

Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca

La Ricerca

Report a cura di Maddalena Battaglia
maddalena.battaglia@uniroma1.it



Promosso da



Con il sostegno di



In collaborazione con



SOMMARIO

1. <i>SAPERE DIGITALE. EDUCAZIONE CIVICA DIGITALE IN BIBLIOTECA: LA RICERCA</i>	1
2. LE INTERVISTE	3
2.1. NOTA METODOLOGICA	3
2.2. LE TEMATICHE EMERGENTI	3
2.3. RESTITUZIONE DEI DATI DELLE INTERVISTE	4
3. I QUESTIONARI	14
3.1. IL QUESTIONARIO <i>SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECHE</i>	15
3.1.1. NOTA METODOLOGICA	15
3.1.2. PRESENTAZIONE DEI DATI	
3.1.3. RESTITUZIONE DATI QUESTIONARIO <i>SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECHE</i>	19
3.2. IL QUESTIONARIO <i>SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECARI</i>	46
3.2.1. NOTA METODOLOGICA	46
3.2.2. PRESENTAZIONE DEI DATI	46
3.2.3. RESTITUZIONE DATI QUESTIONARIO <i>SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECARI</i>	50
4. CONCLUSIONE	76

1. *SAPERE DIGITALE. EDUCAZIONE CIVICA DIGITALE IN BIBLIOTECA: LA RICERCA*

Il progetto ‘Sapere Digitale. Educazione civica digitale in Biblioteca’ – progetto promosso dalla Fondazione Esperienze di Cultura Metropolitana di Settimo Torinese, Biblioteca Civica Multimediale Archimede, in collaborazione con Associazione Italiana Biblioteche-Sezione del Piemonte, SBAM, Biblioteche Civiche Torinesi e TorinoReteLibri, e con il sostegno della Regione Piemonte-Settore Biblioteche, e della Compagnia di San Paolo, bando I luoghi della Cultura 2019 – si è posto come obiettivo quello di stimolare il ruolo cruciale che le biblioteche possono giocare a supporto dell’educazione civica digitale e di attivare le biblioteche medesime alla promozione e al corretto uso del digitale nella società¹.

Sapere Digitale a partire dalla primavera del 2020 ha deciso di affiancare al ricco e variegato programma formativo – offerto a partire dal 2019 a bibliotecari, operatori culturali e docenti che operano sul territorio piemontese – anche una fase di ricerca sul campo finalizzata a mappare le competenze e gli strumenti digitali presenti nelle biblioteche piemontesi e a indagare in profondità i significati che il concetto di cultura digitale assume per coloro che all’interno delle biblioteche operano.

La ricerca, sotto la supervisione scientifica del Laboratorio di Biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche (BIBLAB) della Sapienza Università di Roma diretto da Chiara Faggiolani, si è posta come obiettivo quello di mettere a disposizione dati significativi finalizzati ad ottenere una visione ampia e articolata del contesto piemontese. Essa mirava inoltre non solo a produrre informazioni che permettessero agli organizzatori e ai formatori del progetto ‘Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca’ di pianificare percorsi formativi sempre più adeguati ai bisogni dei professionisti e delle strutture in cui questi operano, ma anche di contribuire all’attivare le biblioteche nei confronti dei temi legati all’educazione civica digitale.

La ricerca sul campo è stata strutturata secondo un disegno di ricerca misto di tipo sequenziale esplorativo composto di due differenti fasi.

La prima fase, “esplorativa”, ha previsto nove interviste, di cui una doppia, effettuate tra aprile e luglio 2020, a dieci professionisti che a differente titolo si occupano di Biblioteche e Sapere Digitale. Le interviste, effettuate utilizzando gli strumenti della ricerca qualitativa mediante la metodologia, nata nell’ambito della ricerca sociale e ispirata al paradigma interpretativo, Grounded Theory, hanno permesso di individuare una serie di tematiche significative utili alla costruzione di due questionari.

La seconda fase ha previsto per l'appunto la costruzione e la somministrazione di due questionari tra il 15 dicembre 2020 e il 31 gennaio 2021:

1. *Sapere Digitale*-Biblioteche: rivolto ai responsabili di biblioteca, di sistema di biblioteche e di rete di biblioteche, utile da una parte a comprendere la fisionomia delle biblioteche piemontesi in termini di personale, competenze e strumenti a disposizione delle stesse e dall’altra ad approfondire il sentire dei responsabili nei confronti dei temi legati alla cultura digitale nella convinzione che il loro punto di vista inevitabilmente condizioni le politiche di promozione del digitale e la realizzazione di attività formative a esso legate nelle biblioteche.

¹ Per tutte le informazioni si consiglia la consultazione del blog Sapere Digitale: <<https://www.saperedigiale.org/progetto/>>.

2. *Sapere Digitale*-Bibliotecari: rivolto ai bibliotecari e agli operatori culturali, utile ad approfondire quale sia il ruolo del digitale nella loro vita personale e professionale, quali siano le loro competenze, quale sia il loro profondo sentire nei confronti dell'utilizzo degli strumenti digitali.

Promosso da



Con il sostegno di



In collaborazione con



2. LE INTERVISTE

2.1. NOTA METODOLOGICA

Come anticipato, la prima fase di ricerca ha previsto nove interviste in profondità a dieci professionisti² che si occupano a vario titolo di Biblioteche e Sapere Digitale.

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 i 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 dei questionari oggetto della seconda fase della ricerca.

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.

2.2. LE TEMATICHE EMERGENTI

Le tematiche emerse dalle interviste possono essere suddivise in diverse macroaree. Si precisa che l'individuazione di queste macroaree non deriva da un'analisi quantitativa dei temi maggiormente affrontati dai professionisti: l'analisi effettuata è sempre di tipo qualitativo e l'individuazione di una macroarea può provenire dall'analisi della narrazione di un singolo professionista.

Le macroaree individuate sono le seguenti:

- a) Destinatari del questionario
- b) Formazione
- c) Mappatura del contesto e della comunità
- d) Competenze
- e) Percezione

² Maurizio Vivarelli – 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.

- f) Consapevolezza
- g) Comunicazione con l'utenza
- h) Bibliotecari e lockdown
- i) Modalità fruizione corso

Inizialmente, prima delle interviste, si era pensato di costruire un solo questionario da somministrare ai bibliotecari piemontesi, ma dopo la fase di analisi dei dati testuali delle interviste ci si è fatti persuasi che fosse assolutamente necessario costruire due differenti questionari

- 1) Indirizzato ai “responsabili” delle biblioteche: necessario per mappare le competenze e gli strumenti a disposizione delle biblioteche piemontese. Serviva infatti uno sguardo ampio di tipo dirigenziale.
- 2) Indirizzato ai bibliotecari e agli operatori culturali: necessario per indagare il sentire e il punto di vista del singolo nei confronti di tutto ciò che ruota attorno al concetto di sapere digitale.

2.3. RESTITUZIONE DEI DATI DELLE INTERVISTE

Vengono in questa sede riportati i brani testuali maggiormente significativi che hanno permesso l'individuazione delle tematiche emergenti

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.

a) 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 stato importante a un certo punto differenziare le domande in base al fatto che il rispondente fosse un bibliotecario di ente locale o un bibliotecario-docente/bibliotecario scolastico. Questa differenziazione sarebbe stata utile alla mappatura dei differenti contesti e alla costruzione di percorsi formativi specifici per le due figure professionali. Proprio grazie a queste considerazioni si è ritenuto necessario circoscrivere l'oggetto conoscitivo e costruire questionari maggiormente indirizzati alle biblioteche di ente locale. Si ritiene infatti che per indagare le realtà delle biblioteche scolastiche sarebbe necessario attuare un'indagine specifica.

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].

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 sarebbero dovuti 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. Questa riflessione ha portato alla costruzione di due questionari distinti, uno indirizzato ai responsabili e uno indirizzato ai bibliotecari/operatori culturali.

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 (...).

b) Formazione

Per quanto riguarda la formazione, le interviste hanno evidenziato l'esigenza di indagare la formazione pregressa e continua dei rispondenti: comprendere quali sono i titoli universitari e professionali di cui sono in possesso i bibliotecari/operatori culturali e quali sono i loro bisogni formativi:

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?

Ai fini del progetto, gli intervistati hanno sottolineato che sarebbe stato inoltre utile conoscere, e dunque indagare, le competenze informatiche del singolo e/o del team che lavora all'interno della biblioteca:

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.

c) Mappatura del contesto e della comunità

Il primo passo per costruire una progettualità strategica viene identificato nella mappatura del contesto e del territorio in termini di strumenti, risorse economiche, infrastrutture:

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?

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

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.

d) Competenze pratiche

Promosso da



Con il sostegno di



In collaborazione con



L'analisi delle competenze digitali a livello professionale e personale dei rispondenti attraverso domande specifiche è stata considerata come uno dei punti fondamentali da indagare mediante i questionari. Le domande sulle competenze personali possono essere utili per avere un quadro più preciso del rapporto tra il singolo e il mondo del digitale, mentre indagare gli ambiti in cui i rispondenti sentono di avere delle lacune rispetto alle competenze digitali diviene fondamentale per la costruzione di percorsi formativi.

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

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

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 ipertecnologiche 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.

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 Mloli 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.

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.

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: [...] 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.

e) Percezione

Grande attenzione da più di uno dei professionisti è stata data al tema della percezione dei rispondenti nei confronti di che cosa significhi per loro il concetto di 'cultura digitale'. In particolar modo la domanda da porsi è se i rispondenti siano in grado di comprendere il quadro complessivo, di avere una visione della complessità e a 360° del digitale.

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.

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.

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 ... ehm ... 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.

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 farraginoso 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.

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 chatbot 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.

f) 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:

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:

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.

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.

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.

g) Comunicazione con l'utenza

Uno degli aspetti fondamentali per le biblioteche è la comunicazione con l'utenza e non sorprende che gli intervistati considerino importante comprendere come biblioteche e bibliotecari comunichino i servizi digitali e introducano al digitale la propria utenza:

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 (...)

h) Bibliotecari e lockdown

Il periodo di lockdown può diventare la misura per comprendere se i bibliotecari siano stati o meno capaci di essere resilienti e di affrontare i cambiamenti in atto con un approccio dettato dalla motivazione.

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.

i) Modalità di fruizione del corso

Incrementare la partecipazione ai percorsi formativi è uno degli obiettivi del progetto ‘Sapere Digitale’. Indagare quindi quali siano le condizioni necessarie ai rispondenti per poter frequentare i corsi formativi diventa uno dei temi più significativi da indagare:

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.

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.

3. I QUESTIONARI

L'indagine ha previsto la somministrazione tra il 15 dicembre 2020 e il 31 gennaio 2021 di due questionari online mediante l'utilizzo dell'applicazione Google Moduli.

L'invito alla compilazione dei questionari è avvenuto tramite invio mail a diverse mailing list regionali delle biblioteche piemontesi e attraverso la promozione dell'iniziativa sulle pagine web e Facebook del progetto Sapere Digitale.

Sono stati effettuati diversi solleciti alla compilazione che si sono rivelati fondamentali per il progressivo incremento del numero dei rispondenti ai questionari.

I questionari sono stati strutturati in sezioni tematiche che a loro volta contenevano uno o più quesiti. Le tipologie di risposta che i rispondenti si trovavano davanti erano differenti in base alla tipologia dei quesiti:

- risposte chiuse singole: risposte che prevedevano una sola risposta fra quelle indicate
- risposte chiuse multiple: risposte che prevedevano più di una risposta fra quelle indicate
- risposte aperte: risposte che prevedevano uno spazio in cui scrivere liberamente
- risposte scalate: risposte che prevedevano una scala graduata ai cui estremi sono poste due opzioni opposte tra loro.

Al fine di permettere ai rispondenti di poter esprimersi al meglio è stata spesso inserita tra le opzioni di risposta l'alternativa "Altro". La criticità metodologica in fase di analisi dell'opzione "Altro" è consistita nel suddividere in categorie concetti espressi dai bibliotecari con parole o locuzioni differenti. La lettura dei dati deve dunque necessariamente tenere conto di questo aspetto.

14

Per l'analisi dei dati e la costruzione dei grafici ci si è serviti dell'aiuto del programma Microsoft Excel e delle applicazioni Open Source Voyant Tools, Google My Maps, XMind.

Preme sottolineare che i dati si riferiscono esclusivamente a quella parte dei bibliotecari piemontesi che ha dedicato il suo tempo alla compilazione dei questionari e non può pertanto considerarsi rappresentativo dell'intero contesto bibliotecario piemontese.

I rispondenti al questionario *Sapere Digitale*-Biblioteche sono stati 176.

I rispondenti al questionario *Sapere Digitale*-Bibliotecari sono stati 299.

3.1. IL QUESTIONARIO *SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECHE*

3.1.1. NOTA METODOLOGICA

Il questionario, costruito da 8 sezioni per un totale di 32 domande, ha richiesto ai rispondenti mediamente un quarto d'ora-venti minuti di tempo per la compilazione. Un'ultima sezione conclusiva è stata pensata per lasciare spazio ai rispondenti di approfondire liberamente questioni non affrontate all'interno del questionario.

Le prime due sezioni, "Anagrafica" e "Anagrafica biblioteca" hanno avuto come obiettivo quello di comprendere il profilo del rispondente e della biblioteca, o delle biblioteche, in cui questi opera.

La terza sezione, "Contesto territoriale" ha voluto indagare il contesto territoriale entro cui le biblioteche sono collocate in termini di copertura della rete internet e di finanziamenti erogati per implementare il digitale in biblioteca.

La quarta e quinta sezione, "Formazione dei dipendenti" e "Formazione dell'utenza", hanno indagato le competenze, la formazione e i percorsi formativi in ambito digitale del personale delle biblioteche e degli utenti.

La sesta sezione, "Dotazioni tecnologiche e servizi digitali", hanno esplorato le dotazioni tecnologiche e i servizi digitali messi a disposizione dalle biblioteche all'utenza.

La settima sezione, "Comunicazione digitale e Social Media", ha invece approfondito la percezione dei rispondenti nei confronti dell'importanza dei canali di comunicazione digitali e del loro grado di efficacia.

Infine, l'ottava sezione, "Sentire digitale", ha chiesto ai rispondenti con quale tra tre affermazioni sul ruolo delle biblioteche per l'educazione civica digitale fosse maggiormente d'accordo.

I rispondenti al questionario *Sapere Digitale-Biblioteche* sono stati 176.

3.1.2. PRESENTAZIONE DEI DATI

Il campione che ha risposto al questionario è prevalentemente di sesso femminile e di età compresa tra i 40 e i 70 anni³. La maggior parte dei rispondenti si è inquadrata nel ruolo di Bibliotecario / Funzionario di biblioteca, ma è necessario sottolineare l'alta percentuale (17,6%) di rispondenti che si sono definiti "volontari"⁴. Tale dato è significativo in quanto rappresentativo di una realtà territoriale caratterizzata da un numero elevato di piccole biblioteche gestite interamente da volontari che solo grazie alla loro buona volontà forniscono il servizio bibliotecario ad un territorio che ne sarebbe altrimenti sprovvisto.

La maggior parte dei rispondenti possiede come titolo di studi il Diploma superiore e solo tredici rispondenti dichiarano di aver avuto una formazione specifica in Beni Culturali e/o Biblioteconomia⁵. Il 51% dei rispondenti sostiene di possedere una discreta conoscenza della lingua inglese, il 23,3% una conoscenza buona; il 9,7% una conoscenza ottima. Rimane tuttavia

³ Grafico 1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 1. Sesso; Grafico 2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 2. In quale fascia d'età si colloca?

⁴ Grafico 3 - Sapere Digitale-Biblioteche - 3. Qual è il suo inquadramento professionale

⁵ Grafico 4.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 4. Quale tipo di titolo possiede?

alta la percentuale di chi sostiene di possedere una conoscenza nulla della lingua inglese (15,3%)⁶.

Le biblioteche in cui operano i rispondenti sono site per la maggior parte nella provincia di Torino (48%) e nella provincia di Cuneo (19,4%)⁷. Il 96,6% dei rispondenti dichiara che la biblioteca in cui opera fa parte di un sistema bibliotecario⁸, mentre il 51,4% dei rispondenti dichiara che la biblioteca aderisce alla "Rete delle Reti"⁹.

Relativamente alle tipologie contrattuali presenti nelle biblioteche in cui operano i rispondenti si può notare che il numero dei volontari risulta essere abbastanza elevato rispetto ai dipendenti a tempo indeterminato o determinato: in totale infatti sono stati dichiarati dai rispondenti 1158 volontari contro 657 dipendenti a tempo indeterminato e 93 a tempo determinato. Entrando nello specifico:

- 76 rispondenti sostengono che nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono presenti 0 dipendenti a contratto indeterminato; 73 rispondenti che ne sono presenti tra l'1 e i 5; 12 rispondenti che ne sono presenti tra i 6 e i 10; 13 rispondenti che ne sono presenti tra gli 11 e i 20; 2 rispondenti che ne sono presenti rispettivamente tra i 21 e i 50 e più di 50.
- 133 rispondenti sostengono che nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono presenti 0 dipendenti a contratto determinato; 38 rispondenti che ne sono presenti tra l'1 e i 5; 3 rispondenti che ne sono presenti tra i 6 e i 10; 1 rispondente che ne sono presenti tra gli 11 e i 20.
- 45 rispondenti sostengono che nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono presenti 0 volontari; 71 rispondenti che ne sono presenti tra l'1 e i 5; 37 rispondenti che ne sono presenti tra i 6 e i 10; 21 rispondenti che ne sono presenti tra gli 11 e i 20; 2 rispondenti che ne sono presenti più di 50¹⁰.

L'81,3% dei rispondenti dichiara che nel paese-città in cui è sita la biblioteca è presente una buona copertura internet contro il 9,1% che dichiara che la connessione non è presente. Il resto dei rispondenti dichiara che è sì presente, ma non è stabile¹¹. Il 67,6% dei Comuni dove sono site le biblioteche mette a disposizione un WiFi gratuito ai cittadini; il 28,4% non lo mette a disposizione, mentre una piccola parte, il 2,8%, precisa che è messo a disposizione solo in alcune zone¹².

Per quanto riguarda l'anagrafica delle biblioteche emerge che negli ultimi cinque anni il 67,7% delle biblioteche non ha ricevuto finanziamenti specifici per implementare il digitale in biblioteca¹³. Il Comune risulta essere l'ente che ha erogato il maggior numero di finanziamenti seguito dalla Regione, dallo Stato e dalle Fondazioni bancarie¹⁴. La maggior parte dei rispondenti considera i finanziamenti ricevuti non adeguati soprattutto in termini di formazione al personale¹⁵.

⁶ Grafico 5 - Sapere Digitale-Biblioteche - 5. Quale è la sua conoscenza della lingua inglese?

⁷ Grafico 6 - Sapere Digitale-Biblioteche - 6. Rispondenti per province

⁸ Grafico 8 - Sapere Digitale-Biblioteche - 8. Se sì, quale?

⁹ Grafico 9 - Sapere Digitale-Biblioteche - 9. Se la biblioteca fa / le biblioteche fanno parte di un sistema bibliotecario, il sistema aderisce alla "Rete delle Reti"?

¹⁰ Grafico 10 - Sapere Digitale-Biblioteche - 10-11-12. Quanti dipendenti a contratto indeterminato / dipendenti a tempo determinato / volontari ha la biblioteca / hanno le biblioteche in cui opera?

¹¹ Grafico 11 - Sapere Digitale-Biblioteche - 13. Nel paese-città in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche è presente una buona copertura della rete internet?

¹² Grafico 12 - Sapere Digitale-Biblioteche - 14. Il Comune in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche mette a disposizione un Wi-Fi gratuito ai cittadini?

¹³ Grafico 13 - Sapere Digitale-Biblioteche - 15. Negli ultimi 5 anni la biblioteca ha / le biblioteche hanno ricevuto finanziamenti specifici finalizzati a implementare il digitale in biblioteca?

¹⁴ Grafico 14 - Sapere Digitale-Biblioteche - 16. Se sì, quale ente ha erogato il finanziamento?

¹⁵ Grafico 15 - Sapere digitale-Biblioteche - 17. Se sì, considera adeguati i finanziamenti ricevuti?

Secondo i responsabili delle biblioteche pochi dipendenti sono in possesso di titoli di studio specifici in Conservazione dei Beni Culturali o in Biblioteconomia, ma anche di certificazioni professionali provenienti da Corsi professionali con profilo Bibliotecario promossi dagli Enti Locali¹⁶. Anche per quanto riguarda le competenze digitali emerge che la maggior parte dei dipendenti generalmente non le possiede, eccezione fatta per la capacità di navigare in internet; di utilizzare la posta elettronica e di effettuare il servizio di Prestito digitale¹⁷. Il 59,1% dei rispondenti dichiara che non sono stati fatti corsi formativi o di aggiornamento in ambito digitale¹⁸ principalmente per mancanza di fondi (44,4%) e perché si considerano prioritarie altre tipologie di formazioni (27,1%)¹⁹.

Il 36,4% che invece dichiara che sono stati fatti corsi formativi o di aggiornamento in ambito digitale sostengono che siano stati fatti soprattutto sul Prestito Digitale, sull'utilizzo dei Social Media e della Comunicazione digitale, sul Reference Digitale e sull'Information Literacy²⁰.

Relativamente a corsi indirizzati all'utenza sull'uso consapevole degli strumenti digitali, il 77% dichiara che nella biblioteca/nelle biblioteche in cui opera questi non sono stati attivati²¹.

Il 62,5% dei rispondenti afferma che la biblioteca mette a disposizione il Wi-Fi gratuito per gli utenti²², mentre per quanto riguarda gli strumenti tecnologici in dotazione alle biblioteche, i numeri sono molto bassi²³. La maggior parte dei rispondenti sostiene che ciò di cui avrebbero bisogno le biblioteche sono in primo luogo PC aggiornati, veloci e moderni, Tablet, E-reader e postazioni attrezzate per gli utenti²⁴.

Il prestito digitale risulta essere il servizio messo a disposizione dalla maggior parte delle biblioteche (79%), Seguito da Letture e video-letture (67,6%) e dal Reference Digitale (61,9%). Quest'ultimo viene indicato come il servizio maggiormente utilizzato, anche se bisogna tenere in considerazione che 61 rispondenti segnalano di non avere dati in merito ai numeri sul prestito digitale²⁵. Sempre quest'ultimo viene indicato dai rispondenti come il primo servizio che dovrebbe essere attivato nelle biblioteche, seguito da corsi di formazione finalizzati all'alfabetizzazione soprattutto digitale degli utenti e dall'organizzazione di eventi online²⁶. L'8% dei rispondenti sostiene che le biblioteche non necessitano dell'attivazione di alcun servizio digitale e un rispondente puntualizza che «L'utenza non ha mai manifestato interesse, a volte manifesta ostilità per il mezzo informatico».

¹⁶ Grafici 16.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 18. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera quanti dipendenti sono in possesso dei seguenti titoli?

¹⁷ Grafici 17.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 19. All'interno dell'organico sono presenti figure che abbiano competenze nei seguenti ambiti

¹⁸ Grafico 18 - Sapere Digitale-Biblioteche - 20. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati uno o più percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in ambito digitale per i dipendenti?

¹⁹ Grafico 21 - Sapere Digitale-Biblioteche - 23. Se no, quale ritiene essere il principale motivo per cui non sono stati organizzati percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in tali ambiti?

²⁰ Grafico 19 - Sapere Digitale-Biblioteche - 21. Se sì, in quali dei seguenti ambiti?

²¹ Grafico 5 - Sapere Digitale-Biblioteche - 24. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati corsi indirizzati all'utenza sull'uso consapevole degli strumenti digitali della Biblioteca?

²² Grafico 23.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 25. La biblioteca / le biblioteche in cui opera di quale collegamento a internet è dotata / sono dotate?

²³ Grafici 24.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 26. Selezionare quali dotazioni tecnologiche mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

²⁴ Grafico 26.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 28. Quali dotazioni-strumenti tecnologici ritiene che manchino alla biblioteca/alle biblioteche in cui lavora?

²⁵ Grafico 25.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 27. Selezionare quali servizi digitali mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

²⁶ Grafico 27.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 29. Quali servizi digitali pensa dovrebbero essere attivati in biblioteca rispetto ai bisogni dell'utenza?

L'attenzione alla comunicazione e promozione digitale dei servizi e degli eventi della biblioteca viene generalmente considerata molto importante (64%)²⁷. Tuttavia, fatta eccezione per il sito internet della biblioteca e il profilo Facebook, la maggioranza dei rispondenti dichiara che la biblioteca non possiede nessuno degli altri profili Social (Instagram, Twitter, Canale YouTube, Canale Telegram, Canale Spotify, Blog, App ecc.)²⁸.

Per concludere, il 68% dei rispondenti dichiara che "Supportare l'educazione civica digitale della società è tra i compiti dell'istituzione bibliotecaria", il 28% dichiara che "Supportare l'educazione civica digitale della società è tra i compiti prioritari dell'istituzione bibliotecaria", mentre il 3% dichiara che "Supportare l'educazione civica digitale della società non è tra i compiti prioritari dell'istituzione bibliotecaria"²⁹.

Dalla lettura dei dati si può evincere che sulla base delle risposte avute al questionario la mappatura degli strumenti e delle competenze digitali delle biblioteche piemontesi non è positiva. Si tratta tuttavia di una mappatura utile dalla quale partire per costruire percorsi formativi specifici, ma anche per ragionare su una progettualità volta a raccogliere finanziamenti per l'acquisto di tecnologie e strumenti assolutamente necessari alle biblioteche e ai loro utenti.

²⁷ Grafico 28 - Sapere Digitale-Biblioteche - 30. Quanto ritiene importante da 1 (poco) a 5 (molto) la comunicazione e la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca attraverso i canali di comunicazione digitale

²⁸ Grafici 19.1-2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 31. Rispetto ai seguenti canali di comunicazione digitale, quale è a suo parere il grado di efficacia per la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca

²⁹ Grafico 30 - Sapere Digitale-Biblioteche - 32. Qual è l'affermazione con cui si trova maggiormente d'accordo?

3.1.3. RESTITUZIONE DATI QUESTIONARIO *SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECHE*

1. Sesso

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 3: Sì, No, Altro.

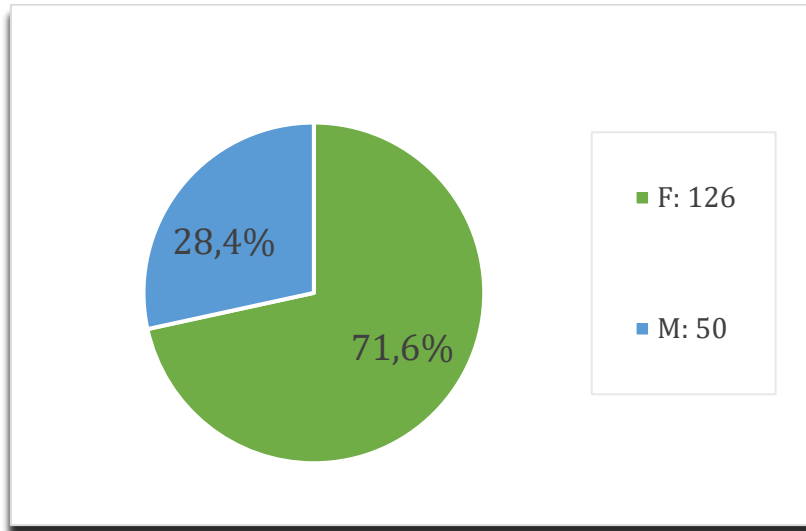


Grafico 1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 1. Sesso

2. In quale fascia d'età si colloca?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 6: 20-30; 31-40; 41-50; 51-60; 61-70; Altro. Sulla base alle risposte all'opzione "Altro" sono state aggiunte, in fase di restituzione dati, 2 ulteriori fasce d'età: 71-80 e 81-90.

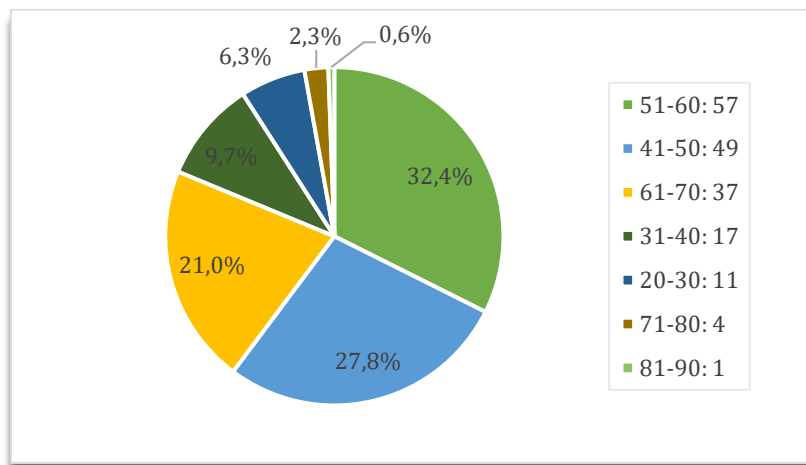


Grafico 2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 2. In quale fascia d'età si colloca?

3. Qual è il suo inquadramento professionale?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 4: Direttore di sistema/rete di biblioteche; Direttore di biblioteca; Bibliotecario/Funzionario di biblioteca; Altro. Le risposte degli 80 rispondenti che hanno selezionato l'opzione "Altro" sono state suddivise in 15 categorie.

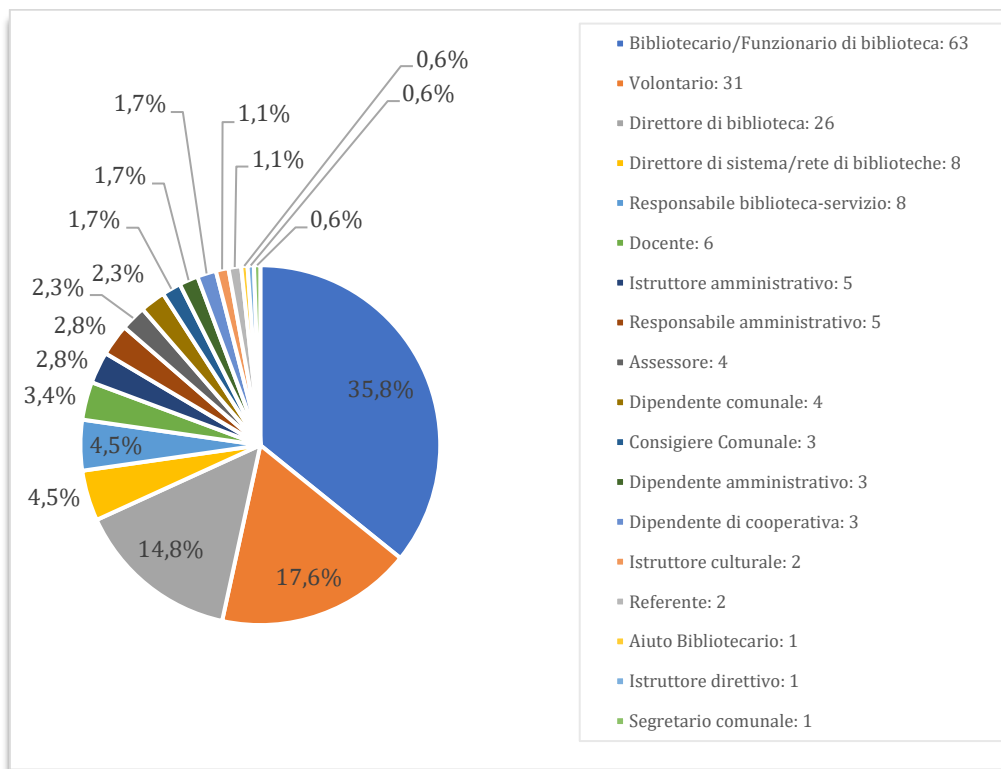


Grafico 3 - Sapere Digitale-Biblioteche - 3. Qual è il suo inquadramento professionale

4. Quale tipo di titolo possiede?

Le opzioni di risposta (chiusa multipla) alla domanda erano 13: Diploma superiore; Laurea vecchio ordinamento in Conservazione dei Beni Culturali; Laurea vecchio ordinamento in altro indirizzo; Laurea Triennale in Beni Culturali (L-1); Laurea Triennale in altro indirizzo; Laurea Magistrale in Scienze del libro, del documento, del patrimonio culturale (LM-5); Laurea Magistrale in altro indirizzo; Diploma di Specializzazione (Scuola di Specializzazione in Beni Archivistici e Librari Sapienza-Scuola Vaticana di Biblioteconomia); Dottorato di ricerca in Biblioteconomia o in Scienze Documentarie; Dottorato di ricerca in altro indirizzo; Master in Biblioteconomia o materie affini (Digital Humanities, Paleografia e/o Codicologia, Informatica del testo e dell'edizione elettronica ecc.); Corso professionale profilo bibliotecario promosso da Enti locali; Altro.

Le risposte dei rispondenti che hanno selezionato l'opzione "Altro" sono state suddivise in 4 categorie: Scuola Archivio di Stato; Qualifica professionale segretaria d'azienda; Diploma scuola media inferiore; Corsi di perfezionamento post-universitari in altro indirizzo.

35 rispondenti hanno segnalato di possedere più di un titolo.

Nel grafico seguente, per omogeneità, è stato considerato solo il titolo universitario più alto di coloro che hanno segnalato tutti i titoli posseduti, o più di uno, come nell'esempio seguente:

- Diploma superiore+ Laurea vecchio ordinamento in altro indirizzo + Dottorato di ricerca in altro in altro indirizzo > Dottorato di ricerca in altro indirizzo

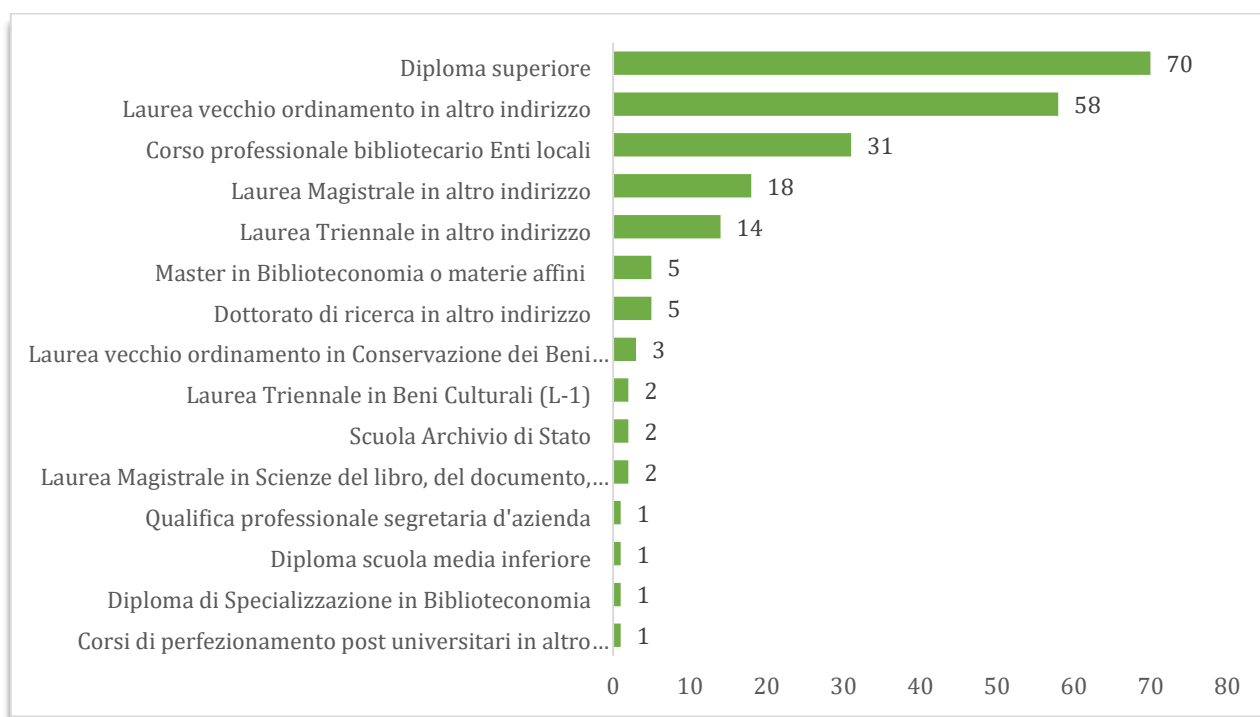


Grafico 4.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 4. Quale tipo di titolo possiede?

Nel grafico seguente vengono illustrati invece quanti rispondenti hanno segnalato di possedere più di un titolo e quali titoli.

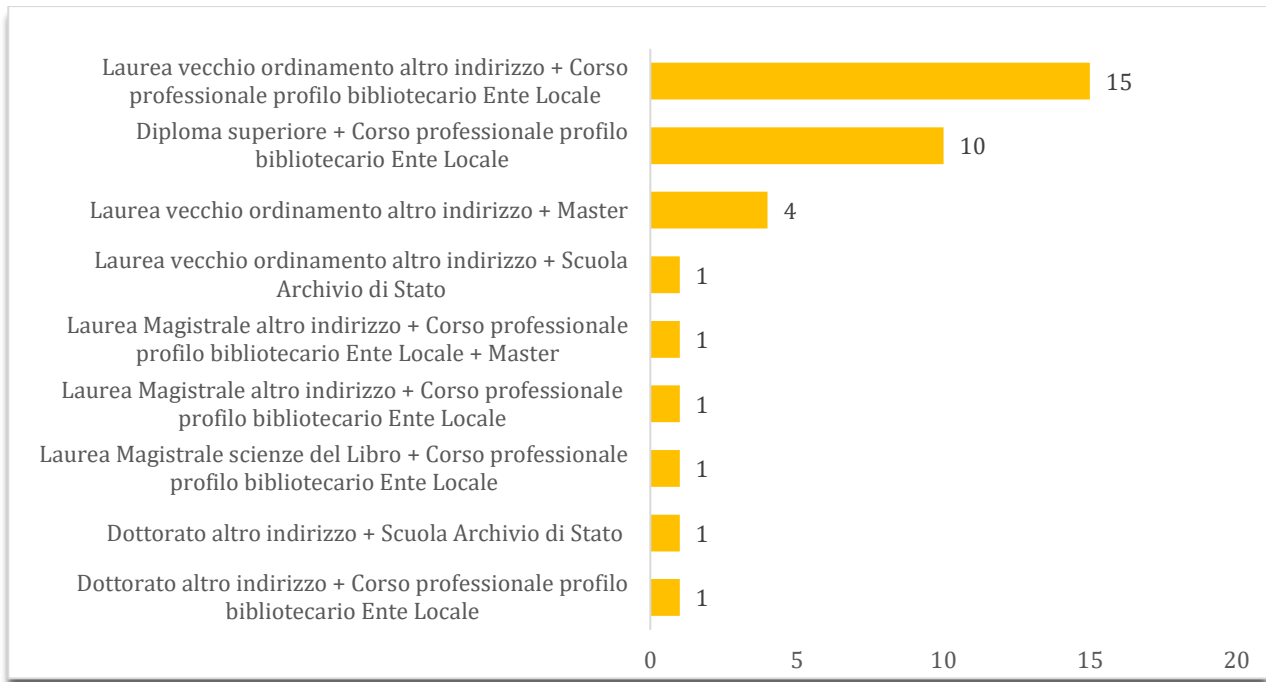


Grafico 4.2 - Sapere Digitale-Biblioteche - Somma dei titoli

5. Quale è la sua conoscenza della lingua inglese?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 4: Ottima; Buona; Discreta; Nulla.

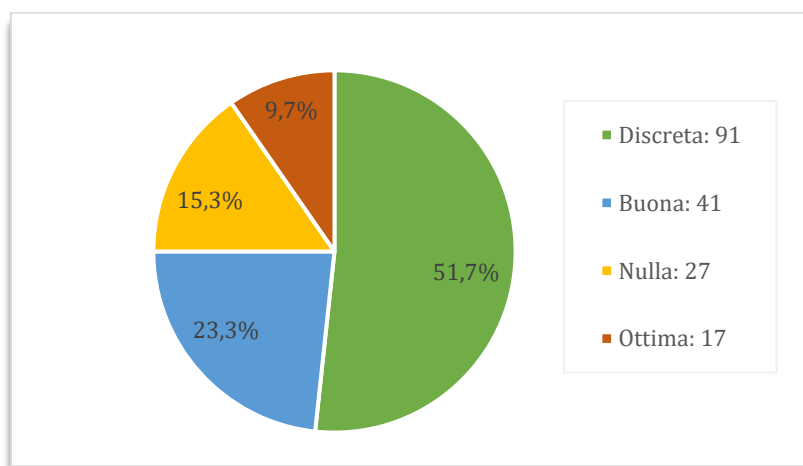


Grafico 5 - Sapere Digitale-Biblioteche -
5. Quale è la sua conoscenza della lingua inglese?

6. All'interno delle sue mansioni di quale biblioteca / di quali biblioteche si occupa (denominazione e città)?

Il quesito prevedeva una risposta aperta. Di seguito è possibile individuare i luoghi in cui operano i rispondenti: il puntatore giallo indica che la città/paese è stato indicato da un solo rispondente; quello azzurro da 2 rispondenti, quello verde da tre rispondenti e infine quello magenta da 10 rispondenti.

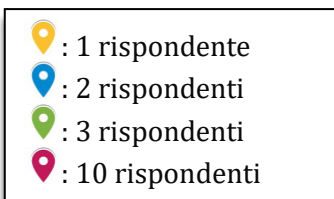
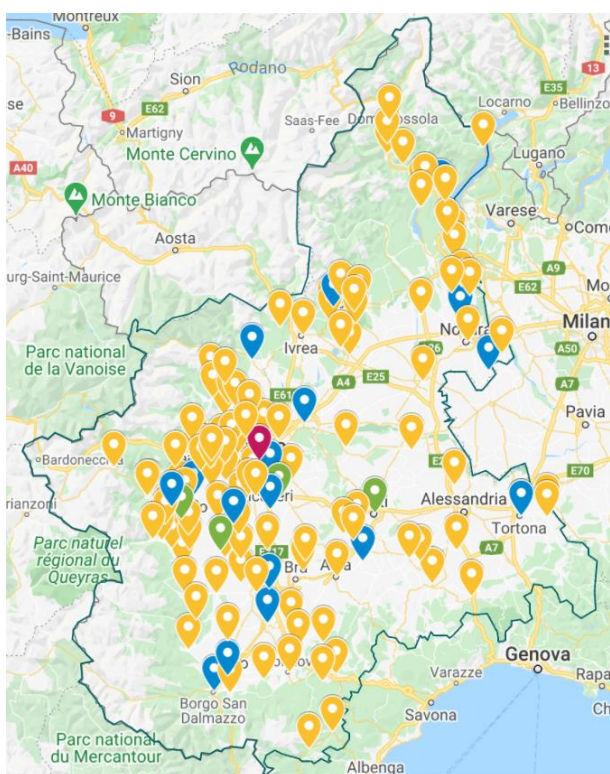


Grafico 6 - Sapere Digitale-Biblioteche – 6. All'interno delle sue mansioni di quale biblioteca / di quali biblioteche si occupa?

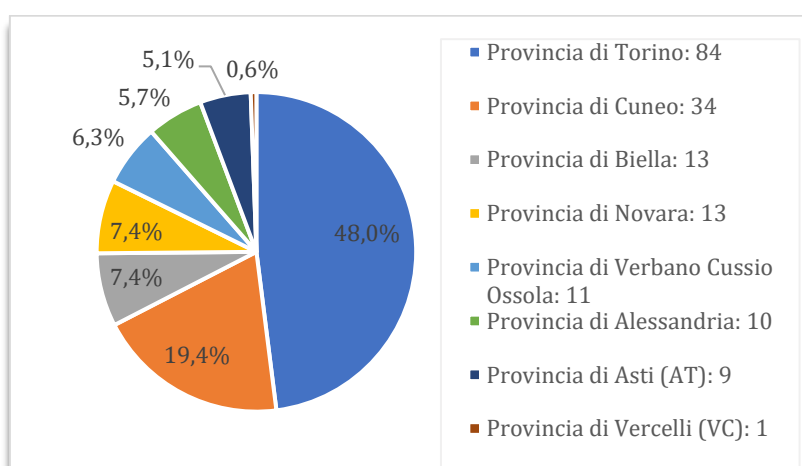


Grafico 6 - Sapere Digitale-Biblioteche – 6. Rispondenti per province

7. La biblioteca / le biblioteche di cui si occupa fa / fanno parte di un sistema bibliotecario?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 2: Sì; No

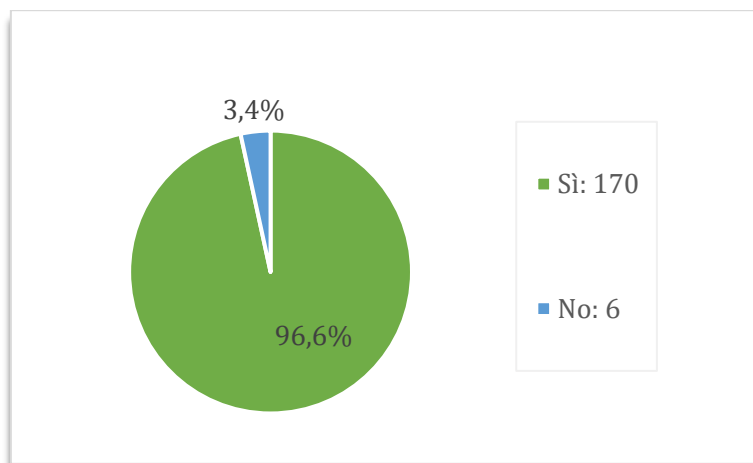


Grafico 7 - Sapere Digitale-Biblioteche -
7. La biblioteca / le biblioteche di cui si occupa fa / fanno parte di un sistema bibliotecario?

8. Se sì, quale?

Il quesito prevedeva una risposta aperta.

I rispondenti che hanno dato risposte pertinenti sono stati: 166/176

Un rispondente, dipendente di cooperativa che lavora in diverse realtà, ha inserito 4 Sistemi bibliotecari.

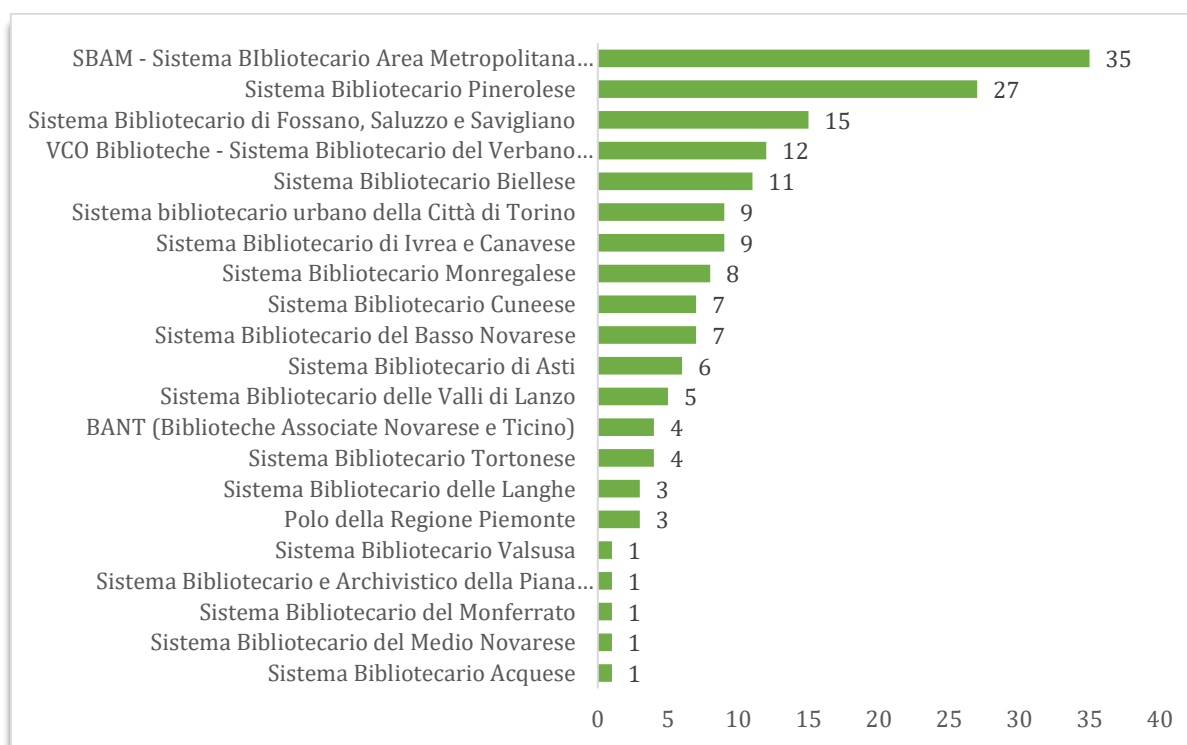


Grafico 8 - Sapere Digitale-Biblioteche - 8. Se sì, quale?

9. Se la biblioteca fa / le biblioteche fanno parte di un sistema bibliotecario, il sistema aderisce alla "Rete delle Reti"?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 2: Sì; No
I rispondenti sono stati: 142/176

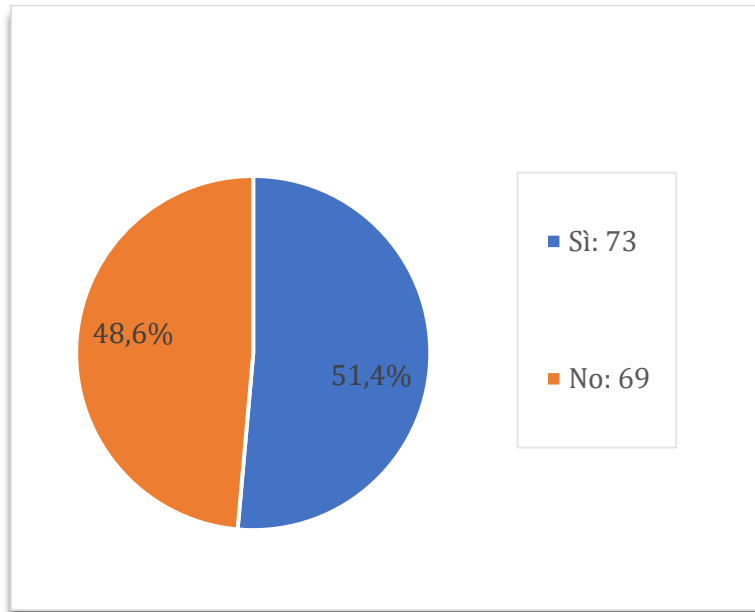


Grafico 9 – Sapere Digitale-Biblioteche –
9. Se la biblioteca fa / le biblioteche fanno parte di un sistema bibliotecario, il sistema aderisce alla "Rete delle Reti"?

10-11-12. Quanti dipendenti a contratto indeterminato /dipendenti a contratto determinato / volontari ha la biblioteca / hanno le biblioteche in cui opera?

Di seguito si illustrano i dati cumulativi delle domande 11-12-13 del questionario.

Le opzioni di risposta erano per tutti e tre i quesiti di tipo chiuso singolo numerico: i rispondenti potevano rispondere solo indicando un numero.

La criticità nell'analisi di queste risposte consiste nel diverso inquadramento dei rispondenti: chi ha risposto per una singola biblioteca e chi ha risposto per un sistema bibliotecario.

Si è deciso dunque di analizzare i dati suddividendo le risposte in 6 categorie rappresentative di range numerici che identificano il numero di dipendenti segnalati dai rispondenti: 0; 1-5; 6-10; 11-20; 21-50; <50.

Le etichette delle colonne identificano il numero di rispondenti che ha dichiarato che il numero di dipendenti che si colloca in quel range numerico.

A titolo esemplificativo:

- Prima colonna blu da sinistra: 76 rispondenti hanno dichiarato che sono presenti 0 dipendenti a tempo indeterminato
- Seconda colonna arancione da sinistra: 38 rispondenti hanno dichiarato che sono presenti tra l'1 e i 5 dipendenti a tempo determinato

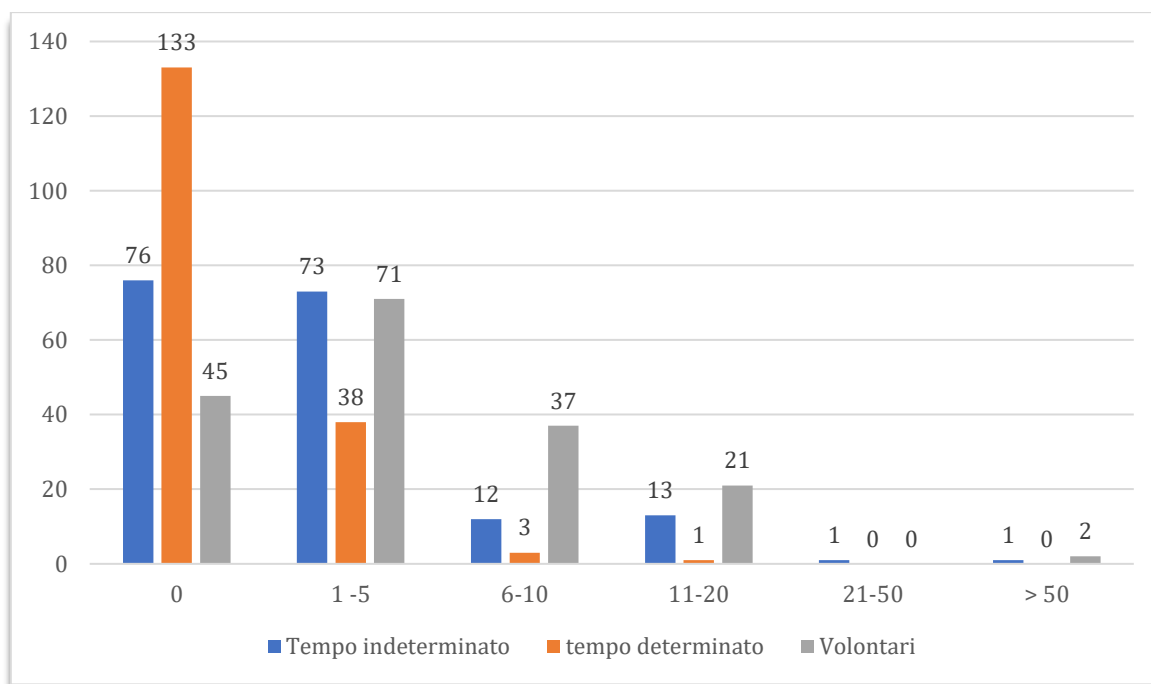


Grafico 10- Sapere Digitale-Biblioteche -

10-11-12. Quanti dipendenti a contratto indeterminato / dipendenti a tempo determinato / volontari ha la biblioteca / hanno le biblioteche in cui opera?

13. Nel paese-città in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche è presente una buona copertura della rete internet?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) a tale domanda erano 3 Sì; No; Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 7 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro" per un totale di 9 categorie come da legenda.

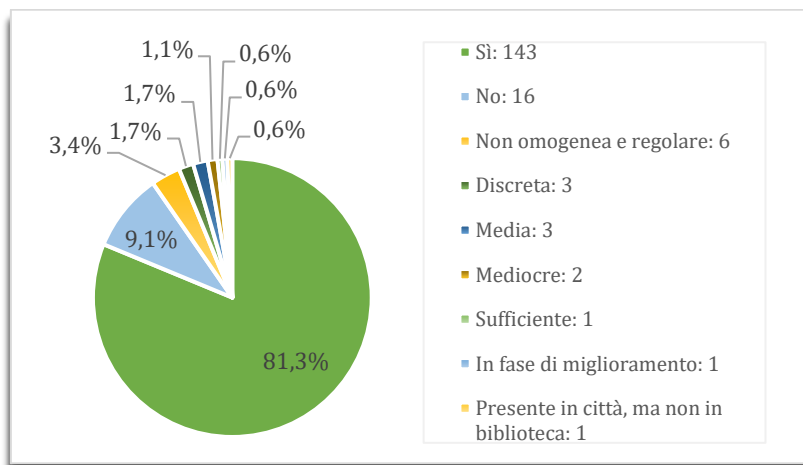


Grafico 11 - Sapere Digitale-Biblioteche -

13. Nel paese-città in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche è presente una buona copertura della rete internet?

14. Il Comune in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche mette a disposizione un WiFi gratuito ai cittadini?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 3: Sì; No; Altro. Le risposte dei rispondenti che hanno selezionato l'opzione "Altro" sono state suddivise in 2 categorie: Solo in alcune zone/paesi; Non so. Da sottolineare che 4 rispondenti hanno risposto che la connessione è presente (e dunque le risposte sono state contate come "sì"), ma hanno aggiunto delle precisazioni: "Sì, solo in biblioteca"; "Ci sono delle oasi Wi-Fi"; "Sì, ma funziona malissimo".

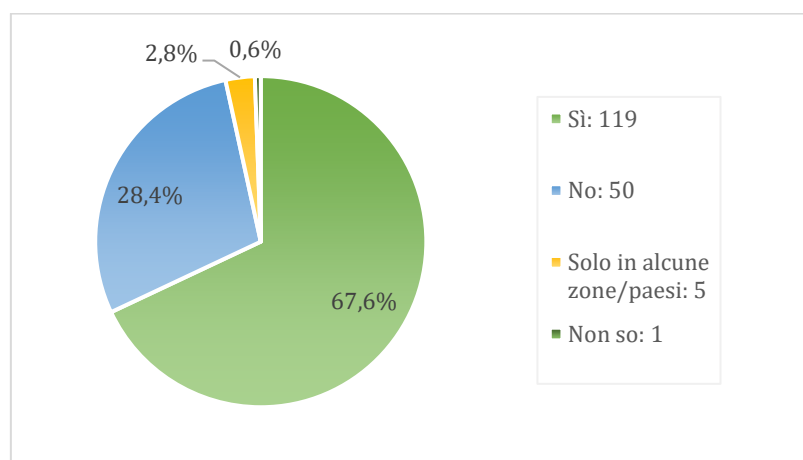


Grafico 12 - Sapere Digitale-Biblioteche -

14. Il Comune in cui è sita la biblioteca / sono site le biblioteche mette a disposizione un Wi-Fi gratuito ai cittadini?

15. Negli ultimi 5 anni la biblioteca ha / le biblioteche hanno ricevuto finanziamenti specifici finalizzati a implementare il digitale in biblioteca?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 4: Sì; No; Non so; Altro.
Da sottolineare che 4 rispondenti hanno aggiunto delle precisazioni alle loro risposte: “Finanziamento legato all'attivazione servizi di digital lending (MLOL)”; “Fornitura PC da centro rete”; “Sono stati ricevuti finanziamenti destinato alla rifunzionalizzazione della Biblioteca o ad attività legate al mondo dei libri e della lettura che, in parte, sono stati destinati anche all'implementazione digitale”; “No, ad eccezione delle proposte elaborate grazie alla biblioteca Polo Archimede”.

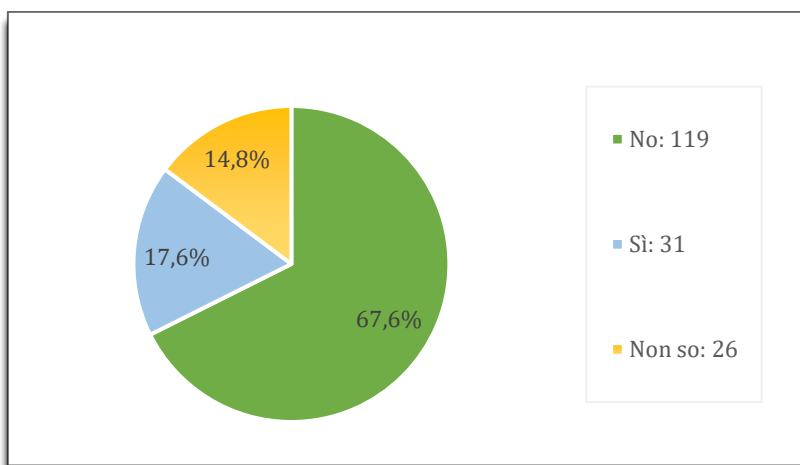


Grafico 13 - Sapere Digitale-Biblioteche -
15. Negli ultimi 5 anni la biblioteca ha / le biblioteche hanno ricevuto finanziamenti specifici finalizzati a implementare il digitale in biblioteca?

16. Se sì, quale Ente ha erogato il finanziamento?

Le opzioni di risposta (chiusa multipla) alla domanda erano 4: Comune; Regione; Stato; Altro
Il numero di rispondenti è stato: 31/176.
Sono state quindi individuate ulteriori 6 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad “Altro”: Fondazioni bancarie; Fondazione; Biblioteca capogruppo del Polo; Università; CEPELL; Non so.

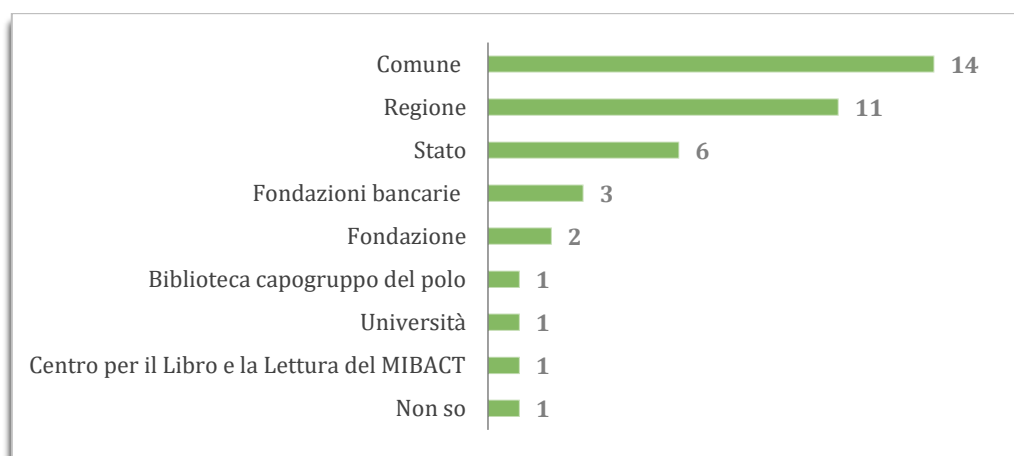


Grafico 14 - Sapere Digitale-Biblioteche - 16. Se sì, quale ente ha erogato il finanziamento?

17. Se sì, considera adeguati i finanziamenti ricevuti?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di poter segnalare per ogni categoria (“In termini di dotazioni tecnologiche”; “In termini di formazione al personale” e “In termini di infrastrutture”) quanto ritenesse adeguato il finanziamento.

Numero rispondenti prima opzione “in termini di dotazioni tecnologiche”: 43/176

Numero rispondenti seconda opzione “in termini formazione al personale”: 42/176

Numero rispondenti seconda opzione “in termini di miglioramento infrastrutture”: 42/176

Da notare che i rispondenti sono in numero maggiore rispetto ai rispondenti della domanda 15.

I dati sono dunque da leggere tenendo conto delle seguenti considerazioni:

- 3 rispondenti che avevano risposto “Sì” alla domanda 15. non hanno risposto
- 15 rispondenti che avevano risposto “No” alla domanda 15. hanno risposto alla domanda 17
- 1 rispondente che aveva risposto “Sì” non ha risposto all’opzione “In termini di formazione al personale”.

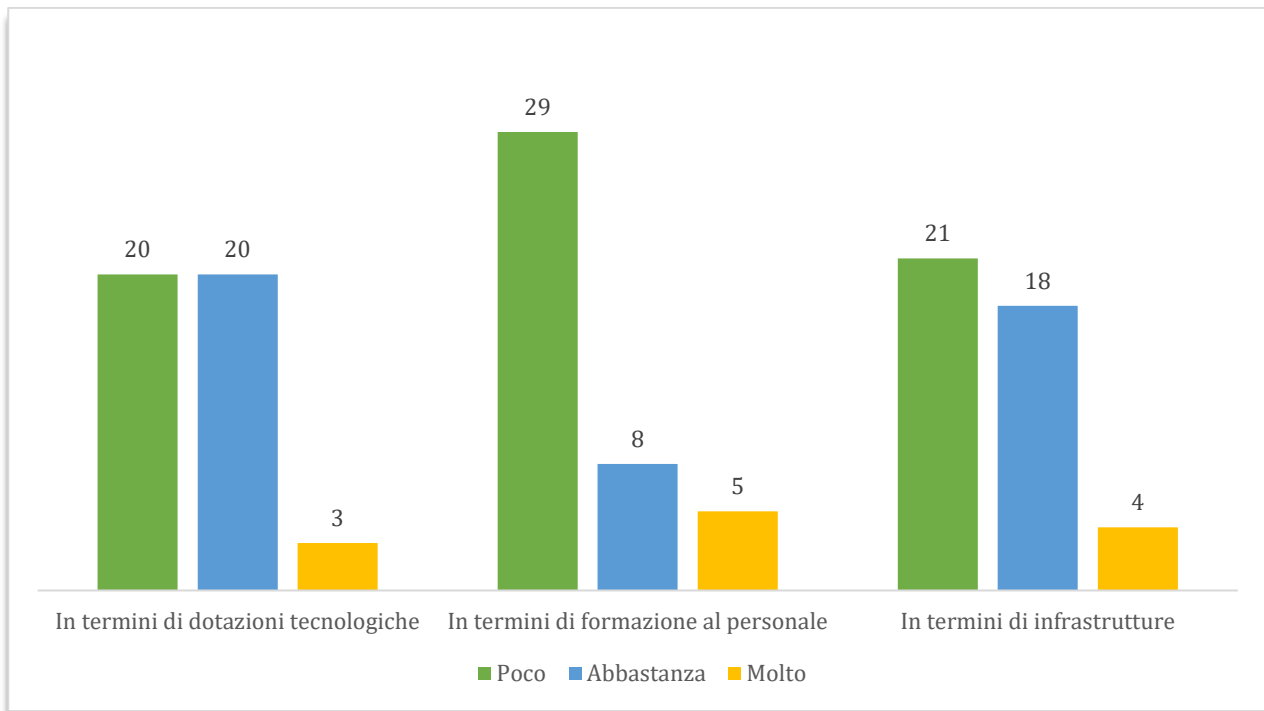


Grafico 15 - Sapere digitale-Biblioteche - 7. Se sì, considera adeguati i finanziamenti ricevuti?

18. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera quanti dipendenti sono in possesso dei seguenti titoli?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare quanti individui all'interno dell'organico della biblioteca erano in possesso del titolo di studi in oggetto.

Le opzioni di risposta erano: Nessuno; Meno della metà dei dipendenti; Metà dei dipendenti; Più della metà dei dipendenti; Tutti; Non so.

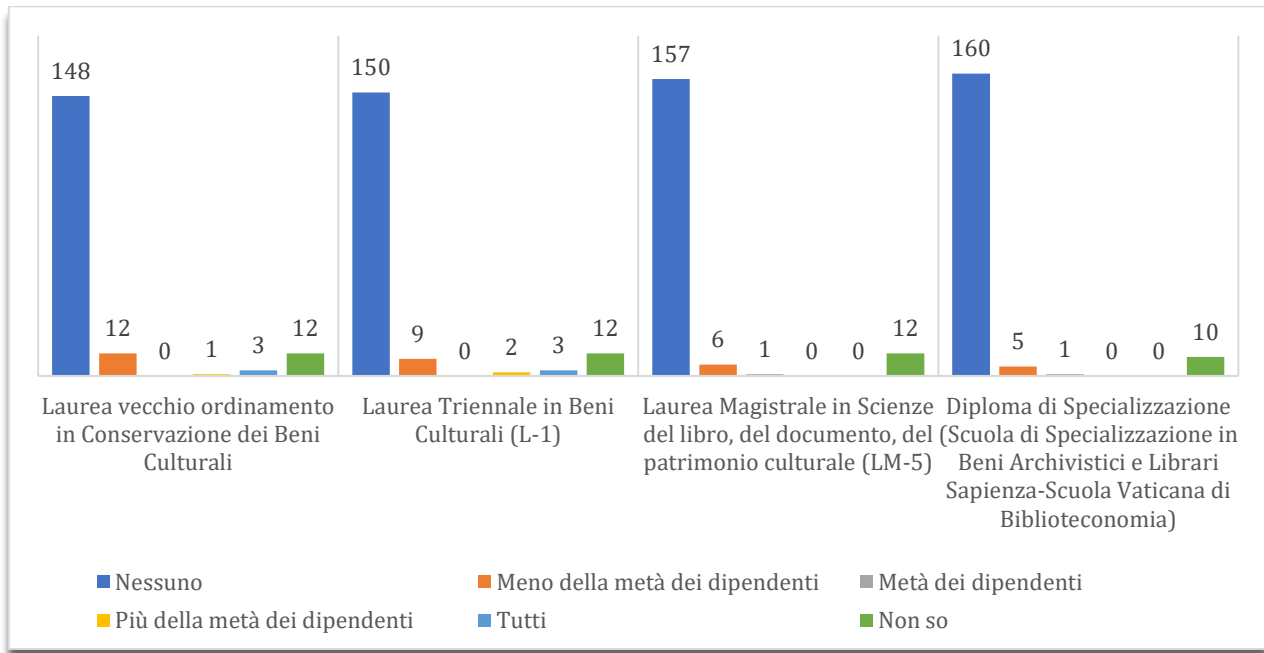


Grafico 16.1 - Sapere Digitale-Biblioteche -
18. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera quanti dipendenti sono in possesso dei seguenti titoli?

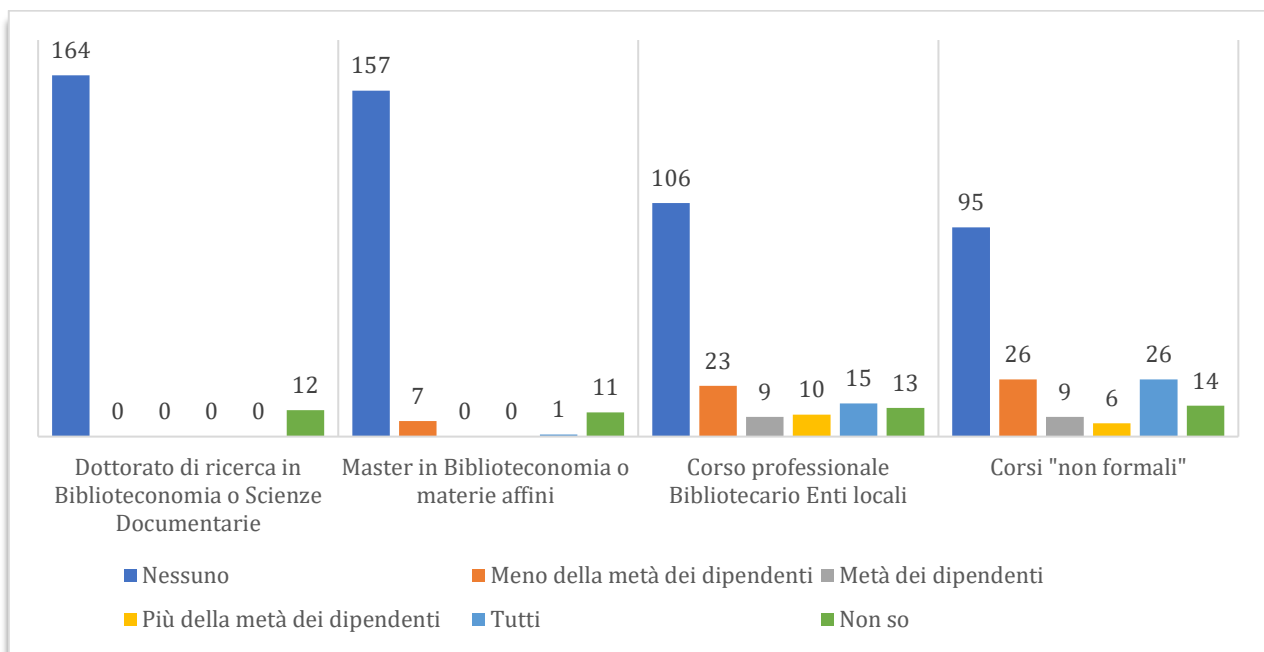


Grafico 16.2 - Sapere Digitale-Biblioteche -
18. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera quanti dipendenti sono in possesso dei seguenti titoli?

19. All'interno dell'organico sono presenti figure che abbiano competenze nei seguenti ambiti

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare per ognuno degli 11 ambiti individuati quanti individui all'interno dell'organico della biblioteca avessero competenze in tale ambito.

Le opzioni possibili erano 6: Nessuno; Meno della metà dei dipendenti; Metà dei dipendenti; Più della metà dei dipendenti; Tutti, Non so.

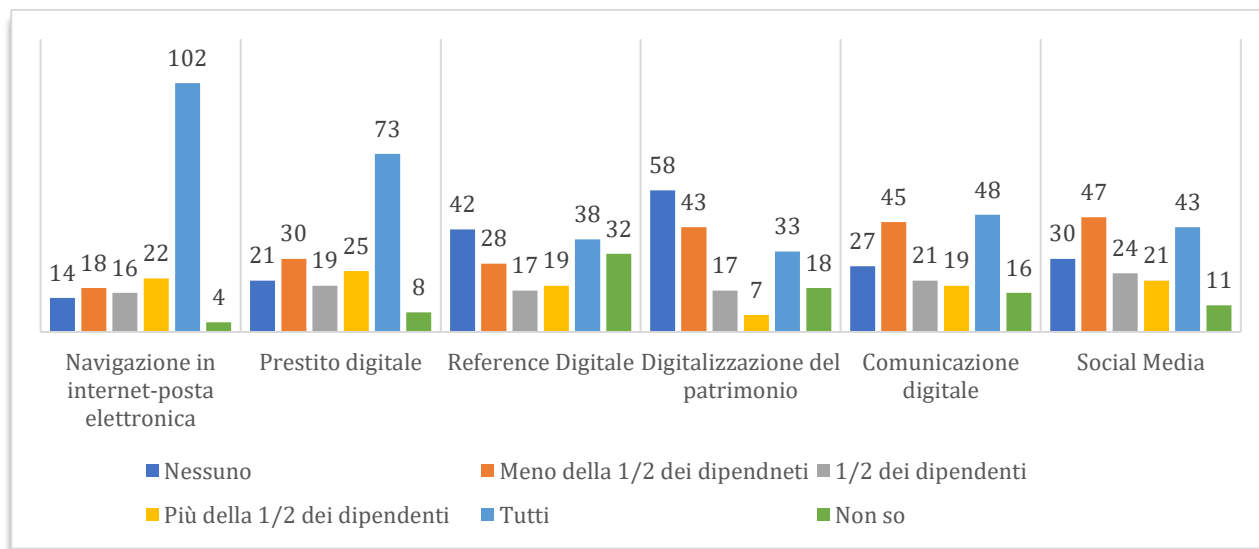


Grafico 17.1 - Sapere Digitale-Biblioteche -
19. All'interno dell'organico sono presenti figure che abbiano competenze nei seguenti ambiti

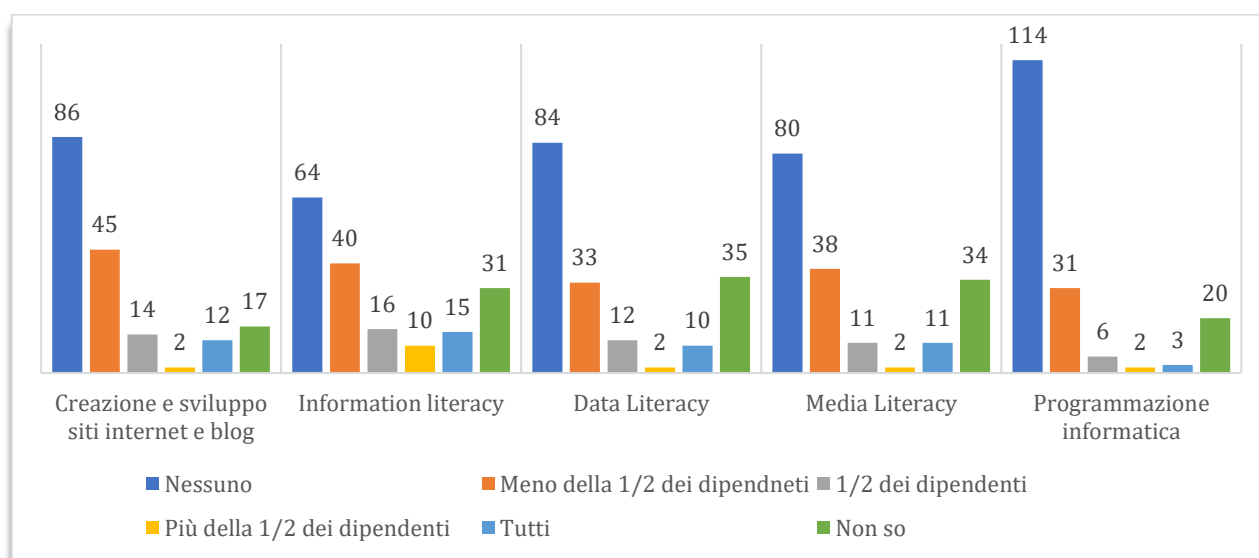


Grafico 17.2 - Sapere Digitale-Biblioteche -
19. All'interno dell'organico sono presenti figure che abbiano competenze nei seguenti ambiti

20. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati uno o più percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in ambito digitale per i dipendenti?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) a tale domanda erano 3: Sì, No, Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 2 categorie: Non so; Corsi effettuati, ma non organizzati dalla biblioteca.

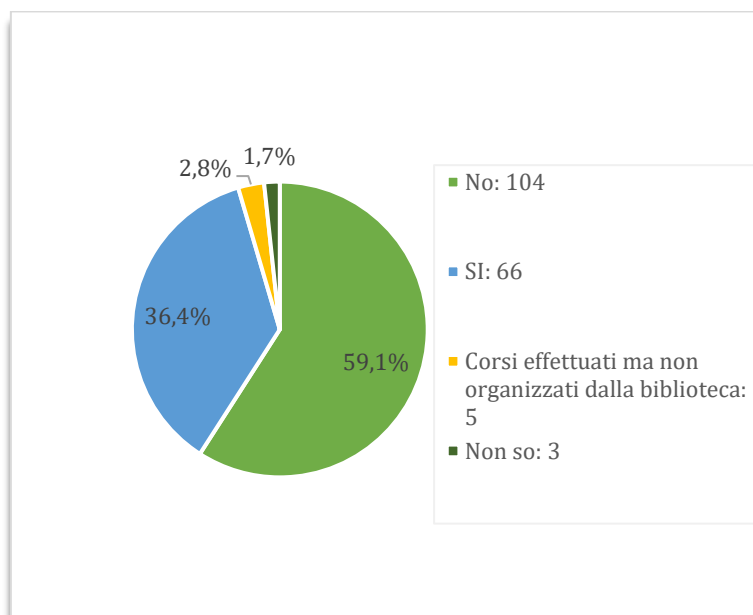


Grafico 18 - Sapere Digitale-Biblioteche -

20. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati uno o più percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in ambito digitale per i dipendenti?

21. Se sì, in quali dei seguenti ambiti?

Le opzioni di risposta (chiusa multipla) a tale domanda erano 13: Prestito digitale; Reference digitale; Digitalizzazione del patrimonio; Banche dati e Open Access; Comunicazione digitale; Social Media; Creazione e sviluppo siti internet e blog; Information Literacy; Data Literacy; Media Literacy; Web semantico; Videogiochi; Programmazione informatica.

Il numero dei rispondenti è stato: 66/176. Di questi 66, 2 rispondenti hanno segnato 8 ambiti; 1 ne ha segnati 7; 4 ne hanno segnati rispettivamente 6 e 5; 6 ne hanno segnati 4; 13 ne hanno segnati 3; 17 ne hanno segnati 2; 19 hanno segnato un solo ambito.

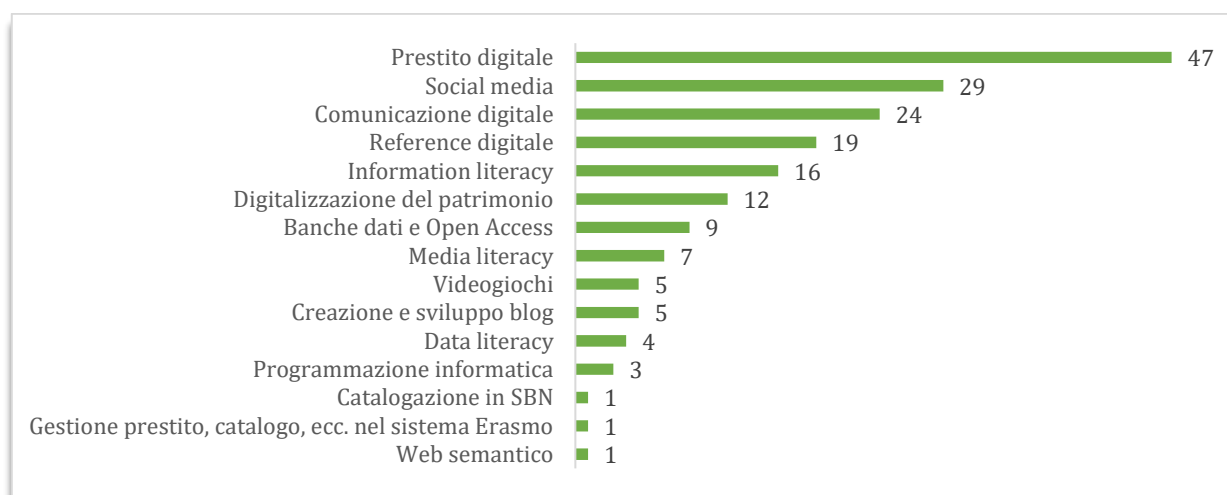


Grafico 19 - Sapere Digitale-Biblioteche - 21. Se sì, in quali dei seguenti ambiti

22. Se sì, i percorsi formativi erano indirizzati ai dipendenti a tempo indeterminato, a tempo determinato o entrambi?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) erano 4: Solo dipendenti a tempo indeterminato; Solo dipendenti a tempo determinato; Entrambi.

Sono state quindi individuate ulteriori 3 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro": Volontari; Docenti; Entrambi + Volontari.

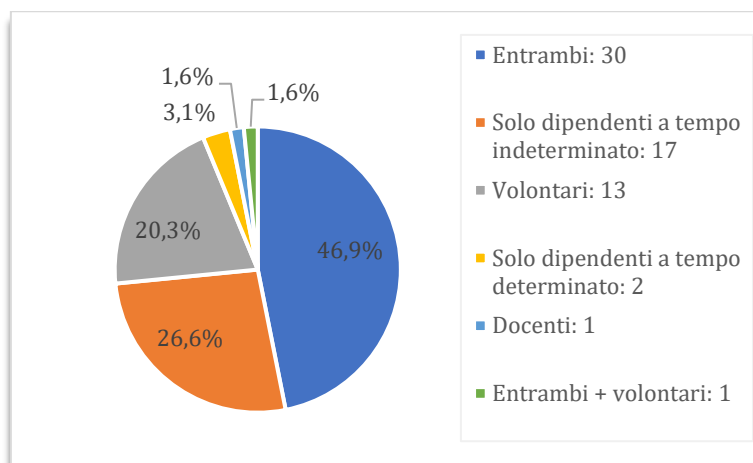


Grafico 20 – Sapere Digitale-Biblioteche –

22. Se sì, i percorsi formativi erano indirizzati ai dipendenti a tempo indeterminato, a tempo determinato o entrambi?

23. Se no, quale ritiene essere il principale motivo per cui non sono stati organizzati percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in tali ambiti?

33

Le opzioni di risposta (chiusa singola) erano 4: Mancanza di fondi; Si considerano prioritarie altre tipologie di percorsi di formazione / corsi di aggiornamento; Mancanza di interesse specifico da parte dei dipendenti. Sono state quindi individuate ulteriori 3 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro".

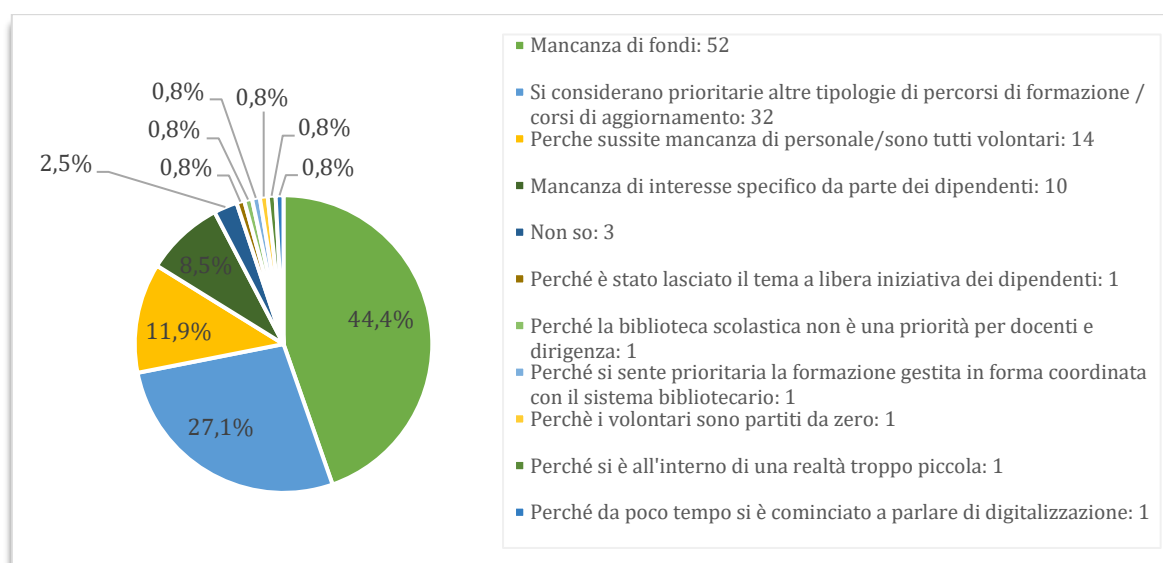


Grafico 21 - Sapere Digitale-Biblioteche - 23. Se no, quale ritiene essere il principale motivo per cui non sono stati organizzati percorsi formativi / corsi di aggiornamento professionale in tali ambiti?

24. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati corsi indirizzati all'utenza sull'uso consapevole degli strumenti digitali della Biblioteca?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) erano 2: Sì, No.

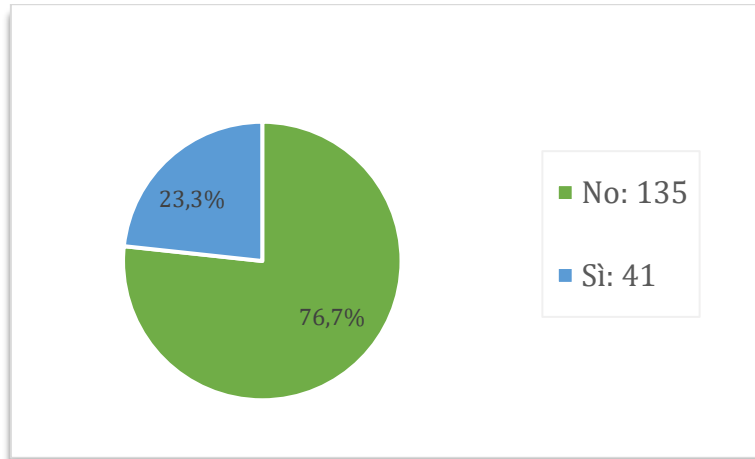


Grafico 22 - Sapere Digitale-Biblioteche - 24. Nella biblioteca / nelle biblioteche in cui opera sono stati organizzati corsi indirizzati all'utenza sull'uso consapevole degli strumenti digitali della Biblioteca?

25. La biblioteca / le biblioteche in cui opera di quale collegamento a internet è dotata / sono dotate?

Le opzioni di risposta (chiusa multipla) erano 6: Rete fissa; Connessione solo per gli operatori; Wi-Fi gratuito per gli utenti; Wi-Fi a pagamento per gli utenti; Non ha connessione a internet; Altro. Si ritiene che vi sia una certa confusione nella definizione della tipologia di connessione soprattutto per i rispondenti che hanno dichiarato che la biblioteca era fornita allo stesso tempo di Connessione solo per operatori-Wi-Fi gratuito per gli utenti in quanto le due opzioni sono contraddittorie.

Rispondenti	Rete fissa	Connessione solo per gli operatori	Wi-Fi gratuito per gli utenti	Wi-Fi a pagamento per gli utenti	Non ha connessione a internet
77	X		X		
30	X				
22		X			
21			X		
8	X	X			
7	X	X	X		
5		X	X		
3	X			X	
3					X

Grafico 23.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 25. La biblioteca / le biblioteche in cui opera di quale collegamento a internet è dotata / sono dotate?

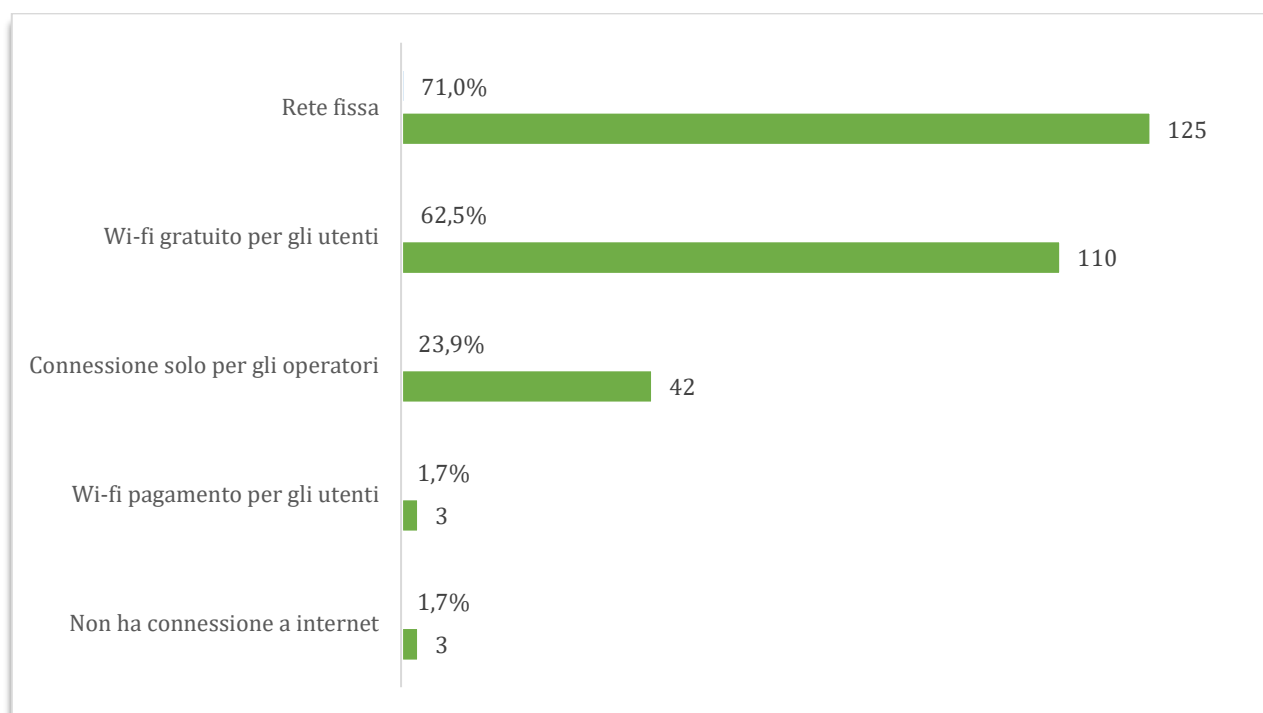


Grafico 23.2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 25. La biblioteca / le biblioteche in cui opera di quale collegamento a internet è dotata / sono dotate

26. Selezionare quali dotazioni tecnologiche mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare per ognuna delle 17 dotazione tecnologiche se questa fosse messa a disposizione dalla biblioteca e la percezione del grado di utilizzo dell'utenza.

Le opzioni possibili erano 6: Mai utilizzato dall'utenza; Raramente utilizzato; Abbastanza utilizzato; Molto utilizzato; Presente, ma non ho dati sul grado di utilizzo, No presente in biblioteca.

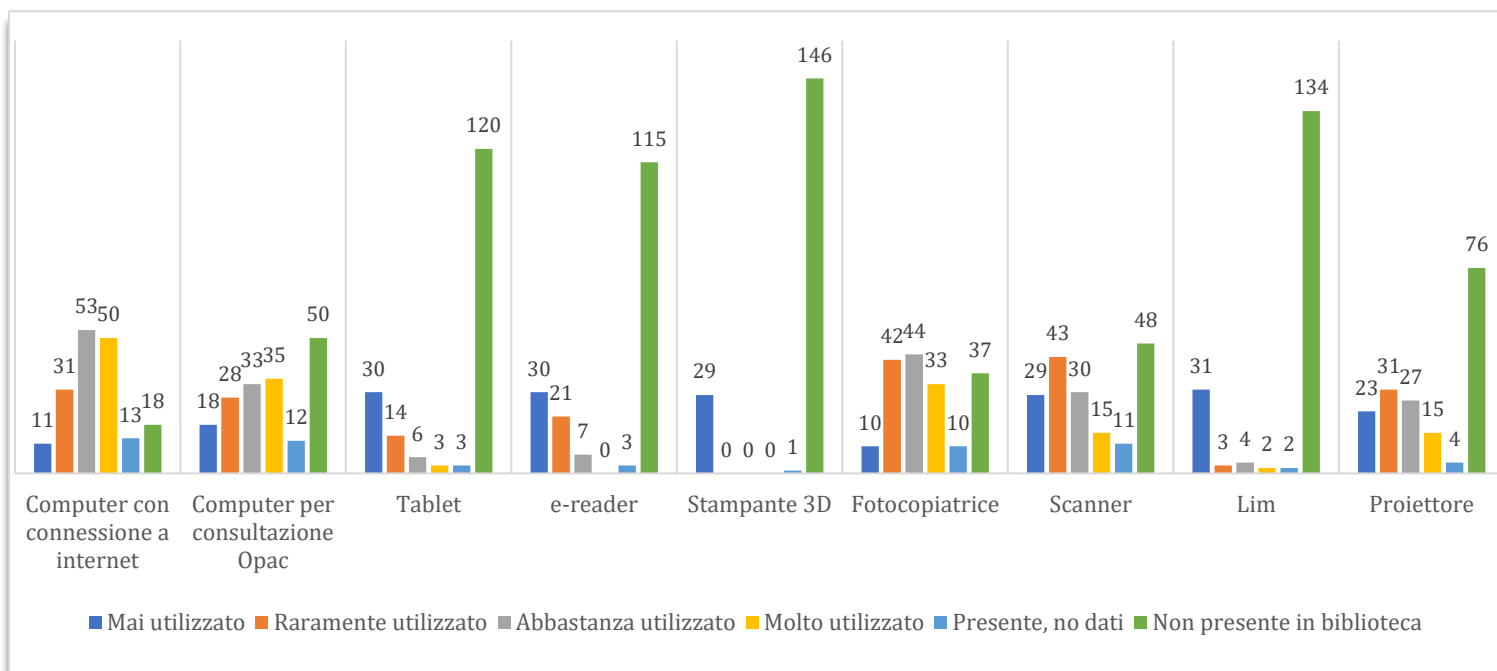


Grafico 24.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 26. Selezionare quali dotazioni tecnologiche mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

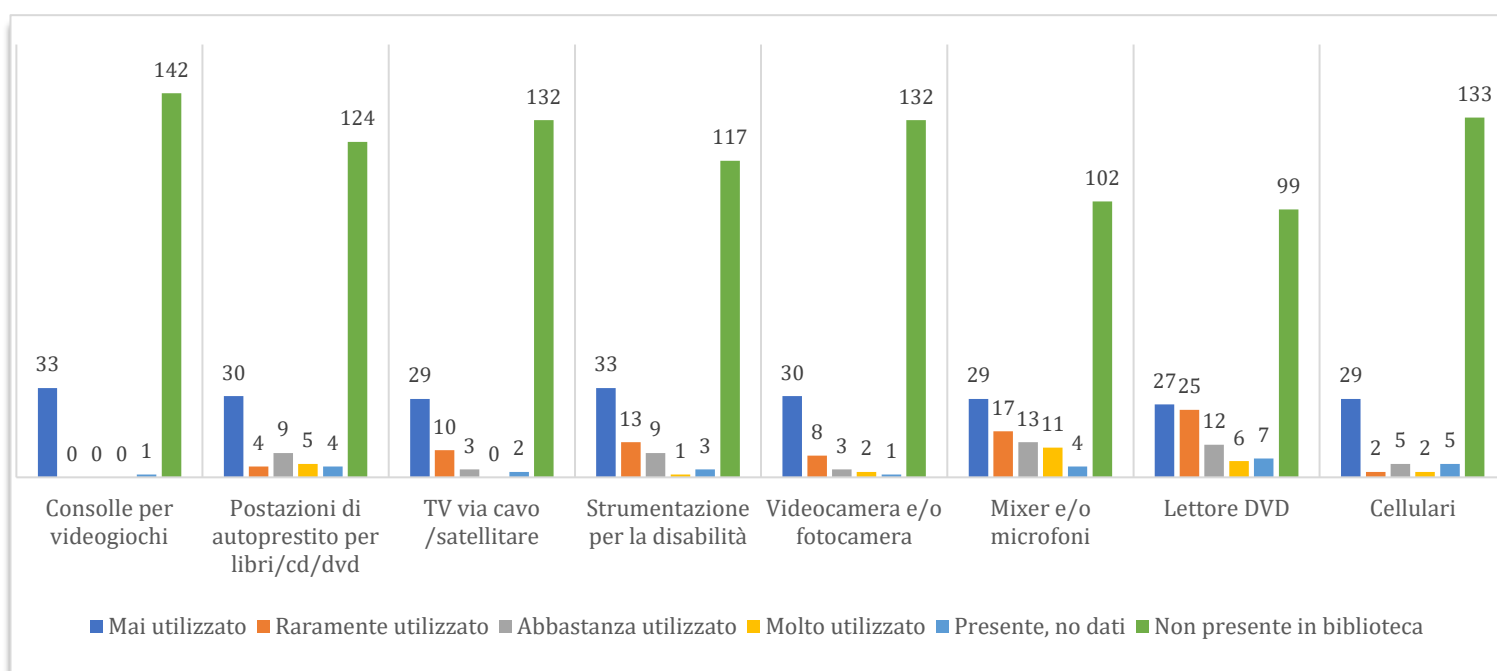


Grafico 24.2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 26. Selezionare quali dotazioni tecnologiche mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

27. Selezionare quali servizi digitali mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare per ognuno degli 8 servizi digitali se questi rientrasse tra i servizi messi a disposizione dalla biblioteca e la percezione del grado di utilizzo dell'utenza.

Le opzioni possibili erano 6: Mai utilizzato; Raramente utilizzato; Abbastanza utilizzato; Molto utilizzato; Presente, ma non ho dati sul grado di utilizzo, No presente in biblioteca.

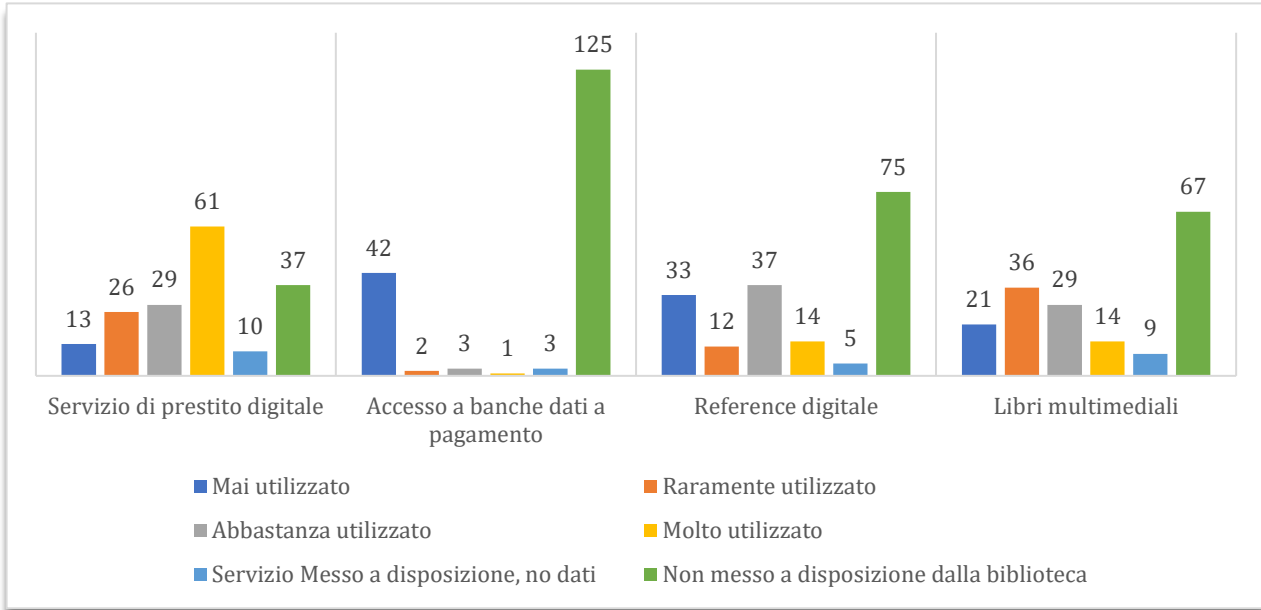


Grafico 25 - Sapere Digitale-Biblioteche – 27. Selezionare quali servizi digitali mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

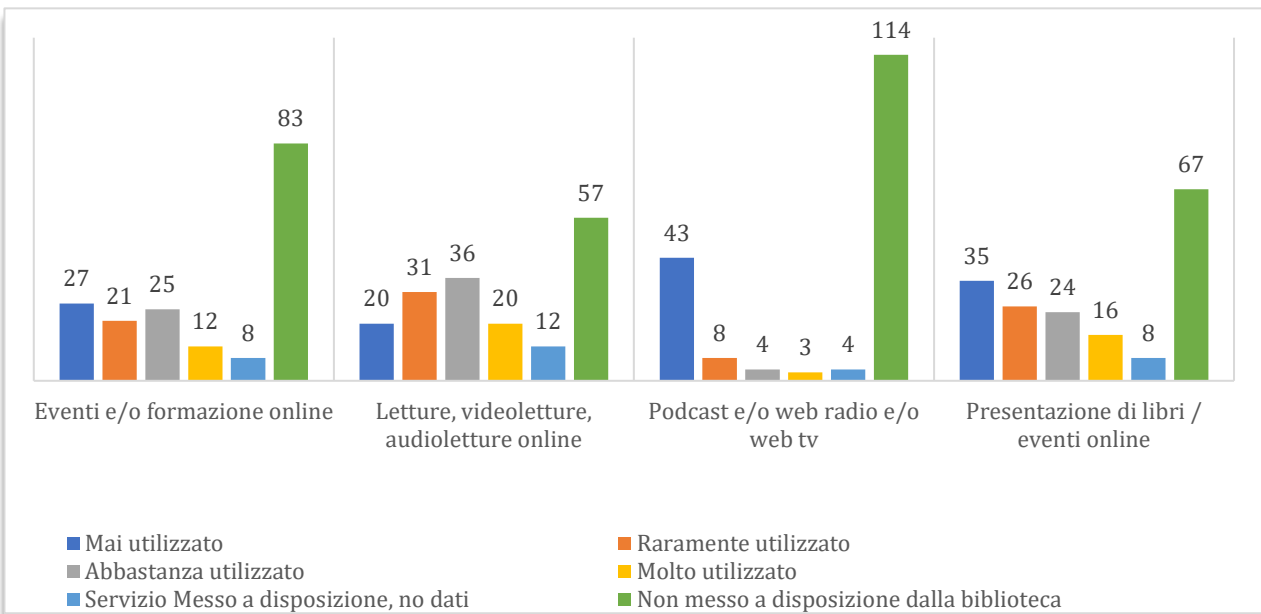


Grafico 25 - Sapere Digitale-Biblioteche – 27. Selezionare quali servizi digitali mette a disposizione la biblioteca / mettono a disposizione le biblioteche in cui opera e la stima del grado di utilizzo dell'utenza

Di seguito il numero delle occorrenze per strumento. Dal grafico 28.2 sono state eliminate le categorie con una sola occorrenza.

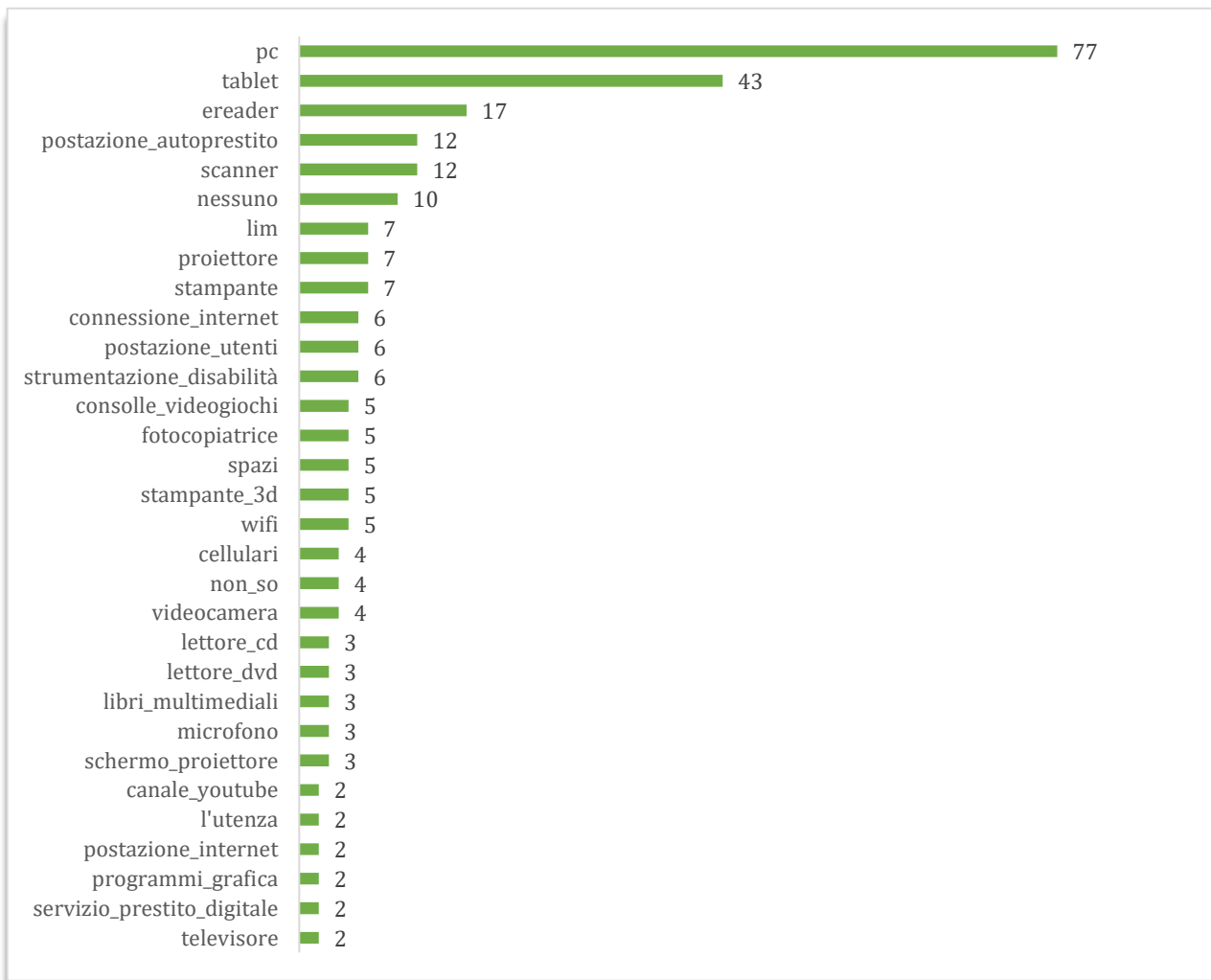


Grafico 26.2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 28. Quali dotazioni-strumenti tecnologici ritiene che manchino alla biblioteca/alle biblioteche in cui lavora?

Di seguito il numero delle occorrenze per strumento. Dal grafico 28.2 sono state eliminate le categorie con una sola occorrenza.

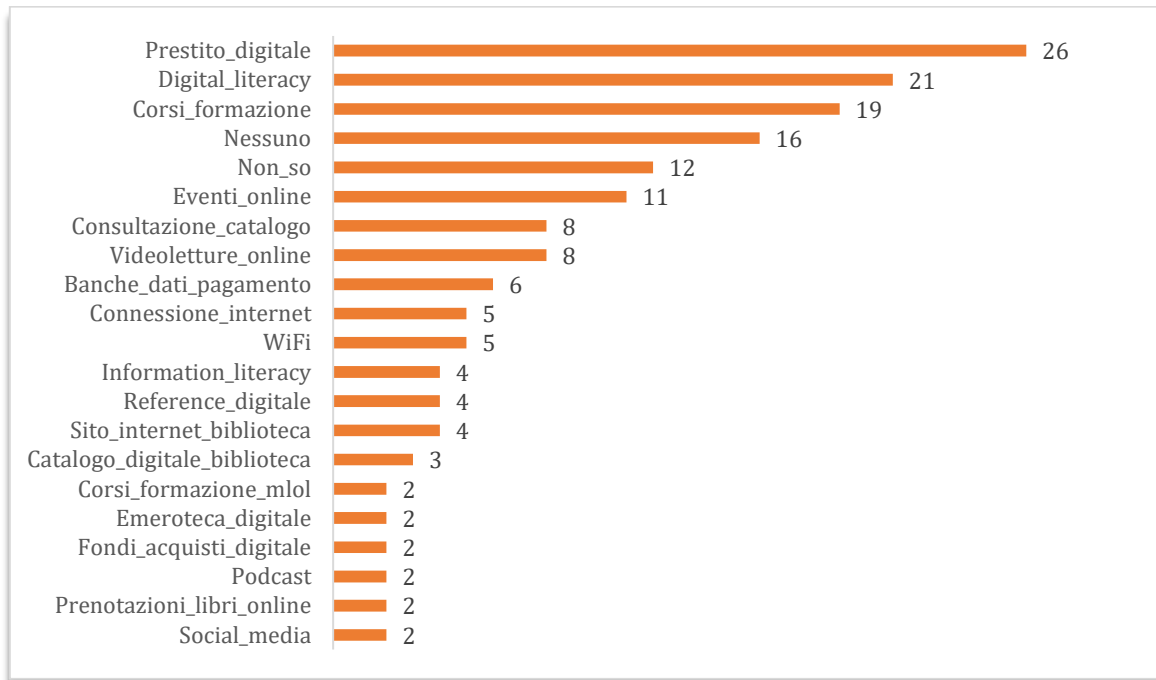


Grafico 27.2 - Sapere Digitale-Biblioteche -
29. Quali servizi digitali pensa dovrebbero essere attivati in biblioteca rispetto ai bisogni dell'utenza?

30. Quanto ritiene importante da 1 (poco) a 5 (molto) la comunicazione e la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca attraverso i canali di comunicazione digitale (Social, sito internet della biblioteca, newsletter ecc.)?

Le opzioni di risposta (risposta scalata) permettevano ai rispondenti di poter dare un personale giudizio da 1 (poco) a 5 (molto) sull'importanza della comunicazione e della promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca attraverso i canali di comunicazione digitale
Rispondenti: 175/176

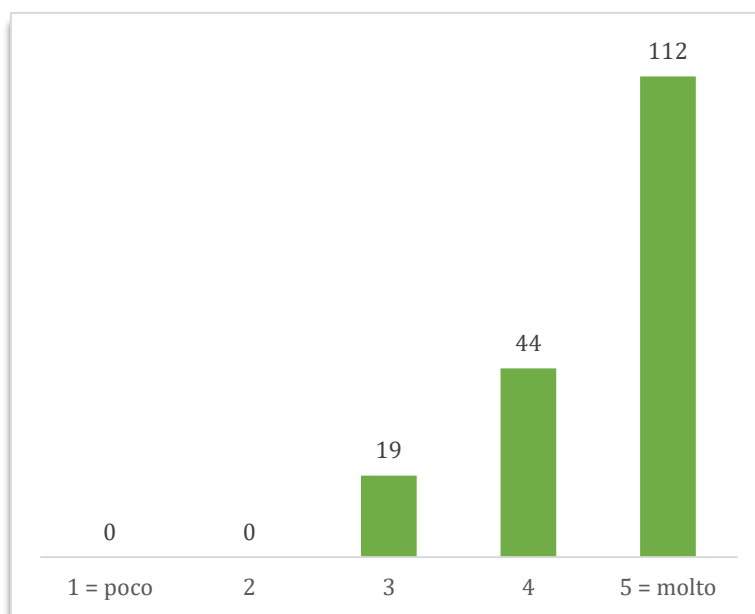


Grafico 28 - Sapere Digitale-Biblioteche - 30. Quanto ritiene importante da 1 (poco) a 5 (molto) la comunicazione e la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca attraverso i canali di comunicazione digitale

31. Rispetto ai seguenti canali di comunicazione digitale, quale è a suo parere il grado di efficacia per la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca?

Di seguito un elenco di 11 canali di comunicazione digitale messi a disposizione dalla biblioteca/dalle biblioteche e la percezione del grado di utilizzo da parte dell'utenza.

Il rispondente poteva per ogni servizio segnalare se, secondo la sua percezione, il canale di comunicazione era Poco efficace; Abbastanza efficace; Molto efficace; Non so. Poteva inoltre segnalare se la biblioteca non aveva il canale di comunicazione digitale in oggetto.

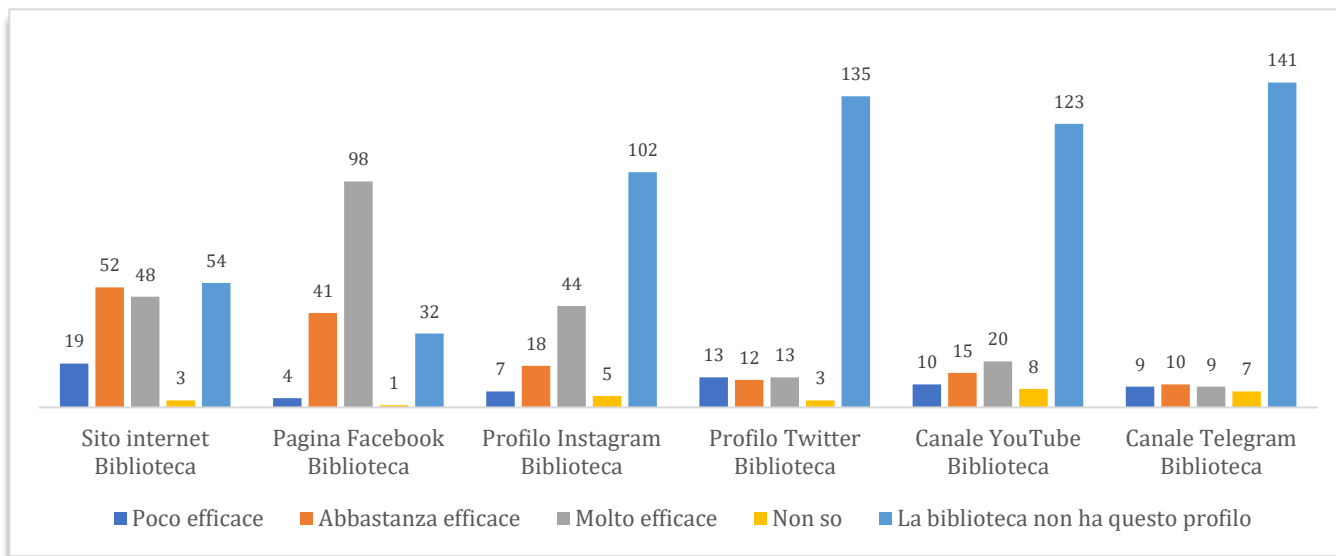


Grafico 29.1 - Sapere Digitale-Biblioteche - 31. Rispetto ai seguenti canali di comunicazione digitale, quale è a suo parere il grado di efficacia per la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca

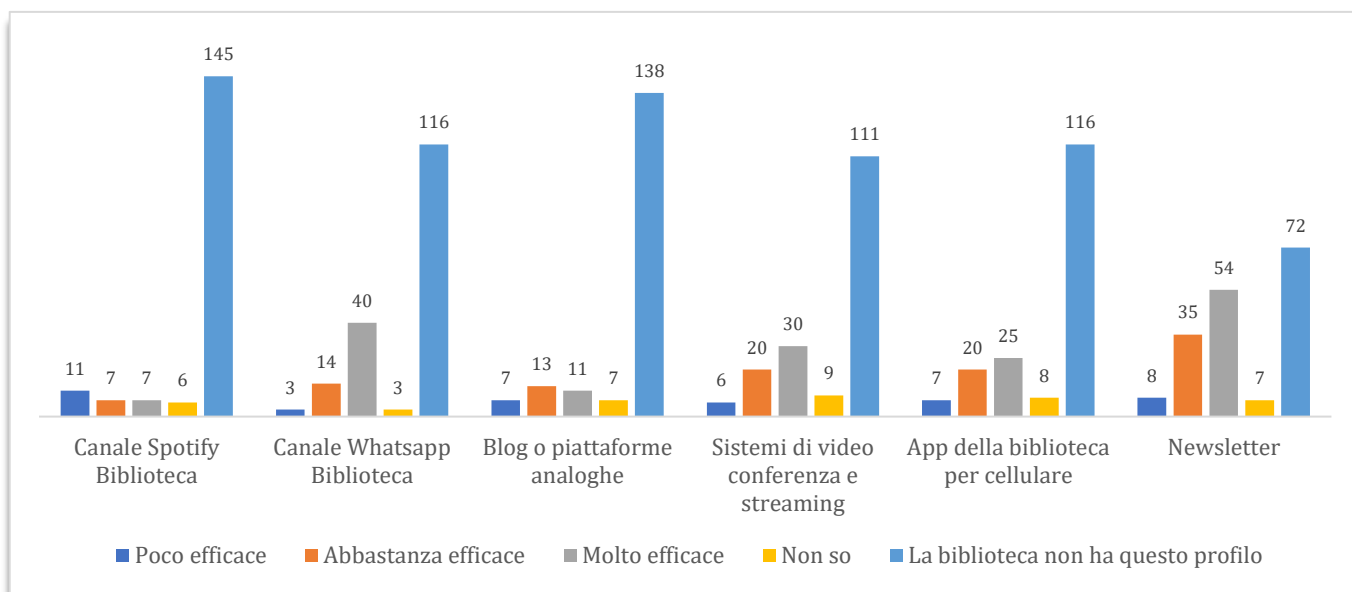


Grafico 29.2 - Sapere Digitale-Biblioteche - 31. Rispetto ai seguenti canali di comunicazione digitale, quale è a suo parere il grado di efficacia per la promozione dei servizi e degli eventi della biblioteca

32. Qual è l'affermazione con cui si trova maggiormente d'accordo?

I rispondenti dovevano indicare quale tra le seguenti tre affermazioni fosse più vicina al suo sentire.

Le opzioni di risposta (chiusa singola) erano le seguenti:

- Supportare l'educazione civica digitale della società non è tra i compiti dell'istituzione bibliotecaria
- Supportare l'educazione civica digitale della società è tra i compiti dell'istituzione bibliotecaria
- Supportare l'educazione civica digitale della società non è tra i compiti prioritari dell'istituzione bibliotecaria

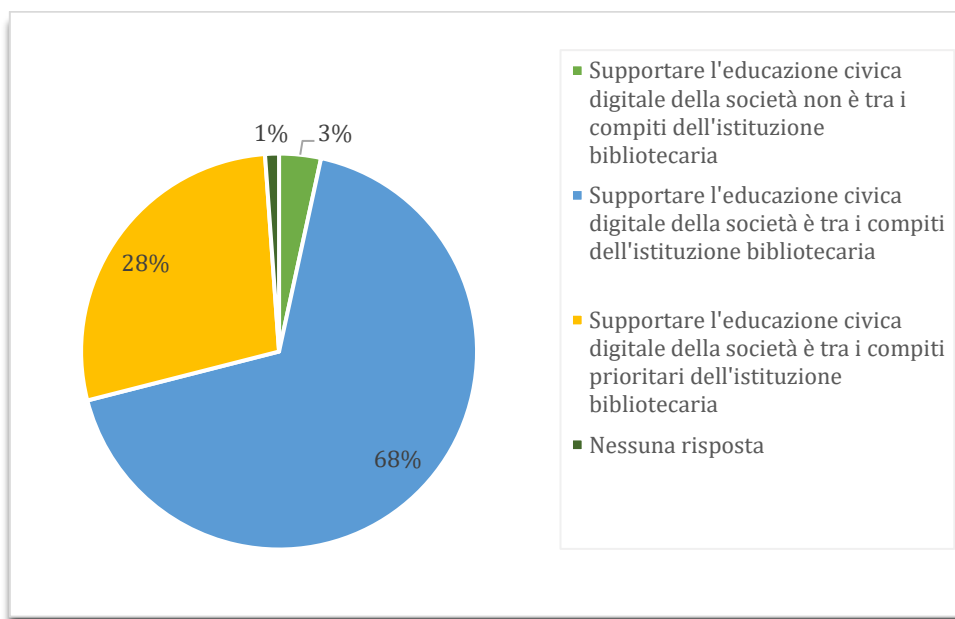


Grafico 30 - Sapere Digitale-Biblioteche -
32. Qual è l'affermazione con cui si trova maggiormente d'accordo?

Ci sono questioni non esplicitate dal questionario che riterrebbe importante affrontare?

Rispondenti: 80/176

Rispondenti che hanno risposto “no/nulla/zero”: 48/80

Tre rispondenti hanno dato indicazioni in merito alla costruzione del questionario:

- Biblioteche scolastiche necessitano di un questionario maggiormente calato sulle specificità delle biblioteche medesime
- Sentita esigenza di risposte aperte per avere la possibilità di descrivere al meglio la realtà bibliotecaria
- Tutte le questioni sono state affrontate nella modalità più espansiva ed esplicativa possibile

Un rispondente ha dato informazioni circa la tipologia di biblioteca in cui opera: “La nostra biblioteca è una piccola realtà privata con un orario di apertura al pubblico e di servizio agli utenti”.

Le risposte dei rimanenti 28 rispondenti sono state raggruppate in 5 differenti categorie:

1. Cooperazione bibliotecaria
2. Formazione
3. Realtà territoriale
4. Fondi e strumenti
5. Problematizzazione tematiche

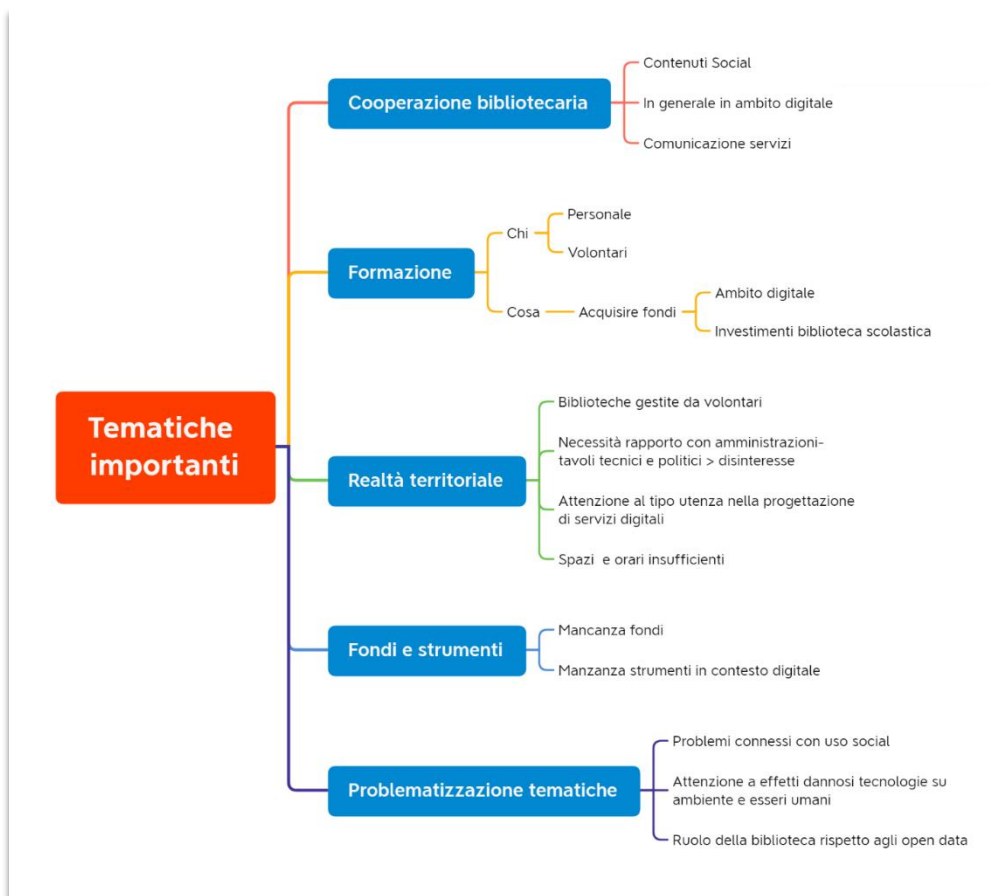


Grafico 33.1 - Sapere Digitale-Biblioteche –
Ci sono questioni non esplicitate dal questionario che riterrebbe importante affrontare

3.2. IL QUESTIONARIO *SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECARI*

3.2.1. NOTA METODOLOGICA

Il questionario, costruito da 6 sezioni per un totale di 24 domande, ha richiesto ai rispondenti mediamente un quarto d'ora-venti minuti di tempo per la compilazione. Un'ultima sezione conclusiva è stata pensata per lasciare spazio ai rispondenti di approfondire liberamente questioni non affrontate all'interno del questionario.

La prima sezione "Anagrafica" ha avuto come obiettivo quello di comprendere il profilo del rispondente: sesso, età, luogo di lavoro, inquadramento professionale, ruolo svolto all'interno della biblioteca, tipologia di contratto di assunzione, titolo formativo posseduto ecc.

La seconda sezione "Sentire digitale nella vita personale" ha voluto indagare l'utilizzo del digitale da parte del rispondente nella sua vita personale nella convinzione che ci sia una correlazione tra l'utilizzo del digitale nella vita quotidiana e la capacità di servirsi delle opportunità che il digitale offre nella vita professionale.

La terza sezione "Sentire digitale nella vita professionale" ha voluto invece indagare l'utilizzo del digitale da parte del rispondente all'interno della sua attività lavorativa e comprendere le modalità, e l'atteggiamento, attraverso cui egli si relaziona con il digitale sul luogo di lavoro.

La quarta sezione "Competenze digitali" ha voluto indagare la percezione dei rispondenti nei confronti delle proprie competenze digitali, ma anche di portarli a riflettere sulle proprie competenze, ed eventuali lacune.

La quinta sezione "Formazione digitale: i contenuti" ha voluto indagare la formazione ricevuta dai rispondenti in ambito digitale, ma anche la percezione degli stessi nei confronti dell'importanza di ricevere una tale formazione.

La sesta sezione "Formazione digitale: le modalità" ha voluto invece approfondire quali sono le condizioni ritenute significative per decidere di frequentare o meno un corso formativo.

I rispondenti al questionario *Sapere Digitale-Bibliotecari* sono stati 299.

46

3.2.2. PRESENTAZIONE DEI DATI

Il campione che ha risposto al questionario è prevalentemente di sesso femminile, di età compresa tra i 40 e i 70 anni³⁰ e opera in biblioteche site principalmente nella provincia di Torino (77%)³¹.

La maggior parte dei rispondenti ha dichiarato di essere inquadrato nel ruolo di Bibliotecario / Funzionario di biblioteca (38,5%) e Assistente / Aiuto / Collaboratore di biblioteca (26,1%)³². Anche in questo caso, come nel questionario *Sapere Digitale-Biblioteche*, il numero dei rispondenti volontari è alto (16,7%). La maggior parte dei rispondenti svolge all'interno della biblioteca sia il servizio di Front Office che l'attività di Back Office (79,3%) e dichiara di lavorare con un contratto a tempo indeterminato (57,9%)³³.

³⁰ Grafico 1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 1. Sesso; Grafico 2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 2. In quale fascia d'età si colloca?

³¹ Grafico 3.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 3. In quale città è sita la biblioteca in cui lavora (città e denominazione).

³² Grafico 4 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 4. Qual è il suo inquadramento professionale?

³³ Grafico 6 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 4. Qual è il suo inquadramento professionale?

Analogamente all'altro questionario oggetto di questa ricerca sul campo, anche qui la maggior parte dei rispondenti possiede come titolo di studi più alto il Diploma superiore e solo 19 rispondenti dichiarano di aver avuto una formazione specifica in Beni Culturali e/o Biblioteconomia³⁴. Relativamente alla conoscenza della lingua inglese il 46,8% sostiene di avere una padronanza della lingua discreta e il 25,4% buona, ma rimane comunque sempre alto il numero di rispondenti che dichiara di non aver alcuna conoscenza (14,7%)³⁵. Solo l'11,7% dei rispondenti è iscritto all'Elenco nazionale dei professionisti dei beni culturali-profilo bibliotecario³⁶.

Le parole con il maggior numero di occorrenze indicate dai rispondenti alla richiesta di scrivere le prime 5 parole associate alla parola digitale sono principalmente legate alla sfera semantica riconducibile al mondo della tecnologia e dell'informatica: 'computer', 'internet', 'tecnologia', 'informatica', 'futuro', 'velocità'. Sono poi presenti parole che richiamano alcuni stati d'animo e alcune sensazioni associati al mondo digitale in positivo: 'comodo', 'semplificazione', 'facile', 'democratico', 'opportunità', 'crescita', ma anche in negativo: 'freddo'. Infine, si attesta la presenza del richiamo al mondo del libro con 'ebook', 'catalogo', 'biblioteca'³⁷.

Alla domanda sugli stati d'animo che rispecchiano maggiormente il "sentire" dei bibliotecari / operatori culturali nei confronti del digitale 215 rispondenti indicano solo stati d'animo positivi - 'Mi affascina', 'Mi semplifica la vita', 'Mi permette di scoprire cose nuove'; 19 rispondenti esprimono solo stati d'animo negativi - 'Mi fa paura', 'Mi mette in difficoltà', 'Mi crea uno stato d'ansia' - mentre 60 rispondenti indicano sia stati d'animo positivi che negativi a dimostrazione di un entusiasmo di fronte alle potenzialità che il digitale offre, ma anche un timore derivante dalla poca dimestichezza con gli strumenti digitali³⁸. Si segnalano due risposte di due rispondenti che hanno preferito utilizzare l'alternativa "Altro": «Ci lavoro»; «Ci lavoro, preferisco il mondo degli anni '60-'70»: si ritiene che siano punti di vista interessanti in quanto sottolineano l'utilizzo esclusivo del digitale all'interno dell'attività lavorativa, aspetto non scontato nel contesto attuale. Relativamente al tempo passato sul web almeno una volta al giorno l'89,6% dei rispondenti dichiara di navigare sul web; l'81,6% di accedere ai Social Media; il 44,8% di leggere giornali nella loro versione digitale³⁹.

Il 64,9% dei rispondenti dichiara che l'esperienza del lockdown ha cambiato la propria relazione con il mondo digitale e le motivazioni principali sono riconducibili alla maggior quantità di tempo dedicato all'utilizzo degli strumenti e delle piattaforme digitali e all'attività di smart working. Il 35,1% invece dichiara che il periodo di lockdown non ha cambiato la propria relazione soprattutto perché sussiste una continuità tra l'utilizzo del digitale prima del lockdown e dopo⁴⁰.

³⁴ Grafico 7.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 7. Quale tipo di titolo possiede?

³⁵ Grafico 6 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 8. Come definirebbe la sua conoscenza della lingua inglese?

³⁶ Grafico 9 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 9. È iscritto all'Elenco nazionale dei professionisti dei beni culturali-profilo bibliotecario?

³⁷ Grafico 10 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 10. Scriva le prime cinque parole che le vengono in mente che associa alla parola "digitale"

³⁸ Grafici 11.1-2-3-4 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale?

³⁹ Grafico 12.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 12. Nella sua vita personale quanto spesso utilizza il web per le seguenti attività?

⁴⁰ Grafico 13 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 13. L'esperienza del lockdown ha cambiato la sua relazione con il mondo digitale?; Grafico 14 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 14. Se sì, in che modo?; Grafico 15 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 15. Se no, per quali motivi?

Le parole con il maggior numero di occorrenze indicate dai rispondenti alla richiesta di scrivere le prime 5 parole associate al concetto di digitale nel mondo bibliotecario sono strettamente legate al lessico della biblioteca: 'ebook'; 'ricerca'; 'prestito'; 'MLOL'; 'catalogo', ma anche 'futuro', 'innovazione', 'comunicazione' e 'condivisione'⁴¹.

Alla richiesta di indicare quali tra una serie di affermazioni il rispondente si sentisse maggiormente d'accordo la maggioranza ritiene che il digitale possa offrire all'utenza un numero maggiore di servizi (75,9%), possa essere uno strumento utile per coinvolgere l'utente e possa permettergli di scoprire cose nuove (61,2%). Risulta significativo segnalare che più della metà dei rispondenti ritenga di avere bisogno di maggiori competenze in ambito digitale (55,9) e che il 21,4% teme che il digitale rischi di eliminare la relazione interpersonale tra bibliotecario e utente⁴².

Relativamente alla percezione delle proprie competenze emerge che in tutti gli ambiti indagati coloro che si ritengono molto competenti superano di poco l'1/4 dei rispondenti.⁴³

Il dato è confermato anche dalla dichiarazione di aver frequentato corsi formativi specifici: in tutti gli ambiti, salvo per quanto riguarda il prestito digitale (42,1%), coloro che non hanno frequentato corsi sono infatti ben più della metà dei rispondenti: il 90,6% non ha mai seguito corsi relativi alla creazione e allo sviluppo di Blog; il 73,9% relativi alla Digitalizzazione del patrimonio; il 69,2% inerenti all'utilizzo dei Social Media in biblioteca; il 65,6% sul servizio di Reference Digitale⁴⁴. I rispondenti sentono fortemente la necessità di acquisire formazione in quasi tutti gli ambiti indicati, e in particolar modo relativamente al Reference digitale; al Prestito digitale; alla Comunicazione digitale. Altro dato significativo riguarda la conoscenza dei Modelli Europei DigComp2.1 e DigCompEdu: il 92% dei rispondenti dichiara di non conoscerli entrambi.

Alla domanda su quali servizi digitali manchino nelle biblioteche in cui i rispondenti operano, questi ultimi sostengono che sarebbe necessario attivare Corsi di information e digital literacy per gli utenti, ma anche per il personale, investire nella comunicazione e promozione digitale dei servizi della biblioteca e offrire all'utenza il servizio di Reference digitale⁴⁵.

Per concludere, è stato chiesto ai rispondenti di indicare quali fossero le condizioni prioritarie per frequentare un corso di formazione: la gratuità del corso è al primo posto (71,9%); seguono la certificazione delle competenze (44,8%); la fruizione online del corso (41,8%); l'attestato di frequenza (40,8%)⁴⁶.

Anche in questo caso emerge la necessità da parte dei bibliotecari di acquisire una maggior formazione in ambito digitale non solo al fine di poter offrire all'utenza servizi adeguati alla realtà odierna, ma anche di poter rendere le biblioteche luoghi in cui gli utenti possano

⁴¹ Grafico 16 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 16. Scriva le prime cinque parole che le vengono in mente se associa il concetto di "digitale" al mondo bibliotecario

⁴² Grafico 17 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 17. Con quali di queste affermazioni si sente maggiormente d'accordo? Può segnare una o più risposte

⁴³ Grafico 18.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 18. Indichi qual è a suo avviso la sua competenza nei seguenti ambiti

⁴⁴ Grafici 20.1-2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 20. Ha seguito corsi relativi ai seguenti ambiti? Per ognuno di questi ambiti le chiediamo di indicare se è stato un corso organizzato dalla biblioteca o dal datore di lavoro o se lo ha frequentato autonomamente

⁴⁵ Grafico 22 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 23. Quali servizi digitali crede che manchino nella biblioteca in cui lavora e desidera che vengano attivati? (es: Reference digitale, promozione biblioteca e servizi attraverso social media, corsi di information literacy per l'utenza ecc.)

⁴⁶ Grafico 24 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 24. Quali delle seguenti condizioni ritiene significative per decidere di frequentare o meno un corso di formazione sul tema "digitale in biblioteca"? Può segnare una o più opzioni

acquisire, attraverso i bibliotecari e gli strumenti messi a disposizione delle biblioteche, quelle competenze digitali necessarie a vivere consapevolmente nella società.

Promosso da



Con il sostegno di



In collaborazione con



3.2.3. RESTITUZIONE DATI QUESTIONARIO *SAPERE DIGITALE-BIBLIOTECARI*

1. Sesso

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 3: Sì, No, Altro.

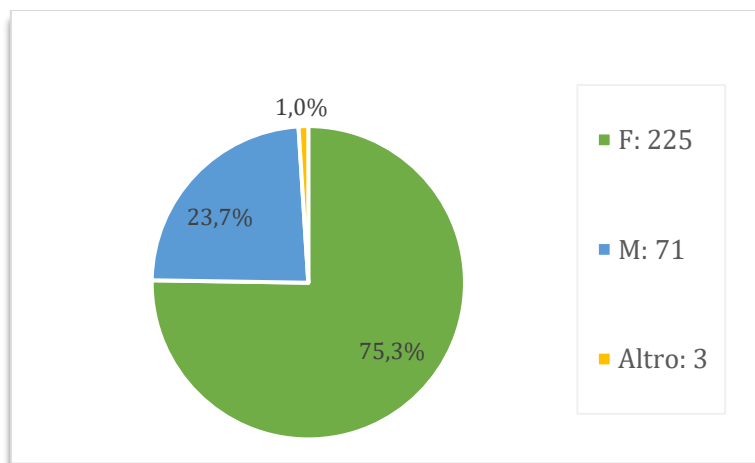


Grafico 1- Sapere Digitale-Bibliotecari - 1. Sesso

2. In quale fascia d'età si colloca?

50

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 6: 20-30; 31-40; 41-50; 51-60; 61-70; Altro. In fase di restituzione dati, sono state aggiunte 2 fasce d'età: 71-80 e 81-90.

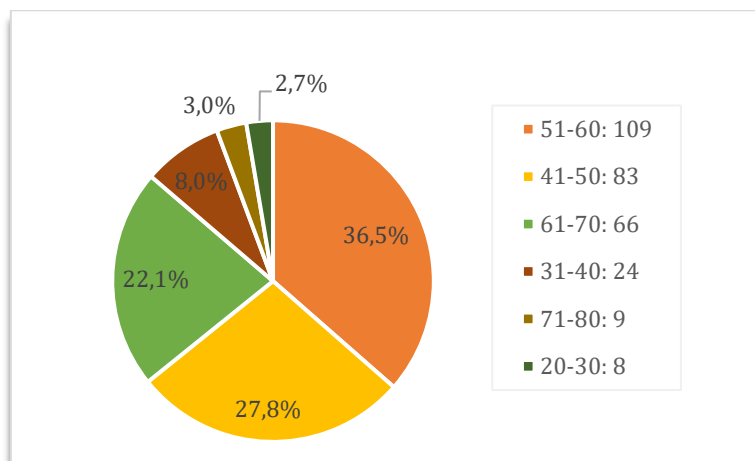


Grafico 2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 2. In quale fascia d'età si colloca?

3. In quale città è sita la biblioteca in cui lavora (città e denominazione)?

Il quesito prevedeva una risposta aperta. Di seguito è possibile individuare i luoghi in cui operano i rispondenti: il colore di ogni puntatore indica il numero dei rispondenti. I rispondenti sono stati 296/299.

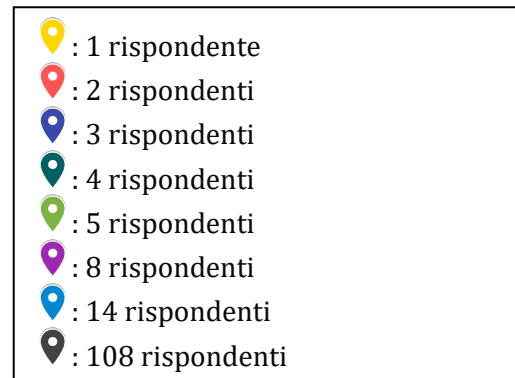
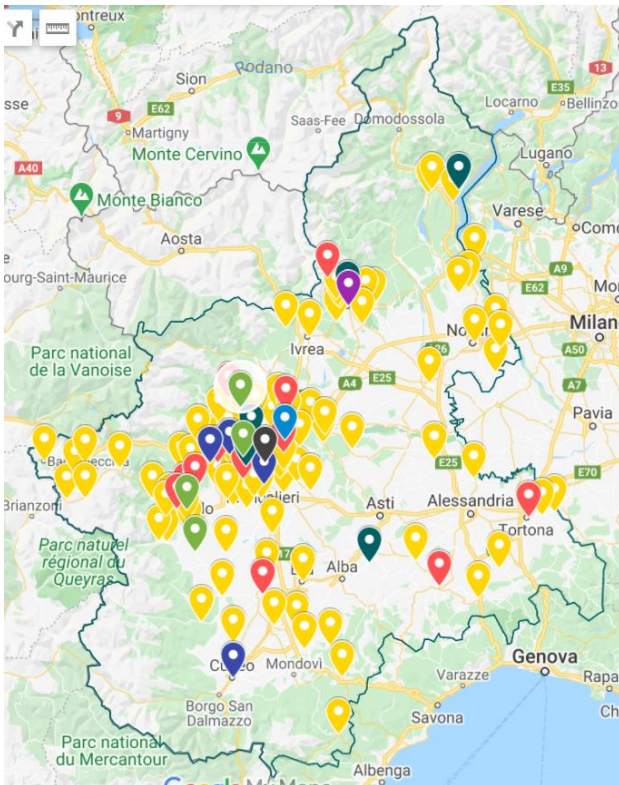


Grafico 3.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 3. In quale città è sita la biblioteca in cui lavora (città e denominazione)?

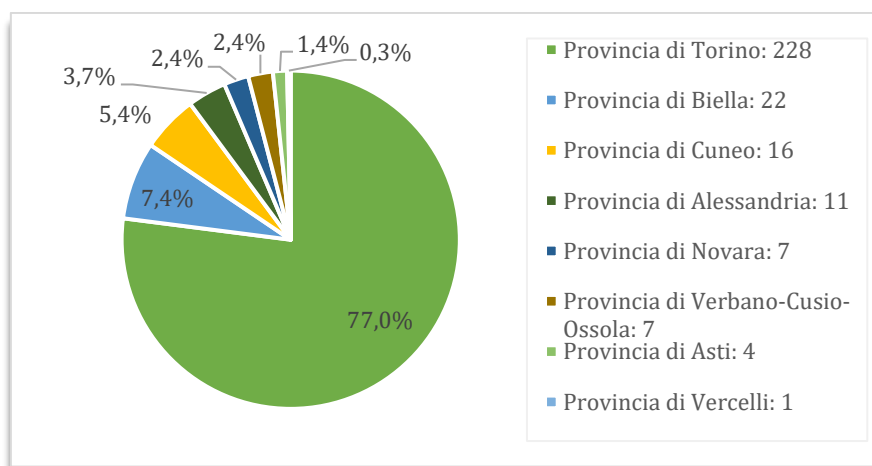


Grafico 3.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 3. In quale città è sita la biblioteca in cui lavora (città e denominazione)

4. Qual è il suo inquadramento professionale?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) a tale domanda erano 6: Direttore di sistema/rete di biblioteche; Direttore di biblioteca; Bibliotecario/Funzionario di biblioteca; Assistente/aiuto/collaboratore di biblioteca; Operatore culturale; Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 11 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro".

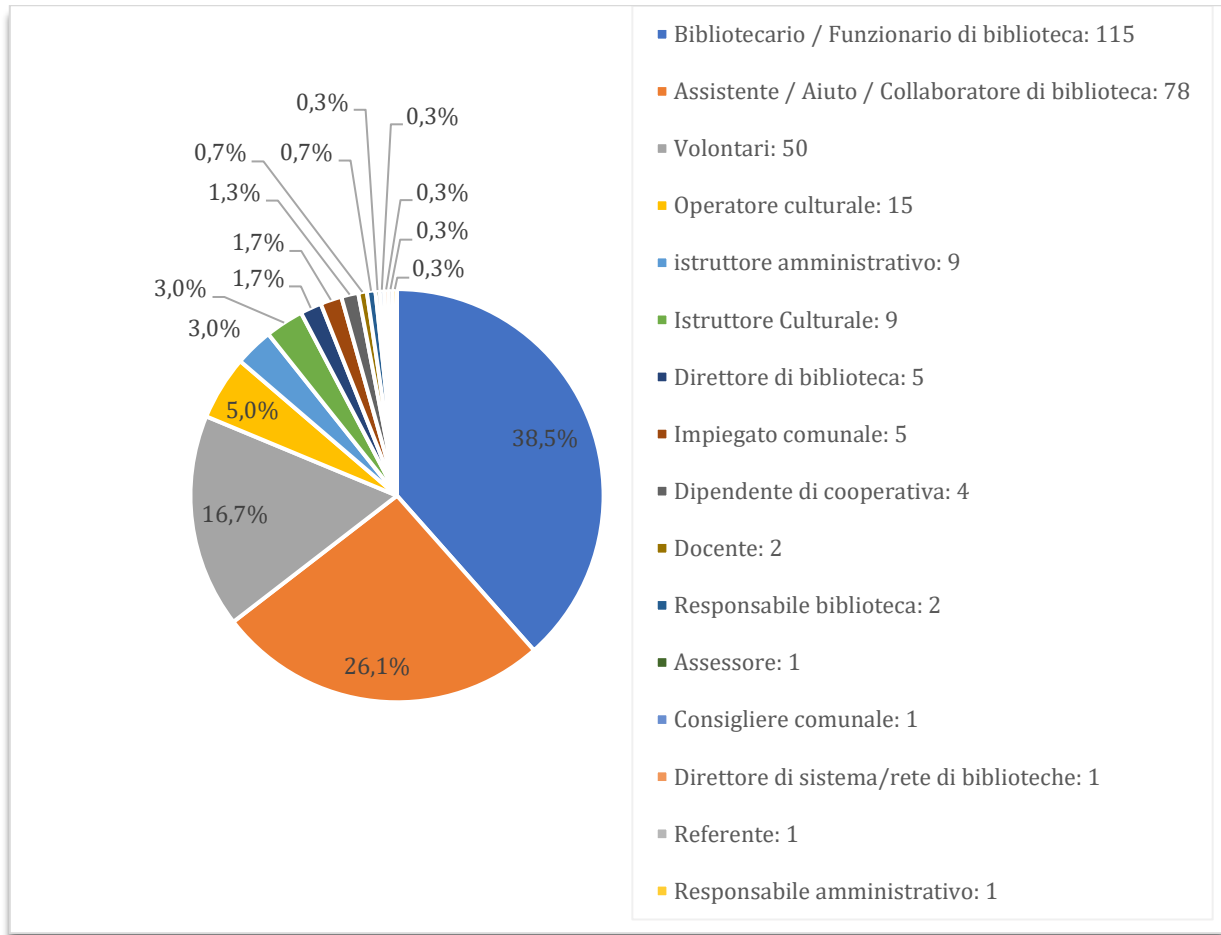


Grafico 4 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 4. Qual è il suo inquadramento professionale?

5. Nella biblioteca in cui lavora svolge servizio di

Le opzioni di risposta (chiusa singola) a tale domanda erano 4: Back Office; Front Office; Entrambi; Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 6 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro".

I rispondenti sono stati: 294/299.

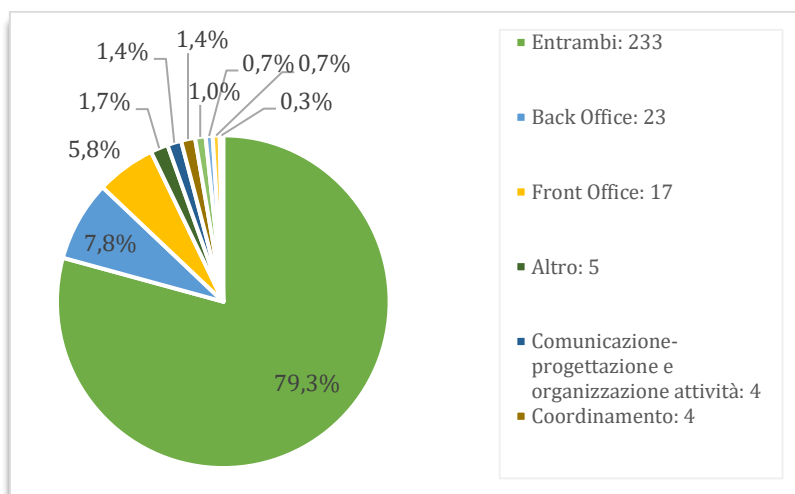


Grafico 5 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 5. Nella biblioteca in cui lavora svolge servizio di

6. Quale tra queste tipologie corrisponde al suo contratto lavorativo?

53

Le opzioni di risposta (chiusa singola) a tale domanda erano 9: A tempo indeterminato; A tempo indeterminato part-time; A tempo determinato; A tempo determinato part-time; A chiamata; A progetto; Lavoro Accessorio (Voucher); In somministrazione; Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 2 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro".

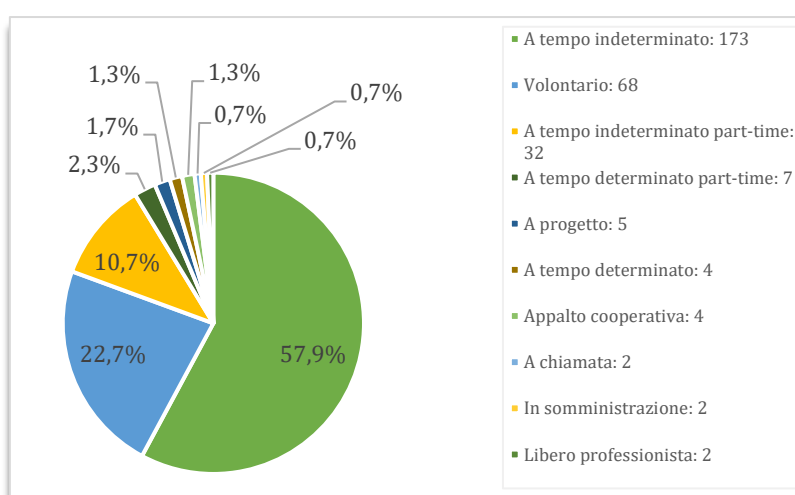


Grafico 6 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 4. Qual è il suo inquadramento professionale?

7. Quale tipo di titolo possiede?

Promosso da



Con il sostegno di



In collaborazione con



Le opzioni di risposta (chiusa multipla) alla domanda erano 13: Diploma superiore; Laurea vecchio ordinamento in Conservazione dei Beni Culturali; Laurea vecchio ordinamento in altro indirizzo; Laurea Triennale in Beni Culturali (L-1); Laurea Triennale in altro indirizzo; Lauree Magistrali in Scienze del libro, del documento, del patrimonio culturale (LM-5); Laurea Magistrale in altro indirizzo; Diploma di Specializzazione (Scuola di Specializzazione in Beni Archivistici e Librari Sapienza-Scuola Vaticana di Biblioteconomia); Dottorato di ricerca in Biblioteconomia o in Scienze Documentarie; Dottorato di ricerca in altro indirizzo; Master in Biblioteconomia o materie affini (Digital Humanities, Paleografia e/o Codicologia, Informatica del testo e dell'edizione elettronica ecc.); Corso professionale profilo bibliotecario promosso da Enti locali; Altro.

Le risposte dei rispondenti che hanno selezionato l'opzione "Altro" sono state suddivise in 4 categorie: Diploma scuola media inferiore; Scuola professionale; Master altro indirizzo; Diploma di qualifica triennale; Scuola Archivio di Stato.

63 rispondenti hanno segnalato di possedere più di un titolo.

Nel grafico seguente, per omogeneità, è stato considerato solo il titolo universitario più alto di coloro che hanno segnalato tutti i titoli posseduti, o più di uno, come nell'esempio seguente:

- Diploma superiore + Laurea vecchio ordinamento in altro indirizzo + Dottorato di ricerca in altro indirizzo > Dottorato di ricerca in altro indirizzo

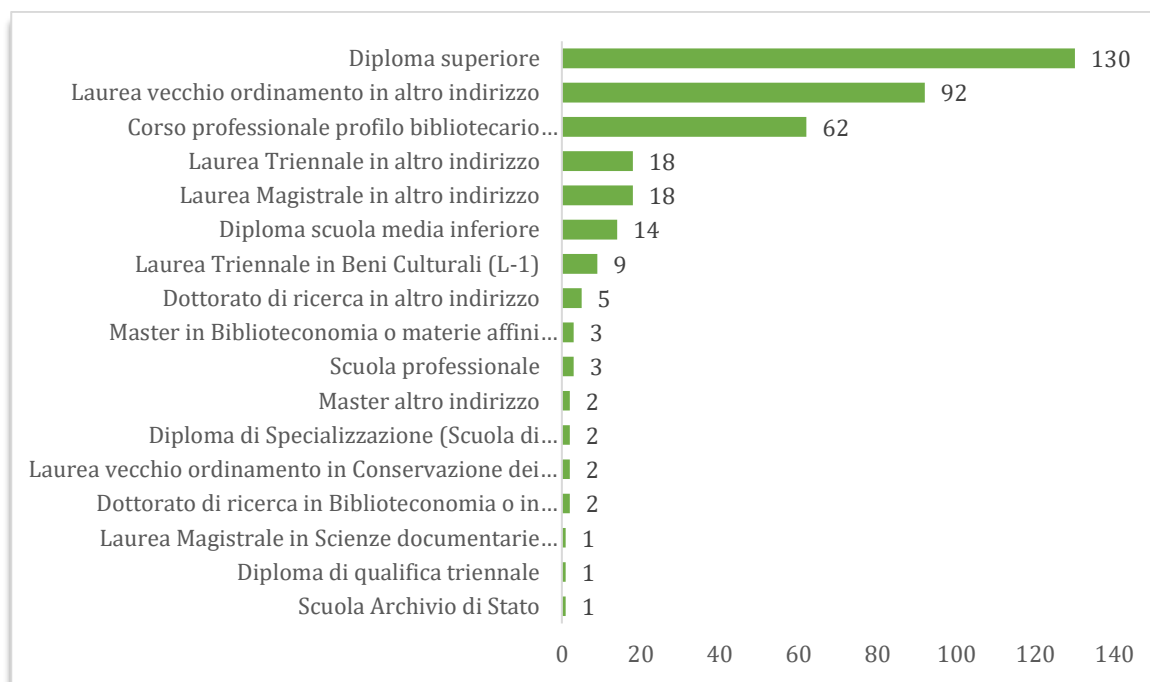


Grafico 7.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 7. Quale tipo di titolo possiede?

Nel grafico seguente vengono illustrati invece quanti rispondenti hanno segnalato di possedere più di un titolo e quali titoli.

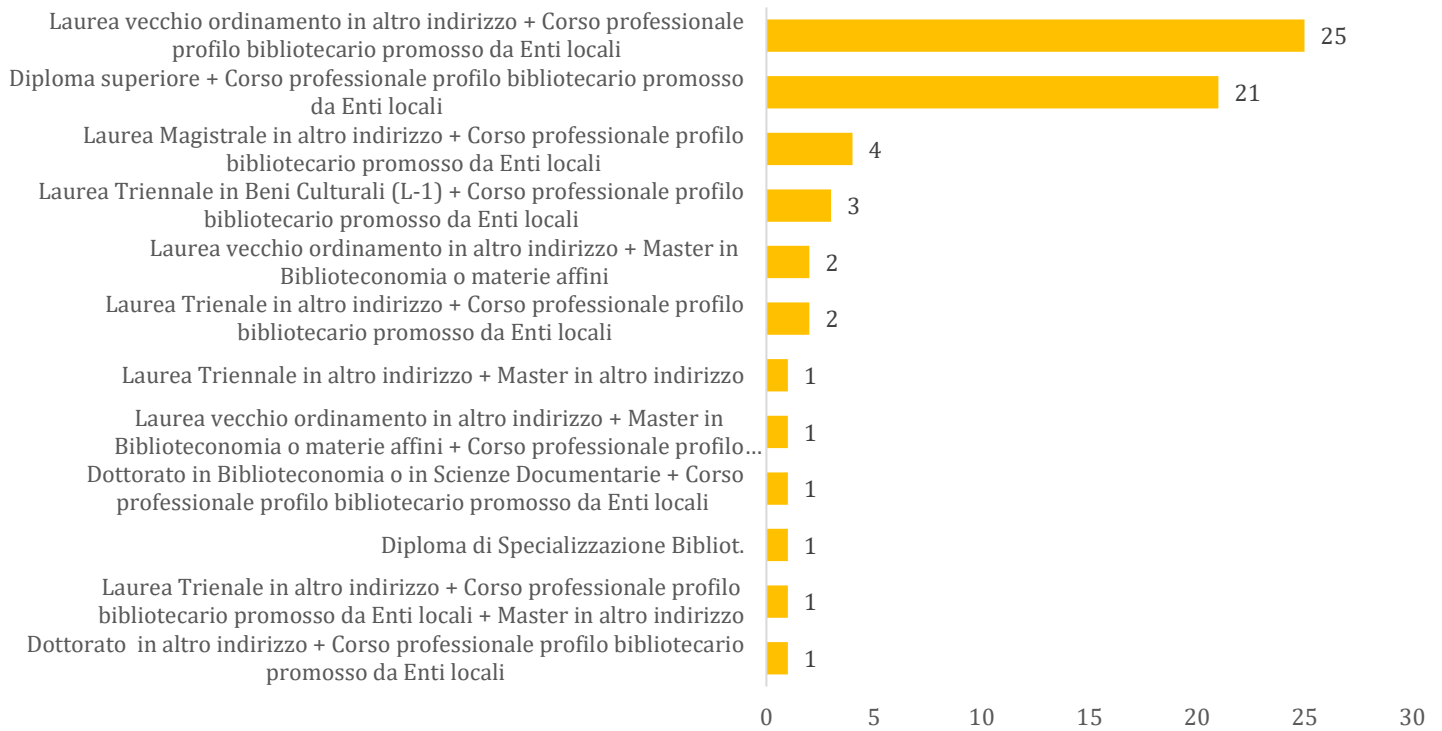


Grafico 7.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 7. Quale tipo di titolo possiede

8. Come definirebbe la sua conoscenza della lingua inglese?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 5: Ottima; Buona; Discreta; Nulla; Altro. Sono state quindi individuate ulteriori 4 categorie entro cui sono state raggruppate le risposte ad "Altro" come da legenda.

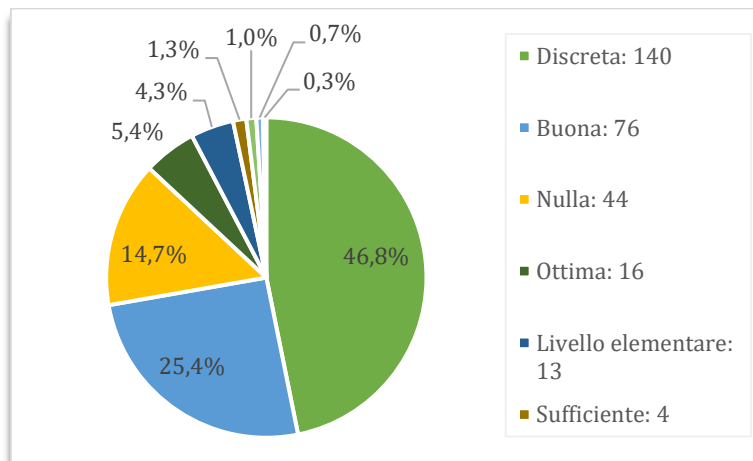


Grafico 8 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 8. Come definirebbe la sua conoscenza della lingua inglese?

9. È iscritto all'Elenco nazionale dei professionisti dei beni culturali-profilo bibliotecario?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 2: Sì, No.
Il totale dei rispondenti è stato: 298/299

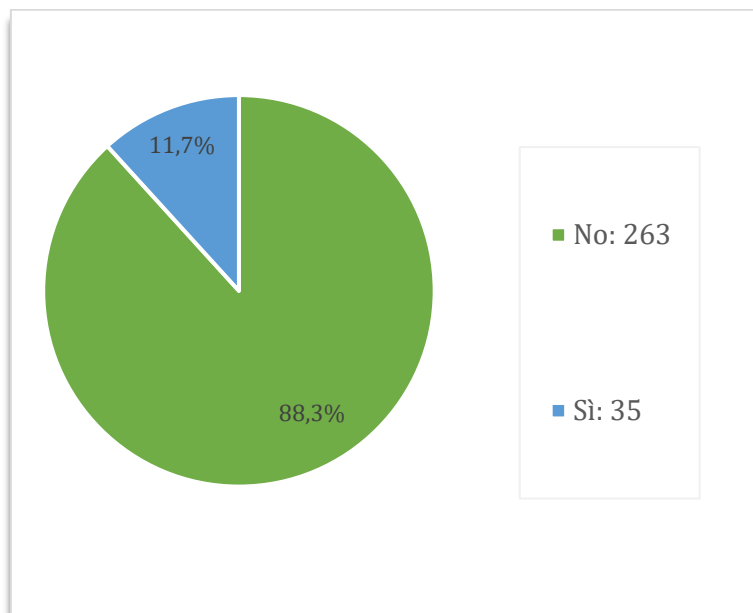


Grafico 9 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 9. È iscritto all'Elenco nazionale dei professionisti dei beni culturali-profilo bibliotecario?

10. Scriva le prime cinque parole che le vengono in mente che associa alla parola "digitale"

Ai rispondenti è stato chiesto di scrivere le prime cinque parole che venissero loro in mente associate alla parola digitale. Non tutti i rispondenti hanno inserito cinque parole. I dati testuali sono stati "puliti" (ad esempio è stata resa uniforme la scrittura di alcune parole come *ebook* in luogo di *e-book*; o sono state unite mediante "_" le parole che formavano un unico concetto come *social_media*) e sono stati analizzati con l'applicazione Open Source Voyant Tools.



Grafico 10 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 10. Scriva le prime cinque parole che le vengono in mente che associa alla parola "digitale"

11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale? Può indicare una o più risposte

Le opzioni di risposta (chiusa multipla) alla domanda erano 7: Mi affascina; Mi fa paura; Mi semplifica la vita; Mi mette in difficoltà; Mi permette di scoprire cose nuove; Mi crea uno stato d'ansia; Altro.

215 rispondenti: solo stati d'animo positivi

19 rispondenti: solo stati d'animo negativi

60 rispondenti: stati d'animo sia positivi che negativi

Il grafico seguente indica quanti rispondenti hanno selezionato le seguenti opzioni:

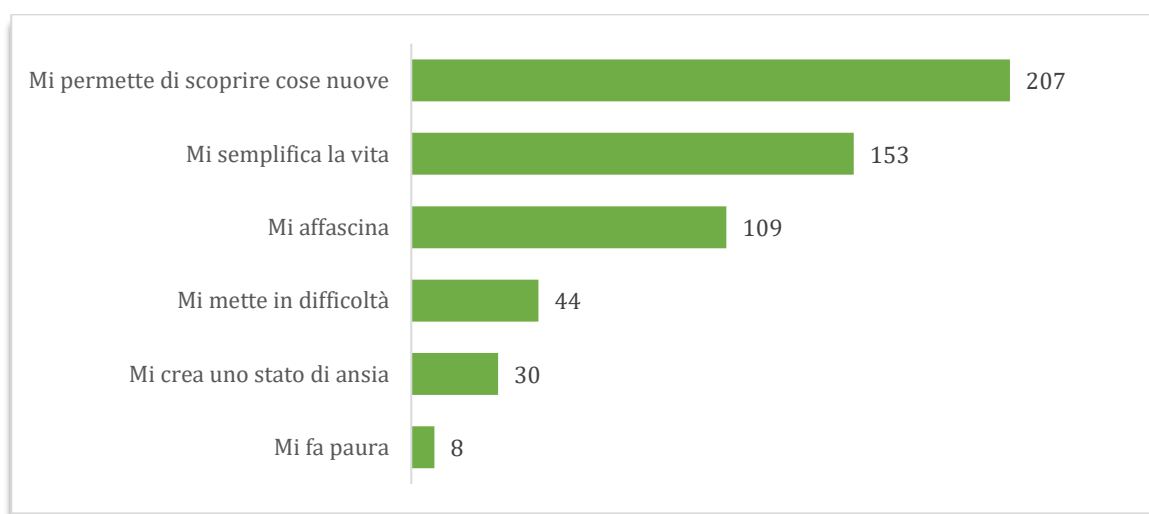


Grafico 11.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale?

Le tabelle seguenti rendono invece conto invece delle diverse combinazioni di risposte che sono state selezionate dai rispondenti. Le risposte sono state suddivise in tre differenti tabelle con le eventuali risposte aggiuntive derivanti dalla categoria "Altro":

- 1) Grafico 11.2: Rispondenti che hanno indicato solo stati d'animo positivi
- 2) Grafico 11.3: Rispondenti che hanno indicato solo stati d'animo negativi
- 3) Grafico 11.4: Rispondenti che hanno indicato stati d'animo sia positivi che negativi.

n. risp.	Mi affascina	Mi permette di scoprire cose nuove	Mi semplifica la vita	Altro
56		X		- M'incuriosisce
51	X	X	X	- Mi fa sentire aggiornata e in crescita - Tiene attiva la mente
41		X	X	- È una delle risorse disponibili - Molto utile
30			X	
16	X	X		
15	X			
5	X		X	
1				- È un supporto tecnologico utile

Grafico 11.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale? Può indicare una o più risposte

n. risp.	Mi fa paura	Mi mette in difficoltà	Mi crea uno stato di ansia	Altro
11		X		
4			X	
2		X	X	
1	X			Mi annoia
1		X		Non mi piace

Grafico 11.3 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale? Può indicare una o più risposte

n. risp.	Mi affascina	Mi permette di scoprire cose nuove	Mi semplifica a la vita	Mi fa paura	Mi mette in difficoltà	Mi crea uno stato di ansia	Altro
8		X			X		
8		X				X	
6		X	X		X		
4	X				X		
4			X			X	
3	X	X			X		Gradito un corso formativo
3	X	X	X		X		
3		X	X			X	
2	X					X	
2	X	X		X			
2	X	X			X	X	
2	X	X				X	
2			X	X			Vi devono essere dei paletti chiari
2			X		X		
1	X			X			
1	X	X	X	X			
1	X		X			X	
1	X	X	X				Timore di non riuscire
1		X	X	X	X	X	
1		X			X	X	
1		X					Mi preoccupa il controllo dell'informazione
1		X	X				Non è la mia passione
1			X				Quando è semplice da usare

Grafico 11.4 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 11. Quali tra questi stati d'animo rispecchiano maggiormente il suo "sentire" nei confronti del digitale? Può indicare una o più risposte

Cinque rispondenti non hanno indicato nessuna tra le opzioni proposte, ma hanno preferito utilizzare solo l'opzione "Altro":

- Utile e comodo per alcune funzioni, inutile e scomodo per altre.
- Mi aiuta pur stressandomi molto
- Affascinante ma necessità di buoni strumenti critici per l'utilizzo corretto
- Ci lavoro
- Ci lavoro, preferisco il mondo degli anni '60-'70

12. Nella sua vita personale quanto spesso utilizza il web per le seguenti attività?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare con quale frequenza erano soliti attuare le seguenti attività all'interno del web.

Le opzioni possibili erano 7: Tutti i giorni più volte al giorno; tutti i giorni una volta al giorno; Più volte alla settimana; Una volta alla settimana; Una volta al mese; Qualche volta all'anno; Mai.



Grafico 12.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari -
12. Nella sua vita personale quanto spesso utilizza il web per le seguenti attività?

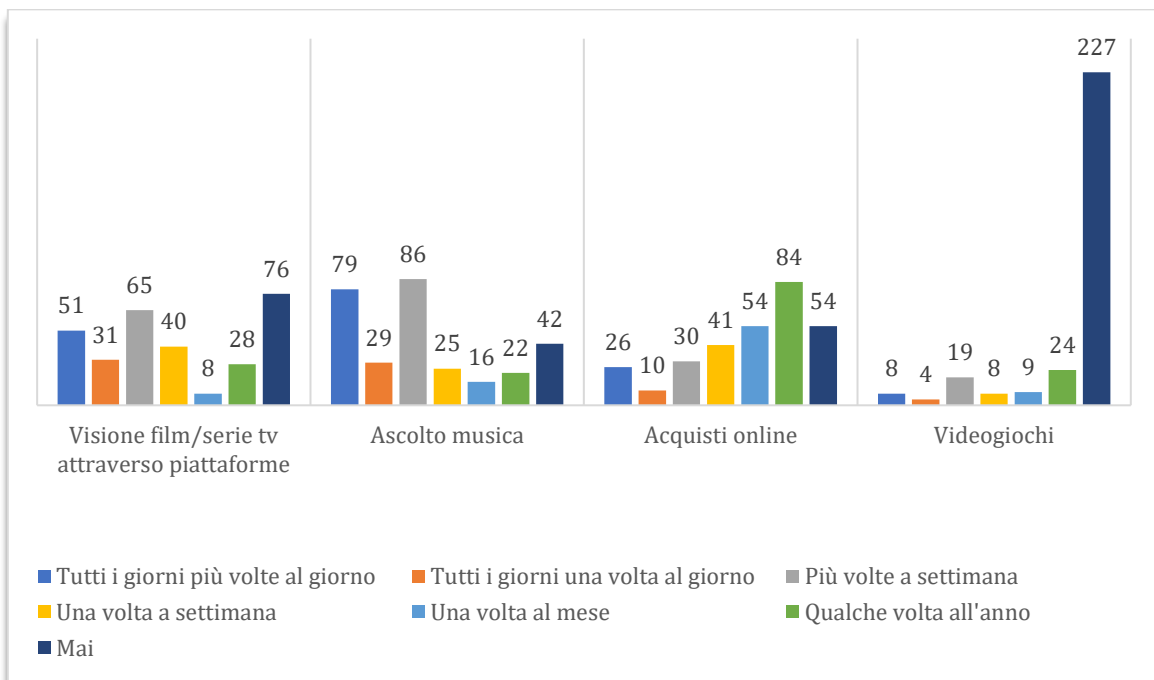


Grafico 12.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari -
12. Nella sua vita personale quanto spesso utilizza il web per le seguenti attività?

13. L'esperienza del lockdown ha cambiato la sua relazione con il mondo digitale?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 2: Sì, No.

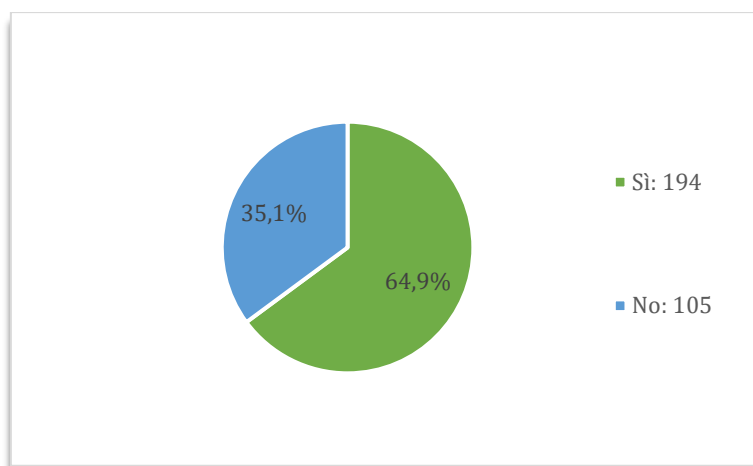


Grafico 5 - Sapere Digitale-Bibliotecari -
13. L'esperienza del lockdown ha cambiato la sua relazione con il mondo digitale?

14. Se sì, in che modo?

Il quesito prevedeva una risposta aperta. Le risposte dei bibliotecari sono state suddivise nelle seguenti categorie: Aumentato utilizzo piattaforme digitali: servizi e acquisti online; Aumentato le competenze digitali; Aumentato il tempo dedicato al mondo digitale; Smart working; Aumento capacità information retrieval; Utilizzo piattaforme; videocchiamato; Ha sostituito attività che prima si facevano in presenza; Mi ha permesso di; seguire un numero maggiore di corsi e incontri; Mi ha permesso di comprendere le potenzialità del digitale nel lavoro; Necessario per mantenere relazioni sociali; Supporto utenti.

Rispondenti: 193/299

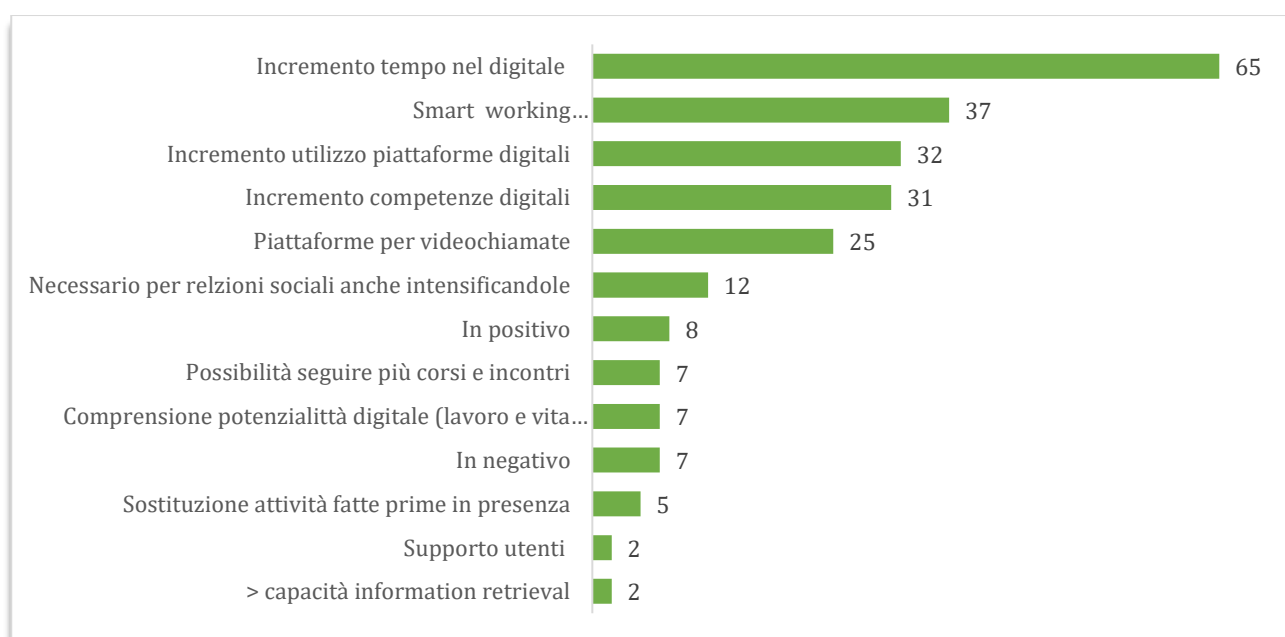


Grafico 14 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 14. Se sì, in che modo?

15. Se no, per quali motivi?

Il quesito prevedeva una risposta aperta. Le risposte dei bibliotecari sono state suddivise nelle seguenti categorie: Post lockdown sono tornato alla vita di prima; Continuità nell'utilizzo da pre-lockdown a ora; Uguale utilizzo digitale, ma aumento tempo dedicato ad esso; Ho mantenuto le medesime abitudini che avevo pre-lockdown; Non ne sento la necessità, preferisco fare altro; Non ho il PC; Nessun motivo in particolare; Non pertinente

Rispondenti: 98/299

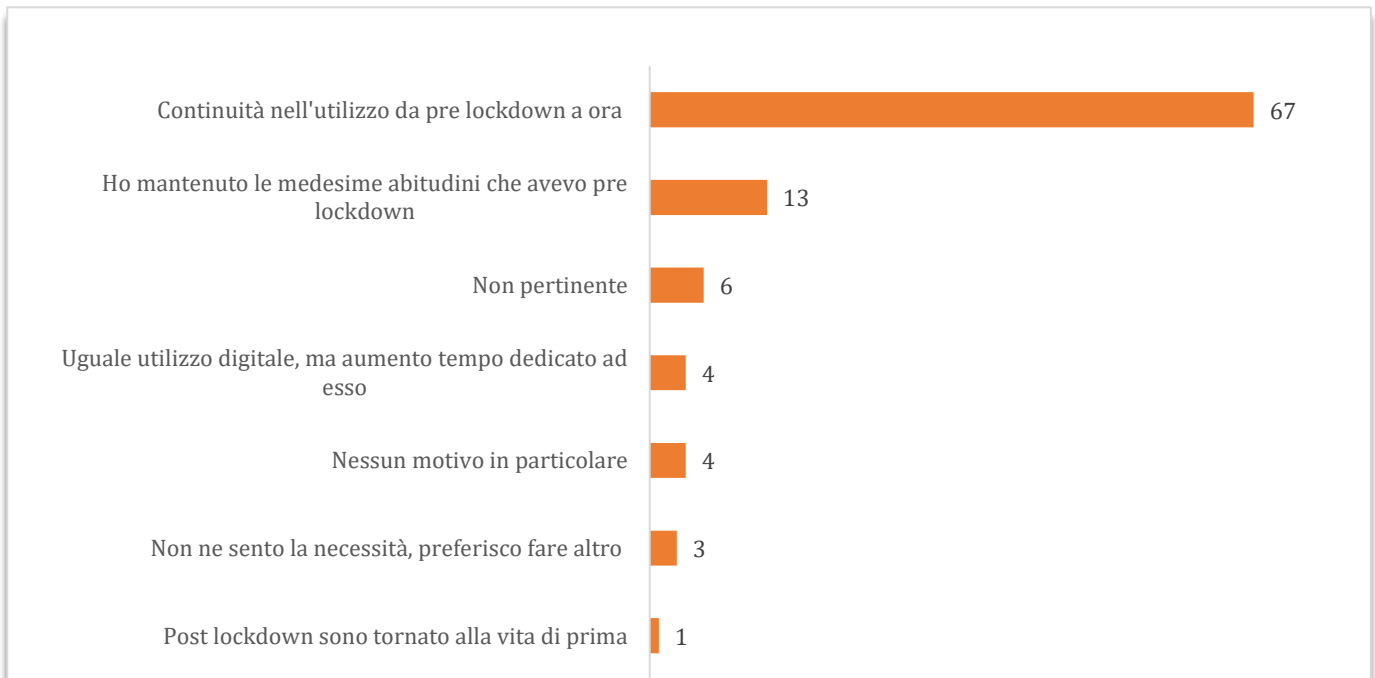


Grafico 15 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 15. Se no, per quali motivi?

17. Con quali di queste affermazioni si sente maggiormente d'accordo? Può segnare una o più risposte

Le opzioni di risposta (chiusa, multipla) per rispondere a tale domanda erano 10: Ho bisogno di maggiori competenze in ambito digitale; Penso che le mie competenze in ambito digitale siano sufficienti; Penso che il digitale mi permetta di scoprire cose nuove; Penso che il digitale possa permettere di offrire all'utenza un maggior numero di servizi; Il digitale mi mette in difficoltà; Il digitale semplifica la mia attività lavorativa; Il digitale complica la mia attività lavorativa; Gli utenti richiedono sempre più competenze digitali ai bibliotecari; Gli utenti cercano le competenze "tradizionali" dei bibliotecari rispetto a quelle "digitali"; Il digitale rischia di eliminare la relazione interpersonale tra bibliotecario e utente; L'automazione può sostituire il lavoro bibliotecario; Il digitale può essere uno strumento utile a coinvolgere/ comunicare con /conoscere l'utenza; Altro.

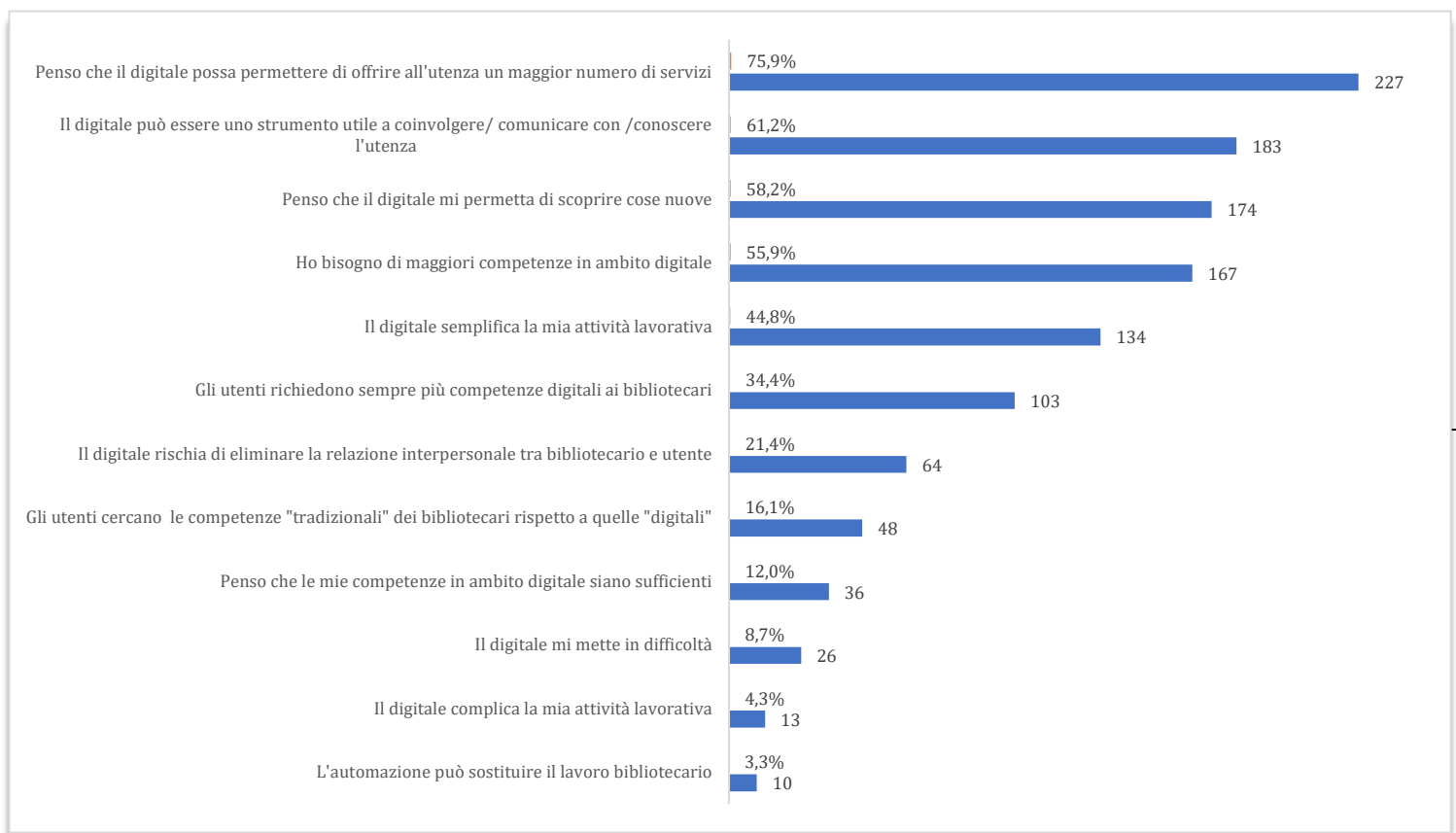


Grafico 17 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 17. Con quali di queste affermazioni si sente maggiormente d'accordo? Può segnare una o più risposte

Dieci rispondenti hanno selezionato l'opzione "Altro" specificando il loro pensiero.

Due rispondenti si sono espressi sottolineando le potenzialità del digitale in biblioteca:

- "Il digitale deve rafforzare/intensificare la relazione tra bibliotecario e utente"
- "Questo nuovo mezzo d'interazione può divenire il frutto di innovative esperienze comunicative da condividere con l'utenza".

Quattro rispondenti si sono espressi sottolineando le criticità del digitale in biblioteca:

- "Talvolta pare che l'introduzione di strumenti digitali ostacoli l'accesso degli anziani al servizio pubblico bibliotecario"

- Il rischio del digitale applicato al mondo bibliotecario in Italia è quello di far passare il messaggio che chiunque possa fare questo lavoro e soprattutto che servano meno risorse economiche dato che ormai "c'è la rete"
- "Il digitale è antitetico all'esperienza-libro"
- "Il digitale richiede un aggiornamento costante, maggiore delle competenze tradizionali. È questo che causa ansia".

Due rispondenti hanno attuato una riflessione sul tema:

- "L'utenza deve ancora approcciarsi al digitale, anche se paradossalmente, tutti hanno smartphone o altri device, al momento non sono utilizzati come potrebbero essere sfruttati. Un esempio: proporre un e-book ad un utente, anche a ragazzi definiti millennials spesso trova contrarietà o commenti poco favorevoli".
- "Con i giovani il digitale può essere uno strumento utile a coinvolgere/ comunicare /conoscere, mentre le persone più anziane preferiscono il rapporto interpersonale"

18. Indichi qual è a suo avviso la sua competenza nei seguenti ambiti

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare per ognuno dei 13 ambiti quale era, secondo la sua percezione, la sua competenza.

Le opzioni possibili erano 5: Per nulla competente; Poco competente; Abbastanza competente; Discretamente competente; Molto competente.

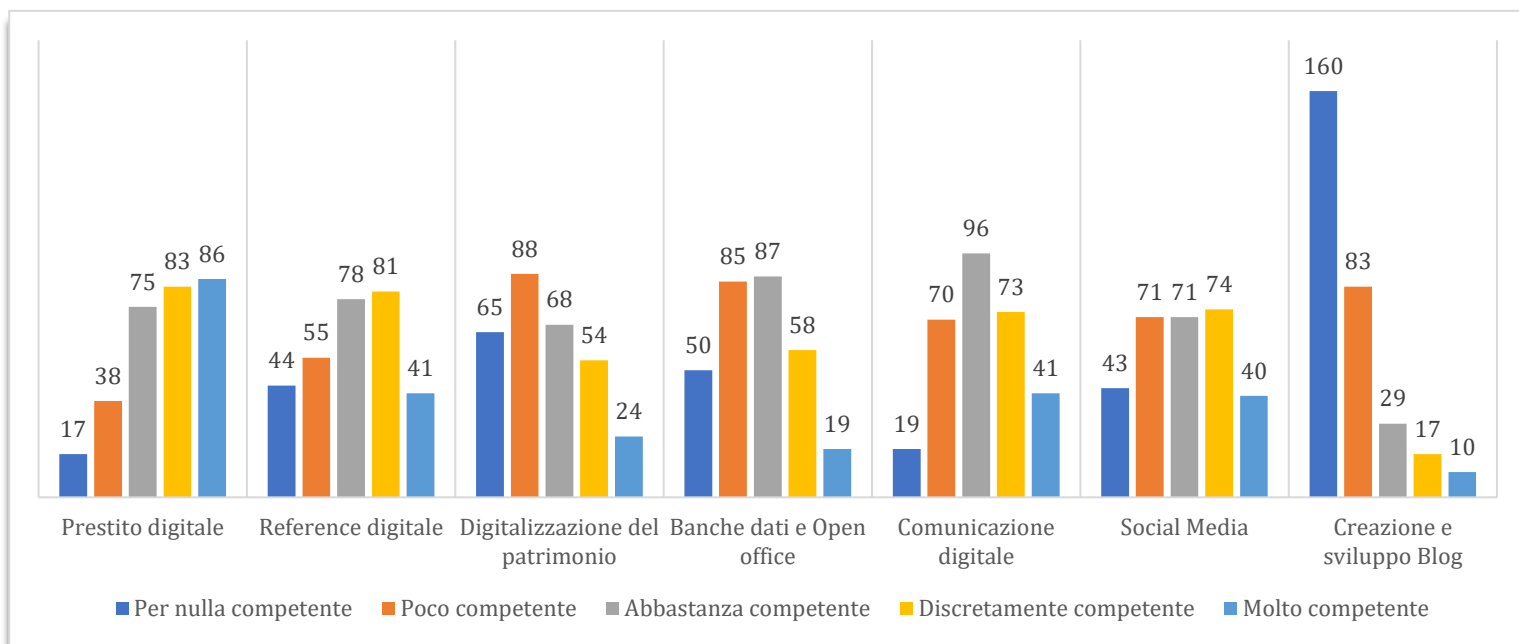


Grafico 18.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 18. Indichi qual è a suo avviso la sua competenza nei seguenti ambiti

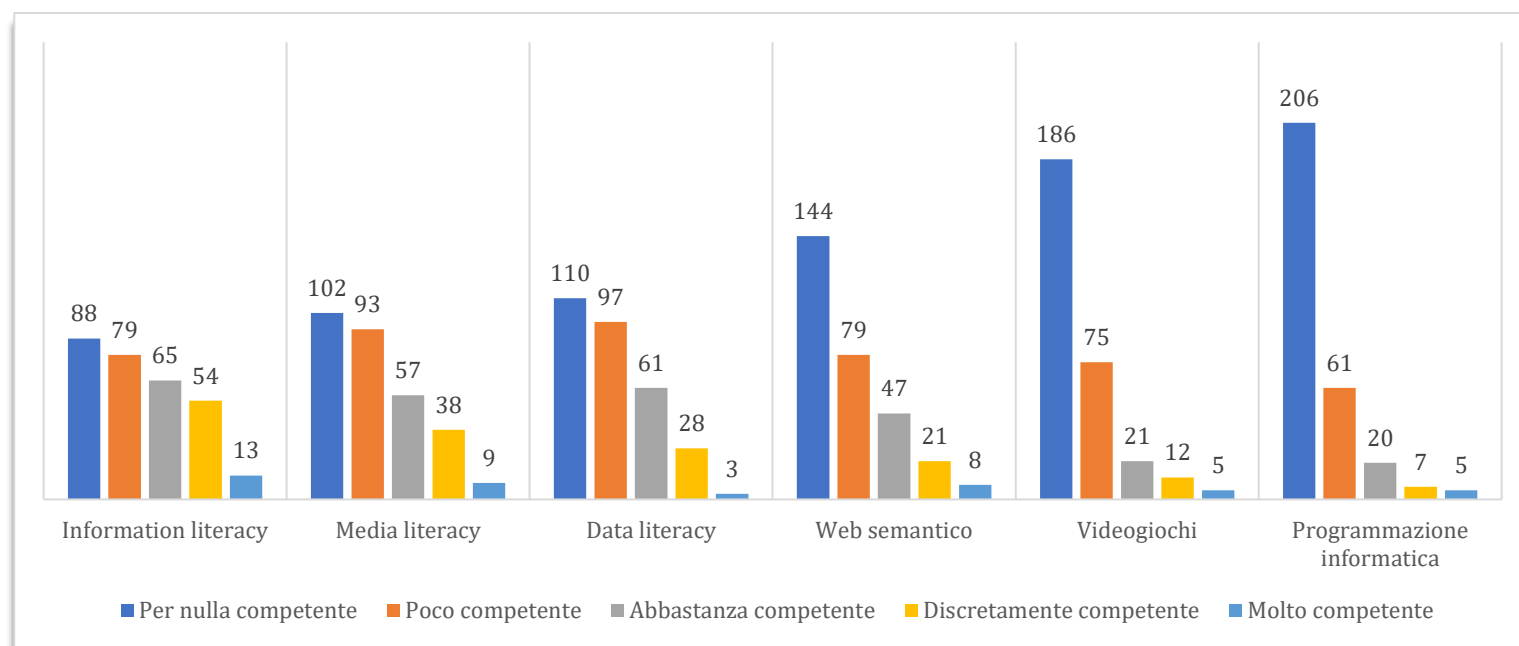


Grafico 18.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 18. Indichi qual è a suo avviso la sua competenza nei seguenti ambiti

19. Conosce il Modello Europeo DigComp2.1 e il modello DigCompEdu?

Le opzioni di risposta (chiusa singola) alla domanda erano 4: Sì, entrambi; Sì, ma solo il Modello Europeo DigComp2.1; Sì, ma solo il Modello Europeo DigCompEdu; No, nessuno dei due.

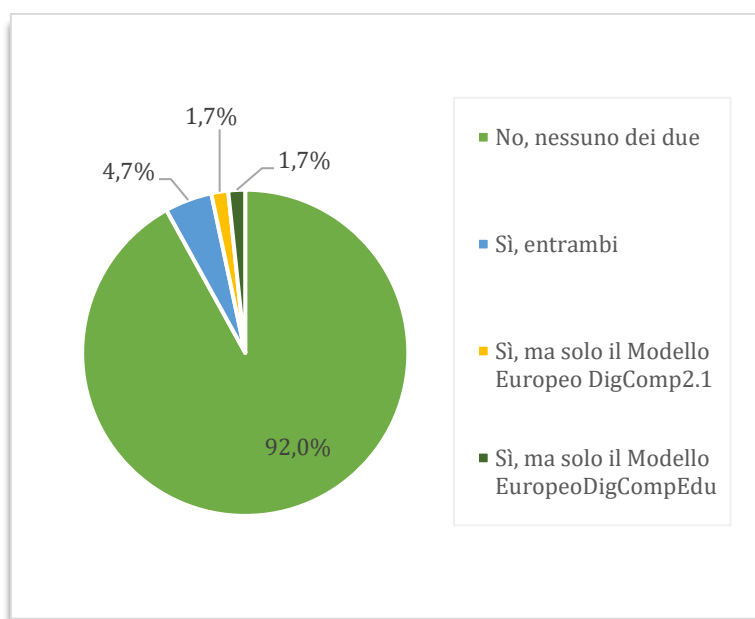


Grafico 19 - Sapere Digitale-Bibliotecari -
19. Conosce il Modello Europeo DigComp2.1 e il modello DigCompEdu?

20. Ha seguito corsi relativi ai seguenti ambiti? Per ognuno di questi ambiti le chiediamo di indicare se è stato un corso organizzato dalla biblioteca o dal datore di lavoro (es Cooperativa) o se lo ha frequentato autonomamente

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare se avesse frequentato un corso di formazione per ognuno dei 13 ambiti.

Le opzioni possibili erano 5: Corso frequentato dalla biblioteca; Corso organizzato dal datore di lavoro; Corso frequentato autonomamente; Non ho frequentato questo corso.

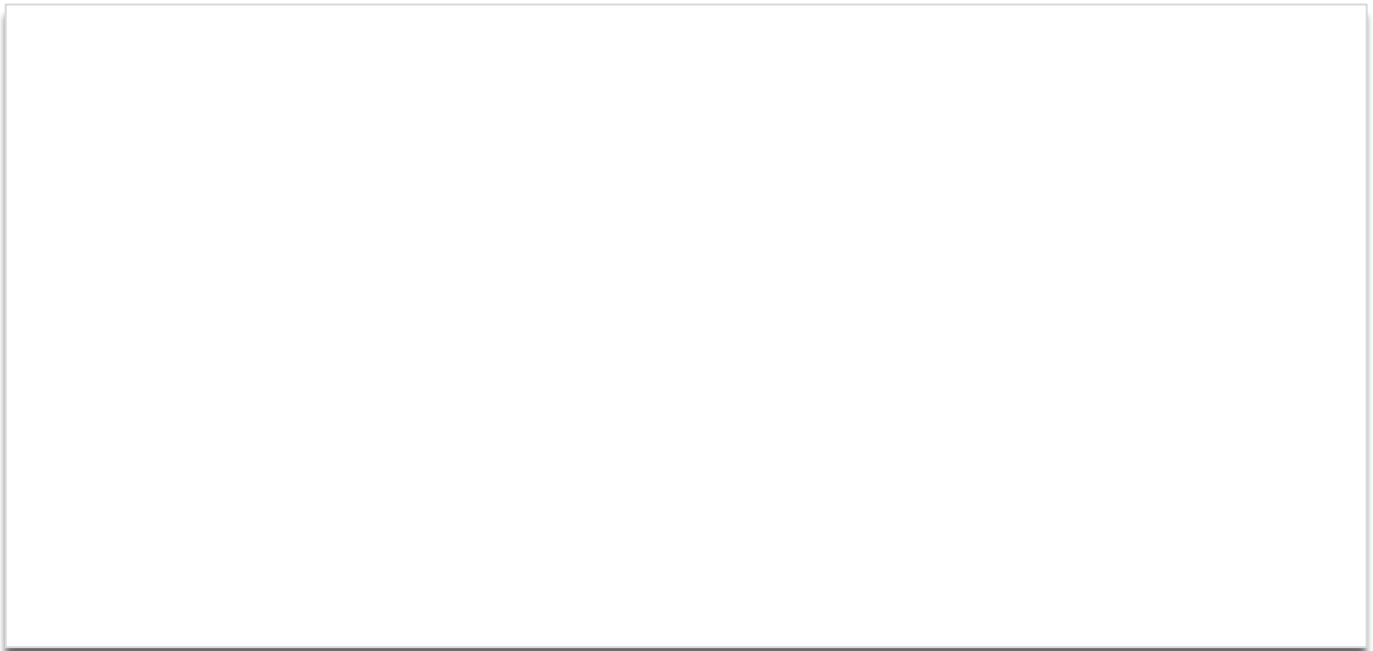


Grafico 20.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 20. Ha seguito corsi relativi ai seguenti ambiti? Per ognuno di questi ambiti le chiediamo di indicare se è stato un corso organizzato dalla biblioteca o dal datore di lavoro o se lo ha frequentato autonomamente

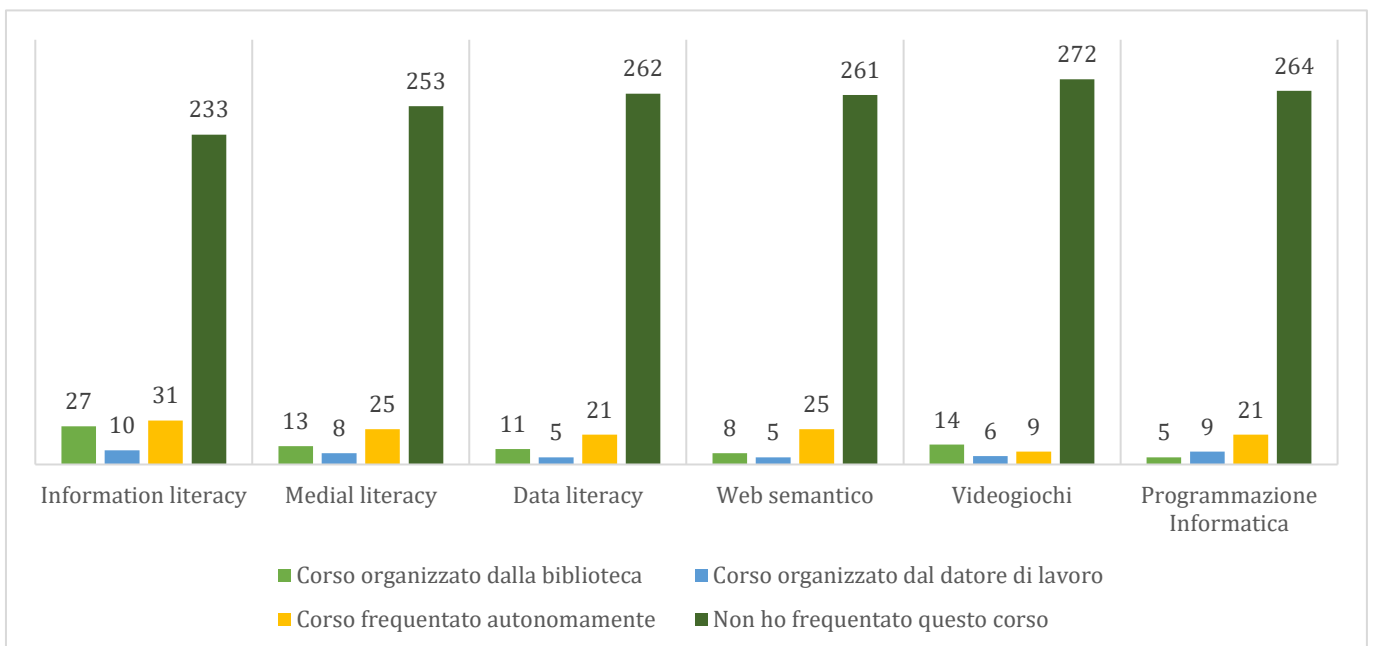


Grafico 20.2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 20. Ha seguito corsi relativi ai seguenti ambiti? Per ognuno di questi ambiti le chiediamo di indicare se è stato un corso organizzato dalla biblioteca o dal datore di lavoro o se lo ha frequentato autonomamente

21. Indichi se ai fini della sua attività lavorativa ritiene importante, non ritiene importante o ritiene utile, ma non prioritario acquisire competenze in tali ambiti.

Le opzioni di risposta (chiusa singola) permettevano al rispondente di indicare se ritenesse importante acquisire competenze o meno in ognuno dei 13 ambiti proposti. Le opzioni di risposta erano: Ritengo importante acquisire competenze in tale ambito; Non ritengo utile acquisire competenze in tale ambito; Ritengo utile, ma non prioritario acquisire competenze in tale ambito.

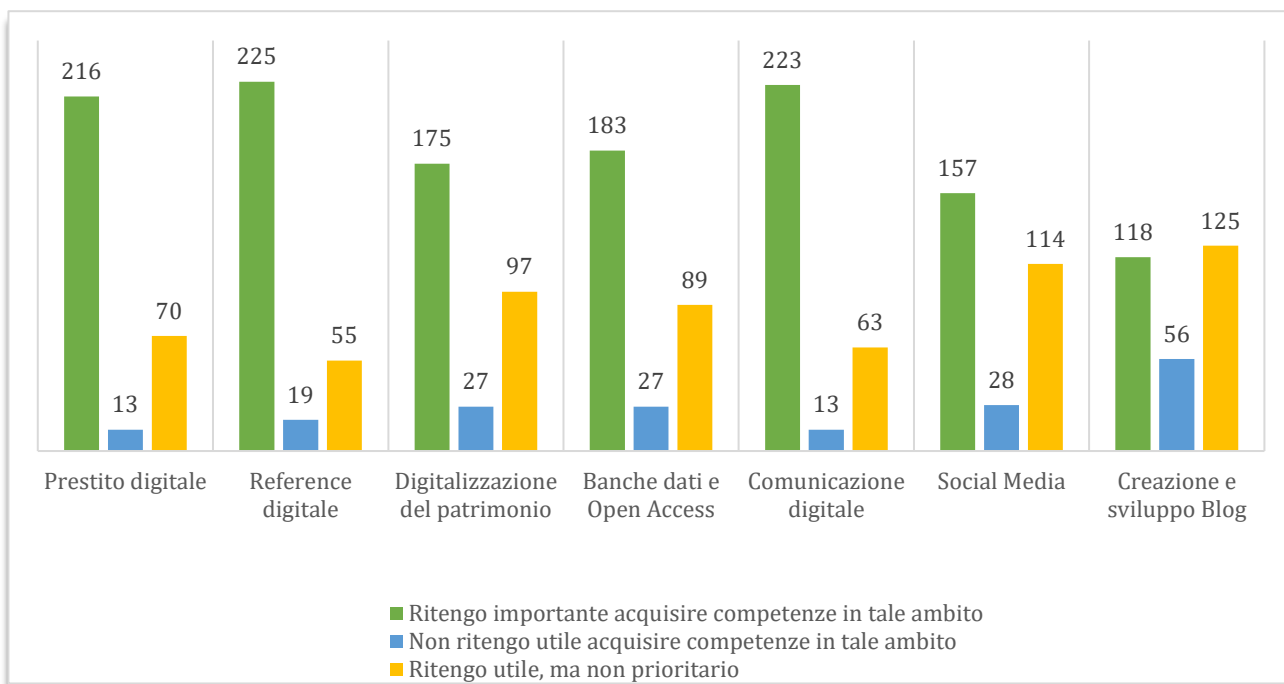


Grafico 21.1 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 21. Indichi se ai fini della sua attività lavorativa ritiene importante, non ritiene importante o ritiene utile, ma non prioritario acquisire competenze in tali ambiti.

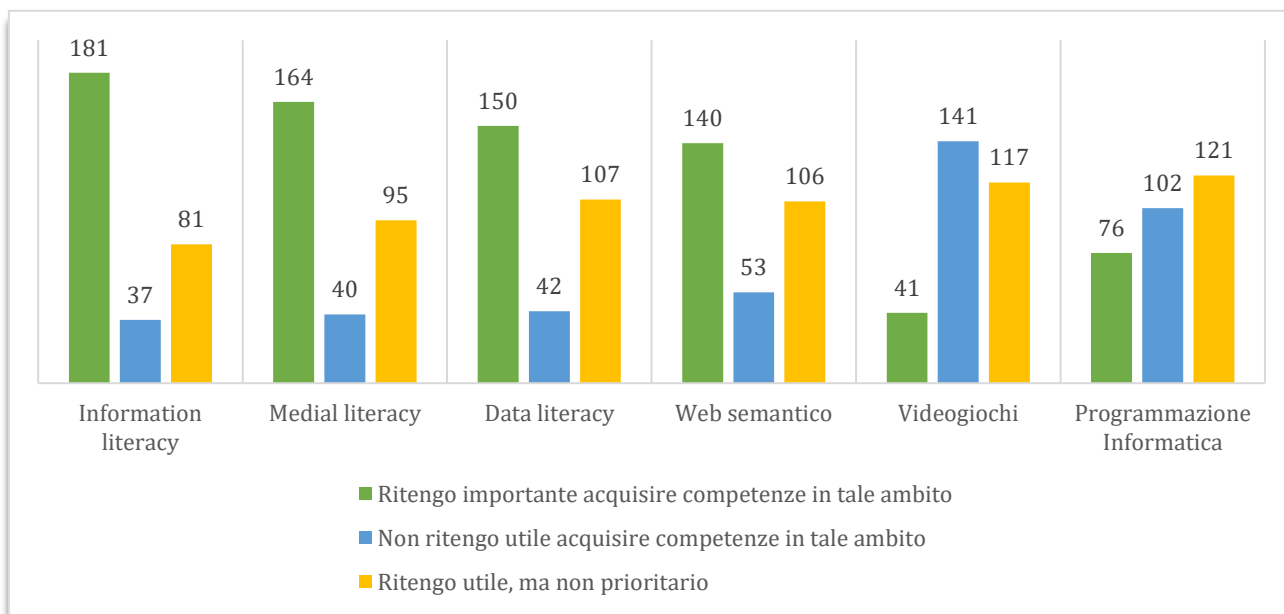


Grafico 21-2 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 21. Indichi se ai fini della sua attività lavorativa ritiene importante, non ritiene importante o ritiene utile, ma non prioritario acquisire competenze in tali ambiti.

22. Vi sono ambiti nei quali le interesserebbe ricevere formazione non elencati alla domanda precedente?

Il quesito prevedeva una risposta aperta.

Rispondenti 138/299

97: no

10: non saprei



Grafico 22 - Sapere Digitale-Bibliotecari -
22. Vi sono ambiti nei quali le interesserebbe ricevere formazione non elencati alla domanda precedente?

24. Quali delle seguenti condizioni ritiene significative per decidere di frequentare o meno un corso di formazione sul tema "digitale in biblioteca"? Può segnare una o più opzioni

Le opzioni per rispondere a tale domanda erano 10 (Fruizione online del corso; Fruizione in presenza del corso; Fruizione del corso in modalità mista; Gratuità del corso; Attestato di frequenza; Certificazione delle competenze; Possibilità di seguire solo le lezioni di interesse; Obbligatorietà di dover seguire un percorso completo; Registrazione del corso; Stipula di un patto formativo con l'ente organizzatore che preveda un rapporto reciproco di collaborazione) più la possibilità di scegliere "Altro" e inserire autonomamente un'affermazione che rispecchiasse la propria opinione in merito.

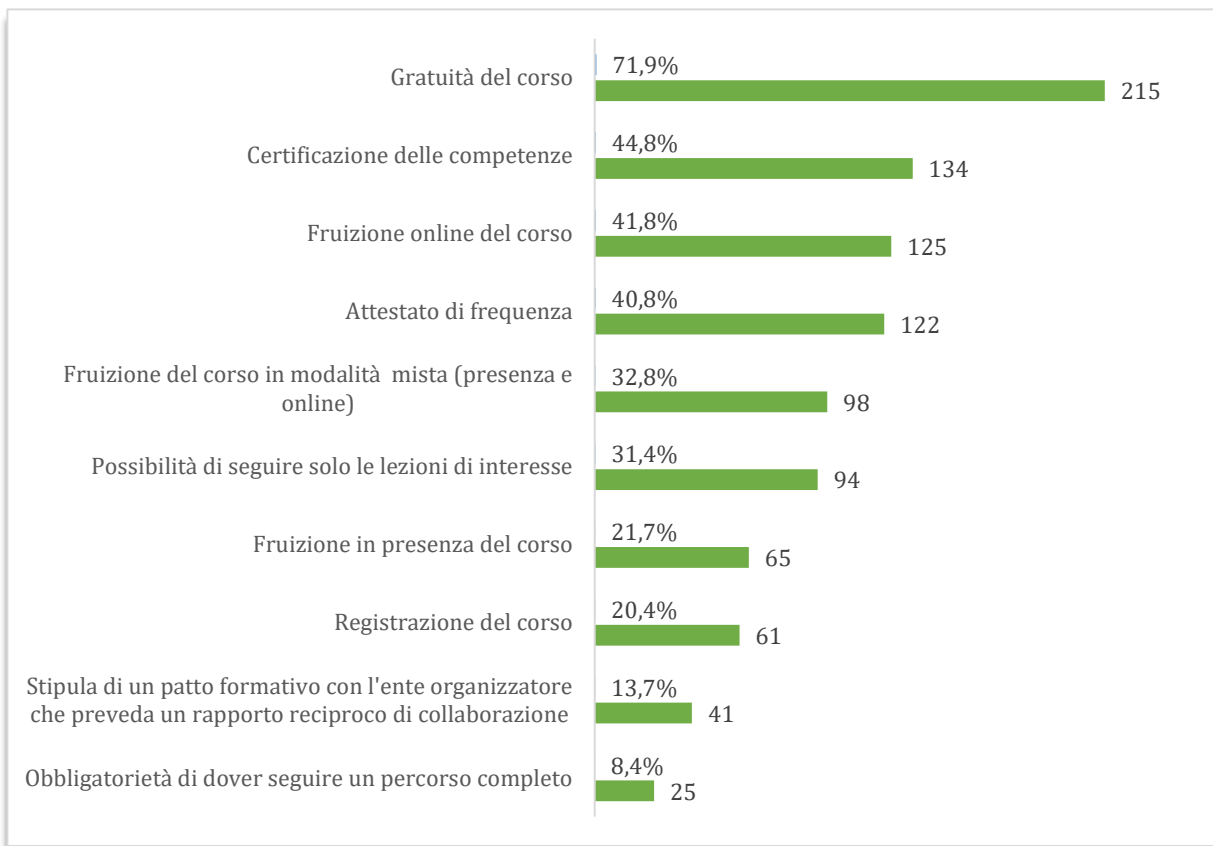


Grafico 24 - Sapere Digitale-Bibliotecari - 24. Quali delle seguenti condizioni ritiene significative per decidere di frequentare o meno un corso di formazione sul tema "digitale in biblioteca"? Può segnare una o più opzioni

Undici rispondenti hanno selezionato l'opzione "Altro" specificando il loro pensiero.

- «Che sia esplicitata la priorità della formazione nell'ambito dell'organizzazione interna della biblioteca».
- «Aspetto teorico-pratico, esercitazioni che permettano di apprendere effettivamente».
- «Compatibilità con gli orari lavorativi».
- «Che il corso dia competenze concrete e non sia solo teoria».
- «Se devo acquisire nuove competenze in ambito informatico, ho bisogno di essere seguita, anche in presenza».
- «Essendo una piccola biblioteca non è necessario approfondire in quanto siamo seguiti dallo Sbam».

- «Segnalo che l'obbligatorietà, a mio avviso, è un parametro importante, ma deve essere supportato dalla possibilità di accedere alle lezioni anche in differita, in modo da poter conciliare la fruizione del corso con le incombenze quotidiane».
- «Essere autorizzata a farlo».
- «Nessuno».
- «Non mi riconosco in alcuna di queste opzioni».
- «Prossima alla pensione non ho più questi interessi».

Ci sono questioni non esplicitate dal questionario che riterrebbe importante affrontare?

Rispondenti: 141/299

Rispondenti che hanno risposto "no/nulla/zero": 120/299

I restanti 21 rispondenti hanno segnalato che le questioni che riterrebbero importanti affrontare non esplicitate dal questionario sono:

- Accessibilità
- Catalogazione e gestione archivi
- Riflessione sulle competenze:
 - «Chi fa che cosa? Competenze espresse male o se espresse non riconosciute».
- Riflessione su potenzialità del digitale per allargare il bacino d'utenza:
 - «Come ho già accennato, sarà importante educare e ampliare il nostro bacino di utenza con l'avvicinamento alla tecnologia in modo di poter proporre forme innovative di consultazione, prestito, condivisione del lavoro con una certa facilità di diffusione».
- Riflessione sulle problematiche strutturali delle biblioteche:
 - «Inadeguata strumentazione tecnologica presso il sistema bibliotecario in cui lavoro: Ad es. sono anni che è stato dismesso lo scanner a planetario e il servizio DD si regge sulla fotocamera del mio cellulare personale».
 - «La manutenzione e condizione dei locali della biblioteca».
 - «Le differenze fra tipologie di biblioteca, di competenze pregresse del personale, di carico di lavoro del personale e di interesse delle amministrazioni cui le biblioteche fanno capo possono influire molto sulla predisposizione o meno a seguire corsi sul digitale e a trasformare la biblioteca in tal senso. Bisognerebbe sensibilizzare molto anche i comuni e gli assessori su questi temi».
 - «Le questioni legate alle strutture, alle infrastrutture e alla carenza di personale».
 - «L'organizzazione interna delle Biblioteche e dei Sistemi bibliotecari e i loro rapporti con l'esterno».
 - «[...] Inoltre, rendere la biblioteca maggiormente interattiva con l'utenza dal punto di vista digitale...in occasione dei prestiti su appuntamento stiamo telefonando agli utenti anziché attivare appuntamenti accessibili online come altre biblioteche. Questo comporta un enorme dispendio di tempo ed energie da parte di funzionari e operatori che potrebbero essere utilizzate diversamente ...».
 - «Verifica di quali siano gli effettivi strumenti a disposizione della biblioteca di appartenenza e delle caratteristiche specifiche di ognuno di essi».
- Riflessione sul personale dal punto di vista delle competenze e contrattuale:
 - «Con più competenze si spera di passare ad un livello contrattuale più alto perché ad oggi chi è di livello B fa le stesse cose di un livello in fascia C».
 - «Cronica mancanza di personale qualificato: se in una biblioteca ci sono 14 dipendenti, di cui 4 bibliotecari, questi ultimi devono fare la parte del boia e

- dell'impiccato, mentre gli altri passano il tempo a scaldare le sedie. Tutto ciò si può descrivere in termini molto più politicamente corretti, ma renderebbe molto meno l'idea».
- «Nelle piccole biblioteche molto del personale è volontario e con tempo per la formazione limitato».
 - «Sviluppare maggiormente le competenze digitali di tutti gli operatori - ci sono sacche di lavoratori completamente analfabeti da questo punto di vista che vengono esclusi da ogni processo [...]».
 - Riflessione sul rapporto di bibliotecari e utenza con il mondo digitale:
 - «Maggior parte dell'utenza non digitalizzata»
 - «Molte persone non sono portate per l'automazione»
 - «Problemi e depressione psicologici di fronte al senso di inadeguatezza e impreparazione rispetto al digitale, sempre più massiccio come uso».
 - Riflessione e considerazioni su difficoltà incontrate nel compilare il questionario:
 - «Ho incontrato difficoltà, in entrambi i questionari, nella comprensione della terminologia».
 - «Non avendo studiato inglese, mi sfuggono molti termini che poi devo cercare per capirne il significato, non sarebbe male usare termini italiani, per me come per molti altri imparare l'inglese adesso è un po' difficile».
 - «Direi di no, tranne che evitare troppi "tecnicismi" e dedicare tempo alla pratica di quanto appreso, magari assistiti da un tutor».
 - Riflessione sul rapporto tra le biblioteche e le grandi aziende che operano in rete
 - «Il problema del rapporto delle biblioteche (e degli Enti) con i padroni di Internet (Google, Facebook, Amazon) e con i loro "lati oscuri"».

4. CONCLUSIONI

Il contesto storico attuale, inevitabilmente stravolto dall'emergenza pandemica da Covid-19 che ha investito le vite di tutti noi, ha accelerato l'ingresso del digitale nelle attività quotidiane e lavorative della società tutta. L'uso consapevole degli strumenti digitali è oggi un'urgente necessità ed è strettamente connesso al benessere e alla qualità della vita degli individui.

Le biblioteche, insieme a tutti coloro che dentro di esse operano, possono e devono giocare un ruolo chiave in questo contesto configurandosi come istituti atti anche all'educazione digitale dei nostri cittadini. Il compito non è certo semplice: è storia antica la difficoltà delle biblioteche di far comprendere all'esterno e ai decisori le sue potenzialità e l'impatto che esse possono provocare nella società. Il recente documento *Piano nazionale di ripresa e resilienza*⁴⁷, approvato dal Consiglio dei ministri il 12 gennaio 2021, ne è una cocente dimostrazione, come sottolineato dalla presidente AIB Rosa Maiello: «il Piano non menziona le biblioteche nelle parti dedicate a infrastrutture digitali, interoperabilità, cittadinanza digitale, istruzione, ricerca, formazione, inclusione, infrastrutture sociali⁴⁸».

A questo proposito le due fasi di ricerca del progetto Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca hanno permesso di fare emergere una serie di evidenze significative per il panorama bibliotecario piemontese. Rilevanti sono risultate essere le domande inerenti al "sentire" dei bibliotecari e degli operatori culturali nei confronti del digitale dove è emerso che una buona parte dei rispondenti se da una parte comprende e apprezza le potenzialità del digitale in biblioteca e nella vita privata, dall'altra ne ha timore e si sente messo in difficoltà. Questo dato mette in luce un aspetto importante, confermato anche in diversi punti dei questionari, ovvero la necessità di formazione in ambito digitale del personale bibliotecario. La biblioteca infatti per potersi configurare come luogo di alfabetizzazione digitale dei cittadini deve senza dubbio avere bibliotecari e operatori culturali competenti e sicuri in ambito digitale. Questi devono infatti configurarsi come figure capaci di accompagnare la società nel percorso verso una gestione e un uso consapevole del digitale nelle attività di studio, ricerca e approfondimento, ma anche in quelle quotidiane. Per compiere questo percorso tuttavia le biblioteche devono necessariamente avere a disposizione quegli strumenti tecnologici moderni e aggiornati di cui i rispondenti ai questionari attestano la mancanza. Le biblioteche hanno bisogno di finanziamenti, di personale, di personale competente, di ore finalizzate all'aggiornamento professionale e di strumenti. I bibliotecari piemontesi si sono dimostrati generalmente consapevoli dell'assoluta urgenza di affrontare questi temi ed emerge la volontà di volersi formare e di acquisire competenze per essi stessi e per i loro utenti.

Le biblioteche di pubblica lettura, grazie alla loro capillarità sul territorio e alla loro natura di istituti atti alla crescita culturale della società devono essere considerati punti di riferimento per l'alfabetizzazione digitale dei nostri cittadini: devono dunque essere adeguatamente finanziate, ma anche continuamente sostenute e guidate da una progettualità solida come quella offerta dal progetto 'Sapere Digitale'. In questa cornice infatti il progetto 'Sapere Digitale. Educazione civica digitale in biblioteca' si configura come uno strumento non solo utile, ma necessario per mettere i bibliotecari, gli operatori culturali e i docenti nella condizione di poter acquisire quelle competenze indispensabili per svolgere al meglio la propria attività lavorativa e per diventare quel punto di riferimento fondamentale di cui i cittadini hanno bisogno.

⁴⁷ Consultabile all'indirizzo: <http://www.governo.it/sites/new.governo.it/files/PNRR_2021_0.pdf>.

⁴⁸ AIB, *Osservazioni AIB al Piano nazionale di ripresa e resilienza (Recovery Plan)*. 30 gennaio 2021,