
INDICATORI DI QUALITÀ

Strumenti per l'autoanalisi della biblioteca scolastica

di MARIA RITA BOCCANERA*

Compito della scuola dell'autonomia è di rinnovare il proprio ruolo sociale, di diventare un'istituzione organizzata per realizzare una didattica efficace, per promuovere processi continui di apprendimento all'interno di un progetto di istituto condiviso da tutte le sue componenti, per promuovere, governare, negoziare, condividere le molteplici relazioni interistituzionali, per interfacciarsi con i bisogni e le progettualità, espressione dei singoli territori. Il modello proposto è dunque un modello dinamico, sistemico, reticolare, incentrato sulla complessità organizzativa in cui le scuole, quali soggetti investiti della gestione dei processi di relazione, devono assumersi le responsabilità collegate ad un agire organizzativo sistematicamente aperto allo scambio ed al confronto interno ed esterno.

In un'ottica di questo tipo, diventa essenziale la costruzione di una cultura di rete in cui assumono un ruolo fondamentale la documentazione quale risorsa «per fare scuola», la comunicazione, la gestione e circolazione dell'informazione, le tecnologie informatiche e telematiche, come pure irrinunciabile diventa l'assunzione della Biblioteca scolastica multimediale, come supporto e strumento di lavoro nel processo di autoformazione, di aggiornamento e di inse-

gnamento – apprendimento nell'ottica dell'educazione permanente.

Biblioteca scolastica da considerare non più come deposito di libri, come luogo fisico destinato a molteplici usi, ma «come parte integrante del processo educativo, [...] essenziale per: *sostenere* e conseguire gli obiettivi educativi delineati nel progetto educativo e nel curriculum, *sviluppare* e sostenere nei bambini l'abitudine e il piacere di leggere, di apprendere di usare la biblioteca per tutta la vita, *fornire* l'accesso a risorse e opportunità locali, regionali, nazionali e globali, *organizzare* attività che incoraggino coscienza e sensibilità culturali e sociali, *lavorare* con studenti, insegnanti, amministratori e genitori per realizzare la missione della scuola, *proclamare* il concetto che la libertà intellettuale e l'accesso all'informazione sono essenziali per la partecipazione piena e responsabile alla vita democratica, *promuovere* la lettura nonché le risorse e i servizi della biblioteca scolastica, presso l'intera comunità scolastica ed oltre questa» (*Manifesto Unesco sulla biblioteca scolastica*, 1999).

Lavorare in questa direzione significa avere tra gli obiettivi quello della promozione della documentazione come metodo di lavoro: per informare, per raccogliere e riordinare dati, per favorire il lavoro collegiale

attraverso il confronto di materiali e di esperienze per riflettere su procedure, metodi e strumenti adottati, per mettere in rete le esperienze, per costruire, grazie alle nuove tecnologie, spazi virtuali per «comunicare la Scuola» all'esterno e per interagire con essa.

Documentazione, dunque, per realizzare archivi relativi a diverse aree di contenuti:

- *area gestionale* per raccogliere dati relativi alle risorse umane e intellettuali, economiche e materiali, dati insomma di rilievo istituzionale e con un notevole grado di stabilità;
- *area pedagogico-didattica* per documentare progetti, processi, prodotti, materiale di ricerca individuale e/o collettiva che siano testimonianza della politica culturale dell'istituto;
- *area normativa* per contenere la legislazione scolastica sia a livello di centrale sia quella emanata dalle istituzioni locali.

Tutto questo in ogni modo senza perdere di vista le finalità e gli obiettivi del piano dell'Offerta formativa, punto di riferimento centrale, connotativo della politica culturale dei singoli istituti.

In tale contesto, la Biblioteca scolastica multimediale è laboratorio e luogo di ricerca e di cultura, strumento primario per accedere all'informazione, una struttura complessa, un «sistema» i cui elementi costitutivi rappresentano una serie di variabili: struttura, documenti, personale, sono infatti parti tra loro interagenti, reciprocamente funzionali e rapportabili al raggiungimento degli obiettivi che caratterizzano la struttura stessa.

Queste variabili interagiscono tra di loro: nessuna innovazione o trasformazione su una parte otterrà i risultati desiderati e sarà pienamente efficace se non si inserirà in un contesto favorevole, e andrà inevitabilmente ad interferire anche sulle altre variabili. Stabilire quindi con chiarezza fina-

lità, obiettivi, funzioni, costituisce il presupposto per attivare un processo di valutazione della biblioteca che, se ben avviato, diventa ricorsivo e si autoalimenta in modo sistematico.

Autoanalisi, quindi, come *tecnica di gestione* con lo scopo di ottimizzare l'uso delle risorse, come *fase per il cambiamento*, incentrata soprattutto sui processi di trasformazione e d'innovazione e sull'individuazione dell'oggetto di indagine, come *strategia di miglioramento* relativa alle scelte concrete che dovranno operare trasformazioni.

Il percorso così delineato, deve pertanto prevedere alcuni passaggi essenziali: *la legittimazione del processo*, intesa come fase informativa, di sensibilizzazione, socializzazione e condivisione dell'oggetto da monitorare; *la condivisione* dei percorsi; *la negoziazione* delle scelte; *l'individuazione* delle priorità.

La pianificazione del lavoro sarà la prima cosa su cui lavorare: pianificazione intesa non come il contrario della flessibilità e dell'agilità, ma come contrario della casualità e dell'improvvisazione.

In questa fase progettuale, bisognerà tener conto dei fattori *d'input* interni alla struttura (ambienti fisici, ordinamenti giuridici, strumenti e attrezzature, risorse finanziarie ed umane) e di quelli esterni alla struttura (materie prime, documenti, formazione professionale degli operatori.) Gli *output*, determinati dai servizi prodotti, le informazioni sul loro funzionamento diventeranno nuovi *input* nelle successive programmazioni d'attività.

È il discorso sulla qualità che a questo punto entra in gioco: qualità come sviluppo, crescita e miglioramento del servizio alle persone, sulla qualità progettata, erogata, recepita.

L'esigenza, dunque, è quella di passare da una conoscenza approssimativa ed inconsapevole di ciò che avviene in biblioteca ad una prassi scientifica di valutazione delle condizioni e dei risultati del servizio bibliotecario. I fattori di qualità di seguito

proposti, costituiscono un'ipotesi di categorie di riferimento possibili, da articolare a loro volta in indicatori.

Essi sono categorie descrittive, da declinare relativamente agli ambiti che s'intendono monitorare, punti di riferimento importanti per verificare il rapporto tra esiti formativi e processi attivati, per comparare i risultati ottenuti sia all'interno dello stesso istituto sia in realtà scolastiche diverse, per individuare i fattori comuni che hanno determinato risultati migliori da riutilizzare come nuovi *input*. Essi non hanno carattere universale, non sono quasi mai significativi in sé, ma possono comunque diventarlo all'interno di un sistema.

Fattori di qualità

Il contesto

È da utilizzare per avere un riscontro sulla qualità dell'immagine che della biblioteca scolastica multimediale si ha all'interno e all'esterno dell'istituto; per verificare l'estensione e la composizione dell'utenza, per informare quella attuale e sensibilizzare quella potenziale; per rilevare i bisogni degli insegnanti, degli studenti e di coloro che appartengono o sono appartenuti all'Istituto; per una rilevazione del materiale documentario posseduto in ordine alla consistenza patrimoniale e alla tipologia, ai sistemi di accesso alle fonti; per monitorare la funzionalità della struttura, la sua integrazione con il territorio e con i servizi che questo offre...

Le risorse

Sono da definire in relazione all'area gestionale, pedagogico-didattica, della comunicazione.

L'area gestionale, sotto alcuni aspetti strettamente legata al contesto, riguarda le *risorse strutturali* (sede, articolazione degli spazi, degli arredi, quantità e qualità delle postazioni multimediali, dei collegamenti ad internet, l'orario e l'apertura al territo-

rio...), *le risorse umane* (tipologia del personale addetto al servizio di biblioteca dal punto di vista quantitativo, professionale in rapporto alla tipologia dell'utenza), quelle *documentarie*, relative al materiale documentario posseduto, alla tipologia delle raccolte, dello stato di conservazione, dell'incremento del loro trattamento, della presenza di cataloghi cartacei, elettronici, in rete, dell'indice di circolazione; quelle *economiche* riferite ai finanziamenti e al bilancio.

I processi e gli esiti

Essi vedono come categorie di riferimento la cultura della scuola, la congruenza tra gli obiettivi e i risultati relativamente alle aspettative dei diversi soggetti, alle loro modalità di relazione e collaborazione, alle strategie d'attuazione, agli esiti dei progetti formativi.

Indicatori di processo possono essere relativi all'efficacia della comunicazione anche attraverso i circuiti di rete, al grado di partecipazione dell'utenza, a quello di «amichevolezza» raggiunto dalla biblioteca, all'integrazione con le esperienze educative, all'ampiezza delle opportunità di apprendimento offerte.

Relativamente agli esiti, indicatori da utilizzare possono essere il *tasso di penetrazione* per verificare il rapporto tra utenti ed iscritti, il *tasso di fedeltà* per operare un riscontro tra il numero degli utenti dell'anno in corso rispetto a quello dell'anno preceden-



te, il *tasso di utilizzazione* relativo al rapporto tra documenti ammessi al prestito e documenti prestati, al numero degli utenti iscritti e al numero dei documenti prestati e/o consultati, il *tasso di accessibilità* per un raffronto tra le richieste inoltrate e le richieste soddisfatte; altri indicatori possono essere quelli relativi all'*adeguamento delle raccolte*, alla *costituzione e organizzazione di archivi didattici*, alla *gestione e utilizzazione* dei medesimi, alla *presenza di postazioni multimediali e di collegamenti ad internet*.

È indubbio che in un monitoraggio di questo tipo la biblioteconomia dovrà prendere a prestito da altre discipline, le scienze sociali e statistiche prima di tutte, la metodologia e gli strumenti di analisi. I dati così raccolti, analizzati, interpretati, permetteranno di valutare il metodo di lavoro adottato e di metterlo a punto ove si riscontrino delle carenze.

La valutazione dei risultati dell'attività svolta che dovrà coinvolgere la comunità scolastica, permetterà di decidere se potenziare o ridurre le risorse fisiche, intellettuali, economiche, e permetterà di rendere conto alla comunità di come esse sono state impiegate e razionalizzate. Spesso infatti, dotazioni magre possono aumentare se si dimostra la redditività degli investimenti effettuati e i benefici arrecati.

Tali considerazioni fanno comunque ribadire che la biblioteca è una raccolta «strutturata» e «mirata» in modo da rispondere il più efficacemente possibile ad un determinato tipo di bisogni informativi sia espliciti che potenziali e latenti. Più che una somma di documenti essa è un complesso organico di servizi che costituiscono la «materia prima» su cui si elabora un prodotto.

La «biblioteca scolastica multimediale-centro di documentazione» va dunque considerata come parte essenziale di un'organizzazione complessa che necessita di un monitoraggio continuo e sistematico, ricordando che la qualità è un traguardo da raggiungere in modo graduale, partendo da ciò che già esiste, valorizzando gli aspetti positivi, intervenendo su quelli più deboli, tenendo soprattutto presente come scriveva nel 1980 Raffaele Laporta, che «... la valutazione non serve per far avanzare l'etica del successo, quanto piuttosto per consolidare, per via logica e descrittiva il compito della scelta che deve appartenere non tanto all'esperienza storica o all'ideologia, quanto alla scienza dell'educazione».

* IRRE Umbria, ha partecipato ai progetti nazionali IRIDE, INNOVAZIONE, CREMISI e al gruppo di ricerca che ha elaborato il modello del CREMS.