

Indici e indizi

A proposito di valutazione

Ai fini della *valutazione* (misurazione e interpretazione dei dati), il *primum* (in senso sia logico che cronologico) è l'individuazione di *parametri di valutazione* mediante *indicatori* (o *indici*). Un indice è un insieme finito di valori assoluti variamente combinati per la *sintesi* (qualitativa) *dei dati*. La raccolta dei dati implica necessariamente un criterio d'elezione: quali dati per l'analisi del sistema? quali i tratti distintivi? come trasformarli in indici?

Gli indicatori funzionano non "localmente" ma a livello "di sistema", entro un sistema di relazioni caratteristiche (o "pertinenti") dotate di significato. La cosiddetta "informazione di ritorno", se relativa a un solo indice, è, ai fini della valutazione di sistema, ambigua (*non-univoca*). Nel controllo di gestione, e ancor più nel management di biblioteca, un indicatore

non è (o non dovrebbe essere!) un "indicatore di conteggio", un "tassametro" (funzione assoluta a monte dal dato di misurazione); ma piuttosto un "indicatore di sintonia" o, meglio, un "indicatore giroscopico di rotta".

Per sintonizzarsi sui reali bisogni attuali e/o potenziali dell'utente, e per orientarsi nella modulazione del servizio, ogni indice deve poter fornire informazioni pertinenti di sistema. Il risultato di tale operazione è il valore specifico assunto dalla relazione ("parametro indicale"). Per fornire informazioni pertinenti di sistema, l'indice deve essere pensato come relazione o *incrocio* di due o più parametri indicali ("comparazione funzionale di valori variabili").

È ambiguo, strutturalmente ambiguo, non solo il mero dato di misurazione ma persino il singolo parametro indicale. In termini assoluti l'in-

dice può assumere “valore di soglia” o “valore di picco”. Acquista invece significato (o valore intrinseco) solo entro un sistema di relazioni funzionali (“funzione indicale di sistema”), ossia per differenza e opposizione con altri parametri indicali. La comparazione di valori con altri valori, oltre che in diacronica (“interna” o “esterna”), è *comparazione sincronica indicale di sistema*. Una *valutazione efficace* deve poter funzionare per comparazione sincronica indicale a ogni stadio dell’evoluzione del sistema. In una visione integrata, la comparazione dei parametri indicali investe ogni ambito del sistema. Presi isolatamente, “a lista”, gli indicatori/indici possono decidere l’umore del bibliotecario ma non le soluzioni e i correttivi più idonei al miglioramento del sistema. La valutazione di sistema, perché possa dirsi “provabile”, rimanda alla relazione comparativa di ognuno degli indici individuati come pertinenti al sistema. Il risultante “valore di comparazione” è un dato sintetico-qualitativo di struttura e/o *performance* che può essere incrociato con valori altri relativi:

- 1) a uno stadio precedente del sistema (“comparazione diacronica interna”);
- 2) a sistemi esterni (“comparazione sincronica esterna”);
- 3) a standard nazionali o internazionali (“comparazione sincronica a standard”).

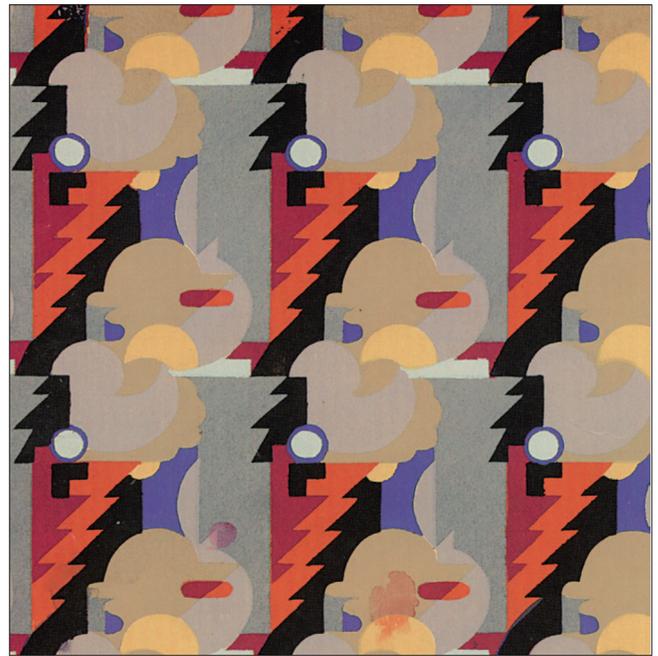
Il *feedback*, prima e più che “informazione di ritorno” sottoposta a decodifica dal bibliotecario, è un fenomeno di retroazione: l’informazione (il contenuto di senso del segnale che informa sul servizio-prodotto), interpretata dall’utente come *quella* informazione (senso/significato/valore del servizio-pro-

dotto), ci piaccia o no, *orienta* il comportamento dell’utente.

(D’inciso: mentre il comportamento dell’utente è il risultato di una valutazione d’insieme del servizio-biblioteca, il bibliotecario è meglio disposto alla visura del contatore, a selezionare parametri e a valutare servizi che in termini numerico-quantitativi più rassicurano i referenti istituzionali e la considerazione di sé.)

Il punto di vista dell’osservatore (del destinatario-interprete e del produttore-interprete) è interno al sistema. I punti di vista, e gli strumenti di interpretazione dell’informazione, in uscita (input/output) come in entrata (output/input), *deformano il sistema*. La deformazione del sistema è deformazione degli elementi costitutivi del sistema. La scelta degli strumenti di analisi e del punto di vista, del destinatario-interprete e del produttore-interprete, sono elementi costitutivi del sistema.

Il servizio non è una entità in sé e per sé, monadica, sempre uguale a se stessa, immutabile nel tempo e nello spazio; ma un’entità fluente, *parum constituta*, poco stabile, in perenne divenire. Il servizio, anche quando pianificato, organizzato e gestito (e persino valutato!) in riferimento a standard qualitativi, *risente* del punto di vista dell’osservatore-interprete (destinatario e/o produttore). È l’interprete che *crea* il servizio, che gli attribuisce valore di significato. Significativo non è lo standard di servizio in sé ma cosa l’interprete sa (o non sa) mettere in relazione con il servizio per una sua *fruizione efficace*. Quello che si instaura fra mittente e destinatario



del segnale/servizio è un processo osmotico a forte interazione dinamica. Ogni fenomeno comunicativo bidirezionale (compresa la *mediazione efficace*) prevede che la trasmissione di messaggi diversi sia affidata ad uno stesso codice (comune a mittente e destinatario).

Pena cadere nella buca deterministica della qualità del servizio come fenomeno assolutamente calcolabile (*ex lege*) in termini statistici, la scelta e l’uso degli indicatori (e dei criteri di selezione degli indicatori) deve poter tenere conto della quota-parte di incalcolabilità (principio di indeterminazione) che regola ogni sistema di osservazione (persino quelli fisici!): l’umore e i saperi dell’utente sono importanti quanto (e più) l’umore e i saperi del bibliotecario. Importante è saperli “fiutare” e incanalare all’*uso consapevole* e alla *mediazione consapevole*, e saperli utilizzare come indice da incrociare con indici (“indice d’ascolto”). L’indice di ascolto potrebbe strutturarsi come il rapporto tra

uso consapevole (utente) e *mediazione consapevole* (bibliotecario).

Se *leggere la biblioteca oltre i numeri* (Solimine) vuol dire andare oltre la lettura periodica del “contatore”, allestire batterie di indicatori significativi variamente incrociati e operare la sintesi di un insieme strutturato di dati; adottare il punto di vista dell’utente non vuol dire solo (o tanto) affidarsi alla pratica ispettiva del monitoraggio (sia pure discreto) o all’impudenza del questionario-intervista (o, peggio, all’autoreferenzialità dell’agenzia di controllo!), ma anche e soprattutto *guardarsi-attra-verso* lo sguardo (più o meno opaco, vivace, lucido o traslucido) dell’utente.

Non solo indici, dunque. Il bibliotecario consapevole, anche della centralità, complessità e infinità dell’universo semiotico, dovrebbe, oltre che sapere (e sapere di sapere), saper fare incetta di *indizi*.

Francesco Ferri

Biblioteca “Sandro Onofri”
Roma
f.ferri@bibliothediroma.it