

Il reference e la formazione dell'utenza. Presentazione del libro "La formazione dell'utente" a cura dell'autore Patrizia Lucchini

Il tema dell'istruzione degli utenti compare per la prima volta nella pratica di lavoro delle biblioteche americane nella seconda metà del secolo scorso. Un rapido excursus storico permette di collocare le prime esperienze in un contesto prettamente accademico, nelle biblioteche universitarie statunitensi degli anni Sessanta-Settanta, che per prime sperimentano strategie consapevoli di istruzione all'uso dei servizi della biblioteca, a vantaggio degli studenti.

Di questi ultimi si rileva, infatti, la preoccupante "incapacità" di utilizzare le risorse bibliografiche, particolarmente in una condizione di crescita dell'informazione e di difficoltà ad orientarsi tra le diverse tipologie documentarie ed i complessi repertori bibliografici.

Nascono allora, nelle biblioteche dei college, numerosi programmi di istruzione che puntano ad integrarsi profondamente nel curriculum universitario. E' il caso del Monteith college o dell'Earlham college, nei quali figure di primissimo piano come Patricia Knapp e Thomas Kirk spingono verso la considerazione di un'istruzione bibliografica, di un servizio di *reference* strutturato, incardinati nel programma educativo e pienamente accettati dal corpo docente, così come fortemente enfatizzata è la funzione docente del bibliotecario, per quanto riguarda l'insegnamento delle strategie di ricerca bibliografica.

Il modello prevalente nelle teorizzazioni dell'epoca prevede un processo continuo con la dinamica combinazione di due elementi, **orientamento** e **istruzione**, intendendo con **orientamento** il modo di introdurre l'utente alle tecniche, all'organizzazione e alle migliori modalità di approccio della biblioteca e dei suoi servizi, con **istruzione** l'apprendimento del modo migliore di utilizzare le risorse informative disponibili sui temi ricercati dall'utente.

All'inizio degli anni Ottanta uno studio di James Rice mette l'accento proprio sulle caratteristiche di un corretto programma di **orientamento**, che dovrebbe introdurre:

- alla disposizione fisica degli ambienti
- ai servizi destinati al pubblico e alla conoscenza del personale
- agli orari di apertura e alle scelte fondamentali del servizio
- ai primi rudimenti dell'uso del catalogo
- all'organizzazione della raccolta, in generale.¹

Si tratta, in altre parole, di un primo livello di avvicinamento all'uso della biblioteca, sintetizzabile nei seguenti elementi caratteristici:

- § familiarizzazione con la biblioteca (personale, ambienti, aspetti relazionali)
- § fiducia verso il servizio, disponibilità ad accogliere consigli e suggerimenti del bibliotecario
- § consapevolezza del funzionamento essenziale del servizio (orari, raccolte, regole e modalità).

Decisamente diversi sono i contenuti e le caratteristiche dell'**istruzione**, che puntano a rendere sempre più autonomi gli utenti, i quali dovranno essere in grado, al termine di un adeguato programma di istruzione, di:

- § Riconoscere i diversi tipi di ricerca informativa,
- § Localizzare, selezionare e ottenere le informazioni significative per una determinata materia o argomento (attraverso l'uso di cataloghi speciali, indici, abstract, bibliografie, ecc.).

Va in ogni caso evidenziato il metodo con cui predisporre interventi di orientamento e di istruzione, sempre e comunque impostato, con tipico pragmatismo anglosassone, su un approccio amichevole e accogliente, lo stesso atteggiamento che sempre Rice sintetizza con poche efficaci frasi:

¹¹ J. J. Rice, *Teaching library use, a guide for library instruction*, Westport-London, Greenwood Press, 1981

“- sii amichevole e informale

- parla lentamente, evitando complessità inutili e lungaggini
- utilizza materiale esplicativo (lucidi, audiovisivi, ecc.)
- fai in modo che la visita guidata alla biblioteca sia breve (45 min.)
- fornisci materiali stampati che l'utente possa conservare e utilizzare in seguito...”

Quanto alle tecniche di istruzione, alle modalità più efficaci con cui proporre interventi di istruzione, esse possono essere rapidamente elencate:

§Lezione o incontro frontale

§seminario

§visita guidata

§istruzioni di gruppo con audiovisivi

§guide a stampa

§esercizi pratici

§istruzione impartita con programmi informatici

§autoistruzione

§assistenza individuale (modalità di reference)

§point of use.

Si tratta di approcci diversi, da utilizzare a seconda delle situazioni, delle esigenze degli utenti, delle condizioni ambientali, ecc.

Nella nostra breve cronistoria del concetto e delle pratiche di istruzione agli utenti registriamo, all'inizio degli anni Novanta, l'irrompere sulla scena di elementi totalmente nuovi, che modificano profondamente il rapporto della biblioteca con il suo pubblico, ridefinendo i contorni della sua *mission*, i connotati del suo statuto.

L'impetuoso sviluppo della Rete, la sempre maggiore diffusione della documentazione elettronica e digitale fanno sì che tutta la struttura del sapere, l'organizzazione dell'informazione dentro la biblioteca subisca radicali sconvolgimenti. Anche chi si occupa di modelli e di programmi di istruzione inizia a percepire le importanti modifiche dell'universo informativo, e quindi ad assumere la concezione di un modello sempre meno impostato sull'istruzione bibliografica, sempre più portato ad assumere su di sé le valenze complessive, magmatiche, multiformi delle nuove forme che il sapere, grazie alla tecnologia, va rivestendo.

In altre parole la società moderna, incentrata sull'*Information technology*, conduce a ripensare obiettivi, strumenti, modalità dell'istruzione agli utenti, che non avranno più soltanto esigenze di carattere librario, ma dovranno cimentarsi con un universo ampio e complesso di risorse informative.

Nel nuovo scenario, le “information skills” (non più solo “library skills”) riguarderanno un insieme di competenze legate all'universo informativo ed alla capacità di dominarne la multiforme ricchezza e varietà. In sintesi, gli utenti autonomi nella ricerca, i cosiddetti “information literate”, saranno in grado di:

§Recuperare l'informazione (strategie di ricerca, fondi di informazione, uso di indici e abstract)

§Valutare l'informazione (selezione dell'informazione, valutazione di libri, articoli, ecc.)

§Organizzare l'informazione (annotazioni da libri, memorizzazione, personale immagazzinamento)

§Abilità comunicative (redazione di report, di tesi, di dissertazione, riferimenti bibliografici).

A fronte delle nuove, mutate sfide poste dal mondo dell'informazione, v'è chi ha parlato di

“technostress” (nel senso di rabbia e frustrazione degli utenti che non riescono a inserirsi nelle novità proposte dall’ICT), o chi ha rilevato le difficoltà, da parte perfino di utenti privilegiati, come gli studenti universitari, di effettuare efficaci ricerche bibliografiche e informative, anche utilizzando i nuovi media. Alla situazione italiana, per esempio, fa riferimento A. Maria Tammaro quando porta i risultati di un'indagine condotta dall'Università La Sapienza di Roma alla fine degli anni Novanta, da cui si evince che solo il 25% degli studenti usa la ricerca bibliografica per risolvere le difficoltà legate alla comprensione dei testi.

Uno degli elementi su cui queste radicali trasformazioni insistono, si diceva, è la consapevolezza di un profondo cambiamento nella relazione tra la biblioteca e il suo pubblico, a partire dal momento in cui cresce e si diffonde la presenza delle nuove modalità di informazione su supporti non cartacei. Il tema è quello dello sviluppo dell'ICT, che tende a legare i diversi sottosistemi informativi (autori, riviste, banche dati, reti, biblioteche, servizi informativi) in un tutto interconnesso. La sensazione è che si sia di fronte ad un cambiamento epocale, che costringe anche la biblioteca a riposizionare il suo ruolo e ad accettare di ibridarsi con altre discipline, ridisegnando al contempo anche le funzioni dei bibliotecari, ai quali spetterà di apprendere nuove tecniche, nuove strategie di ricerca, per incontrare e soddisfare al meglio le mutate esigenze dei lettori.

Anche la *user education* subisce contraccolpi durissimi e si vede costretta a ridefinire i propri connotati. I cambiamenti che già negli anni Ottanta avevano investito i modelli teorici e le applicazioni nel campo dell'istruzione bibliografica ora assumono una valenza decisamente radicale e inducono a rivedere complessivamente l'impianto delle strategie di comunicazione e interazione con gli utenti. Anche dal punto di vista terminologico si assiste ad una mutazione decisiva: scompare il termine di *user education*, sostituito da quello di *information literacy*, nel segno di uno slittamento semantico, di un cambiamento concettuale complessivo.

Come ricorda lucidamente Harvey Sager,

“Il concetto di *information literacy* e le nuove tecnologie informative sono le due grandi categorie giunte a scompigliare l’informazione bibliografica, esse vanno sempre insieme, di pari passo, sconvolgono la nostra routine e ci invitano alla sfida e al cambiamento”.²

Se nelle biblioteche dell'università e degli istituti di ricerca *information literacy* assume il significato di una nuova frontiera, di un orizzonte totalmente rivisitato della competenza dello studente e del ricercatore nei confronti di un sapere disseminato tra fonti estremamente diversificate e complesse, nel mondo delle biblioteche pubbliche lo stesso termine si colora di nuove valenze. *Information literacy* diventa la parola chiave dei processi di inclusione sociale, assumendo la portata innovativa, direi rivoluzionaria, di un percorso di alfabetizzazione che, a livello planetario, punta al superamento del *digital divide*. Anche grazie alle prese di posizione di organismi internazionali come l'ONU o l'UNESCO, *information literacy* diviene l'elemento cruciale per l'acquisizione, da parte di ogni essere umano, delle abilità essenziali che mettono in condizione di fronteggiare e padroneggiare le grandi sfide dell'esistenza e rappresenta un passaggio indispensabile nell'educazione di base, un mezzo per la partecipazione attiva alla vita sociale ed economica.

Le linee guida IFLA per l’information literacy (Luglio 2006)

Nel complesso e analitico documento IFLA, Information Literacy (d’ora in avanti IL) si incentra sull’utilizzo delle informazioni piuttosto che sulle abilità di carattere bibliografico, il che significa che gli studenti dovranno sviluppare abilità informative per apprendere in modo efficace.

² H. Sager, *Implications for bibliographic instruction*. In: *The impact of emerging technologies on reference service and bibliographic instruction*, edited by Gary M. Pitkin, Westport-London, Greenwood Press, 1995, p 61

In questo ambito il ruolo della biblioteca resta determinante anche se dovrà combinarsi con quello di altre agenzie informative, tutte a vario titolo coinvolte nel favorire IL. Ogni biblioteca, piccola o grande, si porrà l'obiettivo di formulare programmi di IL, implementando le già esistenti attività (reference avanzato, postazioni per l'apprendimento, raccolte di documenti nei vari formati, ecc.).

Viene posta grande attenzione alle attività formative, di vario genere: corsi curricolari e extra curricolari, laboratori, corsi per docenti, dimostrazioni, visite guidate, sessioni formative, ecc.

Rilevante anche il tema della crescita professionale del bibliotecario, che sempre più dovrà assumere i connotati del mediatore informativo, che conosce i vari formati in cui l'informazione si presenta e trasmette le conoscenze agli utenti affinché sempre meglio padroneggino il processo di ricerca, recupero, valutazione ed elaborazione dell'informazione.

Sono individuati 4 ambiti di approfondimento per il bibliotecario:

- 1) pedagogico (comunicazione e abilità relazionali, gestione del gruppo, ecc.)
- 2) tecnologico (conoscenza di nuovi sw, di aspetti tecnologici legati alle strumentazioni, ecc.)
- 3) self management (gestire il tempo, pianificare i propri interventi)
- 4) abilità informative (per padroneggiare la risorsa informativa, non solo di tipo tradizionale).

Altro tema fondamentale: la valutazione dell'efficacia degli interventi di IL. Si sottolinea l'importanza di rispondere a domande come: gli studenti sanno usare il PC per la ricerca online, elaborano strategia di ricerca, conoscono i vocabolari controllati, usano gli operatori booleani?)

IL reference come modalità di istruzione degli utenti

Per quanto riguarda il *reference* in biblioteca, la complessa articolazione e l'importanza di questo fondamentale elemento del rapporto tra la biblioteca e l'utente fanno sì che chi si occupa di istruzione e formazione degli utenti non possa prescindere dalle molteplici relazioni che queste intrattengono con diversi aspetti del *reference*.

Dal momento che il *reference* identifica un elemento fondamentale del "fare biblioteca", della strategia di servizio che la biblioteca adotta nei confronti degli utenti, potremo dire che, sotto questa parola "ombrello" stanno articolazioni diverse, applicazioni multiple e sottocategorie, delle quali l'istruzione rappresenta un segmento importante. In determinati casi Istruzione degli utenti e tipologie di comportamenti nel servizio di *reference* avranno forti elementi di contatto, se non - talvolta - di identità.

Un solo esempio tra tanti: l'applicazione del modello "minimo" della transazione di *reference* è fortemente collegata a modelli di IDU che mettano in condizione l'utente di conoscere e padroneggiare il mondo dell'informazione e di effettuare con propri strumenti conoscitivi la ricerca dell'informazione desiderata.

In altre parole, chi disegna progetti di istruzione e formazione degli utenti, chi predispose pacchetti di attività per orientare il proprio pubblico all'interno della biblioteca e del mondo dell'informazione, chi redige le pagine web seguendo un percorso di sensibilizzazione e informazione del pubblico, tutti questi soggetti svolgono concreta attività di *reference*, anche se non si identificano sempre e comunque in un rapporto diretto con l'utente (anche il back office fa parte del complesso delle attività volte a fornire ai lettori gli strumenti per rendersi autonomi).

Possiamo affermare che il servizio di *reference* rappresenta la cornice, il riferimento indispensabile per cogliere fino in fondo le implicazioni complessive dell'istruzione degli utenti in biblioteca.

I due aspetti sono ancor più strettamente connessi dal momento in cui lo sviluppo della tecnologia e della Rete ha condotto a considerare, tra le caratteristiche peculiari del **reference**, la necessità di indirizzare, assistere, supportare l'utente nella ricerca dell'informazione, soprattutto

quando si tratti di documenti remoti, per il cui raggiungimento occorre un bagaglio conoscitivo preliminare che gli utenti non sempre possiedono. Come si intuisce, il ruolo “docente” del bibliotecario si innesta – in questi casi – sul ruolo di “facilitatore” nella ricerca dell’informazione.

Le Linee Guida dell’ALA

Se esaminiamo le LG dell’ALA a proposito del servizio di reference noteremo quanti elementi vi sono contenuti che riguardano le attività di istruzione e formazione degli utenti, con forme di assistenza che sconfinano, in qualche caso fino a sovrapporsi, in vere e proprie modalità istruttive.

La stessa definizione di “reference transaction” fatta propria da RUSA (ALA) chiarisce la presenza di una forte componente istruttiva nel servizio di reference:

"An information contact that involves the use, recommendation, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources, or knowledge of such sources, by a member of the reference or information staff".

Prendiamo alcuni punti delle linee guida, che ci paiono interessanti:

Nelle LG approvate nel 1997 si legge:

" 3.1 Library staff should determine the level of **need for formal and informal user instruction** for a new electronic information resource.

3.2 Library staff should also determine the extent to which the service should be incorporated into existing user instruction sessions and programs and the extent to which new instructional sessions or methods would be helpful.

3.3 Planning for user instruction should accommodate various learning styles and may include a combination of point of use instruction for individuals, group instruction, peer assistance, system tutorials, documentation, and/or signage. "

Mentre nel più recente aggiornamento delle Linee guida per i servizi informativi³, sempre prodotto da RUSA (ALA, 2000), si ribadisce che:

"1.4 The library should make available user aids in appropriate formats to help users identify items in the collection relevant to their interests and needs. Access guides can list hours, services, floor plans, and other pertinent data about the individual building(s). Guides can also offer assistance in using particular resources or in performing research in a specific subject area.

1.5 The library should provide instruction in the effective use of its resources. Such instruction, for example, can include the individual explanation of information resources or the creation of guides in appropriate formats, formal assistance through tours and presentations designed to provide guidance, and direction in the pursuit of information."

Come si può notare, gli indirizzi per un corretto servizio di *reference* si estendono fino a comprendere aspetti molto specifici di istruzione, che giustamente vengono ritenuti parte integrante della consulenza che il bibliotecario deve offrire al pubblico.

³ Reference and User Services Association, American Library Association, *Guidelines for information services*. Prepared by the Standard and Guidelines Committee, RUSA, 1990. Revised and approved by RUSA, July 2000, <<http://www.ala.org/ala/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>>

Per concludere questa rapida carrellata, segnaliamo infine le linee guida più recenti di RUSA (2004)⁴, che si riferiscono in particolare ai comportamenti da adottare nella consulenza al pubblico e nella fornitura di servizi informativi.

L'attenzione si è chiaramente spostata sull'informazione *online*, rispetto alla quale non viene comunque a mancare l'apporto umano, anche se privato della componente fisico-gestuale.

A proposito della fase di ricerca (*searching*), le linee guida definiscono indirizzi in tutte le tipologie di transazione, definendo criteri generali, validi sempre, e articolandoli poi in modalità applicabili a contesti *person-to-person* o a transazioni remote:

"The search process is the portion of the transaction in which behavior and accuracy intersect. Without an effective search, not only is the desired information unlikely to be found, but patrons may become discouraged as well. Yet many of the aspects of searching that lead to accurate results are still dependent on the behavior of the librarian.

As an effective searcher, the librarian agirà nei modi seguenti::

General

4.1 Finds out what patrons have already tried, and encourages patrons to contribute ideas.

4.2 Constructs a competent and complete search strategy. This involves:

- Selecting search terms that are most related to the information desired.
- Verifying spelling and other possible factual errors in the original query.
- Identifying sources appropriate to the patron's need that have the highest probability of containing information relevant to the patron's query.

4.3 Explains the search strategy and sequence to the patrons, as well as the sources to be used.

4.4 Attempts to conduct the search within the patrons' allotted time frame.

4.5 Explains how to use sources when appropriate.

4.6 Works with the patrons to narrow or broaden the topic when too little or too much information is identified.

4.7 Asks the patrons if additional information is needed after an initial result is found.

4.8 Recognizes when to refer patrons to a more appropriate guide, database, library, librarian, or other resource.

4.9 Offers pointers, detailed search paths (including complete URLs), and names of resources used to find the answer, so that patrons can learn to answer similar questions on their own.

In Person

4.10 Accompanies the patrons in the search (at least in the initial stages of the search process).

Remote

4.11 Uses appropriate technology (such as co-browsing, scanning, faxing, etc.) to help guide patrons through library resources, when possible."

Appare evidente, nonostante il mutato scenario, la sempre presente concezione di un servizio volto, più che a dare risposte definitive e già confezionate all'utente, a fornire strumenti utili per una ricerca autonoma sul campo, soprattutto dal momento in cui le risorse elettroniche hanno richiesto nuove competenze, inedite abilità di navigazione ed esplorazione della rete, capacità di orientarsi tra fonti eterogenee e spesso non organizzate.

Il reference nell'evoluzione della società dell'informazione: un cambio di paradigma?

Ad alcuni anni, ormai, dall'affermazione di Internet e della ricerca in rete, il rischio della disintermediazione - da più parti paventato - sembra scongiurato, vista l'esigenza dell'utente di

⁴ Reference and User Services Association, American Library Association, *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Revised by MOUSS Management of Reference Committee and approved by RUSA, June 2004,

<<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>>

avvalersi comunque di un esperto "navigatore" della Rete, specialmente in settori di cui l'utente non sia profondo conoscitore, resta la questione di quali nuove competenze, quali connotati dovrà assumere il bibliotecario per continuare a mantenere un ruolo forte nell'assistere, istruire, indirizzare l'utente.

E' possibile che al *reference librarian* si chiedano, oltre alle consuete abilità nelle strategie di ricerca, alla conoscenza dei migliori repertori adatti al bisogno specifico, anche competenze di alto profilo nel padroneggiare l'informazione in rete e nel saper indirizzare l'utente verso la scelta qualitativamente migliore, tra i documenti accessibili in Internet, nelle banche dati, ecc. Un compito, insomma, di assistenza ed istruzione per il soddisfacimento di bisogni informativi di ogni genere, spesso sofisticati e specialistici.

Probabilmente, per dirla con Richard Biddiscombe, "the term 'reference librarian' should mean in the future (...) the professional to whom end-users turn for help and advice on search technique, database quality, database developments and the range of database access that is available."⁵

Senza considerare l'altro aspetto fondamentale della nuova mediazione richiesta al bibliotecario, cioè la capacità di dare giudizi corretti e motivati sulla bontà, qualità, serietà, cioè sull'affidabilità complessiva di fonti recuperate nella rete, rispetto alle quali il parere apparirà tanto più credibile in quanto non viziato da prese di posizione o da pregiudizi, tipici di una ditta o di un privato interessato a vendere il proprio prodotto.

C'è chi ha visto, nell'evoluzione del sapere indotta dalle nuove tecnologie, un necessario cambiamento anche nel destino del reference desk, sempre più orientato a divenire un *help desk*, vale a dire un luogo di pronta informazione, di transazioni pratiche ed operative, mentre il lavoro qualitativo dell'operatore si sposta sulla competenza nel conoscere e governare la complessa, magmatica e caotica materia dell'informazione *online*.

Non solo compiti aggiuntivi, dunque, peraltro presenti nella nuova connotazione del ruolo (capacità di conoscere le tecnologie, i software, i motori di ricerca, il *web*), ma un cambio di paradigma, uno spostamento deciso verso la funzione dell'*information broker*, dell'*access engineer*, di un mediatore dell'informazione, insomma, che sta dentro le trasformazioni complessive della società e dei suoi modi di comunicare e informare.

⁵ Biddiscombe, Richard, The changing role of the reference librarian. In: The end-user revolution: cd-rom, Internet and the changing role of the information professional, edited by Richard Biddiscombe, London, Library Association Publishing, 1996, p 87

In anni recenti i fenomeni di globalizzazione dell'informazione e di sconvolgimento dei tradizionali assetti della biblioteca hanno prodotto, anche in Italia, un ricco dibattito tra gli operatori del settore e condotto, in diversi casi, all'adozione di soluzioni inedite e sperimentali, nel campo dell'istruzione e della comunicazione con gli utenti, anche nelle biblioteche pubbliche.

In diverse biblioteche gli operatori si sono posti il problema di come fornire al proprio pubblico gli strumenti per muoversi con una certa autonomia nel mondo dell'informazione in Rete, da cui le proposte di attività e interventi di varia natura, seminari, corsi più o meno strutturati, incontri e conferenze improntati alla creazione di quelle abilità che mettano l'utente in condizione di utilizzare sempre meglio l'informazione, fuori e dentro la biblioteca, sia essa su supporto cartaceo o elettronico. In qualche caso si è trattato di veri e propri interventi didattici di primo livello, indirizzati a far acquisire la *literacy* di base, in altri di un approccio alle risorse elettroniche della biblioteca (gli OPAC, la navigazione guidata tra le risorse di Internet), altri ancora sono stati finalizzati a far apprendere ad un pubblico adulto competenze avanzate nell'uso della rete e dell'informazione in essa contenuta.

I siti web delle biblioteche: il loro contributo all'Information Literacy ed alle attività di reference digitale.

Talvolta si è tentata la strada dell'arricchimento ed aggiornamento del portale web della biblioteca, che si è sempre più caratterizzato come un accesso agevole e familiare al mondo dell'informazione *online*, un veicolo di risorse informative facilmente fruibili anche da utenti non particolarmente avvezzi all'uso di Internet. E' evidente a tutti, infatti, l'importanza della comunicazione online anche nei processi informativi e istruttivi, in particolare appare ormai chiaramente percepibile il peso assunto da una buona, chiara, efficace presentazione di sé nel web.

Occorre partire dalla naturale diversità tra siti di biblioteche pubbliche e di biblioteche universitarie, soprattutto nella grafica, nel modo di proporsi, nel tipo di approccio comunicativo. Tuttavia, in tutte viene fornito un set minimo di informazioni doverose (orari, indirizzo, tel, contatti, attività, eventi).

In aggiunta, nelle situazioni più evolute (e non soltanto nei siti di biblioteche universitarie) possiamo trovare:

- accesso ad altri servizi elettronici o digitali della biblioteca (OPAC, percorsi bibliografici o affini, servizi particolari per fasce di utenti – ragazzi, stranieri – newsletter della biblioteca, pagine per utenti con particolari necessità – disabili, es.)
- accesso ad altre risorse
- link esterni selezionati e ordinati (puntatori verso altre risorse, VRD, ecc.)
- accesso a risorse della biblioteca vere e proprie (banche dati, repertori) spesso accessibili con password, tipico di molte biblioteche universitarie
- accesso alle risorse della comunità (presente in alcuni siti di biblioteche civiche)
- accesso a servizi personalizzati o interattivi per l'utente (Chiedi al bibliotecario, prenotazioni di documenti o di eventi, ecc.)
- accesso a pacchetti formativi (del tipo tutorial online, per intenderci).

I materiali formativi web-based.

Si tratta di prodotti informatici, di sw evoluti, che mettono in condizioni gli utenti remoti di costruirsi propri percorsi formativi-istruttivi, semplicemente seguendo tracciati già predisposti, consentendo all'utente di interagire e verificare il proprio stadio di apprendimento (con quiz elettronici, test di controllo, ecc.). In ambito bibliotecario l'esperienza di questi tutorial fondati sul web, di questi pacchetti online, pare piuttosto diffusa tra le biblioteche universitarie dei paesi anglosassoni. In Italia sono invece ancora pochi gli Enti che, dalle proprie Homepage, mettono a disposizione strumenti di questa natura.

E' probabile che la nuova frontiera del reference e dell'IL stia proprio qui, nella capacità di proporre soluzioni avanzate, in grado di portare gli utenti delle biblioteche, i lettori, ma anche i cittadini in generale, ad usufruire di percorsi istruttivi e formativi seguendo strade diverse, spesso ibride, in cui accanto al self-training veicolato dalla rete resterà la figura accogliente e competente del bibliotecario di reference, pronto a svolgere il prezioso compito di facilitatore e guida nel sempre più complesso e affollato mondo dell'informazione.

APPENDICE

ALCUNI ESEMPI DI SITI WEB DELLE BIBLIOTECHE

SALA BORSA

<http://www.bibliotecasalaborsa.it/home.php>

BOLZANO

http://www.comune.bolzano.it/cultura_sotto_home.jsp?ID_LINK=741&area=48

COLOGNO MONZESE

<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/index.htm>

(QUI VEDI ANCHE *RISORSE WEB*)

BIBLIOTECA DI SORSO

<http://www.biblioteca.sorso.org/>

VEDI INFORMAZIONI

Sito della biblioteca di Spinea

CD ROM Arianna a cura della Regione Veneto e della biblioteca di Spinea

http://www.biblioteca-spinea.it/attivita/cd_arianna.htm

vedi anche corsi di alfabetizzazione informatica

ALCUNI ESEMPI DI MATERIALI FORMATIVI WEB-BASED

GAELS

<http://gaels.lib.strath.ac.uk/History/index.html>

da qui fare poi "start the course"

TILT

<http://tilt.lib.utsystem.edu/intro/selector.html>

INTERNET DETECTIVE

<http://www.vts.intute.ac.uk/detective/>

INFOGAME

<http://library.austincc.edu/help/infogame/start.htm>

CLUE wisconsin

<http://clue.library.wisc.edu/index.html>

vi è una parte sonora oppure solo testuale

LABYRINTH

<http://www.wmich.edu/library/labyrinth/labyrinth.html>

Chapel Hill and Carrboro

http://www.lib.unc.edu/instruct/community_workshops/

laboratori e all'interno un web based tutorial

portale UNIBO.IT

<http://www.biblioteche.unibo.it/> guide alla ricerca

<http://www.biblioteche.unibo.it/formazione/corso-di-information-literacy>

Biblioteca Rostoni LIUC

<http://www.biblio.liuc.it/>

(si trovano corsi di IL ed e-book)