

Per una formazione di qualità

Troppo spesso nei corsi di aggiornamento per i bibliotecari si sottovaluta l'importanza di un'adeguata metodologia didattica

di Paola Costanzo Capitani

Per valutare se la formazione e l'aggiornamento attualmente proposti da enti, associazioni e organizzazioni pubbliche e private rispondono a criteri di efficacia e di attendibilità è doveroso porsi una serie di domande e condurre attente riflessioni per verificare se le parti che compongono il processo formativo si adeguano ai dettami della "formazione di qualità". Questo è oggi un parametro diffusamente e attentamente considerato, fonte di dibattiti e incontri, per cui non si può ignorarne la valenza.

Nel settore formativo si sottolinea la necessità di promuovere iter di approfondimento e di riflessione in linea con le esigenze manifeste e latenti degli addetti ai lavori. In questo sta il ruolo fondamentale degli erogatori dei percorsi formativi che devono tempestivamente recepire le richieste provenienti dagli operatori e soprattutto anticipare il trend di mercato.

Fra gli elementi di difficile soluzione è il livellamento degli standard di preparazione dei partecipanti per cui risulta ancora difficile proporre test di accesso sufficientemente affidabili in grado di poter garantire una effettiva omogeneità dei corsisti. Entrano in gioco infatti due variabili: quella di valutazione

soggettiva dei singoli e l'altra relativa agli obiettivi formativi proposti. Quindi non è di facile soluzione l'annoso problema che comporta dislivelli e disomogeneità di preparazione e di aspettative.

Andrebbe utilizzato un questionario iniziale, da sottoporre ai corsisti, per individuare i livelli di conoscenza, valutare gli stadi di specializzazione e di conseguenza aggiustare gli iter didattici prefissati per modulare l'intervento con opportunità e specificità. In merito si potrebbero utilmente confrontare le varie esperienze proficuamente ad oggi realizzate, con l'obiettivo di produrre uno standard di base valido per i diversi contesti e ambiti, per garantire una omogeneità metodologica.

In mancanza di uno strumento affidabile e valido occorre fare ricorso alla capacità didattica del docente che, con prontezza, preparazione e professionalità, deve prevedere percorsi calibrati, *case studies* adeguati e *problem solving* mirati alle diverse esigenze.

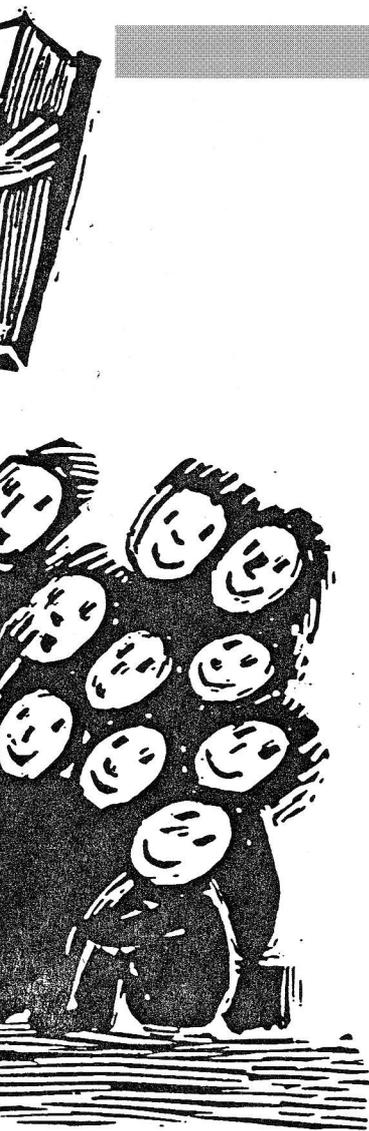
Metodologia didattica e professionalità dei docenti

Si entra quindi nel merito della qualità dell'intervento formativo che



G. ORFECCHIA

si basa per il 90 per cento sulla capacità di interazione/comunicazione e didattica posseduta dal docente. Purtroppo non sempre competenza/professionalità/didattica sono strettamente correlate, per cui spesso è preferibile una buona capacità di insegnamento ad un'ottima competenza teorica, ma non supportata da adeguate doti di comunicazione e di percezione. Molti e diversificati sono i messaggi che provengono dall'uditorio e un attento insegnante deve essere in grado di decodificarli rapidamente e sapientemente trovando soluzioni immediate e adatte per ogni singola esigenza. Non si può pensare che la lezione precedentemente preparata a tavolino, studiata per un target ipotetico corrisponda di fatto esattamente a



quell'uditorio, per quel particolare seminario, di quel particolare gruppo che già di per sé costituisce una nuova unità. In essa infatti agiscono, a prescindere dai livelli di preparazione, di conoscenza, di esperienza e di aspettative, anche forti spinte di interazione e di motivazione, mutevoli nei diversi contesti e nei diversi momenti formativi.

A causa della carenza di percorsi "ufficiali riconosciuti" e di "standard di qualità nazionali", con i quali confrontarsi, anche i docenti esplicano una attività didattica che risente fortemente delle proprie esperienze maturate nelle singole attività lavorative e negli specifici ambiti professionali.

Giocano un ruolo fondamentale la competenza e la conoscenza dell'a-

rea tematica oggetto di interesse, le consolidate attività didattiche svolte in un ampio arco di tempo e, possibilmente, rivolte ad una gamma di destinatari appartenenti a diverse caratteristiche tipologiche. Proprio da questi vengono infatti continui e proficui stimoli e interessanti riflessioni tendenti a dare eterogenee chiavi di lettura ed anche spunti per nuovi iter didattici. Ovviamente per poter cogliere suggerimenti, proposte e consigli occorre essere disposti a rivedere posizioni e punti di vista, sfrondando inutili pre-sunzioni e atteggiamenti cattedratici che malamente si incontrano con la validità e l'efficacia del messaggio educativo, se tale deve essere costruito e vissuto. È dal fruttuoso dialogo discendente/docente che si possono ottenere brillanti scambi di idee e conseguenti e reali aggiornamenti professionali, attraverso comparazioni, confronti e analisi di teorie, tecniche e procedure.

Il peggior docente è quello che presume di sapere tutto e di possedere il "verbo": quella particolare idea e quel determinato concetto possono essere visti da diverse angolazioni e con criteri soggettivi, ugualmente validi, anche soltanto per un particolare contesto, seppur limitato.

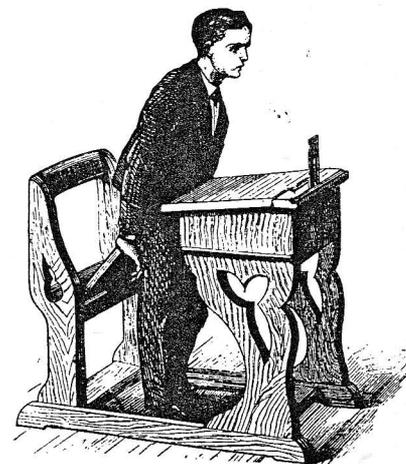
È opportuno quindi utilizzare il criterio della turnazione dei docenti in modo da offrire divergenti punti di vista, presentazioni eterogenee, scambi e confronti. La unilaterale presentazione di un problema, considerata solo da un unico punto di vista, può caratterizzare negativamente la riuscita del seminario o del corso.

Caratteristiche corsuali

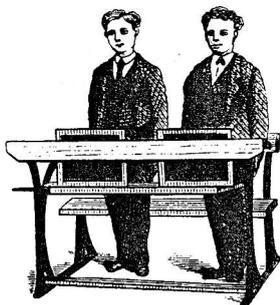
Per poter effettuare una buona interazione formativa va salvaguardato il numero dei corsisti. È fondamentale che si possa contare su un rapporto efficace tra il numero dei partecipanti del gruppo di lavoro e

il docente, in modo da consentire opportune verifiche e adeguati tempi di valutazione degli elaborati prodotti. Oggi non è più proponibile la sola illustrazione teorica della lezione, che va invece arricchita da esempi, esercitazioni, studi di casi, soluzioni di problemi, possibilmente inerenti le specifiche situazioni o i singoli ambiti tematici nei quali i partecipanti si trovano impegnati nel loro lavoro quotidiano. Ognuno desidera lasciare il seminario con un bagaglio di conoscenze, di aggiornamenti e di consigli utili per il lavoro corrente e futuro, con sufficienti spunti e suggerimenti per migliorare tecniche, metodi e tempi. Se il numero dei partecipanti rientra, ad esempio, nelle venti unità si possono utilmente organizzare gruppi di quattro o cinque persone che possono lavorare con sufficiente facilità ed esprimere esigenze e problematiche alle quali trovare soluzioni e risposte esaurienti.

Il lavoro di gruppo è ancora una delle metodologie didattiche molto utili per individuare le singole caratteristiche e per far emergere quelle necessità che non sempre possono essere chiare attraverso la sola lezione frontale. Lavorare in gruppo presenta tuttavia qualche problema di affiatamento e di aggiustamento tra i partecipanti, specie se questi appartengono a con- ➤



testi completamente diversi o se svolgono ruoli e attività estremamente diversificate. Inoltre anche l'elemento relativo alla "non conoscenza" personale può inizialmente creare momenti di assestamento e di difficoltà, facilmente risolvibili grazie alla perspicacia e alla psicologia del conduttore del lavoro di gruppo. Soprattutto occorre ancora prestare attenzione al rispetto dei



ritmi di lavoro e delle caratteristiche individuali, cercando di far risaltare le singole capacità e di supportare, al tempo stesso, le inevitabili resistenze e carenze. Qui ritorna in gioco la capacità e la professionalità del docente che deve essere particolarmente attento a eventuali rigidità caratteriali e apparenti resistenze, molto spesso causate da una semplice autodifesa.

Per poter soddisfare le diverse esigenze dei corsisti e mantenere coerente il numero dei partecipanti è opportuno diversificare la programmazione formativa in due categorie: corsi di base e di specializzazione. In tal modo, se i programmi sono sufficientemente chiari e dettagliati e gli obiettivi facilmente individuabili, si dovrebbe immediatamente creare uno spartiacque tra i neofiti e coloro che invece desiderano approfondimenti e chiarimenti ulteriori in quelle tematiche nelle quali sono già preparati e competenti.

La programmazione dei due livelli deve essere attentamente studiata e progettata per poter offrire effettivamente quanto promesso e pre-

sentare quindi percorsi in grado di assolvere i ruoli loro affidati.

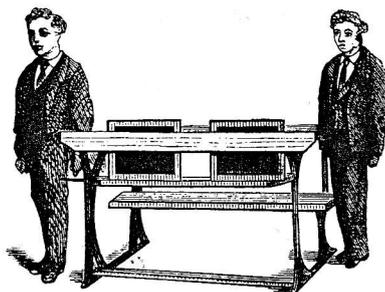
I corsi di base avranno un andamento teorico e una conseguente gamma di esercitazioni destinate a far muovere i primi passi a coloro che si accingono a svolgere le mansioni e i compiti indicati nel programma.

I corsi avanzati danno per scontato le conoscenze di base teorico-metodologiche ed offrono invece i più smalzati e sofisticati livelli di preparazione che mettono in luce pregi e difetti di procedure e di approcci, indicano soluzioni all'avanguardia e stimolano i partecipanti in *problem solving* per future situazioni e linee programmatiche di nuova realizzazione.

Materiale didattico

Si tratta di un altro importante parametro di giudizio della validità del corso. Non si ribadisce mai abbastanza l'importanza che esso riveste, in quanto è documentazione che resta nel tempo e che quindi può essere attentamente valutata in un secondo momento, specialmente se traspaiono la superficialità o la fretta con cui è stato affrontato.

Non devono essere solo aridi lucidi o stringate scalette, o peggio fotocopie di articoli datati e nemmeno eccessivamente significativi, ma un dosato e calibrato mixage di tutti gli elementi indispensabili a esporre il tema affrontato attraverso i possibili approcci disponibili e utilizzabili. Una relazione frutto di studi e di



esperienza deve ovviamente essere supportata ad esempio da lucidi che rappresentano la scaletta utilizzata durante la lezione. È doveroso ricordare che il lucido non è la relazione e che questa, tra l'altro, non va pedantemente letta, poiché ciascun supporto svolge un preciso ruolo ed ha una sua specifica validità. La relazione è ciò che il corsista leggerà in un secondo momento, il lucido è l'ausilio che il docente adopera per rendere la lezione più agile e più facilmente seguibile da parte dell'uditore, che va continuamente stimolato con esempi, con presentazione di casi, con esercitazioni, proprio per tenere sveglia l'attenzione. Difficilmente, anche con un oratore di provata esperienza e capacità, chi ascolta riesce a tenere il ritmo di attenzione per più di un limitato periodo di tempo (variabile a seconda del tema, del docente e del supporto utilizzato). Si comprende quindi facilmente che non si può pensare di leggere il testo, che ognuno potrà riguardare con calma successivamente. Sembrano tutti concetti evidenti, semplici e banali, ma purtroppo ancora molto è da fare nel settore della formazione dei formatori che spesso si arroccano su metodi e procedure senza mutare né stile, né contenuti, né purtroppo intonazione e senza talvolta tener conto delle reazioni palesi o "apparentemente latenti" dei corsisti.

I materiali dovranno quindi essere preparati con attenzione e con puntualità e dovranno contenere il più possibile le diverse tipologie di strumenti oggi previsti. Le alternative al supporto cartaceo, quali PC, CD-ROM, videocassette, diapositive, ecc. sono un interessante e valido diversivo da alternare alla viva voce del docente. La sola lezione frontale, come ci insegnano i colleghi dei paesi anglosassoni, è ormai largamente tramontata e va intelligentemente affiancata da altri supporti, più attuali e utili per un'efficace intervento didattico.

Si tratta solo di aggiornarsi e di confrontarsi e quindi di porsi continuamente in discussione: occorre una buona dose di analisi critica delle proprie capacità e competenze, nel tentativo di offrire prodotti innovativi, stimolanti e creativi.

La preparazione dei questionari, delle esercitazioni e delle simulazioni ovviamente comporta tempo, studi e continue revisioni, ma poiché stiamo parlando di formazione nel settore dell'informazione i due termini hanno intrinseca la valenza del cambiamento rapido e della continua adattabilità a quanto il mercato propone, sia dal punto di vista contenutistico che metodologico.

Un cenno merita anche la confezione, che deve avere un decoro, pur nella semplicità e nella stringatezza dei materiali usati. Un tabulato prodotto da una normale stampante in formato "povero" può essere scadente o di pregio, a seconda delle caratteristiche grafiche che sono state usate. Oggi è assai facile possedere un software di editoria elettronica che consente la produzione di manuali e di testi personalizzabili ed efficaci, senza dover ricorrere a preziosismi editoriali e a costi proibitivi. Ritornano i criteri di professionalità e di qualità che devono essere sempre sottesi a tutto l'iter formativo: dalla progettazione alla scelta dei docenti, dai materiali didattici alla loro redazione e presentazione.

Occorre che all'interno della progettazione formativa si crei un pull di addetti alla produzione redazionale in modo da coordinare gli elaborati dei docenti e, pur rispettando l'impostazione da essi fornita, dia una coerenza di presentazione e un formato tale da soddisfare al meglio le aspettative dei partecipanti. Questi ritengono particolarmente utili esempi, bibliografie, tabelle, appendici: quanto possa dare alla relazione spunti di studio e di analisi diversificati e alternativi.

Logistica

Chi fa formazione seguendo i canoni sopra indicati deve ovviamente utilizzare strutture idonee che consentano il massimo del raccoglimento e la disponibilità delle attrezzature necessarie.

La sala deve essere insonorizzata, lontana da elementi che possano



turbare il silenzio e quindi l'attenzione. La disposizione dei tavoli e della lavagna luminosa deve essere attentamente curata per dare a tutti i partecipanti la possibilità di vedere agevolmente gli altri corsisti, oltre ovviamente al docente e a quanto egli proietta sullo schermo. Talvolta sono proprio i minimi dettagli che infastidiscono l'uditorio e che lo mettono in una situazione negativa nei confronti del seminario e quindi della ricettività dei messaggi.

Tutte le attrezzature necessarie van-

no preventivamente collaudate e verificate: ad esempio la mancanza o il non perfetto funzionamento della lavagna luminosa, la carenza di fogli mobili, la non chiara grafia di pennarelli, o l'improvvisa caduta dei collegamenti nei casi di utilizzo di PC in rete sono tra i vari elementi di disturbo e di disattenzione.

Sembra di ricordare cose superflue ma purtroppo sono situazioni che si verificano nei contesti più disparati ed è ovvio che qualità e prezzo vanno di pari passo (almeno in genere) per cui un costo elevato dovrebbe garantire la perfetta organizzazione da qualsiasi punto di vista: progettuale, didattico, redazionale, logistico senza considerare l'attenzione costante ad una produttiva collaborazione tra i partecipanti.

Utenza

È l'anello finale del percorso formativo in quanto sono proprio i destinatari che danno il metro della qualità del percorso progettato e realizzato. Le continue iscrizioni e le adesioni ripetute sono la cartina di tornasole dell'efficacia della programmazione proposta.

È necessario coinvolgere attivamente i corsisti nella formazione, proprio per stimolarne al massimo i pareri, i consigli e i suggerimenti; sono loro i destinatari e sono loro che determinano la continuità dell'offerta e la qualità della medesima.

Occorre non deludere le singole aspettative e saper ottemperare le diverse esigenze per poter instaurare un dialogo che sia continuativo e duraturo. Il discente non deve sentirsi defraudato e deve avere la certezza che i contenuti appresi durante il corso frequentato gli sono effettivamente utili. L'organizzazione dovrà quindi apparire come ►

un punto di riferimento con il quale stabilire un dialogo operativo e fattivo, che dà garanzia di serietà e di impegno.

Non si tratta quindi di formazione "mordi e fuggi", ma di un responsabile e coerente rapporto che se presenta fratture e punti deboli deve immediatamente trovare le soluzioni e i correttivi adeguati.

È importante a tal proposito poter misurare la ricaduta sul lavoro quotidiano di quanto è stato appreso durante il corso. Occorre quindi trovare dei sistemi che, a distanza, possano fornire il polso della situazione e verificare l'utilità delle nozioni apprese e quindi l'efficacia dei contenuti trasmessi.

Un tasto dolente è quello della non immediata percezione (da parte di funzionari miopi e superati) della ricaduta della formazione e dell'aggiornamento, spesso, purtroppo, considerato ancora come una perdita di tempo o come occasione di viaggio e di svago. Sta proprio negli erogatori di formazione dimostrare la validità e l'importanza della formazione quale positivo boomerang per l'ente o l'azienda. Un operatore coinvolto, esperto e opportunamente formato si realizza con più entusiasmo e credibilità, ma a sua volta necessita la presenza di un funzionario attento e consapevole, che sappia mettere a frutto la capacità e l'interesse potenziali.

Il tutto torna a sicuro vantaggio del servizio e in ultima analisi dell'utente che più facilmente utilizzerà quel servizio e interpellerà quell'operatore, con soddisfazione di tutti. Articoli, monografie, guide, manuali che trattano di formazione si occupano soprattutto della sua valutazione proprio per cercare di offrire ciò che oggi rientra nel termine "qualità". Di conseguenza si deve ricorrere a strumenti di misurazione e quindi in genere a test di valutazione. Fino ad oggi questi sono piuttosto carenti nelle tipologie formative di breve durata (due o tre

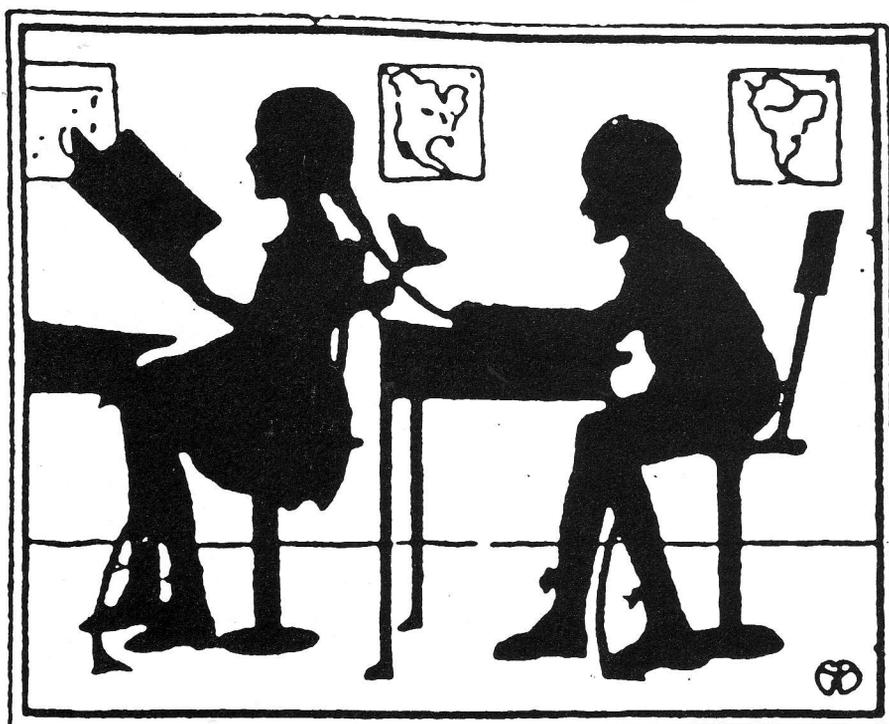
giorni di corso), e questo è un tema di sicuro interesse da sottoporre ad analisi e proposte.

Una bozza di un questionario di fine corso potrebbe costituire il minimo comune denominatore per una discussione più vasta e meditata. Si possono infatti decidere quali dati analizzare, quali elaborazioni e statistiche effettuare, quali sono i dati più significativi, se verificare anche la casualità delle risposte e della loro non sempre chiara univocità e pertinenza. Anche il momento ideale di somministrazione del questionario è

così parte dell'intervento didattico ed un utile momento di conoscenza reciproca proprio finalizzata a non lasciar cadere l'interazione docente/discendente destinata ad andare oltre le giornate programmate.

Conclusioni

Si potrebbero suggerire seminari, tavole rotonde, gruppi di lavoro tendenti ad analizzare le caratteristiche dei percorsi attualmente offerti, per far emergere le carenze e



un ulteriore argomento di dibattito. Ad esempio un utile suggerimento potrebbe essere quello di far compilare il questionario entro l'ultima giornata corsuale, ma in modo da consentire al direttore o al docente del corso di analizzare i questionari e utilizzare l'ultima parte del corso per una valutazione collegiale delle risposte. A caldo, con un immediato dibattito, si possono dissolvere incertezze o chiarire ambiguità, fornire suggerimenti e dare interpretazioni che forse possono non essere state colte da tutti. Il questionario diventa

sottolinearne i pregi. Il tentativo potrebbe essere quello di progettare una metodologia che costituisca la base di qualsiasi programmazione di qualità e diventare l'utile anello di congiunzione fra formazione teorica e preparazione pratica. Sottolineare gli esempi significativi, confrontare procedure ed elaborare standard da sperimentare: questi sono tra gli obiettivi comuni che la formazione nei servizi di informazione potrebbe validamente sostenere in un clima di reciproca collaborazione. ■