

Alison Jane Pickard

**La ricerca in biblioteca.
Come migliorare i servizi
attraverso gli studi
sull'utenza**

introduzione, traduzione e cura di Elena Corradini, prefazione di Anna Maria Tammaro, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 483, € 30,00

In una fase di grandi cambiamenti come quella che stanno vivendo tutte le organizzazioni dedicate all'intermediazione delle informazioni e alla fornitura di servizi relativi alla lettura è vitale che siano condotte delle ricerche scientificamente fondate sui bisogni degli utenti e sull'efficacia delle proposte che queste organizzazioni possono fare per soddisfare questi bisogni.

La gestione delle biblioteche e le scelte che vengono fatte per avviare nuovi servizi, per intraprendere nuovi progetti o per mantenere quelli in corso necessita di basarsi sempre più su delle prove, su dei riscontri, il più possibile oggettivi. La rispondenza di queste scelte con le reali necessità degli utenti e della proporzione tra gli investimenti e i vantaggi ottenibili deve fondarsi sempre più su prove certe ottenute attraverso ricerche condotte con rigore scientifico. Avere a disposizione riscontri, dati oggettivi, indicazioni affidabili significa poter progettare il futuro delle biblioteche non in base alle preferenze dei bibliotecari, ma per soddisfare dei reali bisogni della società.

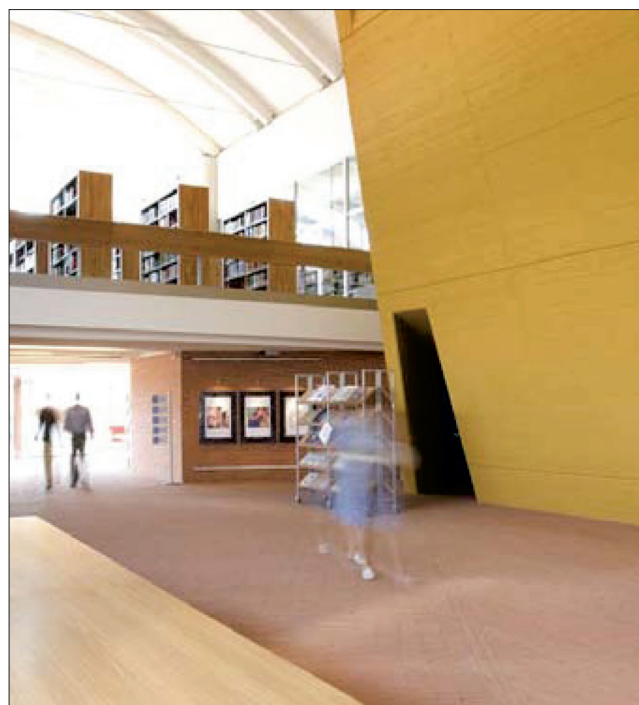
Tra i terreni di indagine che maggiormente necessitano di attenzione ci sono sicuramente la valutazione dei bisogni (reali e percepiti) degli utenti, l'elaborazione di previsioni sui possibili sviluppi del settore e dei settori che influenzano quello delle bi-

blioteche, la valutazione dell'efficacia delle strumentazioni e delle procedure proposte, l'analisi dei comportamenti e delle scelte degli utenti, l'indagine qualitativa sulle attività del personale delle biblioteche.

Queste indagini è importante che vengano condotte da persone con buone conoscenze delle metodologie della ricerca scientifica più solide e conosciute. La necessità di una approfondita preparazione su questi temi riguarda sia i professionisti che lavorano all'interno delle strutture sia i ricercatori professionisti afferenti a centri di ricerca e università.

Il libro di Alison Jane Pickard *Research methods in information* (London, Facet Publishing, 2007), uscito in edizione italiana con il titolo *La ricerca in biblioteca* (con prefazione di Anna Maria Tammaro e introduzione della traduttrice Elena Corradini), è in questo senso un importante strumento per inserire l'attitudine alla ricerca scientifica nel panorama culturale dei bibliotecari, specie in Italia dove l'attenzione data a questi aspetti all'interno delle aree umanistiche è sempre stata molto bassa.

Pickard propone un manuale per studenti del settore delle scienze bibliotecarie e informative utile per corsi dedicati ai metodi della ricerca scientifica applicabili sia nella vita professionale che in eventuali sviluppi accademici. Il manuale, oltre a dare un quadro abbastanza completo delle tecniche di ricerca utilizzabili per indagare molti degli aspetti delle attività delle biblioteche, fornisce degli utili sommari e degli esercizi alla fine di ogni capitolo, che consentiranno agli studenti di verificare quanto studiato. Il libro si divide in quattro parti dedicate rispet-



Biblioteca San Giorgio di Pistoia (foto di Francesca Pagliari)

tivamente ad analizzare i presupposti fondamentali su cui si basa la ricerca scientifica e le fasi preliminari per ogni effettiva attività di ricerca; a presentare i principali metodi utilizzabili nel campo in questione; a spiegare le principali tecniche per la raccolta delle informazioni e, infine, ad introdurre le tecniche utilizzabili per analizzare e presentare i dati raccolti nelle indagini.

La prima parte presenta le due ipotesi fondamentali su cui, secondo l'autrice, si può basare la ricerca scientifica: l'ipotesi positivista/neo-positivista e quella interpretativista. Questa presentazione, necessariamente breve e schematica, introduce lo studente ai problemi che sono fondativi della possibilità di affermare la scientificità delle ricerche e delle loro conclusioni.

Su questo punto la trattazione di Pickard risulta molto semplificata e non priva di passaggi discutibili, ma nel complesso utile per rendere

consapevoli i giovani studenti universitari della complessità dei problemi epistemologici che deve affrontare la scienza contemporanea in ogni suo settore.

In questa sezione il libro risulterà molto utile per consentire ai docenti che lo utilizzeranno di impostare discussioni con la classe e approfondimenti sulla base di una traccia che risulta ricca di stimoli e di segnalazioni di autori (segnalo, di passaggio, che un piccolo, ma significativo, errore presente nell'edizione originale, la citazione a pag. 13 di Paul K. Feyerabend come Feyerand, è stato per fortuna corretto nella traduzione italiana).

L'attenzione di Pickard resta in gran parte ancorata al settore delle scienze sociali a cui viene ricondotta la scienza bibliotecaria e documentale. In particolare, sono l'approccio interpretativista e la metodologie qualitative a ricevere la maggior attenzione in tutta la trattazione. All'interno delle scienze socia-

li sono la sociologia e l'antropologia a fornire i modelli, mentre vengono sostanzialmente trascurate come possibili aree da cui trarre metodi di ricerca le scienze economiche e quelle organizzative, con l'eccezione del marketing da cui originano alcuni dei metodi proposti. Per esempio, nessun cenno viene fatto all'utilizzo della sperimentazione in microeconomia o all'utilizzo delle rilevazioni quantitative per la valutazione delle performance delle organizzazioni.

Naturalmente la scelta di Pickard di concentrare la propria attenzione su un ambito specifico delle ricerche che si possono svolgere nell'ambito delle biblioteche non sminuisce il valore del lavoro. Rispetto al suo utilizzo nei corsi di studio è bene però che questa impostazione venga bilanciata dalla presentazione altrettanto approfondita delle altre forme di indagine che è possibile compiere nell'ambito di organizzazioni complesse come le biblioteche.

Un metodo di ricerca che non trova una chiara collocazione autonoma nell'ambito del volume è quello documentale/bibliografico. Infatti questo metodo, che può essere utilizzato in totale autonomia come accade nelle scienze umane, sociali ed economico-manageriali, viene invece presentato solo nella sua natura preliminare a tutti i metodi di ricerca oppure considerato parte integrante della sola ricerca storica. Stupisce che in un libro nato in ambito biblioteconomico venga sottovalutata l'importanza che l'espressione di avvenimenti, fatti, dati, idee, posizioni attraverso pubblicazioni di vario tipo ha nel mondo contemporaneo, negando a queste pubblicazioni lo status di oggetto di indagine a se stante, oggetto che richiede

conoscenze specifiche ed autonome rispetto a quelle che prevedono il coinvolgimento diretto delle persone e dei gruppi studiati o la sperimentazione di laboratorio. La rassegna della letteratura viene comunque ben presentata tra le attività preliminari comuni a tutte le forme di ricerca.

La definizione della ricerca attraverso l'elaborazione preliminare di ipotesi, di domande di ricerca viene sostanzialmente sminuita, legandola in modo molto stretto alla visione empiristica e positivistica della ricerca scientifica, mentre si considera che all'interno di una visione interpretativista le ipotesi debbano e possano emergere nel corso della ricerca stessa.

Importanza sia strumentale (impiego per la richiesta di finanziamenti), sia sostanziale viene data alla stesura della proposta di ricerca. Nelle proposte di ricerca devono essere presentati gli obiettivi, i risultati della ricerca bibliografica preliminare, l'oggetto della ricerca, in particolare il campione scelto, i metodi, i risultati attesi, i limiti dei risultati, uno schema di lavoro, i problemi etici che possono sorgere.

Ai problemi etici della ricerca viene dedicato un intero capitolo. L'importanza di questo aspetto è venuta crescendo durante l'ultimo secolo, durante il quale l'attenzione che prima era centrata esclusivamente sulla necessità dell'integrità dallo scienziato nell'applicazione rigorosa delle tecniche sperimentali e nell'elaborazione dei risultati, si è estesa alla responsabilità riguardo l'oggetto della ricerca stessa, specie quando si tratta di esseri viventi e in particolare di uomini o gruppi sociali. In campo biblioteconomico i problemi riguardano soprattutto il rispetto della riservatezza dei singoli e il ri-

schio di manipolarne le risposte.

Prima di affrontare i singoli metodi di ricerca, Pickard presenta la tecnica del campionamento perché utilizzabile in molti casi e contesti. Questa tecnica, che può essere utilizzata con varie modalità, permette di compiere delle ricerche su insiemi ristretti rispetto alla popolazione totale, senza che le conclusioni che si possono ricavare siano sostanzialmente viziate. Le tecniche di campionamento permettono di evitare che tutte le rilevazioni debbano essere di tipo censuale, consentendo in questo modo di evitare costi, carichi di lavoro e tempi di esecuzione spesso non sostenibili. I metodi di ricerca presentati sono: gli studi di caso, i sondaggi, le ricerche sperimentali e quasi-sperimentali, le ricerche etnografiche, gli studi Delphi e le ricerche storiche. Ognuno di questi metodi è presentato in base ad uno schema che prevede prima una definizione delle caratteristiche e delle tipologie del metodo; a seguire vengono presentate le fasi o i procedimenti lungo cui si articola la concreta esecuzione della ricerca; infine vengono presentate le modalità con cui va presentata la ricerca e i risultati ottenuti.

Tra le presentazioni risulta poco elaborata quella relativa al metodo sperimentale e quasi-sperimentale. La scelta di fondo di privilegiare l'impostazione interpretativista conduce l'autrice a dare uno spazio minimo a questi metodi che più raramente trovano spazio in questo ambito. Un caso a parte è la Grounded Theory. Pickard stessa dichiara la sua incertezza su dove collocare questa teoria, se tra i metodi o in altre parti del libro. Infatti questa modalità di condurre ricer-

che può essere utilizzata all'interno di alcuni, se non di tutti, i metodi descritti. Consiste nel far in modo che le ipotesi e le caratteristiche della ricerca emergano durante la ricerca stessa, direttamente dal "terreno" di ricerca. Si tratta di un approccio che prevede di partire da domande molto aperte per raccogliere tutti i possibili dati, elaborare categorie dai dati raccolti, scrivere analisi parziali facendo evolvere così gli assunti teorici sino a raggiungere una comprensione dei fenomeni studiati.

La terza parte si occupa delle principali tecniche per la raccolta delle informazioni e dei dati applicabili nell'ambito delle ricerche sociologiche e antropologiche.

Le interviste sono una delle modalità più comuni per raccogliere informazioni di tipo qualitativo dai soggetti indagati. Le difficoltà maggiori derivano dalla corretta impostazione delle domande e dalla necessità che il ricercatore ha di interpretare le risposte senza sovrapporre i propri convincimenti alle reali idee dell'intervistato.

I questionari presentano minori difficoltà rispetto alla oggettività delle risposte, specie quando sono di tipo chiuso, ma scontano il fatto che la mancanza di interazione del ricercatore con il soggetto della ricerca impedisce di intervenire per verificare la coerenza e la veridicità delle risposte. Per sopperire a questi problemi la progettazione dei questionari deve essere fatta con estrema cura in modo da inserire domande che consentano di verificare la correttezza delle risposte date ad altre domande. Questa attività richiede professionalità ed esperienza. L'osservazione, cioè la registrazione da parte del ricercatore dei comportamenti dei

soggetti studiati, è una tecnica a prima vista molto semplice, mentre nella realtà presenta diverse difficoltà, perché il ricercatore deve essere attento a cogliere tutti gli aspetti di ciò che accade e a mantenere un rapporto corretto ed efficace con chi osserva.

I diari possono essere tenuti dai ricercatori o dai soggetti studiati. Nel primo caso i problemi sono relativamente contenuti ed infatti si tratta di uno dei metodi più frequentemente usati quando si tratta di raccogliere informazioni su situazioni complesse in cui il ricercatore si trova immerso per molto tempo nel gruppo che sta studiando. Sono invece evidenti i problemi di omogeneità e di attendibilità che pongono rilevazioni affidate a soggetti diversi e coinvolti in prima persona. Di conseguenza questa tecnica impone un forte coinvolgimento dei sog-

getti e l'adozione di modelli abbastanza rigidi. Pickard sconsiglia il suo utilizzo.

I focus group rappresentano una tecnica di rilevazione molto diffusa nelle ricerche di mercato, perché permettono di compiere delle osservazioni su un piccolo gruppo di persone che vengono stimolate e guidate dal ricercatore stesso al fine di definire aspetti generali di un certo ambito, stimolare l'emergere di nuove ipotesi e di nuovi concetti, comprendere le valutazioni che gli utilizzatori danno di prodotti o servizi, interpretare informazioni qualitative già raccolte. Il punto critico di questa tecnica sta nella capacità del ricercatore di guidare il gruppo senza compromettere la possibilità di ottenere risultati affidabili.

L'ultima tecnica presentata riguarda le verifiche di usabilità. Questa tecnica intende verificare la rispondenza del-

le interfacce tra gli esseri umani e i sistemi artificiali alle aspettative dei primi. I sistemi studiati sono spesso di tipo digitale, ma la tecnica può essere impiegata anche per valutare procedure esplicitate da operatori umani o strumenti materiali.

La parte finale del volume è dedicata all'analisi dei materiali, delle informazioni e dei dati raccolti e alla presentazione della ricerca e delle sue conclusioni.

La prima tecnica di analisi dei dati e delle informazioni ad essere presentata è quella definita "qualitativa". Questa tecnica si applica quando le informazioni raccolte si presentano sotto forma di testi complessi e ricchi e ha come fine principale individuare quella che viene definita "teoria emergente". Questa tecnica è analizzata in modo dettagliato ed approfondito e viene implicitamente indicata come la più indicata per le

indagini più significative che possono essere intraprese nel settore bibliotecario.

L'analisi quantitativa è spiegata nelle sue linee essenziali. Sono presentate le tecniche basilari per ottenere indici sintetici di significatività da serie statistiche, rimandando per ulteriori approfondimenti a testi specifici.

Un capitolo apposito viene dedicato ai software per l'analisi dei dati, in particolare a SPSS, un programma particolarmente popolare tra i ricercatori impegnati nell'ambito di ricerche sociali. Infine un'adeguata trattazione è dedicata a come organizzare il rapporto finale della ricerca. Il volume, sia nell'edizione originale che nella traduzione, si chiude con un utile glossario e con una ricca bibliografia. La bibliografia dell'edizione italiana risulta ampiamente corredata da riferimenti a opere pubblicate in Italia.

Concludendo possiamo dire che *La ricerca in biblioteca* rappresenta un ottimo manuale sui metodi della ricerca scientifica nel campo della biblioteconomia, con particolare riferimento alle metodologie di tipo interpretativista e ai metodi qualitativi. L'importanza del libro per l'ambito italiano è data dalla scarsa attenzione che sinora è stata dedicata alla preparazione dei professionisti del settore nella conduzione di ricerche basate su metodi scientificamente rigorosi. Ci sembra importante aggiungere che la conoscenza di questi metodi, considerati nella loro totalità, cioè senza limitazioni riguardo all'ambito disciplinare, sarà in futuro un importante fattore per l'inserimento dei giovani studenti di biblioteconomia nel mondo del lavoro. Sempre più i gruppi di ricerca e professionali si strutturano al loro interno prevedendo delle figure che possano collaborare nel reperimento e nella scelta delle fonti informative necessarie per condurre progetti e anche singoli interventi.

Questi specialisti dovranno sapersi inserire in questi gruppi in modo molto diretto, padroneggiandone il linguaggio e comprendendo in modo rapido ed efficiente i bisogni informativi posti da ogni fase della ricerca e del lavoro in cui sia impegnato un ricercatore. Solo una formazione di base che preveda l'acquisizione di una mentalità da ricercatore e la conoscenza delle principali tecniche consentirà che per queste posizioni vengano presi in considerazione giovani che hanno seguito studi di ambito bibliotecario.

Piero Cavaleri

Biblioteca "Mario Rostoni"
Università Carlo Cattaneo LIUC
pcavaleri@liuc.it