

Information literacy: formare nuove competenze nelle biblioteche pubbliche¹

Sara Chiessi, Gruppo di studio AIB sulla Information Literacy²

Che cos'è l'information literacy?

Esistono molte definizioni di information literacy, ma per quanto diverse e sfaccettate³ tutte ruotano intorno ai concetti di *ricercare, valutare e usare* le informazioni.

In questo intervento possiamo fare riferimento a una definizione *made in Italy*, contenuta all'interno di un documento dell'Agazia per l'Italia Digitale⁴, che in diversi punti fa esplicito riferimento alle biblioteche:

Necessaria per un pieno sviluppo delle competenze digitali è la competenza informativa (in inglese *information literacy*), intesa come l'insieme di abilità, competenze, conoscenze e attitudini che portano il singolo a maturare nel tempo, durante tutto l'arco della vita, un rapporto complesso e diversificato con le fonti informative: i documenti e le informazioni in essi contenuti. Queste fonti devono essere comprese indipendentemente dal mezzo attraverso cui le informazioni sono veicolate. L'obiettivo finale del loro impiego deve essere la creazione di nuova conoscenza per sé e per gli altri, agendo criticamente rispetto alle informazioni.

In sintesi la competenza informativa prevede la capacità di riconoscere un bisogno informativo, ricercare, valutare, utilizzare le informazioni in modo consapevole per creare nuova conoscenza. La competenza informativa si declina in modo ampio e diversificato, perché i modi di relazionarsi e fare esperienza con i documenti sono molti – stante la natura diversa (siti web, quotidiani, banche dati statistiche, analisi di mercato, immagini, libri, articoli, blog, quadri, partiture musicali, film...), i diversi formati (digitale, cartaceo...) e le diverse finalità per cui i documenti sono prodotti (studio, svago, aggiornamento, approfondimento, divulgazione, divertimento...) – come pure diversi sono i bisogni cui le informazioni contenute nei documenti che si ricercano possono dare risposta. [...]

La ricerca di informazioni su qualcosa di non noto, che oggi beneficia di fonti e strumenti digitali un tempo impensabili (si pensi alla ricchezza dell'informazione di fonte pubblica diffusa gratuitamente via Internet), lungi dal poter essere concepita come un'attività meccanica di recupero, nonostante l'apparente facilità, cela reali

¹ Tutti gli URL delle risorse web citate sono stati controllati in data 21 febbraio 2016.

² Questo intervento non sarebbe stato possibile senza il lavoro di tutto il Gruppo di Studio AIB sulla Information Literacy in carica per il quadriennio 2014-2017: Laura Ballestra, Luigi Catalani, Tommaso Paiano, Stefania Puccini, Alina Renditiso e Laura Testoni, che hanno tutti contribuito in diversa misura alla progettazione, realizzazione e analisi dell'indagine sulle iniziative di information literacy nelle biblioteche pubbliche (<http://www.aib.it/attivita/2015/50477-information-literacy-indagine/>). Quindi, nonostante l'intervento sia frutto di una personale (e confutabile) riflessione e interpretazione dei risultati ottenuti dall'indagine, l'indagine e l'intera analisi delle risposte ottenute sono frutto di un lavoro collettivo. Un ringraziamento speciale va poi a Chiara Faggiolani che ha effettuato l'analisi automatica dei testi utilizzando il software IRaMuTeQ.

³ Un paio fra tante: Paul G. Zurkowski, *The Information Service Environment Relationships and Priorities*, Washington, D.C., National Commission on Library and Information Services, 1974 (<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>); American Library Association, *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*, Washington, D.C., 1989 (<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential/>).

⁴ Agenzia per l'Italia Digitale, *Programma nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali. Linee guida. Indicazioni strategiche e operative*, Roma, AIGD, 2014 (http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/programma_nazionale_cultura_formazione_competenze_digitali_-_linee_guida_indicazioni_strategiche_operative_0.pdf).

difficoltà. [...] Stante la crescente disponibilità di informazioni e documenti digitali, sempre più questa competenza, che è stata individuata e declinata per la prima volta negli anni Settanta con riferimento alla necessità per i lavoratori della Società dell'informazione di sapersi documentare a aggiornare, assume oggi un ruolo rilevante in relazione alla competenza digitale di tutti, perché ad un divario digitale non si affianchi anche un divario informativo⁵.

In sintesi dunque possiamo definire information literacy (o competenza informativa) la capacità di:

- riconoscere un bisogno informativo;
- ricercare, valutare e utilizzare le informazioni in modo consapevole.

Perché l'information literacy nella biblioteca pubblica?

Per molti anni l'information literacy è rimasta prerogativa delle biblioteche accademiche e scolastiche, ed è facile intuire il perché: in un'epoca di relativa scarsità informativa come era quella pre-Internet i suoi destinatari naturali, quelli che sembravano aver maggiore bisogno di orientarsi nel mondo dell'informazione erano studenti universitari, ricercatori, professori e professionisti dell'informazione in genere. Con l'avvento di Internet e la parallela rivoluzione tecnologica in cui siamo tuttora immersi, tuttavia, l'infosfera è diventata qualcosa di infinitamente più complesso, e sono nati nuovi bisogni informativi in nuove categorie di persone. Ecco come le Linee guida IFLA del 2010 dicono – in altre parole – quanto già espresso nella definizione data da AGID, con particolare riferimento al ruolo della biblioteca pubblica:

Mentre gli studenti di ogni ordine e grado e i professionisti dell'insegnamento possono spesso contare su personale bibliotecario qualificato in grado di aiutarli a sviluppare un'autonomia nella ricerca delle informazioni, la stragrande maggioranza della popolazione che costituisce l'utenza potenziale della biblioteca no. Quello che ha invece sono bisogni informativi e una tecnologia che cambia in continuazione, e i più fortunati possono contare su una biblioteca pubblica dotata di staff e finanziamenti adeguati. Chi cerca informazioni rischia di essere sopraffatto dalla vastità dell'infosfera: per questo i bibliotecari pubblici del XXI secolo hanno compreso che devono fare di più⁶.

D'altronde, se anche l'Unesco inserisce l'information literacy tra le sei competenze essenziali (*survival literacies*) del XXI secolo⁷ – e persino il MIUR la cita più volte nel *Piano Nazionale Scuola*

⁵ Ivi, pp. 153-154. La definizione è reperibile anche sul portale WikiPA:

http://wikipa.formez.it/index.php/Information_literacy.

⁶ "While pupils in school, students in college and professionals working in learning organisations may have access to a professional librarian with expertise to help them develop independence and self-direction in information seeking the vast majority of the population the public library may serve, does not. What they do have, are information needs and rapidly changing technologies. If they are more fortunate they have a reasonably staffed and funded public library to guide them. The infosphere can overwhelm any information seeker. And so, public librarians, in the 21st century realise they must do more". Christie Koontz e Barbara Gubbin (a cura di), *IFLA Public Library Service Guidelines*, Berlin/Munich, De Gruyter Saur, 2010, pp. 48-49 (<http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/43971>). La traduzione è mia.

⁷ Accanto alle competenze di base (saper leggere, scrivere, far di conto ed esprimersi correttamente), alla competenza informatica, alla capacità di utilizzare e valutare criticamente i contenuti dei vari *media*, alla capacità di usufruire della formazione a distanza e dell'e-learning, alla consapevolezza di quanto i fattori culturali possono influire sull'uso dell'informazione e della tecnologia. Forest Woody Horton Jr, *Understanding Information Literacy: A Primer*, Paris, UNESCO, 2007, pp. 3-8 (<http://www.uis.unesco.org/Communication/Documents/157020E.pdf>).

Devo la segnalazione di molte delle fonti citate fino ad ora a Laura Ballestra e Laura Testoni: Laura Ballestra, *Information Literacy in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2011; Piero Cavaleri e Laura Ballestra, *Manuale per la*

*Digitale*⁸ – sembra proprio che le biblioteche pubbliche non possano più considerarsi escluse dal compito di aiutare i cittadini di ogni età, categoria, professione, a sviluppare una competenza informativa sufficiente per sopravvivere (e magari anche qualcosa di più) in un mondo sempre più complesso e articolato. Per fare questo, naturalmente, i bibliotecari dovranno mettere in campo un certo numero di competenze, alcune nuove e ancora da formare, altre già acquisite ma da declinare in modo diverso da quanto fatto finora.

L'indagine

Per le ragioni dette sopra, quando il Gruppo di Lavoro AIB sulla Information Literacy si è riunito per la prima volta nel febbraio 2015, è emersa l'esigenza di monitorare quello che le biblioteche pubbliche italiane stavano facendo e avevano fatto negli ultimi anni in materia di information literacy: sapevamo per certo che erano state condotte ed erano in corso diverse attività di information literacy in alcune biblioteche pubbliche, ma di sicuro ce n'erano anche altre che stavano portando avanti attività di qualche tipo. E se per quel che riguarda le biblioteche accademiche una traccia delle attività di information literacy è quasi sempre recuperabile nel sito web dell'Università o – più probabilmente – nel portale del sistema bibliotecario di Ateneo, molte biblioteche pubbliche non hanno nemmeno un vero sito web⁹. Abbiamo quindi pensato alla realizzazione di un questionario online per raccogliere il maggior numero possibile di esperienze realizzate negli ultimi anni all'interno delle biblioteche di pubblica lettura. Questo ci avrebbe permesso di avere un primo quadro della situazione da restituire alla comunità dei bibliotecari, e di diffondere e promuovere le esperienze più significative, quelle *best practice* che possono essere stimolo e fonte d'ispirazione per chi vorrebbe iniziare a fare qualcosa, ma è pieno di dubbi e non sa bene da dove cominciare.

L'indagine è stata inserita da AgID – Agenzia per l'Italia Digitale¹⁰ nella piattaforma dei progetti che contribuiscono a sviluppare la competenza digitale e informativa dei cittadini¹¹, insieme ad altre due iniziative AIB¹².

*Il questionario*¹³

In aprile è stata creata una prima bozza di questionario, su cui – dopo una serie di riflessioni e alcuni test pilota – sono state effettuate una serie di modifiche che hanno portato alla versione definitiva

didattica della ricerca documentale, Milano, Bibliografica, 2014; Laura Testoni, "Dall'information literacy alle literacy plurali del XXI secolo", in Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston (a cura di), *Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, Roma, Carocci, 2015.

⁸ Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, *Piano Nazionale Scuola Digitale*, 27 ottobre 2015, pp. 29, 78 e 101 (http://www.istruzione.it/scuola_digitale/landing/allegati/pnsd-layout-30.10-WEB.pdf). Alla stesura del PNSD ha contribuito, tra gli altri, Gino Roncaglia.

⁹ A conferma di questa considerazione di partenza, alla domanda in cui si chiedeva l'indicazione di un eventuale pagina web dell'iniziativa hanno risposto solo 80 biblioteche su 189, e la pagina indicata è quasi sempre quella generica della biblioteca, non una pagina dedicata all'iniziativa specifica.

¹⁰ <http://www.agid.gov.it/>

¹¹ <http://competenzedigitali.agid.gov.it/progetto/indagine-sulle-iniziative-di-information-literacy-nelle-biblioteche-pubbliche>.

¹² Gli altri progetti AIB presenti sono Segnaweb e DFP, Documentazione di fonte pubblica in rete (<http://competenzedigitali.agid.gov.it/membro-della-coalizione/aib-associazione-italiana-biblioteche> e <http://www.aib.it/attivita/2015/51908-tre-progetti-aib-selezionati-da-agid/>). Vedi anche Laura Ballestra, "Coalizione per le competenze digitali AGID. Strategia 2016", in AIB Notizie, 14 gennaio 2016 (<http://aibnotizie.aib.it/competenze-digitali-agid-strategia-2016/>).

¹³ Il testo completo del questionario in formato .pdf è scaricabile all'URL http://www.aib.it/wp-content/uploads/2015/07/questionario_IL_nelle_biblio_PUBBLICHE.pdf.

licenziata a fine giugno¹⁴. Le domande sono state studiate in modo da lasciare ampi margini di libertà a chi l'avrebbe compilato: cosa rispondere e cosa no, e – entro certi limiti – cosa considerare information literacy: uno degli obiettivi dell'indagine infatti era quello di capire quanto sia precisa o approssimativa l'idea di information literacy che i bibliotecari pubblici hanno. Quindi – a parte una breve introduzione in cui si menzionava specificamente che oggetto dell'indagine erano le “attività didattiche per accrescere la competenza informativa degli utenti” – non sono stati posti ulteriori paletti per evitare l'inserimento di attività non specifiche di information literacy.

Le domande del questionario erano 18, un terzo delle quali finalizzate alla raccolta di dati “anagrafici”: provenienza geografica, nome della biblioteca/del sistema/dei bibliotecari referenti ecc. Le 11 domande rimanenti riguardavano specificamente l'attività svolta e chiedevano – oltre a nome, descrizione e obiettivi dell'iniziativa – il target, eventuali partner esterni (scuole, sistemi bibliotecari ecc.), il numero dei partecipanti, il tipo di costi sostenuti ed eventuali pagine web, articoli ecc. volti a promuovere l'iniziativa.

I risultati: quello che non c'è

Il questionario ha registrato un totale di 485 risposte di cui solo 160 (pari al 33%) utili ai fini dell'indagine¹⁵. Dal momento che le biblioteche pubbliche in Italia sono più di seimila, e che le 160 risposte sono state date su base volontaria, è chiaro che l'indagine non vuole e non può avere pretese di validità statistica. Quindi è importante non dimenticare mai che quella che proveremo a delineare qui di seguito non è una fotografia dell'esistente, bensì solo l'analisi delle risposte ricevute.

Viene naturale chiedersi “che cosa è rimasto fuori dall'indagine?”, ma è una domanda destinata – per ora – a rimanere senza risposta. Possiamo però dire per certo che alcune biblioteche molto importanti e rappresentative non hanno risposto all'indagine, ed è un'assenza che è difficile ignorare. Sarebbe quindi interessante indagare quali siano i motivi che hanno scoraggiato la partecipazione di quelle biblioteche che avrebbero sicuramente avuto qualcosa da raccontare – una sfiducia verso lo strumento dell'indagine? una qualche motivazione contingente? la mancanza di tempo? lungaggini burocratiche? – tuttavia, ora come ora, la risposta a questa domanda rimane fuori dalla nostra portata. Non ci resta quindi che procedere con l'analisi dei dati ottenuti dalle risposte all'indagine.

I risultati: numeri e percentuali

Delle 160 risposte valide, solo 85 (ossia il 53%) descrivono effettivamente attività di information literacy¹⁶. Per quel che riguarda la provenienza geografica, Toscana e Lombardia coprono complessivamente più del 53% delle risposte (rispettivamente 30,7% e 22,8%), seguite da Marche (7,4%), Veneto (6,3%), Puglia (5,8%), Piemonte (4,8%) Emilia Romagna e Trentino (entrambe al

¹⁴ Il questionario è stato messo online e pubblicato sul AIB WEB il 4 luglio 2015 (<http://www.aib.it/attivita/2015/50477-information-literacy-indagine/>) e successivamente diffuso via mail nella newsletter inviata ai soci AIB, sulla lista AIB-CUR e nelle newsletter delle sezioni regionali AIB, oltre ad essere condiviso sui vari social network privati e istituzionali, primo fra tutti Facebook. L'indagine è stata chiusa il 30 settembre 2015.

¹⁵ Tra le 290 risposte non valide (che arrivano a raggiungere la non irrilevante percentuale del 77%) sono incluse quelle incomplete e quelle compilate da biblioteche non di pubblica lettura (accademiche, speciali, di fondazioni ecc.). Tra le risposte incomplete il 18% è costituito da prove di compilazione poi completate in un secondo momento, e un 11% da biblioteche non pubbliche (che quindi presumibilmente hanno abbandonato l'indagine dopo aver capito che non rientravano nella tipologia di biblioteca richiesta). Il restante 71% è costituito da biblioteche pubbliche che hanno deciso di non continuare la compilazione, e possiamo solo ipotizzare la ragione: forse non organizzano nessuna attività di Information Literacy, o forse hanno trovato le domande troppo complesse, purtroppo non abbiamo elementi per saperlo con certezza.

¹⁶ Sul criterio utilizzato per decidere cosa sia o non sia information literacy torneremo più avanti.

4,2%). Facendo una divisione Nord-Centro-Sud, le risposte sono così suddivise: 45,4% dal Nord Italia, 43% dal Centro, e l'11,6% dal Sud, confermando la generale debolezza delle regioni del sud ma registrando una sostanziale parità tra nord e centro, anche grazie al ruolo rilevante della Toscana.

Le persone complessivamente coinvolte dalle attività descritte (con un'abbondante approssimazione verso il basso, dato che in molti casi non viene indicato il numero dei partecipanti) sono 46.118, di cui 41.968 (pari al 91%) sono alunni delle scuole di ogni ordine e grado (grafico 1).

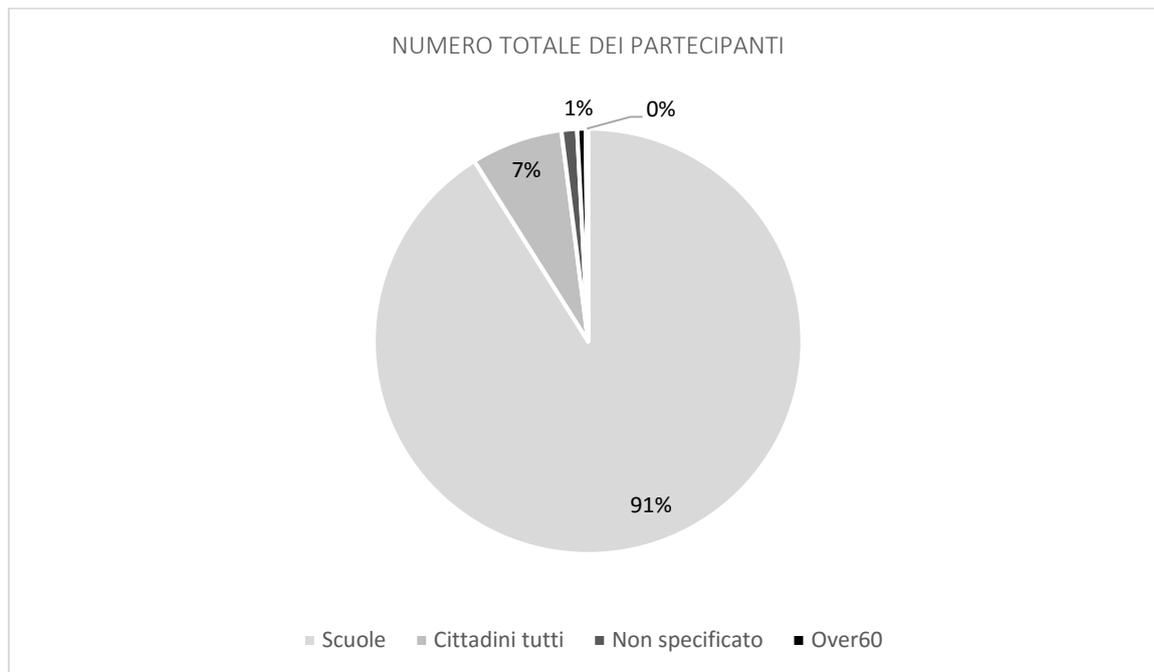


Grafico 1

Se si vanno a considerare le sole iniziative di information literacy, le persone complessivamente coinvolte (sempre approssimando per difetto) sono 22.319, di cui 20.641 (pari al 92,5%) alunni delle scuole.

Considerando invece il numero di iniziative segnalate (grafico 2), il 58,1% delle iniziative è rivolto alle scuole, il 21,8% ai cittadini tutti, il 10,6% ai pensionati, l'1,3% ai lavoratori, lo 0,6% agli studenti universitari, lo 0,6% alle persone in cerca di occupazione.

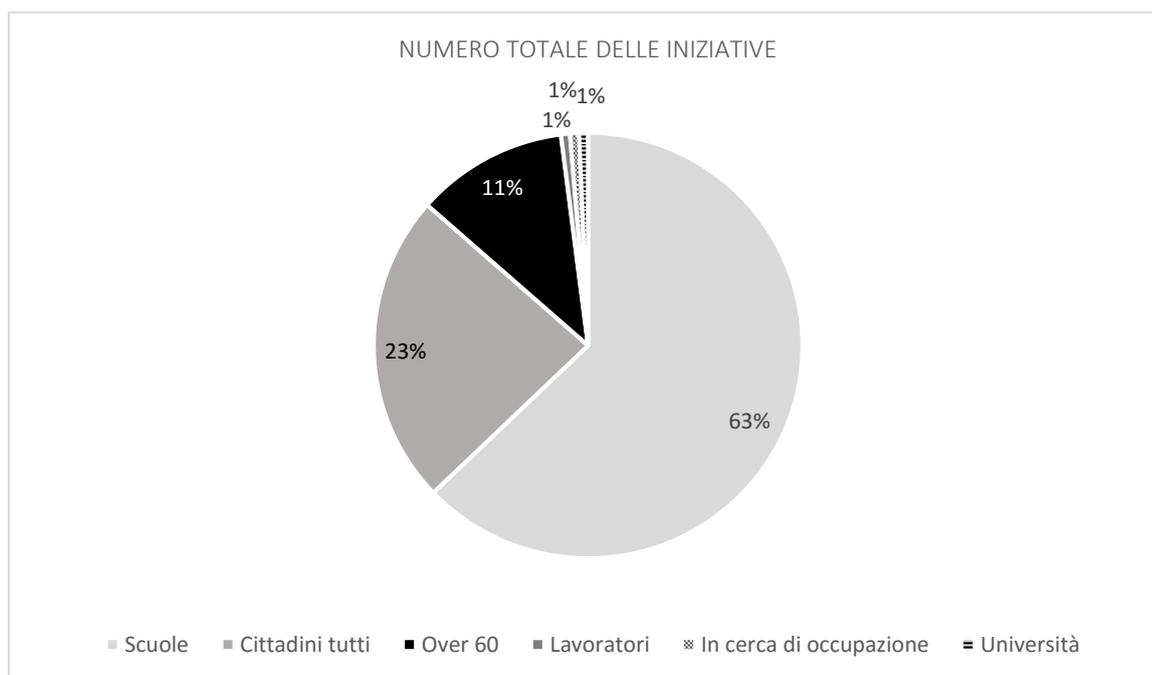


Grafico 2

Dai risultati emerge come la stragrande maggioranza dei partecipanti alle iniziative siano gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado, tuttavia quando si prende in considerazione il numero di iniziative, il peso delle scuole – comunque superiore al 50% – si riduce significativamente.

Spicca – in negativo – la quasi totale assenza di attività destinate alle persone in cerca di occupazione e ai lavoratori, quando sappiamo bene come in entrambi i casi la competenza informativa (sapere quali informazioni ci servono e dove andarle a cercare) può fare una differenza enorme.

Se infine restringiamo l'analisi alle sole iniziative per le scuole (grafico 3), il 36,5% di tutte le attività descritte è rivolto alle scuole primarie, il 27,9% alle scuole secondarie di 1° grado, il 22,8% alle scuole secondarie di 2° grado, il 5,4% alle scuole dell'infanzia¹⁷.

¹⁷ Il 7,5% non ha specificato ordine e grado della scuola.

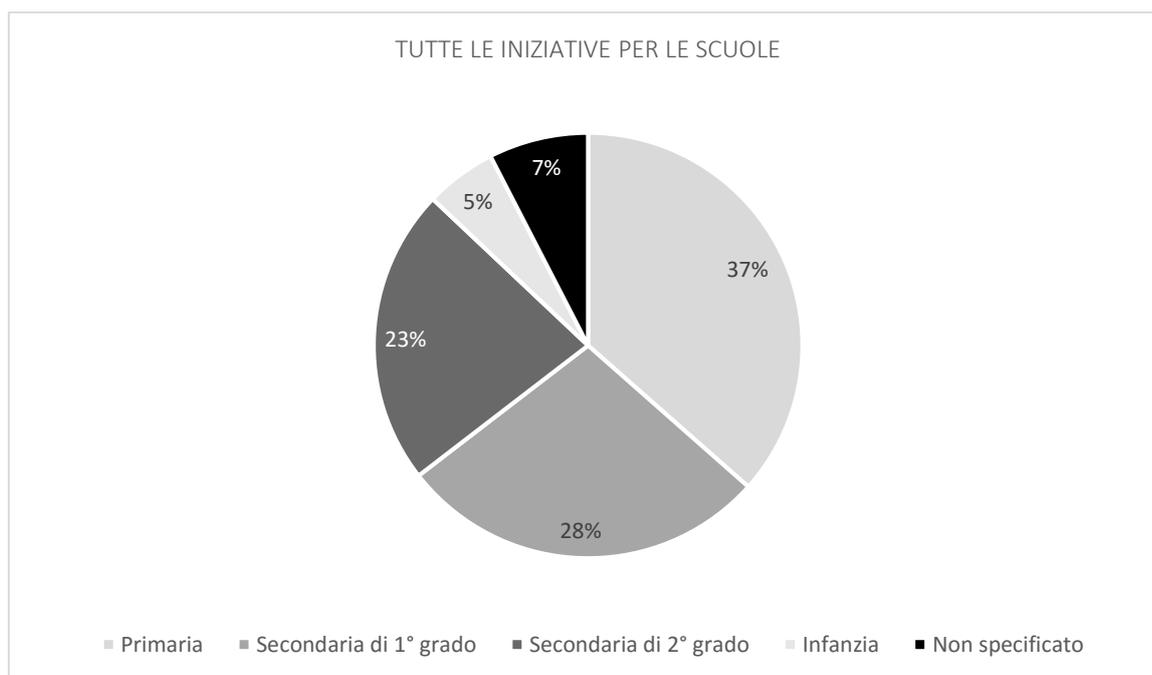


Grafico 3

Restringendo anche qui ulteriormente il campo alle sole attività di information literacy (grafico 4), le percentuali cambiano significativamente, con il 41,1% di attività per le scuole secondarie di 1° grado, il 33,9% per le scuole secondarie di 2° grado, il 14,3% per le scuole primarie¹⁸.

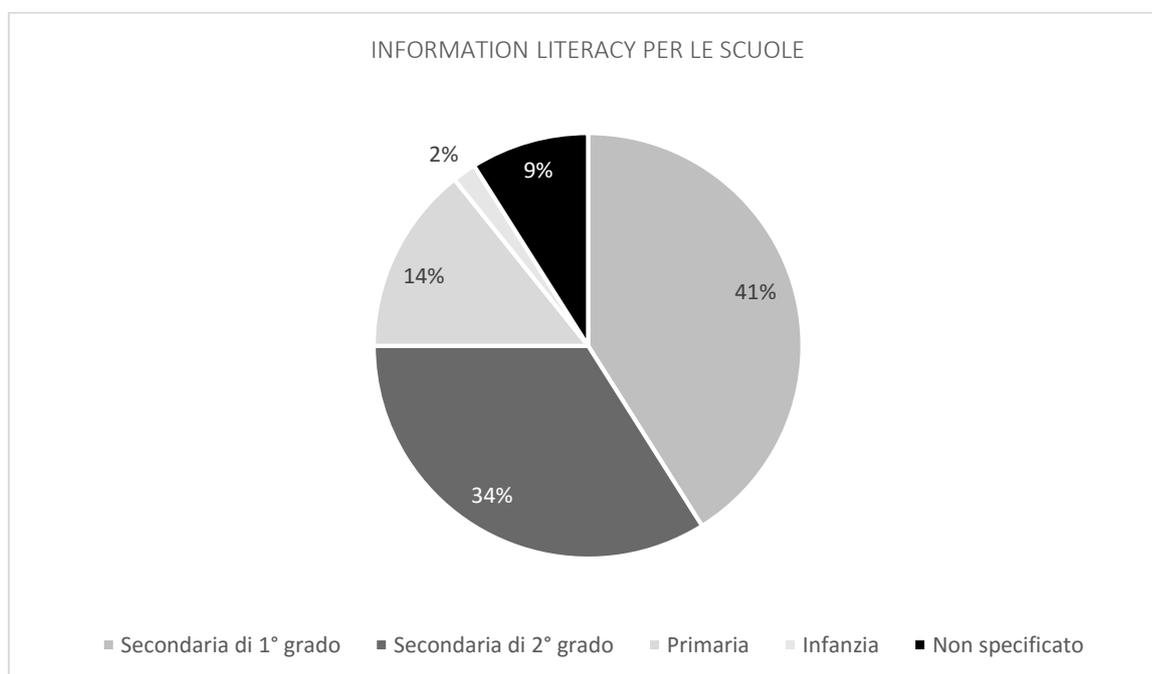


Grafico 4

Quindi se gli alunni delle scuole primarie sono i principali destinatari di tutte le iniziative per le scuole, sono invece le scuole secondarie di 1° e 2° grado – com'è giusto – il target primario delle

¹⁸ Le iniziative di information literacy rivolte la scuola dell'infanzia sono l'1,8%, mentre l'8,9% non ha specificato ordine e grado della scuola.

La nuvola di parole – che rappresenta un primo livello di analisi – mostrando le “parole tema”, ha consentito la percezione immediata delle tematiche sulle quali converge il testo. Un secondo livello di analisi, attraverso la clusterizzazione dei testi²², ha evidenziato i principali mondi lessicali soggiacenti, ovvero i differenti modi in cui le persone parlano di IL. Ciò ha permesso di individuare tre grandi gruppi (cluster) di risposte²³.

All'interno di ciascuno di questi tre gruppi – a cui possiamo assegnare facilmente le etichette “Animazioni e promozione della lettura”, “Information literacy” e “Alfabetizzazione informatica” – ci sono parole a forte ricorrenza che lo caratterizzano, e parole invece che – a causa della bassissima frequenza – ne marcano la distanza dagli altri due (grafico 5). Ad esempio le risposte (pari al 39,5% delle risposte totali) contenute nel cluster “Animazioni e promozione della lettura” presentano un’altissima ricorrenza di parole come “lettura, bambino, classe, incontro, attività, visita, storia, voce” e una bassissima ricorrenza di parole come “uso, motore, ricerca, internet, informazione, OPAC, fonte, risorsa”. Quelle invece (pari al 35,6% delle risposte totali) contenute nel cluster “Information literacy” presentano un’altissima ricorrenza di parole come “ricerca, informazione, OPAC, fonte, valutazione, processo, strumento” e una bassissima frequenza di parole come “promozione, lettura, bambino, laboratorio, alfabetizzazione, digitale”. Infine, le risposte (pari al 24,9% del totale) contenute nel cluster “Alfabetizzazione informatica” presentano un’alta ricorrenza di parole come “corso, lezione, alfabetizzazione, digitale, base, computer, informatico, MLOL²⁴” e una bassa ricorrenza di parole come “lettura, classe, ragazzo, bambino, ricerca, informazione, fonte, libro, OPAC”. Questa suddivisione – ottenuta attraverso un’analisi automatica e quantitativa del testo – rispecchia con impressionante fedeltà quella ottenuta attraverso l’analisi qualitativa delle risposte, ed evidenzia in modo molto chiaro la presenza di tre grandi tipologie di attività portate avanti dalle biblioteche (che nell’analisi qualitativa si tradurranno in una rosa più ampia e articolata di categorie).

biblioteca – era naturale che fossero le parole più ricorrenti, e allo stesso tempo meno significative ai fini dell’indagine.

²² Il metodo utilizzato è quello della classificazione gerarchica discendente. Cfr. MAX REINERT, *Une méthode de classification descendante hiérarchique: application à l'analyse lexicale par contexte*, *Les cahiers de l'analyse des données*, 8 (1983), n. 2, p 187-198.

²³ Il criterio con cui il software individua e suddivide i cluster (analizzando le parole contenute in ogni singola risposta, e considerando ogni risposta come un’unità a sé) è che le risposte appartenenti a ciascun gruppo devono essere da una parte il più vicine possibile tra loro, e dall’altra il più lontane possibile dalle risposte appartenenti agli altri gruppi.

²⁴ L’acronimo per MediaLibraryOnline - <http://www.medialibrary.it/home/home.aspx>.

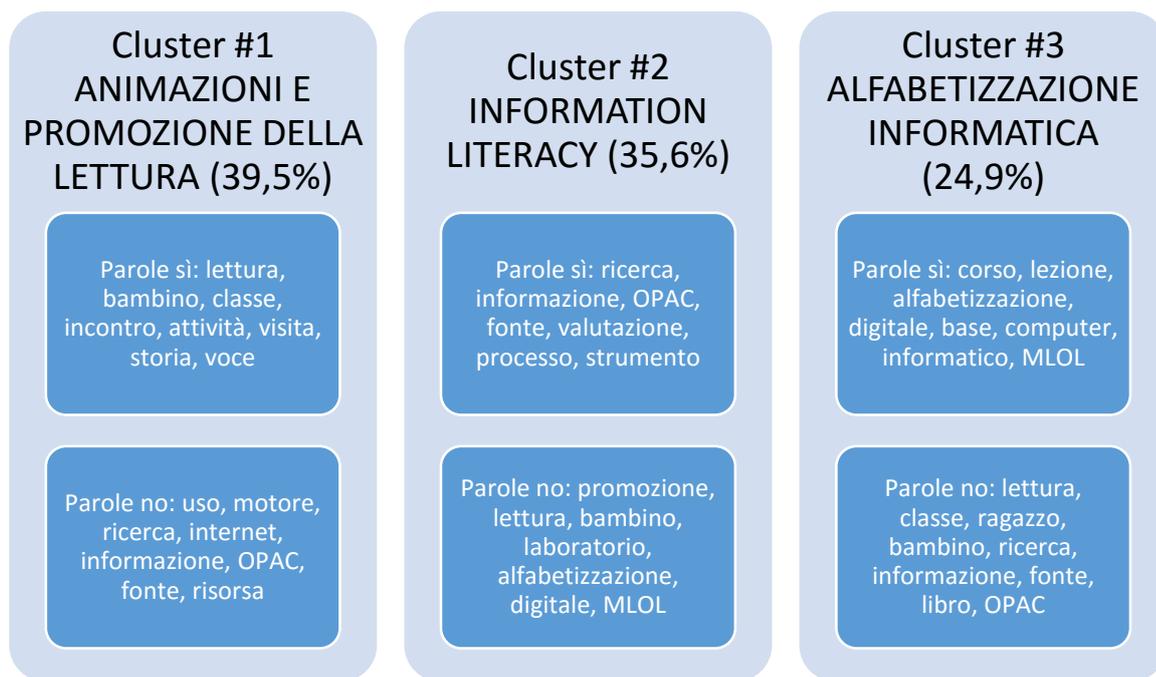


Grafico 5

Andando invece a introdurre la variante del target – e quindi raggruppando le risposte in base ai destinatari dell’iniziativa realizzata – l’analisi delle specificità lessicali dà risultati altrettanto interessanti (grafico 6): quando i destinatari sono gli studenti delle scuole, infatti, il focus è su parole quali “ricerca, storia, tesine, percorso, caccia, lettura, argomento, bibliografia”, che indica una distribuzione abbastanza equa delle attività tra iniziative di promozione della lettura e iniziative volte ad accrescere la competenza informativa dei ragazzi, mentre vengono esclusi concetti come “corso, informatico, alfabetizzazione, digitale, computer, rete”, che indica come il focus delle attività non sia l’insegnamento delle nuove tecnologie (il che è abbastanza naturale, dal momento che stiamo parlando di nativi digitali). Quando invece i destinatari sono i cittadini, il focus è sull’assistenza all’uso di determinate risorse, come gli ebook e di piattaforme per la consultazione e il prestito digitale, mentre sono esclusi dall’orizzonte lessicale tutti i termini più specifici dell’information literacy: “ricerca, indagine, processo, valutazione, bibliografia ecc.”. Infine, quando il target è quello dei cittadini over60²⁵, il focus delle attività è inequivocabilmente quello dell’alfabetizzazione informatica, con termini quali “lezione, computer, esercitazione, corso, alfabetizzazione, base”.

I risultati per gli altri target indicati (lavoratori, persone in cerca di occupazione, studenti universitari ecc.) non sono significativi, anche perché come abbiamo visto sopra le attività dedicate a queste fasce della popolazione sono veramente poche.

²⁵ Nel questionario il target indicato era “pensionati”, ma come alcuni rispondenti ci hanno fatto notare sarebbe stato più appropriato indicare una fascia d’età (“over60”) dato che molti over60 non sono ancora pensionati.



Grafico 6

Andando a restringere ulteriormente l'obiettivo e puntandolo sulle sole attività destinate alle scuole (grafico 7), l'analisi del testo ci dice che per la scuola dell'infanzia e quella primaria il focus è sulla lettura e sulle storie (con una significativa differenza laddove per i bambini più piccoli ci si concentra sulla "voce", e con quelli un po' più grandi si fanno "laboratori"), mentre rimangono escluse dall'orizzonte lessicale tutte le parole che riguardano la ricerca, il catalogo online, le fonti e internet. Quando si arriva alla scuola media l'attività principale – se si stanno a guardare le parole usate nel descrivere l'attività – diventa quella dell'individuazione e valutazione delle fonti: si parla infatti di "fonte, ricerca, caccia, recuperare, utilizzo, valutazione ecc.", mentre la lettura viene messa da parte. Alle scuole superiori, infine, dove gli studenti dovranno cimentarsi con la scrittura della tesina in vista della maturità, il focus – sempre stabile sulla ricerca – si sposta dalle fonti al metodo e al processo di ricerca: "tesina, ricerca, documentale, processo, metodo".

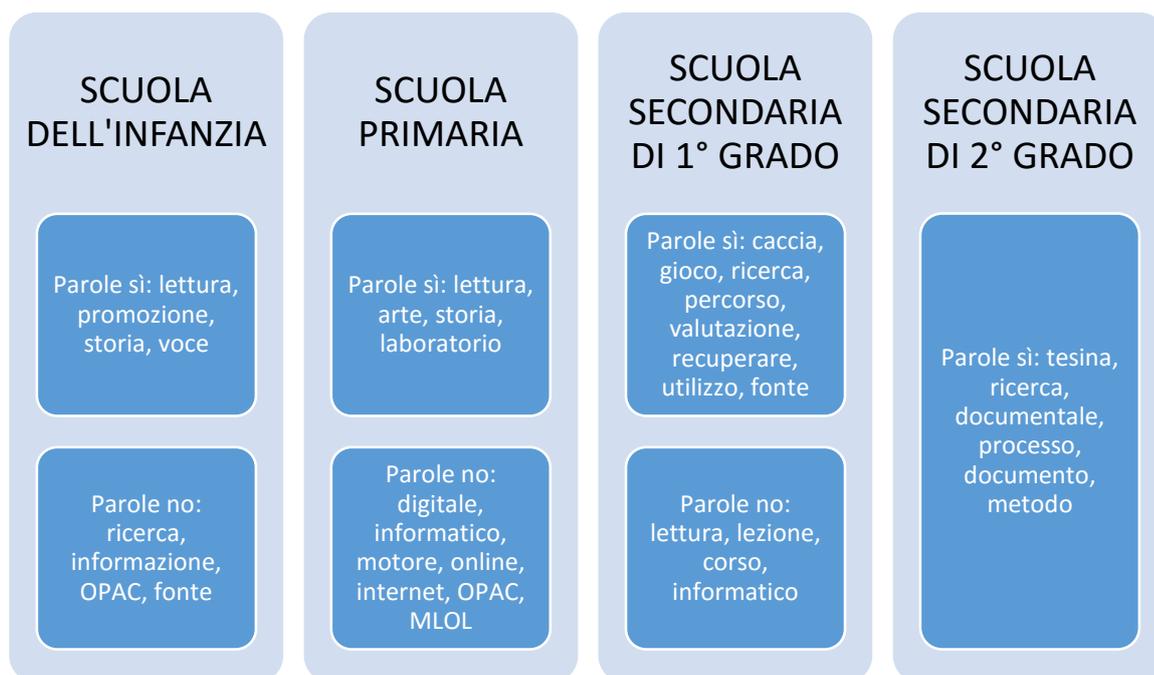


Grafico 7

Come abbiamo visto, quindi, l'analisi automatica dei testi ci restituisce un primo quadro molto preciso di quello che le biblioteche pubbliche fanno, sia in termini di information literacy, sia in termini di attività con le scuole (o con i cittadini over60) che poco hanno a che fare con l'information literacy come è stata definita all'inizio.

I risultati: l'analisi qualitativa – le risposte alle domande aperte

L'analisi delle risposte alle domande aperte 5, 12 e 18 – che chiedevano nome, descrizione e obiettivi dell'attività di information literacy realizzata – ha portato all'individuazione di una serie di categorie a cui è possibile ricondurre l'attività descritta (grafico 8). A ciascuna attività sono state assegnate da una a quattro categorie.



Quasi la metà delle attività descritte (48,7%) comprende una qualche forma di didattica delle fonti (cartacee, digitali e online). Per capirci: anche la guida all'uso dell'OPAC e delle piattaforme MLOL/Rete Indaco²⁶ rientrano in questa categoria. Seguono tutte le attività di guida all'uso della biblioteca (21,9%), che comprendono anche le visite guidate delle scolaresche. Le animazioni con i ragazzi e le scuole (16,2%) e le iniziative di promozione della lettura (11,2%) – compresi gli incontri con l'autore – coprono complessivamente il 27,5%. Le nuove tecnologie e Internet invece fanno capolino sotto forma di guida alla navigazione del web (15%), di corsi di alfabetizzazione informatica (14,4%), guida allo scaricamento di ebook e all'uso degli ereader (5%), oltre a una ristretta percentuale (meno del 2%) di attività più "avanzate" come il coding, la robotica, Linux, Wikisource ecc. Infine, la didattica del processo di ricerca interessa il 12,5% delle attività organizzate dalle biblioteche. Quello che emerge a prima vista da questo quadro d'insieme (grafico 9) è che – nonostante il breve cappello introduttivo inserito all'inizio dell'indagine²⁷ – la maggior parte delle categorie sopra individuate non corrisponde ad alcuna attività di information literacy²⁸. Una considerazione a parte meritano tutte le attività di alfabetizzazione informatica – spesso, ma non sempre rivolte alla fascia più anziana della popolazione – e le esperienze più avanzate come quelle dei Coderdojo²⁹ o di YouLab Pistoia³⁰. Il gruppo si è interrogato se fosse il caso o meno di considerare questo tipo di attività come information literacy, ma alla fine si è deciso di tenere fuori tutto quello che non aveva come fine dichiarato la ricerca e l'utilizzo di informazioni³¹: la competenza digitale pura non è considerata – in questa indagine – information literacy, anche se è ovvio che ne è un prerequisito essenziale.

²⁶ In genere alle piattaforme per il prestito digitale è stata assegnata sia la categoria "ebook" che la categoria "fonti", facendo riferimento nel primo caso al formato, nel secondo al contenuto delle risorse.

²⁷ "Gentili colleghe e colleghi delle biblioteche di pubblica lettura, vi sottoponiamo questa breve indagine con l'obiettivo di documentare tutte le attività di information literacy svolte nelle biblioteche italiane. Il censimento raccoglie le descrizioni delle attività didattiche che le vostre strutture organizzano per accrescere la competenza informativa degli utenti".

²⁸ Ovviamente si potrebbe discutere a lungo e con esiti contrastanti su cosa sia/non sia information literacy, e potremmo ampliare il concetto al punto da comprendere quasi tutte le attività descritte. Tuttavia abbiamo scelto come criterio dirimente il fine dichiarato dell'attività descritta: quando il fine è ricercare, valutare e/o utilizzare le informazioni, allora è information literacy. Tutto il resto – per quanto utile e a volte davvero molto interessante – è un'altra cosa.

²⁹ <http://coderdojotrento.it/>

³⁰ <http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/youlab-pistoia-an-american-corner#.VsybXZzhDIU>

³¹ Per l'analisi ci siamo basati sulle descrizioni inserite nel questionario: può essere che in alcuni casi la descrizione faccia intuire un'attenzione all'informazione che in realtà non è presente nell'attività esaminata, o che viceversa non metta in risalto una componente informativa che in realtà è presente: si tratta di uno dei limiti connaturati al tipo di indagine condotta.

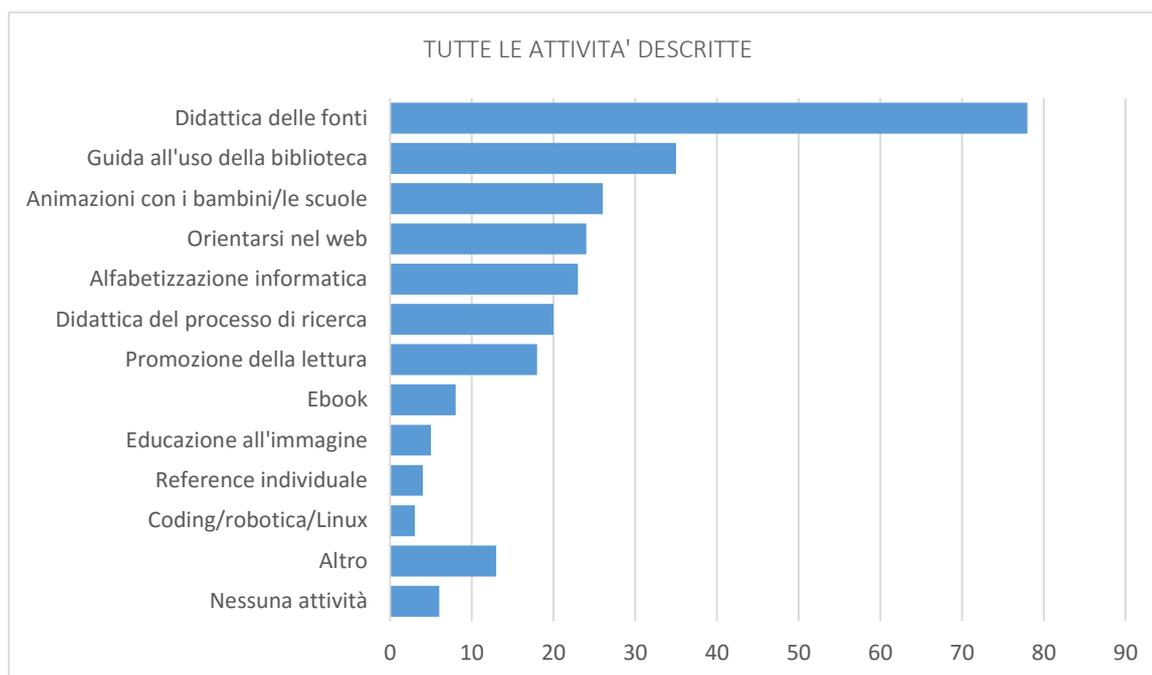


Grafico 9

Data questa considerazione, in un secondo momento sono state isolate le sole risposte che riportavano la descrizione di una qualche attività di information literacy (complessivamente il 53% di tutte le risposte valide, come abbiamo già detto): le percentuali delle categorie cambiano significativamente (grafico 10). Infatti, tra tutte le attività di Information literacy descritte, la didattica delle fonti copre l'85,9%, seguita dalla didattica del processo di ricerca (23,5%), dalla guida alla navigazione nel web e ai motori di ricerca (22,3%)³².

Appare quindi chiaro come la stragrande maggioranza delle biblioteche che svolge attività di information literacy si focalizzi sulle fonti, siano esse cartacee, digitali, oppure reperibili online in quel mare magnum che è il World Wide Web. La percentuale di biblioteche che non si fermano alle fonti e vanno oltre, provando a insegnare il modo in cui le fonti trovate possono poi essere selezionate e utilizzate per creare nuova conoscenza (il processo di ricerca) è abbastanza significativa, ma comunque molto più bassa.

³² La somma delle percentuali non dà 100 dal momento che, come già detto, a ciascuna attività può essere assegnata più di una categoria.

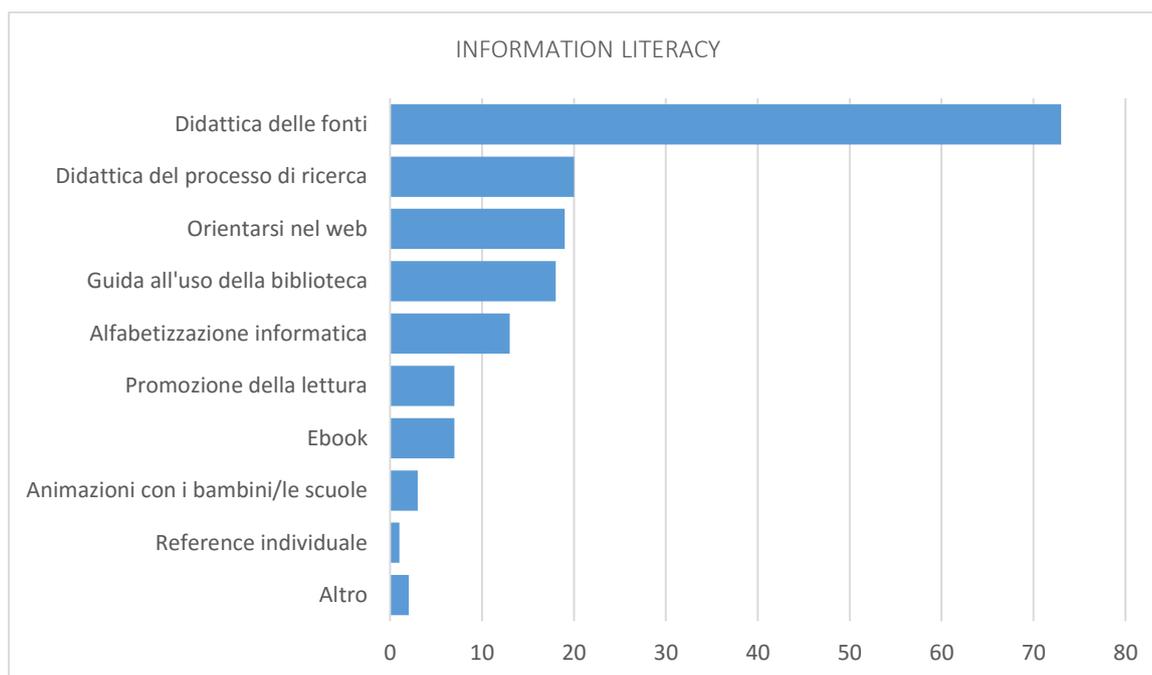


Grafico 10

I risultati: l'analisi qualitativa – le risposte che non abbiamo trovato

Tra le molte attività descritte emerge con evidenza l'assenza quasi completa di quella information literacy che potremmo chiamare "di utilità sociale": per esempio le modalità di accesso ai dati della Pubblica Amministrazione (ricordiamo che per l'appunto DFP – Documentazione di fonte pubblica in rete è un altro dei tre progetti AIB segnalati da AgID), il mare magnum delle informazioni relative alla salute, la competenza informativa legata alla ricerca di lavoro, il supporto al mondo delle imprese, ecc. Tutto questo, nelle esperienze e nelle iniziative segnalate, manca.

Non è un dato sorprendente (anche se in questi casi la speranza di essere sorpresi è l'ultima a morire), ma è comunque un dato su cui vale la pena riflettere e soprattutto provare ad agire. La competenza informativa – lo dice l'Unesco, lo dice IFLA, lo dice AgID – non è una cosa che riguarda solo gli studenti, i ricercatori e i professionisti dell'informazione. È una competenza vitale per muoversi nel mondo, per trovare un lavoro, per non pagare il doppio il prezzo di un biglietto aereo, per riqualificarsi quando le competenze professionali che abbiamo non bastano più, per mantenere la nostra piccola impresa familiare concorrenziale in un mercato sempre più aggressivo. Tutto questo manca nelle attività emerse dall'indagine: sarebbe bello se nel futuro prossimo si riuscisse a riempire, almeno un po', questo vuoto.

Un'altra cosa che emerge – e un po' stupisce, visto l'entusiasmo con cui diverse biblioteche sposano la causa e l'azione di Wikipedia e Wikimedia³³ – è per l'appunto l'assenza quasi totale di progetti e attività legati a Wikipedia. Non nel senso di attività in cui si insegna a chi naviga come valutare le voci di Wikipedia – quello c'è – ma nel senso dell'organizzazione di corsi per la creazione di voci su Wikipedia. Quale miglior esempio di didattica delle fonti e del processo di ricerca che la creazione di una voce sull'enciclopedia libera più consultata del mondo? Sarebbe interessante sapere se e quante di queste iniziative vengono già portate avanti nelle biblioteche pubbliche, e perché sono rimaste fuori dall'indagine.

³³ Si prenda ad esempio Susanna Giaccai, *Come diventare bibliotecari wikipediani*, Milano, Bibliografica, 2015.

Nuove partnership per lavorare in rete

Una domanda del questionario chiedeva di indicare eventuali partner dell'attività realizzata: Regioni, associazioni, sistema bibliotecario, scuole ecc.

I principali partner indicati sono stati – come prevedibile – le scuole del territorio, seguite dai sistemi bibliotecari di appartenenza e dalle Università. Più rari i casi di associazioni, prima fra tutte l'Auser, o di soggetti privati come Cariplo o Esselunga.

La possibilità – e in alcuni casi la necessità – di stringere partnership con soggetti del territorio che aggregano le persone con fini formativi (scuole, Università, associazioni amatoriali, università della terza età) ma non solo (Auser, associazioni di volontariato, soggetti commerciali ecc.) è una delle caratteristiche di molti progetti di information literacy, che puntano a raggiungere proprio chi, dal mondo dell'informazione (e quindi anche dalla biblioteca) è tendenzialmente escluso. E lavorare insieme a soggetti esterni può aiutare non poco ad accrescere l'impatto delle iniziative della biblioteca.

È un dato ormai appurato (e praticamente immutabile nel tempo) che in Italia la biblioteca da sola raggiunge al massimo, nei casi più fortunati, il 30% della popolazione. L'abitudine (che spesso nasce dalla necessità) a fare rete con altre realtà e istituzioni del territorio costituisce quindi un'opportunità preziosa e da far fruttare, e sotto questo aspetto i progetti di information literacy possono funzionare da catalizzatori per progetti, attività e iniziative future.

Cosa fanno le biblioteche pubbliche? Alcuni esempi

Uno dei fini dichiarati dell'indagine era quello di condividere le esperienze descritte con la comunità dei bibliotecari: per questo motivo vogliamo riportare qui alcune delle esperienze più interessanti e originali emerse dalle risposte al questionario³⁴. In tutte le iniziative descritte il costo dell'attività è pari alle sole ore di lavoro del personale bibliotecario coinvolto.

Per la scuola primaria

Caccia all'informazione – La biblioteca Mario Rigoni Stern di Bellusco (MB)³⁵ organizza un gioco in cui i bambini delle classi, divisi a coppie, devono trovare la risposta a una serie di domande utilizzando le risorse presenti in biblioteca. Ogni risposta giusta fa guadagnare punti alla classe, che è in competizione con le classi parallele.

Una gita a... – La biblioteca di Coccaglio (BS)³⁶, in previsione della gita di classe, aiuta i bambini a realizzare una guida della città che è meta della gita. Con l'aiuto della bibliotecaria i bambini, prima in classe e poi in biblioteca a piccoli gruppi, identificano gli argomenti d'interesse e i vari aspetti sotto cui ogni argomento può essere preso in esame. Si identificano quindi le fonti disponibili in biblioteca e si cerca di capire quali sono quelle che meglio rispondono alla domanda di informazione.

Chi cerca trova e impara – La biblioteca comunale Marcello Braccagni di Colle Val d'Elsa³⁷ organizza per le scuole primarie e secondarie di 1° grado un'attività finalizzata alla ricerca, valutazione e uso

³⁴ Le esperienze qui riportate sono il frutto della scelta e della sensibilità del gruppo che ha condotto l'indagine. In realtà quasi tutte le esperienze di information literacy rilevate dall'indagine sono molto interessanti: per ragioni di spazio dobbiamo limitarci qui a segnalarne solo qualcuna, ma speriamo di trovare presto la giusta sede per raccontarle tutte, in modo che possano essere spunto e ispirazione per tutti quelli che intendono mettere in piedi una nuova attività di information literacy.

³⁵ <https://www.facebook.com/bibliotecacivica.dibellusco/timeline>

³⁶ <http://opac.provincia.brescia.it/library/biblioteca-di-coccaglio/>; <https://www.facebook.com/biblioteca.coccaglio>

³⁷ <http://www.retedocumentaria.siena.it/index.php/rete/biblioteche/biblioteca-comunale-marcello-braccagni-di-colle-di-val-d-elsa/>; <https://www.facebook.com/bibliotecabraccagni/>.

delle informazioni. Dopo aver concordato per tempo insieme agli insegnanti alcuni argomenti da approfondire, i ragazzi sono guidati nella ricerca sull'OPAC, nel catalogo a schede, e in Internet. Viene inoltre spiegato loro come imparare a valutare e selezionare le risorse presenti in rete. L'attività prevede tre incontri da due ore in biblioteca³⁸.

Per la scuola secondaria di 1° grado

Nonsolostorie – la biblioteca comunale La Pigna di Vobarno (BS)³⁹ propone sotto forma di gioco la conoscenza e l'utilizzo dei libri di saggistica per ragazzi, anche al di fuori del contesto scolastico⁴⁰. Nel primo incontro la classe è divisa in quattro gruppi a ciascuno dei quali è assegnato un argomento di ricerca, contestualmente a un certo numero di libri. Dopo aver spiegato come si consultano i libri (il sommario, gli indici, ecc.) ad ogni gruppo viene consegnata una cartella con 5 prove e una bibliografia di riferimento, dopodiché ha 50 minuti di tempo per la soluzione delle prove. Nel secondo incontro vengono riconsegnate le prove corrette e viene proclamata e premiata la squadra vincitrice.

Paradigma indiziario – Partendo dalla lettura integrale del romanzo *Dieci piccoli indiani* di Agatha Christie, la già citata biblioteca di Coccaglio procede insieme alla classe alla compilazione di una serie di schede contenenti "i fatti", "gli indizi", e "le deduzioni". In questo modo i ragazzi iniziano a comprendere come funziona il processo di ricerca.

Laboratorio di storia locale – Sempre la biblioteca di Coccaglio conduce insieme ai ragazzi una vera e propria ricerca di storia locale utilizzando come punto di partenza l'unico libro pubblicato di storia del Comune. Dopo averne identificato le lacune, i ragazzi vengono stimolati a riflettere su quali altre fonti possono essere utilizzate, tenendo conto che non esistono altri libri sull'argomento. Arrivano così a comprendere che la ricerca può essere fatta anche sul campo, uscendo dalla biblioteca o dall'aula: percorrendo le vie del paese, interpellando esperti di storia locale, intervistando gli anziani e il sindaco del paese.

Per la scuola secondaria di 2° grado

*Non solo tesine*⁴¹ – Per i ragazzi delle scuole superiori non si può fare a meno di citare il progetto della biblioteca Mario Rostoni dell'Università Carlo Cattaneo – LIUC di Castellanza (VA) in collaborazione con oltre trenta biblioteche pubbliche⁴²: una serie di incontri laboratoriali incentrati sul processo di indagine documentale e rivolti agli studenti dell'ultimo anno delle scuole di tutta Italia. Accanto ai laboratori è stata sviluppata un'app disponibile per iPhone e Android.

Per i cittadini tutti

La biblioteca Teca del Mediterraneo⁴³ di Bari organizza incontri per tutti i cittadini sugli strumenti e i metodi per la ricerca bibliografica, con l'obiettivo di accrescere la capacità degli utenti di individuare la natura dell'informazione di cui si ha bisogno, di accedere all'informazione e imparare a valutarla

³⁸ Questa è solo una delle tante iniziative simili condotte da molte biblioteche, in particolare con le classi delle scuole secondarie di 1° grado: dall'indagine infatti è emerso un numero notevole di attività di didattica delle fonti (cartacee e online) con finalità di ricerca.

³⁹ <http://opac.provincia.brescia.it/library/VOBARNO/>; <http://opac.provincia.brescia.it/library/VOBARNO/>.

⁴⁰ Il fatto di evitare di concentrarsi solo su argomenti prettamente scolastici è un escamotage che ritorna spesso nelle attività di information literacy rivolte ai ragazzi, ed è finalizzato a far passare il concetto che la ricerca non è solo quella fatta per la scuola, ma che interessa la nostra vita di tutti i giorni.

⁴¹ <http://www.biblio.liuc.it/pagineita.asp?codice=225>

⁴² Nella maggior parte dei casi le biblioteche non offrono solo uno "spazio" in cui ospitare gli incontri, ma partecipano attivamente al progetto.

⁴³ <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/>

criticamente, e infine a usarla, con particolare attenzione a un utilizzo corretto da un punto di vista etico e legale.

Fare information literacy nella biblioteca pubblica: quali competenze per i bibliotecari?

Abbiamo appena visto alcuni esempi di quanto viene fatto al momento nelle biblioteche pubbliche italiane, ma ce ne sarebbero da fare molti altri, a cui andrebbero sicuramente aggiunti anche tutti quelli che sono rimasti fuori dall'indagine.

Quello che emerge è che diverse biblioteche pubbliche si occupano già di information literacy, e che – laddove sono stati indicati gli anni in cui si sono svolte le iniziative – la maggior parte delle attività sono state organizzate negli ultimi 5-6 anni⁴⁴. Ciò è sicuramente dovuto all'impatto delle nuove tecnologie e al ritmo incalzante con cui Internet ha occupato il mondo della conoscenza e dell'informazione, ma anche a una percezione e a una consapevolezza, sempre più diffusa, che in un'epoca di profonda trasformazione delle biblioteche – da luoghi di studio e silenzio a luoghi per comunità, in cui le persone entrano per passare un po' di tempo, leggere un giornale, fare un corso di cucito, organizzare uno spettacolo per i ragazzi, suonare il pianoforte o anche solo caricare il proprio tablet – l'informazione rimane ancora uno dei *core business*⁴⁵ della biblioteca e, soprattutto, dei bibliotecari.

Che cosa occorre, quindi, per accrescere la competenza informativa dei cittadini?

Sicuramente non grossi investimenti economici: nell'84% dei casi il costo dell'iniziativa si limita alle ore lavoro del personale coinvolto. In alcuni casi (14% circa) l'incarico è stato affidato a un docente esterno, e in meno del 6% dei casi sono state sostenute delle spese per l'acquisto di materiali o premi. La spesa massima sostenuta è di 1200 Euro, presumibilmente per l'acquisto di beni (PC, proiettori, tablet ecc.) che rimarranno comunque alla biblioteca.

Perciò il vero patrimonio in campo, qui, sono i bibliotecari, la loro professionalità e le loro competenze, e la capacità di guardare al proprio lavoro da una prospettiva diversa.

Le competenze informative ci sono da sempre: potremmo dire che, da che esistono le biblioteche, i bibliotecari sono sempre stati professionisti dell'informazione. A queste vanno aggiunte poi competenze in termini di progettualità e insegnamento, che in alcuni casi sono ancora da imparare. Come da apprendere, in certi casi, sono la voglia e la capacità di guardarsi con occhi diversi.

Nel 90% dei casi i bibliotecari hanno utilizzato le competenze che ogni bibliotecario ha (o dovrebbe avere): muoversi in maniera competente nel catalogo online, capire come utilizzare un testo di consultazione, individuare velocemente un bisogno informativo e provare a soddisfarlo ecc.

Cosa serve quindi per fare in modo che le 85 esperienze registrate dall'indagine diventino 150, e poi 500, e ancora di più, fino a far entrare l'information literacy tra le attività standard della biblioteca?

Serve una formazione che da una parte aiuti ad affinare alcune competenze informative (soprattutto quelle digitali e legate alla rete), e dall'altra aiuti i bibliotecari e le biblioteche a capire "come fare"⁴⁶. Come fare a insegnare la competenza informativa a un bambino di 9 anni o a una classe di dodicenni? Come fare a catturare l'attenzione di 50 adolescenti e a convincerli che quello

⁴⁴ Quando poi si restringe il campo alle attività per le scuole, solo il 10% ha cominciato a farle prima del 2009.

⁴⁵ Questa percezione è talmente forte e pressante che costituisce il nucleo intorno a cui ruota l'IFLA Trend Report: *Sulla cresta dell'onda o travolti dalla corrente? Navigare nel mondo dell'informazione in mutamento* http://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report_italian.pdf

⁴⁶ Naturalmente il discorso è più complesso, sfumato e articolato: la formazione è sicuramente l'elemento chiave, ma non l'unico. Peraltro, negli ultimi vent'anni le biblioteche pubbliche sono diventate organismi molto più complessi di quanto fossero prima; la loro *mission* e identità si sono evolute e complicate, e può essere che in alcuni casi la funzione educativo-documentale abbia subito la concorrenza di quella di luogo di incontro e aggregazione della comunità – anche se nella realtà tali funzioni possono tranquillamente convivere, sia da un punto di vista concettuale che sul piano pratico.

che gli stiamo dicendo è di vitale importanza non solo per la scuola ma – soprattutto – per la loro vita presente e futura? Come fare ad aiutare un gruppo di persone che si è ritrovata senza lavoro a 50 anni e non sa da che parte voltarsi per ricominciare? Come fare per aiutare gli imprenditori locali a tenersi aggiornati con gli ultimi trend mondiali, in un mercato ormai globalizzato?

La formazione necessaria è quella che aiuti le biblioteche e i bibliotecari ad affrontare con un pugno di strumenti (tecnologici, didattici, culturali) una sfida tutt'altro che facile, ma anche entusiasmante. E non è un caso che più del 37% delle iniziative di information literacy siano state organizzate in Lombardia, dove l'offerta formativa per i bibliotecari rimane ancora molto alta, anche grazie al fatto che all'AIB (che in alcune realtà è l'unico soggetto in grado di offrire una formazione professionale di qualità a costi contenuti) si affiancano i corsi organizzati da altri enti pubblici e privati⁴⁷.

È quindi essenziale lavorare sulla formazione professionale, sia per tirare fuori ed affinare competenze che da sempre sono nel bagaglio professionale dei bibliotecari, sia per acquisire le nuove competenze tecnologiche, didattiche, progettuali necessarie ad aiutare i cittadini, gli studenti, i professionisti, gli anziani, a muoversi con consapevolezza e armi non spuntate nel complesso ecosistema informativo che li circonda.

In conclusione: perché l'information literacy nelle biblioteche pubbliche?

Perché, se c'è una cosa certa, è che la capacità di muoversi consapevolmente e criticamente nell'infosfera è una delle competenze essenziali (*survival skills*, per utilizzare l'espressione scelta dall'Unesco) per chi vive nel mondo di oggi. Perché il *digital divide* culturale è oggi una delle nuove frontiere della discriminazione sociale⁴⁸ e non si limita alla capacità di accendere un computer o mandare un'email. Perché, come dicono le Linee Guida IFLA che abbiamo già citato, la stragrande maggioranza della popolazione che costituisce l'utenza potenziale della biblioteca non può contare su nessun altro – a parte la biblioteca – per sviluppare le capacità di muoversi autonomamente nel complesso mondo dell'informazione.

Perché se nel mondo di oggi, ipertecnologico e iperconnesso, la biblioteca è sempre meno l'unico (o persino il principale) luogo in cui cercare e trovare informazioni, i bibliotecari continuano ad essere dei professionisti altamente qualificati nel reperimento, nella valutazione e nella fornitura di informazioni attendibili e di qualità. E questo è – ancora, anzi oggi più che mai – un compito fondamentale per la comunità.

⁴⁷ Per l'offerta formativa lombarda si veda <http://www.biblio.liuc.it/aiblomb/rubrichesitopub.asp?codice=5>. Il link non è recentissimo, ma dà comunque un'idea del panorama formativo.

⁴⁸ Angelo Alù, "Il digital divide culturale è una nuova forma di discriminazione sociale", in *Agenda digitale. Il primo giornale sull'agenda digitale italiana*, 25 novembre 2015, <http://www.agendadigitale.eu/competenze-digitali/il-digital-divide-culturale-e-una-nuova-discriminazione-sociale-1715.htm>.