

Gruppo Web Semantico

# Information Literacy online: il caso di Milano-Bicocca

Stefania Frascetta, Ilaria Moroni

Workshop: "Tutorial for  
elearning in information  
literacy"

Firenze, 11 gennaio 2013

# **Information Literacy online: il caso di Milano-Bicocca**

Relazione

*Titolo* Information Literacy online: il caso di Milano-Bicocca

*Versione* 0.2

*Data* 2013-01-10

*Responsabilità* Stefania Fraschetta, Ilaria Moroni

*Settore* Servizi Centralizzati – Ufficio per le attività di Formazione, Sviluppo e Comunicazione

*Area di interesse* Formazione degli utenti

*Abstract* La relazione presenta l'esperienza della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca rispetto alla formazione degli utenti in presenza e a distanza, con particolare riferimento alle guide per la ricerca online e alle videoguide; illustra inoltre uno studio di fattibilità rispetto all'adozione dell'elearning per l'Information Literacy.

*Rivisto da* Ilaria Moroni

*Approvato da* Maurizio di Girolamo

*Status del documento*

<b>Ver.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>
0.1	13-01-09	Nuovo documento
0.2	13-01-10	Modifiche e integrazioni

## **Sommario**

<b>IL CONTESTO .....</b>	<b>4</b>
<b>L'OFFERTA FORMATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>LA FORMAZIONE A DISTANZA .....</b>	<b>7</b>
Le guide per la ricerca .....	7
Le videoguide .....	8
<b>L'IPOTESI ELEARNING .....</b>	<b>9</b>
L'Ateneo di Milano-Bicocca e l'elearning.....	9
La Biblioteca di Ateneo e l'elearning.....	12

## Il contesto

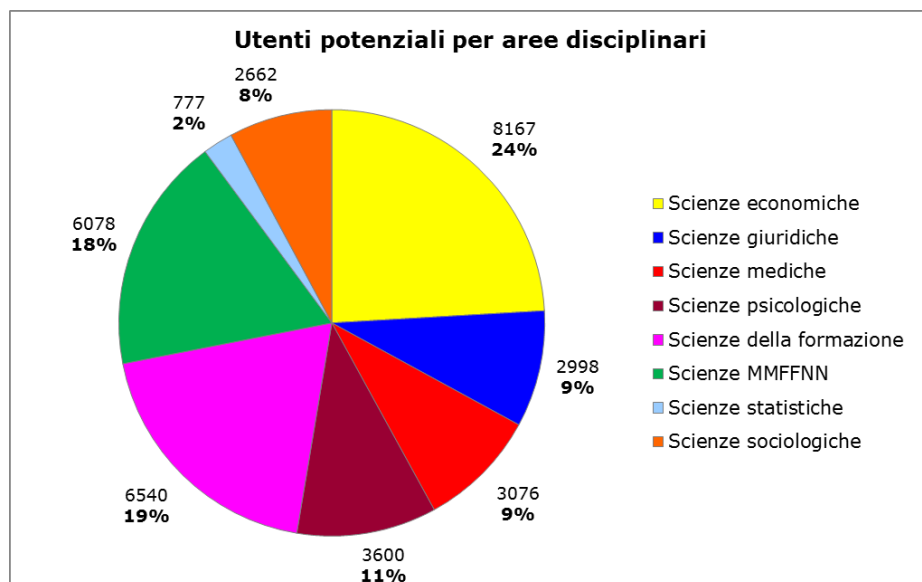
La Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca ha un [assetto organizzativo](#) alquanto singolare nel panorama delle biblioteche universitarie italiane; non si tratta infatti di un Sistema Bibliotecario di Ateneo creato in seguito all'accorpamento di biblioteche di dipartimento, ma nasce nel 1998 come un'unica biblioteca articolata in tre sedi:

- la Sede Centrale, a cui afferiscono cinque facoltà nell'ambito delle scienze sociali;
- la Sede di Scienze;
- la Sede di Medicina.

Di conseguenza il [sito web](#) della Biblioteca di Ateneo (d'ora in poi BdA) è unico; molti documenti e informazioni utili per utenti, bibliotecari e vari *stakeholders* sono online; le pagine web sono costantemente aggiornate da un piccolo gruppo di bibliotecari, sia per la versione in italiano che per quella in inglese.

I potenziali utenti istituzionali della BdA sono 34.627, di cui 33.898 studenti, dottorandi, docenti etc. afferenti a varie aree disciplinari e 729 unità di PTA.

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca si colloca infatti tra gli "atenei grandi", secondo la classifica del [CENSIS](#), cioè tra quelli che hanno tra 20.000 e 40.000 iscritti.



Lo staff della BdA è composto da 37 unità per un FTE (Full Time Equivalent) pari a 31,96.

Tra le principali direttrici dello [sviluppo](#) della BdA, vi è quella del potenziamento della formazione, sia rivolta al personale che rivolta agli utenti.

Con la creazione dell'[Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione](#) nel 2004, è stato dato particolare impulso alla comunicazione esterna, alle indagini di customer satisfaction volte al miglioramento continuo, all'aggiornamento professionale dello staff e alle attività di Information Literacy.

## L'offerta formativa

Se per "Information Literacy" si intende qualsiasi attività di orientamento, informazione e formazione rivolta agli utenti da parte delle biblioteche, va specificato che la BdA fin dalla sua fondazione svolge le seguenti attività:

- il Quick Reference, per rispondere a un bisogno informativo semplice, erogato presso l'Ufficio Prestiti e Informazioni per tutto il tempo di apertura di ciascuna delle tre sedi (dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.30);
- il [Reference Specialistico](#), per rispondere a un bisogno informativo complesso, erogato su appuntamento per ciascuna delle aree disciplinari.

Tuttavia in questa sede vogliamo focalizzarci sulle attività di formazione rivolte a piccoli o grandi gruppi di utenti, che a partire dal 2004 hanno coinvolto sia il personale tecnico-amministrativo che varie tipologie di studenti.

In un primo tempo i corsi sulla ricerca bibliografica si sono concentrati prevalentemente sull'area di medicina, che li richiedeva spesso, ma dal 2007 l'offerta formativa si è allargata a diverse aree disciplinari (pedagogica, economica, sociologica, giuridica, psicologica e di scienze matematiche, fisiche e naturali).

Inoltre nel 2010, all'interno di un progetto di [Ricerca-Azione](#)<sup>1</sup>, hanno visto la luce i seminari periodici organizzati autonomamente dalla BdA. Da allora ogni mese si tengono un paio di seminari, che possono essere interdisciplinari (ricerca di libri o di articoli per argomento nei cataloghi o nel portale della biblioteca digitale) o disciplinari (ricerca di documenti nelle banche dati specifiche di una determinata disciplina).

In concomitanza con l'avvio dei seminari mensili, è stata creata una sezione dedicata all'[Information Literacy](#) sul sito web, dove è possibile:

- scoprire il piano dell'offerta formativa in presenza e a distanza;
- conoscere il calendario delle attività svolte e previste;
- consultare i materiali didattici dei seminari recenti;
- iscriversi ai seminari organizzati dalla BdA ogni mese;
- utilizzare le guide per la ricerca bibliografica online.

Le attività formative "in presenza" della BdA sono strutturate su vari livelli:

- I) *Livello base*, rivolto a studenti delle scuole superiori, matricole, studenti Erasmus etc.: vengono presentati i servizi e le risorse della biblioteca, con una finalità orientativa, informativa e promozionale;
- II) *Livello intermedio*, rivolto a studenti di vari anni dei corsi di laurea Triennale o Magistrale e a laureandi: vengono illustrati strumenti di ricerca e strategie utili per svolgere una ricerca bibliografica efficace e per recuperare i documenti, con una finalità formativa;

---

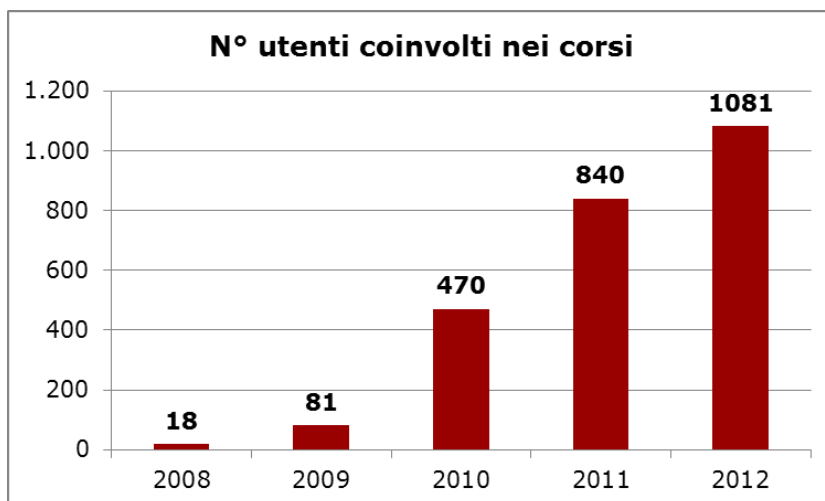
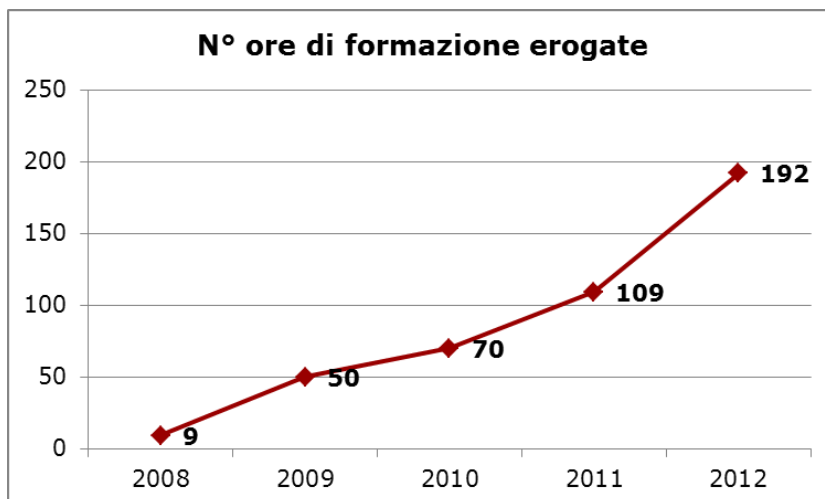
<sup>1</sup> Per un approfondimento sul progetto di Ricerca-Azione, vedi l'articolo pubblicato su JLIS (testo in italiano e in inglese): <http://leo.cilea.it/index.php/jlis/article/view/4702>.

III) *Livello avanzato*, rivolto a laureandi e dottorandi: viene fornita una panoramica completa sugli strumenti di ricerca disponibili online, si prende in esame la gestione delle citazioni bibliografiche e talvolta si fa riferimento ai sistemi di valutazione delle pubblicazioni scientifiche, con l'obiettivo di sviluppare consapevolezza, spirito critico e atteggiamento etico rispetto alla fruizione e alla produzione del sapere.

In funzione dei destinatari si definiscono di volta in volta obiettivi, contenuti, metodologie, tempi, luoghi etc. (v. [programmi](#) di ciascun seminario). I seminari di carattere più informativo e promozionale, ad esempio, si tengono in aule tradizionali dotate di videoproiettore, mentre quelli di natura squisitamente formativa di solito si tengono in laboratorio informatico.

Negli ultimi 5 anni le attività di formazione sono cresciute molto, sia in termini di ore d'aula (quasi 200 ore nel 2012) che in termini di partecipanti coinvolti (più di 1.000 nell'ultimo anno).

Nei grafici seguenti si può notare il balzo in avanti che si è verificato dal 2010 con l'attivazione dei seminari periodici, che hanno coinvolto un numero sempre maggiore di utenti.



La valutazione estremamente positiva dei seminari da parte degli utenti ha alimentato un passaparola tra studenti e docenti che ha fatto crescere la domanda di formazione (v. rapporti sulla [valutazione dei seminari](#)).

Tuttavia di fronte al bisogno formativo di tanti utenti, la capacità di risposta della BdA ha un limite legato all'esiguità di personale. Negli ultimi tre anni i seminari sono stati tenuti da 3 a 6 bibliotecari per un FTE pari a 0,3 (media 2010-12). Attualmente non si prevede un allargamento dell'organico, a causa dei tagli nel settore pubblico, e non si può ampliare molto il numero delle ore dedicate alla formazione degli utenti, per la necessità di portare avanti attività prioritarie.

Inoltre non è facile ed immediato coinvolgere altri colleghi in questo genere di attività. Chi svolge attività di docenza nell'ambito dell'Information Literacy deve possedere e sviluppare continuamente competenze specialistiche (biblioteconomiche, informative etc.) e trasversali (comunicative, relazionali, formative etc.). I formatori attualmente coinvolti, infatti, hanno alle spalle un percorso specifico o sono stati adeguatamente formati e supportati nel tempo da parte di chi coordina l'[Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione](#).

Nella prospettiva di raggiungere tanti utenti e di ottimizzare i costi in termini di tempo dedicato, si è cercato così di coltivare sempre più anche la formazione a distanza.

## La formazione a distanza

Se si abbraccia l'accezione più ampia di Information Literacy sopra citata, molti documenti prodotti dalla BdA e fruibili sul sito web ricadono in questa categoria:

- mappe per recuperare i documenti a scaffale nelle [tre sedi](#);
- [volantini informativi](#) sui servizi e le risorse offerte;
- [volantini specifici](#) sulle banche dati per le varie aree disciplinari;
- [videoguide](#) o tutorial per l'uso delle funzioni personalizzate (rinnovo e prenotazione del prestito del catalogo on line (OPAC);
- [materiali didattici di corsi e seminari](#) relativi all'anno in corso;
- [guide per la ricerca bibliografica](#), generali e specifiche per facoltà o aree disciplinari.

Ci soffermeremo ora su quest'ultima tipologia, per poi prendere in esame anche le [videoguide](#)<sup>2</sup>.

### Le guide per la ricerca

Nel 2010 si è voluto fare tesoro dei materiali didattici prodotti fino ad allora per i vari corsi e sono stati prodotti documenti mirati, con l'obiettivo di far acquisire anche agli "utenti remoti" competenze utili per svolgere una ricerca bibliografica efficace.

Si è creata così sul sito della BdA una pagina web dal titolo "[Guide per la ricerca bibliografica](#)", che è tuttora suddivisa in due parti:

- guide generali e interdisciplinari;

---

<sup>2</sup> A partire dal paragrafo sulle [videoguide](#), l'autrice del testo è Stefania Fraschetta; per la parte precedente l'autrice è Ilaria Moroni.



- guide specifiche per facoltà e aree disciplinari (affendenti all'Ateneo di Milano-Bicocca).

Seguendo il modello [Big6](#), che individua sei fasi nell'acquisizione di competenze informative crescenti, si possono riconoscere vari elementi forniti agli utenti della BdA (e non solo) con le guide per la ricerca:

- 1) *Definizione del problema*: suggerimenti per definire il quesito di ricerca (creazione di mappe concettuali, definizione di parole chiave in italiano e in inglese etc.);
- 2) *Strategie di ricerca*: prospetti per fornire una panoramica sugli strumenti di ricerca a disposizione online, a seconda dei documenti cercati; indicazioni per interrogare efficacemente gli strumenti - cataloghi online, banche dati, motori di ricerca... - (v. slides con screenshot);
- 3) *Localizzazione e accesso*: diagrammi di flusso per recuperare vari tipi di documenti; informazioni sui servizi bibliotecari interni ed esterni alla BdA;
- 4) *Uso dell'informazione*: suggerimenti per selezionare i documenti più rilevanti trovati nei vari strumenti di ricerca (v. slides con screenshot);
- 5) *Sintesi*: indicazioni sull'uso di software citazionali per gestire i documenti selezionati; istruzioni per citare correttamente vari tipi di documenti;
- 6) *Valutazione*: informazioni sui sistemi di valutazione delle pubblicazioni scientifiche (Impact Factor, Citation Index, H-Index etc.).

Volendo agevolare l'utente nella fruizione del materiale didattico, nella produzione di ciascun documento è stata curata la struttura tematica e la forma grafica; in particolare nelle slides si può notare un layout grafico costante e un'articolazione dei contenuti chiara (v. sommario, titoli e sottotitoli per ciascuna sezione). Nelle slides che illustrano i servizi della BdA sono state inoltre inserite alcune fotografie per accrescere l'efficacia comunicativa in termini promozionali.

## **Le videoguide**

Appare significativo riportare l'esperienza di realizzazione di tutorial audio-video: le videoguide per rinnovare e prenotare i libri in prestito.

Tutto iniziò nel 2006, quando fu condotto uno studio di fattibilità in proposito. All'epoca lo screencast o screen video capture era una tecnica nuova ma molto utilizzata nei tutorial di istruzioni per l'uso di software, mentre in ambito bibliotecario soprattutto all'estero se ne stava diffondendo l'uso per tutorial di vario tipo.

Dopo un'analisi dei software per lo screencapture in circolazione e in particolare una comparazione tra i due più diffusi, Adobe Captivate e Camcasia, si optò per l'uso di Captivate per la produzione delle videoguide. Si scelse un prodotto commerciale perché quelli gratuiti all'epoca avevano funzionalità limitate e presentavano difficoltà di utilizzo o banchi tecnici che avrebbero comportato un allungamento dei tempi di produzione e quindi un aumento dei costi. La licenza education per il prodotto scelto aveva poi un costo molto limitato e quindi fu preferita questa via.

Nel 2008 vennero pubblicate sul sito web della BdA due [videoguide](#) sulle funzioni personalizzate dell'OPAC; erano queste infatti le richieste più ricorrenti e pressanti rivolte ai bibliotecari di persona o per email. Al tempo stesso uno strumento che permettesse di mostrare i passaggi da effettuare nell'OPAC, spiegandoli a voce, appariva come la risposta più efficace.

Solo nel 2011 il link alle videoguide fu inserito all'interno dell'OPAC stesso perché il catalogo della BdA è condiviso con il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università dell'Insubria e i contenuti dovevano essere concordati e valere per entrambi gli atenei. Dato che la comunicazione tra i due atenei a tratti comportava dei rallentamenti, per ottimizzare i tempi si decise di lavorare sui filmati originali, revisionando il testo e modificando parti del video. Il risultato fu un prodotto buono ma che perse di fluidità; era comunque il miglior compromesso possibile.

Le due videoguide ottennero un alto gradimento ma non furono seguite da altri tutorial simili per diversi motivi:

- le conoscenze tecniche per la loro produzione non erano diffuse e la persona che le aveva, ovvero chi scrive, era destinata a molte altre attività;
- il tempo di produzione di una videoguia, anche se non eccessivo (in media 3-4 ore per un minuto di video), era comunque non trascurabile, in rapporto al tempo a disposizione per la formazione degli utenti;
- gli oggetti su cui c'era più bisogno di istruzioni, vale a dire le funzioni del catalogo online o del portale della biblioteca digitale, erano in continua evoluzione e si temeva che le videoguide avrebbero avuto continuo bisogno di essere aggiornate.

Si diffuse così l'uso di utilizzare pacchetti di slides, più veloci da approntare, come tutorial online. Questo anche perché le slides erano comunque prodotte nell'ambito della preparazione dei corsi in presenza che nel frattempo la biblioteca teneva.

Mentre la BdA sviluppava questi strumenti per la formazione a distanza, che cosa succedeva nell'Ateneo di Milano-Bicocca rispetto alla didattica online?

## L'ipotesi elearning

### L'Ateneo di Milano-Bicocca e l'elearning

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca da diversi anni promuove l'elearning all'interno delle sue Facoltà, spingendo i professori a organizzare corsi online; ha anche emanato un [regolamento](#) apposito che definisce le caratteristiche di un corso in elearning e i corsi erogati in questa modalità sono valutati al pari della [didattica](#) tradizionale.

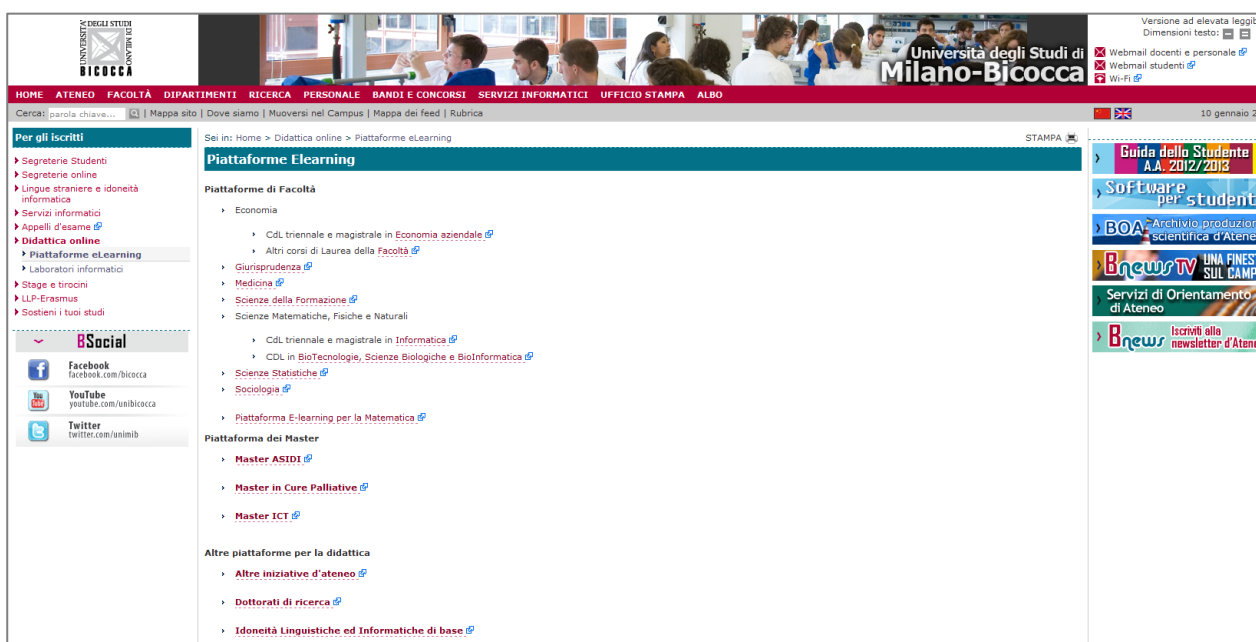
I corsi veri e propri in questa modalità sono ancora pochi (20 lo scorso anno) perché la definizione di un corso simile è rigida:

*ART. 3 - ESCLUSIONI DALL'APPLICAZIONE DEL PRESENTE  
REGOLAMENTO*

*3.1 Non viene considerata attività didattica in eLearning, ai fini del presente regolamento, la semplice messa a disposizione in rete di*

*materiali aggiuntivi alle lezioni in presenza, quali diapositive, testi, registrazione di lezioni, e in generale l'attività che non presenta caratteristiche di interattività.*

L'Università si è comunque dotata di tutti gli strumenti necessari per questa modalità, strumenti che spesso vengono utilizzati dai professori per i loro corsi, anche se il più delle volte al minimo delle potenzialità. In particolare l'Ateneo ha messo a punto diverse [piattaforme didattiche](#) o Learning Management System (LMS), come si può vedere sul suo sito web.



La maggior parte delle Facoltà ha scelto come software per la propria piattaforma Moodle, tranne la Facoltà di Scienze della Formazione che ha preferito un software italiano, Docebo. Nelle funzionalità sono comunque molto simili e per quanto riguarda la manutenzione tecnica, questa è affidata ai [Servizi Informativi per la Didattica dell'Ateneo](#).

In pratica ogni Facoltà ha una propria piattaforma di elearning e l'elenco dei corsi coincide in gran parte con gli insegnamenti tradizionali; a ciascun corso viene riservato uno spazio, anche se non sempre viene utilizzato.

Ecco un esempio della piattaforma elearning (software Moodle) relativo alla Facoltà di Giurisprudenza.

Inoltre l'Ateneo mette a disposizione una [piattaforma](#) generale; all'interno di questa si trova anche la voce "corsi generici", che indica insegnamenti che non fanno parte dei curricula istituzionali o che non hanno una loro piattaforma.

## La Biblioteca di Ateneo e l'elearning

La biblioteca, attraverso le piattaforme di Ateneo, avrebbe quindi a disposizione uno strumento per l'elearning molto potente, con nessun costo di manutenzione aggiuntivo.

Si stanno ora valutando le possibilità di utilizzo e i possibili costi e benefici. Il progetto è in uno stadio ancora embrionale, cioè a livello di studio di fattibilità; si potranno valutare gli sviluppi solo fra qualche tempo. Vorremmo comunque condividere qualche considerazione sui possibili utilizzi degli strumenti a disposizione.

Attualmente non si pensa a un corso in modalità elearning vera e propria perché i corsi sulla ricerca bibliografica e sull'uso della biblioteca all'Università degli Studi di Milano-Bicocca non danno crediti e quindi sarebbe difficile trovare tanti studenti abbastanza motivati da seguire un corso da tenersi in un periodo determinato e limitato.

Si pensa piuttosto al blended learning, in cui i momenti in presenza sarebbero i seminari già organizzati dalla biblioteca, che troverebbero supporto e approfondimenti nell'online.

L'obiettivo finale è costituire una comunità di pratica i cui soggetti coinvolti siano tutti i partecipanti ai corsi in presenza e in cui il bibliotecario, gestendo ad esempio il forum e proponendo materiali, funga da facilitatore della conoscenza, ottenuta principalmente come scambio tra gli studenti stessi.

La piattaforma didattica che si potrebbe utilizzare è quella destinata dall'Ateneo ai corsi generici, costruita con il software Moodle. I vantaggi di utilizzare una piattaforma simile sono molteplici; vediamo ora quelli per la costruzione di tutorial.

In generale i contenuti di un corso in elearning sono costituiti dai [Learning Objects \(LO\)](#). Questi possono essere di tipologie diversissime tra loro, in comune hanno l'essere il mezzo per presentare ciò che si vuole far apprendere. Possono essere lezioni, presentate come dispense in word o in pdf, videoregistrazioni, podcast o quant'altro. Possono essere tutorial di istruzioni, costruiti anch'essi con software diversissimi. Possono essere materiali di approfondimento come articoli, siti web, filmati etc. Possono essere anche test di verifica o giochi didattici.

I LO possono essere costruiti con software a parte e poi essere importati sulla piattaforma di elearning oppure possono essere costruiti usando direttamente le possibilità del LMS.

Moodle, nel nostro caso, permette infatti di costruire pagine web, inserire link a siti esterni, ospitare file di ogni tipo, gestire la consegna, lo svolgimento e la verifica di compiti, costruire e gestire quiz di verifica etc.

In aggiunta alle possibilità offerte direttamente da Moodle, sono moltissimi i software compatibili ed integrati con questa piattaforma open source. Tra tutti, il più famoso è forse Hotpotatoes per la costruzione di quiz.

Il vantaggio di utilizzare Moodle, oltre alla facilità di gestione e produzione dei contenuti, sarebbe anche quello di avere a disposizione un forum per le discussioni. Questo permetterebbe di costruire davvero una comunità, rendendo pubbliche domande e risposte e lasciando traccia di ogni intervento. Qui il compito del bibliotecario, oltre che di stimolare la discussione e intervenire con materiale o altro dove necessario, sarebbe quello di organizzare gli interventi in modo che possano essere efficacemente consultati anche in momenti successivi e da chi non ha iniziato la discussione.

Altri strumenti per il lavoro cooperativo molto interessanti offerti da Moodle sono la possibilità di gestire Wiki e quella di costruire glossari collaborativi.

A questo punto prendiamo in esame i possibili vantaggi e svantaggi legati alla gestione di una vera e propria attività di elearning presso la BdA. Quanto è stato fatto finora con i tutorial, infatti, rientra nella formazione a distanza, che non comporta una comunicazione bidirezionale con gli utenti.

Riflettendo sulle opportunità offerte dalle tecnologie per l'elearning sopra descritte, si apre uno scenario che consente una grande interazione con gli utenti e permette di costruire una formazione "su misura":

- grazie al forum viene favorita la possibilità di porre domande ed esprimere considerazioni, di cui tutti possono fare tesoro anche in momenti successivi alla discussione;
- con i wiki e i glossari cooperativi si può co-costruire la conoscenza;
- attraverso la gestione di quiz e soprattutto di compiti si stimola il cosiddetto "learning by doing";
- attivando un sondaggio sullo stesso materiale didattico si può raccogliere un feedback utile per tarare l'offerta formativa, affinché i contenuti e la loro organizzazione, la forma espressiva e grafica siano quelle ritenute più adeguate dagli utenti.

Più in generale, l'adozione di tecnologie interattive e socializzanti, proprie del web 2.0, rappresenterebbe un avvicinamento all'universo di cui fanno parte i giovani studenti.

Naturalmente il potenziamento di questo tipo di formazione permetterebbe di raggiungere tutti gli utenti e di comunicare con loro in modo più frequente e "user friendly", sia che abbiano seguito corsi in presenza, sia che si avvicinino per la prima volta ai servizi bibliotecari e alla ricerca bibliografica.

Inoltre la creazione di uno spazio gestito dalla BdA all'interno di una piattaforma elearning dell'Ateneo alimenterebbe la collaborazione con i colleghi di altre strutture, favorendo lo scambio di conoscenze ed esperienze. La stessa collocazione del nostro corso sulla ricerca bibliografica insieme ad altri corsi offerti in università darebbe maggiore visibilità ai servizi bibliotecari, chiarirebbe il supporto che la BdA può dare alla didattica e alla ricerca e fornirebbe credibilità ai bibliotecari in quanto "facilitatori dell'apprendimento". Qualora fosse possibile inserire il link al suddetto corso nelle piattaforme di ciascuna Facoltà/Scuola, questi effetti verrebbero amplificati, si potrebbe incrementare il dialogo con docenti e ricercatori e la biblioteca sarebbe più vicina agli studenti.

Passando alle criticità, la carenza di tempo a disposizione appare come l'ostacolo principale: architettare il corso e caricare i contenuti, gestire la comunicazione, costruire nuovi tutorial, formare i colleghi all'uso della piattaforma etc. sono tutte attività che richiedono molte ore.

In secondo luogo va fatto presente che le competenze richieste per implementare una piattaforma elearning al momento sono prerogativa di una sola persona, già dedicata a diverse attività.<sup>3</sup>

Attualmente è ancora in discussione il peso che la BdA può dare a questa attività e quindi se lo studio di fattibilità sull'elearning avrà un seguito e quale.

---

<sup>3</sup> Chi scrive ha conseguito il Master in elearning presso l'Università degli Studi della Tuscia.