

---

# VALUTAZIONE NELLE BIBLIOTECHE PUBBLICHE

*È trasferibile alle scolastiche?*

---

di MARICA DOGLIETTO\*

**L**a Biblioteca scolastica (d'ora in poi BS), in Italia, fino all'uscita della C.M. n. 228 del 5 ottobre 1999 era oggetto di interesse di una ristretta minoranza di insegnanti che per motivi di storia personale ritenevano che la biblioteca fosse strettamente legata al proprio modo di interpretare la funzione docente. Molto eloquenti sono i dati relativi a questo settore riportati nell'indagine campione eseguita dalla BDP, oggi INDIRE, del 1997. Si trattò di una indagine campionaria (circa 2000 scuole, il campione rispose per il 50%) che permise di mettere a fuoco quello che era il panorama delle BS italiane. Quel tipo di lavoro avrebbe potuto, se pienamente utilizzato e valorizzato, essere utile per aiutare le BS italiane ad avere un quadro di riferimento nazionale entro cui individuare la propria collocazione, il proprio punto di partenza e successivamente, tenendo conto delle variabili contestuali, per orientarle nel progettarsi.

Le possibilità di finanziamento offerte dalla circolare citata, seguita da altre due negli anni successivi, la distribuzione a tutte le scuole italiane di software per la documentazione,<sup>1</sup> l'emergere di funzioni-obietti-

vo, alcune delle quali avevano tra i loro compiti anche quello di supporto ai docenti nell'ambito dei servizi documentazione, hanno dato il via ad un insieme di iniziative e progettualità, che hanno interessato, come noto, un numero molto significativo di scuole.

Tali finanziamenti e le iniziative a essi collegati e hanno permesso alle BS di crescere, di darsi una qualche forma di esistenza anche nelle situazioni in cui mancavano strutture fondamentali quali spazi, risorse e la figura stessa del bibliotecario.

Coloro che nelle scuole avevano elaborato i progetti sulla biblioteca hanno potuto beneficiare di varie opportunità. Hanno partecipato a iniziative di formazione, nazionali e regionali,<sup>2</sup> di base ed avanzate, grazie alle quali non pochi hanno acquisito una prima professionalità che alle scuole non era mai stata offerta. Hanno sentito parlare – in molti casi per la prima volta nella loro vita professionale – delle linee guida dell'IFLA<sup>3</sup> e conosciuto parametri e punti di riferimento internazionali, grazie ai quali hanno potuto disporre di una strumentazione concettuale che ha favorito una

più approfondita riflessione sull'esistente e una capacità di progettazione per il futuro più articolata e consapevole. Si è trattato di una conoscenza di grande stimolo, ma che al tempo stesso ha fatto comprendere loro quanto lontana fosse la situazione della loro biblioteca da quella prospettata in quegli indicatori.

Proprio questa distanza tra i parametri internazionali e la realtà italiana, come il bisogno di acquisire elementi di valutazione capaci di evidenziare il cambiamento intervenuto con le CM 228 e 299, ha indotto ad attivare dei processi di monitoraggio finalizzati ad aggiornare i dati sulle caratteristiche delle BS, dopo l'indagine della BDP del '97. Indagini che si sono svolte sia a livello nazionale che a livello regionale. Se ne ricordano qui alcune:

- quella nazionale per le 8661 scuole italiane (il 69,19% del totale) che hanno partecipato al monitoraggio dell'autonomia del 1999-2000 utilizzando il software dell'INDIRE-BDP. Da questa indagine si può ricostruire una panoramica nazionale di quelli che vengono chiamati «centri risorse multimediali»,<sup>4</sup> dato intorno al 30%, non molto dissimile da quello delle scuole che avevano fatto i progetti B1, B2;
- quella nazionale dei *progetti speciali* riservata alle circa 600 scuole che hanno partecipato ai progetti B1 e B2. I dati sono stati acquisiti in un programma specifico collocato su un cd intitolato *Monitoraggio dell'autonomia del 2000-2001* che è stato curato dall'INDIRE;<sup>5</sup>
- quelle regionali, fra cui vanno menzionate quella dell'IRRE Piemonte all'interno del corso di formazione «Documentare la Scuola in Piemonte»<sup>6</sup> e quella organizzata dalla Associazione Italiana Biblioteche- Sezione Sardegna in collaborazione con la Direzione scolastica regionale e l'Ufficio beni librari della Regione con il titolo *l'Indagine conoscitiva sulle BS della Sardegna*.<sup>7</sup>

Di queste indagini la prima fornisce dei dati utili sul piano delle percentuali, ma in quanto collocati dentro il monitoraggio della sperimentazione dell'autonomia poco specifici sulla BS o centro di documentazione in quanto tale. Della seconda purtroppo a tutt'oggi non sono disponibili i dati. Per quanto riguarda quelle regionali, si può dire che sono state uno strumento utile di prima messa a fuoco, ma che difficilmente potrebbero essere ripetute ed esportate nei termini metodologici con cui sono state concepite e organizzate.

Se si tiene conto dell'importanza di dati di questa natura per le politiche di investimento sulla scuola, occorre dire che sarebbe opportuno che i limiti sopra indicati venissero superati. Le diverse istituzioni coinvolte (MIUR, INVALSI, INDIRE, DGR e IRRE delle varie regioni) dovrebbero infatti assumere l'iniziativa di indagini statistiche, sull'intero universo o campionario, ripetute periodicamente nel tempo nell'ottica di una valutazione di qualità. I risultati di tali indagini potrebbero porre le basi di un quadro di riferimento nazionale e regionale tale da fornire al decisore politico-amministrativo una base informativa più adeguata e ad ogni singola BS l'auto-comprensione relativa della propria collocazione nella scala di riferimento e al tempo stesso alcuni strumenti per la progettazione dei propri compiti futuri in termini di strutture, risorse ed attività. Si tratta in definitiva di far fare alle BS quei passi che – in parte – stanno avvenendo oggi in Italia nel campo delle biblioteche di pubblica lettura (d'ora in poi BP), dove le associazioni professionali (ma non solo) forniscono una serie di indicatori per la valutazione delle risorse e dei servizi.

Ma che cosa è avvenuto di preciso nell'ambito delle BP in Italia nell'ultimo decennio? In breve. Si è guardato ai paesi che da sempre sono la fonte di ispirazione: quelli dove esiste la tradizione di servizio informativo della *public library*, cioè i paesi anglosassoni. Sulla falsariga di quelle esperienze ormai più che decennali si è fatta sempre

più viva l'attenzione alla necessità di valutare l'attività della biblioteca in una prospettiva manageriale. Gli obiettivi di efficienza (controllo e ottimizzazione dei costi) e di efficacia (raggiungimento degli obiettivi di funzionamento nella soddisfazione dell'utente) sono diventati in quest'ottica l'oggetto da monitorare e valutare. In conseguenza di tale processo – che nei paesi di lingua inglese si è venuto consolidando, addirittura istituzionalizzando – anche in Italia si è assistito al proliferare di una serie di studi e di attività di sperimentazione nell'ambito della valutazione di qualità.

### Analisi del processo di valutazione nelle biblioteche di pubblica lettura

Si propone qui di seguito una sommaria analisi di quanto prodotto sulla valutazione della qualità nell'ambito delle biblioteche di pubblica lettura. Sono materiali che possono avviare una discussione, una riflessione sugli elementi di valutazione trasferibili dall'ambito delle BP o di ateneo a quello delle BS.

Avvicinarsi all'argomento potrà anche essere occasione per interrogarsi sulla missione della propria BS e per procedere alla costruzione di obiettivi, misure e indicatori per la stessa. Può essere utile preliminarmente illustrare alcuni concetti basilari, desunti dalle riflessioni teoriche e dalle esperienze di valutazione già effettuate in ambito pubblico o universitario, che chiariscono le tappe attraverso cui si snoda il processo di valutazione e i punti di riferimento concettuali che vanno tenuti presenti.

In primo luogo il processo valutativo viene visto all'interno del processo di gestione. Infatti la logica è quella di valutare per poi modificare la gestione, in un processo a spirale secondo il procedimento PDCA (*Plan*-programma, *Do*-metti in atto, *Check*-verifica, *Act*-intervieni). Ad ogni fase di pianificazione ne segue un'altra e al livello del *Check*

si instaura un feedback che interviene sull'agire (*Act*).<sup>8</sup>

In secondo luogo il percorso di valutazione deve fare i conti ovviamente con l'efficienza (controllo dei costi per un migliore utilizzo delle risorse) ma, specie nei servizi, è orientato decisamente verso l'efficacia (raggiungimento degli obiettivi di funzionamento nella soddisfazione dell'utente e cioè la qualità dei servizi).

In terzo luogo la conoscenza dell'utente.<sup>9</sup> L'obiettivo finale (in particolare in una situazione con finalità culturali) è la soddisfazione dell'utente che è direttamente dipendente da quelli che sono i suoi bisogni. Diverse sono le griglie di valutazione prodotte. Tra le tante qui si propone quella illustrata per le biblioteche universitarie, durante il seminario *Le statistiche in biblioteca* tenutosi a Roma il 9 e il 10 aprile 2002:

- profilo anagrafico (residenza);
- formazione (conoscenze di tipo linguistico e informatico, presenza di PC e collegamento internet a casa);
- uso delle strutture bibliotecarie;
- uso di altri servizi bibliotecari presenti sul territorio.

Lo scopo di un'indagine di questo tipo è quello di segmentare l'utenza per individuare gruppi di utenti simili, e formare dei *cluster* di «utenti potenziali che hanno caratteristiche e stili di vita simile, i cosiddetti "target"». <sup>10</sup>

Una volta completati i passaggi preliminari sopra indicati, le azioni successive – se si guarda alle *Linee Guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* dell'AIB<sup>11</sup> – si articolano nella scelta delle *voci*, nella successiva raccolta delle *misure*, nella costruzione degli *indicatori* ed infine nella *valutazione* conclusiva vera e propria.

Nel testo dell'AIB, ad esempio, 15 sono le voci selezionate, ciascuna corredata da una modulistica specifica per il rilevamento delle misure su:

- acquisti (su base annua);

- area dei servizi al pubblico;
- dotazione documentaria (si consiglia di considerare quanto è disponibile al pubblico e non obsoleto);
- iscritti al prestito (coloro che hanno preso in prestito almeno un documento nell'anno);
- orario di apertura (totale di ore di apertura settimanale al pubblico calcolato su una media annuale);
- periodici correnti;
- personale (tutte le unità lavorative a qualsiasi titolo in FTE, Full Time Equivalent, uguale a 36 ore settimanali);
- popolazione (cioè utenza) potenziale e reale;
- prestiti (su base annua);
- spesa (corrente annua comprendente spese per il personale, per la gestione, per attività di promozione);
- transazioni informative;
- visite (ingressi).

Una volta raccolte le misure è possibile procedere a successive elaborazioni. I dati numerici raccolti possono essere messi in relazione tra loro (es. prestiti con utenza). Queste relazioni altro non sono che una serie di indici o indicatori. Ad esempio: indice della dotazione documentaria (dotazione documentaria / popolazione), indice di incremento della dotazione documentaria [(acquisti/popolazione) $\times$ 1000], indice di impatto [(iscritti al prestito/popolazione) $\times$ 100], indice di circolazione (prestiti/dotazione documentaria) ecc.

Sugli indicatori – data la loro importanza – è necessaria qualche considerazione in più.

L'indicatore,<sup>12</sup> rispetto alla misura che si limita ad esprimere dei valori assoluti, fornisce un valore aggiunto:

- consente di confrontare dati di biblioteche diverse diventando così uno strumento di valutazione delle risorse di una biblioteca e delle sue prestazioni;
- permette di misurare lo stesso fenomeno

in tempi diversi e cioè monitorare i cambiamenti nel tempo attraverso la serie storica delle variabili;

- è un segnale in grado di avvisarci se qualcosa non funziona;
- consente di esprimere giudizi e di prendere decisioni, in quanto la misurazione può fornire un aiuto per la programmazione degli interventi e può facilitare l'individuazione di priorità.

Gli indicatori, per offrire una panoramica significativa, devono essere riferiti sia alle risorse (*input*) sia ai servizi (*output*). Il testo indicato suggerisce di raccogliere i valori ottenuti in aree, che hanno la funzione di offrire una immagine complessiva e sintetica della biblioteca.

Le aree consigliate dalle linee guida sono 4: *vitalità*, *accessibilità*, *impatto-efficacia*, *efficienza*. Vi sono però esperienze che identificano aree diverse, ad esempio quella della fruibilità.<sup>13</sup> Si tratta di una scelta che attiene alla specificità della singola biblioteca.

Gli indicatori possono essere molti. Tutti gli studi esaminati, che presentano esperienze di valutazione, fanno una scelta. Si va da un set minimo di 7 indicatori proposti nel seminario «Le statistiche in biblioteca» già citato, ai 19 proposti nell'esperienza di valutazione avviata presso la biblioteca di Ateneo dell'Università di Trento.<sup>14</sup> L'individuazione degli indicatori è specifica per ogni tipo di biblioteca, le BP e le biblioteche di ateneo utilizzano indicatori diversi perché gli indicatori sono direttamente dipendenti dalla *mission*.

Operazione conclusiva e più difficile è poi quella della valutazione. Gli indicatori sono la base di partenza su cui costruire la valutazione. Il processo valutativo si avvale della loro interpretazione allo scopo di ricavare suggerimenti per il processo decisionale. Danno ad esempio la possibilità di stabilire: requisiti minimi, standard di riferimento e standard obiettivo per la crescita. Un'avvertenza che viene data dagli autori

della pubblicazione è quella che il lavoro di valutazione è tanto più riuscito quanto più si riescono a vedere tutte le possibili interrelazioni. Non bisogna infatti sopravvalutare il valore informativo del singolo indicatore; un indice anomalo da solo può avere più di un significato. Solo un insieme integrato di elementi consente di formulare ipotesi con un sufficiente grado di attendibilità.

Per aiutare in questo lavoro di costruzioni di interrelazioni le *Linee guida per la valutazione delle BP italiane* propongono tre ipotesi esemplificative riferite all'indice di impatto, di circolazione e di dotazione documentaria.<sup>15</sup>

- |   |   |
|---|---|
| • Alta soddisfazione e alto grado di importanza   | <input type="checkbox"/> non è necessaria alcuna azione   |
| • Alta soddisfazione e basso grado di importanza  | <input type="checkbox"/> l'azione è necessaria se le risorse impegnate sono utili anche per altri servizi |
| • Bassa soddisfazione e basso grado di importanza | <input type="checkbox"/> l'azione non è urgente   |
| • Bassa soddisfazione e alto grado di importanza  | <input type="checkbox"/> l'azione deve essere immediata   |

Al di là delle diverse proposte – accademiche o professionali – quel che è comune a tutti è che se si vuol dar vita a un qualsiasi metodo di valutazione è comunque necessario disporre di valori di riferimento e standard quantitativi con cui confrontarsi. È cioè necessario costruire un percorso di diversi livelli di valutazione articolato in più passi successivi:

- confronto con gli indicatori degli anni precedenti;
- confronto con altri simili a noi (*benchmarking*);
- confronto con il proprio territorio, con la situazione media del proprio tipo di biblioteca;
- confronto con indicatori a livello nazionale;

Un altro tipo di procedura per elaborare la valutazione è quella che viene suggerita da Paolo Bellini, Ivana Rizzi, *ISO 11620. Stima della Target population. Indicatore B.I.I.I. – User satisfaction*.<sup>16</sup> In questo modello, nella raccolta dati, viene dato all'utente il compito di esprimere un suo parere non solo sul diverso grado di adeguatezza del servizio, ma anche sull'importanza o meno del servizio stesso.

Si introduce cioè un ulteriore elemento che combinato con il «giudizio» consente di individuare diversi livelli di priorità rispetto alle valutazioni da intraprendere secondo le seguenti possibilità:

- confronto con indicatori a livello internazionale, anche se gli standard IFLA sono generalmente molto al di sopra della situazione italiana.

I metodi di valutazione sono numerosi. Ne ricordiamo alcuni.

In primo luogo il metodo della SWOT analysis. Il termine, come noto, è un acronimo costruito sulle parole *Strengths* (punti di forza), *Weaknesses* (punti di debolezza), *Opportunities* (opportunità), *Threats* (minacce). Si tratta di uno strumento utile soprattutto per un processo di auto-valutazione. Esso serve a sintetizzare le informazioni rispetto ai 4 punti di vista sopra elencati per individuare la varietà delle questioni in gioco. La SWOT analysis, in fase valutativa, si avvale di una serie di parametri: *fattori in-*

*terni* (legati alla biblioteca), *fattori esterni* (legati alla comunità di riferimento), *debolezze* (attuali fattori negativi), *punti di forza* (attuali fattori positivi), *minacce* (fattori negativi futuri), *opportunità* (fattori positivi futuri), *impatto* (misura dell'importanza dell'elemento considerato), *conseguenza* (misura di quanto sarebbero positivi o negativi i risultati se la situazione rimanesse invariata), *immediatezza* (misura di quanto tempo si ha prima che la situazione peggiori). L'utilizzo di queste griglie permetterà di costruire delle priorità e si tradurrà nella programmazione delle risorse da potenziare e dei servizi da sviluppare.

In secondo luogo l'uso di quello che nella statistica viene definito come il metodo dei quartili.<sup>17</sup> A differenza della SWOT analysis ed analogamente ai metodi successivi (valutazione ponderata e calcolo degli scarti) è un metodo in uso in una logica di comparazione. Non è cioè solo auto-valutazione. È comprensione di se stessi attraverso la comparazione con altri. È infatti adottato quando ci si vuole confrontare con il territorio e più in generale con indicatori a livello internazionale e nazionale. Il punto critico da cui prende il via questo metodo è che il «dato medio» può essere poco significativo quando ci troviamo in presenza di quella che in statistica viene definito alto indice di dispersione, cioè nelle situazioni in cui vi sono casi estremi molto lontani tra loro e che rischiano di squilibrare la media verso l'alto e verso il basso privandola di rappresentatività. Con il dato medio è come se l'insieme delle biblioteche venisse diviso in due grandi sotto-categorie, chi sta sopra e chi sta sotto la media. Con i quartili la divisione si fa più articolata perché l'insieme delle biblioteche viene invece diviso in 4 fasce. Questo sistema non solo rappresenta la realtà in modo più «fine» ma è più utile perché aiuta le biblioteche a porsi degli obiettivi più a portata di mano. Ogni biblioteca infatti si porrà come obiettivo il raggiungimento della fascia immediatamente superiore.

In terzo luogo la valutazione ponderata.

È un metodo che propone di attribuire valori diversi alle quattro aree con cui si raggruppavano gli indicatori per avere una visione d'insieme: vale a dire quelle relative all'accessibilità, alla vitalità, all'efficienza, all'efficacia o in un caso alla fruibilità (si rimanda a tre studi<sup>18</sup>). Per ciascuna area vengono scelti gli indicatori, a cui viene assegnato un punteggio massimo in modo che ogni area contribuisca al punteggio finale per un massimo di punti prefissato. Si potrà così assegnare un punteggio più elevato all'area che si ritiene strategica per la propria biblioteca e anche agli indicatori considerati più significativi tenendo però presente che nessuno degli indicatori deve superare un terzo del totale. Il passo successivo è determinare il punteggio di ogni singola biblioteca con il seguente procedimento. Si sommano i valori raggiunti da ciascuna biblioteca per ogni indicatore. Si calcola il rapporto tra il valore della singola biblioteca e la somma dei valori delle biblioteche prese in considerazione moltiplicato per il peso attribuito all'indicatore considerato. Il valore ottenuto sarà utilizzabile per costruire una graduatoria. A questo punto tutti gli indicatori sono espressi nella stessa unità di misura ed è anche possibile costruire un unico macroindicatore.<sup>19</sup>

In quarto luogo il calcolo degli scarti.<sup>20</sup> Un altro sistema di valutazione è quello basato sul calcolo degli scarti: gli indicatori di una biblioteca vengono messi a confronto con quelli scelti come riferimento e si calcola lo scarto positivo o negativo rispetto a ogni indicatore, la somma algebrica degli scarti calcolata per ogni area di valutazione (accessibilità, vitalità, efficienza, efficacia) consente di calcolare lo scostamento rispetto alla categoria di valutazione presa come riferimento.

Gli strumenti presentati, per esplicita dichiarazione degli autori dei testi presi in esame, consentono di monitorare solo in parte le prestazioni delle biblioteche così come queste oggi si vanno definendo. Stiamo pensando alle trasformazioni della bibliote-

ca e dei suoi servizi in quelle che la letteratura professionale definisce come «biblioteca ibrida», quella cioè dove sono compresenti sia in termini di possesso che di accesso risorse elettroniche e non. Su questo nuovo settore di valutazione si stanno oggi muovendo i primi passi. Un esempio di questi primi approcci al problema della valutazione della biblioteca ibrida, per quanto riguarda l'Italia, viene da un contributo di Anna Galluzzi<sup>21</sup> apparso nel 2001. La fonte più nuova di raccolta di statistiche di rete è rappresentata dai *log files* che contengono la registrazione delle interazioni che avvengono nel momento in cui un utente sottopone una ricerca al sistema. A livello di indicatori esistono delle proposte interessanti: quella del MIEL2<sup>22</sup> e quella del progetto americano di Bertot e McClure.<sup>23</sup> La prima fortemente orientata al contesto delle biblioteche universitarie (d'ora in poi BU) considera ad esempio il numero di sessioni di ricerca per risorsa informativa digitale al mese, le informazioni scaricate per risorsa informativa al mese. La seconda dedicata alle biblioteche di pubblica lettura prevede tra gli altri: postazioni al pubblico in biblioteca a testa, visite al web per mese. L'esperienza che, tra quelle considerate, tiene conto almeno in parte di questi cambiamenti è quella dell'Università di Padova<sup>24</sup> che propone un indicatore nell'area della fruibilità che mette in relazione le postazioni informatiche con il totale dei posti

Un altro problema che rimane aperto è quello della qualità che per l'organizzazione è lo scarto tra qualità erogata e quella progettata e per l'utente tra qualità attesa e quella percepita.

Nei testi presi in considerazione questo problema viene posto, ma nelle modalità di attuazione sono sottolineate delle difficoltà: viene denunciato l'aspetto soggettivo insito nella valutazione della qualità, che dipende dalle aspettative individuali dell'utente (più elevata è la qualità dei servizi a cui l'utente è abituato, più è difficile soddisfare le sue aspettative) e anche dal momento parti-

colare in cui questi si trova, quando si fa l'indagine (un disagio nel servizio può avere per utenti diverse conseguenze più o meno pesanti, ciò influisce inevitabilmente sul loro giudizio circa il servizio preso in esame).

### **Le nuove *School library guidelines*: primi passi per la valutazione delle BS**

Il mondo delle BS, italiane e non, è senza ombra di dubbio in ritardo sul terreno della valutazione rispetto alle BP. Certamente il livello di questo ritardo è diversificato a seconda dei paesi. Nei paesi con la tradizione consolidata della *public library* e della *school library* non a caso sono nate nel '90 le prime *Linee Guida* con i loro parametri che identificavano i requisiti minimi essenziali perché una BS fosse tale, non solo di nome, ma di fatto. Tuttavia anche in quei paesi è evidente un ritardo delle BS rispetto alle BP. Infatti le *School library guidelines* dell'IFLA/UNESCO<sup>25</sup> in cui per la prima volta appare un richiamo alla necessità di processi regolari di monitoraggio e valutazione sono solo del 2002. Che cosa questi devono accertare?<sup>26</sup> Dovrebbero accertare se:

- vengono raggiunti gli obiettivi dichiarati della biblioteca, del curriculum, della scuola;
- vengono soddisfatti i bisogni della comunità scolastica;
- la biblioteca è in grado di far fronte all'insorgere di nuove esigenze;
- ci sono risorse sufficienti;
- il servizio è efficiente (controllo dei costi e miglior utilizzo delle risorse).

A tal fine vengono proposti degli indicatori per verificare il raggiungimento degli obiettivi divisi in:

- indicatori di uso [prestiti per membro della scuola, totale delle visite per membro della scuola, prestiti per documento (indice di circolazione), prestiti per ora di

- apertura, richieste di reference per membro della scuola uso dei computer e delle risorse on line];
- indicatori di risorse (numero dei libri per membro della scuola, presenza di computer per membro della scuola, numero degli accessi on line per membro della scuola);
  - indicatori di risorse umane (numero di personale in FTE/membri della comunità e numero di personale in FTE/uso della biblioteca);
  - indicatori qualitativi (indagini sulla soddisfazione dell'utente, focus group, interviste);
  - indicatori di spesa (costo unitario per funzione, servizi e attività);
  - indicatori comparativi (confronto statistico dei dati con servizi di biblioteche di altre scuole paragonabili per dimensioni e caratteristiche).

Non è questa la sede per un'analisi approfondita di queste nuove *School library guidelines*. Una riflessione può tuttavia non essere inutile. Va riconosciuto intanto che l'educazione dell'utente è il punto centrale e cruciale. Questo aspetto è chiaramente enunciato nella missione «dare agli studenti l'abilità di imparare lungo tutto il corso della loro vita, sviluppare la loro immaginazione, nonché renderli capaci di vivere come cittadini responsabili». <sup>27</sup>

L'educazione dell'utente è una delle sezioni più estese; è come se tutti gli aspetti (la politica della biblioteca, l'esame delle risorse, le caratteristiche e l'entità del personale, i programmi e le attività) che le *School library guidelines* prendono in considerazione prima di trattare questo punto, fossero le condizioni necessarie che permettono l'attuazione di quello che è il fine ultimo ed essenziale della BS: l'educazione dell'utente, dello studente che deve «diventare un individuo in grado di utilizzare processi di apprendimento in aree diverse, nell'ambito più strettamente scolastico come nella vita reale». <sup>28</sup> Lo studente deve cioè diventare un

individuo capace di far fronte ai cambiamenti che la società attuale e ancor più quella futura non mancheranno di proporgli.

Se si passano in rassegna i vari capitoli che costituiscono le nuove *School library guidelines* si possono trovare vari significativi riferimenti che sottolineano la funzione strategica che la BS assume nel successo formativo dello studente.

Nella sezione dedicata alle risorse 2.1 si fa esplicito riferimento a come «la quantità del personale e della collezione siano gli indicatori che rappresentano i fattori decisivi nella predizione del successo nell'apprendimento». Si sottolinea inoltre come «generalmente, indipendentemente dai fattori quali le condizioni socioeconomiche di partenza, gli studenti che hanno i migliori risultati nei test standard, provengono da scuole dotate di personale di biblioteca più numeroso e con una dotazione documentaria (libri, periodici e materiale video) più ampia». <sup>29</sup>

Ma com'è questa BS che vuole farsi valutare sulla capacità di dare *life long learning skills*?

- è una biblioteca in cui la dotazione documentaria deve essere basata per il 60% sul curriculum (2.6);
- è una biblioteca caratterizzata non solo dal possesso di fonti cartacee ma anche dall'accesso alle fonti informative elettroniche comprese quelle che si possono trovare su Internet (2.8).

In questa BS, parte essenziale del processo educativo, anche il ruolo del bibliotecario, che deve essere ben preparato e molto motivato, è piegato in funzione dell'obiettivo finale già sopra ricordato: permettere allo studente di diventare un soggetto autonomo in grado di imparare lungo tutto il corso della sua vita.

Quali devono essere le caratteristiche professionali, i compiti e i doveri di questa figura?

In breve deve contribuire alla missione

della scuola, al raggiungimento degli obiettivi educativi e di apprendimento in base a quelle che sono le sue caratteristiche di professionista esperto nel fornire informazioni nel risolvere problemi informativi e come esperto nell'uso di tutte le risorse presenti o accessibili nella BS. Tra i suoi compiti sono da sottolineare:

- promuovere la valutazione delle risorse e dei servizi della biblioteca come parte ordinaria della valutazione generale del sistema della scuola;
- la collaborazione con gli insegnanti per l'implementazione del curriculum;
- l'istruzione all'uso della BS;
- insegnare le *library skills*;
- l'assistenza a studenti e insegnanti nell'uso delle risorse e delle tecnologie dell'informazione.

Nell'espletamento dei suoi compiti deve tener presente un alto standard etico: i servizi devono essere adattati per far fronte ai bisogni del singolo utente, il bibliotecario deve essere un consulente piuttosto che un istruttore in senso tradizionale, ciò implica che deve adottare la prospettiva dell'utente e non i propri punti di vista nell'offrire il servizio. È un punto di vista nuovo, espressione della filosofia del *Total quality management*, in cui il baricentro è l'utente, che tuttavia nel mondo della scuola è presente implicitamente almeno da quando si sottolinea la necessità dell'insegnamento individualizzato, che pone le esigenze complessive del singolo studente, visto come persona e non solo come soggetto che apprende, al centro del processo educativo.

Le nuove *School library guidelines* indicano che cosa andare a osservare per valutare se lo scopo di dotare il soggetto delle *long life learning skills* è conseguito. I destinatari delle *life long learning skills* non sono solo gli studenti, ma anche gli insegnanti che devono continuare a aggiornarsi, il bibliotecario però deve tener presente che il principale gruppo di riferimento (target)

della BS è quello degli studenti. La cooperazione con altri membri della comunità scolastica è importante solo perché è nell'interesse degli studenti. È quindi sulla valutazione della soddisfazione dei bisogni degli studenti che va concentrata l'attenzione: i bisogni legati all'uso tradizionale della biblioteca (compiti a casa, risoluzione di problemi, ricerca e uso di informazioni, preparazione di *portfolios* e materiali da presentare in classe) e i bisogni legati a una visione più ampia, che è quella della costruzione di un individuo capace di apprendere autonomamente. È in questo settore che le attività di *information literacy*, che il bibliotecario può intraprendere in collaborazione con gli insegnanti più aperti e disponibili al cambiamento, possono avere una importante funzione nella formazione dello studente.

Anche da questo parziale excursus è evidente che le nuove linee guida indicano una profonda integrazione della BS nelle finalità della scuola considerata sia nella sua missione generale sia in quella più strettamente legata al curriculum, e che esse possono essere veramente il punto di riferimento per il bibliotecario scolastico e per gli insegnanti.

Il modello delle nuove *School library guidelines* – lo abbiamo già scritto – è utile, ma la sua traduzione in indicatori è insufficiente per la scuola. Anche il modello delle BP e delle BU presenta dei limiti.

Ciò che appare poco sviluppata nelle *School library guidelines* è l'individuazione di specifiche modalità che possano verificare se la nuova missione, assegnata alla BS e ben delineata negli obiettivi indicati, viene effettivamente realizzata. A ben guardare, gli indicatori proposti non si discostano di molto da quelli proposti da BP. Mancano indicatori che facciano esplicito riferimento a visite guidate di gruppi classe in biblioteca che illustrino agli studenti l'organizzazione del patrimonio e le modalità di ricerca, indicatori che facciano riferimento a moduli di formazione alle abilità di informazione per studenti e insegnanti, indicatori che individuino le attività di *information problem sol-*

*ving skills* o attività di promozione della lettura.

Il modello proposto dalle BP e anche dalle esperienze considerate delle BU utilizza per lo più metodi quantitativi. I metodi qualitativi, seppur considerati, non sono poi adeguatamente sviluppati. Ad esempio nella valutazione della soddisfazione dell'utente viene proposta come modalità solo quella del questionario che utilizza per misurare le opinioni dell'utente la scala Likert.<sup>30</sup> Altre modalità – quali le interviste e i *focus group* – seppur accennate non hanno una effettiva esemplificazione. Eppure questo potrebbe essere il campo privilegiato della valutazione qualitativa, che implica un rapporto interattivo tra osservatore e osservato, in cui i due soggetti interagiscono, collaborano e tendono a dare un senso ai fenomeni, a interpretarli, a costruire insieme un significato.

È un tipo di analisi che punta alla profondità piuttosto che all'estensione, ma che può fornire un'utile base di partenza per analisi quantitative che individuino in modo più preciso i bisogni e le aspettative dell'utente.

Occorre pensare di andare oltre queste esperienze, pur significative e importanti con l'integrazione di contributi che vengono da più parti. Dal mondo delle biblioteche e dal mondo della scuola. Vediamo come.

Nel mondo delle biblioteche di pubblica lettura, all'estero ma anche in Italia, l'attività di monitoraggio e valutazione, anche se non si può considerare una prassi ordinaria, ha sicuramente al suo attivo studi, riflessioni ed esperienze di cui le BS non possono non tener conto. Prendiamo ad esempio uno dei punti su cui queste hanno avviato delle indagini: quello che è stato definito come «analisi di comunità».

Nelle procedure seguite dalle BP la conoscenza dell'utenza – potenziale e reale – era considerata una condizione pregiudiziale. Sappiamo che nella scuola il bacino d'utenza è, per così dire, più facilmente determinabile anche se non è sempre e necessaria-

mente un universo chiuso. Alcune BS, ad esempio per il valore del loro patrimonio oppure per la loro funzione di supplenza di una Biblioteca di Pubblica Lettura assente sul territorio, possono aprire alle famiglie, altre addirittura alla comunità locale, ma nella stragrande maggioranza dei casi il loro bacino d'utenza è dato: studenti e docenti. È tuttavia necessario tener presente che il primo obiettivo di una BS è la battaglia contro quel vero e proprio «buco nero» che sono quegli utenti potenziali che non mettono mai piede in biblioteca. Sappiamo per esperienza che se uno studente non entra in biblioteca negli anni della scuola probabilmente non vi entrerà mai più. Avere un'analisi di comunità quindi, come fanno le BP, è essenziale per fare e valutare una politica che assuma come obiettivo prioritario quello di trasformare gli studenti da *non utenti* in utenti.<sup>31</sup>

Anche il mondo delle BU sul piano della valutazione deve essere oggetto di attenzione da parte delle BS. Quest'ultimo infatti si sta muovendo,<sup>32</sup> come testimoniano le due esperienze prese in considerazione nel corso di questo contributo, in una direzione ben precisa. Valutare se e come alcuni servizi – dal prestito interbibliotecario, al *document delivery*, ai corsi per l'uso delle risorse agli utenti – siano effettivamente utili alla ricerca e su questa base valutare il servizio offerto dalla biblioteca universitaria. Alcuni di questi servizi (i primi due), almeno oggi, sono oltre la portata delle BS, ma il terzo – library, ICT skills – è invece strettamente legato alla missione della BS. Le attività di servizio alla ricerca, di produzione di conoscenza nuova sia da parte dei docenti che degli studenti, sono un settore che ha stretta attinenza con le attività legate alle *information problem solving skills* di cui si dovrebbero occupare le BS. Quello che non si trova oggi in una BU – che per certi aspetti è più vicina alle BS di quanto non sia la BP – è la valutazione dell'impatto sull'apprendimento degli studenti. Questo è forse lo specchio del fatto che la BU, come parte dell'Uni-

versità, si sente più sensibile alla ricerca che alla didattica.

Come invece procedere sul piano della valutazione della BS sulla didattica e sull'apprendimento che vadano nella direzione indicata – ma poi non pienamente esplorata – dalle nuove *School library guidelines*? Una strumentazione preziosa viene dall'esperienza del monitoraggio dell'autonomia in cui la scuola italiana ha sperimentato metodi di valutazione quantitativi e qualitativi mirati a individuare la qualità dei progetti attivati per l'implementazione dell'autonomia.

Non è possibile riassumere un'esperienza complessa come quella del monitoraggio dell'autonomia.<sup>33</sup> Qui si richiamano un paio di quegli aspetti l'utilizzo della rappresentazione dei dati tramite il «diamante»<sup>34</sup> e l'applicazione dello stesso ai tre macro-indicatori della flessibilità, responsabilità, integrazione

Il sistema di monitoraggio dell'autonomia scolastica avviato nel 1999 si è avvalso di uno strumento di rappresentazione dei dati che è in qualche modo un'elaborazione originale della scuola italiana. Si tratta del cosiddetto «diamante», uno strumento che grazie all'utilizzo di assi cartesiani permette una efficace rappresentazione grafica del rapporto che intercorre tra quanto una scuola dichiara e quanto fa, e tra quanto una scuola pensa di sé e quanto viene percepito all'esterno. Il primo asse, quello orizzontale (dichiarato-agito) utilizza metodi di indagine quantitativa, il secondo, quello verticale (pensato-percepito) metodi qualitativi quali scale di atteggiamento e *focus group*. Uno strumento del genere potrebbe utilmente essere utilizzato anche per il monitoraggio e la valutazione in un sotto insieme della scuola quale è la BS.

Una breve puntualizzazione di questi tre ultimi concetti può a questo punto non essere inutile.

Flessibilità, responsabilità, integrazione ben si adattano alla BS, che diventa:

- il luogo «deputato» in cui possono essere trovati i livelli diversi adatti a sviluppare le diverse capacità degli studenti individuando per ciascuno un percorso personalizzato che ne valorizzi le peculiarità e le capacità potenziali (*flessibilità*);
- il luogo in cui il docente documentalista si propone come decisore nell'ottica di una assunzione di nuove responsabilità in una prospettiva non di esecutore ma di manager che propone, studia, verifica tramite processi di valutazione in un'ottica di bench-marking (*responsabilità*);
- il luogo in cui si sviluppa la prospettiva di integrazione sia rispetto alle altre BS sia rispetto alle BP presenti sul territorio (*integrazione*).

L'aspetto più significativo sta nel fatto che questi tre macro-indicatori, a loro volta suddivisi in indicatori di secondo livello, analizzati con la struttura sopra citata del diamante, potrebbero essere utilizzati per un'analisi comparativa tra le BS. Potrebbero essere cioè utilizzati per riaprire indagini a largo spettro, regionali e nazionali. Ma soprattutto potrebbero essere dei validi riferimenti per una indagine di tipo qualitativo.

Si tratta naturalmente di un processo di indagine complesso che richiede per la sua realizzazione non poco personale e soprattutto personale appositamente qualificato, processo che può fornire dati di valore ed attendibilità scientifica, tanto maggiore quanto maggiore è il numero di persone e di situazioni coinvolte nell'indagine, attraverso gli strumenti qualitativi delle scale di atteggiamento, dei *focus group*, delle interviste.

L'attività offre una prospettiva di lavoro interessante, che potrebbe essere occasione di studio e riflessione da proporsi alle istituzioni e agli enti coinvolti MIUR, INDIRE, INVALSI, IRRE, che avendo già curato il monitoraggio dell'autonomia negli anni precedenti, hanno gli strumenti e le risorse (personale formato e con professionalità acquisita)

per valutare quanto di quella esperienza potrebbe essere trasferito nel campo della valutazione delle biblioteche scolastiche.

Si propongono in allegato due strumenti (p. 122-124):

- Modulo riassuntivo dei dati per l'elaborazione degli indicatori
- Elenco degli indicatori consigliati divisi per aree valutative

Tali strumenti sono soltanto una prima proposta elaborata in base a modelli presentati nelle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*. Essi tuttavia tentano di tener presenti anche le caratteristiche peculiari delle BS, ovviamente si tratta solo di una proposta aperta a tutti i possibili suggerimenti, che si auspica possa contribuire a diffondere una mentalità volta alla misurazione e alla valutazione.

\* IRRE Piemonte, è rappresentante regionale AIB per le biblioteche scolastiche.

## Note

<sup>1</sup> Winiride per le risorse possedute e Didattica per le risorse prodotte.

<sup>2</sup> In parte organizzate dall'allora MPI e in parte di iniziativa regionale ad opera per esempio degli IRRSAE oggi IRRE.

<sup>3</sup> Carroll, Frances L. *Guidelines for school libraries*. The Hague: IFLA, 1990. Trad. It.: *Linee guida per le BS*, a cura della Commissione nazionale BS dell'AIB. Roma: AIB, 1995.

<sup>4</sup> INDIRE, *Monitoraggio sperimentazione autonomia 1999-2000*, Allegati, Roma 2000, p. 69

<sup>5</sup> Consultabile su <<http://www.bdp.it/assistenza/autonomia.htm>> (i cui risultati non sono ancora stati restituiti alle scuole).

<sup>6</sup> Consultabile su <<http://irre.scuole.piemonte.it/documentazione/index.htm>>.

<sup>7</sup> Consultabile su <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbse/referent.htm>>.

<sup>8</sup> Consultabile su: <<http://www.eng.cam.ac>

[uk/people/ahr/dstools/proces/pdca.htm](http://www.eng.cam.ac.uk/people/ahr/dstools/proces/pdca.htm)> The Deming Cycle.

<sup>9</sup> Anna Galluzzi, *Analisi di comunità: uno strumento per la pianificazione dei servizi*, «Bollentino AIB», 41, 2001, n. 2, p. 175-188.

<sup>10</sup> Le statistiche in biblioteca, seminario nazionale AIB, Roma 9-10 aprile 2002, p. 17.

<sup>11</sup> Associazione Italiana Biblioteche, Gruppo di lavoro «Gestione e valutazione», *Linee guida per la valutazione delle BP italiane: misure, indicatori, valori di riferimento*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2000.

<sup>12</sup> Per quanto riguarda la costruzione degli indicatori si consiglia la lettura delle citate *Linee guida* (capitolo secondo).

<sup>13</sup> Beatrice Catinella - Marina Corbolante - Maria Antonia Romeo, *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo: un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2001

<sup>14</sup> Paolo Bellini - Ivana Rizzi, *ISO 11620. Stima della Target population. Indicatore B.I.I.I. - User satisfaction*, «Biblioteche oggi», 19, 2001, n. 1, p. 52-68.

<sup>15</sup> Si tratta di schemi di controllo con tanto di grafici per la cui comprensione è opportuno rinviare alla lettura diretta. Per ogni indice vengono presentate 2 situazioni: la prima, in cui l'indice presenta valori alti, la seconda in cui il valore dell'indice è basso. Vengono presi in esame nei due casi altri indicatori correlati con il principale e, in base al valore che questi assumono, si consigliano strategie di sviluppo del servizio o di controllo dello stesso o interventi in settori correlati al servizio stesso. Si veda a questo proposito: *Linee guida per la valutazione delle BP italiane...*, cit., p. 118-124.

<sup>16</sup> Paolo Bellini - Ivana Rizzi, *ISO 11620. Stima della Target population. Indicatore B.I.I.I. - User satisfaction*, cit., p. 60.

<sup>17</sup> Caricando su un foglio elettronico i dati di tutte le biblioteche e utilizzando una funzione statistica, si possono ottenere quattro fasce di egual misura in cui si distribuiscono tutti i casi (in ciascuna fascia sarà compreso il 25% dei casi). Una prima fascia, compresa fra il valore minimo e il primo quartile (che è quel valore che nella graduatoria crescente, ha alla sua sinistra il 25% dei casi); una seconda fascia compresa tra

il primo e il secondo quartile (che ha alla sua destra un 50% dei casi e alla sua sinistra l'altro 50% dei casi); una terza fascia compresa tra il secondo e il terzo quartile (che ha alla sua sinistra il 75% dei casi); una quarta fascia compresa tra il terzo quartile e il valore massimo.

<sup>18</sup> Giovanni Solimine, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità, in Il linguaggio della biblioteca: scritti in onore di Diego Maltese*, a cura di M. Guerrini. Milano: Editrice Bibliografica, 1996, p. 118-151; *Linee guida per la valutazione delle BP italiane...*, cit., p. 115-117; *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo: Padova...*, cit., p. 39-67.

<sup>19</sup> Giovanni Solimine, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria...*, cit. p. 148-151.

<sup>20</sup> *Linee guida per la valutazione delle BP italiane...*, cit., p. 105-106.

<sup>21</sup> Anna Galluzzi, *Srumenti di valutazione per servizi digitali: quali strategie in un contesto ibrido*, «Biblioteche oggi», 19 (2001), n. 10, p. 6-14.

<sup>22</sup> Cfr. Peter Brophy - Peter M. Wynne, *Management information systems and performance measurement* consultabile su <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>>.

<sup>23</sup> *Developing national library network statistics&performance measures*; consultabile su <<http://www.albany.edu/~imlsstat/>>.

<sup>24</sup> *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo...*, cit., p. 52-53.

<sup>25</sup> IFLA/UNESCO, *School library guidelines, 2002*. Consultabile su <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02.pdf>>.

<sup>26</sup> IFLA/UNESCO, *School library guidelines, 2002*. ..., cit., p. 4-5 (mia traduzione).

<sup>27</sup> IFLA/UNESCO *School library guidelines*, cit., p. 3 (mia traduzione).

<sup>28</sup> IFLA/UNESCO *School library guidelines*, cit., p. 21 (mia traduzione).

<sup>29</sup> IFLA/UNESCO *School library guidelines*, cit., p. 7 (mia traduzione).

<sup>30</sup> La scala Likert è articolata in 5 livelli crescenti: prestazione pessima, poco valida, accettabile, buona, ottima.

<sup>31</sup> A questo fine una conoscenza approfondita del proprio target è indispensabile. Si propongono qui di seguito alcune modifiche della griglia proposta che permettono una più precisa conoscenza dell'utenza delle BS:

- la presenza e la quantificazione degli studenti che usufruiscono della mensa o che rientrano a scuola nel pomeriggio
- interessi in campi specifici

Molti di questi dati non richiedono indagini ad hoc, ma sono reperibili presso la segreteria della scuola. Lo scopo di un'indagine di questo tipo è quello di segmentare l'utenza per individuare gruppi di utenti simili, per le BS tali gruppi potrebbero essere le fasce di età e gli interessi degli studenti. Per quanto riguarda il personale della scuola (docenti e non docenti) e i genitori, si ritiene che gli interessi da considerarsi debbano essere strettamente collegati alla funzione espletata, perchè interessi di altro tipo vengono soddisfatti da strutture pubbliche a meno che la BS effettui un servizio aperto al territorio, in supplenza di strutture non presenti.

<sup>32</sup> *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo...*, cit.

Paolo Bellini - Ivana Rizzi, *ISO 11620. Stima della Target population. Indicatore B.I.I.I. - User satisfaction*, cit.

<sup>33</sup> Si rimanda all'esame del cd-rom *Monipof 2000* allegato a: *Monitoraggio autonomia: monitoraggio, valutazione, consulenza nella scuola che cambia*, a cura di Franco De Anna. Milano: Franco Angeli, 2001.

<sup>34</sup> Fabio de Michele, *Monitoraggio e rilevazioni: protocolli e dati*, in *Monitoraggio autonomia: monitoraggio, valutazione, consulenza nella scuola che cambia*, a cura di Franco De Anna. Milano: Franco Angeli, 2001.

## Allegato 1

MODULO RIASSUNTIVO DEI DATI PER L'ELABORAZIONE DEGLI INDICATORI<sup>1</sup>

Denominazione della scuola.....

Indirizzo ..... n. ....

Telefono ..... fax ..... E-mail .....

Tipo di scuola EE MM IC IS (specificare).....

Dati relativi all'anno .....

N. studenti ..... N. insegnanti..... N. classi .....

Misure di input e di risorse

Personale (media settimanale in FTE).....

Ore di apertura settimanale mattutine<sup>2</sup> ..... pomeridiane .....

Area dei servizi al pubblico: mq. ....

Dotazione documentaria (*volumi+audiovisivi + cd. rom*) <sup>3</sup>N.....

Dotazione documentaria inserita in un catalogo informatizzato N. ....

Tipologie di documenti in rapporto alle aree tematiche (indicare approssimativamente). *Nel caso della SCUOLA DELL'OBBLIGO compilare il primo gruppo per la biblioteca alunni e il secondo per la biblioteca insegnanti anche se le biblioteche sono unificate, Nel caso della SCUOLA SECONDARIA SUPERIORE compilare solo il secondo gruppo*<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> È possibile con i dati raccolti costruire un numero di indicatori maggiore di quelli riportati nell'allegato 2.

<sup>2</sup> Media delle ore di apertura settimanale nel corso dell'anno.

<sup>3</sup> Conteggiare solo i documenti ingressati negli ultimi 20 anni.

<sup>4</sup> Per facilitare la valutazione, è stata usata come riferimento per la ripartizione in aree la classificazione Dewey.

PRIMO GRUPPO	SECONDO GRUPPO															
	n. monografie				n. periodici				n. monografie				n. periodici			
Opere generali																
Divulgazione su temi filosofici																
Divulgazione su temi religiosi																
Divulgazione su temi sociali																
Educazione linguistica																
Divulgazione scientifica																
Divulgazione (scienze applicate)																
Divulgazione su temi artistici																
Letteratura (narrativa)																
Divulgazione su temi di geografia e storia																

Periodici correnti: N..... Acquisti: (*Volumi + audiovisivi + cd-rom*) .....

Spesa complessiva ordinaria per la biblioteca<sup>5</sup> .....

Misure di performance

Prestiti: N. .... Iscritti al prestito: N. ....

Visite guidate di classi n. ....

Moduli di formazione per lo sviluppo di abilità di informazione per studenti: N. ....

Moduli di formazione per lo sviluppo di abilità di informazione per studenti: N. ....

Gruppi classe coinvolti in attività di ricerca (information problem solving skills): N. ....

Gruppi classe coinvolti in attività di promozione della lettura: N. ....

La catalogazione dei documenti viene effettuata in biblioteca  in un centro di catalogazione esterno

Data .....

Il compilatore .....

<sup>5</sup> Escludere le spese per iniziative culturali esulanti dalle finalità peculiari (cineforum, mostre di pittura, ecc.) e le spese straordinarie (ristrutturazione, rinnovo massiccio di arredi e attrezzature informatiche e non).

## Allegato 2

## ELENCO DEGLI INDICATORI CONSIGLIATI DIVISI PER AREE VALUTATIVE

	<b>Categoria</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Costruzione indicatori</b>	<b>Funzione valutativa</b>
<b>risorse</b>	Orario di apertura	Indice di apertura	Ore di apertura/3 + ore di apertura pomeridiana	Accessibilità
	Dotazione doc.	Indice dotazione documentaria	Collezione moderna/ popolazione	Vitalità
	Dotazione periodici	Indice dotazione periodici	Periodici accesi/popolazione	Vitalità
	Dotazione doc.	Indice incremento patrimonio documentario	Acquisti annui/popolazione	Vitalità
	Dotazione	Catalogo informatico	Dotaz. documentaria informatizz./dotaz. documentaria	Accessibilità
	<b>prestazioni</b>	Utenti	Indice di impatto	Utenti annuali del prestito/popolazione
Dotazione		Indice di circolazione	Totale prestiti annui/ collezione moderna	Efficacia
Servizi		Indice di prestito	Totale prestiti annui/ popolazione	Efficacia
Utenti		Indice di intensità d'uso	Totale prestiti/iscritti al prestito	Efficacia
Utenti		Corsi di alfabetizzazione bibliotecaria	Totale visite guidate/classi	Efficacia
Utenti		Moduli di formazione alle abilità di informazione per studenti	Totale moduli/studenti	Efficacia
Utenti		Moduli di formazione alle abilità di informazione per insegnanti	Totale moduli/insegnanti	Efficacia
Utenti		Gruppi classe coinvolti in attività di information problem solving skills	Totale attività information problem solving skills/classi istituto	Efficacia
Utenti		Gruppi classe coinvolti in attività di promozione lettura	Totale attività di promozione della lettura/ classi dell'istituto	Efficacia