

8.1 - Gestione della classe e rapporti con l'amministrazione

a cura di Giacomo Ferrari

1. Rapporti tra amministrazione, documentazione e didattica

La struttura di un ente come la scuola è caratterizzata dalla sua molteplicità e dal coesistere di problemi amministrativi e gestionali, con problemi collegati con lo scopo istituzionale di insegnamento e trasmissione della conoscenza.

Le TIC portano sostanziali innovazioni in ambedue i settori. Gli strumenti informatici per la gestione e l'amministrazione, penetrati nelle pubbliche amministrazioni con una certa fatica, ne hanno provocato, in alcuni casi e nel rispetto delle pratiche vigenti, una ristrutturazione ed una semplificazione.

Per quanto attiene l'insegnamento, l'uso di strumenti informatici, se da un lato porta ad un ripensamento anche concettuale del sapere da trasmettere, dall'altro rende più "penetrante" e più continua l'azione di formazione. Nell'ambito delle TIC sono state sviluppate tecniche nuove di presentazione dei contenuti e forme capillari di distribuzione.

Nei confronti della gestione scolastica, le TIC presentano anche un valore aggiunto importante, la possibilità di trarre vantaggio dall'interazione facile tra le diverse componenti, di trattare, cioè, l'unità "studente" in modo uniforme sia dal punto di vista amministrativo che didattico.

2. Macrofunzioni

L'attività scolastica può essere divisa in tre macrofunzioni:

- amministrativa pura
- documentale
- didattico-formativa

La macrofunzione amministrativa è quella coinvolta nella gestione economica e finanziaria della scuola. Esistono software dedicati a questa funzione, per la quale è richiesta, da un lato, una totale correttezza e trasparenza, ma, dall'altro, un'accessibilità limitata. Si tratta, infatti, di operazioni soggette ad un minimo di riservatezza.

La macrofunzione documentale si riferisce a tutte quelle attività destinate a creare e gestire documentazione. La più evidente è la gestione di una biblioteca, l'archivio studenti, la circolazione di messaggi, circolari, informazioni attraverso la scuola stessa. Si tratta di attività svariate di supporto all'attività scolastica.

La macrofunzione didattico-formativa concerne tutti gli aspetti di circolazione di materiale didattico in rete, di presentazione e gestione della classe, di interazione tra docenti e studenti.

Lasciando da parte la macrofunzione amministrativa, le altre due possono integrarsi l'una con l'altra, creando nuove funzionalità e favorendo una distribuzione più mirata delle attività didattiche.

3. Documentazione Scolastica

Per documentazione scolastica intendiamo tutte quelle attività destinate a gestire documenti relativi alle attività scolastiche, con lo scopo di mantenere e pubblicizzare l'operato della scuola stessa, i suoi metodi e i suoi obiettivi. Secondo certi approcci, la documentazione è l'unico strumento che può garantire continuità negli obiettivi della scuola, pur nella flessibilità richiesta dalla necessità di adattamento all'evolvere dei contesti.

Le attività di documentazione possono ricoprire varie aree, più o meno connesse con le attività amministrative e quelle propriamente didattiche. Ad esempio, la gestione di una biblioteca prevede l'attivazione di procedure puramente amministrative per quanto riguarda gli ordini, la fatturazione e l'inventario dei volumi. Tuttavia, anche il materiale prodotto durante i corsi e le sperimentazioni, meritano di essere in qualche modo "agganciati" alla fase di catalogazione, per essere poi reperibili come normali libri di consultazione.

4. Motivazioni e funzioni della documentazione scolastica

La documentazione scolastica deve collocarsi su tutte le fasi della vita dell'istituzione. Distingueremo

- documentazione sull'istituzione
- documentazione per l'istituzione
- documentazione dall'istituzione

La documentazione sull'istituzione ha la funzione di illustrare l'istituzione stessa e le sue attività ed è destinata a far conoscere l'istituzione stessa all'esterno. Rientrano in questa categoria brochure e siti di presentazione, descrizione degli obiettivi e dei corsi, istruzioni per l'immatricolazione e l'iscrizione.

La documentazione per l'istituzione ha la funzione di mantenere traccia delle attività svolte e condividerle tra le componenti scolastiche. I materiali didattici, gli elaborati, le valutazioni fanno parte integrante delle attività propriamente legate con la docenza, ma entrano a far parte anche dell'azione di certificazione svolta da ogni scuola.

La documentazione dall'istituzione è diretta ad altri operatori (insegnanti) ed è funzionale allo scambio di esperienze, alla costituzione di una comunità di pratica, all'accessibilità alle risorse.

Le tre funzionalità definiscono strutture diverse e politiche diverse di accesso, definendo i livelli di *riservatezza*.

5. Documentazione sull'istituzione

La documentazione sull'istituzione è, in genere, ad ampia visibilità e circolazione. Il suo obiettivo è di far conoscere l'istituzione, la sua struttura, la sua offerta didattica, i suoi obiettivi e la sua organizzazione. Le tematiche didattiche si intersecano fortemente con tematiche di tipo amministrativo.

Nella tradizione anglosassone si ritiene che questa parte di documentazione, oltre a fornire informazione "propagandistica" di ogni scuola, costituisca la base per la definizione degli obiettivi ideali dell'attività formativa, la linea guida educativa. Sempre nella tradizione anglosassone si ritiene che questo costituisca una sorta di carta contrattuale tra docenza, discenti e famiglie.

La situazione italiana è diversa, in quanto nel servizio pubblico obiettivi e linee guida sono forniti, con una certa precisione, dalla normativa. Non mancano, tuttavia, esempi anche in Italia, di scuole che presentano i propri principi generali di funzionamento ed il proprio piano didattico, con lo stesso spirito delle scuole anglo-sassoni (ad es.: <http://www.sifor.it/itas/POF/principi.htm>).

Il suggerimento di un'assoluta chiarezza dei percorsi e dei metodi è certamente da tenere in considerazione. La scuola come servizio risulterebbe certamente più trasparente ai suoi utenti.

6. Documentazione per l'istituzione

I settori di applicazione delle TIC all'interno della singola istituzione scolastica sono innumerevoli e dipendono molto dalla "fantasia" progettuale degli addetti. Potremmo identificare le seguenti funzioni fondamentali:

- amministrazione interna
- gestione delle risorse
- attività didattica
- flussi informativi

In questa sede interessa mettere in evidenza l'interferenza che si istituisce tra procedure di amministrazione e gestione e attività didattica, come messo in evidenza dalla figura. **\$\$\$inserire admin\$\$\$**

Nell'area amministrativa inseriamo

- le procedure "studenti", cioè le azioni che hanno a che fare con immatricolazione, iscrizione, gestione della situazione amministrativa
- le procedure finanziarie, cioè quelle che coinvolgono capitoli di spesa
- i piani di allocazione del personale (docente)

Alcune di queste attività entrano nel flusso comunicativo verso le famiglie e verso gli studenti, sotto forma di notifiche personali, per quanto attiene alle posizioni amministrative. Altre attività si trasformano in flussi informativi relativi alla docenza ed all'allocazione delle risorse.

Questa seconda categoria informativa è quella che tipicamente può apparire in una bacheca; assegnazione di insegnamenti, utilizzazione di aule, allocazione di laboratori, ecc.

Appartiene ad un'altra categoria di documentazione, ugualmente di natura amministrativa, la circolazione di informazione normativa, giuridica ed amministrativa. Questo tipo di documenti, leggi, circolari ministeriali, circolari locali, si prestano alla definizione di livelli diversi di accesso. Alcuni, infatti, sono di pertinenza rigorosamente interna, mentre altri potrebbero utilmente essere consultati da studenti o famiglie.

La documentazione giuridica e normativa circola già in rete sui siti del ministero, delle direzioni e delle organizzazioni sindacali. Nonostante questo è utile che quella parte che pertiene alla gestione della scuola, o della singola scuola, sia ripresentata anche a livello locale per maggior visibilità.

Nell'area risorse rientra la formulazione del piano specifico delle risorse. E' un tema sovrapponibile ad alcune attività amministrative, specialmente per quanto riguarda l'assunzione di oneri finanziari. La risultante, come si è detto sopra, appare, tipicamente, in una bacheca. Per questo entra a far parte di un flusso informativo diretto agli studenti; si tratta di informazioni pratiche relative alle ore di lezione, le aule, i laboratori, i materiali disponibili ecc.

L'area didattica include il monitoraggio del lavoro di classe, includendo i materiali prodotti e le sperimentazioni. Si tratta della documentazione "di lavoro" più ricca e più delicata. Le TIC permetterebbero, con metodologie semplici di creazione e gestione di basi di dati, di tracciare tutta la storia di ogni singolo studente. Sarebbero, quindi, possibili operazioni di monitoraggio personale, di classe, di categoria, di generazione ecc.

Gli elaborati degli studenti, le valutazioni, le azioni di monitoraggio costituiscono un utile terreno di confronto e discussione tra tutte le forze che entrano in gioco nella scuola, docenti, studenti e genitori. Tuttavia, si tratta, in molti casi, di materiale "sensibile", cioè di materiale che ha a che fare con la *privacy* di ogni studente e di ogni famiglia.

I documenti che possono entrare a far parte di questa funzionalità sono di varia natura. Non è utile farne una lista chiusa, anche perché molto dipende dall'impostazione dei percorsi didattici. Se ne può, tuttavia, immaginare qualche categoria.

Ne possono far parte

- elaborati degli studenti
- forum, mailing list ed altri strumenti di interazione fra studenti e docenti
- schede valutative dei percorsi scolastici
- rapporti, valutazioni e discussioni dei docenti
- diario di classe

In base alla categoria si avranno livelli diversi di accessibilità. Questi possono essere suddivisi in flussi, nel modo seguente:

- docenti - studenti
- docenti - docenti
- docenti - singola famiglia
- docenti - famiglie
- docenti - studenti - famiglie

7. Flussi di informazione

Appartengono alla prima categoria le piattaforme che permettono di mettere a punto test e verifiche "in itinere", incluse quelle interattive. L'accesso è riservato agli studenti, che devono svolgere i test, e ai docenti che devono esercitare controlli ed esprimere valutazioni.

Lo scambio di flussi di informazione tra docenti può avvenire per molti motivi, la maggioranza dei quali ha a che fare con la funzione didattica propria. Interseca con le funzioni amministrative il lavoro preparatorio per la formulazione dei giudizi. I giudizi in sé, poi, sono pubblici.

Gli scambi tra docenti e famiglie, intese sia singolarmente che collettivamente, hanno un interesse potenziale enorme, in quanto permetterebbero un monitoraggio cooperativo sulle attività scolastiche dei figli. Tuttavia, interviene una difficoltà di ordine organizzativo: lo scambio sistematico può essere garantito solo da una distribuzione capillare delle risorse. Ogni famiglia dovrebbe essere dotata di computer ed accesso alla rete.

Quindi un servizio di comunicazione tra scuola e famiglia può essere implementato dalla scuola, ma può essere supportato pubblicamente solo in quei casi in cui vi siano progetti globali, come reti cittadine e servizi telematici per il cittadino, su cui appoggiare il servizio scolastico.

La delicatezza dell'informazione trattata fa di questo flusso uno dei più delicati dal punto di vista della riservatezza. Occorre definire dei livelli di accessibilità e dei meccanismi di accesso selettivo. In linea di principio, è necessario definire accessi su base di login personalizzato con password, che diano "viste" diverse (più o meno vaste) sui materiali.

8. Documentazione dall'istituzione

Questo tipo di documentazione viene prodotta dall'istituzione e resa visibile ad altre istituzioni come contributo al confronto di pratiche ed allo sviluppo di qualità del servizio. Questa funzionalità ha due facce, quella amministrativa e quella didattica. In entrambi i casi l'obiettivo è la creazione di una comunità di esperienze e pratiche, che coinvolgono sia i percorsi burocratici che le casistiche didattiche.

La scuola è una realtà complessa sia dal punto di vista giuridico e amministrativo, che dal punto di vista didattico dei contenuti e dell'organizzazione. Per questo è perfettamente giustificato il bisogno di creare comunità di pratica su tutti i fronti. Naturalmente questo richiede che si pongano in discussione, con altri operatori, tematiche reali e "sensibili".

Si può trattare di incertezze, da parte dell'amministrazione, nel trattare determinate materie, come pure di vere e proprie difficoltà di tipo didattico, che meritano la richiesta di discussione con colleghi, anche di altre scuole, che abbiano esperienze in materia. Anche in questi casi occorre tener presenti le normative sulla *privacy*.

9. Tutela della privacy

La circolazione di documentazione relativa a pratiche amministrative e ad attività che coinvolgono docenti studenti e famiglie ricade pienamente nell'area di applicazione delle misure sulla tutela della *privacy*. La legge istitutiva è la Legge 31/12/1996, n. 675, che recepisce le direttive della Comunità Europea, ma esistono molte indicazioni applicative diverse, a seconda dei settori.

Documentazione sulle leggi, le normative e i regolamenti applicativi, sia nazionali che europei, è contenuta nel sito www.privacy.it. Inoltre, la tutela della privacy, in Italia è affidata ad una autorità nazionale che fa capo alla figura del garante. Il sito ufficiale del garante della privacy è www.garanteprivacy.it.

Le normative sulla tutela della *privacy* definiscono, sia pure in maniera generica, le classi di informazioni sottratte ad un accesso generalizzato. La scuola presenta una realtà complessa, in questo senso, in quanto tratta informazioni "sensibili", ma ha, altresì, l'obbligo di permettere la discussione di certi elementi, rendendoli accessibili, almeno ad alcune categorie di persone.

I flussi principali più "a rischio" sono quelli che coinvolgono le famiglie e quelli che coinvolgono personale di altre scuole. Per questo motivo, pur senza paralizzare la circolazione dell'informazione, che costituisce la base di un servizio formativo efficiente, occorrerà, nel progettare un sistema di gestione scolastica, tener conto accuratamente dei gradi di riservatezza dei flussi informativi.

10. Progettazione

Progettare l'informatizzazione di un servizio come la scuola non significa soltanto trasferire le procedure già note su un supporto o in un ambiente informatico, ma occorre riprogettarne alcuni aspetti, in particolare la struttura, la tempistica ed i flussi di comunicazione.

11. Struttura del servizio

Il primo obiettivo è la progettazione del servizio. Informatizzare un servizio complesso significa analizzarne le funzionalità principali, le interazioni tra diverse funzionalità e definire le sfere di azione. Questo porta alla definizione di aree, come l'area finanziaria o l'area risorse, che riuniscono attività affini concettualmente.

In alcuni casi l'affinità concettuale porta anche alla definizione di aree fisiche di azione che non interagiscono tra loro o lo possono fare solo dietro rilascio di particolari autorizzazioni. Ad esempio, esistono software commerciali di gestione per le università. In tali software, la regola è che la parte amministrativa e finanziaria non è accessibile a nessuno e, in certi casi, risiede, per motivi di sicurezza su server dedicati.

Anche per quello che riguarda i dati relativi agli studenti, iscrizioni, prove sostenute, curriculum, ecc., si tende a definire aree separate, possibilmente con macchine dedicate. Tuttavia, questo settore è il più delicato perché costituisce l'interfaccia tra le attività didattiche e la certificazione finale come atto amministrativo.

L'uso di server dedicati non è obbligatorio, ma è raccomandabile per motivi di sicurezza dei dati. Infatti, le aree "delicate" come quelle descritte richiedono una maggior accuratezza nelle procedure di memorizzazione, ma soprattutto nella periodicità dei *back-up*. Infatti, eventuali *crash* di sistema provocherebbero la perdita di dati estremamente importanti.

Per quello che riguarda il trattamento dei dati relativi agli studenti valgono le cautele indicate per i servizi amministrativi, con alcune complicazioni che derivano dalla necessità di accesso. L'esperienza universitaria insegna che tutte le attività di supporto e tutorato necessitano l'accesso a dati privati come l'indirizzo, i numeri di telefono privati, ecc.

In molti casi, ad esempio, singoli docenti o Corsi di Laurea si costituiscono, proprio per venire incontro alle attività di tutorato, archivi propri completamente scollegati da quelli ufficiali. E' una situazione estrema che richiede una soluzione anche a livello di università. Probabilmente nella scuola l'obbligo di frequenza rende meno impellente il bisogno di accesso a queste informazioni.

12 Tempistica

La costituzione di un servizio informatico di gestione della scuola prevede l'assoluta pubblicità di certe fasi della vita scolastica, attraverso bacheche e libero accesso alla documentazione non "sensibile". In linea generale, anche se non obbligatoriamente, questo prevede che le attività siano in qualche modo disciplinate dal punto di vista della tempistica.

La pubblicità di un servizio ne richiede l'affidabilità, specialmente per quanto riguarda i tempi di apparizione degli avvisi sulla bacheca. Scadenze, allocazione delle aule, valutazioni e tutti gli altri aspetti di interazione con l'esterno è preferibile che appaiano a scadenze fisse. Questo, in genere, è già vero in una organizzazione tradizionale, ma è ancora più vero in una organizzazione fondata sull'accesso alla rete.

Occorre, quindi, che per ogni area o azione che termina con una visibilità in rete a scadenze fisse, venga previsto uno scadenziario interno che ne garantisca lo scorrimento senza difficoltà. In questo modo tutti gli attori possono prendere parte alle attività secondo un'agenda "sicura".

13 Informazione

Sui flussi di informazione si è già detto molto. Ripetiamo in questa sede, che nella fase di progettazione è importante definire fin dall'inizio "sulla carta" quali saranno questi flussi. La loro determinazione, insieme alla tabella temporale, definirà il ritmo della vita dell'istituzione scolastica e servirà a stabilire anche la politica degli accessi (definizione di login dedicati a singole categorie).

- **Spunti di Riflessione**

Gli elementi da evidenziare nell'uso delle tecnologie informatiche per l'amministrazione e la gestione di una scuola sono:

- la possibilità di collegare tutti i settori dell'amministrazione e della didattica in un unico schema coerente;
- la definizione dei livelli di privacy.

I due temi possono essere approfonditi solo provando a sviluppare progetti complessi. Si propone, pertanto, di progettare la struttura organizzativa di una scuola, sia pure in maniera intuitiva, passando attraverso le normali fasi di progettazione di software. In particolare si suggerisce di:

- identificare ed elencare le funzioni che si intende modellare ed integrare insieme, descrivendole dettagliatamente in forma testuale;
- identificare i flussi informativi tra una funzione e l'altra;
- trascrivere il tutto in forma di diagramma come mostrato nella figura presentata nel modulo;

Questo genere di progettazione non comporta l'uso di software particolare sia perché la scelta delle piattaforme e degli applicativi è funzione di molte variabili che vanno oltre l'attività stessa di progettazione, sia perché non è di importanza centrale l'uso di un particolare software, quanto è l'identificazione degli stessi applicativi da usare. Fa, quindi, parte dell'esercitazione, la definizione del software necessario, sia esso software d'ufficio (Office) per le funzioni specificamente di gestione, o software particolari per l'implementazione delle pagine web di contorno (qualunque editor HTML).

La progettazione di un servizio di questo genere non ha modelli predefiniti cui conformarsi né vere e proprie best practice; è raccomandabile, quindi, che questo esercizio venga compiuto da più persone in autonomia che, successivamente, confrontino le loro soluzioni.

