

Progetto Sapere Digitale: la fase di ricerca

Il progetto Sapere Digitale nella sua prima fase di ricerca ha previsto nove interviste, di cui una “doppia”, a dieci professionisti¹ che, a differente titolo, si occupano di Biblioteche e Sapere digitale. Queste interviste, somministrate con lo scopo primario di comprendere quali fossero i temi maggiormente significativi da indagare attraverso un questionario da sottoporre a bibliotecari, docenti e operatori culturali del territorio piemontese, ha in realtà fatto emergere diverse tematiche inerenti al rapporto Biblioteche-Sapere digitale e punti di vista differenti e plurimi. I temi emersi dalle interviste spaziano dal significato e dalle conseguenze del processo della *digital transformation* nel mondo bibliotecario agli scogli che le biblioteche si trovano ad affrontare; dall’analisi dei limiti e dei punti di forza dei bibliotecari in rapporto con il digitale alle nuove figure professionali che potrebbero essere importanti oggi in biblioteca; dalle potenzialità dello sviluppo del digitale nelle biblioteche scolastiche e pubbliche fino alle riflessioni su quanto l’emergenza COVID-19 e il lockdown abbia inciso sulla percezione dell’importanza del mondo digitale per le biblioteche, per i bibliotecari e per l’utenza. A fronte di tale ricchezza di contenuti si è ritenuto necessario suddividere dunque la fase di ricerca in due momenti: il primo finalizzato alla costruzione del Questionario sopraccitato, il secondo finalizzato invece a rendere conto in maniera organica delle considerazioni dei professionisti nel tentativo di proporre una riflessione di ampio respiro sul tema Biblioteche-Bibliotecari e Sapere Digitale.

Le interviste e la metodologia di ricerca

Per questa prima fase della ricerca ci si è avvalsi delle tecniche della ricerca qualitativa mediante la metodologia, nata nell’ambito della ricerca sociale e ispirata al paradigma interpretativo, *Grounded Theory*. La scelta è ricaduta sull’approccio narrativo in quanto si ritiene che per analizzare un tema complesso quale il rapporto tra Biblioteche-Bibliotecari e Sapere Digitale fosse necessario comprendere in profondità il punto di vista dei soggetti narranti. L’intervista si è dunque delineata come lo strumento più adeguato a cogliere gli universi di significato e le sfaccettature concettuali. Le interviste sono state registrate, trascritte e analizzate attraverso il software di analisi testuale Atlas.ti. Tale software permette di estrarre brani testuali ritenuti significativi dalle singole interviste, di assegnare a tali brani dei codici e quindi di confrontare i brani cui è stato assegnato il medesimo codice. Il confronto dei dati testuali provenienti dalle narrazioni dei diversi soggetti narranti si profila come il momento chiave dell’analisi: esso ha infatti permesso di individuare le tematiche maggiormente significative, sulla base delle quali costruire le domande del questionario rivolto a bibliotecari, insegnanti e operatori culturali del territorio piemontese.

I professionisti sono stati intervistati tra aprile e luglio 2020. Preme sottolineare che il momento storico in cui le interviste sono state svolte - le prime in piena emergenza pandemica COVID-19 mentre le ultime durante la cosiddetta Fase 3 dell’emergenza COVID-19 (D.P.C.M. dell’11 giugno 2020) - ha inevitabilmente condizionato le tematiche affrontate durante le interviste e portato gli intervistati a riflettere sul ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari durante e successivamente il periodo di lockdown.

Le tematiche emergenti

Le tematiche emerse dalle interviste possono essere suddivise in diverse macroaree. Preme sottolineare che l’individuazione di queste macroaree non deriva da un’analisi quantitativa dei temi

¹ Maurizio Vivarelli – l’Università degli Studi di Torino: Professore ordinario Biblioteconomia, Archivistica, Archivistica digitale e Storia delle biblioteche e della Lettura; Cecilia Cognigni – Biblioteche civiche torinesi: Responsabile Area Servizi al pubblico (Biblioteca civica Centrale), Attività culturali, Qualità e Sviluppo e biblioteche Gruppo 2 (Cognasso); Gino Roncaglia – Università degli Studi Roma Tre: Professore associato di Digital Humanities, Editoria digitale e Informatica applicata alle discipline umanistiche; Maurizio Lana – Università del Piemonte Orientale: Ricercatore e Docente di Scienza della biblioteca e dell’informazione e Informatica umanistica; Alessandro Bollo – Polo del’900 Torino: Direttore; Matteo D’Ambrosio – Polo del ‘900 Torino: Responsabile Valorizzazione e Audience Development; Caterina Ramonda -Biblioteche dell’Unione del Fossanese: Responsabile delle attività delle ed Esperta di editoria per ragazzi, promozione della lettura e biblioteche ragazzi; Giulio Blasi – Horizons Unlimited, società che gestisce il servizio MLOL: Amministratore delegato; Luca Valenza – Biblioteche di Collegno (TO) e Bardonecchia (TO): Bibliotecario; Andrea Zanni – Horizons Unlimited: Product manager.

maggiormente affrontati dai professionisti: l'analisi effettuata è sempre di tipo qualitativa e l'individuazione di una macroarea può provenire dall'analisi della narrazione di un singolo professionista. I brani testuali che seguono sono in parte le risposte a una domanda diretta del ricercatore – Secondo lei cosa sarebbe importante indagare ai fini di mappare il contesto bibliotecario piemontese e di costruire percorsi formativi specifici sul tema dell'educazione digitale? – e in parte invece emersi dall'intervista.

Le macroaree individuate sono le seguenti:

1. Destinatari del questionario
2. Formazione
3. Mappatura del contesto e della comunità
4. Competenze
5. Percezione
6. Consapevolezza
7. Comunicazione con l'utenza
8. Bibliotecari e lockdown
9. Aspettative
10. Modalità fruizione corso

I brani testuali sono preceduti da "numero:numero": il primo numero è il numero identificativo dell'intervistato, il secondo invece è il numero identificativo del brano testuale estratto.

1. Destinatari del questionario

I destinatari del questionario sono stati individuati, fin dal principio del progetto, nei possibili fruitori del percorso di formazione Sapere Digitale, vale a dire bibliotecari, docenti, operatori culturali. Dalle interviste è emerso che sarebbe importante a un certo punto differenziare le domande in base al fatto che il rispondente sia un bibliotecario di ente locale o un bibliotecario-docente/bibliotecario scolastico. Questa differenziazione risulta utile alla mappatura dei differenti contesti e alla costruzione di percorsi formativi specifici per le due figure professionali:

Roncaglia

3:26 Secondo me alcune domande dovranno essere sicuramente specifiche anche perché i bibliotecari pubblici non hanno piena consapevolezza della situazione specifica delle scuole. Un problema che io incontro spesso con bibliotecari attenti al tema delle biblioteche scolastiche è però la convinzione che sia importante che nella biblioteca scolastica vada il bibliotecario tradizionale, ma in realtà anche se noi avessimo pure nel migliore dei mondi possibili la figura del bibliotecario scolastico questa figura dovrebbe avere delle competenze bibliotecarie, ma anche e delle competenze legate al mondo della scuola e questo è un po' sottovalutato dai bibliotecari tradizionali che dicono: "Se mi mandi in una scuola, io sono capacissimo di organizzargli la biblioteca scolastica". Non è sempre detto perché sarai capace di organizzare la classificazione dei libri, la catalogazione, il prestito, tutte attività che sai fare, ma il fatto di farle nella scuola vuol dire conoscere anche tutte una serie di dinamiche e di condizionamenti e anche di avere una serie di competenze specifiche. Perché devi sapere, ad esempio, cosa vuol dire lavorare ... cosa sono i piani per le persone con disturbi specifici dell'apprendimento, devi avere una serie di competenze legate specificamente al mondo della scuola. Quindi la migliore sarebbe la figura del bibliotecario scolastico formata dai due punti di vista, dovrebbe essere una professionalità specifica, e probabilmente sarebbe utile distinguere alcune domande [del questionario].

Ramonda

6:28 Sì secondo me sì [questionari differenziati]. Perché comunque la base è diversa, magari anche in termini di mezzi o di non so ... se non sei una scuola che ha vinto il bando, quello sull'innovazione tecnologica magari non so la tua dirigenza non ci ha mai pensato o non ha fondi eccetera e poi sì perché comunque non avendo noi in Italia, di fatto, una legislazione sulle biblioteche scolastiche ed essendo ciascuna lasciata un po' al suo destino ... molte volte non c'è comunque la figura del bibliotecario scolastico quindi chi se ne occupa magari è un insegnante con capelli diversi che è appassionato per cui sì, anche per poi avere una fotografia di quella che è la situazione delle biblioteche pubbliche e quella che è la situazione delle scuole. Io come tu dicevi all'inizio, un po' il mio punto fisso è che la biblioteca ragazzi deve essere a servizio perché è un servizio pubblico no? Quindi anche nella scuola per cui quindi anche capire che ne so ... sullo stesso territorio magari ci sono un istituto comprensivo e una biblioteca che hanno gli stessi strumenti oppure uno ce l'ha e l'altro no, uno ce l'ha ma non sa come attivarlo per cui anche proprio è il fatto poi di potersi parlare no? Però è indubbio che sono due realtà diverse di base... e secondo me anche proprio un po' ... non so magari l'insegnante ha avuto la possibilità di partecipare a dei corsi e il bibliotecario della civica no... per cui sì, secondo me dovrebbero essere ... non so, anche perché magari potrebbe essere l'occasione, se penso al questionario per gli insegnanti anche un po' di capire che ne so: "Hai questa strumentazione? Il progetto ti ha permesso di comprare? Ma poi lo usate nella didattica oppure no? Lo usa il tuo collega di scienze e quello di musica oppure sta lì per i ragazzi. Quindi secondo me anche da quel punto di vista lì visto che si fa il questionario, avere una parte per la didattica che poi può servire ad altri scopi no? Magari a chi organizza delle formazioni o presentare poi delle altre realtà che hanno esperienza nell'uso di integrazione con la didattica può essere l'occasione visto che si fa.

6:29 Potrebbe essere interessante proprio farlo diverso perché la retta di partenza è diversa, ma poi ... poi forse anche i bisogni ad un certo punto si differenziano

Una riflessione è stata inoltre effettuata in merito al fatto che i destinatari del questionario dovrebbero essere anche coloro che occupano posizioni dirigenziali all'interno della biblioteca in quanto questi hanno in mano il potere di decidere che direzione prendono la progettualità e gli investimenti all'interno di una biblioteca:

Zanni

9:42 (...) un capo, un dirigente che avesse capito l'importanza di questa cosa e l'avesse mantenuta negli anni non avrebbe fatto impoverire un settore, un team ... con la gente che andava via ... e poi dici: "Ah vedi: non riuscite a gestirlo". Sì, però tu mi hai tolto ... quindi secondo me i capi fanno tanto, i capi fanno tanto, il sistema fa tanto (...) quindi secondo me il lavoro dei dirigenti è molto importante ... il lavoro sui dirigenti è molto importante, a parte il solito discorso donne, donne e uomini che è importante a prescindere (...).

2. Formazione

Attenzione dovrebbe essere dedicata a mappare la formazione pregressa e continua dei rispondenti, comprendere quali sono i loro titoli professionali e quali i loro bisogni formativi:

Cognigni

2:47 Metterei in campo invece delle linee di ... tasterei un po' il terreno su alcune linee: 1: Percorsi formativi: cosa manca no? 2: Che cosa ti è mancato in questo determinato periodo? Che cosa ha sentito come esigenza, come bisogno formativo?

2:48 Ma metterei per esempio in campo nella anagrafica di base se le persone sono iscritte agli elenchi del Mibact, se sono certificate AIB, se hanno fatto una scuola di specializzazione in biblioteconomia, se hanno dei corsi di formazione specifica fatti negli ultimi due anni no? Specifici eh?

Sarebbe inoltre necessario porre un quesito che indaghi la formazione informatica del singolo e/o del team che lavora all'interno della biblioteca:

Zanni

9:27 (...) serve qualche dirigente all'interno del mondo bibliotecario che sappia di informatica che sia un informatico che ... che parli con gli informatici. E ci vogliono tre informatici bravi che ... che lavorino lì e abbiano potere decisionale. Non è possibile che ci sia solo il libro antico o il manoscritto ... che va benissimo ... e fa tantissimo, ma è la nicchia della nicchia. O siamo un paese di conservatori che mettono dei libri che nessuno può vedere tra l'altro (...). È una bella domanda e molto difficile, molto difficile. Così su due piedi non te lo saprei dire ... secondo me questa cosa che ti ho detto prima: su ... quanti colleghi informatici hai? In un team quanti informatici, quanti ingegneri...? Cioè che tipo di formazione hai ... avete? Lo so si può trovare una domanda migliore ... ma secondo me è già interessante. Cosa hanno studiato, la loro formazione.

5. Mappatura del contesto e della comunità

Per costruire una progettualità strategica viene ritenuto necessario dai professionisti intervistati la mappatura del contesto e del territorio in termini di strumenti, risorse economiche, infrastrutture:

Cognigni

2:7 potenziare anche delle azioni coordinate, perché poi questi scenari sono comuni no? Ai diversi territori: ci potranno essere no delle differenze? Quindi andrebbe fatta un'analisi della comunità, un'analisi di contesto e una messa a punto di dati per andare poi a intervenire e fare delle progettazioni forti rivolte al versante servizi biblioteche-pubblico.

2:9 Secondo me mancano i dati di analisi della situazione di contesto cioè la popolazione torinese, piemontese: quali sono gli indici di analfabetismo digitale? Qual è la disponibilità di connettività nei territori? Faccio un esempio alcune biblioteche hanno continuato a mettere a disposizione il Wi-Fi o no?

Ramonda

6:25 (...) è capire com'è effettivamente la situazione reale nel senso che ... e sperare, cercare di convincere le persone a rispondere il più onestamente possibile, nel senso e anche non so rispetto ... soprattutto come dicevamo adesso no? I progetti che ci possono essere in atto o quello che già c'è e però valutarlo per quello che già c'è. Perché effettivamente magari ... che ne so la mia biblioteca ha comprato 20 reader ma stanno chiusi in un armadio. Allora è vero che ce li ho, però capire effettivamente qual è la situazione reale e che cosa posso fare e anche quali poi sono, secondo me, le risorse economiche che posso mettere in gioco. Perché poi da lì non si scappa, no?

6:26 Per cui capire anche effettivamente di quello che già abbiamo cosa stiamo facendo e quindi cosa poi magari possiamo andare, non dico a migliorare, ma fare di più, di diverso di... per cui secondo, secondo me sì, partire da quella che

possa essere una rappresentazione, una fotografia di quella che effettivamente è la... perché poi, secondo me, a tantissime biblioteche se chiedi: "Hai un servizio di prestito digitale?" Ti dicono sì! Ma come succedeva prima della pandemia: sta lì e dorme. Cioè magari tra dieci persone che entrano in biblioteca lo attivi per quello che te lo chiede, ma non lo proponi a nessuno no? Quindi già quello e magari non lo proponi perché tu bibliotecario che stai al prestito non hai scelto tu quel servizio, magari non lo conosci, oppure non ti senti preparato per rispondere a delle domande che poi pensi che l'utente possa fare ... per cui poi i casi sono ... sono tanti però ecco capire effettivamente. Perché poi magari non c'è bisogno di andare a portare gli strumenti o i servizi, perché ci sono. Però capire come ... come attivarli, come sfruttarli, come ... come farli diventare delle opportunità anche per una crescita della biblioteca in numero di utenti, di prestiti, di servizi perché poi alla fine le indagini hanno senso se poi possono aiutare no? A migliorare, o magari a sbloccare questa situazione

Valenza

8:32: c'è un grossissimo problema di infrastrutture, cioè noi quando pensiamo al digitale ... noi abbiamo, secondo me, una concezione cittadina nel senso che il digitale viene percepito come qualcosa di semplice, come qualcosa di immediato, però, dalla mia esperienza, e dall'esperienza che ho avuto anche un po' girando, così immediato non è. Nel senso che ci sono tantissimi paesi dove ci sono biblioteche dove non è che non arriva internet, ma non arriva proprio la rete telefonica, e non è una cosa rara, è una cosa molto diffusa. Quindi secondo me bisogna innanzitutto iniziare a capire come approcciare le infrastrutture, ci sono biblioteche che non hanno a disposizione il Wi-Fi per gli utenti. Io ho lavorato in una biblioteca di queste, nel vercellese, qualche anno fa, e avevamo giusto la linea cablata per noi, si attaccava a quella del Comune, ma gli utenti ad esempio non potevano usare i propri personal computer all'interno della biblioteca perché non c'era il Wi-Fi. Questi secondo me sono problemi che dobbiamo tenere in considerazione.

8:13 Quali sono i bisogni di infrastrutture che le biblioteche hanno.

4. Competenze pratiche

Necessario inevitabilmente è comprendere quali siano le competenze digitali a livello professionale e personale dei rispondenti attraverso domande specifiche. Le domande sulle competenze personali possono essere utili per avere un quadro più preciso del rapporto tra il singolo e il mondo del digitale. Indagare gli ambiti in cui i rispondenti sentono di avere delle lacune rispetto alle competenze digitali diviene fondamentale non solo alla propria professionalità, ma anche in termini di capacità di formare la propria utenza.

Cognigni

2:26 E poi cercherei di mettere in campo tutte queste componenti: digitalizzazione delle collezioni, editoria digitale, servizi in remoto. Questi tre.

Lana

4:29 Questo direi come primo aspetto e secondo poi è sempre il famoso "che fare" no? Che cosa si ritiene appropriato fare rispetto alla necessità di formarsi e di formare gli utenti, soprattutto in questo caso se pensiamo alla biblioteca, diciamo riduttivamente ai lettori, a me piace più dire ai cittadini globalmente,

perché anche se non leggono il libro sono però i destinatari potenziali della tua attività di promozione dell'accesso all'informazione in quanto biblioteca.

4:32 Questo secondo me potrebbe essere un aspetto interessante perché può dare l'idea di quanto le persone sono consapevoli nella loro quotidianità, nella loro immediatezza operativa, di che cosa gli serve, e questo è un primo elemento riguardo al mondo digitale, che cosa gli serve per il digitale

Ramonda

6:24 anche sui bisogni informativi penso che possa essere interessante analizzarli proprio per queste differenze che io vedo nei corsi: quando hai davanti appunto, che ne so, venti persone di cui, che ne so, 5 partono da zero, 7 sono iper tecnologiche per cui sì, si stuferanno se tu ... per cui anche per costruire proprio delle occasioni formative ad hoc questo è un argomento dove ... dove secondo me bisogna proprio andare un po' per passi e per tipologie.

Blasi

7:40 Beh, ecco da questo punto di vista e me interesserebbe molto avere delle informazioni formali sul loro livello, sulle competenze ... quindi diciamo questo mi sembra un punto... avere diciamo ... attraverso delle ... diciamo ... attraverso dei sintomi, delle indagini sintomatiche, delle domande sintomatiche che siano legate non so un po' alle tecnologie, però voglio dire ... risposte che facciano emergere chiaramente il livello di comprensione dei diversi ambiti...per esempio noi abbiamo usato la parola CRM siamo sicuri del fatto che l'idea di una ... che cioè *customer relationship management* sia un concetto chiaro? Per me non lo è devo dire, secondo me poi. Quello che potremmo scoprire è che in realtà tutta una serie di cose che per noi sono delle praticamente banalità di un marketing di 30 anni fa sono delle cose ancora sconosciute e addirittura l'idea che sia standard in qualunque organizzazione organizzare un CRM digitale no? Voglio dire esistono piattaforme gratuite che ti permettono di farle ...è diventato una roba ... però probabilmente per un sacco di bibliotecari non lo è e quindi secondo me questo potrebbe essere interessante.

E si potrebbe proprio ragionare sulle diverse proprio su quella quadripartizione no? Quindi capire ne sanno di dati digitali? Capiscono perché esiste, non so, Dublin Core? Oppure ne sanno di risorse digitali? Quindi diciamo siamo sicuri che abbiano una buona, una percezione di cosa significhi lo spettro della multimedialità digitale oggi? eccetera eccetera. Indagini sui processi. Forse la parte che è stata un po' trattata meglio negli ultimi decenni è proprio la parte di comunicazione però in modo non integrato cioè c'è questo grande proliferare di pagine Facebook della biblioteca però per esempio ... non so la pagina Facebook della biblioteca non viene mai percepita... la pagina di Mlol di Facebook è una pagina che è tecnicamente integrata con il CRM cioè se tu mandi un messaggio a quella pagina quel messaggio entra nel ciclo di gestione. E questo è una cosa proprio banale, cioè non è che abbiamo sviluppato noi il software, abbiamo usato strumenti che vengono ... come dire sono a disposizione di tutti, tra l'altro a costi veramente sostenibili. E di nuovo se si fa cooperazione a costi frazionati, marginali. Quindi per esempio trasformare tutto il sistema dei siti delle pagine Facebook delle biblioteche in un sistema integrato ad esempio questa è una cosa che non viene percepita: il fatto che c'è l'effetto massa, cioè io faccio un post, ma quanta gente lo vede? Sono in un sistema bibliotecario fatto di 40 Comuni ognuno di questi Comuni ha una pagina Facebook con 500 utenti ok? Se ho un sistema integrato che mi permette per esempio di mandare un post a 40 pagine Facebook: eh io sto moltiplicando questa azione. Di nuovo sono esempi banali però diciamo non scontati.

Valenza

8:14 Cercherei un attimo di fare un quadro delle competenze per capire anche verso cosa andare perché non so se adesso abbia senso rifare un corso su Facebook, cioè secondo me va un attimo indagato.

Zanni

9:26 sull'utilizzo delle piattaforme informatiche cosa fanno, cosa non fanno.

9:27 sull'utilizzo informatico sia a livello professionale che personale non è banale: cioè guardi Netflix? Sì/no. Cercare magari di trovare un paio di cose c*****: hai mai contribuito a Wikipedia?

9:39 Con quanti informatici parlino, cioè in quella direzione lì secondo me ... perché magari uno non è appassionato di tecnologia, ma un database che cos'è lo sa bene, e ha un concetto abbastanza preciso di API e sa con precisione come funziona un sistema.

5. Percezione

Grande attenzione da più di uno dei professionisti è stata data al tema della percezione dei possibili rispondenti nei confronti di che cosa significhi per loro Sapere digitale, soprattutto in termini di comprendere se questi ultimi siano in grado di comprendere il quadro complessivo, di avere una visione della complessità del sapere digitale, una visione a 360 gradi.

Vivarelli

1:23 Sarebbe un buon risultato acquisire dei lineamenti di conoscenza sugli atteggiamenti, gli stili, anche la gerarchia dei contenuti percepiti più rilevanti, meno rilevanti

1:24 Secondo me sì perché in questo modo ... capire anche all'interno del progetto: uno si dota di una sorta di mappa, di paletti no? Capisce qual è la morfologia, la percezione da parte dei bibliotecari di questa fase di mutamenti repentini che stiamo passando. Non so se ci siano domande specifiche su questi temi. Magari, ma forse l'avrete fatto e utilizzato in altre occasioni: anche acquisire parole, ad ogni bibliotecario chiedere anche una fornitura di parole o [parole] già elencate no? Che liberamente associ a determinati concetti, per analizzare, mappare. Dà solitamente risultati piuttosto interessanti il lavoro sulle parole.

1:25 Dal questionario deve emergere in filigrana anche l'aspetto della banalizzazione. C'è questo grande tema della memoria, il modello partecipativo. Un ulteriore rischio è che venga attenuata e resa molto percettibile la dimensione diacronica, è un parolone detto così ma nelle biblioteche i libri ci sono e hanno a che fare con la memoria storica. (...) Sapere digitale non è vivere solo in un'ottica presentista, non c'è solo l'asse della contemporaneità ma c'è anche l'asse della dimensione storica che va anch'essa riconfigurata in ambiente digitale.

Cognigni

2:43 Io cercherei di mettere in campo delle domande che ti diano il percepito. Quindi come dire, delle domande tattiche diciamo così che ti permettano di capire quale è il sentito no? A che punto è la consapevolezza no? Secondo te il digitale è questo, questo, questo, quest'altro.

2:44 Che cosa vuol dire per una biblioteca agire ed esistere nel digitale. La parola esistere nel digitale a me piace molto no? Perché mette chiaramente in gioco questa sottolineatura forte alla sollecitazione, quindi cercherei di cogliere il percepito.

2: 45 Cioè gli darei un po' di visione a questa cosa, cioè cercherei di dargli no? Di puntare ad un 360 gradi altrimenti sembra che la soluzione al problema sia la formazione dei bibliotecari. No, non basta.

Lana

4: 31 Ah...allora naturalmente, il questionario è rivolto a un pubblico un po' settoriale, specializzato no? Di questo pubblico secondo me, riprendendo le cose che dicevamo all'inizio, non saprei bene come tradurlo in un questionario, però un tema secondo me importante è il rapporto tra le necessità informative specifiche e il quadro complessivo. Cioè sicuramente tutti sanno di avere delle lacune su qualcosa che riguarda il mondo digitale e avrebbe il piacere di colmarle, ma in realtà è questione di colmare alcune lacune specifiche su cose che non sappiamo o è questione di individuare un quadro di riferimento strutturale complesso dentro cui poi si collocano diverse competenze pratiche? [Competenze pratiche] che però acquistano veramente senso quando c'è il riconoscimento da parte della persona che esse sono parte di un grande quadro complessivo di cui poi, lei lo sa bene, chiunque studia sa che non ha mai imparato abbastanza, che ci sono sempre nuove cose che occorrerebbe sapere, però ciò che dà senso è il fatto di avere il quadro. Perciò "Io so che sono ben messo su questi aspetti, questi li devo conoscere, quelle là sono per me tutte aree sconosciute che mmmh sarebbe bello arrivarci però in questo momento sto lavorando su questo, ah però se poi c'è una connessione io questa connessione la devo...". In questo senso dico il quadro. Questo secondo me potrebbe essere un aspetto interessante perché può dare l'idea di quanto le persone sono consapevoli nella loro quotidianità, nella loro immediatezza operativa, di che cosa gli serve, e questo è un primo elemento riguardo al mondo digitale, che cosa gli serve per il digitale, ma poi se hanno l'idea che al di là di questo c'è un quadro più complesso che potrebbe essere quello che dà senso perché se ne hanno idea si lavora in un modo, se invece emerge che non ne hanno idea si lavora in un altro perché bisognerà anche in qualche modo formare la consapevolezza che c'è un quadro di insieme più vasto in cui le diverse tessere si collocano.

D'Ambrosio

5:33 poi viziosamente proverei a chiedere loro anche cos'è che non gli piace, cos'è che gli pesa del loro lavoro, quali sono le attività che più trovano pesanti che trovano faticose e farraginose perché molto spesso dall'esperienza che ho avuto che ho nel quotidiano raffrontato con il gruppo di lavoro al Polo, a volte emerge la preoccupazione di avere un aggravio se si aggiunge un servizio eccetera, in realtà ragionando insieme si scopre che però al tempo stesso si risolve un altro problema, al tempo stesso quindi aprendo un servizio in qualche modo si alleggerisce un parte di lavoro che non si pensa si possa abbandonare, in realtà di fatto si può abbandonare comodamente andando a fare altro di più interessante, ma che in questo momento vediamo come non fattibile perché non c'è più la capienza nelle nostre ore di lavoro. Banalmente un box di restituzione libri a cui stiamo pensando adesso, perché da un lato banalmente oggi a livello contingente serve per il discorso Covid, dall'altro libera tempo che normalmente l'operatore impiega per la presa del volume invece di occuparsi di fare del reference specialistico attraverso una chat per esempio no? E allora un reference che gratifica di più il bibliotecario che non si

trova solo a prendere un libro in prestito, ma aiuta e sostiene l'esigenza di un pubblico specifico.

Bollo

5:31 Ok sì adesso è chiaro...beh partirei dalle ultime, intanto penso ci sia un tema dell'analisi della propensione, anche proprio della sensibilità personale e della percezione che hanno i bibliotecari, intendo qual è la loro percezione attuale e potenziale del digitale, quanto c'è questo grado di consapevolezza. Quindi una sorta di mappatura del grado di consapevolezza rispetto a quello che è il digitale e quello che può fare. Secondo me è il punto di partenza, è un po' il termometro per capire quanto poi questa cosa possa innestarsi rispetto ad un terreno che magari è fertile per ... per innescare competenze aggiuntive piuttosto che un terreno che è piuttosto un po' sulla difensiva perché per alcuni la tecnologia è il rischio di perdere il lavoro per alcuni l'intelligenza artificiale è avere una roba che fra cinque anni farà molto meglio quello che loro facevano, perché ovviamente questo è uno dei rischi, può essere una grossa minaccia ma può essere anche una grande opportunità se tu la interpreti come uno strumento in cui la tua competenza diventa che ne so nuova mediazione. È chiaro che se serve solo per fare una ricerca bibliografica fra un po' un chatbox sarà molto più bravo a risponderti, lo farà ad una velocità più veloce e con tutta la library del mondo intero in testa, e questi sono temi tutto sommato non irrilevanti perché ad esempio quando noi abbiamo fatto un progetto di intelligenza artificiale una delle prime cose che gli archivisti, giustamente, chiedevano è: "Non è che poi questa cosa qui ci toglie il lavoro vero?" E allora vedi quanto la consapevolezza anche di questi aspetti sia importante no?

5:35 E poi una volta valutati questi aspetti qui ovviamente gli aspetti più specifici sulle competenze e sugli strumenti, ma come dire quello mi sembrerebbe un aspetto utile, utile su cui... non saprei dirvi adesso non saprei scommettere su questo grado di consapevolezza perché penso che ci siano posizioni anche molto diverse in funzione delle generazioni, in funzione della collocazione nelle strutture, anche nel mondo della professione. Sì Matteo su questo...già se solo dovessimo fare un campione all'interno del Polo avremmo probabilmente delle posizioni anche molto distanti anche su questa domanda qua.

6. Consapevolezza

Anche il tema della consapevolezza dei rispondenti è stato affrontato da più di un professionista e declinato in diverse modalità.

Consapevolezza di ciò che manca alle biblioteche, in particolar modo in termini di policy del digitale:

Cognigni

2:46 Che cosa sta mancando alle biblioteche per dare delle risposte di esistenza nel digitale? Se sanno che cos'è una policy no? Cosa vuol dire avere una policy del digitale no? Per la gestione del digitale nelle biblioteche.

2: 8 Se volete prevedere nel questionario anche una parte di sviluppo futuro metterei in campo quali azioni proattive le biblioteche e i bibliotecari possono a questo punto mettere in campo e che cosa può servire, cosa serve, cosa manca.

Consapevolezza dei bisogni dell'utenza:

Lana

4:29 Questo direi come primo aspetto e secondo poi è sempre il famoso “Che fare” no? Che cosa si ritiene appropriato fare rispetto alla necessità di formarsi e di formare gli utenti, soprattutto in questo caso se pensiamo alla biblioteca diciamo riduttivamente i lettori, a me piace più dire i cittadini globalmente, perché anche se non leggono il libro sono però i destinatari potenziali della tua attività di promozione dell’accesso all’informazione in quanto biblioteca.

D’Ambrosio

5:36 Cercherei di indagare anche il grado di consapevolezza dei bibliotecari rispetto ai bisogni del loro pubblico di riferimento, cioè non tanto quali sono i bisogni, ma se loro sanno quali sono i bisogni e cosa li preoccupa rispetto ai bisogni che loro conoscono nella misura in cui non riescono a raggiungerli, a soddisfarli in qualche modo.

Valenza

8:15 E poi cercherà probabilmente di capire se c’è la volontà dei bibliotecari di provare a pensare a delle azioni da fare assieme all’utenza, dei corsi comunque misti [inteso bibliotecari-utenza] perché c’è secondo me adesso dobbiamo un attimo iniziare a educare ... a educare l’utenza al digitale.

7. Comunicazione con l’utenza

Un quesito dovrebbe inoltre indagare le modalità attraverso cui i bibliotecari e le biblioteche comunicano il e introducono al digitale la propria utenza:

Ramonda

6:27 (...) già secondo me conoscere quella che è la situazione reale effettiva perché non lo so ... tutte le biblioteche bene o male adesso hanno la possibilità di aderire a piattaforme di prestito digitale però effettivamente poi cosa fanno? Come lo sponsorizzano? Come lo fanno passare? Si limitano a dire che c’è il servizio o vanno a cercarsi gli utenti? Danno una mano ai loro utenti oppure semplicemente li iscrivono e basta no? Sono tutte secondo me azioni ... non so io ad esempio penso sempre che il fatto di offrire la possibilità del prestito digitale potrebbe essere una buonissima occasione per fare un po’ di battage pubblicitario ad esempio nelle scuole superiori, nelle scuole di secondo grado dove i ragazzi bene o male uno smartphone se non altro lo hanno, dove ci sono un sacco di ragazzi (...)

8. Bibliotecari e lockdown

Utile al fine di comprendere se il periodo di lockdown ha influito sull’approccio dei rispondenti al digitale è comprendere se questi sono stati o meno capaci di essere resilienti e di affrontare i cambiamenti in atto con un approccio dettato dalla motivazione. Se così non fosse è chiaro che un percorso formativo dovrebbe tenere in considerazione questo aspetto.

Zanni

9:40 cosa hai fatto durante la pandemia è una domanda seria in realtà: cosa hai fatto durante la pandemia? Hai lavorato? Cosa hai fatto? Se uno ti dice: “Ah

guarda per me non è cambiato un c****". Già ti dice moltissimo ... magari non gliela puoi fare così, però sinceramente sono domande che in realtà ti dicono molto.

9:41 cosa hai fatto durante la pandemia? "Ah no guarda non lavorato, la nostra biblioteca era chiusa, non abbiamo fatto niente". Già ti dice moltissimo.

9. Aspettative

Una domanda dovrebbe indagare quali sono le aspettative del corso, cosa i rispondenti si aspetterebbero di e cosa vorrebbero trovare in un percorso formativo sul Sapere digitale

Cognigni

2:27 Che aspettative avrebbero [dal corso]

10. Modalità di fruizione del corso

Alla luce di quello che l'emergenza COVID-19 ha provocato, tra cui la necessità di convertire gli incontri formativi e non su piattaforme digitali, si potrebbe cercare di indagare se una modalità di fruizione mista dei percorsi medesimi potrebbe essere una soluzione per coinvolgere una partecipazione più ampia, dando così la possibilità a chi, per motivi lavorativi o logistici, è impossibilitato a seguire i corsi in presenza

Blasi

7:42 (...) però già per uno che è davvero interessato a fare il percorso, avercelo in streaming e registrato in un secondo momento è banalmente importante.

Valenza

8:23 (...) perché io vedo molti colleghi come me che lavorano in cooperativa: molti corsi di Sapere Digitale ad esempio non riescono a frequentarli perché una persona mediamente come... io ad esempio lavoro in tre biblioteche in questo momento e quindi anche a livello di tempo è tutto ... è tutto molto complicato, però che cosa significa ... significa che i bibliotecari giovani, perché tendenzialmente sono tra i più giovani, ma non solo, che fanno questo mestiere [nel senso di lavoratori di cooperativa] non hanno accesso ad una formazione continua.