

# *L'information literacy* nelle biblioteche universitarie italiane: i risultati di un'indagine comparati con le modalità di comunicazione del servizio sul Web

di Alina Renditiso

Nell'ottobre 2011, all'Università di Reykjavik, nell'ambito delle iniziative dell'*Erasmus Staff training*, si è tenuto un *workshop* organizzato sotto l'egida dell'Utrecht Network<sup>1</sup>. È stato il primo seminario interamente rivolto al personale delle biblioteche ad avere come tema principale l'educazione degli utenti.

Tale circostanza ci ha offerto lo spunto per realizzare un'indagine mirata a fotografare la stato dell'arte delle iniziative che le biblioteche accademiche italiane offrono ai propri utenti. L'indagine ha voluto analizzare i diversi corsi proposti dalle biblioteche sia sull'utilizzo delle risorse online per le ricerche bibliografiche, sia sull'acquisizione delle competenze informative quali basi dell'educazione permanente.

Crediamo infatti che, di fronte a simili opportunità di confronto e scambio a livello europeo, sia sempre utile e stimolante comparare la pluralità delle realtà nazionali per sottolinearne similitudini e differenze. In tal modo, operando una sorta di proficuo *benchmarking*, da un lato si valorizzano le realtà avanzate e dall'altro si incoraggiano le realtà problematiche affinché possano superare eventuali difficoltà, già risolte positivamente altrove, attraverso spunti e idee nuove. Il fine del nostro lavoro vuole essere uno stimolo a mettersi in discussione, non come processo episodico per trovare il *best-in-class*, bensì come processo continuo rivolto al miglioramento comune.

## **L'indagine: finalità e metodologia adottata**

Con alcuni colleghi del gruppo di lavoro del Progetto Formazione utenti<sup>2</sup> dello SBA di Bologna, nella primavera del 2011 abbiamo iniziato a formulare tale indagine sulle biblioteche

ALINA RENDITISO, Università degli studi di Bologna, Area servizi dipartimentali e documentali, via Filippo Re 6, 40126 Bologna, e-mail [alina.renditiso@unibo.it](mailto:alina.renditiso@unibo.it).

Ultima consultazione siti web: settembre 2011.

Desidero ringraziare tutti i colleghi che hanno partecipato all'indagine. Un ringraziamento davvero speciale lo devo a Claudio Fabbri, Elena Collina, Fabio Zauli e Silvia Tecchio (colleghi del Gruppo di lavoro formazione utenti), la cui preziosa collaborazione ha reso possibile sia l'indagine sia la stesura dell'articolo.

1 Il programma completo del seminario è consultabile al sito: <<http://ask.hi.is/page/stafftrainingweek>>.

2 <<http://www.biblioteche.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti>>.

universitarie italiane attraverso la somministrazione di un questionario online. Dopo averne discusso la stesura, definita e testata la versione finale all'interno del gruppo, lo abbiamo diffuso nel giugno del 2011 per elaborare e analizzare i dati nei due mesi successivi.

Parallelamente abbiamo condotto un'analisi sistematica dei siti web dei sistemi bibliotecari universitari e delle biblioteche. L'obiettivo è stato quello di verificare se e come venisse segnalata e comunicata la disponibilità di corsi sull'utilizzo delle risorse online (periodici, banche dati ecc.) e, più in generale, l'offerta di iniziative di formazione sulle competenze informative. Abbiamo inoltre censito la disponibilità, sugli stessi siti, di guide e/o *tutorial online* sulle risorse informative degli atenei e sulla ricerca bibliografica. L'idea portante dell'indagine nel suo complesso è stata quella d'incrociare l'analisi dei risultati della rilevazione realizzata attraverso i questionari con il censimento fatto sui siti web, integrando gli *output* di entrambi gli studi, al fine di ottenere un quadro il più possibile "parlante" e completo, che evidenziasse i punti di forza e di debolezza ancora presenti.

### L'elaborazione del questionario

Nel determinare i destinatari dell'indagine si è scelto di coinvolgere le biblioteche universitarie e/o i sistemi bibliotecari di ateneo, escludendo le biblioteche pubbliche e statali, sia per delimitare l'oggetto dell'indagine, sia per analizzare un sottoinsieme con caratteristiche più omogenee e quindi più facilmente comparabili.

Prima di tutto si è verificato se esistesse o meno nella letteratura professionale in anni recenti un'analogia indagine sulla situazione italiana riferita alle biblioteche universitarie. Successivamente si sono individuate le informazioni e i dati rilevanti da raccogliere per descrivere il fenomeno attraverso l'analisi delle singole fasi dei processi di organizzazione, realizzazione e valutazione dei corsi di *information literacy*<sup>3</sup>. A tal fine sono stati quindi presi in considerazione gli aspetti logistici e organizzativi, le modalità di diffusione e pubblicità delle iniziative, i contenuti stessi dei corsi e gli aspetti metodologici. Infine si è cercato di adottare un linguaggio il più possibile semplice, ma preciso.

Sulla base quindi della definizione degli obiettivi e dei destinatari, si è passati alla stesura e alla formulazione delle domande. A questo punto la bozza del questionario è stata testata dai colleghi del gruppo di lavoro e sono stati introdotti gli opportuni aggiustamenti in corso d'opera<sup>4</sup>.

Per la distribuzione del questionario si è scelto un doppio canale: prima è stata inoltrata una mail alla lista di discussione dei dirigenti e/o coordinatori dei sistemi bibliotecari di ateneo con l'invito a diffonderlo presso le biblioteche dei rispettivi atenei; successivamente è stata mandata un'altra mail alla lista AIB-CUR per una più ampia diffusione del questionario e per raggiungere anche quelle biblioteche che non fossero state già coinvolte. Nella mail si illustravano le finalità dell'indagine indicando una scadenza per la compilazione e riportando il link al questionario stesso.

In sintesi, le informazioni e i dati che si è deciso di raccogliere hanno riguardato:

- gli aspetti logistici e organizzativi del servizio;
- il riconoscimento istituzionale dell'attività di formazione svolta dal personale;

**3** Per la definizione di *information literacy* facciamo riferimento a quella contenuta nel Rapporto Finale dell' American Library Association Presidential Committee on information Literacy Final Report (1989): «per essere *information literate* un individuo deve saper riconoscere il proprio bisogno informativo e avere la capacità di localizzare, valutare e utilizzare efficacemente l'informazione di cui ha bisogno».

**4** Come software abbiamo utilizzato Qualtrics, gentilmente messo a disposizione della Facoltà di Psicologia di Cesena.

- gli strumenti di diffusione/pubblicità dei corsi;
- il numero dettagliato dei corsi e i destinatari;
- la durata dei corsi per tipologia di destinatari;
- la metodologia didattica;
- la produzione e la tipologia del materiale didattico;
- i principali contenuti dei corsi;
- il numero complessivo dei corsi nell'anno indicato;
- il numero complessivo dei partecipanti ai corsi nell'anno indicato;
- l'utilizzo di strumenti di *feedback*;
- dati sul grado complessivo di gradimento degli utenti
- informazioni acquisite mediante l'opzione "altro"<sup>5</sup>.

Le domande sono state predisposte secondo una successione logica e organizzate in funzione della categoria concettuale di appartenenza. Alla fine del questionario abbiamo offerto la possibilità di inserire osservazioni libere ed eventuali precisazioni utili a meglio definire le proprie peculiarità e qualsiasi altro aspetto si ritenesse opportuno segnalare. Altri elementi che abbiamo ritenuto prioritari sono stati la chiarezza nella formulazione dei quesiti e la semplicità di compilazione. Infatti, essendo la partecipazione all'indagine su base del tutto volontaria, un questionario troppo complesso e faticoso da compilare avrebbe ingenerato il rischio di disincantare l'adesione all'iniziativa.

### Analisi dei risultati emersi dai questionari

Il questionario è stato visualizzato da oltre 120 biblioteche e/o SBA, ma solo 66 lo hanno compilato, partecipando così all'indagine<sup>6</sup>. Ecco la composizione delle risposte secondo gli enti di appartenenza:

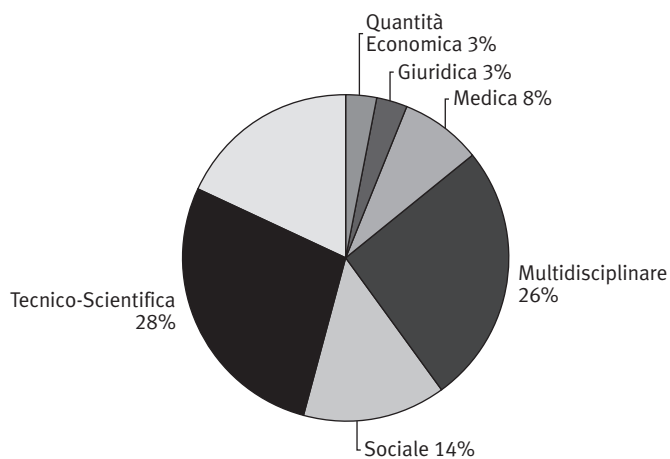
Ente	Rispondenti
UniBo	16
UniTo	14
UniMi	4
UniPi	4
UniFi	2
UniMol	2
UniNa2	2
UniPv	2
UniSa	2
Azienda Osp/Univ Molinette Torino	1
Ministero BAC	1
PoliMi	1
UniBocconi	1
UniBs	1
UniCam	1
UniInsubria	1
UniMc	1
UniMib	1

<sup>5</sup> Il testo completo del questionario è consultabile al link: <[https://unibopsych.qualtrics.com/SE/?SID=SV\\_aganCX4ia5IK6TW](https://unibopsych.qualtrics.com/SE/?SID=SV_aganCX4ia5IK6TW)>.

<sup>6</sup> Il 14% delle risposte proviene da sistemi bibliotecari, l'86% da singole biblioteche.

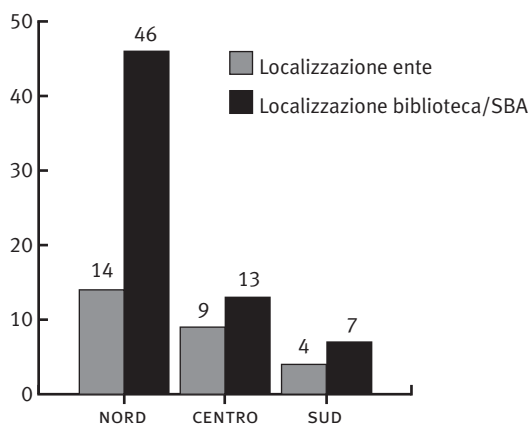
Ente	Rispondenti
UniMoRe	1
UniNa	1
UniPg	1
UniRoma2	1
UniRoma3	1
UniTs	1
UniUd	1
Univpm	1
UniVr	1
<b>Totale</b>	<b>66</b>

Il grafico che segue rispecchia la provenienza delle risposte per area disciplinare:



Questo secondo grafico mostra invece la provenienza dei rispondenti per zona geografica:

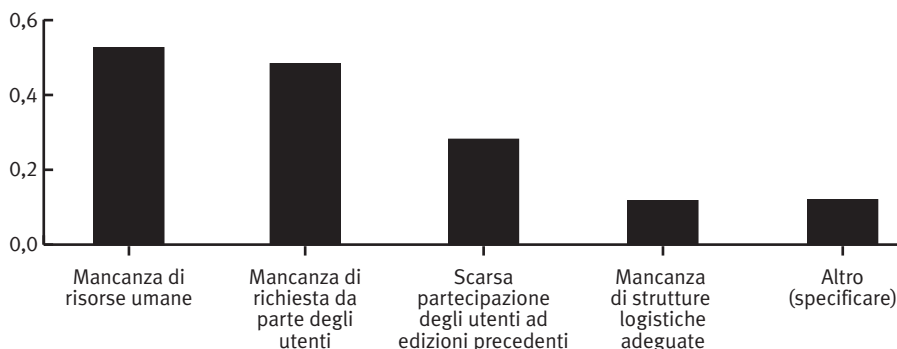
**Biblioteche SBA rispondenti per zona geografica**



Notiamo che tra i rispondenti c'è una netta prevalenza del nord, seguito dal centro, mentre dal sud le risposte son state decisamente scarse.

Analizziamo ora i risultati delle risposte ai singoli quesiti del questionario.

Alla domanda n. 4: *Nel caso la biblioteca non abbia organizzato corsi di formazione nell'anno 2010, indichi i motivi*, 13 hanno risposto per “mancanza di risorse umane” (62% dei rispondenti), 12 per “mancanza di richiesta da parte degli utenti” (57% dei rispondenti), 7 per “scarsa partecipazione degli utenti alle edizioni precedenti” (33% dei rispondenti), 3 per “mancanza di strutture logistiche adeguate” (14% dei rispondenti) e 3 (14% dei rispondenti) hanno scelto l'opzione “altro” specificando nel campo relativo: “Difficoltà nel sensibilizzare la componente accademica; SBA non autonomo” e “I corsi di formazione non sono ritenuti attività prioritaria all'interno dell'attività della biblioteca”.



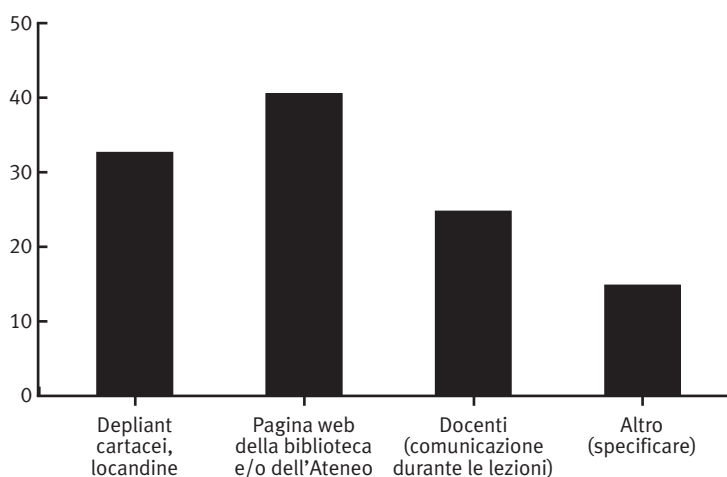
Alla domanda n. 5: *Organizzazione dei corsi: “I corsi di formazione organizzati dalla biblioteca fanno parte di più vasti progetti/attività strutturate di formazione diretta agli utenti sul sistema informativo-bibliografico promossi dal Sistema bibliotecario?”* su un totale di 57 risposte, 31 hanno risposto “no” (54% dei rispondenti) e 26 hanno risposto “si”, (46% dei rispondenti). Da questi dati si può dedurre che l'attività di formazione svolta dalle biblioteche è inserita in programmi di più ampio respiro, gestiti e coordinati centralmente solo in misura ancora abbastanza limitata. Ai fini di una maggiore visibilità (sia rispetto ai destinatari che rispetto alla *governance* degli atenei) e per una più efficace promozione e diffusione del servizio sarebbe auspicabile che tali programmi venissero implementati a livello di sistema bibliotecario.

Alla domanda n. 6: *L'attività di formazione viene svolta a livello centrale per tutte le biblioteche, di singola biblioteca, di gruppi di biblioteche affini dal punto di vista disciplinare*, 11 hanno risposto a livello centrale (32%); 21 di singola biblioteca (62%); 12 a livello di gruppi di biblioteche (35%). Le risposte a questa domanda da una parte confermano quanto emerso nella precedente, dall'altra mostrano anche una certa apertura alla cooperazione tra le biblioteche nell'erogazione del servizio, tanto più necessaria in un regime di scarsità di risorse umane.

Alla domanda n. 7: *Il personale che svolge tale attività ottiene un riconoscimento/accreditamento?* Su un totale di 55 risposte, 10 hanno risposto “si” (18% dei rispondenti) e 45 hanno risposto “no” (82% dei rispondenti). Riteniamo che il mancato riconoscimento istituzionale per i bibliotecari che svolgono quest'attività - avvalorato anche dai risultati delle risposte a questa domanda - sia uno dei fattori che impatta maggiormente sullo sviluppo e sull'estensione del servizio.

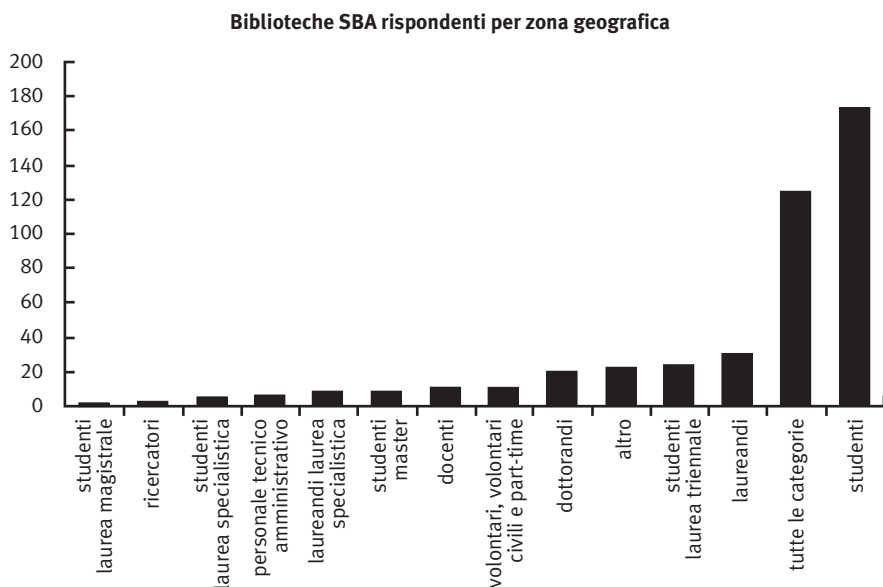
Alla domanda n. 8: *I corsi sono stati pubblicizzati?* Su un totale di 55 risposte, hanno risposto affermativamente in 50 (91%) e negativamente in 5 (9%).

Alla domanda successiva, n. 9, sulle modalità di pubblicizzazione dei corsi, (specificando che era possibile selezionare contemporaneamente più risposte tra quelle indicate) dei 50 che hanno risposto affermativamente alla domanda precedente, 33 hanno dichiarato di utilizzare “Depliant cartacei e/o locandine”, 41 la “pagina web della biblioteca e/o dell’ateneo”, 25 di utilizzare il canale dei docenti. Quanto a quelli (15) che hanno specificato altre modalità riportiamo le seguenti: *mailing list* mirate, *blog*, *facebook*, *newsletter* su tutte le attività extra-curricolari organizzate dall’ateneo, mail alle liste degli studenti, comunicazione al momento della richiesta di tesi di laurea, *newsletter* di ateneo, email mirate ad alcuni docenti, mail istituzionale, comunicazione da parte dei *tutor* dei master, Consiglio di biblioteca.



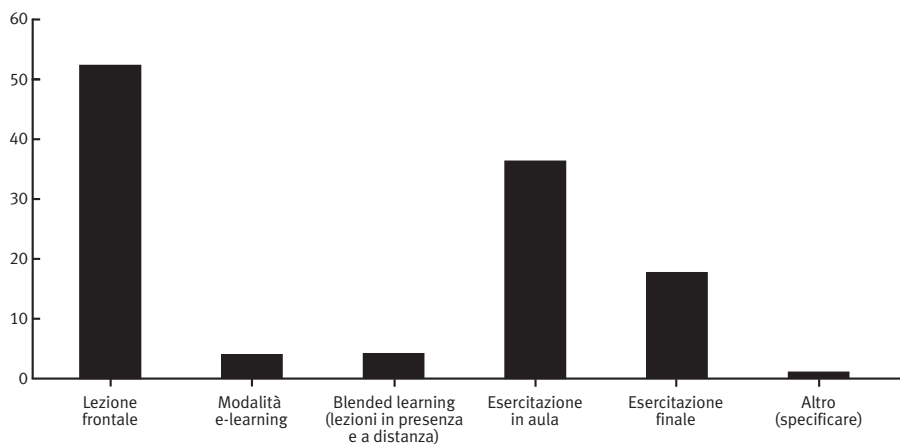
Alla domanda n. 10 e 11 sulla durata e numero dei corsi e sulla tipologia dei destinatari, le ore complessive di durata dei corsi sono risultate 2077,4; il numero totale dei corsi è 442; il totale dei corsi con crediti è 80. Pertanto la percentuale di corsi con crediti sul totale è poco più del 18% e la durata media dei corsi è di 4,7 ore. La quantità media di crediti attribuiti è di 1,08. Il numero totale di ore più alto nel 2010 (anno di riferimento dell’indagine) è stato quello realizzato dal Sistema biblioteca-rio di Firenze (453). Il maggior numero di edizioni è stato realizzato dalla Biblioteca di Economia dell’Università di Pisa (venti, destinate ai laureandi). Il numero più alto di ore per singola edizione è stato quello segnalato dalla Biblioteca centralizzata “Ruffilli” dell’Università di Bologna, Polo di Forlì (60 ore destinato agli studenti della triennale). Una percentuale così bassa (solo il 18%) di corsi accreditati indica che occorre concentrare al massimo gli sforzi nella direzione di una maggiore istituzionalizzazione delle iniziative formative puntando al loro inserimento a pieno titolo nei corsi di studio.

Circa la tipologia dei destinatari dei corsi si veda il grafico che segue:

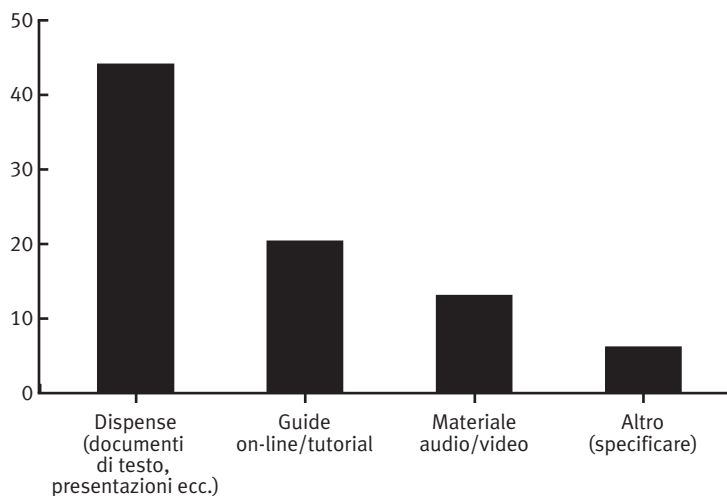


A proposito della tipologia dei destinatari, notiamo che esiste una notevole differenziazione e varietà, che lascia supporre una modulazione dei contenuti in funzione del livello più o meno avanzato dell'iniziativa formativa e delle caratteristiche degli utenti del servizio. La presenza poi tra i destinatari dei corsi anche di personale tecnico amministrativo, di volontari, studenti part-time e studenti dei master segnala una certa capacità di valorizzare queste iniziative anche in un contesto più ampio di quello abitualmente riferito a studenti e laureandi.

Alla domanda n. 12: *Approccio didattico: indicare quali sono stati i metodi didattici utilizzati nella tenuta dei corsi*, fermo restando che anche in questo caso era possibile selezionare più opzioni tra quelle proposte, 52 hanno risposto "Lezione frontale" (100% dei rispondenti), 4 hanno risposto "Modalità *e-learning*" (8% dei rispondenti), 4 hanno risposto "*Blended learning*" (8% dei rispondenti), 36 hanno risposto "Esercitazioni in aula" (69% dei rispondenti); 17 hanno selezionato l'opzione "Esercitazione finale" (33% dei rispondenti) e solo 1 ha selezionato "Altro" scrivendo: relazioni, tracciati bibliografici. Dunque, l'*e-learning* e il *blended-learning* rappresentano una modalità d'insegnamento ancora rara rispetto alla lezione frontale, ed è limitata la percentuale di casi in cui è prevista l'esercitazione finale. Le esercitazioni in aula sono invece significativamente praticate, anche se sarebbe auspicabile una percentuale ancora più elevata, vista l'efficacia che possono avere ai fini dell'apprendimento.



Alla domanda n. 13: *Materiali didattici: indicare quali sono stati i materiali didattici utilizzati nella tenuta dei corsi*, 44 hanno scelto la risposta “Dispense” (85% dei rispondenti), 20 hanno selezionato l’opzione “Guide on-line/tutorials” (38% dei rispondenti), 13 l’opzione “Materiale audio/video” (25% dei rispondenti) e 6 (12% dei rispondenti) hanno scelto l’opzione “Altro” specificando: siti web di cataloghi, banche dati ecc., slides in rete.

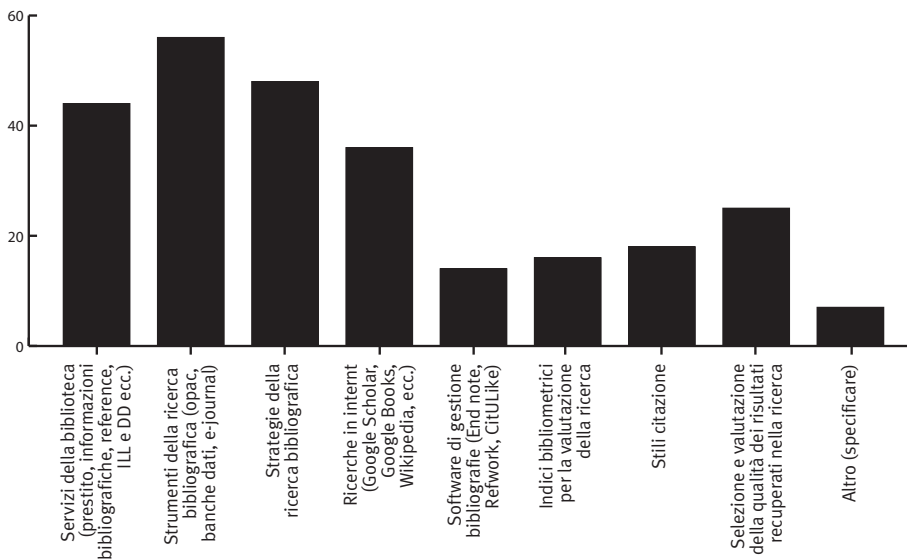


Alla domanda n. 14: *I corsi si sono svolti in aule attrezzate con postazioni computer?* 42 hanno risposto affermativamente (79% dei rispondenti) e 11 hanno risposto negativamente (21% dei rispondenti).

Alla domanda n. 15 *sui contenuti dei corsi*, 44 hanno selezionato la risposta: “*Servizi della biblioteca (prestito, informazioni bibliografiche, reference, ILL e DD ecc)*”; 54 la risposta: “*Strumenti della ricerca bibliografica (opac, banche dati, e-journal)*”; 46 la risposta: “*Strategie della ricerca bibliografica*”; 34 la risposta “*Ricerche in internet (Google Scholar,*

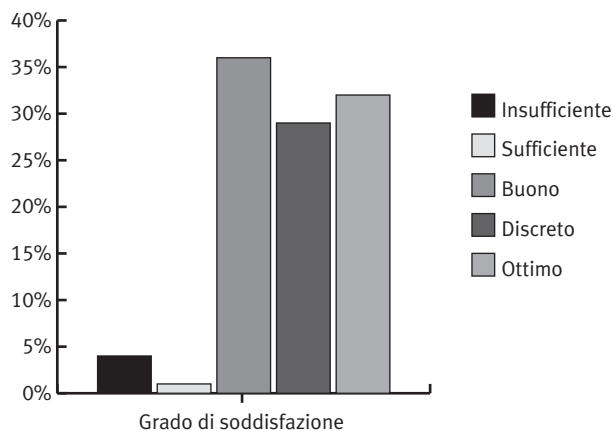


Google Books, Wikipedia ecc.”); 9 la risposta “Software i gestione bibliografie (End note, Refwork, CitUlike)” 11 la risposta “Indici bibliometrici per la valutazione della ricerca”; 17 la risposta “Stili citazionali”; 25 la risposta “Selezione e valutazione della qualità dei risultati recuperati nella ricerca” e 4 “Altro” specificando: “presentazione servizi SBA”; “cartografia”; “presentazione servizi ateneo”; “norme per la redazione di tesi e tesine”, “ricerche finalizzate al reperimento di materiali su temi ambientali”; “curriculum standard europeo”; “siti per la ricerca di borse di studio e lavoro”; “esercitazioni su stili diversi di scrittura”



Alla domanda n. 18: *Questionario di soddisfazione: è stato somministrato un questionario di soddisfazione ai corsi?* Su di un totale di 53 risposte, 26 hanno risposto affermativamente (53% dei rispondenti) e 27 hanno risposto negativamente (47% dei rispondenti).

Infine alla domanda n. 19, destinata solo a coloro che hanno somministrato un questionario sul gradimento del corso, 8 hanno risposto che è stato “discreto”, 10 che è stato “buono”, 9 che è stato “ottimo” e solo 1 ha risposto “insufficiente”.



L'ultima domanda del questionario, la n. 20, era a risposta libera e riguardava eventuali osservazioni, precisazioni, link a pagine web dedicate ai corsi e/o ai materiali didattici. Purtroppo la risposta a questa domanda è stata utilizzata prevalentemente come contributo ad una maggiore completezza ed esaustività nella descrizione dell'offerta del servizio, mentre sono arrivati pochi commenti e osservazioni sulle criticità e/o sugli aspetti più positivi. Più in generale, è assente qualsiasi ulteriore riflessione e approfondimento su aspetti non previsti dal questionario.

### **Censimento sui servizi IL nei siti SBA: finalità e metodologia adottata**

Come fonte per il censimento dei siti SBA degli atenei italiani abbiamo utilizzato il sito dell'AIB<sup>7</sup> e l'apposita pagina del sito del Ministero dell'Università e della Ricerca<sup>8</sup>. Abbiamo quindi analizzato le *home-page* degli SBA e, in assenza di indicazioni relative a corsi e/o attività formative, abbiamo cercato anche nelle pagine delle biblioteche. Utilizzando un foglio di lavoro Excel, abbiamo evidenziato in una colonna dedicata i siti che presentavano informazioni sul servizio e in un'altra quelli che offrivano guide e/o *tutorial* per la consultazione delle risorse informative online e/o sulla ricerca bibliografica. Abbiamo quindi riportato in una ulteriore colonna un punteggio totale che esprimesse una valutazione complessiva sulla qualità della presentazione del servizio. Per determinare il punteggio finale della valutazione abbiamo considerato i seguenti aspetti sotto il profilo della presentazione e della comunicazione:

– la visibilità (quanto l'informazione è facilmente reperibile ed evidenziata nel sito dello SBA e/o delle biblioteche);

– la chiarezza (quanto l'informazione è comprensibile ed efficace);

– la grafica (quanto la grafica è idonea e coerente con il resto del sito).

Sotto il profilo dei contenuti abbiamo considerato:

– l'esaustività (quanto l'informazione è completa e aggiornata);

– il livello di approfondimento;

– se sono ben strutturati e organizzati.

Per ognuno di questi elementi abbiamo ipotizzato di assegnare un punteggio da 1 a 5, (punteggio minimo 6, massimo 30). La valutazione e la conseguente attribuzione dei punteggi è stata fatta da due persone diverse del gruppo di lavoro e comunicata solo a posteriori. In seguito il punteggio finale da attribuire è risultato dalla media delle due diverse valutazioni, nel tentativo di mitigare il carattere inevitabilmente soggettivo del parere espresso e quello empirico della misurazione.

Su un totale di 96 siti di Università censiti, quelli che segnalano nei siti dei rispettivi sistemi bibliotecari l'offerta di corsi, o comunque la presenza di un servizio di formazione utenti organizzato e non occasionale, sono 26, equivalenti a poco più di un quarto del totale. Qui riproponiamo l'elenco con la valutazione ottenuta nelle modalità sopra descritte, in ordine decrescente:

<b>Università</b>	<b>Valutazione</b>
Università di Bolzano	29
Università di Milano-Bicocca	29
Università di Firenze	28,5
Università Carlo Cattaneo LIUC	28,5

7 <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/sba.htm>>.

8 <[http://cercauniversita.cineca.it/index.php?module=strutture&page=StructureSearchParams&advanced\\_serch=1](http://cercauniversita.cineca.it/index.php?module=strutture&page=StructureSearchParams&advanced_serch=1)>.

Università	Valutazione
Politecnico di Milano	27,5
Università di Modena e Reggio Emilia	26,5
Università Commerciale Luigi Bocconi Milano	26
Università di Trieste	26
Università di Bologna	25,5
Università di Padova	25,5
Università di Macerata	23,5
Università di Trento	23
Università di Torino	22,5
Università di Milano Cattolica	22
Università di Pisa	19,5
Università dell'Insubria	18,5
Università di Milano	16
Università di Venezia	16
Università del Molise	12,5
Università di Parma	12,5
Libera Università Vita Salute San Raffaele Milano	11
Università della Calabria	11
Università per stranieri di Siena	10
Università IUAV di Venezia	10
Università di Perugia	8,5
Università di Salerno	6

Dal punto di vista della collocazione delle informazioni sul servizio di formazione utenti nei siti web, abbiamo notato che queste si trovano con maggiore frequenza nelle pagine delle singole biblioteche piuttosto che nella pagina principale di presentazione del sistema bibliotecario. Nei casi in cui invece sono collocate nella pagina principale dello SBA, spesso non sono affatto immediatamente reperibili, bensì “annidate” dentro altre voci, come ad esempio “servizi” o “orientamento all’utenza”. Inoltre, c’è una certa varietà nella definizione e codificazione delle iniziative di formazione, le quali però quasi sempre vengono descritte con termini da addetti ai lavori a scapito di una più immediata leggibilità da parte dell’utenza studentesca.

Anche i contenuti didattici dei corsi vengono descritti quasi sempre in gergo bibliotecario e raramente ci si focalizza sull’utilità della partecipazione al corso o sugli obiettivi formativi, che il più delle volte non sono esplicitati in termini di utilità e di vantaggio per i destinatari. Inoltre, sempre dal punto di vista dell’efficacia comunicativa, non sono evidenti particolari azioni per pubblicizzare adeguatamente le iniziative, ad esempio evidenziandole con una grafica che attiri l’attenzione o tentando di renderne in qualche modo attrattiva la partecipazione.

Per quanto riguarda poi la presenza di guide e/o *tutorial* sulle risorse informative, gli atenei che le propongono nei siti dei rispettivi SBA sono 58 (60,4% sul totale degli atenei censiti)<sup>9</sup>.

Comparando le provenienze delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari che hanno compilato il questionario da noi proposto con l’analisi fatta sui siti web, vediamo che

<sup>9</sup> 38 atenei (pari al 39,5 del totale di quelli censiti) non presentano alcuna guida ai servizi. Sarebbe interessante uno studio sulla qualità e sull’efficacia di questi strumenti di supporto (guide e/o *tutorial*), nonché sul loro gradimento da parte degli utenti.

la maggior parte di coloro che segnalano il servizio di formazione utenti nelle proprie pagine coincide significativamente con coloro che hanno partecipato all'indagine, con poche eccezioni (Università Carlo Cattaneo LIUC, Università di Bolzano, Università della Calabria, Università Cattolica Sacro Cuore, Libera Università Vita Salute San Raffaele Milano, Università di Padova). Viceversa, sono poche le biblioteche che hanno partecipato all'indagine pur non presentando alcuna informazione sul servizio nei propri siti web sono (Università di Napoli 2, Pavia, Brescia, Campobasso, Insubria, Napoli, Roma 2 e 3, Udine, Verona, Politecnica delle Marche).

## Conclusioni

L'indagine ha offerto al gruppo di lavoro l'occasione per interrogarsi sullo stato dell'arte dell'attività di *information literacy* organizzata nelle biblioteche delle università: cosa e come viene fatto, dove e come vi siano possibilità di miglioramento, di promozione e sviluppo delle iniziative. Se inizialmente abbiamo sentito il bisogno di formare un gruppo di lavoro a livello di ateneo, ora crediamo che serva attivare uno scambio tra atenei, per poter esportare e importare, in un flusso virtuoso di buone pratiche, il lavoro svolto dai tanti colleghi nelle varie realtà accademiche. Forse è giunto il momento di sviluppare strategie coordinate a livello di sistemi bibliotecari anche per quanto concerne le attività di formazione degli utenti; un'indagine su quanto avviene in quest'ambito può servire da stimolo alla collaborazione.

Abbiamo scelto di riferire i risultati dell'indagine senza eccessiva sovrapposizione di commenti e interpretazioni, in modo da lasciare spazio a letture autonome dei dati emersi. Le considerazioni che seguono sono piuttosto il frutto di un'esperienza diretta nell'ambito della promozione di questo servizio e vorrebbero integrare e completare quanto descritto nei paragrafi precedenti.

Il fatto che solo un quarto del totale delle università italiane - oltretutto concentrate principalmente nel nord e nel centro - ha attivato una qualche forma istituzionalizzata e "visibile" del servizio di formazione utenti segnala che si tratta di un'attività ancora non generalizzata e probabilmente non considerata essenziale. L'impressione è tuttavia quella di un servizio la cui importanza e strategicità inizia ad essere sempre più percepita, nonostante le difficoltà crescenti che incontrano le biblioteche, a causa sia della carenza di personale sia dello scarsissimo riconoscimento professionale per i bibliotecari coinvolti in quest'attività (18% contro 82% nel caso delle biblioteche che hanno partecipato all'indagine). Non dimentichiamo che purtroppo nel nostro Paese esiste una normativa che, vietando espressamente al personale tecnico amministrativo delle università di svolgere attività di docenza presso l'ateneo in cui opera<sup>10</sup>, non facilita certo le cose. A causa di questo dispositivo di legge i bibliotecari devono continuamente escogitare strategie *ad hoc* per poter attivare e dare continuità ai corsi e spesso rimane aperto il problema dell'accreditamento degli stessi, di non facile negoziazione con la componente docente. Sappiamo infatti che gli studenti raramente partecipano ad attività formative che non siano anche remunerative in termini di crediti e ciò comporta, come inevitabile conseguenza, che i corsi organizzati in autonomia dalle biblioteche senza crediti il più delle volte ottengono una partecipazione talmente irrilevante che lo sforzo di organizzarli ed erogarli non compensa i risultati ottenuti.

Ciò nonostante, l'attenzione dei dirigenti e dei coordinatori SBA per questo servizio sembra confermata anche dai risultati di una recente indagine di Ilaria Moroni e Monica Vezzosi, le quali riferiscono che: «L'adozione di nuovi strumenti e il

<sup>10</sup> L. n. 230/2005, art. 4, c. 10.

potenziamento di tutte le infrastrutture ed attività dedicate al digitale (compresi portali e depositi istituzionali) si accompagnano ad una diffusa attenzione per la formazione degli utenti: sono molti i responsabili SBA che dichiarano di aver già attivato o di avere in programma di attivare iniziative di *information literacy*, anche in modalità *e-learning*: evidentemente si ritiene compito primario delle biblioteche favorire lo sviluppo di competenze informative soprattutto tra gli studenti, per incrementare l'uso delle risorse, e come valore aggiunto alle risorse stesse»<sup>11</sup>.

Abbiamo però constatato che la maggior parte dei corsi offerti agli utenti verte su funzionamento della biblioteca e modalità d'interrogazione e utilizzo delle risorse informative. Assai più raramente abbiamo riscontrato un salto qualitativo, un approdo al tema più ampio e complesso delle competenze informative quali basi dell'educazione permanente.

Analizzando le modalità di diffusione e comunicazione del servizio abbiamo poi notato che spesso viene utilizzato un linguaggio troppo tecnico, poco attraente e da "addetti ai lavori", che non stimola certo la partecipazione degli studenti alle iniziative di formazione.

Noi ipotizziamo che l'esempio degli atenei più attivi in quest'ambito possa stimolare i colleghi che ancora non hanno potuto attivare il servizio e offrire nuovi spunti e sollecitazioni a coloro che già lo erogano e intendono migliorarlo.

Un discorso a parte andrebbe poi fatto sulla formazione dei bibliotecari che spesso si sentono insicuri e impreparati ad espletare un'attività in cui sono richieste competenze che certamente non fanno parte del tradizionale bagaglio della preparazione professionale. Per colmare queste lacune, andrebbero opportunamente sensibilizzati i responsabili delle risorse umane affinché introducano iniziative mirate come corsi di "formazione per formatori", tenuti da specialisti del settore.

Il completamento ideale di quest'analisi e delle riflessioni che ne derivano, oltre a quanto emergerà dalla nuova rilevazione nazionale GIM 2011<sup>12</sup>, potrebbe essere costituito da un'indagine qualitativa. Tale indagine andrebbe condotta con una serie d'interviste mirate ai colleghi che operano nei contesti più avanzati, al fine di comprendere meglio quali sono stati i fattori determinanti del successo ottenuto, quali le difficoltà incontrate, quali le strategie adottate per superarle. Analogamente altre interviste mirate andrebbero rivolte ai colleghi che invece operano nei contesti più problematici, così da mettere meglio a fuoco i reali impedimenti incontrati nella realizzazione e promozione del servizio. Infine, intervistare anche alcuni utenti effettivi e potenziali, comprendendo le varie tipologie (studenti, dottorandi, ricercatori, docenti), e indagare sulle modalità più utilizzate di ricerca delle informazioni completerebbe efficacemente il quadro della situazione.

Anche se, come ci ricordano Ilaria Moroni e Monica Vezzosi nell'articolo già citato, i sistemi bibliotecari sembrano ancorati nelle loro valutazioni ad approcci esclusivamente quantitativi, riteniamo che sia davvero giunto il momento di sollecitare l'utilizzo delle metodologie qualitative in quanto indispensabili per interpretare correttamente le informazioni e le indicazioni che provengono dalle statistiche e dagli indicatori di *performance*<sup>13</sup>.

11 Ilaria Moroni – Monica Vezzosi, *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa*, «Bollettino AIB», 50 (2010), n. 1/2, p. 89-108.

12 <<http://www.gimsba.it/node/24>>.

13 Emiliano Santocchini, *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di sociologia e comunicazione dell'Università La Sapienza e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Roma-gna*, Roma: Associazione italiana biblioteche, 2010.

---

**ABSTRACT** Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 51 n. 3 (luglio - settembre 2011), p. 213-226.

---

ALINA RENDITISO, Università degli studi di Bologna, Area servizi dipartimentali e documentali, via Filippo Re 6, 40126 Bologna, e-mail [alina.renditiso@unibo.it](mailto:alina.renditiso@unibo.it).

**L'*information literacy* nelle biblioteche universitarie italiane: i risultati di un'indagine comparati con le modalità di comunicazione del servizio sul Web**

L'articolo illustra i risultati di un'indagine sui servizi di formazione degli utenti e sui corsi di *information literacy* offerti dalle biblioteche universitarie italiane.

L'indagine, condotta tra giugno e luglio del 2011, è stata effettuata tramite un apposito questionario. I risultati ottenuti sono poi stati messi a confronto con i siti web delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari delle università, al fine di fotografare lo stato dell'arte dell'*information literacy* nelle biblioteche universitarie italiane e di capire in che modo – e con quale efficacia – tali servizi vengono comunicati agli utenti. Secondo l'indagine, solo un quarto delle università italiane fa esplicito riferimento alle attività di formazione degli utenti all'interno dei loro siti web – o di quelli dei rispettivi sistemi bibliotecari – e anche se si tratta indubbiamente di un servizio in espansione non esiste ancora un'offerta continuativa, stabile e generalizzata.

**Information literacy in the Italian universities. A users' survey combined with the analysis of the university websites**

The article presents the results of a survey on users' education services and information literacy classes offered by Italian academic libraries. The survey was conducted between June and July 2011 with a specific questionnaire. The results of the questionnaire were then combined with the analysis of the University libraries' websites, in order to obtain a clear "snapshot" of information literacy in Italian academic libraries, and to find out if these services are effectively communicated to library users.

The research shows that only one university out of four explicitly mentions the students' training on its website – or on its library systems' website: although it's undoubtedly a developing field, there isn't yet a constant and widespread offer on the subject.