

Sapere e sentire digitale

Nuove prospettive di indagine per una visione più complessa e consapevole

MADDALENA BATTAGGIA*

BIBLAB Sapienza Università di Roma
maddalena.battaggia@uniroma1.it

FABIO MERCANTI

BIBLAB, Sapienza Università di Roma
fabio.mercanti@uniroma1.it

DOI: 10.3302/0392-8586-202401-014-1

1. Premessa. La cornice di riferimento

Il 27 settembre 2023 l'Unione europea ha pubblicato il documento *2030 Digital decade. Report on the state of the digital decade 2023*.¹ Si tratta del primo rapporto sullo stato del decennio digitale europeo e si è posto l'obiettivo di fare il punto sui progressi dell'Unione europea nel campo della trasformazione digitale.

Dal rapporto emerge che, per quanto riguarda le competenze digitali, i progressi in Italia sono stati lenti e hanno contribuito solo in misura modesta agli obiettivi del decennio digitale.² Solo il 46% della popolazione possiede infatti competenze digitali di base, il numero di laureati in ICT rimane significativamente al di sotto delle ambizioni europee (1,5% rispetto alla media europea di 4,2%), e anche la percentuale di donne tra gli specialisti ICT rimane al di sotto della media europea (16% contro il 18,9%). Nonostante il tentativo dell'Italia di portare avanti mediante il PNRR strategie specifiche, riforme e investimenti al fine non solo di aumentare le competenze digitali ma anche di trasmettere e diffondere un certo tipo di cultura all'interno dei settori produttivi, il numero di imprese che offrono formazione ai propri dipendenti in ambito digitale rimane insufficiente.³

I dati emersi dal documento offrono certamente molte

riflessioni soprattutto se si considera che, sempre secondo il *Report*, questo ritardo rischia di compromettere la capacità delle persone di trarre vantaggio dalle opportunità che offre il digitale, e di esercitare la propria cittadinanza digitale producendo un impatto negativo sul territorio italiano a livello di inclusività.⁴

In contesto nazionale, l'Italia con il *Manifesto per la Repubblica digitale*⁵ (2019) e con la *Strategia nazionale per le competenze digitali*⁶ (2020) si è prefissa l'obiettivo entro il 2025 di dotare il 70% della popolazione di competenze digitali di base.

Per raggiungere questo fine, le linee strategiche prevedono la collaborazione di enti e istituti pubblici e privati che si impegnano nella progettazione di iniziative volte alla formazione digitale di cittadini e lavoratori italiani.⁷ All'interno del documento *Strategia nazionale per le competenze digitali*, tra le priorità e linee di intervento volte alla crescita delle competenze digitali dei cittadini, viene sancito che tra i diversi percorsi formativi è necessario perseguire anche il cosiddetto Percorso "della strada" che prevede:

Formazione di competenze digitali e informative sul territorio, basata sul ruolo dei quartieri, delle comunità locali e degli spazi pubblici, come le biblioteche,

*L'autrice e l'autore condividono i contenuti del contributo nel suo insieme. Si precisa che vanno attribuiti a Maddalena Battaggia i paragrafi 1; 2; 3; 4; 4.1; 4.2; 4.3 e a Fabio Mercanti i paragrafi 4.4; 4.5; 5.

per creare reti di punti di accesso assistiti e presidi di facilitazione digitale, in maniera pervasiva, lì dove è possibile supportare l'accesso alla rete e ai servizi digitali pubblici.⁸

È significativo che il documento citi direttamente le biblioteche e che le individui in via esclusiva come quei luoghi atti a creare reti e punti di accesso di facilitazione digitale.

Nonostante sia rara l'attenzione dedicata alle biblioteche, questo riconoscimento non deve tuttavia stupire. Le biblioteche infatti sono, insieme alle scuole, tra gli istituti pubblici maggiormente capaci di arrivare a tutti i cittadini grazie alla loro capillarità. L'alfabetizzazione digitale, come sancisce il Manifesto IFLA-UNESCO 2022, rientra inoltre tra le loro missioni chiave. Il documento infatti afferma che è compito delle biblioteche

avviare, sostenere e partecipare ad attività e programmi di alfabetizzazione per sviluppare le capacità di lettura e scrittura e facilitare lo sviluppo delle competenze informative, mediatiche e digitali per tutte le persone a tutte le età, nello spirito di preparare una società informata e democratica.⁹

I due documenti, dunque, attribuiscono alle biblioteche un ruolo ben preciso nei confronti dell'alfabetizzazione digitale della società.

Se tuttavia si osservano i dati rilevati da Istat all'interno del *Censimento sulle biblioteche pubbliche e private. 2021*¹⁰ è immediatamente evidente che attualmente nel panorama italiano la quasi totalità delle biblioteche italiane non riesce a ricoprire tale ruolo: il 71,6% delle biblioteche italiane dichiara di non aver attivato corsi di facilitazione digitale (*digital literacy*) né in presenza né online, mentre il 16,9% non risponde o dichiara di non sapere se tali corsi siano stati attivati o meno.

A fronte di questa situazione vi sono tuttavia realtà bibliotecarie virtuose che investono molto sulla promozione e diffusione all'interno delle biblioteche di cultura e competenze digitali.

Tra queste troviamo la Biblioteca civica multimediale Archimede di Settimo Torinese che da diversi anni porta avanti il progetto "Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca" e che proprio grazie a questo progetto è uno degli istituti pubblici che collaborano con il Dipartimento per la trasformazione digitale per l'attuazione della Strategia nazionale per le competenze digitali, cui si accennava qualche riga sopra.¹¹

È infatti già dal 2019 che il progetto Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca¹² si interroga su questo tema ponendosi il preciso obiettivo di

stimolare il ruolo cruciale che le biblioteche possono giocare a supporto dell'educazione civica digitale e della diffusione di una sempre maggior consapevolezza nel corretto utilizzo del digitale, in primo luogo per le biblioteche e gli insegnanti delle scuole del territorio e a ricaduta per la cittadinanza intera.¹³

2. Il progetto Sapere Digitale: un intreccio tra formazione e ricerca

Negli anni Sapere Digitale – progetto sostenuto dalla Compagnia di San Paolo, Obiettivo Cultura, Missione Sviluppare Competenze – ha portato avanti una progettualità articolata nel territorio piemontese, e dal 2022 anche valdostano, fatta di formazione, seminari, workshop, laboratori sul tema del digitale in biblioteca. Gli obiettivi di tale progettualità sono volti ad allargare lo sguardo di biblioteche e bibliotecari, a creare reti e connessioni, a diffondere la cultura sulle competenze digitali, in particolar modo relativamente a internet e al cambiamento in corso; all'educazione all'informazione; all'educazione ai media; ai dati e all'intelligenza artificiale; alla cultura e alla creatività digitale.¹⁴

Fin da subito il progetto ha sentito la necessità di affiancare all'attività di formazione anche una fase di ricerca volta a comprendere il rapporto tra biblioteche, bibliotecari e digitale e a mappare la situazione dell'educazione civica digitale nelle biblioteche del Piemonte.¹⁵

La prima fase della ricerca ha permesso di evidenziare carenze nel territorio piemontese sia dal punto di vista delle tecnologie presenti nelle biblioteche, sia da quello delle competenze digitali dei bibliotecari. L'analisi dei dati ha messo inoltre in rilievo una realtà contrastante: diversi bibliotecari hanno affermato di essere consapevoli dell'importanza del ruolo delle biblioteche nell'alfabetizzazione digitale dei cittadini, ma allo stesso tempo hanno evidenziato la consapevolezza di non poter essere delle figure professionali di riferimento. Questo non solo perché percepivano di non avere le competenze adeguate, lacuna questa che era possibile colmare, ma anche perché intrattenevano con gli ambienti e gli strumenti digitali un rapporto controverso, spesso caratterizzato da sentimenti di disagio, paura e diffidenza. La questione da affrontare era quindi più profonda di quanto ci si potesse immaginare, e proprio per questo si è sentito il bisogno di coniare un'espressione, "sentire digitale" per indicare la

relazione che gli individui intrattengono con l'ambiente digitale, relazione che può qualificarsi contemporaneamente, così come le relazioni umane, in modi differenti e alle volte contraddittori: relazione tormen-

tata, serena, sana, insana, superficiale, profonda, carica di incomprensioni.¹⁶

Nella progettazione della seconda fase di ricerca prevista per il biennio 2022-2024 si è quindi scelto di partire dall'analisi di quest'ultima evidenza e indagare le motivazioni alla base del complesso "sentire digitale" dei bibliotecari. Si ritiene necessario comprendere, e possibilmente abbattere, la soglia che inibisce i bibliotecari e impedisce loro di sentirsi a proprio agio nell'utilizzo di strumenti digitali e nel muoversi in ambienti digitali. Si pensa infatti che talvolta questi rappresentino, consciamente o inconsciamente, una "soglia", un ostacolo per alcuni bibliotecari. Questo fatto condanna inevitabilmente le biblioteche a offrire dei servizi digitali e un'assistenza digitale discontinui, non strutturati, strettamente legati alla capacità dei singoli lavoratori e non alle biblioteche come istituzione.

Gli obiettivi principali che ci si è posti per questa seconda fase di ricerca sono stati due:

1. Individuare delle strategie di attivazione dei bibliotecari nei confronti dell'utilizzo e della promozione del digitale in biblioteca; comprendere perché per alcuni bibliotecari il digitale rappresenta una soglia insuperabile mentre per altri no, e perché alcuni rimangono piuttosto indifferenti.
2. Approfondire il ruolo strategico che le biblioteche possono avere nel sistema della lettura e del libro digitale e nella promozione di tutte le realtà che coinvolgono il libro, l'informazione e gli ambienti digitali: la lettura sui social, lo storytelling, il data storytelling, le app per la creazione, pubblicazione e condivisione di contenuti, i videogiochi narrativi ecc.

Per raggiungere questi obiettivi, dopo attenta riflessione, si è capito che era necessario uscire dai confini delle biblioteche al fine di allargare e "allontanare" lo sguardo nei confronti degli oggetti di ricerca e osservarli mediante lenti interpretative differenti e interdisciplinari. Se infatti, come sancisce la *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale*, "la trasformazione digitale interessa ogni aspetto della vita delle persone" offrendo "notevoli opportunità in termini di miglioramento della qualità della vita, crescita economica e sostenibilità",¹⁷ si è convinti che quando si affrontano i temi della trasformazione digitale della società e delle competenze digitali delle persone non possa più bastare una prospettiva unidirezionale e autoreferenziale attraverso cui riflettere, ma debbano essere presi in considerazione sguardi differenti, portatori di punti di vista sfaccettati, utili ad affrontare con strumenti adeguati la complessità contemporanea per costruire le biblioteche del presente e del futuro.

3. Metodologia

La seconda fase di ricerca (ottobre 2022 - agosto 2023) si è avvalsa dell'utilizzo del focus group,¹⁸ "una tecnica di rilevazione qualitativa utile alla raccolta di materiali empirici nella ricerca sociale, basata su una discussione di gruppo attorno a un *focus* tematico che il ricercatore intende indagare in profondità".¹⁹ Sono infatti gli obiettivi di ricerca a determinare le tecniche e gli strumenti di rilevazione da adottare nel corso di un'indagine. In questo caso è stato ritenuto più adeguato utilizzare una tecnica capace di valorizzare la dimensione dialogica proprio perché l'obiettivo perseguito è stato quello di comprendere e approfondire temi quali le motivazioni alla base del "sentire digitale" e il ruolo strategico delle biblioteche nel contesto della trasformazione digitale della società, attraverso prospettive differenti.

Sono stati quindi organizzati quattro f.g. caratterizzati da partecipanti con profili formativi differenti e differenti tipologie di relazione con il mondo bibliotecario. Con il primo e il secondo tavolo di f.g. sono stati indagati i temi "biblioteche", "bibliotecari", "lettura", "ambienti digitali" attraverso la prospettiva di professionisti non strettamente legati al mondo delle biblioteche: i ricercatori dell'Istituto nazionale di Documentazione, innovazione e ricerca educativa²⁰ (f.g. 1) e alcuni docenti dei corsi di formazione di Sapere Digitale (f.g. 2). Con il terzo tavolo di f.g. si è riflettuto sui temi emersi dai due precedenti tavoli insieme ai bibliotecari esperti di cultura e ambienti digitali. L'obiettivo era quello di stimolarli mediante sollecitazioni provenienti dal mondo esterno alle biblioteche. Con i partecipanti di questo terzo tavolo, si è cercato inoltre di comprendere le motivazioni alla base della loro "attivazione" nei confronti del digitale per individuare buone pratiche e linee guida da proporre ai colleghi meno vicini al digitale. L'ultimo tavolo di f.g. ha voluto metaforicamente "chiudere il cerchio" portando a riflettere i membri del Comitato scientifico di Sapere Digitale²¹ sui risultati emersi dai vari precedenti confronti.

4. Per una lettura integrata dei temi emersi

Come anticipato nel paragrafo precedente, la progettazione dell'indagine fin dalla sua ideazione ha avuto come punto fermo la necessità di uscire dalla biblioteca per poterla osservare con uno sguardo distaccato e meno coinvolto.

Lo spirito che ha guidato infatti l'intero progetto di ricerca è stato quello di cercare di evitare l'autoreferenzialità, che spesso tocca la biblioteca e i bibliotecari, e provare a restituire una lettura del rapporto tra bibliotecari e digitale che permettesse di ottenere strumenti concreti da

applicare alla quotidiana attività delle biblioteche. La principale difficoltà incontrata nel corso dell'indagine è stata quella di realizzare un confronto con interlocutori differenti chiamati a ragionare su temi specifici – il rapporto tra biblioteche e digitale e l'attivazione dei bibliotecari nei confronti del digitale in biblioteca – che per alcuni tavoli di f.g. rappresentava un oggetto di riflessione consueto (f.g. 3-5), per altri meno (f.g. 1-2).

La lettura integrata dei dati raccolti nel corso dell'intera indagine ha permesso di compiere alcune considerazioni rilevanti sul mondo bibliotecario e sulla sua relazione con gli ambienti digitali. Tale lettura ha infatti restituito un'interpretazione che vede le biblioteche non come monadi, ma come nodi di un sistema più ampio e più complesso. Le biblioteche devono assumersi responsabilità precise nei confronti dei cittadini, ma devono anche essere messe nelle condizioni di poter esercitare la loro funzione culturale e sociale.

Nei sottoparagrafi che seguono si condividono alcune riflessioni scaturite dalla lettura integrata dei dati raccolti relativi ai seguenti macro-temi:

- il digitale nella vita delle persone;
- gli atteggiamenti dei professionisti nei confronti del digitale;
- digitale, formazione e bibliotecari;
- le diverse sfaccettature del digitale in biblioteca;
- le problematiche del digitale in biblioteca.

4.1 Il digitale nella vita delle persone

Il digitale è ormai un elemento imprescindibile nella vita delle persone: la vita di tutti noi è caratterizzata da un continuo passaggio tra ambienti fisici e digitali, in una convivenza tra dimensione fisica e digitale che è stata definita “onlife”.²² La differenza tra un uso attivo e passivo del digitale risiede nella consapevolezza e nell'accettazione di questa condizione ibrida dell'essere umano. Un utilizzo passivo del digitale o comunque poco consapevole è oggi – e lo sarà sempre di più – un problema rilevante da affrontare poiché limita fortemente, come sottolinea il *Report on the state of the digital decade 2023* citato in precedenza, la capacità di utilizzare il digitale e le sue potenzialità in ambito lavorativo; l'accesso alle informazioni e alla conoscenza; la partecipazione culturale e sociale; l'empowerment; lo sviluppo del pensiero critico. Inoltre, un uso poco consapevole e superficiale del digitale implica una bassa consapevolezza della complessità stessa del digitale. È per questo che la figura dei mediatori,²³ siano essi docenti, bibliotecari o altre categorie professionali, è fondamentale ed essenziale nel contesto attuale e non solo a favore dei singoli individui, ma anche a favore dell'intera società. A fronte di tutto ciò i giovani e il loro modo di muoversi

tra analogico e digitale si configurano come un osservatorio privilegiato: essi infatti, lontani dalle difficoltà di chi è nato e cresciuto in ambienti “esclusivamente analogici”, vivono il digitale in maniera completamente differente. Dai f.g. è emerso che, contrariamente all'opinione comune, una buona parte dei giovani vive tra analogico e digitale in maniera consapevole e ragionata, passando da un ambiente all'altro in maniera fluida e secondo una modalità “strumentale”, da intendere come la capacità di discernere tra gli ambienti fisici e quelli digitali sulla base delle singole necessità. Anche in contesto bibliotecario sarebbe dunque utile portare avanti delle progettualità che abbiano come oggetto di analisi i giovani e il loro rapporto con il digitale.

4.2 Atteggiamento dei professionisti

I partecipanti ai tavoli di f.g. concordano sul fatto che sussistono sensibilità diverse nei confronti del digitale all'interno delle biblioteche, così come all'interno del mondo della scuola.

Sembrano infatti emergere dall'indagine quattro profili di lavoratori con quattro differenti atteggiamenti nei confronti del digitale:

1. il lavoratore consapevole,
2. il lavoratore “utilitaristico-interessato”,
3. il lavoratore inconsapevole,
4. il lavoratore respingente.

Il lavoratore consapevole è colui che comprende l'importanza del digitale come elemento intrinseco del proprio lavoro, e ha piena consapevolezza del fatto che tra le sue responsabilità vi è anche la funzione di mediatore tra il mondo digitale (contenuti, servizi, ambienti ecc.) e le persone. Chi ha questa consapevolezza di norma tende a perseguire la formazione continua e si impegna nella costruzione di progettualità volte all'alphabetizzazione digitale all'interno degli istituti in cui presta servizio.

Il lavoratore “utilitaristico-interessato” è colui che utilizza il digitale solo nella misura in cui è utile a semplificare il proprio lavoro in termini di utilizzo di software, applicazioni, sistemi di controllo e monitoraggio, ma non vede, o non vuole vedere, nel digitale un'opportunità a favore dei fruitori ultimi della propria attività lavorativa. Il lavoratore “utilitaristico-interessato” tende a formarsi solo in funzione dei suoi interessi specifici. Se portato a seguire una formazione che esula dai suoi interessi tende a seguirla anche con piacere, ma non applica gli insegnamenti all'interno dello svolgimento della propria attività lavorativa e non ha spirito di iniziativa.

Il lavoratore inconsapevole è caratterizzato da un “sentire digitale” tormentato: utilizza le tecnologie digitali

in maniera estremamente semplicistica, non afferra la complessità che dietro al digitale si cela, tende ad averne una concezione piuttosto superficiale e prova talvolta uno stato di ansia nel muoversi all'interno degli ambienti digitali. Il lavoratore inconsapevole percepisce fortemente la "soglia" del digitale: non si sente all'altezza di varcare tale soglia e finisce con il porre un muro cognitivo tra lui e il digitale. Non ritiene inoltre che il digitale debba far parte della sua personale attività lavorativa. Tende a delegare attività legate al digitale ad altri colleghi ritenuti "appassionati".

Infine, il lavoratore respingente. Questi prova una vera e propria avversione nei confronti del digitale. Non crede nelle potenzialità che esso può offrire e non reputa che debba essere oggetto della sua attività lavorativa. Del digitale vede tutti gli aspetti negativi: semplificazione; accelerazione; superficialità. Ancorato a una precisa idea di lavoro, il suo essere respingente non è legato all'età, al sesso o alla formazione, ma sembra più essere legato ad una vera e propria dimensione ideologica. Tiene molto alla dimensione formativa del suo lavoro, ma partecipa a una formazione specifica sul digitale solo se impostogli dall'amministrazione. Si limita ad applicare quanto imparato nei limiti della deontologia del suo ruolo (ad es.: dà indicazioni agli utenti su come iscriversi al servizio di prestito digitale MLOL, ma se un utente cerca un testo cartaceo già in prestito, non indica che è disponibile anche la copia digitale).

Soffermandosi sul contesto bibliotecario, soprattutto per quanto riguarda i profili del lavoratore utilitaristico-interessato e del lavoratore inconsapevole, sussistono delle concause di questi atteggiamenti: le condizioni di lavoro in cui spesso si trovano a operare i bibliotecari determinano anche le effettive possibilità di poter modificare la propria concezione del ruolo del digitale in biblioteca.²⁴

4.3 Digitale, formazione e bibliotecari

Dai tavoli di f.g. emerge che il livello delle competenze digitali presenti nelle biblioteche italiane non è uniforme e generalmente basso. I formatori che tengono corsi a un pubblico estremamente eterogeneo e diversificato incontrano quindi difficoltà. Ciò comporta il rischio di erogare contenuti formativi troppo semplici per alcuni discenti e troppo complessi per altri.

I partecipanti ai f.g. concordano sul fatto che uno dei problemi principali dell'approccio al digitale dei bibliotecari, così come di diverse categorie di persone, è l'incapacità di comprendere la complessità intrinseca del digitale e dei processi che lo coinvolgono. Serve che i bibliotecari si appropriino di una visione sistemica dei servizi bibliotecari, della formazione, e del concetto stesso di biblioteca. Come emerso dai f.g., la proget-

tualità legata al digitale non può dipendere esclusivamente, come verrà poi approfondito, da stimoli esterni né da tentativi di "rincorrere" le cosiddette "nuove tecnologie". In una prospettiva sistemica i servizi e la formazione devono integrarsi, senza essere proposti come frammenti che i bibliotecari fanno fatica a tenere insieme. Altrimenti, come emerso dai f.g., i partecipanti ai corsi rischiano di appropriarsi solo di alcuni di questi frammenti, imparare alcune tecniche digitali, ma senza riuscire poi a sviluppare una progettualità e una applicazione strutturata di quanto appreso. Proprio a tal fine, così come già in parte propone Sapere Digitale, una soluzione potrebbe essere la progettazione di corsi formativi al personale delle biblioteche strutturati per livelli, capaci di unire una formazione teorica di ampio respiro a una formazione più laboratoriale legata all'utilizzo pratico di strumenti.

Risulta infine interessante quanto rilevato dal tavolo di f.g. dei docenti di Sapere Digitale relativamente alla loro esperienza di docenza con altre categorie di professionisti: i bibliotecari sembrano spinti alla formazione da motivazioni endogene (miglioramento personale), mentre altre categorie di professionisti sembrano maggiormente spinti a formarsi da motivazioni esogene (ricadute economiche o necessità di rispondere alle richieste di soggetti che gravitano attorno alla loro attività lavorativa).²⁵ Aprire una riflessione strutturata e condivisa sulle ampie ricadute sociali che i bibliotecari con una solida formazione digitale potrebbero produrre, si configura senz'altro come una strada fondamentale da percorrere per diffondere consapevolezza nei confronti di questa importante tematica.

4.4 Le diverse sfaccettature del digitale in biblioteca

Quando si parla di "digitale" in relazione a uno specifico contesto professionale si può far riferimento a vari ambiti, attività, funzionalità, soluzioni, potenzialità ecc. Infatti, il digitale è una forma di codifica dell'informazione e non definisce ed esclude specifici ambiti (il digitale riguarda la comunicazione, la creazione di contenuti, la gestione di processi, la produzione di oggetti, la didattica ecc.). Nel mondo bibliotecario – e potenzialmente nel mondo culturale e del libro e della lettura – il concetto di "digitale" evoca domini e ambiti molteplici come la lettura, il prestito, la ricerca, la gestione dei processi, i contenuti digitali nativi, la *digitization*,²⁶ la comunicazione ecc. È interessante notare che i partecipanti al quarto f.g. concordano sul fatto che oggi il digitale dovrebbe essere già parte integrante del concetto stesso di "biblioteca", quindi interrogarsi sul rapporto tra "biblioteche e digitale" dovrebbe apparire anacronistico. Ma grazie a progetti come Sapere Digi-

tale è possibile comprendere che questa integrazione presenta molteplici criticità.

Quali ambiti sono emersi durante i f.g. realizzati all'interno del progetto Sapere Digitale? La risposta a questa domanda è molto interessante perché ai f.g. hanno partecipato soggetti che hanno un ruolo diverso all'interno del progetto stesso e che, pur occupandosi di "digitale", hanno una diversa formazione e professione. L'impiego di metodologie qualitative e strumenti d'indagine come appunto i f.g. permettono l'approfondimento e aiutano a far emergere anche le percezioni dei soggetti coinvolti. Ciò è certamente utile per capire come ci si avvicina ai vari domini del digitale. Nello stesso tempo possiamo domandarci quali siano gli ambiti che non sono emersi durante i f.g.

Uno degli ambiti affrontati è quello della lettura. In particolare all'interno del f.g. INDIRE si è discusso soprattutto delle scelte di lettura dei giovani, i quali hanno un approccio pragmatico: il supporto — cartaceo o digitale — viene scelto anche in base agli obiettivi della fruizione. Si è parlato inoltre di fenomeni come il *social reading* e forme di lettura e creazione sperimentate dai giovani, le quali spesso "restano sommerse", poiché non facilmente indagabili come le modalità di fruizione "tradizionali". Più limitata è stata la riflessione dei bibliotecari sul tema della lettura e del libro tra cartaceo e digitale e sul prestito analogico e digitale. Lo stesso servizio di prestito digitale di MLOL (il più diffuso tra le biblioteche di pubblica lettura in Italia) viene menzionato soprattutto in quanto la sua introduzione ha rappresentato "una svolta" nelle biblioteche per quanto riguarda la formazione sul digitale.

Il comitato scientifico di Sapere Digitale si è interrogato sul posizionamento delle biblioteche e dei bibliotecari riguardo al libro e alla lettura tra cartaceo e digitale. Quando i bibliotecari propendono per il culto dell'oggetto fisico scelgono un posizionamento più vicino alla bibliofilia che all'integrazione e alla valorizzazione di oggetti materiali e immateriali che veicolano contenuti. Questo è un fattore particolarmente importante che determina come i bibliotecari si pongono nei confronti del digitale, dei servizi digitali e delle comunità a cui si rivolgono.

Dato il contesto del progetto, un altro ambito che emerge con forza è quello dell'educazione civica digitale, trasversale all'information e media literacy e all'alfabetizzazione digitale delle comunità. I bibliotecari hanno evidenziato il loro impegno nel cercare di indagare i bisogni della comunità al fine di organizzare servizi che possano rispondere a esigenze legate all'information literacy e all'alfabetizzazione digitale. Emergono tuttavia realtà in cui i bibliotecari riconoscono di non avere competenze adeguate a tal fine o in cui le biblioteche

riescono a erogare servizi di alfabetizzazione digitale solo grazie a progetti non strutturati come quello del servizio civile.

Un altro ambito emerso dai f.g. può essere definito "laboratoriale". Questo può essere idealmente distinto in due sotto-ambiti: quello legato alla produzione di contenuti e quello legato ai *fab lab*. In generale, l'ambito "laboratoriale" riguarda soprattutto i giovani e i progetti che li vedono coinvolti, ad esempio nella creazione e gestione di blog e di podcast²⁷ e nelle attività delle officine di fabbricazione digitale. È importante evidenziare che in questi ambiti il digitale è qualcosa che avviene in biblioteca e non qualcosa di esterno a essa.

Un ulteriore ambito emerso è quello della comunicazione, il quale è stato trattato soprattutto all'interno del f.g. che ha visto coinvolti i docenti di Sapere Digitale che durante i loro corsi si sono occupati anche di app, piattaforme e strumenti per la comunicazione. Emerge una realtà in cui l'uso degli strumenti digitali da parte dei bibliotecari spesso risulta non strutturato, strategico e integrato. Inoltre, tra i bibliotecari ci sono diversi livelli di conoscenza delle tematiche legate alla comunicazione digitale e dei relativi strumenti. Questo rende, come anticipato nel paragrafo precedente, molto difficile proporre una formazione efficace.

A questi quattro ambiti se ne aggiungono altri due, i quali sono trasversali e possono essere visti come dei "meta-ambiti".

Il primo, riportando le parole di un bibliotecario, vede il digitale come la "costruzione di progettualità che si declinano sulla propria comunità di riferimento e la costruzione di reti". Il digitale in biblioteca è quindi qualcosa di difficilmente definibile a priori e in maniera sempre valida per ogni contesto, ma deve modellarsi in base alla comunità di riferimento e alle alleanze sul territorio.

L'altro ambito può essere definito "strumentale" o "applicativo" e riguarda la tendenza dei bibliotecari a focalizzare l'attenzione sull'utilizzo di strumenti digitali come applicazioni o altri software, per "fare qualcosa". La visione del digitale che ne scaturisce è quindi legata all'utilizzo di strumenti specifici e anche la formazione viene vista come legata sostanzialmente ad abilità pratiche.

4.5 Le problematiche del digitale in biblioteca

Alcune problematiche generali le conosciamo grazie ai dati raccolti da Istat, alcuni dei quali proposti in apertura del contributo. Da questi emerge che nel 2021 circa il 6% delle biblioteche italiane ha attivato corsi di facilitazione digitale (*digital literacy*) in presenza (4% in Piemonte); il 2,3% delle biblioteche italiane ha attivato corsi di facili-

tazione digitale online (1,8% in Piemonte); il 3,1% delle biblioteche italiane ha attivato corsi di facilitazione digitale sia online che in presenza (3,9% in Piemonte); il 16,9% delle biblioteche italiane non sa o non risponde al quesito sull'attivazione di corsi di facilitazione digitale in biblioteca (12,8% in Piemonte); il 71,7% delle biblioteche italiane non ha attivato corsi di facilitazione digitale online (77,5% in Piemonte). Questi dati rappresentano una realtà in cui la formazione verso gli utenti su ambiti legati alla *digital literacy* è quasi un'eccezione.

Per quanto riguarda la digitalizzazione del patrimonio, solo poco più del 20% delle biblioteche ha avviato una campagna di digitalizzazione, e in molti casi (i dati sono divisi per regione) è significativa la percentuale dei bibliotecari che non sa se è stata realizzata un'attività di questo tipo. Nello specifico, in Piemonte il 24,9% dei bibliotecari sostiene che ci sono state attività di digitalizzazione, il 13,4% non lo sa o non risponde.²⁸

Spostando l'attenzione al progetto Sapere Digitale, dai f.g. emergono in maniera chiara alcune problematiche legate al digitale in biblioteca che, per certi versi, sono connesse anche al concetto di "sentire digitale" illustrato nel par. 2. Schematizzando, le problematiche emerse possono essere suddivise in macrocategorie.

La prima macrocategoria è quella legata alle problematiche strutturali del mondo bibliotecario. La scarsità di personale di ruolo e la sua anzianità media; il basso riconoscimento del ruolo e valore delle biblioteche da parte degli amministratori pubblici; la scarsità di fondi a disposizione delle biblioteche; la burocrazia che a volte rende frustrante – se non impossibile – prendere l'iniziativa e realizzare progetti in tempi rapidi sono tutti elementi che frenano lo sviluppo di una cultura digitale sistemica e capillare nel contesto bibliotecario italiano. Inoltre, il comitato scientifico di Sapere Digitale ha messo in evidenza un aspetto particolarmente rilevante e problematico sempre legato a questa macrocategoria: la formazione e i progetti legati al digitale sono spesso frutto di spinte esterne. Riguardo a ciò si pensi a quanto accaduto con la pandemia e a quanto avviene grazie ai fondi previsti dal PNRR (Piano nazionale di ripresa e resilienza) soprattutto per quanto riguarda la digitalizzazione di processi e documenti. Oppure si pensi a quanto affermato dal bibliotecario già citato in precedenza che ha parlato di MLOL come una "svolta" per i bibliotecari per la formazione sul digitale. Insomma, affinché avvenga una "spinta" a favore del digitale e della formazione al digitale sono necessari soggetti terzi, situazioni d'emergenza, notevoli iniezioni di risorse economiche. La progettualità si basa raramente su interventi "di sistema", strutturali e sistematici.

La seconda macrocategoria è connessa invece al già citato "sentire digitale". Alcuni bibliotecari dimostrano una cer-

ta "resistenza" a maturare competenze legate al digitale. Come anticipato precedentemente, non si tratta necessariamente di una resistenza legata a questioni anagrafiche. Chi fa formazione per i bibliotecari si trova di fronte soggetti di diversa età, con diversi livelli di competenza, e con una diversa motivazione e resistenza. È quindi molto difficile per i formatori proporre una formazione efficace e soddisfacente per una realtà così composita.

La terza macrocategoria raccoglie invece alcune questioni legate al digitale in biblioteca che sono emerse in maniera debole o non sono emerse, e proprio per questa "assenza" si ritiene che tali questioni siano particolarmente significative. I bibliotecari partecipanti ai f.g. hanno valorizzato molto poco nel corso del confronto il tema della comunicazione e delle strategie di comunicazione, attività queste fondamentali per i bibliotecari per promuovere servizi e valorizzare il proprio ruolo e l'impatto dell'attività lavorativa. Altri ambiti che non sono emersi dai f.g. sono la gestione delle relazioni con gli utenti, quindi le potenzialità legate al CRM (Customer Relationship Management); il tema della raccolta e dell'analisi di dati;²⁹ e infine quello connesso alla digitalizzazione e valorizzazione del patrimonio culturale.

L'ultima macrocategoria riguarda la già citata mancanza di comprensione nei confronti della complessità del digitale. Si tratta di una questione trasversale, che connette tutte le varie problematiche ed è stata affrontata all'interno di tutti i f.g. organizzati, seppur con una diversa focalizzazione e trattazione. Si ritiene che la predilezione verso una formazione "applicativa" e "strumentale", di cui si è parlato in conclusione del paragrafo precedente, sia strettamente connessa con la mancanza di comprensione della complessità legata al digitale. I bibliotecari sembrano propendere verso una formazione "chiavi in mano" dedicata a strumenti specifici. Come sottolineato dai docenti di Sapere Digitale è invece necessario "capire a fondo, in modo da diventare progettisti di altre attività", andare in sostanza oltre l'uso strumentale. Questo non è un atteggiamento esclusivamente bibliotecario. Infatti, i ricercatori di INDIRE lo riscontrano anche tra gli insegnanti delle scuole: manca la "consapevolezza dell'uso didattico del digitale; c'è una maggior attenzione allo strumento tecnologico in sé, al singolo software, piuttosto che all'uso didattico".

Tornando al contesto bibliotecario e facendo un salto nel passato, un esempio di uso strumentale della tecnologia è ad esempio riscontrabile nell'introduzione dei computer per la gestione del catalogo: si tratta di strumenti che, per quanto dirompenti, non hanno cambiato la visione e la concezione del contesto nel quale si operava, né il significato attribuito al proprio lavoro. Diverso è invece il caso di un "digitale" che si sviluppa "fuori" dalla biblioteca e non "per" la biblioteca. Questo

comporta una riflessione più profonda in quanto implica cambiamenti non solo nella pratica lavorativa, ma nel modo di concepire e realizzare la propria missione, il proprio ruolo e posizionamento sociale.

Ne consegue che pensare oggi al digitale solo come un insieme di strumenti per “fare cose” è certamente riduttivo perché

altre prospettive che il digitale apre costringono invece a pensare diversamente il tuo lavoro, il significato culturale del tuo lavoro, lo spessore culturale di quello che fai e sei e inevitabilmente ti spingono a cambiare; questa è la componente problematica.³⁰

E qui si ritorna al concetto di “sentire digitale”: proprio dal momento che il digitale può costringere i bibliotecari a “pensare diversamente” il proprio lavoro, a uscire dalla propria comfort zone, esso può anche essere visto come un nemico o come un ostacolo.

La domanda che ci si pone quindi è se questo atteggiamento di scarsa applicazione e comprensione nei confronti del digitale sia connesso più alla “poca consapevolezza” riguardo al digitale in biblioteca o a “molta consapevolezza” che invece lo fa percepire come qualcosa di negativo, in contrasto con la “normalità” della propria professione.

Quest’ultimo ambito problematico può essere collegato anche ai dati raccolti dal questionario Sapere Digitale proposto ai bibliotecari piemontesi nella prima fase della ricerca Sapere Digitale (2019-2021), dal quale risulta anche un *sentiment* negativo o parzialmente negativo legato al digitale.³¹ E inoltre, nonostante circa il 75% dei rispondenti sostiene che il digitale possa essere utile per offrire all’utenza un numero maggiore di servizi, più della metà ritiene di aver bisogno di maggiori competenze in ambito digitale e circa il 20% pensa che il digitale porti all’eliminazione della relazione tra bibliotecario e utente.³²

In conclusione, quando il digitale viene percepito come qualcosa di extra-bibliotecario, di non strettamente strumentale alla professione in senso “tradizionale”, rischia di far paura perché richiede un ripensamento, un riposizionamento, una nuova progettualità.

5. Impatto e prospettive di Sapere Digitale

A livello programmatico e stando a quanto emerso durante i f.g., Sapere Digitale ha svolto la sua attività in tre ambiti principali: formazione, ricerca e costruzione di relazioni per lo sviluppo di progetti.

La formazione è senza dubbio il cuore del progetto Sapere Digitale e negli anni il progetto è diventato un

punto di riferimento imprescindibile per bibliotecari, docenti, operatori culturali piemontesi, valdostani e non solo. Il grande merito del progetto è stato quello di dare strumenti e competenze ai bibliotecari, utili a offrire nuovi servizi necessari a rispondere ai bisogni dei cittadini, ma anche di diffondere una cultura digitale e un nuovo modo attraverso cui guardare la biblioteca e i servizi bibliotecari.

Per quanto riguarda la ricerca, Sapere Digitale ha avuto la lungimiranza di affiancare la sua attività progettuale con domande di ricerca capaci di approfondire temi ritenuti significativi o di orientare scelte da intraprendere. Sulla base delle domande di ricerca sono stati impiegati diversi approcci e strumenti di indagine e ciò ha permesso di raccogliere e analizzare dati di diversa tipologia, utili a ottenere una conoscenza ampia e profonda della realtà.

Infine, come evidenziato durante gli stessi f.g., il progetto è riuscito a creare una rete di alleanze incentivando e favorendo la collaborazione tra enti e istituti differenti. Quest’ultimo aspetto è fondamentale in quanto è sempre più necessario un confronto continuo e strutturato tra i professionisti delle biblioteche e della ricerca biblioteconomica: serve collaborazione e progettualità condivisa, non frammentazione progettuale e organizzativa. Bisogna “costruire delle reti dove le competenze, le scelte, le iniziative, le ‘robe’ si fanno”.³³

Con questi presupposti e in base al lavoro svolto, quali sviluppi si possono immaginare per Sapere Digitale? Sicuramente è importante poter continuare il virtuoso percorso avviato.

Sapere Digitale può aiutare a costruire un modello teorico e applicativo che metta a sistema diverse dimensioni del digitale per progettare una formazione che sia attenta alla “complessità del digitale” e non focalizzata solo sulla dimensione applicativa, strumentale. Per questo potrebbe essere utile la redazione di una panoramica sintetica e sistematica che renda conto delle varie dimensioni che il digitale può toccare in biblioteca: una sorta di breve “manuale” che aiuti i bibliotecari a muoversi negli ambienti digitali con più sicurezza e meno timore.

Per quanto riguarda la formazione offerta, potrebbe essere sempre più utile la creazione di percorsi formativi “sartoriali” creati sulle esigenze specifiche dei diversi contesti bibliotecari. È chiaro che questa è una pratica molto complessa, e proprio per questo l’input e la volontà dovrebbe provenire proprio dalle biblioteche e dai sistemi bibliotecari per aiutare Sapere Digitale a costruire, grazie alla sua grande esperienza e al suo bagaglio di competenze, percorsi adeguati alle esigenze dei singoli contesti. In quest’ottica la ricerca biblioteconomica risulta un prezioso alleato di Sapere Digitale in quanto può fornire le competenze utili a indagare le

necessità, valutare quanto realizzato e dare il proprio contributo nell'ottica del miglioramento continuo.

Un'altra attività in cui la ricerca può essere utile al progetto Sapere Digitale è senz'altro quella di continuare ad approfondire il significato che il digitale e gli ambienti digitali hanno per i diversi soggetti coinvolti e che gravitano nelle e attorno alle biblioteche: bibliotecari, amministratori, utenti, professionisti della cultura. La conoscenza prodotta da queste attività di ricerca porta senz'altro a comprendere più profondamente la relazione tra le persone e il digitale e a comprendere quali impatti e quale ruolo la biblioteca può esercitare a favore delle persone e della società.

Per concludere, un ultimo ambito di azione di Sapere Digitale è, come anticipato, quello relativo alla creazione e al mantenimento di relazioni significative per il mondo bibliotecario: alla base di Sapere Digitale c'è infatti una importante rete di collaborazione tra molteplici soggetti. Questo fattore dovrà essere alla base di qualsiasi evoluzione del progetto. A proposito di quest'ultimo punto, si ritiene che all'interno di questa evoluzione, una attenzione particolare dovrà essere rivolta alle relazioni con la scuola e con i giovani. Infatti, come emerso dai f.g., spesso il coinvolgimento dei ragazzi risulta importante per lo sviluppo di progetti legati all'alfabetizzazione digitale, alla creazione di contenuti digitali, al mondo dei *fab lab*. Oggi è sempre più rilevante per le biblioteche pubbliche costruire occasioni di incontro e partecipazione con i giovani, coinvolgendoli nello sviluppo di progetti dedicati a loro e alla comunità, mettendoli al centro di processi di co-creazione. Questo può inoltre stimolare una maggiore cooperazione tra biblioteche e istituti scolastici per quanto riguarda lo sviluppo di progetti. Tutto ciò è certamente importante per pensare e progettare la biblioteca pubblica di oggi e di domani.³⁴ Con questi presupposti – formazione continua per i bibliotecari (non solo “applicativa”), ricerca scientifica, alleanze e progettualità condivisa, partecipazione dei giovani – Sapere Digitale può costituire un modello strutturato e sistemico esportabile e modellabile in diversi contesti territoriali e bibliotecari italiani, capace di produrre significative ricadute a favore delle biblioteche, delle persone, della società.

NOTE

¹ Commissione europea, *2030 Digital decade. Report on the state of the digital decade 2023*, Lussemburgo, UE, 2023, disponibile al seguente link: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2023-report-state-digital-decade>.

² *Ivi*, p. 2.

³ *Ibidem*.

⁴ *Ibidem*.

⁵ Dipartimento per la trasformazione digitale, *Repubblica digitale. Il Manifesto per la Repubblica digitale*. Documento disponibile al seguente link: <https://economiaelavoro.comune.milano.it/sites/default/files/2021-03/Manifesto%20Repubblica%20Digitale.pdf>.

⁶ Agenzia per l'Italia digitale, *Docs Italia. Strategia nazionale per le competenze digitali*, <https://docs.italia.it/italia/mid/strategia-nazionale-competenze-digitali-docs/it/1.0/index.html>.

⁷ A tal proposito si veda il progetto Repubblica digitale del Dipartimento per la trasformazione digitale; a questo link è disponibile la Strategia nazionale per le competenze digitali e i relativi documenti <https://repubblicadigitale.gov.it/portale/strategia>.

⁸ Ministero per l'Innovazione tecnologica e la digitalizzazione, *Strategia nazionale per le competenze digitali. Italia*, <https://docs.italia.it/italia/mid/strategia-nazionale-competenze-digitali-docs/it/1.0/competenze-digitali-dei-cittadini/priorita%20C3%A0-e-linee-di-intervento-3.html>.

⁹ IFLA-UNESCO, *Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022*, “AIB Studi”, 62 (2), p. 432.

¹⁰ Istat, *Censimento sulle biblioteche pubbliche e private: microdati a uso pubblico*, Roma, Istat, 2023, <https://www.istat.it/it/archivio/255738>.

¹¹ Dipartimento per la trasformazione digitale, *Piano operativo. Strategia nazionale per le competenze digitali*, Roma, Dipartimento per la trasformazione digitale, 2022, p. 118 (Versione 2.0), <https://repubblicadigitale.gov.it/portale/documents/20122/992815/Piano+operativo+seconda+versione++Documento+integrale.pdf/9bb273c5-5f41-acac-f825-24d6f4a56545?t=1666342389218>.

¹² Il progetto Sapere Digitale nato nel 2019, promosso dalla Fondazione Esperienze di Cultura Metropolitana di Settimo Torinese, Biblioteca Civica Multimediale Archimede, in collaborazione con Associazione Italiana Biblioteche-Sezione del Piemonte, SBAM, Biblioteche Civiche Torinesi e TorinoReteLibri, con il sostegno della Regione Piemonte-Settore Biblioteche e della Compagnia di San Paolo, bando I luoghi della Cultura 2019, è stato rifinanziato per il biennio 2022-2024 e rientra all'interno dell'Obiettivo Cultura, Missione Sviluppare competenze della Compagnia di San Paolo.

¹³ Sapere Digitale, *Il progetto*, <https://www.saperedigitale.org/progetto/>.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ Per approfondire gli esiti della prima fase di ricerca si rimanda alla pagina dedicata: *Ricerca*, <https://www.saperedigitale.org/ricerca/> e alla lettura dell'articolo di Maddalena Battaglia e Augusta Giovannoli *Sapere e Sentire digitale*, “Biblioteche oggi”, 39 (2021), 3, p. 16-28. La ricerca è condotta con la supervisione scientifica del Laboratorio di Biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche (BIBLAB), una struttura del Dipartimento di Lettere e culture moderne della Sapienza Università di Roma nato nell'ottobre del 2020 e diretto

dalla prof.ssa Chiara Faggiolani, <https://web.uniroma1.it/lcm/laboratorio-%E2%80%93biblab>.

¹⁶ Maddalena Battaggia; Augusta Giovannoli, *Sapere e sentire digitale* cit., p. 19.

¹⁷ Commissione europea, *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale*, 2023/C 23/01, [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32023C0123(01)).

¹⁸ D'ora in poi: f.g.

¹⁹ Francesca Colella, *Focus group. Ricerca sociale e strategie applicative*, Milano, Franco Angeli, 2011, p. 7.

²⁰ D'ora in poi: INDIRE.

²¹ Si segnala che per un impegno imprevisto, uno dei membri del Comitato non ha potuto partecipare al tavolo, ma è stato coinvolto singolarmente nel progetto di ricerca mediante lo strumento dell'intervista in profondità.

²² *The Onlife Manifesto: Being Human in a Hyperconnected Era*, a cura di Luciano Floridi, London, Springer International Publishing, 2015, DOI: 10.1007/978-3-319-04093-6.

²³ Per approfondire il tema dell'importanza dei mediatori-intermediari all'interno della cosiddetta "cultura orizzontale" si consiglia la lettura di Giovanni Solimine, Giorgio Zanchini, *La cultura orizzontale*, Roma-Bari, Laterza, 2020.

²⁴ Per riflettere sull'incidenza delle condizioni contrattuali sulla vita lavorativa e formativa dei bibliotecari si rimanda alla lettura di Maddalena Battaggia; Agnese Bertazzoli; Anna Bilotta; Chiara Faggiolani, *Cultura, contratti e condizioni di lavoro. Analisi della situazione occupazionale delle biblioteche marchigiane*, "Biblioteche oggi", 41 (2023), 6, p. 3-11.

²⁵ A titolo esemplificativo si possono citare i docenti che possono essere spinti a formarsi per rispondere agli studenti, ai presidi, al consiglio di istituto, ai genitori ecc.

²⁶ Si usa *digitization* inteso come processo per la creazione di risorse digitali derivate da entità analogiche; mentre la *digitalization* riguarda principalmente la digitalizzazione dei processi, cfr. Nicola Barbuti, *La digitalizzazione dei beni documentali*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022, p. 19-21.

²⁷ Legati ad esempio a progetti e temi specifici come la valorizzazione del territorio, la raccolta di fonti orali relativamente a un tema o evento ecc.

²⁸ Istat, *Statistiche culturali. Anno 2021*, Roma, Istat, 2022, <https://www.istat.it/it/archivio/279105>.

²⁹ La raccolta e analisi dei dati può riguardare la realizzazione di indagini specifiche, ad esempio tramite questionari somministrati online, o lo studio sistematico dei dati di navigazione, di utilizzo, di interazione degli ambienti digitali della biblioteca (social network, sito web, app ecc.).

³⁰ Estratto dal f.g. che ha visto coinvolto il Comitato scientifico di Sapere Digitale.

³¹ Ai bibliotecari è stato inoltre chiesto di indicare quali stati d'animo, tra i sei proposti, rispecchiassero maggiormente il loro "sentire" nei confronti del digitale: 215 rispondenti hanno indicato solo stati d'animo positivi: "Mi affascina", "Mi semplifica la vita", "Mi permette di scoprire cose nuove"; 19 rispondenti esprimono solo stati d'animo negativi: "Mi fa paura", "Mi mette in difficoltà", "Mi crea uno stato d'ansia"; mentre 60 rispondenti hanno indicato sia stati d'animo positivi che stati d'animo negativi, a dimostrazione di un certo entusiasmo nei confronti delle potenzialità del digitale, ma anche di un latente, ma costantemente presente, timore derivante dalla poca dimestichezza e confidenza con gli strumenti digitali. Maddalena Battaggia; Augusta Giovannoli, *Sapere e sentire digitale*, cit., p. 26.

³² *Ibidem*.

³³ Estratto dal f.g. che ha visto coinvolto il Comitato scientifico di Sapere Digitale.

³⁴ Sul rapporto tra giovani e biblioteca si veda ad esempio Chiara Faggiolani, *Ripensare biblioteche e servizi culturali per il benessere dei giovani*, "Che Fare", 27 aprile 2022, <https://che-fare.com/almanacco/cultura/biblioteche-servizi-culturali-benessere-giovani/>. I giovani negli ultimi anni sembrano essersi allontanati dalle biblioteche; ciò riguarda tutte le fasce d'età dai 6 ai 24 anni (cfr. *Rapporto BES 2021*, <https://www.istat.it/it/archivio/269316>).

ABSTRACT

"Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca" is a complex project active in Piemonte and then also in Valle d'Aosta since 2019. The project has developed in three main areas: training, research and building relationships.

This article presents the second phase of the research activity (the first has been presented in Biblioteche oggi vol. 39). In this phase four focus groups were carried out involving participants with different profiles and different relationship with the library world: INDIRE researchers, teachers of Sapere Digitale training courses, librarians who are experts in digital culture, members of the Sapere Digitale scientific committee. Finally, a reflection on the development of the Sapere Digitale project is proposed.