

Formare i “collegli”

**Un’esperienza di formazione del Personale Tecnico
Amministrativo da parte della Biblioteca di Ateneo
dell’Università degli Studi di Milano Bicocca**

di Federica De Toffol e Maurizio di Girolamo

Sommario

1	Formazione e Risorse elettroniche: un binomio indissolubile.....	2
2	La Biblioteca per i "collegli" dell'Università.....	3
3	Il progetto.....	6
4	Il "Modulo base".....	7
5	Alcuni numeri.....	8
6	Il questionario di valutazione del corso.	9
7	Alcune considerazioni.....	10
8	Il futuro del progetto.....	11

1 Formazione e Risorse elettroniche: un binomio indissolubile.

L'attività di formazione degli utenti è da sempre uno dei compiti istituzionali delle biblioteche. Nessuna biblioteca, infatti, può esimersi dal curare l'istruzione dei propri utenti ai propri servizi e all'uso delle risorse disponibili utili per la soddisfazione dei loro bisogni informativi.

Questa necessità di formazione è diventata ancora più forte da quando, nel corso degli ultimi anni, i tradizionali cataloghi e repertori bibliografici sono stati soppiantati dall'affermarsi della rete Internet e delle risorse elettroniche per la ricerca bibliografica [OPAC, basi di dati, e-journal]. Queste risorse, infatti, se da un lato permettono di accedere a una massa di informazioni molto maggiore rispetto a quelle messe a disposizione dai repertori cartacei, dall'altro richiedono, per essere utilizzate efficacemente, l'acquisizione di competenze specifiche sul loro funzionamento.

In considerazione di questo, la Biblioteca di Ateneo si è assunta esplicitamente l'impegno di curare l'istruzione dei propri utenti all'utilizzazione delle risorse elettroniche¹ organizzando essa stessa dei corsi o rendendosi disponibile a tenere delle lezioni specifiche su richiesta di singoli docenti o per specifiche categorie di utenti.

¹ Cfr. art. 4.6.5 della Carta dei Servizi, disponibile sul sito Web della Biblioteca <<http://www.biblio.unimib.it>> : "La Biblioteca cura l'istruzione degli utenti all'uso utenti realizzando corsi di introduzione all'uso delle risorse elettroniche e degli strumenti tecnologici utili all'accesso all'informazione e ai documenti. Su richiesta, organizza lezioni su specifiche risorse. La documentazione relativa a tali corsi è resa disponibile sul sito Web.",

Le risorse elettroniche remote (RER) rappresentano per le biblioteche di ridotte dimensioni e di recente costituzione quali quella dell'Università di Milano Bicocca² una delle poche possibilità di reale competizione con Atenei di ben più antica tradizione. Grazie alle RER è infatti possibile assicurare agli utenti dell'Ateneo un patrimonio documentario non indifferente, la cui consistenza "virtuale" li mette nelle condizioni di condurre le proprie ricerche e li supporta nelle attività didattiche non penalizzandoli rispetto a colleghi appartenenti a università più ricche.

Per avere un'idea del peso che questo tipo di risorse ha nel patrimonio documentario della Biblioteca, basti sapere che alla data del 31.12.2002 erano a disposizione degli utenti 70 basi di dati, on-line e su CD-ROM, e 4.260 periodici elettronici (contro i 1.763 titoli in abbonamento cartaceo), per un investimento complessivo di circa 285.000 €, pari al 21% del budget destinato all'incremento del patrimonio bibliografico³.

2 La Biblioteca per i "collegli" dell'Università.

Per essere realmente efficace l'attività di formazione deve essere indirizzata a tutti gli utenti, con iniziative mirate a seconda delle diverse esigenze. A questo proposito è necessario richiamare l'attenzione sul fatto che, tra gli utenti istituzionali della Biblioteca⁴ è citato esplicitamente il Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università, al quale è riconosciuto, per altro, il diritto di usufruire degli stessi servizi previsti per il personale docente.

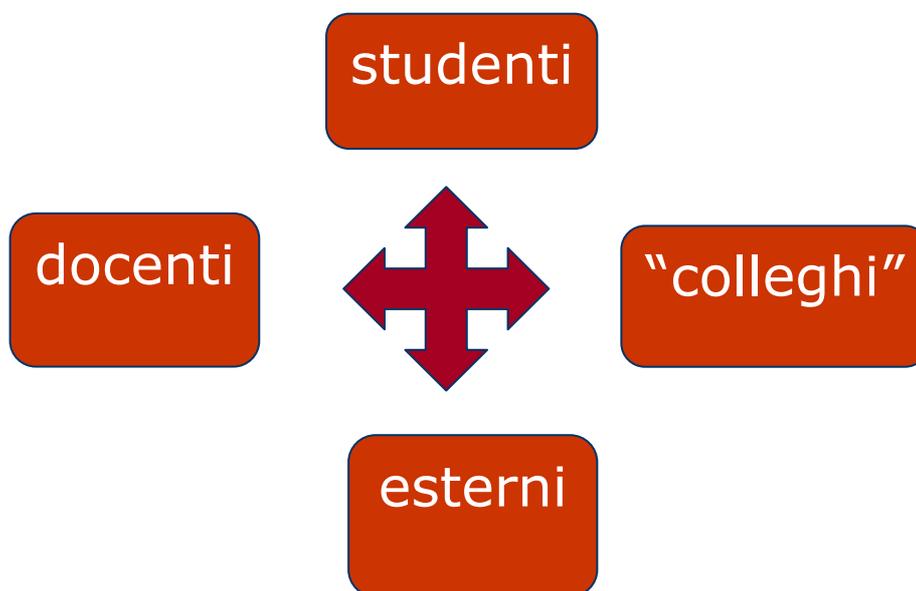
In questo senso, alla Biblioteca di Ateneo si riconosce, accanto al tradizionale ruolo di supporto alle attività di didattica e di ricerca attraverso l'erogazione dei propri servizi agli utenti considerati per definizione "di riferimento", i docenti e gli studenti, un importante ruolo di supporto e di risposta alle esigenze di formazione e di aggiornamento professionale dei singoli "collegli", oltre che alle necessità informative connesse allo svolgimento delle quotidiane attività dei vari uffici.

² Per una breve storia della Biblioteca vedi "La sede centrale della Biblioteca di Ateneo : 1998-2002" di Federica De Toffol e Maurizio di Girolamo, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000062/>>.

³ Tutti i dati statistici raccolti dalla Biblioteca di Ateneo sono pubblicati annualmente sul sito Web della biblioteca, alla voce Documentazione. Dati statistici.

⁴ Cfr. Carta dei Servizi, art. 4.1.1.

La diapositiva che segue, utilizzata nella lezione introduttiva del corso di formazione che sarà descritto più oltre, rappresenta graficamente il ruolo centrale della biblioteca che si rivolge ai propri utenti in maniera attiva, dall'interno verso l'esterno, senza tralasciare nessuna delle categorie che costituiscono il proprio target.



Non è stato un caso, quindi, se la Biblioteca ha pensato di organizzare dei corsi indirizzati al personale tecnico-amministrativo, soprattutto considerato che spesso detto personale ha rivelato di non sapere di poter usufruire dei servizi della Biblioteca, perlopiù perché non immaginava attraverso quali servizi essa potesse rivelarsi utile, sia per le esigenze personali che per quelle professionali.

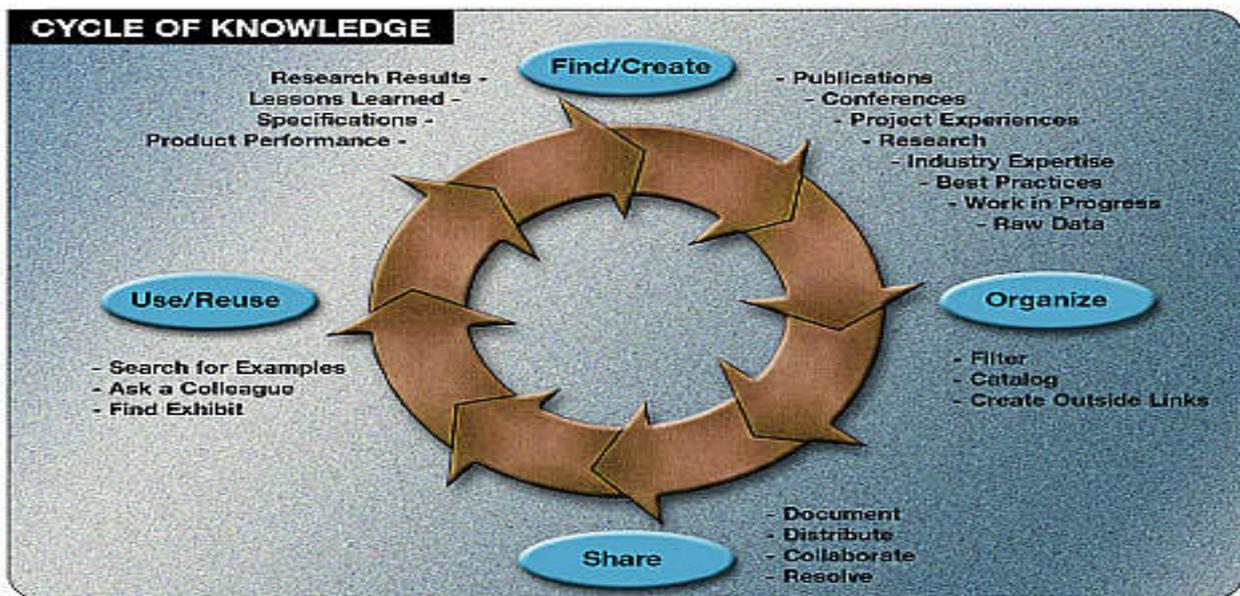
Si tratta, quindi, di una iniziativa allo stesso tempo di “informazione” sui servizi della Biblioteca, i diritti degli utenti, le risorse disponibili, ecc., e di “formazione” per l’acquisizione delle competenze necessarie all’utilizzazione proficua di dette risorse.

Ma c’è un altro aspetto, solo apparentemente “teorico”, la cui concretizzazione è rappresentata dall’organizzazione dei corsi a cura della Biblioteca.

Senza scomodare la letteratura aziendalistica, e limitandoci a superficiali analogie, possiamo ben comprendere il valore strategico delle risorse umane in

un'organizzazione complessa come l'università. Ebbene, concetti come "ciclo della conoscenza", "organizzazione che apprende", "miglioramento continuo" sono di ben difficile applicazione se non supportati da adeguati strumenti operativi, quali centri di documentazione aziendale e ... biblioteche.

L'immagine che segue individua alcune delle attività e degli output che caratterizzano la gestione della conoscenza aziendale, la cui similitudine con concetti di stampo biblioteconomico non può passare inosservata agli "addetti ai lavori", ma può stupire chi con le biblioteche ha avuto solo rapporti occasionali o comunque non si è mai soffermato a considerarle da differenti punti di vista.



(immagine tratta da "Knowledge Management: Everyone Benefits by Sharing Information, by Mike Burk, in *Public Roads*, November-december 1999, v. 63, n.3 <http://www.tfrc.gov/pubrds/novdec99/km.htm>)

La ricerca, la creazione, la selezione, l'organizzazione la condivisione delle informazioni e il loro uso, rappresentano il bagaglio culturale dei bibliotecari, la loro attività quotidiana.

A giudicare dalle espressioni interrogative che chi scrive ha riscontrato sui volti dei "colleghi" che hanno partecipato ai nostri corsi, tutto ciò non è poi così scontato.

Ad essere sinceri poi, nemmeno la consapevolezza dell'importanza che la formazione professionale dovrebbe avere nel buon funzionamento dell'intera macchina organizzativa e la conseguente necessità di investire in formazione e aggiornamento del proprio personale interno da parte degli Atenei è concetto

così acquisito, se si eccettuano le dichiarazioni di principio o le piattaforme contrattuali, spesso disattese nei fatti.

Molto più modestamente, quale che sia l'impulso che un'università voglia dare alla formazione e all'aggiornamento professionale del proprio staff, la biblioteca dovrebbe candidarsi a divernirne lo strumento di supporto, applicando le tecniche sperimentate con successo per la formazione di studenti e docenti, naturalmente senza perdere di vista la peculiarità degli obiettivi, dal momento che l'oggetto di formazione è lo staff e il fine è il miglioramento della qualità dei servizi che attraverso tale staff vengono erogati agli utenti esterni.

3 Il progetto.

L'impulso a organizzare delle attività formative indirizzate al personale tecnico-amministrativo dell'Università è venuto dall'esigenza manifestata da più parti di riuscire a utilizzare autonomamente le risorse elettroniche per la ricerca che la Biblioteca mette a disposizione, in particolare quelle relative all'informazione giuridica, essenziale per le attività e il funzionamento di molti uffici dell'Amministrazione Centrale.

In considerazione di queste richieste, già nell'estate del 2001 la Biblioteca ha presentato all'Ufficio Formazione⁵ un progetto per la realizzazione di corsi di istruzione all'uso delle risorse elettroniche per la ricerca bibliografica. Tale progetto prevedeva che i corsi fossero articolati in due livelli: un livello introduttivo [il "Modulo Base"] e un livello avanzato suddiviso in più "moduli" in relazione alle varie aree disciplinari rappresentate presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca.

Tuttavia, motivi di opportunità determinati da una situazione di straordinario impegno del personale della Biblioteca nel corso del 2002 a causa della migrazione al nuovo sistema di automazione bibliotecaria⁶, hanno indotto a rimandare l'organizzazione dei corsi alla seconda metà dell'anno.

Nell'autunno del 2002, quindi, la Biblioteca, in stretta collaborazione con l'Ufficio Formazione, ha iniziato la concreta realizzazione del "modulo base" dei corsi, stabilendo:

⁵ Si ringraziano il dott. Antonio De Monte, Capo Area del personale, e la dott.ssa Dantina Chiesi, responsabile dell'Ufficio formazione dell'Università, con cui si è sviluppata una proficua collaborazione destinata, ci auguriamo, a proseguire nel tempo

⁶ L'adozione di Aleph 500 ha inoltre comportato la necessità, in primo luogo per lo staff della biblioteca, di imparare a usare in modo efficace il nuovo OPAC Web e i servizi ad esso connessi. Il ritardo nell'organizzazione del corso al personale tecnico amministrativo ha permesso in tal modo di presentare e illustrare queste nuove funzionalità.

- la sede, individuata nell'aula informatizzata dell'Area Sistemi Informativi, appositamente pensata per essere messa a disposizione delle strutture centrali dell'Università per la realizzazione di corsi per il personale;
- i docenti, individuati all'interno del personale della Biblioteca stessa;
- la durata, stabilita in dodici ore complessive [quattro lezioni di tre ore ciascuna].
- i contenuti da trattare.

Successivamente è stata inviata a tutto il personale dell'Università una circolare informativa sull'organizzazione del corso e sono state raccolte le richieste di partecipazione. Solo a questo punto è stato possibile stabilire il calendario delle lezioni, dal momento che il numero limitato di posti [quindici] disponibili nell'aula in cui si sarebbero tenute le lezioni imponeva di conoscere il numero complessivo di partecipanti prima di poter pianificare il numero di corsi che sarebbe stato necessario tenere.

4 Il "Modulo base".

Il "modulo base" del corso, cui è stato dato il titolo "Risorse e metodi per la ricerca bibliografica", è stato pensato con lo scopo di offrire ai partecipanti alcune conoscenze propedeutiche ai corsi sulla utilizzazione di risorse bibliografiche specifiche, introducendo ai concetti di base, appunto, della ricerca bibliografica e alle diverse tipologie di risorse elettroniche generali.

Sono stati quindi individuati i seguenti contenuti:

- La ricerca in rete: tipologie di strumenti [indici per parola, directories, VRD...] e rispettive tecniche di utilizzo.
- Tecniche di base per la ricerca bibliografica: operatori booleani, uso di filtri e caratteri speciali.
- Strumenti in rete per la ricerca bibliografica: OPAC [in particolare l'OPAC collettivo Bicocca-Insubria], cataloghi collettivi nazionali, metacataloghi, cataloghi di editori, cataloghi di spoglio [basi di dati].
- Introduzione alle risorse specialistiche per la ricerca bibliografica: le basi di dati e i periodici elettronici della Biblioteca.

E' stata inoltre prevista una parte introduttiva alla rete Internet [tipi di reti, di programmi, di protocolli, ecc.], affidata al responsabile dei servizi informatici della Biblioteca⁷. Si è ritenuto che questa parte fosse necessaria per dare maggiore consapevolezza ai partecipanti al corso degli strumenti informatici

⁷ Si ringrazia il dott. Bruno Pupo per la realizzazione del "modulo informatico".

che normalmente utilizzano, e soprattutto per introdurre in modo appropriato alcune conoscenze indispensabili per comprendere appieno la successiva spiegazione del funzionamento delle risorse della Biblioteca [per es. alcuni concetti quali quello di "rete d'Ateneo", indirizzo IP, ecc.].

Ogni lezione è stata strutturata in modo da essere suddivisa in tre parti:

- una prima parte di carattere teorico di introduzione all'argomento trattato;
- una parte di esempi fatti dal docente sull'utilizzo delle risorse oggetto della lezione;
- una esercitazione pratica finale.

Le esercitazioni pratiche sono state pensate per offrire ai partecipanti al corso l'opportunità di sperimentare direttamente l'utilizzo delle risorse e delle tecniche di ricerca illustrate dal docente nel corso della lezione. Essendo svolte in aula, esse diventavano inoltre un momento in cui era possibile formulare delle domande, creando l'occasione per soddisfare delle curiosità e per avere chiarimenti o ulteriori informazioni, a seconda anche del grado di interesse e di competenze delle singole persone o dei gruppi.

Per ogni lezione è stata fornita, a documentazione del corso, copia delle slide utilizzate a supporto dello svolgimento della lezione. E' stata inoltre fornita una sintetica bibliografia per l'eventuale approfondimento degli argomenti trattati, oltre al repertorio di link ai siti utilizzati.

In occasione dell'ultima lezione, a tutti i partecipanti è stato somministrato inoltre un questionario di valutazione del corso, elaborato a cura dell'Ufficio Formazione.

5 Alcuni numeri.

Al "modulo base" hanno partecipato 78 colleghi, provenienti sia dagli uffici dell'Amministrazione Centrale che dalle strutture decentrate. Per garantire a tutti la partecipazione al corso, è stato necessario ripeterlo in sei sessioni distinte [una delle quali si è tenuta presso la Facoltà di Medicina, Ed. U8, Monza] che si sono tenute nel periodo compreso tra il 3 febbraio e il 15 maggio 2003, con una frequenza di due lezioni alla settimana, con un impegno complessivo per il personale della Biblioteca di 72 ore.

6 Il questionario di valutazione del corso.

Di seguito, si riporta una tabella riassuntiva dei dati emersi dalla compilazione dei questionari di valutazione somministrati ai partecipanti al corso:

Totale partecipanti: 78

Totale questionari raccolti: 74

1	Livello di efficacia ai fini dell'apprendimento		%
	Bassa	5	6,8
	Media	34	45,9
	Alta	34	45,9
2	Durata del corso rispetto agli argomenti trattati		
	Insufficiente	21	28,4
	Adeguate	49	66,2
	Eccessiva	4	5,4
3	Esposizione degli argomenti		
	Molto chiara	43	58,1
	Chiara	31	41,9
	Poco chiara		
	Per nulla chiara		
4	Giudizio nel complesso		
	Ottimo	18	24,3
	Buono	47	63,5
	Discreto	8	10,8
	Sufficiente	1	1,4
	Insufficiente		
	Scarso		
5	Trattazione esauriente degli argomenti		
	Sì	56	75,7
	No	17	23,0
6	A cosa dedicare più tempo o cosa inserire		
	Spiegazioni teoriche	12	16,2
	Esempi fatti dal docente	24	32,4
	Esercitazioni	48	64,9

7	Soddisfazione delle aspettative		
	Sì	71	95,9
	No	1	1,4
8	Utilità per la attività lavorativa o personale		
	Sì	65	87,8
	No	2	2,7
	In parte	5	6,8

7 Alcune considerazioni.

Si può affermare che il progetto abbia ottenuto un buon successo, sia per il numero di partecipanti⁸, sia per il giudizio finale complessivamente buono: più della metà dei partecipanti [il 63,5%] ha giudicato il corso nel suo complesso buono, e il 24,3% lo ha giudicato ottimo.

Anche il livello di efficacia del corso è stato valutato perlopiù positivamente: sono in egual numero [il 45,9%] coloro che hanno attribuito a questo aspetto un valore medio o alto. Solo il 6,8% dei partecipanti ha giudicato il corso scarsamente efficace rispetto al loro apprendimento finale.

Per quanto riguarda questo aspetto il risultato finale è significativamente condizionato dalle competenze iniziali di ciascun partecipante: per partecipare al corso era richiesto come prerequisito di saper utilizzare Internet, ma nessuna verifica è stata effettuata per sondare le effettive competenze dei singoli partecipanti al corso. Perciò si sono trovate a partecipare al corso anche persone che non avevano una reale dimestichezza con la navigazione in rete [o in generale con l'uso del PC] e che quindi avevano delle difficoltà a seguire lo svolgimento del corso, per il quale queste abilità erano necessarie.

Questa componente ha senz'altro condizionato anche la valutazione della durata del corso: il 66,2% dei partecipanti l'ha giudicata adeguata, ma ben il 28,4% l'ha giudicata insufficiente. Solo 4 partecipanti hanno giudicato la durata del corso eccessiva, senza dubbio perché, avendo già delle competenze

⁸ La misura dei partecipanti rispetto al totale del PTA a tempo indeterminato è stata del 15,85%. In considerazione della "novità" di un corso come questo, e della prevedibile "diffidenza" da parte dei colleghi nei riguardi di un'iniziativa apparentemente di scarsa pertinenza con il proprio lavoro quotidiano, possiamo essere soddisfatti del risultato raggiunto. Ricordiamo che per la partecipazione al corso era necessario il parere favorevole del responsabile della struttura di lavoro del dipendente, e che quindi la "sensibilità" nei confronti delle tematiche di formazione/aggiornamento professionale poteva essere diversa sia da dipendente a dipendente, sia da responsabile a responsabile...

acquisite in materia, avrebbero considerato sufficiente un'esposizione più sintetica dei diversi argomenti.

La parte del corso più apprezzata sono state senz'altro le esercitazioni: il 65% dei partecipanti avrebbe voluto che vi fosse dedicato più tempo, e probabilmente proprio dalla quantità di tempo relativamente limitata riservata a questa attività [che comunque può richiedere molto tempo, a seconda delle competenze di partenza e della rapidità di apprendimento del singolo] è probabilmente derivata la percezione dell'insufficienza di tempo a disposizione.

Ad ogni modo, il 96% dei partecipanti ha dichiarato soddisfatte le proprie aspettative, e più del 94% ha riconosciuto a quanto appreso durante il corso un'utilità per le proprie esigenze personali o per la propria attività lavorativa.

8 Il futuro del progetto.

La realizzazione del "Modulo base" e il suo "successo" hanno creato in coloro che vi hanno partecipato una notevole aspettativa per quanto riguarda altre iniziative simili. Molti, infatti, hanno utilizzato il questionario per sollecitare l'organizzazione dei moduli specialistici o di approfondimenti o esercitazioni aggiuntive relative agli argomenti trattati nel "Modulo base".

In ogni caso, nella realizzazione dei moduli successivi sarà indispensabile da un lato tenere presenti i "punti di forza" rivelati da questa prima esperienza, e in particolare:

- l'organizzazione del corso "in presenza", più apprezzato per la possibilità di scambio costante tra docente e partecipante al corso, con conseguenti possibilità di chiarimenti, approfondimenti, esposizione di esigenze personali, ecc., oltre al vantaggio di poter "staccare" in modo programmato dalla propria attività lavorativa per dedicarsi all'attività di formazione;
- la predisposizione di esercitazioni pratiche, che permettono a chi partecipa di avere un'immediata verifica di quanto della spiegazione è stato assimilato e quanto, invece, necessita di ulteriori chiarimenti, e inoltre offrono lo spunto per domande e approfondimenti.

Per contro, sarà necessario cercare di ovviare ai "punti critici" emersi dal questionario:

- pianificando una durata del corso adeguata a garantire una chiara esposizione degli argomenti e un tempo sufficiente all'esecuzione accurata delle esercitazioni;
- verificando, se possibile, le competenze pregresse dei partecipanti, in modo da costituire gruppi omogenei per i quali calibrare il contenuto e i tempi dell'esposizione in base, appunto, alle capacità.