque, assecondando i tempi e le esigenze di

ciascun fruitore. Continueremo quindi sulla strada dell'e-learning nelle forme attuali: da una parte Biblio E-learning per l'assistenza e l'autoformazione, dall'altra i corsi online.

Rispetto ai corsi prevediamo di privilegiare l'e-learning puro (e la probabile contaminazione con i Massive Open Online Courses - MOOC<sup>17</sup>) per i primi livelli della formazione – dove si tratta di raggiungere grandi numeri per una alfabetizzazione di base – e vorremmo potenziare il blended learning per i corsi più avanzati, circoscritti e di durata maggiore.

## NOTE

<sup>1</sup> Per approfondimenti sul progetto di ricerca-azione si rimanda all'articolo di ILARIA MORONI, *La ricerca-azione in biblioteca: il metodo, le esperienze e un caso significativo*, "JLIS.it", 2 (2011), 2. DOI: 10.4403/jlis.it-4702, <https://www.jlis.it/article/view/4702>.

<sup>2</sup> Nell'organizzazione delle attività di *information literacy* ci si è ispirati alle linee guida ACRL e IFLA: ACRL, *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries*, 2003, <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesinstruction>; IFLA-UNESCO, *Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning*, 2006, [www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-en.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-en.pdf).

<sup>3</sup> L'iscrizione ai corsi interdisciplinari è sempre avvenuta tramite form online pubblicato sul sito della Biblioteca [www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it) e la promozione è passata attraverso la newsletter mensile, inviata per email a tutti gli utenti istituzionali.

<sup>4</sup> Nel periodo 2010-2016 sono stati coinvolti da cinque a sei bibliotecari impegnati prevalentemente in altre attività (su circa 37 persone facenti parte dello staff della Biblioteca di Ateneo), per un FTE (Full-Time Equivalent) per l'attività di formazione utenti in presenza pari a 0,38 all'anno.

<sup>5</sup> Negli anni 2013-2016 è stato impegnato un FTE pari a 0,93 all'anno, in aggiunta all'FTE suddetto.

<sup>6</sup> Per saperne di più si rimanda alla pagina web descrittiva sul portale di Big6 (<http://big6.com/pages/about/big6-skills-overview.php>) e alla pagina web dedicata ai Seven Pillars sul portale di SCONUL (<https://www.sconul.ac.uk/page/seven-pillars-of-information-literacy>). In entrambi i casi si trovano fonti autorevoli per approfondire l'argomento.

<sup>7</sup> Non ci occuperemo in questa sede dell'efficacia formativa, che abitualmente valutiamo attraverso esercitazioni somministrate in laboratorio informatico o attraverso la piattaforma di e-learning. Nel caso dei corsi per dottorandi, talvolta proponiamo attività di ricerca bibliografica e di riflessione sul processo seguito, da svolgere autonomamente o in microgruppo, che poi analizziamo e restituiamo sia individualmente che a livello collettivo.

<sup>8</sup> Nella predisposizione del questionario ci siamo ispirati ad alcune esperienze, selezionate dalla letteratura scientifica



in materia: CURT G. FRIEHS - CINDY L. CRAIG, *Assessing the Effectiveness of Online Library Instruction with Finance Students*, "Journal Of Web Librarianship", 2 (2008), 4, p. 493-509; JUDY BLOCK, *Distance Education Library Services Assessment*, "Electronic Journal Of Academic & Special Librarianship", 9 (2008), 3.

<sup>9</sup> Vedi sezione "Indagini e progetti di ricerca, misurazione e valutazione" alla pagina web: <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>.

<sup>10</sup> Sulla correlazione tra lo sviluppo di competenze di information literacy e una percezione più positiva della biblioteca, si rimanda ai seguenti articoli: VALERIE PERRETT, *Information Literacy Skills Training: A Factor in Student Satisfaction with Access to High Demand Material*, "Australian Library Journal", 59 (2010), 1-2, p. 23-29; SHAWN V. LOMBARDO - CYNTHIA E. MIREE, *Caught in the Web: The Impact of Library Instruction on Business Students' Perceptions and Use of Print and Online Resources*, "College & Research Libraries", 64 (2003), 1, p. 6-22; ANTHONY STAMATOPLOS - ROBERT MACKOY, *Effects of library instruction on university students' satisfaction with the library: A longitudinal study*, "College & Research Libraries", 4, p. 323-334.

<sup>11</sup> Per approfondire: *Una biblioteca su misura: indagine 2016*, in *Indagini e progetti di ricerca, misurazione e valutazione* alla pagina web: <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>.

<sup>12</sup> Per un approfondimento del concetto di comunità di pratica vedi: LIVIA PETTI, *Apprendimento informale in rete: dalla progettazione al mantenimento delle comunità on line*, Milano, Franco Angeli, 2011.

<sup>13</sup> CNIPA, *Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni*, "I Quaderni", 3 (2007), 37. *Biblioteche universitarie ed e-learning: dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, a cura di Patrizia Lùperi, Ghezzeno (Pisa), Felici, 2011. ROBERTO MARAGLIANO, *Pedagogie dell'e-learning*, Roma-Bari, Laterza, 2004. GIOVANNI MARCONATO, *Usare Moodle. Manuale di didattica*, Rimini, Guaraldi, 2011.

<sup>14</sup> La valutazione complessiva del corso è stata nel 2015 di 8,13/10 a fronte di una media di 7,48/10, e nel 2016 di 8,80/10 contro 7,36/10. Come si è detto più sopra, nei corsi a partecipazione volontaria la motivazione degli studenti è più alta e il gradimento in genere riceve un punteggio maggiore rispetto ai corsi obbligatori. Nel caso dei dottorandi, vista la loro intensa attività di ricerca, i corsi sono stati particolarmente apprezzati.

<sup>15</sup> La scarsa tendenza a utilizzare i forum delle piattaforme di e-learning emerge in diverse esperienze. Si veda ad esempio: OMBRETTA MALAVASI - GIANLUCA TOSETTO, *La Biblioteca umanistica di Modena punta sulla formazione a distanza*, "Biblioteche oggi", 31 (2013), 3, p. 40.

<sup>16</sup> YIYE HAN - STEVEN YATES, *eLearning integration in the library: a case study*, "Library Management", 37 (2016), 8/9, p. 441-453.

<sup>17</sup> Come ateneo, l'Università di Milano-Bicocca partecipa alla piattaforma federata MOOCS EduOpen <http://eduopen.org/index.php>.

DOI: 10.3302/0392-8586-201707-026-1

## ABSTRACT

Drawing on our experience with users training at Milano-Bicocca University Library, we focus on the choice of e-learning as a tool for developing users' information literacy skills. If we compare distance learning and on-site learning data, what are the pros and cons in terms of efficiency and efficacy? Why should one invest time and resources in online training? What opportunities, present and future, does an e-learning platform offer?

Our article answers these and other questions and raises issues that can apply to other contexts as well.