

Introduzione:

Descrizione del percorso,
organizzazione e modello
formativo

L'organizzazione del percorso

Cristina Cocever, Matilde Fontanin, Francesca Giannelli

***Abstract:** nel contributo le autrici descrivono la nascita del percorso di formazione professionale per bibliotecari sviluppato nel 2017 da AIB FVG per conto del Servizio Catalogazione, Formazione e ricerca dell'ERPAC (Ente Regionale Patrimonio Culturale). Si descrivono le relazioni con l'Ente e con il territorio, le ragioni per l'individuazione del modello formativo, l'articolazione nei 6 moduli e i loro contenuti, i vantaggi e le criticità delle scelte compiute.*

***Abstract:** in the article the authoresses describe the genesis of the professional development path for librarians developed in 2017 by AIB FVG on behalf of the Service for Cataloguing, Professional development and research of ERPAC (Regional Body for Cultural Heritage). It describes the relations with the partner body and the institutions of the territory, the reasons for the choice of the learning model, the arrangement in 6 Modules and their contents, the advantages and challenges of the decisions made.*

Storia della nascita del progetto e contatti col territorio

Quando nell'ottobre del 2016 il Servizio Catalogazione, Formazione e ricerca dell'ERPAC (Ente Regionale Patrimonio Culturale) regionale propose al Comitato Esecutivo Regionale della Sezione AIB Friuli Venezia Giulia l'elaborazione di un progetto per un percorso formativo rivolto ai bibliotecari del territorio, il punto di partenza fu cercare di capire come un'iniziativa di questo tipo avrebbe potuto incidere sul miglioramento della qualità dei servizi delle biblioteche regionali.

L'Associazione Italiana Biblioteche dal 2013 è stata inserita nel novero delle associazioni rappresentative a livello nazionale delle professioni non regolamentate (L.4/2013), da cui deriva la responsabilità di garantire le competenze professionali ed il continuo aggiornamento dei propri associati nonché la conseguente qualità dei servizi offerti nelle biblioteche.

Sull'onda di questa responsabilità la Sezione regionale decise di proporre un percorso formativo annuale rivolto ai colleghi che non avevano ancora avuto l'opportunità di costruirsi quella cassetta degli attrezzi, funzionale allo svolgimento di un servizio consapevole e di qualità. I tagli e il blocco del *turn over* hanno acuito la tendenza, peraltro da sempre presente nelle amministrazioni pubbliche, di trasferire in biblioteca personale non specificamente e adeguatamente formato, proveniente da settori dell'amministrazione molto lontani dalle biblioteche. Le attitudini e le storie di questi colleghi sono spesso varie, quindi, anche se davvero interessati a questo tipo di lavoro, sono privi di quelle competenze ormai imprescindibili, per lo svolgimento di un servizio in linea con gli standard qualitativi

professionali. Ciò spesso genera un senso di frustrazione e inadeguatezza, innescando un circolo vizioso che porta alla demotivazione e al disinteresse.

Ma quali sono le conoscenze di base richieste ad un bibliotecario? Il discorso sarebbe lungo, perché i ruoli e le funzioni possono essere anche molto diversi. La sfida fu dunque riuscire a progettare un percorso che toccasse i temi più importanti, soprattutto per i servizi di una biblioteca pubblica. La richiesta dell'ERPAC partiva infatti dalla necessità di adempiere a quanto previsto dall'art. 33 della L.R. 23/2015, che prevede l'organizzazione di corsi di formazione specialistica e di aggiornamento professionale rivolti al personale addetto alle biblioteche dei sistemi e di interesse regionale, ovvero la rete di servizi che si estende su tutto il territorio regionale, istituita con la L.R. 25/2006 e rivista con la L.R. 23/2015 e il conseguente regolamento attuativo approvato nel gennaio del 2017. Sono perlopiù biblioteche civiche di comuni medio/piccoli aggregate in sistemi, che hanno visto nel 2017 una nuova organizzazione territoriale dettata dalle costituenti UTI (Unioni Territoriali Intercomunali). Contemporaneamente a questo grosso impegno di riorganizzazione delle biblioteche regionali, si è svolto il percorso formativo, che aveva come target principale proprio i loro operatori. Lo sforzo dei referenti dei sistemi è stato dunque quello di segnalare i nominativi degli interessati, tenendo conto del fabbisogno anche di realtà nuove, di fatto non ancora ufficialmente riconosciute come facenti parte di quelle organizzazioni, ma proprio per questo spesso più interessate alla formazione del personale addetto. Il ruolo dei referenti dei "vecchi" sistemi (quelli definiti dalla L.R. 25/2006) è stato basilare e non sempre facile, perché nella scelta dei partecipanti hanno dovuto tener conto di una situazione in evoluzione e non ancora perfettamente delineata. Inoltre, le aspettative dei colleghi erano alte: da molti anni non veniva organizzata un'iniziativa di formazione di base organica e completa a livello regionale e non per tutti è stato facile comprendere che il target erano i colleghi più "deboli", quelli con meno esperienza sul campo o con un percorso formativo meno definito. Il personale impiegato nelle biblioteche è sempre più eterogeneo (con contratti a tempo indeterminato e determinato, dipendenti di cooperative, operatori del servizio civile e via dicendo) con condizioni di lavoro e retributive diverse anche a fronte dello svolgimento degli stessi incarichi. Va da sé che ciò da un lato genera frustrazione e dall'altro sia motivo di contrasti e difficoltà relazionali tra colleghi, spesso acuite da fattori generazionali: da un lato persone contrattualizzate, talvolta formatesi autonomamente sul campo, dall'altro bibliotecari più giovani con un trattamento economico e contrattuale a volte meno stabile e favorevole, ma con un percorso universitario specifico alle spalle, pronti a fronteggiare l'onda del cambiamento.

La formazione è un bisogno molto avvertito nel contesto bibliotecario, dove l'evoluzione dei linguaggi, dei mezzi di comunicazione e dei sistemi tecnologici pone gli operatori in una continua tensione verso nuove conoscenze e competenze professionali. La Sezione AIB FVG in questi ultimi anni, sulla base del proprio mandato associativo, ha offerto varie occasioni di formazione a livello medio e avanzato, rispondenti a quella politica di *lifelong learning* propria di un'associazione di professionisti. Si tratta di corsi di tipo non formale che prevedono una verifica delle competenze attraverso un test finale e lo svolgimento di un lavoro di gruppo, ma che, essendo rivolti a bibliotecari attestati, escludono chi, pur già lavorando in biblioteca, necessita di una formazione di base.

L'occasione offerta dall'ERPAC FVG è stata dunque un'ottima opportunità per rispondere ad un'esigenza molto sentita dalla comunità dei bibliotecari regionali. In risposta la Sezione AIB

FVG si è fatta carico dell'organizzazione di un corso annuale, articolato in sei moduli di tipo *blended* (ovvero che combina attività in presenza e a distanza) e con lezioni frontali replicate in due sedi (Udine e Trieste).

L'Organizzazione di questo percorso: la logistica

Su richiesta dell'ERPAC FVG il corso si è svolto su due distinte sedi regionali per agevolare la partecipazione da tutto il territorio regionale. Pertanto, ogni modulo frontale è stato ripetuto due volte, e così anche il lavoro di gruppo a distanza è stato organizzato in sezioni distinte rispetto alle sedi, mentre le conversazioni individuali in piattaforma erano aperte a tutti i corsisti. Vista la tradizione consolidata, sono state individuate Udine e Trieste come sede delle lezioni. A Trieste gli incontri si sono svolti tutti in Sala Tessitori, presso la sede del Consiglio Regionale in Piazza Oberdan 6, mentre a Udine i moduli si sono svolti in parte in Via Sabbadini 31, nella Sala Pasolini del Palazzo della Regione, e in parte presso il salone del Popolo di Palazzo D'Aronco, grazie alla collaborazione della Biblioteca Civica Joppi. L'ultimo incontro del corso di inglese per bibliotecari è stato ospitato dalla Biblioteca Civica di Pasian di Prato. La calendarizzazione ed organizzazione degli incontri è stata a cura di AIB FVG; ERPAC ha curato la prenotazione delle sale regionali quando queste erano disponibili, mentre i contatti con la Biblioteca Civica V. Joppi di Udine e quella di Pasian di Prato sono stati curati direttamente da AIB FVG.

Va detto che i partecipanti presso la Sede di Udine sono stati molto più numerosi di quelli di Trieste, forse anche perché la città si trova in posizione geograficamente più centrale rispetto al territorio regionale. Si è cercato di dirottare su Trieste tutti i corsisti non solo della città e provincia di Trieste, ma anche della provincia di Gorizia e delle zone della provincia di Udine confinanti con Gorizia, ma comunque il numero di persone presenti alle lezioni nelle due sedi era sbilanciato.

Vista la natura laboratoriale degli incontri in presenza è stato necessario limitare il numero dei partecipanti, e si è reso necessario operare delle selezioni, nelle quali i sistemi si sono dimostrati molto collaborativi. Alla fine, tenuta conto la precedenza al personale non ancora formato, quasi nessuno è stato escluso, anche se in alcuni casi persone provenienti dallo stesso sistema hanno dovuto scegliere di alternarsi tra i vari moduli. Questo, comunque, è avvenuto talvolta anche per mere esigenze di servizio.

La propedeuticità della fase in presenza rispetto a quella a distanza ha comportato la decisione di non ammettere chi non si impegnasse a partecipare ad entrambe.

Il modello formativo AIB: ragioni di una scelta

L'AIB, Associazione Italiana Biblioteche, in risposta alle disposizioni europee e nazionali in materia di formazione continua, ha sviluppato negli ultimi anni un nuovo modello, legato al processo di attestazione professionale.

Il processo si rifà, a livello europeo, al sistema ECVET European Qualification Framework (EQF) e allo sviluppo dello European Credit Vocational Education and Training (ECVET), che mirano a creare un sistema di riconoscimento delle competenze professionali in tutti i paesi dell'Unione Europea. Il sistema prevede da un lato la descrizione delle competenze e dall'altro

l'affinamento di strumenti atti a misurarle e di organizzazioni preposte ad attestarli, nell'ottica della formazione che si protrae per tutta la vita.

A livello nazionale, la Legge 4 del 14 gennaio 2013 sulle professioni non organizzate in ordini o collegi stabilisce precisi compiti per le associazioni, che, come AIB, si prendono la responsabilità di attestare le competenze possedute dai loro associati, attraverso “l'attestato di qualità e di qualificazione professionale dei servizi prestati dai soci”.

I Corsi AIB sono basati sul sistema delle competenze che i soci devono ottenere come risultato di apprendimento (formale, non formale, informale) [...]. La competenza nel nuovo quadro legislativo non è più “conseguenza” del ruolo lavorativo - cioè non basta svolgere un ruolo per dimostrare di avere la competenza - bensì la competenza è una caratteristica della persona, che va resa però visibile e va continuamente aggiornata. Le competenze rappresentano gli elementi essenziali che definiscono la figura professionale del bibliotecario.¹

Le competenze che i bibliotecari devono possedere sono descritte per l'Italia dalla Norma UNI 11535:2014 “Qualificazione delle professioni per il trattamento dei dati e dei documenti”, alla stesura della quale AIB ha preso parte. Ancor prima, nella fase preparatoria della norma, l'Osservatorio Formazione di AIB aveva delineato delle “Unità di competenza”² dettagliate suddivise in 7 aree.

Come fare per attestare il raggiungimento delle competenze? Dal 2013 AIB, accanto alla didattica tradizionale, eroga corsi in modalità *blended learning*, una combinazione di attività svolte in presenza e a distanza, con il supporto della piattaforma Aibformazione.it. Anche nel nostro caso, i partecipanti ai 6 moduli hanno assistito a lezioni frontali nelle quali sono state loro presentate delle conoscenze - poi verificate attraverso dei test individuali – che hanno utilizzato attivamente per preparare in gruppo dei lavori, che dimostrano l'acquisizione delle competenze.

Le conoscenze (il “sapere”) presentate in aula, approfondite attraverso lo studio personale, sono andate a radicarsi sulle conoscenze pregresse, e a questo punto ai corsisti è stato chiesto di progettare, ovvero di dimostrare le loro competenze (il “saper fare”).

La partecipazione individuale ad una simile modalità formativa non si improvvisa: i corsisti devono essere preparati sia ad usare la piattaforma che a sapere cosa ci sia aspetta da loro e come verranno valutati.

Per quanto riguarda le modalità d'uso, i corsisti sono stati invitati a vedere prima della giornata in presenza il materiale predisposto dalla Webmaster Maria Accarino sull'uso di Moodle³. Inoltre, ogni modulo è iniziato con una presentazione delle funzioni, attività e strumenti che sarebbero state utilizzate in quello specifico corso, durante la quale i corsisti venivano invitati a chiedere chiarimenti.

Ai fini della valutazione riveste un ruolo importante il patto didattico, anche questo presentato all'inizio di ogni modulo. In esso sono descritti diritti e doveri dei corsisti, dei tutor e dei docenti. In questo modo i partecipanti hanno potuto farsi un'idea precisa di cosa ci si aspettava da loro, cosa avrebbero dovuto fare e con quali modalità, come dovevano e potevano

¹ Linee Guida per La Formazione Continua AIB', AIB-WEB (blog), 16 March 2016, <https://tinyurl.com/zbmjmoj>

²Ibid.

³Si veda Maria Accarino. *Creazione e attivazione del corso online: il ruolo della Webmaster*, in questa stessa pubblicazione.

rapportarsi con i compagni di gruppo, quale aiuto si potevano aspettare da tutor e docenti e con quali tempi. La comunicazione asincrona online non è una prassi normalmente praticata, quindi è necessario sottolineare le criticità e le opportunità della comunicazione scritta in piattaforma: i tempi di risposta, la necessità di chiarezza e correttezza, e quali equivoci potrebbero nascere dall'assenza di contatto vocale e visivo. Si è trattato di un momento importante, che ha permesso sia di lavorare serenamente in piattaforma, che di chiarire ai corsisti quali elementi sarebbero entrati in campo nella valutazione finale, che tiene conto non solo del contenuto dei materiali prodotti, ma anche degli aspetti relazionali dimostrati nel percorso cognitivo compiuto per la loro creazione.

Ciascuno dei 6 moduli è durato complessivamente 25 ore, suddivise tra incontri frontali e lavoro online, in proporzione variabile da modulo a modulo, articolate in 4 settimane circa per modulo. Un corso organizzato in questo modo è certamente più lungo e più faticoso sia per i corsisti che per l'organizzazione tutta, inclusi i docenti e le e-tutor, ma, permettendo il confronto tra la conoscenza acquisita e la propria esperienza quotidiana, rende possibile una vera crescita professionale. Va anche precisato che i corsisti erano liberi di scegliere quando effettuare i collegamenti alla piattaforma; quest'ultima infatti predilige la modalità asincrona, ovvero consente ai partecipanti di incontrarsi virtualmente in uno spazio dove sono sempre disponibili i materiali e le attività. È quindi possibile consultare i materiali, sostenere test, compilare sondaggi e soprattutto utilizzare i forum per leggere gli interventi degli altri corsisti e intervenire secondo le proprie esigenze professionali e personali, il tutto con un impegno totale calcolato in circa 3-4 ore a settimana.

I corsi svolti in modalità esclusivamente frontale, specie se rivolti ad una platea molto vasta, possono anche risultare illuminanti, ma il radicamento delle informazioni presentate, che è necessario all'apprendimento, dipende da fattori variabili ed incerti quali l'interesse personale, il tempo, la predisposizione e lo stile di apprendimento dei singoli. In ogni caso, anche laddove questa crescita si verifici, il corso non si occupa di attestarla.

ERPAC, fin dai primi contatti, ha mostrato di apprezzare la possibilità di dare ai bibliotecari regionali un'attestazione che potesse essere riconosciuta a livello nazionale, e permettesse a chi aveva anche gli altri requisiti richiesti di iscriversi all'elenco degli associati AIB, ma soprattutto di lavorare insieme ai colleghi, anche di altre biblioteche, e contribuire a creare una comunità di lavoro.

La scelta degli argomenti sulla base del fabbisogno e destinatari

Il modello di AIB, detto "a 4 fasi" prevede innanzitutto un'analisi del fabbisogno. Nel nostro caso questo è stato individuato *bottom-down* sulla base dei destinatari e degli obiettivi generali di apprendimento.

L'intero percorso era rivolto innanzitutto agli operatori al pubblico delle biblioteche del Friuli Venezia Giulia segnalati dai sistemi, dando la precedenza a chi non aveva svolto in precedenza percorsi formali, non aveva una preparazione specifica e si iscriveva all'intero percorso formativo. Ulteriore requisito era il possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado. Erano stati resi disponibili anche un piccolo numero di posti ad iscrizione individuale, per i quali costituiva titolo di preferenza essere iscritti ad AIB FVG.

In breve, si può vedere che i destinatari primi del corso erano persone che lavorano nelle biblioteche della nostra Regione a contatto con il pubblico, ma che avrebbero potuto arrivare

dai percorsi più disparati e perciò non essere al corrente né di quali siano i fondamenti della biblioteconomia né dell'attività in seno alla comunità professionale di riferimento – o della stessa esistenza di una comunità di riferimento tout court.

Gli obiettivi generali erano di aumentare tra chi lavora a sportello la consapevolezza del proprio ruolo e di quello della biblioteca nei confronti della comunità di riferimento, la conoscenza del catalogo e la capacità di estrarne informazioni utili al pubblico, la capacità di educare e guidare la comunità locale a utilizzare criticamente l'informazione, e la capacità di comunicare i servizi della biblioteca attraverso i social media, anche in lingua inglese. Non rientrava tra gli obiettivi quello di creare dei catalogatori, processo che avrebbe richiesto di indirizzare l'intero percorso in quella direzione.

Vediamo in maggior dettaglio una descrizione degli obiettivi formativi, per i 6 moduli, che possono essere ripartiti in 3 macro-temi:

- 1-2: spazio e servizi della biblioteca pubblica;
- 3-4: organizzazione e recupero dell'informazione;
- 5-6: comunicazione della biblioteca.

21

Macro-tema: Lo spazio e i servizi della biblioteca pubblica

Il tema ha previsto una riflessione sulla letteratura professionale in merito alla biblioteca, i suoi spazi, i suoi servizi, anche in relazione a specifiche comunità, e la successiva applicazione di questa conoscenza alla realtà dei partecipanti. Essi sono venuti in contatto con diversi punti di vista sugli spazi, servizi ed etica bibliotecaria, e hanno di conseguenza guardato con occhi nuovi le loro biblioteche, elaborando proposte minime di miglioramento del servizio, che richiedono semplicemente un ripensamento e una piccola riorganizzazione dell'esistente.

Modulo 1 - “Le biblioteche e la pubblica lettura in Italia”

Il modulo si è sviluppato su 12 ore in presenza e 13 a distanza. Obiettivo formativo era di promuovere una riflessione in merito al contesto socio-culturale in cui opera una biblioteca pubblica, analizzare i vari servizi di una biblioteca, la carta dei servizi e la carta delle collezioni come impegno con la cittadinanza, con particolare attenzione alle specifiche necessità dei lettori con età diverse e/o condizioni di disabilità fisiche, sensoriali e cognitive. Oltre alla comunicazione e relazione con il pubblico, è stato trattato il tema della biblioteca inclusiva nei suoi aspetti spaziali ed organizzativi, di accessibilità delle informazioni, dei formati dei materiali, di sicurezza nei luoghi di lavoro aperti al pubblico.

Sul tema dell'inclusione sono stati presentati progetti ed esperienze presenti nella nostra Regione, le linee guida per i servizi bibliotecari per persone con difficoltà alla lettura, i libri e materiali speciali ad essi dedicati, senza dimenticare la cooperazione con realtà regionali e nazionali che operano per i lettori con esigenze speciali.

Il lavoro che i gruppi hanno elaborato chiedeva di proporre l'attivazione di un nuovo servizio o in alternativa il miglioramento di uno già attivo nella Biblioteca o sistema di riferimento. Si noti che, viste le ore a disposizione, e visto il ruolo ricoperto dai partecipanti all'interno delle loro strutture, non si chiedeva di elaborare un progetto completo, ma semplicemente di formulare una proposta che si potesse realizzare sulla base delle condizioni presenti. Il gruppo doveva inoltre spiegare le motivazioni della scelta, le riflessioni e il contesto che aveva portato

a sviluppare il lavoro, riassumere l'iter di lavoro interno documentato sul forum e indicare le modalità di comunicazione alla comunità di riferimento del servizio che si intendeva attivare/migliorare.

L'idea di fondo era che i partecipanti potessero trovare delle proposte nella loro realtà quotidiana, pensando a dei miglioramenti realizzabili anche con poche risorse economiche, ma che aprissero la biblioteca alla comunità; la risposta è stata in generale molto creativa e vivace: gruppi di lettura per anziani, promozione della biblioteca sul territorio attraverso il *digital lending*, Bibliobar, prestito a domicilio di materiale non bibliografico, istituzione di piattaforme online per l'information literacy, di punti di prestito presso farmacie ed altri esercizi, coinvolgimento degli adolescenti per la produzione di video e realizzazione di murales, progetti di Alternanza Scuola-Lavoro, riscoperta del patrimonio culturale o naturalistico, scoperta della scienza e altro ancora. Quasi la totalità dei progetti hanno proposto la collaborazione con altre istituzioni – scuole, distretti sanitari – e associazioni, e hanno in comune una visione della biblioteca come un cardine intorno al quale ruota la vita della comunità.

Modulo 2 - “La biblioteca pubblica: identità, spazi, modelli e organizzazione”

Il modulo era articolato in 7 ore in presenza e 18 a distanza. In esso si sono presentate le linee generali di evoluzione del modello concettuale, documentario e organizzativo della biblioteca pubblica, con riferimento specifico ai criteri di organizzazione dello spazio e dei servizi. L'obiettivo era che i partecipanti alla fine fossero in grado di orientarsi, consapevolmente e criticamente, tra i diversi modelli di biblioteca pubblica - *public library*, *reference library*, biblioteca partecipativa, biblioteca sociale - nelle loro caratteristiche concettuali, bibliografiche e documentarie, organizzative e gestionali, rispetto all'evoluzione del profilo disciplinare della biblioteconomia. Queste conoscenze sono state utilizzate per suggerire idee e programmi efficaci e legati al contesto, valutandone la percezione e l'impatto, con riferimento al profilo di una specifica comunità territorialmente definita. Anche questa volta i corsisti venivano chiamati ad elaborare una proposta di servizi nuovi, o di miglioramento dei servizi presenti, per lo spazio di una biblioteca con una precisa comunità di riferimento, e anche questa volta si sono mostrati creativi e concreti.

A differenza del Modulo 1, il focus preciso era sugli spazi, quindi i progetti si sono concentrati su idee di riorganizzazione sia all'interno della biblioteca, con proposte, ad esempio, sulla disposizione delle collezioni, del mobilio, o l'aggiunta di segnaletica, che al di fuori di essa, ipotizzando di collegare la biblioteca ad altri spazi o edifici pubblici.

Macro-tema: Organizzazione e recupero dell'informazione

Questo tema è stato inserito per accrescere la consapevolezza tra i partecipanti sul ruolo fondamentale ricoperto dalla catalogazione e dalla standardizzazione delle meta-informazioni relative ai documenti, e per far capire come i bibliotecari possano educare la comunità ad utilizzare al meglio le risorse documentarie, sia cartacee che digitali, dal momento che nell'era digitale le biblioteche pubbliche diventano sempre maggiormente portali aperti sul mondo dell'informazione di qualità.

Modulo 3 - “Linguaggi di indicizzazione e analisi del documento”

Il modulo si è svolto in due giornate di lezione frontale, per un totale di 12 ore, e 13 ore di lavoro a distanza. Lo scopo finale era rendere i partecipanti in grado di leggere più consapevolmente una scheda bibliografica, identificandone i vari elementi e le loro funzioni. Per far questo si sono fornite le basi teoriche per la comprensione degli standard e delle regole che sottendono l'organizzazione dell'informazione e la struttura del catalogo, al fine di imparare ad utilizzare le potenzialità di ricerca di *OPAC*, *MetaOPAC* e *Discovery tool* e di capire i limiti legati alle diverse scelte di catalogazione.

In altre parole, partendo dal presupposto che gran parte dei partecipanti non avessero una formazione specifica come catalogatori, si volevano fornire loro le competenze necessarie ad utilizzare i cataloghi a loro disposizione in modo esperto e sofisticato, così da rispondere con maggiore precisione alle necessità informative degli utenti utilizzando - e quindi valorizzando - il patrimonio della biblioteca stessa, o meglio dei sistemi. A questo scopo sono stati presentati gli strumenti per la catalogazione descrittiva (standard internazionali di descrizione bibliografica e regole italiane di catalogazione) e semantica (Nuovo soggettoario e Classificazione Decimale Dewey) analizzandone attraverso esempi le ricadute sul catalogo.

Il lavoro che i gruppi hanno compiuto prevedeva appunto un'analisi comparativa di diversi cataloghi, sulla base della loro aumentata capacità di lettura delle schede catalografiche. Il compito era descritto come segue:

Analisi e valutazione delle funzionalità di un OPAC o Discovery tool a scelta, in particolare nei seguenti aspetti:

- *accessibilità*
- *funzioni della ricerca*
- *interoperabilità con altri strumenti on-line.*

Nella fase della scelta dell'elemento da valutare, i corsisti hanno utilizzato strumenti diversi dal catalogo del loro sistema di riferimento, e hanno potuto verificare le potenzialità della ricerca in cataloghi ben strutturati, rispetto alla semplice ricerca in rete, inoltre hanno scoperto gli strumenti aggiuntivi messi a disposizione da alcuni OPAC 2.0 e portali.

Sono stati analizzati Bibliogo del Sistema Bibliotecario Provinciale di Gorizia (www.bibliogo.it), Biblioest del Polo SBN TSA (www.biblioest.it); il BAFO, del Sistema bibliotecario della Bassa Friulana Occidentale (www.bibliowin.net/bibliotechebfo); l'OPAC dell'Hinterland Udinese (www.sbhu.it); la Rete delle biblioteche e degli archivi della Provincia di Lucca (www.bibliolucca.it); Leggere piace del Polo Bibliotecario Piacentino (<http://leggerepiace.it>); il CBT del Sistema bibliotecario Trentino (www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it) e il Sistema bibliotecario del Cividalese (www.sbcividalese.it).

Modulo 4 - “I servizi di reference e l'information literacy nelle biblioteche pubbliche”

Dopo la pausa estiva si è ripreso con il Modulo 4, con 7 ore di lezione frontale e 18 in piattaforma. Scopo generale era offrire una visione di insieme sui servizi di reference nella biblioteca pubblica e sulle modalità di analisi e risposta più opportune rispetto a bisogni informativi di specifici target di utenti, approfondendo ulteriormente l'analisi dei cataloghi regionali.

Alla fine del corso si voleva che i partecipanti fossero in grado di offrire servizi di *reference* adeguati rispetto alle esigenze di target specifici e ai modelli di servizio adottati, sapessero analizzare un bisogno informativo e impostare strategie di ricerca semantica, sapessero orientare gli utenti e contribuire allo sviluppo di un'adeguata competenza informativa per target definiti. Per fare questo era importante che approfondissero la conoscenza dei vari OPAC disponibili nella Regione FVG con i vari servizi offerti, per aiutare gli utenti a utilizzarli nella maniera corretta.

Dopo aver acquisito la competenza nel leggere la scheda catalografica del Modulo 3, si voleva qui fare un passo avanti nell'approfondimento di quanto il catalogo può dire oltre alla descrizione catalografica – quindi la presenza di e-book e di servizi online, i cataloghi 2.0 etc. – e su quanto il bibliotecario può fare per indirizzare gli utenti con bisogni informativi specifici, anche attraverso attività di educazione alla competenza informativa, in collaborazione con altri soggetti del territorio, come le scuole o altri enti o associazioni.

Sono stati trattati i servizi di *reference* nella biblioteca pubblica contemporanea, le collezioni di *reference*, le fonti informative e gli strumenti di ricerca, l'intervista di *reference*, la didattica del processo di ricerca documentale, anche attraverso casi e simulazioni di ricerca. Ai gruppi è stato chiesto di svolgere a scelta una delle due tracce proposte:

1. *Obiettivo specifico : saper analizzare un bisogno informativo e impostare strategie di ricerca semantica.* Il caso proposto ipotizzava il dialogo e la relazione con uno studente al quale a scuola fosse stato chiesto di confrontare più documenti autorevoli su treni e locomotive;
2. *Obiettivo specifico: Riconoscere e distinguere tra i modelli di servizio quelli più appropriati ad un target e ad un contesto.* Qui si proponevano 3 diverse richieste di aiuto o collaborazione da parte, rispettivamente, di un'associazione, di un insegnante della scuola e di una cittadina.

I gruppi si sono dovuti calare nella situazione in cui al bibliotecario viene chiesto di rispondere ad un preciso quesito, che presuppone la conoscenza di risorse sia analogiche che digitali, la loro comprensione, la conoscenza di repertori e *directories*, la capacità di valutare la giusta risorsa rispetto al pubblico di riferimento. I lavori prodotti hanno confermato nuovamente il desiderio di mettere le biblioteche in gioco all'interno delle comunità.

Macro-tema: Comunicazione della biblioteca

Dopo aver riflettuto su come migliorare i servizi e come utilizzare al meglio le risorse informative, negli ultimi due moduli è stato affrontato il tema della biblioteca che comunica i servizi offerti alla comunità di riferimento, sia attraverso l'uso dei social media – soprattutto Facebook – che rispetto agli stranieri, turisti o non, e quindi in lingua inglese.

Modulo 5 - “Tecniche di comunicazione dei servizi bibliotecari con particolare attenzione alla definizione degli strumenti in relazione al target”

Il Modulo 5 ha visto 7 ore di lezione frontale e 18 ore in piattaforma. Scopo finale era che i partecipanti, terminato il corso, acquisissero un'autonomia di gestione dei social network più diffusi e fossero in grado di lavorare i contenuti da diffondere attraverso questi ultimi. Gli argomenti trattati andavano dalla definizione del target di riferimento agli strumenti con le loro caratteristiche specifiche, dalla scrittura dei contenuti per il web alle strategie per comunicarli.

Il lavoro di gruppo prevedeva che i partecipanti elaborassero una strategia di comunicazione per la loro biblioteca, dal titolo “Una settimana da social manager”. La sua elaborazione includeva non solo l’individuazione del target e la preparazione dei contenuti, ma anche la calendarizzazione degli interventi e il calcolo delle risorse necessarie.

Modulo 6 - “English @t the circulation desk”

Il Modulo di lingua inglese per bibliotecari si è articolato in 12 ore in presenza e 13 di lavoro a distanza. Lo scopo era fornire ai bibliotecari vocabolario e strumenti grammaticali per una corretta comunicazione della Biblioteca e dei suoi servizi all’utenza di lingua straniera. Il corso presupponeva una conoscenza pregressa della lingua inglese, per quanto di base.

Nel corso di 3 incontri è stato presentato il lessico necessario a descrivere gli spazi ed i servizi della biblioteca, come raggiungerla e come accedere ai servizi, come scrivere e-mail efficaci e come preparare guide per gli utenti stranieri. Quest’ultimo punto, inoltre, è stato l’oggetto del lavoro di gruppo, per cui è stato chiesto di preparare una guida ad una biblioteca o ad un sistema, così da poter utilizzare le competenze linguistiche apprese.

I lavori risultanti hanno descritto in modo chiaro ed efficace biblioteche sia reali che fittizie, mostrando comunque di avere chiaro quali informazioni possano essere utili agli utenti di lingua non italiana. Era stato chiesto ad ogni gruppo di elaborare una guida per un sistema o biblioteca unica: lo scopo non era quello di far produrre ad ogni partecipante una descrizione della propria biblioteca, ne sarebbe risultata una serie di lavori individuali dal momento che i membri del gruppo venivano da istituzioni diverse, ma di far loro provare ad utilizzare le conoscenze da poco acquisite, confrontandosi con gli altri, per poterle così fissare ed essere in grado, in seguito, di utilizzarle per le loro strutture di riferimento.