

Chiara Faggiolani

La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso una biblioteconomia sociale

Milano, Editrice Bibliografica, 2012, p. 252

Negli ultimi anni l'attenzione degli studi biblioteconomici italiani è stata rivolta, con sempre maggiore frequenza, alla ricerca di un approfondimento sulle potenzialità dell'indagine qualitativa in biblioteca, ciò a partire dalla consapevolezza, che si impone con ampia evidenza ai ricercatori, dei limiti di una valutazione che sia esclusivamente quantitativa, perché considerata incapace di cogliere le dinamiche più complesse che riguardano anche gli aspetti soggettivi e psicologici delle motivazioni, dei bisogni e della percezione del servizio da parte degli utenti. È in questo contesto che si colloca il decisivo contributo della Faggiolani che, con il suo libro *La ricerca qualitativa in biblioteca* e con altri suoi interventi, ha introdotto nel dibattito italiano e nella pratica di analisi del servizio le caratteristiche distintive e le potenzialità esplicative della metodologia *Grounded theory*; senza alcun dubbio una delle proposte più interessanti nell'ambito degli approcci qualitativi alla ricerca in biblioteca. *La ricerca qualitativa in biblioteca* si offre al lettore come una rigorosa analisi teorica di alcuni dei più importanti aspetti epistemologici e degli elementi concettuali propri della ricerca qualitativa, come una ricostruzione obiettiva delle grandi direttrici storiche degli strumenti di analisi del servizio bibliotecario, come una concreta applicazione di un metodo innovativo nella comprensione della contemporanea complessità del

fenomeno biblioteca e, infine, come un'originale e specifica proposta di applicazione della *Grounded theory* in ambito bibliotecario, con particolare riferimento alla ricerca sull'utenza. Gli aspetti salienti della riflessione teorica della Faggiolani, e della sua applicazione pratica, sono esposti con un percorso preciso e chiaro nei suoi tratti espositivi, ma complesso e articolato nei contenuti concettuali via via delineati: difficile quindi farne una formulazione introduttiva che pretenda di seguire in modo esaustivo e sintetico la stessa articolazione e il medesimo sviluppo narrativo. Mi limito pertanto a restituire alcuni selezionati tratti del percorso del libro, invitando il lettore ad avvicinarsi al testo, per appropriarsi, in modo diretto, della sua ampia ricchezza concettuale e della varietà delle proposte concrete in esso contenute.

La necessità di una nuova metodologia di ricerca per l'analisi delle biblioteche e del loro servizio nasce dalla convinzione che le domande alle quali, sino ad oggi, si è stati abituati a rispondere hanno riguardato esclusivamente misurazioni e valutazioni di efficacia ed efficienza, inadatte a comprendere e a rappresentare la complessità di un mondo sempre più contraddistinto dalla diversificazione e dalla personalizzazione della fruizione individuale di beni e servizi. E in un contesto di complessità, per molti aspetti inesplicita, alle indagini di comprensione viene richiesto un obiettivo conoscitivo più profondo: quale senso assume la frequentazione della biblioteca per un individuo nomade, le cui scelte di vita sono caratterizzate sempre più da fenomeni di temporanea inclusione in forme di aggregazione sociale liquide e transitorie e dall'assoluta e preminente rilevanza acquisita dai comportamenti di consumo come "principale attivi-

tà di donazione di senso della vita intera"? Ed è proprio l'inclusione della fruizione del servizio bibliotecario tra le azioni di consumo che, segnando un cambiamento profondo nel contesto di riferimento tradizionale, rileva con acutezza la Faggiolani, a imporre un diverso approccio alla ricerca sull'utenza:

oltre a delineare il profilo del pubblico e a misurare il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi, occorre prendere in considerazione quei processi che presiedono alle decisioni di fruizione del servizio in relazione alla percezione, alle motivazioni, ai desideri e al significato sociale in termini di aggregazione e di esperienza esistenziale che l'individuo attribuisce alla frequentazione del luogo biblioteca (p. 29).

Per comprendere e mostrare la direzione di questo cambiamento negli strumenti di analisi del servizio bibliotecario, nel primo capitolo del suo libro, la Faggiolani ne delinea il percorso storico, articolandolo in tre distinte fasi (p. 34-54):

- 1) nella prima fase, che si sostanzia nel rapporto pubblicato dal Gruppo di lavoro AIB "Gestione e valutazione", con il titolo *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*, il processo della valutazione viene rivolto più al servizio che all'utente, attraverso l'impiego di tecniche in grado di misurare i tassi e le modalità di utilizzazione del servizio;
- 2) la seconda fase è invece caratterizzata dalla diffusione di una sempre maggiore cultura dell'ascolto dell'utenza, come strumento imprescindibile per una gestione efficace finalizzata alla *user satisfaction*, attraverso una ricerca che prenda in considerazione e sottoponga a verifica e a misura-

zione anche agli aspetti volatili e immateriali del servizio coinvolti nell'esperienza di contatto degli utenti con la biblioteca;

- 3) nella terza fase, quella della ricerca qualitativa, si avverte l'esigenza di una nuova tipologia di indagine capace di analizzare gli aspetti psicologici e soggettivi della relazione biblioteca utente. Questa indagine si pone quindi l'obiettivo di verificare da un lato i reali bisogni per cui gli utenti decidono di utilizzare il servizio bibliotecario, includendo non solo le necessità di informazione e di conoscenza ma anche i desideri, le aspirazioni, il bisogno di esperienze e dall'altro di verificare il ruolo della biblioteca come agente attivo nell'acquisizione e nell'accumulo di capitale culturale da parte dei suoi utenti.

Ma qual è l'aspetto e la caratteristica propria della ricerca qualitativa nelle indagini in biblioteca (p. 70-88)? Nell'approccio quantitativo il rapporto tra teoria e ricerca è articolato in fasi sequenziali: l'indagine empirica ha sempre inizio con la verifica delle ipotesi formulate sulla base di un impianto teorico strutturato separatamente. L'indagine qualitativa invece ha il suo avvio con l'inizio della ricerca stessa; non esistono ipotesi a priori da verificare, perché la teoria emerge proprio a partire dalla raccolta e dall'analisi dei dati ottenuti nel corso della ricerca. L'atteggiamento proprio di un ricercatore qualitativo è di pianificare un disegno di massima che emergerà in modo definito e assumerà la sua propria configurazione teorica solo come esito ultimativo dell'indagine: "l'oggetto di studio non è un limite all'oggettività della ricerca ma è parte integrante del processo di costruzione della conoscenza di un fenomeno" (p. 79). Nella fase della ricerca costituita dal-

la raccolta dei dati, al modello proprio del tradizionale metodo quantitativo, contraddistinto da una matrice riempita di cifre con i numeri e le quantità statistiche delle risposte dei soggetti, elaborate sulla base di regole compiutamente formalizzate (dato *hard*), si contrappone l'impianto della ricerca qualitativa in cui trovano posto documenti, testimonianze, osservazioni e testi (dato *soft*). Mentre nella ricerca quantitativa si è preoccupati della generalizzazione dei risultati (ricerca estensiva), in quella qualitativa l'obiettivo è la "comprensione in profondità e l'interpretazione del fenomeno indagato" (ricerca intensiva) (p. 81).

Anche nella fase di analisi dei dati, l'oggetto dell'indagine qualitativa non è costituito da una variabile, ma dall'individuo nella sua interezza, sempre considerato all'interno di una visione olistica che colloca il suo momento di contatto con la biblioteca nel complesso della sua esperienza di vita. La restituzione dell'indagine non si risolve in una semplice analisi dei dati, ma tende ad assumere le forme del racconto, della storia naturale dell'inchiesta, della narrazione dell'itinerario complessivo dell'indagine.

Con un approccio caratterizzato da questi elementi, al ricercatore sono consegnati gli strumenti per rivolgere la propria attenzione non esclusivamente alla soddisfazione dell'utente che utilizza il servizio, ma all'utente stesso, ai suoi bisogni, ai significati conferiti all'esperienza di frequentazione della biblioteca e al suo personale coinvolgimento emotivo. Solo così è possibile colmare il cosiddetto "deficit di profondità", ovvero quell'assenza di riflessione profonda e di elaborazione delle informazioni complesse provenienti dagli utenti, che appartiene alla tradizione quantitativa di lettura del fenomeno biblioteca.

Fra le diverse strategie di ricerca qualitativa la Faggiolani rivolge la propria attenzione alla *Grounded theory*. Pur nella molteplicità delle declinazioni, alcuni tratti del metodo *Grounded* sono costanti e possono essere considerati fondamentali per fornire una sua definizione (p. 124-130):

- 1) la ricerca *Grounded* è caratterizzata da un processo circolare, ladove la ricerca quantitativa è lineare. Il ricercatore *Grounded* è portato a riformulare costantemente la domanda di indagine di partenza alla luce dei dati via via raccolti, prendendo decisioni che risultano quindi sempre fortemente contestualizzate. Questo processo circolare rende la ricerca *Grounded* propriamente ricorsiva, perché porta il ricercatore a riflettere costantemente sul processo di ricerca, a valutare ciascuna fase alla luce delle successive e a vagliare continuamente l'efficacia delle tecniche e degli strumenti di rilevazione rispetto agli obiettivi raggiunti;
- 2) nella *Grounded theory* i soggetti della ricerca sono selezionati sulla base della loro rilevanza rispetto alle domande di indagine e degli obiettivi che si intendono approfondire (campionamento teorico);
- 3) l'operazione fondamentale che conduce alla creazione della teoria non è la descrizione dei dati ma la concettualizzazione che attraverso un processo di progressiva astrazione porta a individuare e codificare le categorie per derivare ed elaborare una teoria;
- 4) la ricerca *Grounded* si avvale di memo, annotazioni di ricerca che rendono conto dei diversi passaggi di concettualizzazioni e utilizza diagrammi per rappresentare e riassumere processi complessi, difficilmente esprimibili direttamente attraverso la forma linguistica.

Ma cosa significa concretamente produrre un'analisi *Grounded* in biblioteca e a quali risultati può portare l'applicazione di questo metodo alle indagini sull'utenza? A queste domande la Faggiolani risponde nel terzo capitolo del suo libro. L'assunto di fondo è che la *Grounded theory* consente al ricercatore un "approccio sistematico" in grado di individuare dimensioni significative dell'esperienza degli utenti, che rimangono celate agli strumenti di ricerca tradizionali (p. 133):

- 1) il focus e l'oggetto di studio della ricerca *Grounded* è l'utente individuo che esprime, come sua esperienza esistenziale, anche la fruizione della biblioteca;
- 2) l'utente viene colto nella sua dimensione sociale e aggregativa;
- 3) sono presi in considerazione gli aspetti psicologici ed emotivi che, insieme a quelli razionali, caratterizzano ogni passaggio del processo decisionale di fruizione;
- 4) viene proposto un nuovo concetto di soddisfazione. Per l'utente la soddisfazione per l'uso di un servizio non è mai fine a se stessa, ma si colloca all'interno di un percorso di ricerca del benessere esistenziale molto più articolato, di cui l'uso della biblioteca è solo uno dei molteplici elementi;
- 5) viene considerata la natura processuale della percezione della biblioteca da parte dell'utente, perché collocata in un contesto sociale determinato e in un quadro di costante accumulo di esperienze proprie e irriducibili.

Nel quarto capitolo, "Le tecniche di raccolta e analisi dei dati", nella consapevolezza che non esiste un quadro esaustivo e definitivo degli stessi strumenti di analisi e di rilevazione, le quali vengono piuttosto propriamente costruiti nel corso dello sviluppo di

ogni ricerca e adattati alle specifiche esigenze che emergono dal contesto di riferimento, il saggio della Faggiolani fornisce una rigorosa panoramica delle tecniche qualitative di raccolta dati e delle sue procedure di analisi. Ma più che negli aspetti tecnici e nelle indicazioni operative propri degli strumenti di rilevazione dell'indagine *Grounded*, è la stessa "domanda di qualità", alla quale il saggio della Faggiolani offre un importante e originale contributo, a rispondere alla necessità di superare i confini tradizionali imposti dalle metodologie di ricerca a cui si è sempre ricorso per la comprensione dei fenomeni e delle dinamiche di servizio. Appare infatti sempre più evidente come

per analizzare oggetti sociali complessi - quale è la biblioteca nel suo rapporto con gli utenti - occorra un'attività d'interpretazione e di concettualizzazione che non può essere affidata esclusivamente agli strumenti di misurazione convenzionali, ma che richiede inevitabilmente l'intervento del ricercatore e delle sue capacità e risorse interpretative [...]. In biblioteca il rischio connesso all'utilizzo dei soli metodi quantitativi è, in un certo senso, la presa di distanza dalla realtà, e quindi dalla sua specificità e ricchezza, in cerca di una visione regolativa della stessa che voglia rendere conto di un'omogeneità e di un ordine che probabilmente non esistono e che però finiscono col rendere invisibili quei fenomeni sottostanti, che sono spesso determinanti del rapporto biblioteca-utenti e che non possono essere ricondotti a generalizzazioni (pag. 222).

In altri termini, come evidenzia la Faggiolani nel sesto e ultimo capitolo del suo libro, le strategie di ricerca non standard devono poter conquistare un maggiore e più saldo spazio di legittimità scientifica all'interno della ricerca bibliotecaria

nomica: uscire dai percorsi consueti (prevalentemente quantitativi), tracciati dalla metodologia tradizionale, diventa sempre più una necessità per contribuire alla comprensione e alla spiegazione di nuovi fenomeni emergenti nello spazio della contemporaneità, in un contesto sociale complesso e fortemente differenziato, nel quale il mondo della biblioteca assume tratti sempre meno regolari e standardizzati. Lo studio della Faggiolani motiva, in modo convincente, proprio questa necessità di affiancare alla ricerca tradizionale di natura quantitativa una strategia di ricerca qualitativa, fortemente orientata all'analisi e alla comprensione di fenomeni non ancora spiegati adeguatamente nelle loro cause e nei loro effetti, per ottenere dall'indagine di servizio tutte quelle potenzialità esplicative in grado di fornire elementi aggiuntivi per operare compiutamente alla costruzione di una biblioteca che sia piena espressione dei bisogni dell'utente contemporaneo.

PIERALDO LIETTI

Brianza Biblioteche
pieraldo.lietti@brianzabiblioteche.it

DOI: 10.3302/0392-8586-201410-059-1