

La ricerca, un'avventura che non conosce steccati

Incontro con Alison Jane Pickard

Agnese Perrone

Il 10 Novembre 2010 è stata presentata a Parma la versione italiana del libro di Alison Jane Pickard *La ricerca in biblioteca*¹ in un incontro organizzato dal master internazionale DILL,² in collaborazione con le Biblioteche comunali di Parma. La tesi sostenuta dall'autrice è che la ricerca non è esclusiva del mondo accademico e che chiunque può fare ricerca nel proprio ambito professionale se in possesso degli strumenti metodologici corretti. La versione italiana, tradotta da Elena Corradini e pubblicata dalla Editrice Bibliografica, nasce dall'idea di diffondere i metodi di ricerca nel

contesto bibliotecario italiano. Il lavoro effettuato non è stato solo di semplice traduzione linguistica ma anche di ri-contestualizzazione dei contenuti del libro dall'ambito anglosassone a quello italiano, adeguandolo a metafore ed esempi applicabili alla nostra realtà.

Durante l'incontro sono state rivolte ad Alison Pickard delle domande, che vengono di seguito riportate con le risposte dell'autrice.

Come nasce il libro e qual è la sua finalità?

La creazione del libro è stata una sorpresa anche per me. Tutto nasce

dal mio lavoro di ricerca e di insegnamento, e soprattutto dal mio amore per la ricerca. Io penso alla ricerca come ad una grande avventura. Avete mai visto i film di Indiana Jones? Ecco, io penso che Indiana Jones sia un personaggio avventuroso ma anche un grande ricercatore. I risultati di un lavoro di ricerca non sono altro che il frutto di una grande avventura. La formulazione della domanda di ricerca ha in questo percorso di avventura un peso fondamentale. Spesso infatti la definizione del problema da investigare è molto più importante della soluzione che poi si raggiunge. Questo perché la soluzione porta inevitabilmente alla formulazione di nuovi quesiti e di conseguenza ad intraprendere una nuova avventura di ricerca. Questo libro nasce grazie all'esperienza del mio lavoro di insegnante (presso la Northumbria University – Newcastle upon Tyne, UK). Spesso i miei studenti lamentavano la poca chiarezza e la scarsa accessibilità dei testi dedicati alla spiegazione della metodologia di ricerca. Questo creava in loro molta frustrazione e la ricerca veniva percepita come un mondo a parte, riservato a pochi. La necessità per i miei studenti era quindi quella di poter consultare un testo che li aiutasse ad apprendere e capire, nel modo più semplice possibile, quale metodologia di ricerca fosse meglio utilizzare.

Ho avuto l'occasione di discutere di queste problematiche con quello che è stato successivamente l'editore del mio libro. Durante una semplice chiacchierata, ho espresso il desiderio di poter avere sulla mia scrivania un libro che non fornisse la soluzione di tutti i problemi ma che spiegasse in modo semplice e intuitivo come formulare delle domande e come ottenere delle risposte. Un libro che presentasse tutte le opzioni possibili per la formulazione del problema e una strada possibile (non *la* strada) per ottenere la

soluzione. Esprimendo questo desiderio, mi sono messa nei guai da sola! Alcuni giorni dopo questa chiacchierata, ho ricevuto una mail in cui l'editore mi diceva: "Se pensi sia necessario un libro come questo, non pensi di dover essere tu a scriverlo?". Se avessi mai immaginato come le cose si sarebbero sviluppate, dalla pubblicazione alle recensioni, molto probabilmente non avrei mai accettato! Il libro infatti è stato pensato con l'intenzione di scrivere un testo da poter utilizzare quotidianamente e ha rappresentato la possibilità per me di poter condividere ciò che io penso e sento riguardo alla ricerca con i miei studenti e con le persone con cui lavoravo. Il libro è formato infatti da un insieme di appunti di lezioni, esempi ed esercizi che io stessa ho utilizzato e utilizzo per fare ricerca, e che cerco di trasmettere ai miei studenti. Il linguaggio informale che ho usato ne è la conferma. Il libro riporta esperienze vissute in prima persona e vuole essere uno strumento per cercare di capire come formulare una domanda, come analizzare e presentare i risultati ottenuti. La ricerca non è ad uso esclusivo degli accademici. Tutti possiamo fare ricerca e i professionisti devono essere incoraggiati in questo per ottenere quel livello di professionalità del lavoro che spesso viene reclamato. A volte le cose non seguono il percorso che abbiamo immaginato, ma spesso i risultati derivanti dall'esplorazione di percorsi nuovi arricchiscono il nostro lavoro. La ricerca è avventura ed è quindi esplorazione. Per questo motivo ritengo che il lavoro di tesi che gli studenti svolgono alla fine del loro corso di studi sia uno dei percorsi più stimolanti e coinvolgenti della loro carriera: esso rappresenta il frutto del loro personale lavoro di ricerca. La domanda è loro, il disegno e il modo in cui il lavoro di ricerca viene svolto sono loro e anche la risposta che

si ottiene appartiene loro. Tutto è estremamente personale. L'idea, come detto prima, era quella di creare un documento che comprendesse una panoramica delle varie possibilità di ricerca. Per questo motivo, i capitoli che fanno parte del libro non sono esaustivi di ogni argomento trattato. Il capitolo che tratta i *case study*, ad esempio, spiega cosa sono e cosa si può ottenere con il loro utilizzo. Sarà poi compito del lettore, una volta scelto il metodo, approfondirne la conoscenza e impiegarlo nel proprio lavoro di ricerca.

I professionisti presenti oggi sono davvero pochi. Hanno quindi forse ragione gli accademici a sostenere che la ricerca debba essere fatta solo da loro? Per quale motivo si devono stimolare i bibliotecari a fare ricerca?

Non c'è una vera e propria risposta a questa domanda. Secondo il mio punto di vista, parte della responsabilità è dovuta agli accademici. Quelli che noi chiamiamo i professionisti (*practicioners*) hanno già vissuto il loro percorso di studi, ci sono già passati. Se la preparazione accademica che gli è stata impartita non li ha preparati a continuare il loro percorso di ricerca, a continuare a porsi delle domande, una volta ottenuto il loro titolo di studio, penseranno di non aver più bisogno di formulare delle domande. In Gran Bretagna la situazione è un po' diversa. Molti professionisti sono impegnati nella ricerca che vedono come strumento per avvalorare il loro lavoro. Il lavoro di ricerca è strettamente legato al cambiamento. Altrimenti, quale sarebbe il suo scopo? In ambito professionale, la ricerca si traduce nell'esplorare e nell'investigare quello che si fa e nel tentare di migliorarlo, sapendo di poter usare determinati strumenti per migliorare le potenzialità del servizio offerto. È l'approccio che va cambiato: se la bi-

bliblioteca è dell'utente, il bibliotecario deve portare avanti il proprio lavoro ponendosi delle domande sui bisogni dell'utenza, così da offrire servizi che li soddisfino. Questo è a tutti gli effetti un lavoro di ricerca ma purtroppo non è percepito come tale.

Nel contesto anglosassone, qual è l'impatto del lavoro di ricerca svolto dai professionisti sulla valutazione dei servizi offerti all'utenza?

Il primo impatto della ricerca, a livello professionale, è sulla fornitura stessa del servizio. A volte non capisco per quale motivo le persone pensino alla ricerca come a qualcosa che esuli dall'erogazione dei servizi. Le due cose infatti dovrebbero essere sempre in associazione. Il fatto di erogare servizi per l'utenza dovrebbe portare a formulare delle domande su cosa realmente offriamo, piuttosto che pensare ad introdurre nuovi servizi od offrirli in maniera diversa dall'attuale. Porci domande come "cosa vogliono i nostri utenti?", "come utilizzano i servizi che noi offriamo?", "offriamo realmente dei buoni servizi così come pensiamo?" ci aiuta ad approfondire il significato del nostro lavoro e a cercare di migliorarlo in base all'evidenza dei dati che raccogliamo.

Il secondo impatto invece è più ampio e coinvolge la stessa comunità dei bibliotecari. Io sono direttrice del periodico "Library and Information Research",³ che raccoglie contributi e articoli sia dal mondo accademico che da quello professionale. "Library and Information Research" è una rivista open access, aperta alla consultazione da parte dei professionisti, e pensiamo possa essere un'ottima risorsa e un ottimo supporto per i bibliotecari. Anche per questo li incoraggiamo moltissimo ad inviare i loro lavori e a pubblicare su questo periodico.

Penso quindi che il primo impatto sia locale e riguardi il miglioramen-



Alison Jane Pickard

to dei servizi, il secondo riguarda la comunità dei professionisti e spero anche la comunità degli accademici. Il contributo dato dai professionisti può essere di grande aiuto per gli accademici: i professionisti sono "in prima linea", capisco cosa gli utenti vogliono realmente e come funziona il sistema. Gli accademici possono trasmettere queste informazioni durante il loro lavoro di insegnamento, così che i futuri professionisti possano imparare anche dal lavoro che gli attuali professionisti stanno svolgendo. Io stessa cerco di dare conto dell'esperienza reale all'interno delle mie lezioni. L'importante è che i risultati di ricerche fatte anche a livello di singola biblioteca vengano condivise e divulgate.

Ho un amico bibliotecario che ha iniziato a porsi delle domande sulla propria professione solo dopo essere andato in pensione. Prima infatti era talmente immerso nel proprio lavoro che percepiva solo alcuni aspetti della propria professione rispetto ad altri. Il rischio quindi

non può essere quello di porsi delle domande solo su ciò che effettivamente si conosce del proprio mondo senza approfondire altri aspetti?

In effetti chi lavora nel mondo accademico ha il vantaggio di essere ad una distanza tale dal mondo dei professionisti che gli permette di esplorare con maggiore libertà, e da un punto di vista teorico, le varie sfaccettature che fanno parte del lavoro del bibliotecario. Allo stesso tempo però, a certe domande non può trovare una risposta così pertinente, così vera e vicina alla realtà come invece può fare il professionista che affronta le problematiche reali, su cui lavora quotidianamente. L'ideale sarebbe quindi trovare una via di mezzo, una combinazione tra il professionista che lavora sul campo e il ricercatore esterno. Le due parti dovrebbero comunicare, discutere e condividere le rispettive esperienze.

In base alla sua esperienza ci sono dei progetti di ricerca o finalità di indagine che è preferibile trattare con un approccio qualitativo piuttosto che quantitativo per la ricerca? C'è una preferenza?

Sì, ci sono delle preferenze ma queste dipendono sempre dalla domanda di ricerca. Non si tratta di prediligere un approccio al posto di un altro in base a preferenze personali. La formulazione del problema è la cosa più importante e porterà al migliore approccio da adottare per rispondere alla domanda che ci siamo posti. È comunque vero che molti ricercatori prediligono l'utilizzo di un determinato approccio e spesso questo avviene per maggiore familiarità nel suo utilizzo o maggiore conoscenza. In alcuni contesti viene richiesta una evidenza basata su dati di tipo statistico e di conseguenza è necessaria l'applicazione di specifiche tecniche e di specifici standard. Altre volte, molto dipende dal tempo che abbiamo e dal tipo di audience a

cui ci vogliamo rivolgere. L'ideale è comunque che venga identificato in modo chiaro il problema, si formuli la domanda, e conseguentemente si identifichi l'approccio migliore per trovare una risposta. Questo è il motivo per cui quando uno studente inizia il proprio lavoro di tesi ha una grossa opportunità: decidere quale approccio utilizzare in modo del tutto personale, senza che il proprio docente gli dica cosa fare. L'approccio può essere quindi totalmente quantitativo o totalmente qualitativo. Tutto dipende dalla formulazione della domanda. È bene sottolineare però che ci sono caratteristiche specifiche dei due approcci, che sono molto diverse e che implicano criteri di valutazione totalmente differenti. Per questo motivo non amo quando le persone tendono a mescolare i due approcci. La valutazione di un lavoro di ricerca deve essere infatti molto rigorosa e i criteri applicati sono radicalmente diversi per una ricerca di tipo qualitativo o per una di tipo quantitativo.

In alcuni testi si sostiene che l'utilità di svolgere indagini sui bisogni e sulla soddisfazione degli utenti sia legata alla consapevolezza di avere le risorse necessarie per poter cambiare le cose a seguito dei risultati ottenuti. Il rischio è altrimenti quello di creare inutili aspettative tra l'utenza coinvolta nell'indagine. Purtroppo però l'assenza di risorse per le biblioteche è una costante. Pensa quindi che sia corretto iniziare delle indagini sui bisogni e sulla soddisfazione degli utenti solo se si ha la certezza di poter cambiare qualcosa in base ai risultati ottenuti? Oppure si dovrebbe svolgere comunque un lavoro di indagine e successivamente cercare di ottenere le risorse necessarie anche se non si è sicuri di poterle trovare?

Penso che se noi non iniziamo ad indagare sui bisogni degli utenti,

su qual è la percezione del servizio che noi offriamo, non capiremo mai se il lavoro che svolgiamo soddisfa realmente le richieste e le necessità dei nostri utenti. Il problema quindi di creare inutili aspettative non può essere la motivazione che ci fermi dal porci delle domande e dal fare ricerca. Immaginate di essere l'amministratore delle finanze di una biblioteca. Se io, come bibliotecaria, venissi da voi e vi dicessi: voglio qualcosa di nuovo per i miei servizi, voglio che questi 20.000 volumi vengano acquistati perché io penso che possano aggiungere valore alla biblioteca e servono ai miei utenti. Allo stesso modo, se io vi ponessi la stessa richiesta ma dicendo: ho 1.000 questionari che evidenziano il fatto che il servizio offerto dalla biblioteca non è efficiente, che gli utenti non sono contenti e non trovano quello che cercano. I dati dell'indagine dimostrano che i loro bisogni possono essere soddisfatti grazie all'aggiunta di questi 20.000 volumi. Come amministratori delle finanze, a quale delle due richieste darete ascolto? Purtroppo spesso non si ha la certezza di avere le risorse necessarie, ma spesso l'evidenza dei dati raccolti tramite il lavoro di ricerca può aiutarci ad ottenerle e a sostenerne la richiesta.

Se però non ci sono le risorse per cambiare le cose a seguito di una indagine, non c'è il rischio che si perda credibilità davanti all'utenza nel momento in cui si propone una nuova indagine? Gli utenti potrebbero contestare il fatto di essere coinvolti in una indagine che però non porta ad effettivi cambiamenti o migliorie nel servizio.

Se si parte dal presupposto che le aspettative dell'utenza coinvolta nell'indagine debbano essere soddisfatte nell'immediato, allora il rischio di creare disappunto tra gli utenti è molto forte. Se però si spiega in modo esatto e chiaro per quale mo-

tivo si sta svolgendo l'indagine e che non ci sono garanzie, allora nessuna aspettativa verrà disattesa. È molto importante essere onesti con l'utenza coinvolta e spiegare le motivazioni che ci portano ad esplorare e indagare la situazione in cui siamo. Non si tratta infatti di cambiare le cose nell'immediato, ma di ottenere delle risposte, basate sull'evidenza dei dati ottenuti, che possano creare una base su cui lavorare. Bisogna che gli utenti abbiano tutto chiaro fin dall'inizio. Nessun singolo ed isolato lavoro di ricerca può radicalmente cambiare le cose, ma l'insieme di diversi lavori di ricerca, sì. Ognuno di noi può avere una grande intuizione. Spesso però questa intuizione è il risultato della combinazione di lavori, idee e cose su cui si è lavorato prima di quel momento. Il mio consiglio quindi è quello di essere onesti con gli utenti, spiegare le motivazioni del lavoro di indagine e che cosa sarà possibile fare in seguito alla raccolta e analisi dei risultati.

Come Anna Maria Tammaro ed Elena Corradini hanno sottolineato durante la presentazione del libro di Alison Pickard, è necessario chiarire nel contesto italiano cosa siano i metodi di ricerca, anche eliminando pregiudizi per la ricerca in biblioteca. Alison Pickard ha cercato di spiegare perché un bibliotecario professionista deve fare ricerca, evidenziando l'importanza che può avere nella comunità professionale insieme alla possibile collaborazione con il mondo accademico.

Note

¹ 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.

² <<http://dill.hio.no>>.

³ <<http://www.lirg.org.uk/lir/ojs/index.php/lir>>.