

Sviluppo di una cornice per il trasferimento di conoscenze: comprendere il contesto dell'utente

Paola Capra, Dors

La Knowledge translation (KT) (anche conosciuta come uso della conoscenza, scambio di conoscenza, trasferimento della ricerca, utilizzo della ricerca) non é un flusso logico e unidirezionale di informazioni, sia dai ricercatori ai decisori, il modello knowledge-driven, guidato dalla scienza, sia dai decisori alla ricerca, il modello policy-driven, guidato dalla politica o problem-solving. E' invece un processo dinamico di interazione e scambio tra chi produce e chi utilizza la conoscenza.

La cornice illustrata nello studio Jacobson 2003 ha l'obiettivo di influenzare gli utenti della conoscenza, per accrescere l'uso della ricerca. Gli utenti potrebbero includere decisori politici, fornitori di servizi, organizzazioni non governative, industrie private e pubblico in genere.

Elemento centrale della cornice e critico per la strategia dei ricercatori, che desiderano influenzare le decisioni, perché siano informate dalle evidenze è comprendere come indirizzare le informazioni ai destinatari che si intendono raggiungere. Oltre ai ricercatori la cornice può essere utile ai mediatori di conoscenza o knowledge broker, che svolgono un ruolo di collegamento tra i ricercatori e gli utenti, sono in grado di comprendere le culture e gli obiettivi reciproci, collaborano con gli utenti per identificare problemi in cerca di soluzione e facilitano l'identificazione, l'accesso, la valutazione, l'interpretazione e il trasferimento delle evidenze scientifiche in politiche e pratiche locali (Dobbins 2009).

Introduzione

Lo studio Jacobson 2003 definisce una cornice tratta dalla revisione e analisi della letteratura di KT e dall'esperienza degli autori, articolata in 5 ambiti: il gruppo utenti, il problema, la ricerca, la relazione ricercatore - utente e le strategie di disseminazione. Ogni ambito include una serie di domande per aiutare i ricercatori, ma anche i mediatori di conoscenza a fare il punto su quanto è già noto, quanto ancora sconosciuto, quanto importante apprendere sul gruppo utenti e la KT. L'obiettivo è di aumentare l'uso della ricerca negli utenti, creare fiducia tra chi produce o è mediatore di conoscenza e gli utenti, allo scopo di influenzare le loro azioni.

Il gruppo utenti: dove e come gli utenti funzionano

In questo primo ambito della cornice i ricercatori sono invitati a formulare domande che esplorano in che misura il contesto, la morfologia, i processi decisionali, l'utilizzo di informazioni e la storia degli utenti determinano la loro maggiore o minore apertura nei confronti della ricerca.

Il contesto Il gruppo utenti non è un'entità a sé, spesso è collegata a più vaste strutture e sistemi: questi legami influiscono sui bisogni e sugli obiettivi del gruppo utenti e sono perciò rilevanti in un processo di KT. Alcuni quesiti inerenti il contesto potrebbero riguardare:

strutture formali o informali in cui è inserito il gruppo utenti

clima politico che circonda il gruppo utenti

livello di responsabilità

livello di stabilità o instabilità del contesto

La morfologiaLa morfologia, cioè come si struttura il gruppo utenti ha un impatto sulla KT. Alcuni quesiti inerenti la morfologia potrebbero riguardare:

la dimensione del gruppo utenti

il livello di centralizzazione del gruppo utenti

il livello di istituzionalizzazione del gruppo utenti

i meccanismi politici e le dinamiche di potere interne al gruppo utenti

I processi decisionaliLe pratiche decisionali del gruppo utenti incidono sul suo approccio alla KT: un gruppo che considera le decisioni come politiche, fondate su valori saranno meno propensi ad utilizzare la ricerca che il gruppo che le considera procedure tecniche. Alcuni quesiti inerenti i processi decisionali del gruppo utenti potrebbero riguardare:

tipo di decisioni

attitudine verso i processi decisionali

criteri adottati per decidere

le varie fasi dei processi decisionali

ritmi di lavoro

L'utilizzo delle informazioneNumerosi gruppi utenti hanno accesso a molte fonti e tipi di informazione, con il rischio di venire sommersi. L'utilità delle informazione per il gruppo utenti sarà determinata da fattori quali la qualità percepita, la rilevanza rispetto ai loro obiettivi, la congruenza con le attese e le azioni. Alcuni quesiti inerenti l'utilizzo delle informazione da parte del gruppo utenti potrebbero riguardare:

fonti di informazioni cui si accede

processo informativo interno (accesso, disseminazione e uso)

abilità all'apprendimento

incentivi per l'utilizzo della ricerca

La storiaNumerosi gruppi utenti già nel passato sono stati coinvolti in processi di KT: apprendere qualcosa dalla storia degli sforzi compiuti può aiutare i ricercatori a non sprecare tempo e sforzi per sviluppare qualcosa di nuovo, partendo invece dall'esistente. Alcuni quesiti inerenti la storia potrebbero riguardare:

strutture e processi di KT già esistenti

risorse già in uso

disponibilità a farsi coinvolgere in processi di KT

Il problema: quale relazione con il gruppo utenti Conoscere la relazione che il gruppo utenti ha con il problema che è al centro dell'iniziativa di KT è di primaria importanza. Il problema può essere a livello macro o micro, nuovo o ricorrente, portatore di conflitto o consenso, sicuro o incerto: le caratteristiche del problema possono avere un effetto sul gruppo utenti e sul processo di KT, sulla volontà di ascoltare e accettare la ricerca. In riferimento al

problema i quesiti potrebbero riguardare:

i settori politici a cui è correlato

altri gruppi per cui il problema è rilevante

i rischi associati

La ricerca: qual è l'orientamento del gruppo utenti? Il terzo ambito della cornice esplora la qualità della ricerca e le tendenze del gruppo utenti nei confronti della ricerca. Diversi gruppi utenti possono cercare nella ricerca cose diverse, giudicarla con differenti parametri e utilizzarla in tanti modi. La KT può essere facilitata al punto che il ricercatore può comprendere l'orientamento del gruppo utenti e inquadrare la ricerca in modo che risulti attraente. Il processo deve iniziare con un'approfondita valutazione della ricerca disponibile e una medesima valutazione delle preferenze e dei bisogni del gruppo utenti, che potrebbe preferire una ricerca più ampia o sintetica, che offre risposte, che è orientata all'azione. In riferimento alla ricerca i quesiti potrebbero riguardare:

qualità della ricerca

implicazioni che la ricerca può avere sullo status quo del gruppo utenti (cambiamenti di credenze, valori, ideologie)

Il Rapporto ricercatore - utente

Un impegno personale tra ricercatori e gruppo utenti, di preferenza quando la ricerca è ancora allo stadio di idea, facilita la KT. La serie di quesiti del quarto ambito della cornice chiede al ricercatore di esplorare la sua relazione o la potenzialità di relazione con il gruppo utenti: lavorare insieme può facilitare la fiducia, mentre nei nuovi progetti contatti frequenti, affidabili e personali sono strategie per costruire relazioni e per riuscire ad influenzare il gruppo utenti. In riferimento al rapporto ricercatore - utente i quesiti potrebbero riguardare:

livello di fiducia

frequenza di contatti

accordo dei ricercatori e del gruppo utenti sugli esiti attesi di KT

Le strategie di disseminazione

La KT coinvolge tre fasi chiave: la sensibilizzazione, la comunicazione e l'interazione; ognuna di queste fasi è intrecciata e i ricercatori dovrebbero considerare i bisogni e le preferenze del gruppo utenti durante ogni step del processo di ricerca: la pianificazione, la conduzione, l'interpretazione e la disseminazione. Per esempio il ricercatore dovrebbe pensare alla forma, alla modalità, alla sede più appropriate per presentare l'informazione al gruppo utenti; dovrebbe considerare le preferenze del gruppo utenti in riferimento alla quantità di informazione e al livello di dettaglio, e come rendere le informazioni più appetibili e brillanti. In riferimento alle strategie di disseminazione i quesiti potrebbero riguardare:

modo più appropriato di interazione: scritto o orale, formale o informale

se viene usato il modo scritto, il formato più appropriato

se viene usato il modo orale, il formato più appropriato

il ricercatore deve prevedere un pre-test o un feedback rispetto al formato selezionato

Conclusioni

Gli autori dello studio Jacobson 2003 offrono numerose strategie per aiutare i ricercatori a rispondere ai quesiti della cornice:

costruirsi una personale esperienza, di cui spesso sono carenti, esponendosi e comunicando con il gruppo utenti; incaricare, per avere un sostegno a sviluppare la relazione con il gruppo utenti, il mediatore di conoscenza, che collocato tra i ricercatori e gli utenti, deve conoscere sia il processo di ricerca che di decision making; applicare i metodi della ricerca per comprendere il contesto del gruppo utenti: focus group, interviste a testimoni privilegiati, casi studio; apprendere il contesto del gruppo utenti sul campo, attraverso l'interazione quotidiana durante il processo di KT.

Numerosi ricercatori escono dall'ambito protetto e privilegiato della ricerca quando iniziano a parlare con le persone che possono utilizzare la loro ricerca. Questa cornice può aiutarli a comprendere il contesto del gruppo utenti e ad acquisire maggiore familiarità. Anche i mediatori di conoscenza troveranno la cornice utile per identificare i destinatari più accessibili e per confezionare i risultati della ricerca per quegli specifici destinatari.

Riferimenti bibliografici

Jacobson N, Butterill D, Goering P. Development of a framework for knowledge translation: understanding user context. *Journal of health services research and policy* 2003; 8 (2): 94-9

Dobbins M, Robeson P, Ciliska D, Hanna S, Cameron R, O' Mara L, DeCorby K, Mercer S. A description of a knowledge broker role implemented as part of a randomized controlled trial evaluating three knowledge translation strategies. *Implementation science* 2009; 4: 23