



# VALUTARE PER DECIDERE

*la valutazione nel processo  
gestionale della biblioteca*

---

Treviso, Palazzo della Provincia  
19 settembre 2008

Stefano Parise

FONDAZIONE PER LEGGERE

BIBLIOTECHE SUD OVEST MILANO

[stefano.parise@fondazioneperleggere.it](mailto:stefano.parise@fondazioneperleggere.it)

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## IL TEMA DI OGGI

---

- La valutazione dei servizi bibliotecari come strumento a supporto delle decisioni



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## DI COSA PARLEREMO

---

- dell'utilità della valutazione
- di valutazione e processi decisionali
- del progetto di valutazione
- della relazione fra programmazione dei servizi e valutazione

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## OBIETTIVI

---

- uscire dalla dimensione della valutazione dei servizi bibliotecari come attività meramente tecnica
- legare la valutazione alle finalità della biblioteca



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## DOVE CI ERAVAMO LASCIATI?

---

- formazione di base (2005)
- messa a punto del software PMV
- messa a punto del set di misure/indicatori
- raccolta dei dati
- elaborazione indicatori

# Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

Biblioteca	Indice di superficie	Indice di apertura	Indice di dotazione personale	Indice di spesa	Indice di dotazione documentaria	Indice di dotazione periodici	Indice di accessibilità internet	Indice di incremento dotazione documentaria	Indice di impatto	Indice di prestito	Indice di frequentazione	Indice di accesso
biblio1	0,325	20	0,221	7,007	1,531	0,597	0,398	39,773	30,365	0,725	0,726	0,26
biblio2	0,353	20	0,281	3,067	1,359	0,58	0,193	18,184	3,852	0,118	0,002	0,089
biblio3	0,19	20	0,175	4,445	0,71	3,809		21,427	6,263	0,449	0,417	
biblio4	0,194	23	0,481	11,115	1,256	2,628	0,938	134,103	19,508	2,749	2,207	0,415
biblio5	0,208	19,17	0,422	6,674	1,209	0,93	0,372	65,08	10,547	0,544	1,419	0,571
biblio6	0,12	19,5	0,289	5,343	1,815	0,74		42,811	4,655	0,611	0,453	
biblio7	0,369	24,33	0,417	9,731	4,182	0,554	0,369	160,727	20,492	2,676	1,677	0,923
biblio8	0,165	18	0,225	4,945	1,507	0,088		147,128	8,457	0,877		
biblio9	0,214	17,17	0,17	11,24	1,5	0,766	0,341	61,058	4,497	0,337	0,364	0,146
biblio10	0,447	24	0,44	14,255	1,5	2,199	0,677	87,28	6,8	0,497	1,159	0,491
biblio11	0,201	20,33	0,173	3,305	1,081	0,084	0,336	42,46	16,832	0,627	0,853	1,192
biblio12	0,25	20	0,178	5,442	0,998	1,121		68,631	7,809	0,787	0,41	
biblio13	0,144	25,17	0,295	6,39	2,292	1,482	0,296	112,89	10,272	0,945	0,953	0,484
biblio14	0,31	28,5	0,202	12,035	1,344	0,255	0,128	45,083	10,067	0,734	0,654	0,205
biblio15	0,101	18	0,149	4,461	1,605	1,525		109,383	28,417	0,961	0,546	
biblio16	0,15	11,69	0,173	4,479	1,218	2,088	0,113	64,267	7,101	0,686	0,44	0,263
biblio17	0,314	24,83	0,175	4,635	1,791	2,112	0,103	45,124	5,574	0,133	0,258	0,015
biblio18	0,174	24	0,277	5,583	1,278	1,253	0,289	86,028	6,512	0,771		0,566
biblio19	0,257	74,33	0,361	6,884	0,713	1,732	0,217	10,935	4,662	0,308	2,14	1,337
biblio20	0,165	33	0,437	10,2	1,767	3,095	0,069	31,083	5,495	0,342	1,07	0,928
biblio21	0,63	32,17	0,905	21,241	1,935	6,792	1,071	99,344	29,621	3,333	6,942	6,169
biblio22	0,516	30,08	0,768	19,275	3,155	0,999	0,545	82,97	15,212	1,681	8,964	2,394
<b>Valore Minimo</b>	<b>0,101</b>	<b>11,69</b>	<b>0,149</b>	<b>3,067</b>	<b>0,71</b>	<b>0,084</b>	<b>0,069</b>	<b>10,935</b>	<b>3,852</b>	<b>0,118</b>	<b>0,002</b>	<b>0,015</b>
<b>Primo Quartile</b>	<b>0,167</b>	<b>19,625</b>	<b>0,176</b>	<b>4,713</b>	<b>1,228</b>	<b>0,633</b>	<b>0,193</b>	<b>42,548</b>	<b>5,746</b>	<b>0,461</b>	<b>0,434</b>	<b>0,26</b>
<b>Mediana</b>	<b>0,211</b>	<b>21,665</b>	<b>0,279</b>	<b>6,532</b>	<b>1,5</b>	<b>1,187</b>	<b>0,336</b>	<b>64,674</b>	<b>8,133</b>	<b>0,706</b>	<b>0,79</b>	<b>0,491</b>
<b>Terzo Quartile</b>	<b>0,322</b>	<b>25,085</b>	<b>0,421</b>	<b>10,886</b>	<b>1,785</b>	<b>2,106</b>	<b>0,398</b>	<b>96,328</b>	<b>16,427</b>	<b>0,928</b>	<b>1,484</b>	<b>0,928</b>
<b>Valore Massimo</b>	<b>0,63</b>	<b>74,33</b>	<b>0,905</b>	<b>21,241</b>	<b>4,182</b>	<b>6,792</b>	<b>1,071</b>	<b>160,727</b>	<b>30,365</b>	<b>3,333</b>	<b>8,964</b>	<b>6,169</b>
<b>Media</b>	<b>0,264</b>	<b>24,876</b>	<b>0,328</b>	<b>8,261</b>	<b>1,625</b>	<b>1,61</b>	<b>0,38</b>	<b>71,626</b>	<b>11,955</b>	<b>0,95</b>	<b>1,583</b>	<b>0,968</b>
<b>Percentuale di risposta</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>77,27%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90,91%</b>	<b>77,27%</b>
<b>Numero biblioteche</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>17 su 220</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>22 su 22</b>	<b>20 su 22</b>	<b>17 su 22</b>



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## UN PRIMO BILANCIO

---

- che difficoltà avete incontrato?
- che uso dei dati avete fatto?
- che azioni di miglioramento avete pianificato?

# E ORA?

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

---

# FACCIAMO TRE PASSI INDIETRO....



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## PERCHE' VALUTARE (2005)

---

- per poter prendere decisioni
- per rendere oggettivi i risultati
- per sapersi posizionare rispetto agli obiettivi
- per confrontarsi con altri o con se stessi nel tempo
- per poter convincere altri delle proprie scelte e dei propri bisogni

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## DEFINIZIONE DI VALUTAZIONE (2005)

- processo di interpretazione dei dati finalizzato alla programmazione e al miglioramento dei servizi

*“è un’attività che consente di verificare l’efficienza e l’efficacia di certe attività, e di dare un giudizio sul loro valore sulla base di alcuni criteri, come gli scopi e gli obiettivi”*

definizione di A.Galluzzi, tratte da *Modelli e strumenti per la valutazione dell’efficacia*, in G. Solimine (cur.), *Gestire il cambiamento*, Milano, Bibliografica, 2003, p. 289-385.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## FUNZIONI DELLA VALUTAZIONE (2005)

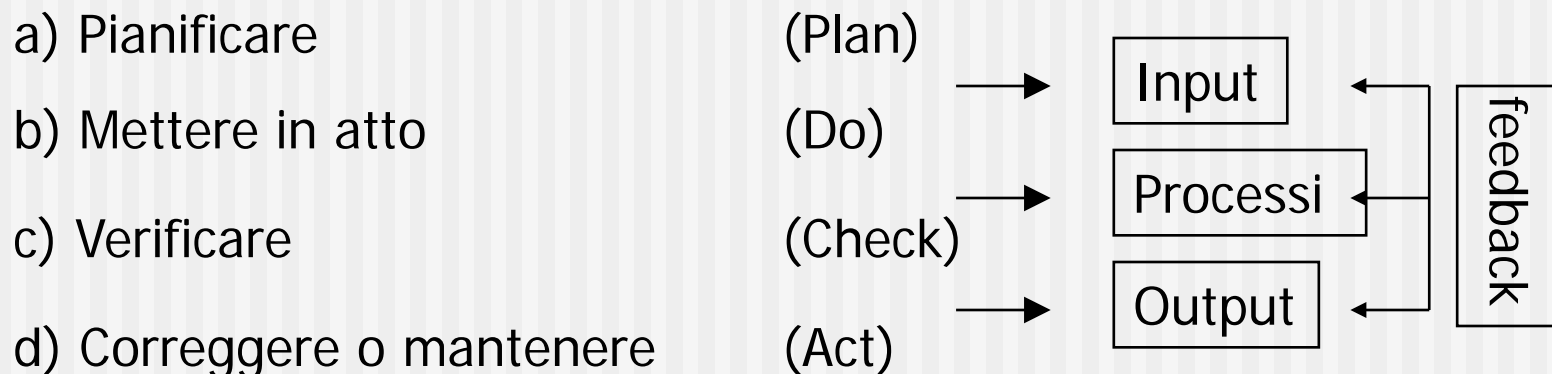
---

- decisionale
- di verifica e controllo
- di confronto
- negoziale



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## IL CICLO DELLA GESTIONE (2005)



- La valutazione, in un'ottica di gestione consapevole, rappresenta la fase di verifica che consente di stabilire se le scelte operate hanno prodotti i risultati attesi



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE: UNA DEFINIZIONE

---

*L'insieme delle attività per esprimere un giudizio per un fine decisionale; tale giudizio deve essere argomentato tramite procedure di ricerca valutativa che ne costituiscono elemento essenziale ed imprescindibile di argomentazione. Le espressioni di giudizio argomentate sulla base di dati e informazioni raccolti e analizzati per questo scopo, e finalizzate al sostegno della decisione, è ciò che distingue la valutazione scientifica e professionale dall'espressione di giudizi basati sul senso comune, su pregiudizi, su interessi di parte.*

(da [www.valutazione.it](http://www.valutazione.it))

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE: COS'E'

---

- un sostegno alla decisione
- un discorso teso a mostrare cosa funziona e cosa no
- un “nobile impegno”
- un processo di comprensione dell'azione sociale organizzata



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE COME VERIFICA E RENDICONTAZIONE

---

- Accounting

La valutazione è uno strumento per rendere conto a un'opinione pubblica e ad amministrazioni divenute più esigenti che le richieste di risorse si giustificano con risultati tangibili e una gestione rigorosa.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE COME CONTROLLO GESTIONALE

---

### ■ Management

La valutazione consente di esercitare una funzione di “controllo” che ha per scopo di mettere le organizzazioni pubbliche nelle condizioni di meglio rispondere alle attese della collettività e di trarre il massimo vantaggio dai mezzi a loro disposizione.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE COME NEGOZIAZIONE

---

La valutazione offre metodi e strumenti per apprezzare e far valere la loro efficacia circa il compimento dei loro compiti e il buon uso delle risorse messe a loro disposizione.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE COME COMPRENSIONE

---

Il valore delle politiche e delle strategie documentarie o di servizio deve poter essere apprezzato in relazione agli effetti sulla popolazione che esse hanno per missione di servire e in relazione a obiettivi definiti.

La valutazione si interessa alle conseguenze dell'azione, dunque mette in una prospettiva politica e strategica l'attività della biblioteca.

La valutazione delle biblioteche riveste significato sociale, poiché si iscrive in considerazioni che oltrepassano il campo delle scienze dell'informazione per approdare alla problematica della valutazione delle politiche pubbliche.



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE COME APPRENDIMENTO

---

- Learning

La valutazione è un ***progetto di apprendimento organizzativo***. Non si tratta di dare giudizi formali ma di sviluppare conoscenza e apprendimento, per comprendere **le ragioni**.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA VOLONTA' DI VALUTARE

---

- Bisogna *voler* valutare.
- Non accontentarsi di valutare la procedura, ma l'efficacia dell'intervento
- Imparare dall'esperienza

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## CASO 1: TUTTI PER LEGGERE!



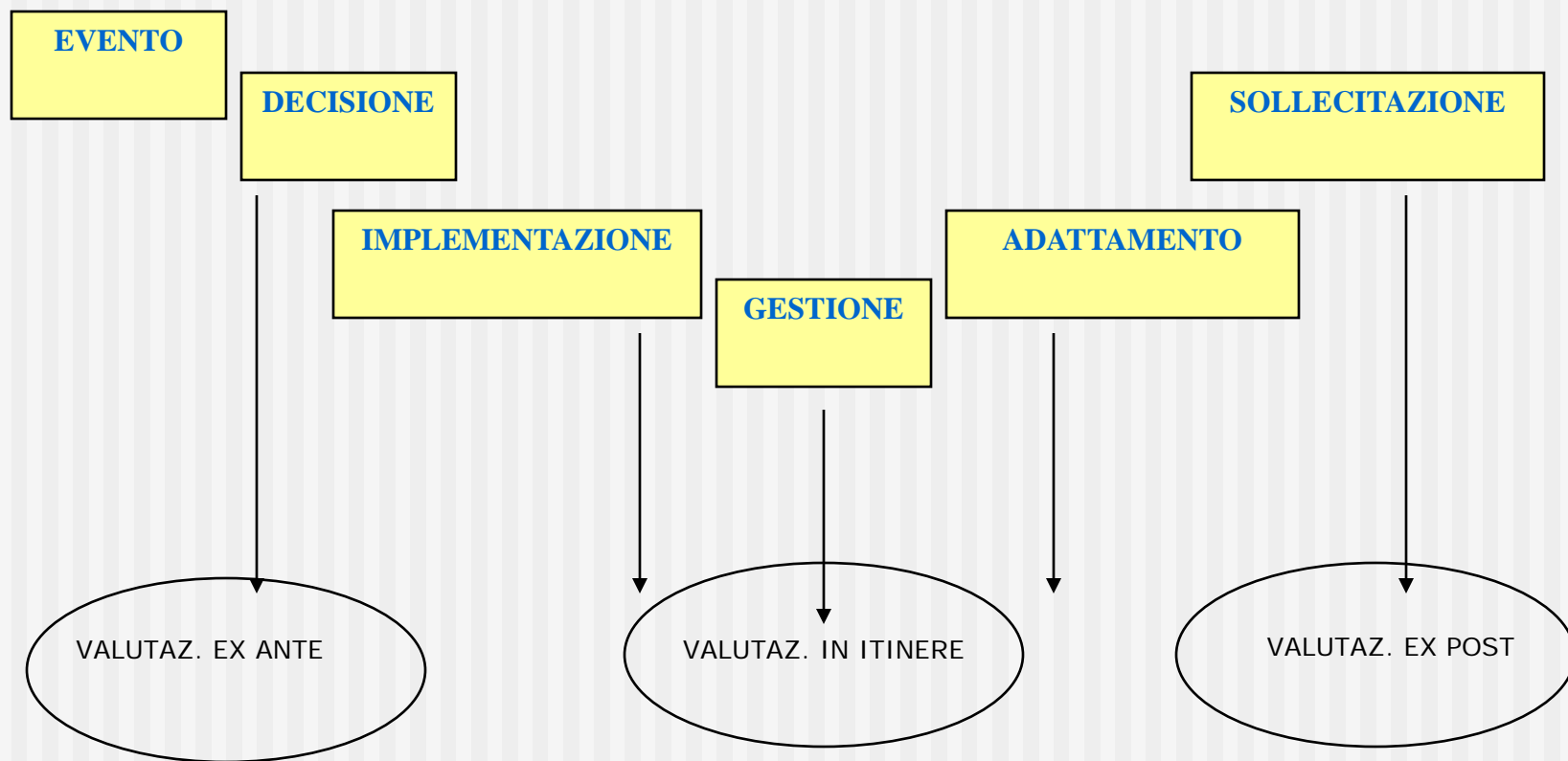
# Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## SWOT

<p><b>S</b></p> <p>Mission Motivazione etica Capacità professionali Sedi Risorse umane Buone pratiche</p>	<p><b>W</b></p> <p>Riconoscimento strategico Demotivazione e ricaduta non percepita Falle nella comunicazione Mancanza di visibilità Area ristretta</p>	Ambiente interno
<p><b>O</b></p> <p>Benchmarking Territorio Portatori di interesse Proposte e opportunità esclusive</p>	<p><b>T</b></p> <p>Calo di attenzione Mancanza di protagonismo Assenza di un network Perdita di credibilità</p>	Ambiente esterno

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

# IL CICLO DECISIONE-PROGRAMMAZIONE - VALUTAZIONE



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA RICERCA VALUTATIVA

---

- Valutazione spontanea vs valutazione esperta
- Argomentare attraverso informazioni verificabili
- La valutazione è un giudizio sostenuto da dati

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## CASO 2: UTENTI E CONSUMI CULTURALI

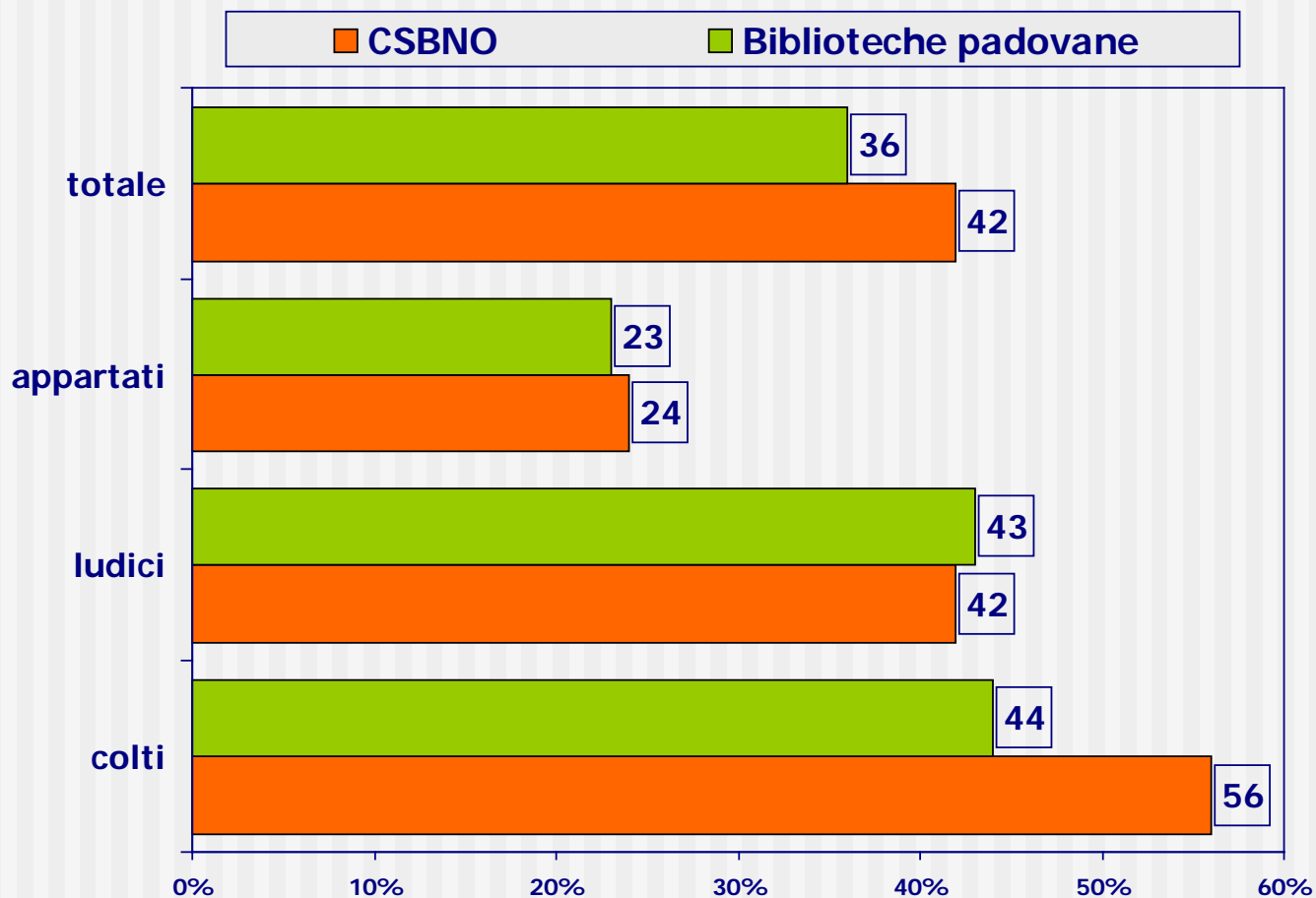
---

- Il caso del CSBNO
- Il caso di BPA



# Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

Nel corso dell'ultimo anno, si sono recati nella biblioteca del loro comune (fonte: dati Ipsos)



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTAZIONE E OGGETTIVITA'

---

- Qualsiasi valutazione si basa su una interpretazione, è sempre legata a una componente contestuale e soggettiva.
- ESEMPIO: indagini di customer
- Nessuna conclusione è assoluta



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LESSICO VALUTATIVO /1

---

- **VALUTAZIONE:** espressione di un giudizio basato su una ricerca che ha come obiettivo la comprensione del funzionamento di un processo sociale programmato (politica, programma, progetto, servizio). Finalità critica; la sua comunicazione ha carattere argomentativo.
- **MONITORAGGIO o MISURAZIONE:** sistema di raccolta e archiviazione di dati di base. Non esprime giudizi

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LESSICO VALUTATIVO /2

- **ASSESSMENT**: si riferisce all'ambito valutativo delle persone (abilità, competenze, bisogni)
- **BENCHMARKING**: è il confronto con quanto c'è di meglio nello stesso settore produttivo al fine di comparare le proprie capacità
- **AUDIT**: sistema di controllo che consente di accorgersi, in tempo reale, del malfunzionamento di qualche elemento organizzativo (analogo al "cruscotto" del bibliotecario)

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LESSICO VALUTATIVO /3

---

- **BILANCIO SOCIALE:** è il tentativo di fotografare meriti e demeriti di una organizzazione nel suo complesso e con riferimento alle varie categorie dei suoi referenti. In teoria dovrebbe avere lo scopo di rispecchiare l'usuale bilancio finanziario mostrando il *valore economico* degli effetti sociali generati.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## CASO 3: IL VALORE ECONOMICO DEL SERVIZIO DI PRESTITO

- ROI /return on Investment.

	1 Lettura			2 Letture			3 Letture		
Costo Letture / Acquisto (1,5)	0,66	Acquisti	€12,34	1,33	Acquisti	€24,68	2	Acquisti	€37,03
Costo Letture / Prestito (0,75)			€21,38			€24,74			€28,02
Acquisto (-20%)	1	Acquisti	€15,43	1	Acquisti	€15,43	1	Acquisti	€15,43
Catalogazione + Amministrativo	1	Cat+Am m	€2,75	1	Cat+Am m	€2,75	1	Cat+Am m	€2,75
Circolazione	1,33	Prestiti	€3,28	2,66	Prestiti	€6,56	4	Prestiti	€9,84
Differenza			-€9,04			-€0,06			€9,01

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## L'oggetto della valutazione

---

1. standard fisici
2. prestazioni individuali
3. processi e organizzazioni sociali

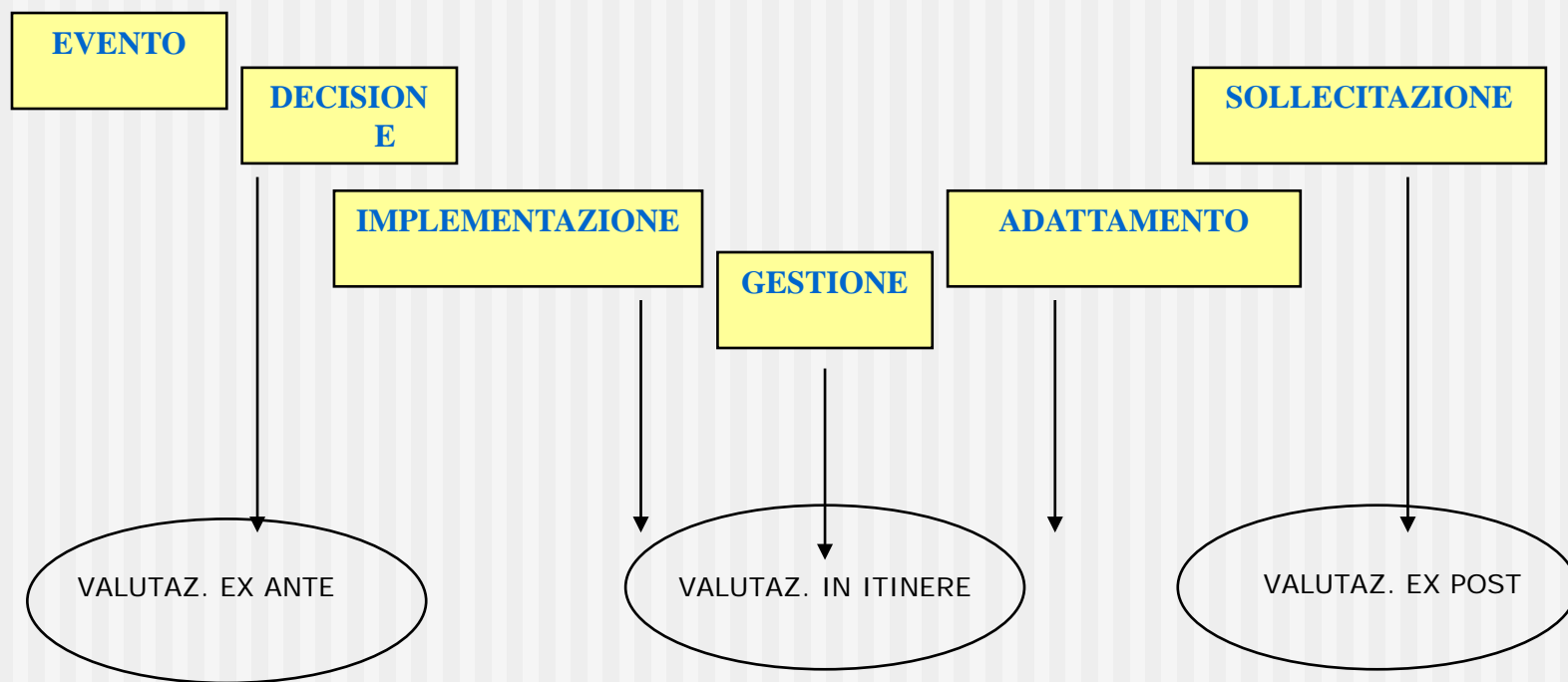


## COSA SI VALUTA

1. **le politiche**, intese come insieme di attività indirizzate verso la soluzione di un problema collettivo.
2. **i programmi** sono un insieme organizzato di attività volte al raggiungimento di obiettivi specifici
3. **i progetti**, attività singole, non divisibili, con un obiettivo operativo.
4. **le organizzazioni** sono le articolazioni amministrative e gestionali che consentono la definizione e la gestione di politiche, programmi e progetti.

## QUANDO SI VALUTA

- EX ANTE, IN ITINERE, EX POST



## LE ENTITA' VALUTATE

- **realizzazioni:** il risultato finale delle azioni previste dall'attività programmata (es: numero di incontri, di visite, numero partecipanti). è la valutazione della "forma fisica" di un'attività e ne misura le conseguenze immediate e programmabili di un intervento
- **risultati:** le conseguenze successive ed esterne generate dal programma. Per esempio è un risultato quando i bambini coinvolti nelle visite guidate diventano utenti attivi della biblioteca. I risultati rientrano nell'intenzionalità esplicita del programma, anche se sono più difficili da predeterminare e quantificare. Si distingue in risultati lordi e netti
- **impatti:** sono le conseguenze di lungo periodo e di ampio raggio. in genere ci si riferisce alle conseguenze economiche o sociali di un programma, dirette e indirette, positive e negative sulla popolazione target o su altri soggetti coinvolti. Sarebbe la verifica della trasformazione di questi bambini in lettori forti nell'età giovanile, o la ricaduta sul rendimento scolastico o quella sulle vendite di libri nel territorio.
- **processi:** include la valutazione dell'organizzazione e delle procedure messe in atto.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## Tecniche della ricerca valutativa

---

- **Approccio quantitativo**
- **Approccio qualitativo**
  
- **ESEMPIO: analisi raccolte**
  
- **Centrata sul posseduto**
- **Centrata sulle raccolte**



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## RACCOLTE: ANALISI QUANTITATIVA

---

### Centrata sul posseduto:

considera l'ampiezza della raccolta, l'età, le statistiche d'acquisto e di scarto, l'adeguatezza numerica in relazione all'utenza

### Centrata sull'utente:

utilizza le statistiche di circolazione e altri approcci d'indagine per verificare la disponibilità e l'accessibilità del patrimonio



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## RACCOLTE: ANALISI QUALITATIVA

---

### Centrata sul posseduto:

tecniche di osservazione e valutazione a scaffale  
procedure comparative (ricorso a manuali e  
bibliografie, l'analisi delle citazioni, il confronto  
fra i titoli posseduti e quelli presenti nelle  
collezioni di altre biblioteche di riferimento)

### Centrata sull'utente:

misure di customer satisfaction, analisi di comunità  
e analisi dei bisogni condotta con pubblici  
selezionati.

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## TECNICHE

---

### Strategia standard

- di primo livello → questionario
- di secondo livello → analisi costi benefici

### strategia non standard

- di primo livello → intervista  
→ focus grup / brainstorming
- di secondo livello → valutazione tassonomica

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE

---

# La valutazione all'interno del ciclo di gestione dei servizi

R. MUSSARI, *Il management delle aziende pubbliche. Profili teorici*, Padova, CEDAM, 1994, p. 203



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## VALUTARE PER DECIDERE

---

### **Passaggio dalla valutazione dei servizi al momento decisionale: rischio di astrazione**

*“Avere a disposizione informazioni corrette in modo tempestivo non basta a migliorare automaticamente le prestazioni di un’organizzazione. Sono sempre gli uomini ad assumere le decisioni e se quelle misurazioni non sono di supporto al processo decisionale, esse risultano inutili e anzi controproducenti, perché il loro ottenimento è spesso costoso. Occorre evitare che la misurazione della performance diventi un fine in sé e resti isolata dal più vasto processo di programmazione e gestione”*

R. MUSSARI, *Il management delle aziende pubbliche. Profili teorici*, Padova, CEDAM, 1994, p. 203

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## IL QUADRO DI RIFERIMENTO

---

*Il valore delle politiche e delle strategie documentarie o di servizio deve poter essere apprezzato in relazione agli effetti sulla popolazione che esse hanno per missione di servire e in relazione a obiettivi definiti.*



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA MISSIONE

---

E' l'espressione delle opzioni generali attinenti alla vocazione della struttura

BIBLIOTECA PUBBLICA: quali funzioni?



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## GLI INTERESSI COLLETTIVI DA TUTELARE

---

- Promozione lettura (piacere / inclusione)
- Accesso alla conoscenza e all'informazione (cittadinanza / uguaglianza delle opportunità)
- Sostegno alla formazione
- Promozione della cultura (sviluppo / entertainment)
- Partecipazione e integrazione



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## QUADRO METODOLOGICO

---

L'attività della biblioteca va legato alle ragioni per cui essa opera = mission

Gli obiettivi devono dare concretezza alla mission e fare riferimento agli indirizzi e alle priorità dell'amministrazione

Gli indicatori devono consentire di misurare gli effetti che le autorità politiche si aspettano dai loro orientamenti e indirizzi



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## GLI OBIETTIVI GENERALI

---

Sono l'applicazione delle opzioni generali alla realtà di un ambiente determinato

La formulazione degli obiettivi generali consiste nell'applicazione concreta delle missioni di servizio pubblico a un ambiente particolare.

Questi obiettivi caratterizzano le scelte di una struttura

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## IL DISPOSITIVO STRATEGICO

<b>funzioni svolte (bisogni ed esigenze sociali)</b>	<b>obiettivi di politica pubblica</b>	<b>pubblici di riferimento</b>
<b>CAMPO D'AZIONE: Lettura</b>		
promozione e sviluppo della lettura	Incoraggiare e favorire le abitudini di lettura nella primissima infanzia	bambini in età prescolare genitori
	sviluppare il piacere di leggere nei bambini che frequentano la scuola primaria	bambini genitori insegnanti
	consolidare e mantenere la pratica della lettura nel tempo libero fra gli adolescenti e i giovani	adolescenti giovani
	diffondere in tutte le fasce di popolazione adulta la familiarità con le espressioni del linguaggio scritto	adulti
	prevenire l'analfabetismo di ritorno e sostenere le azioni di contrasto	adulti anziani



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LE AZIONI

---

Gli obiettivi operativi sono la formulazione di tutto (o parte) degli obiettivi generali in termini di risultati tangibili

Gli obiettivi generali devono essere quantificabili in termini di obiettivi operativi



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## GLI INDICATORI

---

Sono espressioni numeriche, simboliche o verbali derivate dalle statistiche della biblioteca o da altri dati, impiegati per caratterizzare le performance di una biblioteca

(NORMA ISO 11620 - 1998)

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## DALLE MISSIONI AGLI OBIETTIVI

### **Politiche pubbliche** (perché?)

### **Obiettivi generali** (per chi e in che modo)

#### PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA LETTURA

Incoraggiare e favorire le abitudini di lettura per:

1. prevenire l'analfabetismo di ritorno
2. contribuire alla lotta contro l'esclusione sociale
3. diffondere in tutte le fasce di popolazione la familiarità con le forme strutturate di espressione e di linguaggio, attraverso la promozione della lettura di testi letterari e di altre forme di fiction
4. concorrere a creare uguali condizioni per tutti nel campo del successo scolastico e dell'inserimento sociale e professionale

Contribuirvi attraverso le opzioni seguenti:

- familiarizzare i bambini in età prescolare con i libri e preparare il loro apprendimento della lettura
- accompagnare e sostenere l'alfabetizzazione, sviluppare la pratica della lettura nel tempo libero dei bambini della scuola primaria
- incoraggiare le abitudini di lettura degli adolescenti
- sostenere le abitudini di lettura nel tempo libero e per la formazione degli studenti e della popolazione attiva

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## DAGLI OBIETTIVI AL PROGRAMMA D'AZIONE

### Mission

### PROMOZIONE E SVILUPPO DELLA LETTURA

**Incoraggiare e favorire le abitudini di lettura per:**

1. prevenire l'analfabetismo di ritorno
2. contribuire alla lotta contro l'esclusione sociale
3. diffondere in tutte le fasce di popolazione la familiarità con le forme strutturate di espressione e di linguaggio, attraverso la promozione della lettura di testi letterari e di altre forme di fiction
4. concorrere a creare uguali condizioni per tutti nel campo del successo scolastico e dell'inserimento sociale e professionale

#### Obiettivi generali

1. familiarizzare i bambini in età prescolare con i libri e preparare il loro apprendimento della lettura
- 2....

#### Target e obiettivi operativi

- 1.1 depositare e leggere libri negli asili nido
- 1.2 accoglienza delle educatrici del nido e della scuola materna
- 1.3 ricevere sistematicamente le classi delle scuole materne del Comune
- 1.4 avviare progetti con le scuole materne
- 1.5 avviare azioni di sensibilizzazione e informazione presso i genitori

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA SELEZIONE DEGLI INDICATORI

### Obiettivi operativi

- 1.1 depositare e leggere libri negli asili nido
- 1.2 accoglienza delle educatrici del nido e della scuola materna
- 1.3 ricevere sistematicamente le classi delle scuole materne del Comune
- 1.4 avviare progetti con le scuole materne
- 1.5 avviare azioni di sensibilizzazione e informazione presso i genitori, in collaborazione con le scuole e i servizi sociali

### Indicatori

- % di bambini accolti al nido che sono venuti in contatto con i libri depositati dalla biblioteca
- % del target iscritto alla biblioteca
- % di circolazione dei libri prestati al target
- tasso di consultazione in sede dei libri da parte dei bambini e dei loro genitori, o degli educatori

Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI

---

- in che misura le azioni per lo sviluppo hanno incoraggiato e favorito le abitudini di lettura
- quali sono stati i beneficiari delle azioni
- se le azioni si sono rivelate socialmente efficaci
- se i mezzi utilizzati si sono rivelati adeguati





Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI / 1

---

### I DESTINATARI:

decisori politici

responsabili della biblioteca / personale

gli utenti

### TRADURRE IN LINGUAGGIO COMPRENSIBILE I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

- raccontare una storia chiara e razionale
- utilizzare registri lessicali appropriati al pubblico a cui ci stiamo riferendo
- muovere sempre sul piano della traduzione dei risultati della valutazione in decisioni da prendere



Valutare per decidere: *la valutazione nel processo gestionale della biblioteca*

## LA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI / 2

---

### **I decisori istituzionali**

Attribuiscono importanza alla soddisfazione dell'utenza, al grado di raggiungimento degli obiettivi, all'efficienza e all'economicità.

Prediligono la combinazione fra dati, la comparabilità, il benchmarking.

### **I responsabili della biblioteca**

Necessitano di indicatori di performance caratterizzati da un alto livello di dettaglio e di complessità, indicatori di efficienza ed efficacia

### **Il personale**

Ha bisogno di indicatori dei risultati intermedi, finali e a livello di utente dei servizi erogati, di serie storiche. Deve sapere se sta lavorando bene e, in caso contrario, deve avere strumenti per intervenire sulle situazioni.

### **Gli utenti**

Necessitano di indicatori di performance semplici da comprendere, che riflettano i loro problemi ed esigenze e che spingano il personale e la direzione ad agire nel loro interesse