

Rapporto sul percorso formativo



La biblioteca pubblica: contesti, modelli e linee di sviluppo
Percorso di formazione 2017 per bibliotecari
AIB FVG – ERPAC

Rapporto sul percorso formativo

Matilde Fontanin

Descrizione del percorso

Modulo 1: *Le biblioteche e la pubblica lettura in Italia*, docenti Devid Panattoni, Elisabetta Schiavone, Roberta Garlatti - dal 30 aprile al 21 maggio 2017.

Modulo 2: *La biblioteca pubblica: identità, spazi, modelli e organizzazione*, docente Maurizio Vivarelli - dal 22 maggio al 18 giugno 2017.

Modulo 3: *Organizzazione e recupero dell'informazione: linguaggi di indicizzazione e analisi del documento*, docenti Silvia Bonfietti e Cristina Marsili - dal 19 giugno al 15 luglio 2017.

Modulo 4: *Organizzazione e recupero dell'informazione: i servizi di reference e l'information literacy nelle biblioteche pubbliche*, docenti Laura Ballestra ed Elisa Zilli - dal 28 agosto al 24 settembre.

Modulo 5: *Tecniche di comunicazione dei servizi bibliotecari con particolare attenzione alla definizione degli strumenti in relazione al target*, docente Valentina Tosi – dal 2 al 29 ottobre

Modulo 6: *English @t the circulation desk: aiutare gli utenti stranieri in biblioteca*, docente Matilde Fontanin - dal 3 al 30 novembre.

Tutoraggio: Martina Contessi, Francesca Giannelli, Paola Monno, Valentina Galante.

Organizzazione e coordinamento didattico: Matilde Fontanin

Rapporti con i Sistemi bibliotecari e iscrizioni: Cristina Cocover

PARTECIPANTI	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 3	Mod. 4	Mod. 5	Mod. 6	TOT .
Iscritti	64	70	69	75	77	57	412
<i>per la sede di Udine</i>	41	44	44	46	50	35	260
<i>per la sede di Trieste</i>	23	26	25	29	27	22	152
Frequentanti	58	66	59	63	53	33	332
<i>per la sede di Udine</i>	38	42	39	40	34	20	213
<i>per la sede di Trieste</i>	20	24	20	23	19	13	119
Attestazione delle competenze	56	61	54	56	48	32	307
<i>per la sede di Udine</i>	38	40	38	37	31	19	203
<i>per la sede di Trieste</i>	18	22	16	19	17	13	104
Ore erogate in presenza	12	7	12	9	7	12	59
Ore online	13	18	13	16	18	13	91

Osservazioni

Alla fine di ogni modulo ai partecipanti è stata rilasciata un'attestazione delle competenze. Questa avviene a compimento di un preciso percorso: il modello formativo AIB a 4 fasi prevede sia la frequenza in aula che lo svolgimento a distanza di lavoro individuale e di gruppo - svolto in questo caso sulla piattaforma Aibformazione.it. Tutte le componenti concorrono all'attestazione delle competenze, che non è possibile rilasciare per una frequenza inferiore al 75% sia del percorso online che delle lezioni in presenza.

Detta attestazione potrà essere utilizzata dal partecipante che sia in possesso di un adeguato titolo di studio per ottenere da AIB l'attestazione professionale e per contraddistinguere la propria professione come "attività disciplinata ai sensi della Legge n. 4 del 14 gennaio 2013" in ogni documento o rapporto prodotto.

Infatti, dal 2013 AIB è riconosciuta come associazione rappresentativa a livello nazionale della professione bibliotecaria (art. 26 D.Lgs. n. 206/2007) e inserita nell'elenco del Ministero della Giustizia (D.M. del 07/01/2013) delle associazioni rappresentative delle professioni non regolamentate, e da luglio 2014 rientra tra le associazioni professionali che rilasciano l'attestato di qualità riconosciute dal Ministero per lo Sviluppo Economico.

Gradimento dei corsisti sull'attività online

Il modello formativo prevede di condurre un'indagine sul gradimento da parte dei partecipanti, che si è condotta per ogni modulo con questionari diversi e separati per l'attività d'aula e quella a distanza. In aula i dati sono stati raccolti in modo non del tutto uniforme, passando presto dal questionario cartaceo a fine giornata a quello online per lasciare più tempo alle attività in presenza: sia per questa difformità che per la novità presentata dal lavoro a distanza, si analizzeranno qui esclusivamente i risultati dei questionari relativi a quest'ultimo.

Prima di vedere i dati relativi al questionario, per avere un'idea dell'interazione in piattaforma può essere interessante vedere i numeri dei messaggi circolati in forum, che gli iscritti potevano scegliere di ricevere anche per mail.

I numeri si basano sui messaggi ricevuti nella casella di un docente iscritto all'intero percorso dal modulo 2 al 6: i partecipanti, a differenza di docenti ed e-tutor, ricevono un numero inferiore di messaggi, perché nella discussione per gruppi vedono solo quelli relativi al loro gruppo di appartenenza. Serv

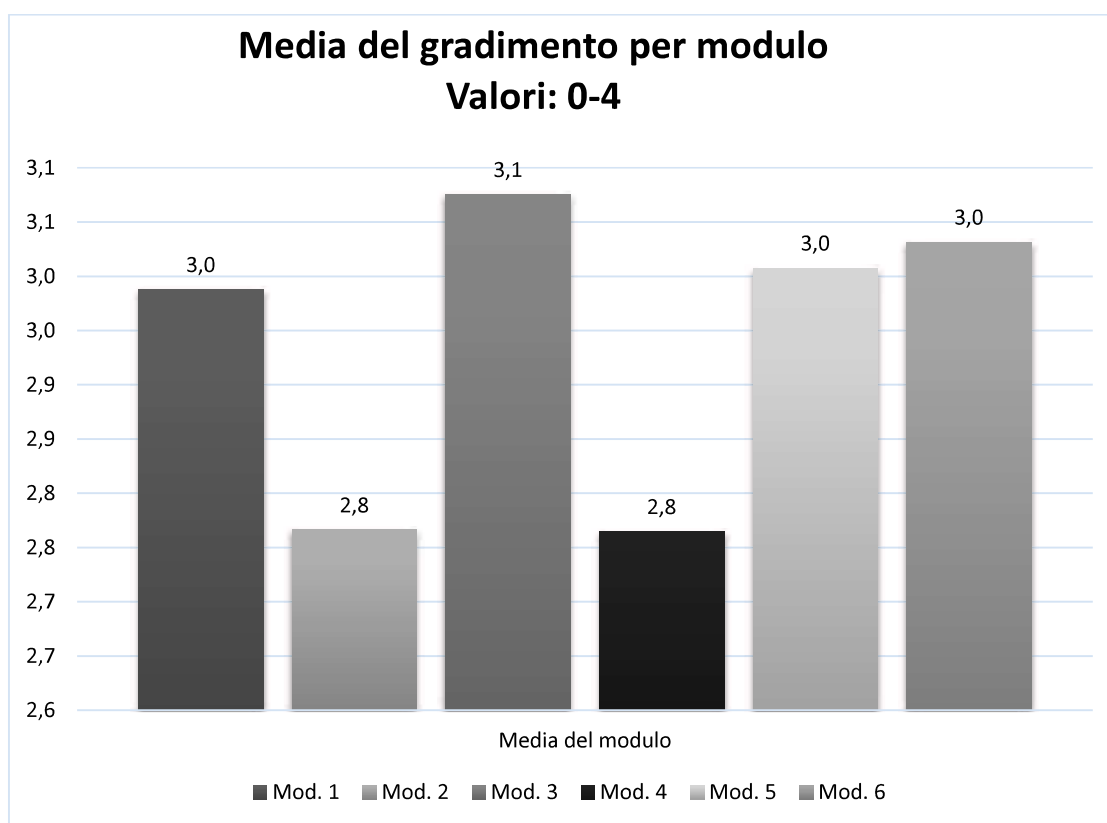
Modulo	N. totale messaggi
Modulo 2	822
Modulo 3	652
Modulo 4	432
Modulo 5	736
Modulo 6	242

Quindi, stabilito che l'attività online avveniva, anche piuttosto intensamente, e anche nel modulo di inglese, dove si doveva scrivere in lingua straniera, vediamo il questionario. Le domande erano le seguenti:

1. Dai un giudizio al tuo rapporto con le altre persone in piattaforma
2. Dai un giudizio alla tua esperienza nel lavoro di gruppo

3. Come valuti quanto hai appreso attraverso l'esperienza del lavoro di gruppo rispetto alla sola lezione in presenza
4. Come giudichi il contributo e il supporto delle tutor?
5. Come valuti il contributo del docente in piattaforma?
6. Esprimi il tuo giudizio rispetto alla semplicità e usabilità della piattaforma

Inoltre, per ogni domanda veniva chiesto di spiegare un eventuale giudizio basso o negativo. Le risposte consistevano in giudizi di valore: *ottimo* (4 punti), *buono* (3 punti), *sufficiente* (2 punti) e *insufficiente* (0 punti), che qui vediamo valorizzati e raccolti sulla base della media di ogni singolo modulo nel suo insieme:



Il gradimento del lavoro online nell'insieme appare abbastanza omogeneo. Il modulo 3 sembra assolutamente il più gradito, ma va anche detto che solo 15 dei 54 partecipanti hanno compilato il questionario, probabilmente per il fatto che la consegna del lavoro era prevista per la metà di luglio, e che il feedback delle docenti era previsto per settembre.

Ci si aspettava un numero minore di compilazioni sull'attività online rispetto a quella in aula: il feedback andava compilato subito dopo la consegna del lavoro online, nei pochissimi giorni che intercorrevano tra la consegna, il giudizio del/la docente, e l'inizio del modulo successivo e non restava il tempo a tutor e organizzatrici di sollecitarne le risposte. I dati tutto sommato rispecchiano questa tendenza, tranne che per il modulo 3 per le ragioni spiegate sopra e per il modulo 1 e 2 dove erano stati distribuiti in aula dei questionari cartacei, e la rilevazione online ha riguardato solo una

parte degli incontri: si può supporre che i corsisti fossero poco familiari con il mezzo e confusi dalla valutazione cartacea.

Piuttosto basso il numero di compilazioni dell'ultimo modulo, circa la metà rispetto al numero dei partecipanti: potrebbe essere visto come segno della stanchezza della fine del percorso, tuttavia le risposte presenti sono positive e i commenti numerosi.

Un'ultima notazione sulla scelta. Il questionario cartaceo viene ovviamente compilato da tutti, e questo è un vantaggio, ma la rielaborazione delle risposte è enormemente facilitata dallo strumento presente in Moodle, che presenta inoltre delle visualizzazioni molto immediate.

Per i sei moduli hanno restituito il feedback, rispettivamente:

Modulo	Feedback su online	Feedback sull'aula	Partecipanti attestati
Modulo 1	40	35 (e 53 cartacei)	58
Modulo 2	42	(58 cartacei)	62
Modulo 3	15	52	54
Modulo 4	35	46	56
Modulo 5	34	46	48
Modulo 6	16	15	32

Il numero dei partecipanti totale nell'ultima colonna tiene conto solo di coloro che hanno raggiunto l'attestazione delle competenze.

Vediamo ora nel dettaglio le risposte a scelta multipla. I numeri sono assoluti, non percentili, quindi si riferiscono al totale di risposte, mentre la media è espressa su una scala da 0 a 4.

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
1. Dai un giudizio al tuo rapporto con le altre persone in piattaforma					
Mod. 1	17	18	3	2	3,2
Mod. 2	14	17	7	4	2,9
Mod. 3	9	4	2	0	3,5
Mod. 4	7	18	6	4	2,7
Mod. 5	12	17	4	1	3,1
Mod. 6	5	8	3	0	3,1

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
2. Dai un giudizio alla tua esperienza nel lavoro di gruppo					
Mod. 1	14	19	5	2	3,1
Mod. 2	10	18	11	3	2,8
Mod. 3	7	5	1	2	3,0
Mod. 4	6	15	9	5	2,5

Mod. 5	7	18	7	2	2,8
Mod. 6	2	11	3	0	2,9

Queste due domande rilevano la relazione sia personale che finalizzata con i componenti del gruppo di lavoro. Nonostante una certa difficoltà nel dibattito e nell'organizzazione in modalità asincrona, le risposte testimoniano che nei gruppi c'è stata interazione tra i partecipanti, e che è stata percepita in modo positivo. Del resto, i lavori pubblicati alla fine di ogni modulo, danno conto di uno scambio proficuo. Va detto che si è cercato di capitalizzare gli incontri in presenza, anche con l'aiuto delle tutor che formavano i gruppi prima del primo incontro.

3. Come valuti quanto hai appreso attraverso l'esperienza del lavoro di gruppo rispetto alla sola lezione in presenza	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	6	22	12	0	2,9
Mod. 2	7	20	12	3	2,7
Mod. 3	2	11	2	0	3,0
Mod. 4	3	13	16	3	2,4
Mod. 5	9	16	7	2	2,9
Mod. 6	3	7	6	0	2,8

La percezione dei partecipanti su quanto hanno appreso dal lavoro di gruppo è più bassa rispetto a quella sugli aspetti più sociali del gruppo. Purtroppo non tutte le risposte negative sono state commentate, comunque i commenti segnalano tra le criticità una bassa interazione e le diverse competenze in partenza dei partecipanti. Alcuni commentano riportano genericamente che non hanno imparato niente di nuovo. Qui ci si potrebbe interrogare sul significato di “imparare”: le lezioni in presenza sono state principalmente frontali, quindi hanno avuto come oggetto la trasmissione di conoscenze alle quali, tra pari, si è costretti a ripensare: tuttavia, non necessariamente se ne incontrano di nuove. L'attestazione delle competenze, ovvero del “saper fare” presuppone che quelle conoscenze siano state messe in pratica.

4. Come giudichi il contributo e il supporto delle tutor	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	21	16	3	0	3,5
Mod. 2	10	26	5	1	3,0
Mod. 3	7	6	2	0	3,3
Mod. 4	5	23	7	0	2,9
Mod. 5	10	20	4	0	3,2
Mod. 6	6	7	2	1	3,1

Il supporto delle tutor è il punto che rivela il maggior apprezzamento: questa figura, specie per chi è in difficoltà con la piattaforma, è fondamentale per portare a termine il compito richiesto. Oltre all'aiuto tecnico, esse aiutano a ricordare le scadenze ed incoraggiano chi è in difficoltà.

Nel patto didattico si impegnavano a rispondere alle domande in un massimo di 24-48 ore: il punto era stato chiarito per non creare nei corsisti false aspettative, ad esempio durante i weekend o nelle ore serali/notturne. Tuttavia nessun corsista ha mai dovuto attendere fino a 24 ore per vedere una risposta: le tutor si sono organizzate secondo i loro impegni e sono sempre state in grado, nonostante la loro attività lavorativa, di rispondere più velocemente di quanto pattuito.

I due giudizi insufficienti sulle tutor sono corredati da commenti, che dicono in un caso che sono state un po' troppo pressanti e nell'altro che non vi si è mai fatto ricorso.

5. Come valuti il contributo del docente in piattaforma?	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	13	21	5	1	3,1
Mod. 2	4	16	18	4	2,4
Mod. 3	4	5	6	0	2,9
Mod. 4	9	21	5	0	3,1
Mod. 5	9	21	4	0	3,1
Mod. 6	7	8	1	0	3,4

Va detto che il coinvolgimento dei e delle docenti si è svolto principalmente nella fase in presenza e in quella di correzione degli elaborati: era questo l'impegno strettamente necessario concordato inizialmente, e la gran quantità di messaggi giornalieri in forum da parte dei partecipanti ai gruppi ha fatto sì che alcuni di loro abbiano interagito con i corsisti in piattaforma per mezzo della mediazione delle tutor e del coordinamento didattico del corso. Questo fatto non è stato esplicitato ai corsisti, quindi, se si aspettavano una partecipazione vicina a quella delle tutor, sono certo rimasti delusi. Tuttavia, la correzione dei test individuali e dei lavori di gruppo è avvenuta in modo puntuale e tutti si sono resi disponibili a rispondere ad eventuali domande.

6. Esprimi il tuo giudizio rispetto alla semplicità e usabilità della piattaforma	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	9	19	11	1	2,9
Mod. 2	8	23	10	1	2,9
Mod. 3	3	10	1	1	2,9
Mod. 4	7	24	4	0	3,1
Mod. 5	6	23	5	0	3,0
Mod. 6	5	8	2	1	3,0

7. Come giudichi il funzionamento della piattaforma, rispetto ad eventuali problemi tecnici	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	3	20	15	2	2,6
Mod. 2	8	20	14	0	2,9
Mod. 3	3	11	1	0	3,1
Mod. 4	4	23	7	1	2,8
Mod. 5	4	24	6	0	2,9
Mod. 6	3	11	2	0	3,1

8. Come giudichi nell'insieme la tua esperienza di apprendimento in piattaforma	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Media dei giudizi (Max 4)
Mod. 1	4	25	10	1	2,8
Mod. 2	6	23	9	4	2,6
Mod. 3	2	11	1	1	2,9
Mod. 4	4	17	12	2	2,6
Mod. 5	7	19	7	1	2,9
Mod. 6	2	10	4	0	2,9

Le ultime 3 domande riguardano la piattaforma e l'esperienza di apprendimento online, quindi possono esser commentate nel loro complesso. Indubbiamente la valutazione finale qui è più bassa che negli altri casi – per quanto più che sufficiente. Purtroppo non se ne possono capire esattamente le ragioni: mentre nell'insieme delle domande sono molto numerosi i commenti che segnalano difficoltà nel rapporto con i compagni di gruppo, sono invece scarsi quelli che descrivono le difficoltà tecniche o oggettive, tuttavia quei pochi si riferiscono sia all'architettura della piattaforma *tout court* che al suo uso in mobilità. In particolare, se ne segnala il funzionamento insoddisfacente su iPhone e la difficoltà di leggere i messaggi lunghi del forum dallo smartphone. A questa seconda difficoltà dovrebbe ovviare l'aggiornamento alla versione *Moodle 2* che aibformazione.it svolgerà nei prossimi mesi.

Le difficoltà di architettura della piattaforma rilevate richiederebbero forse di dedicare un tempo maggiore alle esercitazioni sul suo uso, o ancor meglio, visti i numeri tutto sommato contenuti di giudizi bassi, dei tutorial online mirati sulla base delle esigenze specifiche. Va detto anche che non tutti si collegavano prima della lezione in presenza, e di questi pochi la esploravano a fondo: cambiare questa tendenza significherebbe poter rispondere in aula ai dubbi incontrati sul campo, e intervenire da subito a risolvere l'effetto di disorientamento segnalato.

Il lavoro asincrono a distanza rivela delle difficoltà ben note e legate non solo a fattori individuali e tecnici, ma anche alla percezione dell'apprendimento sul posto di lavoro:

se manca un esplicito supporto da parte del management nei confronti del collaboratore che ha bisogno di impiegare un'ora al giorno del suo tempo alla formazione online, certo è difficile che l'individuo riesca ad

organizzarsi al meglio. A volte l'amministrazione di provenienza, pur autorizzando e pagando la partecipazione del corsista, considera l'esperienza formativa conclusa quando il dipendente rientra fisicamente al lavoro.¹

Come già segnalato per la partecipazione al percorso e le rinunce che lo hanno segnato, si è rilevato che spesso le ragioni per la mancato o scarsa partecipazione di alcuni corsisti, anche molto motivati, andava ricercata nei pressanti impegni di lavoro. Nonostante l'impegno richiesto in questo caso potesse essere anche inferiore ad un'ora al giorno, molti partecipanti si sono appassionati e vi hanno dedicato ben più tempo, mentre altri non hanno potuto fare lo stesso. Anche nei casi nei quali i compagni di gruppo segnalavano una scarsa partecipazione al lavoro collettivo, infatti, i compiti obbligatori sono stati comunque svolti dalla quasi totalità dei partecipanti, e, anche se la scarsa interazione ha influito sul giudizio finale, i casi di abbandono dopo l'inizio del corso sono stati pochi. Più critica invece la situazione causata dagli abbandoni non annunciati: le tutor componevano i gruppi prima del primo incontro in aula, in modo che i corsisti potessero incontrarsi da subito con i loro compagni, quindi le rinunce non annunciate andavano ad inficiare tutto quel lavoro.

Quando solo alla giornata in presenza si verificavano le assenze, queste andavano a sbilanciare gli equilibri creati: ricreare i gruppi sul momento era complicato dovendo anche seguire l'aula, senza tener conto del fatto che si poteva sopporre un ritardo, un momentaneo impedimento, e via dicendo. Dopo i primi due moduli, le tutor hanno concordato con le altre organizzatrici di tenere conto delle precedenti assenze, e costituire così gruppi più numerosi dove, in caso di defezioni, il numero dei partecipanti sarebbe comunque rimasto adeguato al lavoro da svolgere.

Conclusioni

I numeri totali del percorso e il gradimento --indicano che un gran numero di bibliotecari della regione ha partecipato con soddisfazione.

L'organizzazione del percorso non è stata cosa da poco, e avrebbe richiesto di essere maggiormente diluita nel tempo, ma vincoli amministrativi hanno reso necessario stringere i tempi.

Riguardo al lavoro online, si sono riscontrate le criticità attese, ma anche un grande entusiasmo e una facilità di adattamento alla modalità elettronica più alta di quanto si potesse sopporre vista l'età media dei partecipanti.

La modalità "mista" si scontra sempre con l'organizzazione del lavoro: è molto più facile ascoltare in aula che trovare il tempo di lavorare a distanza, ma, come sottolineava Merrill² nei suoi principi dell'istruzione, «Learning is facilitated when new knowledge is integrated into the learner's world», ovvero l'apprendimento avviene durante la fase di integrazione delle nuove conoscenze nel mondo reale.

¹ Matilde Fontanin, «INGLESE PROFESSIONALE IN MODALITÀ BLENDED LEARNING: PRINCIPI PEDAGOGICI E VANTAGGI DI MOODLE», 2011, http://www.moodlemoot.it/file.php/20/Contributi/abstracts/FONTANIN__Inglese_professionale_in_modalit%C3%A0_blenDED_learning_principi_pedagogici_e_vantaggi_di_Moodle.pdf.

² M. David Merrill, «First Principles of Instruction», *Educational Technology Research and Development* 50, n. 3 (1 settembre 2002): 43–59, <https://doi.org/10.1007/BF02505024>.