

Utilizzo di tecnologie *e-learning* per l'*information literacy* nelle biblioteche universitarie

PIERO CAVALERI

Il bibliotecario o documentalista specialista può svolgere un ruolo importante nel settore dell'e-learning come esperto dell'organizzazione delle informazioni, con funzione di mediatore tra l'esperto disciplinare e i tecnici informatici, e come utilizzatore di strumenti didattici per programmi di information literacy.

Parole chiave: E-learning - Information literacy - Educazione dell'utente

Questo intervento cercherà, in primo luogo, di spiegare che cosa ha spinto una biblioteca universitaria a sviluppare strumenti di *e-learning* (*e-book*) per lo svolgimento di corsi di *information literacy*, e non di formazione all'uso della biblioteca o delle banche dati, per gli studenti.

I concetti attorno a cui si articola questa spiegazione sono: l'*e-learning*, l'*information literacy* e la figura del bibliotecario o documentalista specialista.

Ciò che intendo dimostrare è la possibilità per questa figura professionale di svolgere un ruolo fondamentale nel settore dell'*e-learning*. I ruoli possibili vanno dall'esperto dell'organizzazione delle informazioni, capace di mediare tra l'esperto disciplinare e i tecnici informatici, all'utilizzatore in proprio di strumenti didattici per programmi di *information literacy*.

Essere specialisti rispetto al panorama informativo di un ambito disciplinare può consentire di svolgere un ruolo centrale nella formazione di una nuova generazione di "consumatori di informazioni" e nella produzione di strumenti didattici innovativi.

L'intervento si basa su un'esperienza concreta e intende essere solo uno stimolo per ulteriori ricerche e riflessioni senza alcuna pretesa di completezza o innovatività. I riferimenti bibliografici sono limitati al materiale utilizzato durante lo sviluppo del progetto "e-learning"¹ presso la Biblioteca "Mario Rostoni".

¹ Barbara Allan, *E-learning and teaching in library and information services*. London : Facet, 2002
The AMA handbook of e-learning: effective design, implementation, and technology solutions, edited by George M. Piskuric. New York [etc.] : Amacom, c2003
Gary A. Berg, *The knowledge medium: designing effective computer-based learning environments*. Hershey, PA : Information Science Pub., c2003

La complessità della nuova biblioteca

Riprendendo un concetto espresso più ampiamente in altre occasioni, vorrei partire dal riconoscimento che la nuova biblioteca, il nuovo centro di documentazione, la nuova struttura per la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di documenti e informazioni possono essere compresi solo se facciamo riferimento alle categorie dei sistemi complessi, abbandonando le speranze di definire un'organizzazione in sé conclusa e definita, che sia in grado di far fronte a tutte le esigenze poste dalla necessità di fronteggiare un universo informativo in espansione, sia quantitativa che qualitativa².

Rinunciare ad una visione delle organizzazioni preposte alla diffusione dei documenti e delle informazioni come strutture chiuse e dotate di confini precisi, significa disporsi per agire nel concreto accogliendo tutti gli stimoli e i fermenti che l'innovazione in altri settori propone e disporsi ad un atteggiamento fortemente attivo e reattivo nella gestione di queste strutture. Le biblioteche dovrebbero accettare con estrema consapevolezza di farsi carico della complessità della propria struttura e degli oggetti, le informazioni, che trattano.

In particolare due fenomeni devono spingere le biblioteche - d'ora in poi userò questo termine per intendere qualsiasi struttura mediatrice di documenti e informazioni - ad acquisire competenze e ad agire concretamente nel settore dell'*e-learning*.

Il primo fenomeno è l'ampliamento delle risorse informative a disposizione, dai siti web delle aziende, ai cataloghi di migliaia di biblioteche, alle banche dati a pagamento combinato con l'accesso diretto attraverso la rete Internet degli utenti a molte fonti informative di grande rilievo.

D. Scott Brandt, *Teaching technology: a how-to-do-it manual for librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers, c2002

Margaret Driscoll, *Web-based training: using technology to design adult learning experiences*. San Francisco : Jossey-Bass/Pfeiffer, c2002

La formazione, il cemento e la rete: e-learning, management delle conoscenze e processi di sviluppo organizzativo, a cura di Raoul C. D. Nacamulli. Milano : Etas, c2003

Library services for business students in distance education: issues and trends, edited by Shari Buxbaum. New York; London; Oxford : Haworth Information Press, c2002

Carolyn B. Noah - Linda W. Braun, *The browsable classroom: an introduction to e-learning for librarians*. New York; London : Neal-Schuman Publishers, c2002

Osservatorio ANEE [Commissione dei servizi e dei contenuti multimediali di Assinform], *E-learning: stato dell'arte e prospettive di sviluppo*, a cura di Roberto Liscia. Milano : Apogeo, c2004.

² In proposito si veda: Piero Cavaleri, *Ai confini del caos: gestire la complessità nella biblioteca ibrida*, in *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni. Milano : Editrice Bibliografica, 2003.

Il secondo è la constatazione che per produrre strumenti di *e-learning* veramente efficaci uno dei punti critici riguarda l'analisi delle informazioni da trasmettere, con il fine di costruire un apparato descrittivo delle stesse consistente ed efficace.

Le biblioteche possono rispondere a queste evoluzioni o rivoluzioni in vari modi. Uno dei più diffusi è quello di acquistare quanti più documenti in formato elettronico da porre a disposizione di un'utenza sempre più disintermediata che sempre meno riuscirà a percepire questa offerta come parte della biblioteca.

Questa scelta è obbligata, non possiamo fare a meno di soddisfare la legittima aspettativa degli utenti ad avere a disposizione una quantità crescente di documenti elettronici, ma non possiamo evitare di prendere atto che, se questa è la risposta principale delle biblioteche alla crescita della complessità del sistema, la biblioteca, il centro di documentazione, in quanto tali, divengono marginali, quasi inutili. Ciò che rimane è la professionalità nel condurre trattative con i fornitori di documenti elettronici e nel gestire i problemi amministrativi connessi alla loro gestione.

Questo scenario non è poi così inquietante: con l'affermazione delle automobili le carrozze e i cavalli che le trascinavano sono spariti e con loro svariate professioni, per esempio quella dei maniscalchi, ma il mondo non si è fermato.

In realtà io penso che ci sia bisogno più che mai di organizzazioni al cui interno agiscano professionisti del trattamento dei documenti e delle informazioni, organizzazioni il cui primo compito non sarà più quello di fornire documenti ma di formare persone in grado di trovare e interpretare informazioni, persone in grado di interagire con le biblioteche - con i bibliotecari, i documentalisti - per ottenere un ausilio costante per la ricerca di informazioni. Con una frase ormai fin troppo spesso ripetuta possiamo dire che le tecnologie *high-tech* richiedono ancor più di prima la presenza di professionisti delle informazioni in grado di fornire servizi *high-tech*: formazione e consulenza.

Le nuove biblioteche devono abbandonare completamente l'idea che la loro funzione sia quella di formare gli utenti all'uso di cataloghi o strumenti bibliografici. Quello di cui devono farsi carico è un progetto molto più ampio teso a formare le nuove generazioni all'attività costante e continuativa di ricerca, organizzazione e uso delle informazioni *tout court*.

Perché debbono essere le biblioteche a occuparsi di questo problema?

Perché è solo nell'esplicarsi concreto della mediazione tra la complessità dell'universo informativo e i bisogni degli utenti che si possono creare le professionalità necessarie a realizzare sia i momenti formativi che gli strumenti formativi.

La biblioteca è stata, è e sarà fondamentale: aggregatore di informazioni, validatore di informazioni, creatore di informazioni.

La diffusione dell'informazione elettronica rischia di mettere in discussione tutte e tre queste funzioni. Non sto a dilungarmi sulle prime due, basta pensare a quello che succede con le grandi banche dati *full-text* e con gli acquisti di interi cataloghi di periodici elettronici dei grandi editori. I bibliotecari non scelgono più e non validano più.

Meno frequente è la riflessione sulla criticità nella fase attuale della funzione di produttore di informazioni. Le biblioteche stentano ad identificarsi come soggetti che producono informazioni, si pensano come mediatori e non riconoscono che svolgono questo ruolo producendo a propria volta informazioni.

Questa funzione si è realizzata essenzialmente attraverso le operazioni catalografiche e bibliografiche. Queste operazioni, pur costituendo una parte estremamente rilevante della professione, sono state spesso interpretate come un fare legato al trattamento del documento perdendo di vista che in realtà sono essenzialmente un lavoro finalizzato alla produzione di informazioni per gli utenti.

L'avvento di Internet ha fatto esplodere l'interesse riguardo alle informazioni sulle informazioni, ha fatto diventare di uso comune un termine coniato per definire questo tipo di informazioni: metadati.

Le biblioteche producono metadati da sempre: devono valorizzare questa attività sia presentandola in modo che venga riconosciuta sia, forse soprattutto, riutilizzandola per svolgere nuovi compiti rispetto ai momenti in cui l'informazione viene strutturata per essere utilizzata in modi flessibili e più efficienti.

La nuova biblioteca universitaria

Rimanendo nel settore di cui mi occupo, le biblioteche universitarie, non possiamo sottovalutare l'impatto che la riforma dell'università avrà sulle nostre biblioteche. La biblioteca nella nuova università non possiamo concepirla come un'evoluzione pura e semplice delle strutture che storicamente si sono costituite e che, oltre tutto, hanno dato una non esaltante prova di sé. La nuova biblioteca universitaria deve rappresentare una frattura rispetto al passato sia per quanto riguarda i compiti che si assume, sia per la filosofia dei servizi che offre, sia per le forme di *governance*.

La sopravvivenza delle biblioteche universitarie italiane, in termini di dimensioni quantitative dell'utilizzo, è stata affidata alla domanda degli studenti alle prese con la stesura della tesi di laurea e alla fruizione dei posti a sedere per lo studio individuale. Ora, se la riforma non verrà vanificata, la prima categoria verrà meno o cambierà radicalmente. Ci saranno lavori finali del triennio, lavori di ricerca per gli specializzandi e tesi di dottorato, ma le richieste che verranno poste alle biblioteche non saranno più le stesse.

Le biblioteche universitarie, se non vorranno divenire marginali, dovranno riuscire ad occupare una propria posizione attiva all'interno del processo di formazione. Restare passivi, in attesa delle indicazioni di acquisto dei docenti e delle richieste degli stessi e degli studenti, non può significare altro che divenire insignificanti.

In sintesi possiamo dire che la biblioteca nella nuova università italiana dovrà confrontarsi con utenti che avranno meno tempo e più problemi.

Attualmente lo studente universitario italiano è solo di fronte ad un'università che non ha ancora un modello formativo adeguato e consolidato rispetto alla nuova organizzazione, mentre il mondo dell'informazione diventa sempre più caotico.

Parlare di quale possa essere il ruolo delle biblioteche in queste condizioni è chiaramente difficile, specie se si pensa ad un ruolo realmente incisivo per il successo formativo degli studenti e non ad interventi tesi ad assicurare la permanenza di strutture esistenti.

A mio parere le biblioteche universitarie dovranno dedicare maggior attenzione all'attività didattica e prevedere percorsi diversi per lavori di ricerca diversi.

Anche il settore della consulenza deve cambiare radicalmente. Bisogna che si passi dall'assistenza all'aiuto personalizzato. I bibliotecari devono essere presenti all'utente come figure professionali e non burocratiche, come figure in grado di fornire un servizio di consulenza durante tutta la vita universitaria, un servizio che sappia fornire risposte ai bisogni informativi dei singoli.

Per ottenere ciò la biblioteca universitaria deve riorientare se stessa ponendo al centro della propria organizzazione, anche spaziale, la finalità formativa. La biblioteca deve essere sia una *teaching library*, perché di supporto alla docenza, sia una *learning library*, perché organizzata in modo tale da rendere più agevole l'attività di apprendimento. La disposizione dei documenti dovrà essere sempre più pensata per consentire a chi studia di comprendere che il sistema informativo mette a disposizione una pluralità di strumenti e di percorsi utili per facilitare l'apprendimento.

Limitarsi a potenziare il servizio consulenza affidandogli la responsabilità del servizio agli utenti non basta. Ogni funzione della biblioteca, in primo luogo la direzione, deve pensare le proprie scelte riflettendo su come i prodotti forniti agli utenti saranno anche "formativi" e cercando di incrementare continuamente il *know how* delle risorse umane per quanto riguarda il trattamento specialistico delle informazioni.

Il ruolo della biblioteca universitaria deve essere sempre più attivo nella "creazione" di un utente capace di muoversi nella complessità del mondo dell'informazione e di bibliotecari in grado di comprendere l'informazione specialistica e di organizzarla in modi più facilmente comprensibili a chi sta seguendo percorsi formativi.

Utilizzare le conoscenze acquisite nel trattamento delle informazioni, nel processo di produzione di strumenti formativi avanzati e nell'acculturazione alla ricerca di informazioni, è un'opportunità che le biblioteche universitarie debbono cogliere per affermare il proprio ruolo all'interno degli atenei.

Information literacy, ovvero andare oltre l'utente

Non mi dilungherò a presentare il concetto di *information literacy* che è stato al centro dell'attenzione nell'ultimo periodo di molti interventi tra i quali quello di Laura Ballestra³, mia collega alla LIUC [Università Carlo Cattaneo], che trae origine dalla stessa esperienza cui sto facendo riferimento⁴.

Mi limiterò a sottolineare un punto che ritengo particolarmente rilevante in questo contesto.

È importante rimarcare la differenza delle esigenze cui vuole rispondere l'attività di *information literacy* rispetto a quelle della tradizionale *user education*.

Pur incardinandosi entrambe le attività nella funzione di aiuto diretto agli utenti, l'*information literacy* si è ridefinita alla luce dell'affermazione di Internet che ha imposto di riconoscere che la capacità di cercare, selezionare e utilizzare le informazioni non è più qualcosa che riguarda un gruppo ristretto di persone, individuato soprattutto in base alle caratteristiche professionali, ma, al contrario, uno strumento necessario per chiunque svolga un lavoro non banale e per qualunque cittadino voglia partecipare alla vita sociale in modo pieno e consapevole.

³ Laura Ballestra, E-learning e information literacy: *un connubio vincente*. "Biblioteche oggi", XXI (2003), n. 10, p. 11.

⁴ Donald A. Barclay, *Teaching and marketing electronic information literacy programs: a how-to-do-it manual for librarians*. New York; London : Neal-Schuman Publishers, c2003
Vani K. Borooh, *The role of maternal literacy in reducing the risk of child malnutrition in India*. Torino : Icer, 2002
Tom W. Goad, *Information literacy and workplace performance*. Westport, CO : Quorum Books, 2002
Information literacy in Europe: a first insight into the state of the art of information literacy in the European Union, edited by Carla Basili. Roma : CNR, 2003
Information literacy programs: successes and challenges, edited by Patricia Durisin. Binghamton, NY : Haworth Information Press, 2002
Teresa Y. Neely, *Sociological and psychological aspects of information literacy in higher education*. Lanham, MD; London : Scarecrow Press, 2002
Rosemary M. Young - Stephen Harmony, *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs: a how-to-do-it manual for librarians*. New York; London : Neal-Schuman Publishers, c1999.

La capacità individuale di cercare informazioni non può più essere sostituita dalla disponibilità di intermediari in grado di procurare le informazioni giuste al momento giusto, anzi solo una diffusa cultura dell'informazione consentirà ai singoli di riconoscere la necessità di ricorrere, nei casi più complessi, al supporto di specialisti.

L'alternativa alla cultura dell'informazione non è l'utilizzo esteso di servizi di intermediazione ma, al contrario, l'accesso dei singoli ad un universo informativo ridotto e di scarsa qualità. Chi è "information illiterated", di norma, non pensa di doversi rivolgere ad un consulente ma di potersi arrangiare con le informazioni raccolte qua e là su Internet oppure attraverso i pochi strumenti informativi abitualmente utilizzati.

La possibilità di far crescere la domanda di servizi di informazione, sia attraverso strutture finanziate dalla fiscalità, generale o settoriale, sia dalle organizzazioni di categoria, sia attraverso imprese che hanno come attività principale l'intermediazione di informazioni, passa attraverso un'intensa attività di formazione alla ricerca e all'uso consapevole delle informazioni stesse.

Non si tratta più di pensare a formare un'utenza già individuata all'uso degli strumenti informativi che la nostra struttura mette a disposizione.

L'esigenza cui dobbiamo cercare di far fronte è generalizzata, riguarda l'intera società. Nulla garantisce che questa esigenza trovi una risposta positiva, non è affatto scontato che le società sappiano far fronte ai cambi di paradigma in modo positivo, come nulla garantisce che sarà dall'alveo delle professioni legate al trattamento dei documenti che emergerà, se la risposta sociale sarà quella da noi auspicata, la nuova categoria dei formatori di *informologia* - provo ad utilizzare un termine inesistente perché il continuo utilizzo di parafrasi rende il discorso estremamente complesso. Se la categoria professionale, intesa nella accezione più estesa possibile, non saprà far propria questa sfida sono possibili due scenari, uno veramente preoccupante, cioè la rinuncia del sistema Italia a rispondere alla vera rivoluzione di Internet, che non è di tipo informatico ma informativo, oppure l'emergere di nuove figure professionali sostanzialmente estranee alla cultura del trattamento dei documenti di bibliotecari, documentalisti, archivisti. Figure che hanno come orizzonte culturale il settore dell'informatica e che pensano di dover reinventare tutto, o meglio inventare tutto, perché tutto è nuovo.

Il bibliotecario specialista

Il perno attorno a cui ruota il progetto di ampliare l'intervento del bibliotecario per quanto riguarda le attività di *information literacy* e di *e-learning*, sia come formatore che come produttore di strumenti didattici, è la figura del bibliotecario specialista.

Il bibliotecario specialista è una figura che in Italia non ha molto spazio. Infatti nelle università i bibliotecari per formazione di base e per i percorsi di carriera seguiti non possono acquisire conoscenze specialistiche in determinati settori.

Gli avanzamenti di carriera impongono il passaggio da biblioteche di vario tipo, con il risultato che ad essere premiate sono le competenze di tipo generale, biblioteconomico nei casi migliori, burocratico-amministrative più spesso.

L'unica evoluzione che può essere inferita in base all'offerta di corsi di formazione professionale e alla produzione editoriale è quella verso una maggiore competenza di tipo manageriale, senza però che queste competenze, assolutamente necessarie, si innestino su un sapere professionale di tipo specialistico.

Per poter svolgere un ruolo attivo nella formazione per l'*information literacy* e per la creazione di strumenti di *e-learning* bisogna possedere competenze che vadano al di là delle conoscenze strettamente biblioteconomiche o sulla ricerca di informazioni nelle banche dati.

Queste competenze generali sono necessarie ma non bastano per consentire di svolgere un ruolo proattivo e di supporto agli esperti dei vari settori. Il bibliotecario, il documentalista devono sviluppare conoscenze e competenze settoriali che li rendano in grado di tradurre le specificità del settore in strumenti informativi e didattici efficaci e di proporsi come un soggetto in grado di fornire prodotti formativi non generici ma legati a bisogni specifici.

Questa figura di bibliotecario e documentalista deve conoscere a fondo il panorama informativo del suo settore, non limitandosi alle fonti informative commerciali, ma deve saper "scavare" nella letteratura grigia, tra le pubblicazioni ufficiali e tra i materiali di tipo "non documentario", per esempio brochure e altri materiali legati alla comunicazione.

In questa visione la specializzazione non è determinata dalle tipologie di documenti ma dai segmenti di utenza. Non importa se si tratta di documenti cartacei o elettronici, gratuiti o a pagamento, ufficiali o commerciali, periodici o monografici, il *focus* è su che cosa la propria utenza di riferimento richiede, estendendo il concetto di utenza ben oltre coloro che richiedono i documenti. L'utenza dei bibliotecari deve comprendere anche chi richiede formazione sulla ricerca e l'uso delle informazioni e chi richiede consulenza su come strutturare e indicizzare le informazioni all'interno di strumenti per la formazione.

Il caso della Biblioteca Rostoni. Un tentativo di rispondere alle sfide

La Biblioteca Rostoni, come molte altre, di fronte al cambiamento del modo di accedere all'informazione provocato dalla nascita di una rete digitale pubblica, ha

cercato per prima cosa di essere presente su Internet con i propri strumenti informativi - *in primis* l'OPAC dal 1996 - e poi di organizzare l'accesso alle risorse in modo integrato.

Le modalità con cui si è cercato di raggiungere questo secondo obiettivo sono state di vario tipo:

- la LIUC Virtual Library
- MyLibrary@LIUC: aggregazione e personalizzazione
- elenchi dei periodici elettronici
- catalogazione dei periodici elettronici.

Le implicazioni poste dalla "biblioteca digitale", dalla necessità di integrare le risorse le abbiamo accolte e per quanto possibile metabolizzate, ma ci siamo accorti che questo non basta. Agire solo sul lato dell'offerta informativa non risolve il problema della scarsa produttività del sistema nel suo insieme. Gli utenti non riescono ad utilizzare in modo efficiente l'universo informativo per il solo fatto che sono più agevoli le condizioni materiali di accesso, anzi in molti casi succede l'opposto, la facilità di reperire qualcosa fa sì che la prima informazione trovata sia quella che viene utilizzata, nonostante esistano fonti molto più autorevoli e rilevanti.

Per migliorare le prestazioni del sistema dobbiamo agire anche sul lato della domanda, dobbiamo formare utenti "information literate".

Una volta preso atto di ciò ci siamo posti il problema di come fare per raggiungere l'obiettivo, di quali fossero gli strumenti adeguati per la formazione all'*information literacy*. La risposta che ci siamo data è che solo strumenti di *e-learning* sarebbero stati in grado di rendere possibile l'acquisizione di capacità e l'apprendimento di nozioni che in gran parte riguardano l'informazione *online*.

Quello che abbiamo cercato di fare è riversare il sapere di tutte le componenti della biblioteca - addetti al *reference*, personale del *front office*, catalogatori, bibliotecario informatico, direttore della biblioteca - in strumenti utilizzabili, riutilizzabili e "commercializzabili" per la didattica della ricerca e utilizzo delle informazioni.

Abbiamo avviato un percorso sperimentale finalizzato alla realizzazione di corsi e alla produzione di strumenti per l'*e-learning*. La Biblioteca si è posta l'obiettivo di produrre "libri elettronici" per l'*information literacy*.

Quello cui abbiamo pensato è stato di creare un ambiente ipertestuale, interattivo e multimediale per apprendere come funzionano la "Rete", dal punto di vista delle informazioni contenute e non della tecnologia, gli OPAC e le risorse elettroniche *online*.

La prima domanda cui abbiamo dovuto rispondere è stata: creare e pubblicare *e-book* oppure utilizzare prodotti editoriali già disponibili?

Questa è una delle scelte che le biblioteche devono fare, una scelta molto importante e strategica per il ruolo delle biblioteche stesse e, forse soprattutto, per il destino professionale dei bibliotecari.

La mia opinione è che la produzione degli strumenti per l'*information literacy* sia interna alla professione dei bibliotecari. Affidarsi a prodotti editoriali pensati e realizzati al di fuori della professione porterebbe ad introdurre logiche e dinamiche non coerenti con il ruolo che la biblioteca deve avere all'interno degli atenei. L'attività didattica per l'*information literacy*, a mio parere, dovrebbe essere fortemente collegata con i servizi che lo studente può trovare in biblioteca, in particolare con il servizio di *reference*.

Il percorso compiuto è stato per scelta fortemente orientato alla sperimentazione dell'attività didattica e delle modalità di organizzazione dei contenuti degli strumenti di *e-learning* piuttosto che delle tecnologie utilizzate. La scelta tecnologica è stata di tipo minimalista, gli investimenti li abbiamo fatti sullo sviluppo delle nostre conoscenze, sull'ampliamento delle fonti informative e sulla realizzazione di contenuti.

Una condizione molto favorevole che si è verificata è stata l'assenza di spinte esterne per l'utilizzo di questa o quella tecnologia. L'università non ha optato per alcuna piattaforma o filosofia perciò noi siamo stati liberi di seguire percorsi nostri.

Quello su cui ci siamo basati in questa fase è il nostro *know-how*, il nostro saper fare. Negli anni noi abbiamo dedicato molte risorse a sviluppare due figure professionali che si stanno rivelando decisive per poter agire sul terreno della formazione: il bibliotecario informatico a servizio del bibliotecario specialista.

Uno dei problemi fondamentali che la biblioteca si trova ad affrontare quando decide di darsi un ruolo attivo nel settore della formazione e della produzione di materiale formativo è la scelta tra *doing or buying*.

Questa scelta non è limitata alla strumentazione tecnologica per la gestione dei contenuti ma coinvolge i contenuti stessi ed anche il servizio formativo nel suo insieme.

La biblioteca potrebbe valutare conveniente dare in *outsourcing* la gestione completa dei corsi a organizzazioni di servizi di formazione in possesso delle tecnologie, dei materiali formativi e in grado di fornire anche il personale docente.

A mio parere una scelta del genere sarebbe perdente perché non terrebbe conto che quello che viene delegato all'esterno non è un compito accessorio ma proprio quello che deve diventare il *core business* della biblioteca del futuro.

L'*outsourcing* in questo settore è consigliabile solo se si tratta di svolgere compiti altamente specializzati e con basso tasso di modificazione (es. studio del *layout* grafico dell'intero sito), oppure di realizzare servizi o "documenti" per i quali non si

dispone al momento di capacità proprie, utilizzando i collaboratori esterni come *trainer* per personale interno, per consulenze finalizzate a progetti da realizzare all'interno, o, infine, per svolgere compiti di basso livello, ripetitivi e scarsamente professionalizzanti relativi a progetti impostati all'interno.

Un compito che sarebbe bene sempre affidare all'esterno, ma che non va secondo me considerato come *outsourcing*, è la valutazione sulla efficacia e sull'efficienza dei servizi. L'indipendenza dei valutatori è una garanzia necessaria per evitare un degrado della qualità del servizio fornito.

Uno dei problemi che spesso viene sollevato quando si parla di *e-learning* è quello del dilemma tra la formazione frontale e la formazione a distanza. Per noi questo è apparso un falso dilemma visto che la scelta di utilizzare tecnologie di *e-learning* non era dettata dalla necessità di fornire "qualcosa" a studenti distanti, ma al contrario di utilizzare queste tecnologie perché funzionali ad erogare un miglior servizio formativo indipendentemente della separazione tra docente e discente.

Per noi la prospettiva reale è stata il "blended learning", prospettiva che comunque si sta affermando come la più realistica per chi voglia offrire corsi di qualità e non semplicemente perseguire riduzione di costi, per di più non sempre realistica.

L'esperienza fatta negli ultimi due anni ha coinvolto circa 450 studenti e si è articolata su questi corsi⁵:

- Information literacy base - Ricerca di informazioni bibliografiche
- Information literacy advanced in Business Information and Economics - Fonti di informazioni economiche e di *business online*
- Information literacy advanced in Law - Fonti di informazioni giuridiche *online*
- Information literacy advanced in Statistics - Ricerca di informazioni statistiche per l'economia *online*.

Molti degli allievi non erano utenti abituali della biblioteca, alcuni lo sono diventati anche per soddisfare bisogni informativi connessi con lo studio curriculare mentre altri si sono rivolti al servizio di consulenza solo al momento in cui hanno affrontato lavori di ricerca più impegnativi.

Per gestire le informazioni necessarie all'erogazione di corsi con tecnologie *e-learning* si è deciso di costruire uno strumento di *editing*, che consente l'aggiornamento di

⁵ <<http://www.biblio.liuc.it/biblio/comunicazioni.htm>>.

un archivio di dati con un apposito programma di inserimento dei contenuti via web (un *editor* di testi). I redattori non devono così preoccuparsi dei modi di inserimento, della formattazione, dell'organizzazione e della conservazione delle informazioni.

L'archivio contenente i dati si interfaccia direttamente con uno strumento di *publishing* che consente di generare in tempo reale pagine consultabili in Internet, oltre alla stampa di CD-Rom.

Questo strumento consente di definire per ogni corso un percorso di base, di offrire degli approfondimenti e di visualizzare dei commenti. Oltre a queste funzioni fondamentali lo strumento permette l'accesso ad un *forum* di discussione e ad un glossario.

Non sono stati sviluppati strumenti per la gestione delle classi perché le scelte organizzative, condizionate dal contesto dei programmi FSE, prevedevano una gestione totalmente cartacea dell'interazione tra allievi e corsi.

Molto importante è risultata la capacità del *software* prodotto di integrare informazioni "esterne", in particolare tutte le informazioni accumulate nella banca dati di siti costruita dalla nostra biblioteca e pubblicata su web con il nome di LIUC Virtual Library. Questa banca dati contiene la descrizione di migliaia di siti aggiornata periodicamente. In molti casi è risultato utile non produrre nuovi testi appositamente per gli *e-book* utilizzando dinamicamente le descrizioni della LIUC Virtual Library.

La struttura del programma consente di modificare l'aspetto dei vari *e-book* agendo unicamente sui fogli di stile. Un altro settore cui si è dedicata attenzione è stato la sperimentazione di *tutorial* e animazioni, impiegando per la realizzazione sia PowerPoint che Flash.

Accanto alla segmentazione del testo in unità facilmente utilizzabili a video, l'attenzione maggiore è stata dedicata allo sviluppo di esercizi di autovalutazione. Questo strumento si è rivelato della massima importanza per rendere attivi gli studenti, per consentire loro di verificare immediatamente che cosa avevano concretamente appreso. Svolgere esercizi in rete disponendo del materiale didattico e dell'accesso alle risorse informative *online* ha consentito di sperimentare la concretezza delle nozioni fornite, la loro immediata spendibilità nei contesti formativi curricolari o di lavori finali.

Le direzioni in cui riteniamo che debbano essere maggiormente sviluppati i nostri materiali didattici sono quelle della personalizzazione e della condivisione dei commenti e delle annotazioni tra tutti coloro che utilizzano gli *e-book*. Questi sviluppi sono stati ostacolati dalla scelta inizialmente fatta di non gestire la classe attraverso il *software*, visto che le regole del progetto imponevano una gestione totalmente cartacea.

Conclusione

Nel condurre questi progetti abbiamo imparato che strumenti di *e-learning* efficaci devono avere le seguenti caratteristiche:

- la struttura dei testi deve essere molto articolata
- molti esempi ed esercizi
- presenza di molti casi
- mix di tecnologie
- i livelli di integrazione tra risorse possono e devono essere vari.

Una caratteristica non direttamente connessa con i contenuti ma egualmente rilevante è la possibilità di produrre gli strumenti di *e-learning* in vari formati, in particolare sotto forma di *e-book* utilizzabili senza bisogno della rete. Infatti molti allievi hanno richiesto di poter disporre dei materiali didattici su CD-Rom in modo da non dover pagare alti costi per la connessione alla rete.

Un altro insegnamento che possiamo trarre dalla nostra esperienza è la necessità che la struttura sia poi pronta ad accogliere le richieste di più alto livello. L'offrirsi agli utenti e all'università nel suo complesso come un soggetto capace di partecipare attivamente ai processi formativi e alla produzione dei nuovi strumenti didattici implica che poi la biblioteca fornisca uno standard di servizi adeguato alle aspettative suscitate.

Una delle conclusioni cui ormai siamo giunti è che per imparare, per accrescere le nostre competenze non basta informarsi, aggiornarsi, leggere. Dobbiamo sperimentare, fare dei progetti che abbiano dei forti contenuti di sperimentazione, attraverso i quali sia possibile provare nuove soluzioni per scartare ciò che non funziona e far evolvere ciò che si dimostra produttivo.

