

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

BIBLIOTECA MULTIMEDIALE & CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

“Teca del Mediterraneo”

13° WORKSHOP

La biblioteca che fa educazione informale:

alfabetizzazione, informazione, formazione, aggiornamento

Dal libro alla rete. Istruzioni per l'uso.

*Laboratorio di formazione per i laureandi della Facoltà di Lettere e
Filosofia dell'Università degli studi di Bari*

Lucia di Palo

Biblioteca del Dipartimento di Scienze dell'Antichità dell'Università degli studi di Bari

Bari, 24/25 giugno 2010

Premessa

«**Le biblioteche sono create a beneficio delle loro comunità di utenti così da sostenere i loro diritti di accesso all'informazione e alle idee**» (Linee guida del Consiglio d'Europa / EBLIDA per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa, Strasburgo 20 gennaio 2000). Il libero accesso all'informazione si può concretizzare solo attraverso un rigoroso processo di educazione degli utenti, mediante l'acquisizione della capacità di accedere e di servirsi delle tecnologie dell'informazione (TCI) in modo vantaggioso ed efficace. Queste le linee di tendenza nei processi di costruzione di percorsi di formazione nelle biblioteche, luogo da cui emerge la difficoltà degli studenti a muoversi, in modo disinvolto ed efficace, nel moderno "universo informativo".

In particolare le biblioteche universitarie, svolgendo un importante ruolo nel sistema educativo nazionale, devono contribuire a tale processo prefigurandosi come il luogo ideale per la crescita di competenze informative avanzate. Le biblioteche non sono estranee alla recente trasformazione dell'università italiana: in una "università italiana che cambia è più che mai importante che i bibliotecari siano consapevoli del mutamento che investe il loro mestiere". L'emanazione del DM 509/99, "Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei", ha prodotto notevoli opportunità per le biblioteche in termini di maggiore integrazione e coinvolgimento nella vita degli atenei in particolare nella didattica e nella comunicazione scientifica. In tale contesto la sfida delle biblioteche universitarie si traduce nell'assoluta necessità per i bibliotecari di riaffermare e ridefinire la propria professionalità. Il ruolo del bibliotecario, a sostegno della ricerca e della didattica, è sempre più quello di mediatore tra l'informazione e i suoi fruitori e, al tempo stesso, quello di educatore attraverso veri e propri momenti di formazione ed istruzione della propria utenza.

Le ragioni del laboratorio di formazione

Un "utente indipendente", infatti, costituisce uno stimolo maggiore nello sviluppo di competenze sempre più specifiche da parte del bibliotecario, *knowledge manager*.

La nostra quotidiana esperienza lavorativa ha fatto emergere delle carenze conoscitive da parte degli utenti delle biblioteche riguardo alle principali strategie di recupero, in parecchi casi assolutamente sconosciute, delle informazioni bibliografiche. Situazione prontamente recepita dal **Gruppo di lavoro per il Catalogo collettivo – Area umanistica**, dell'Università di Bari, coordinato dal collega Domenico Lopez e attualmente formato dai colleghi Giuseppe Addato, Dina Amoruso, Gennaro Bisesto, Carmen Daprile, Adelaide Ferrara, Lia Loconsole e dalla sottoscritta, (hanno fatto parte del gruppo di lavoro Eleonora Attimonelli, Onorina Cantoro, Vito Cassano Stefania Dabbicco, Silvia Magistrale, Iole Morgese). Il gruppo ha annoverato nelle sue linee programmatiche di lavoro l'educazione degli utenti all'uso dei cataloghi, delle principali banche dati di argomento umanistico della rete di Ateneo e più in generale delle risorse informative in rete. Nell'anno accademico 2003-2004 il progetto di un laboratorio di istruzione rivolto ai laureandi della Facoltà di Lettere e Filosofia è stato formalmente presentato all'allora preside professor Corrado Petrocelli e ai direttori dei corsi di laurea per il formale riconoscimento dei crediti formativi e soprattutto per incentivare la partecipazione dei laureandi, includendo l'iniziativa nell'offerta formativa a loro disposizione.

Tale attività formativa sarebbe rientrata tra quelle "autonomamente scelte dallo studente" (Art. 10, comma d del DM 509/99). Passo successivo per l'attuazione del progetto la sua presentazione al Consiglio di Facoltà dove tutti i docenti hanno espresso parere favorevole, riconoscendo in tale iniziativa un vero e proprio servizio che la facoltà poneva a disposizione dei suoi laureandi ed impegnandosi a farsene promotori con gli studenti. Ottenuta l'approvazione formale si è proceduto a diffondere l'iniziativa tramite manifesti pubblicitari, le pagine web della facoltà e dei vari dipartimenti coinvolgendo anche i rappresentanti degli studenti. Dopo una prima esperienza pilota, a partire dall'anno accademico 2004-2005, le attività formative sono diventate un appuntamento costante, nell'ordine di due per semestre, con risultati assolutamente soddisfacenti grazie anche all'impegno dell'attuale preside professoressa Grazia Distaso.

Il labirinto di Alice

«Alice girò gli occhi intorno e vide che si trovava in una specie di vestibolo, rischiarato da una fila di lampade sospese al soffitto. Vi erano parecchie porte all'ingiro, ma tutte chiuse a chiave, e Alice, dopo essersi inutilmente provata ad aprirle, scoraggiata e triste, si mise a pensare a come sarebbe uscita da quel labirinto». (L. Carroll, *Alice nel Paese delle Meraviglie*, Pordenone, Edizioni Studio Tesi, 1988, pp.8-9)

Questa è l'immagine che, a mio avviso, ben rappresenta sia lo studente che frequenta quotidianamente le nostre biblioteche, sia il laureando alle prese con la ricerca del materiale documentale per la redazione della tesi finale.

Alla luce di un tale smarrimento che, ci siamo resi conto, caratterizza la maggior parte dei nostri studenti, in qualità di mediatori della conoscenza, ci siamo posti delle domande concernenti:

1. **Cosa**, ovvero l'ambito cognitivo, uno studente deve conoscere per colmare il suo bisogno informativo;
2. **Come**, ovvero l'ambito affettivo, può raggiungere un grado di sicurezza tale nell'utilizzo di tutte quelle risorse indispensabili per la sua formazione.

Non bisogna dimenticare che il ruolo fondamentale di una biblioteca universitaria consiste nel sostenere la didattica e la ricerca. Il ruolo, dunque, di un laboratorio di formazione consiste proprio nel creare un utente consapevole dei suoi bisogni informativi, sicuro nella scoperta, valutazione e nella rielaborazione di informazioni pertinenti ed autorevoli nel delicato processo di ricerca bibliografica.

Elementi basilari del nostro laboratorio sono stati, innanzitutto, la promozione di una riflessione sempre più attuale sul passaggio dalla biblioteca tradizionale "collezione-centrica" a quella ibrida e di conseguenza il miglioramento del nostro ruolo in quanto mediatori e soprattutto educatori. Il progetto di formazione dell'utenza ben si inquadra in quel processo di cambiamento che permette alle biblioteche di acquisire maggiore visibilità attraverso l'attivazione di nuovi servizi sempre più innovativi.

In sintesi le iniziative che hanno sostenuto l'attuazione del nostro laboratorio sono qui riportate:

1. Promozione all'uso della biblioteca attraverso lo sviluppo di servizi di informazione
2. Apprendimento da parte dell'utenza di metodiche di ricerca indispensabili per poter utilizzare le risorse informative in modo autonomo e soprattutto, laddove consentito, a distanza senza l'ausilio del bibliotecario;
3. Miglioramento dell'utilizzo delle risorse informative attraverso lo sviluppo di sistemi di accesso integrato

Il bibliotecario universitario e la comunità di appartenenza

Siamo professionisti dell'informazione, secondo la definizione di Peter Lor siamo degli "infomediani", in grado di trasferire competenze informative che rispecchiano le caratteristiche del *saper fare e saper essere*. Il nostro compito si traduce nell'essere in grado di sviluppare l'attitudine dei nostri studenti a situare tutte le informazioni in un contesto ben preciso, di insegnare, di conseguenza, tutti quei metodi che permettono di cogliere le reti di relazioni, a volte "pericolose", che sottendono "l'universo informativo". Come trasferire ad altri, come distribuire nel modo più ampio e pervasivo tutte quelle pratiche e quegli strumenti che ci appartengono e che noi stessi dobbiamo reinventare affinché siano utili a rendere efficiente ed efficace il lavoro intellettuale nella società dell'informazione? Attraverso l'istruzione vissuta come "priorità educativa e politica", bene sempre più strategico, requisito necessario per tutti i "cittadini attivi".

L'istruzione è momento di inclusione sociale, come lo è la biblioteca che diventa oggi lo strumento di superamento del cosiddetto *digital divide*. Le nostre biblioteche sono luoghi di incontro, dove un pubblico istituzionalmente individuato: gli studenti, i dottorandi, i ricercatori, i professionisti della ricerca riconoscono la loro appartenenza, il loro far parte di una organizzazione sociale.

I temi del laboratorio

Punto di partenza per la realizzazione del laboratorio è stato definire, nella maniera più chiara possibile, il confine tra **orientamento**: inteso come consapevolezza dei nostri utenti nell'utilizzo della biblioteca, **istruzione**: intesa come apprendimento all'utilizzo delle risorse informative

disponibili nella maniera più efficace e infine **formazione** ossia attivazione di una serie di tecniche per arricchire la propria cultura, la propria mentalità, i propri comportamenti.

Abbiamo inteso il laboratorio formativo come uno strumento per apportare nuove conoscenze, acquisire nuove competenze, rispondere alle attese dei nostri portatori di interessi. Necessario aver sempre presente di evitare il sovraccarico cognitivo dei nostri studenti, studiando le loro reazioni emotive, i loro segni di disagio o di intolleranza.

Elemento indispensabile, nella scelta dei temi del laboratorio, è stata l'analisi delle cosiddette *informatin skills* necessarie per un uso consapevole e soprattutto critico delle risorse informative e dei servizi bibliotecari. Importante per noi conoscere e mettere in chiaro le caratteristiche dei nostri interlocutori (*stakeholders*)

- 1) Lo studente *information literate* deve essere in grado di definire la natura e il contesto delle informazioni da lui ricercate
- 2) Lo studente *information literate* deve essere in grado di accedere alle informazioni che gli occorrono in modo efficiente ed efficace
- 3) Lo studente *information literate* deve essere in grado di valutare in modo critico le informazioni recuperate nonché le fonti stesse e di conseguenza include i dati selezionati nel suo apparato conoscitivo
- 4) Lo studente *information literate* deve essere in grado di utilizzare l'informazione in modo efficace per portare a *termine un obiettivo specifico*
- 5) Lo studente *information literate* deve essere in grado di comprendere gli aspetti economici e sociali che fanno da contesto all'utilizzo delle informazioni.

Alla luce del riconoscimento di tali abilità abbiamo definito gli argomenti del laboratorio che, dai due moduli della sperimentazione iniziale, concernenti la descrizione approfondita dell'OPAC dell'Università di Bari e delle banche dati di argomento umanistico dell'ateneo barese, sono passati a quattro. Il quesito di fondo che ci siamo posti è stato infatti se, in questi ultimi anni, all'aumento di produzione di informazioni sia conseguito per i nostri laureandi un aumento effettivo di fruizione delle informazioni. Se il tutto si sia concretato in una maggiore capacità di ricercare e di utilizzare, in maniera consapevole, le informazioni. Riconoscendo nella ricerca una attività che nasce da una carenza di tipo cognitivo o informativo ecco i quattro moduli che abbiamo proposto:

Parte generale:

- 1) Utilizzo del Catalogo collettivo delle biblioteche dell'Università di Bari. L'OPAC dell'Università di Bari: cos'è, come raggiungerlo, cosa contiene. Tipologie di ricerca: la ricerca per campi, la ricerca per liste, la ricerca libera. Esercitazione finale
- 2) Descrizione dei principali cataloghi collettivi in rete: SBN, MAI, ACNP, KARLSRUHE Katalog. Esercitazione finale

Parte specialistica:

- 3) Guida all'uso delle banche dati di Ateneo e dei repertori on line di interesse umanistico. I servizi del CASPUR: l'Emeroteca virtuale. Le riviste *open access* di argomento umanistico. Esercitazione finale
- 4) Dalla ricerca ingenua alla ricerca consapevole
 - i) Google e i suoi servizi più selettivi: Google Scholar e Google Libri.
 - ii) Il portale SINBIP e la ricerca di risorse informative ad accesso integrato attraverso il software Metalib. Esercitazione finale

Totale ore di lezione 21. Crediti formativi 3. Studenti iscritti per ogni laboratorio 20.

Alla fine del laboratorio abbiamo distribuito brevi dispense cartacee, predisposte in forma di glossario, come sintesi delle presentazioni proiettate in aula.

Considerazioni conclusive

A sei anni dall'avvio del laboratorio, che ogni anno viene approvato dal Consiglio di Facoltà di Lettere e Filosofia, circa 300 i laureandi che lo hanno frequentato. Il nostro bilancio è molto positivo visti anche i risultati dei questionari di valutazione distribuiti agli studenti alla fine delle lezioni. Questi si sono mostrati fortemente interessati ad apprendere nuove metodologie di ricerca bibliografica, nella maggior parte dei casi assolutamente sconosciute, e hanno accolto con grande

attenzione la possibilità di interpretare in maniera adeguata gli elementi che caratterizzano le citazioni bibliografiche.

Il laboratorio ha risposto, dunque, ad un reale bisogno dei laureandi di acquisire specifiche “abilità informative”. Il percorso didattico, pertanto, si è rivelato di totale reciprocità, fondamentale poiché ha messo in evidenza i bisogni, a volte inespressi, degli utenti delle nostre biblioteche. L'esperienza ha, d'altronde, arricchito la nostra professionalità fornendoci utili suggerimenti per rendere i nostri servizi più rispondenti alle aspettative degli studenti.

Ci siamo resi conto che le competenze informative nascono da una frequentazione continua con i documenti. Il colloquio costante con i nostri studenti ha ribadito, in questi anni, che una maggiore disponibilità di risorse informative nel Web si scontra con una ingenuità di fondo nelle competenze relative alle categorie dell'informazione stessa. Abbiamo riscontrato quanto come fosse, in alcuni casi, poco evidente la differenza tra l'informazione che è possibile trovare nelle pagine culturali di un quotidiano e un articolo contenuto in una rivista peer-reviewed.

L'obiettivo principale del nostro laboratorio è stato quello di fare chiarezza e di conseguenza di abituare i nostri studenti a distinguere la tipologia di materiale documentale proveniente dalle fonti più svariate primarie o secondarie.

Mostrare loro che per un medesimo bisogno informativo si può rispondere in modi differenti e che è sempre a partire dalla finalità della ricerca che dipende la scelta di una fonte. Di qui la necessità di spiegare perché un OPAC non sia un motore di ricerca, rendendoci conto al contrario di come Google rimanga, nella prassi quotidiana dei nostri studenti, il paradigma fondamentale di una ricerca, che nella maggior parte dei casi propone risultati che perdono in pertinenza e rilevanza. È stato fondamentale parlare ai nostri studenti di risorse informative in modo disciplinare e tematico poiché il loro lavoro deve essere collocato in un contesto concreto come quello della redazione della tesi. Punto di partenza, allora, la costruzione di mappe concettuali concernenti l'argomento di tesi. Si tratta di rappresentazioni grafiche strutturate per **parole chiave**, il cui obiettivo consiste nel permettere di definire quale tipo di connessione logica esista tra i vari concetti. Nel nostro laboratorio abbiamo, dunque, cercato di costruire con gli studenti, in totale sinergia, mappe concettuali partendo dall'analisi dei loro argomenti di tesi, estrapolando i concetti principali, individuandone le relazioni, creando infine uno schema che fungesse da base per l'applicazione delle risorse informative più adeguate.

Ottenere **l'informazione che meglio corrispondesse alle necessità dei nostri studenti**, insieme alla **consapevolezza critica** dell'importanza di un **uso avveduto ed etico dell'informazione** ecco il comportamento che ci impegnati ad adottare, cercando di pensare “fuori del contesto”, riconoscendo i valori che, senza retorica, ispirano la nostra professione:

1. adesione ai principi di libertà di accesso all'informazione, alle idee, e alle opere dell'ingegno, alla **libertà di informazione**
2. convinzione che le persone necessitano di un **accesso equo** all'informazione
3. essere convinti che la fornitura di servizi bibliotecari ed informativi aiuti a garantirne l'accesso

In qualità di mediatori dell'informazione possiamo sottolineare di aver acquisito una maggiore consapevolezza del nostro ruolo attraverso un'attività che solo in apparenza esula dal nostro lavoro quotidiano di bibliotecari. Il lavoro di gruppo effettuato per la messa a punto del progetto ha inoltre permesso di migliorare la nostra attitudine e le nostre abilità nella soluzione di problemi, nei rapporti interpersonali e nella comunicazione.

Lucia di Palo
l.dipalo@ria.uniba.it