

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. 488 p. (Bibliografia e Biblioteconomia; 93). ISBN 97888707566-8. 30,00.

Il volume è la traduzione di *Research methods in information* di A. J. Pickard, docente di Metodi di ricerca per le Scienze dell'informazione presso l'Università di Northumbria.

Tradotto e curato da Elena Corradini, con prefazione di Anna Maria Tammaro, il volume si propone di colmare una lacuna della letteratura di settore italiana rispetto alle metodologie per la ricerca in biblioteca, intendendo con questa espressione i metodi e le tecniche d'indagine che possono essere efficacemente utilizzati per le attività di valutazione finalizzate a garantire il miglior rendimento dei servizi offerti al pubblico.

Oltre alle caratteristiche del volume, rispetto al taglio operativo, alla completezza e all'articolazione dei contenuti, di cui si dirà in seguito, preme individuare in prima battuta quella che si ritiene essere la chiave di lettura da privilegiare per coglierne il "valore aggiunto".

Nella *Prefazione* Tammaro sottolinea quanto la professione del bibliotecario sia da sempre sottoposta ad una naturale e costante evoluzione e quanto le sue competenze e il suo sapere siano intrinsecamente predisposti all'accrescimento; la professione del bibliotecario è infatti accompagnata da una serie di valori soggetti a naturale mutamento e l'identità professionale, in ragione di ciò, deve continuamente evolversi per adeguarsi alle diverse esigenze del contesto sociale in cui la biblioteca è iscritta. L'evoluzione dei valori – afferma la Tammaro – non sembra una debolezza della professione ma piuttosto il chiaro sintomo di una capacità di continuo rinnovamento.

È con questa prospettiva che il volume si configura non soltanto come un manuale d'uso didattico, destinato agli studenti o ai professionisti del settore che vogliano approfondire le metodologie della ricerca sociale e la loro applicazione in biblioteca, ma piuttosto come il chiaro segnale di una rinnovata consapevolezza circa la necessità di una riflessione sull'equipaggiamento metodologico di cui i bibliotecari oggi devono dotarsi per fronteggiare il cambiamento.

Gli strumenti convenzionali da soli non bastano più: l'approccio quantitativo di stampo positivista, utilizzato in ambito biblioteconomico in modo quasi esclusivo, che prevede la verifica d'ipotesi per deduzione, finalizzato alla generalizzabilità dei risultati e caratterizzato da una certa linearità del processo di ricerca può essere efficacemente affiancato, e in alcuni casi sostituito, da un approccio qualitativo, che fa riferimento al paradigma interpretativista, finalizzato all'approfondimento dei fenomeni sociali, che prevede un processo di ricerca circolare o ricorsivo, non più basato su variabili ma sull'analisi olistica dell'individuo.

In tal senso, è importante sottolineare che il rinnovamento delle indagini non deve riguardare soltanto il metodo e gli strumenti di ricerca, ma ancor prima deve determinare una riflessione attenta rispetto all'oggetto delle pratiche di misurazione e valutazione stesse. Per fronteggiare il momento di cambiamento che le biblioteche stanno vivendo è necessario acquisire una nuova strumentazione ma anche focalizzare l'attenzione sull'utenza, aspetto efficacemente sintetizzato dal sottotitolo del volume: *Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*.

A questo proposito, Tammaro si esprime con particolare chiarezza quando afferma: «Mai come ora, è l'utente che deve orientare il cambiamento, come anche è l'utente che deciderà sulla reale utilità ed efficacia della professione. Potrà sembrare troppo ambizioso mettere al centro della metodologia professionale non i processi ma lo studio dell'utente!» (p. 15).

Per quanto riguarda l'articolazione dei contenuti, il volume si struttura in cinque parti, secondo la logica con cui sono solitamente costruiti i manuali di metodologia della

ricerca sociale: si inizia da una riflessione che illustra i paradigmi di riferimento e i presupposti teorici, per arrivare agli aspetti procedurali e tecnici, rappresentati dagli strumenti per la raccolta e l'analisi dei dati.

La prima parte, *La struttura della ricerca*, è articolata in sei capitoli (1. *I principali paradigmi della ricerca*; 2. *La rassegna della letteratura*; 3. *Definire la ricerca*; 4. *La proposta di ricerca*; 5. *Utilizzare il campionamento*; 6. *Questioni etiche nella ricerca*) e offre una panoramica sullo stato dell'arte dei paradigmi di ricerca applicati in biblioteconomia e in generale nelle scienze dell'informazione.

La seconda parte, *I metodi di ricerca*, in otto capitoli (7. *Gli studi di caso*; 8. *I sondaggi*; 9. *La ricerca sperimentale*; 10. *La ricerca etnografica*; 11. *Lo studio Delphi*; 12. *La ricerca-azione*; 13. *La ricerca storica*; 14. *La Grounded Theory*), affronta i metodi potenzialmente disponibili al ricercatore, illustrandone gli ambiti di applicazione privilegiati e le modalità di impiego.

La terza parte, *Tecniche per la raccolta dei dati*, articolata in sei capitoli (15. *Le interviste*; 16. *I questionari*; 17. *L'osservazione*; 18. *I diari*; 19. *I focus group*; 20. *Le verifiche sull'usabilità*), tratta le tecniche per la raccolta dei dati, di cui vengono messi in evidenza gli aspetti procedurali utili a evidenziare come le tecniche operano nella pratica della ricerca empirica.

La quarta parte, *Analisi dei dati e presentazione della ricerca*, si struttura in quattro capitoli (21. *L'analisi qualitativa*; 22. *L'analisi quantitativa*; 23. *Un panorama dei software per l'analisi*; 24. *Presentare la ricerca*) e descrive le procedure analitiche, dedicando particolare attenzione alla modalità di presentazione, che risulta essere uno degli aspetti più delicati.

Infine la quinta parte, *Glossario e riferimenti bibliografici*, riporta il glossario, la bibliografia e un indice analitico. Da notare, tra i riferimenti bibliografici, l'integrazione con la letteratura di settore italiana che favorisce notevolmente l'approfondimento e rende conto del dibattito anche italiano sui temi in questione.

Il volume colpisce per la completezza: l'Autrice si proponeva, infatti, di fornire una panoramica generale dei metodi di ricerca sperimentati e di illustrare tutte le possibili scelte a disposizione, descrivendo pratiche consolidate in diverse discipline, (dalla psicologia alla sociologia, dalle scienze dell'educazione all'informatica), mettendo al contempo in luce il carattere evolutivo di questo ambito, in cui le conoscenze sono in continuo accrescimento.

La principale finalità del manuale, dunque, non è quella di presentare una raccolta definitiva delle metodologie d'indagine, ma quella di stimolare la curiosità, l'entusiasmo e l'apertura alla conoscenza, caratteristiche imprescindibili di ogni buon ricercatore, intendendo con questo termine chiunque si appresti a compiere un'indagine. Obiettivo del volume è anche quello di rendere il bibliotecario/ricercatore capace di scegliere tra la molteplicità dei metodi proposti, abile nel saper individuare l'approccio che meglio si adatta agli obiettivi conoscitivi della propria indagine, con la consapevolezza di poter integrare metodi e tecniche diverse, rimanendo aperti a tutte le possibilità.

Molto apprezzabile è il taglio "operativo" del volume che amplia la trattazione teorica con esercizi pratici, utili a consolidare l'apprendimento e a dimostrare la declinazione empirica di quanto proposto a livello teorico. Molto efficace in tal senso l'operazione di adattamento al contesto del nostro Paese, che Elena Corradini compie per rendere il volume meglio fruibile al pubblico di studenti e bibliotecari italiani, attraverso l'integrazione con esempi a noi culturalmente più comprensibili e la scelta di tradurre quanti più termini tecnici possibile in italiano.

Su quest'ultimo aspetto si ritiene utile aprire una breve parentesi. La letteratura sulla metodologia della ricerca sociale presenta una molteplicità di scelte terminologiche che non si fermano a una questione meramente lessicale ma che si ripercuotono inevitabilmente anche sul modo di fare ricerca. Ogni autore adotta termini come "metodo", "approccio", "metodologia" e "tecniche" facendo riferimento a una certa gerarchia di ricerca che,

qualora confrontata con le scelte di altri autori, può risultare discordante creando una enorme confusione.

In tal senso, Pickard sceglie di rifarsi alla terminologia utilizzata da Egon Guba e Yvonne Lincoln, chiarendo le questioni definitorie e terminologiche nella *Premessa*. Per quanto riguarda la traduzione italiana dei termini “tecnici” Elena Corradini decide di rifarsi a quanto proposto da Corbetta nel suo manuale (Cfr. Piergiorgio Corbetta, *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*, Bologna: Il Mulino, 2003), tradotto anche in inglese (Cfr. Piergiorgio Corbetta, *Social Research: Theory, Method and Techniques*, London: Sage, 2003), spesso citato dalla Pickard e noto a livello internazionale.

La sensazione è che non sia affatto casuale l'uscita della traduzione italiana di questo manuale di metodologia della ricerca in biblioteca in un momento come quello attuale, in cui il dibattito circa il futuro della biblioteca è un punto urgente all'ordine del giorno.

Ma, come già anticipato, proprio il cambiamento a cui essa è soggetta si ritiene possa essere considerato un'importante chiave di lettura: le biblioteche oggi si confrontano con una società all'insegna della complessità e della discontinuità rispetto a tanti valori del passato su cui hanno in parte fondato la propria missione e costruito il proprio ruolo. Viviamo in un contesto caratterizzato dalla differenziazione e dalla personalizzazione della fruizione di ogni bene e servizio ma anche in una società che sembra procedere per contaminazioni in cui l'indifferenziazione diviene uno dei tratti distintivi: le edicole vendono giornali, libri e dvd, le librerie ospitano al loro interno sale per conferenze o caffè, il cellulare scatta foto e sarà utilizzabile presto anche come lettore di codice a barre per i prodotti nei supermercati etc.

In questo panorama non possiamo certo stupirci se alla biblioteca gli utenti richiedano oggi di essere globale e locale, fortemente flessibile ma anche strutturata e pianificata, molto grande in termini di offerta ma anche del tutto specializzata, luogo di studio, ricerca e concentrazione ma anche “centro sociale”, spazio per la condivisione, per la socializzazione e per l'incontro.

Diviene vitale piuttosto comprendere le ragioni di tutto questo per non rischiare di snaturare l'essenza stessa della biblioteca, a causa di una visione superficiale dei segnali che arrivano dall'esterno. Parafrasando un'efficace espressione del sociologo francese Michel Crozier, ignorare o sottovalutare questo nuovo contesto significa per la biblioteca essere condannata a combattere le sue battaglie con le armi del conflitto precedente: armi vecchie e spuntate.

In questo complesso scenario saper utilizzare le metodologie della ricerca sociale, opportunamente plasmate secondo una finalità biblioteconomica, diventa estremamente importante: saper applicare e conoscere i metodi di ricerca, se finora poteva essere considerato un bagaglio accessorio del lavoro del bibliotecario, oggi ne costituisce inevitabilmente una parte essenziale.

È in questo contesto che si profila la figura del “bibliotecario ricercatore” di cui parla la Tammaro. Così quegli strumenti che potrebbero sembrare appannaggio esclusivo del sociologo diventano parte integrante della cassetta degli attrezzi del bibliotecario.

Ciò che fa realmente la differenza è, infatti, il fine delle pratiche di ricerca che plasma e rende unici gli stessi strumenti. In tal senso, la differenza tra le indagini del sociologo e quelle del bibliotecario-ricercatore si può cogliere in una considerazione relativa proprio agli obiettivi: le prime riguarderebbero le dinamiche sociali in cui la biblioteca è iscritta, nel contesto più ampio della vita sociale delle persone, le seconde, analizzando quelle stesse dinamiche sociali e centrando l'attenzione sull'utente, produrrebbero risultati da intendersi come supporto alle decisioni.

In questo caso, obiettivo della ricerca condotta con strumenti mutuati dalle scienze sociali, sarebbe di natura prettamente biblioteconomica: fornire informazioni utili al

miglioramento del servizio in funzione della soddisfazione, affinché l'utente reale rimanga tale e il potenziale possa trasformarsi in reale.

Chiara Faggiolani

*Università degli studi di Roma "La Sapienza"*

Sheila Pantry. *How to give your users the LIS services they want*. London: Facet, 2009. VII, 192 p. ISBN 978-1-85604-672-5. 39,95.

Scopo dichiarato di questo volume è rendere il personale che svolge attività nel settore dell'informazione all'altezza dei suoi compiti e di posizionarlo ad un passo (o più ancora) davanti agli utenti, per aiutarli a svolgere le loro ricerche e fornire loro le informazioni necessarie.

Seguendo la ben nota tradizione inglese il volume offre lo spunto per una precisa valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi informativi nello svolgimento del loro ruolo di mediatori fra le necessità di ricerca degli utenti e le informazioni fornite.

Le biblioteche costituiscono un punto focale per la diffusione delle informazioni e della cultura in qualunque settore o campo di attività, e gli utenti restano pur sempre il centro e il fine stesso dei servizi informativi che, per poter assolvere il loro compito, devono essere continuamente e costantemente monitorati, valutati, migliorati.

Il comportamento e le esigenze del pubblico oggi cambiano e si evolvono assai più rapidamente rispetto al passato, ma anche il ruolo della biblioteca all'interno della comunità si sta modificando e sta cambiando soprattutto il modo di interagire con la scienza dell'informazione e con i servizi forniti.

La comunicazione è uno strumento fondamentale per gli specialisti dell'informazione, per centrare l'obiettivo di efficienza ed efficacia e per decidere le politiche da seguire. Ogni servizio è diverso dall'altro, per motivi sociali, politici, commerciali, ecc., ed è quindi essenziale identificare il tipo di utenza che vi accede, per mantenere o modificare in maniera adeguata l'attività del servizio stesso.

Al fine di aiutare gli utenti ad usare nel modo migliore, più costruttivo ed efficace le risorse informative disponibili è necessario che il personale sia aggiornato e preparato ad affrontare le sfide che il progresso offre, e occorre prendere in considerazione diversi fattori:

- innanzitutto capire chi sono gli utenti che si rivolgono alla biblioteca e/o ai servizi informativi, valutando il loro comportamento per poter stabilire il livello di servizio che può essere offerto;
- parlare con gli utenti e verificare quali sono le richieste, i bisogni informativi e le aspettative;
- organizzare un buon servizio attraverso l'analisi dei dati raccolti, predisporre razionali strategie di pianificazione, di comunicazione, di marketing, e cercare di ottenere i risultati più efficaci sfruttando nel modo migliore i fondi disponibili;
- mantenere contatti con altri colleghi, per usufruire anche della loro esperienza e aggiornarsi professionalmente;
- mantenere contatti con i fornitori del settore, per conoscere gli sviluppi, le novità e i nuovi prodotti che si trovano sul mercato.

L'autrice pone l'accento anche sull'importanza della *user education*: non solo gli specialisti dell'informazione, ma anche gli utenti, pur senza esserne coscienti, possono giocare un ruolo fondamentale nell'organizzazione del servizio stesso. Essi infatti quando accedono ai servizi informativi dovrebbero:

- sapere che cosa offre la biblioteca o il servizio informazioni a cui si rivolgono;
- esprimere con precisione e comunicare al personale addetto le loro richieste;