

Chiara Faggiolani

Ricerca qualitativa

Roma, AIB, 2015, 95 p.

Chiara Faggiolani è una delle maggiori esperte italiane della ricerca qualitativa applicata alle biblioteche; in questo piccolo manuale sintetizza i suoi precedenti lavori e fornisce così un quadro d'insieme a chi voglia semplicemente avvicinarsi a questo tipo di indagine.

“La ricerca qualitativa è un approccio teorico che adotta un atteggiamento naturalistico verso il suo oggetto di indagine, studiando i fenomeni nel loro *contesto* naturale, tentando di dare un senso o una *interpretazione*, nei termini del *significato* che la gente dà di essi” (p. 13). Da tale definizione si evincono tre presupposti fondamentali: l'importanza strategica della cultura dei dati, che deve seguire lo schema “dato-informazione-conoscenza-decisione” (p. 14); l'acquisizione delle tecniche scientifiche di ricerca e di analisi dei dati; il bibliotecario ricercatore avrà come fine ultimo della ricerca il miglioramento dell'immagine della biblioteca orientata all'utente.

Un breve excursus storico ci dimostra come anche in questo campo il nostro Paese sia molto in ritardo rispetto alle teorizzazioni d'oltreroceano, già affermatesi, anche sperimentalmente, fin dagli anni Trenta del Novecento. Naturalmente anche in Italia, come nel mondo anglosassone, la ricerca qualitativa nasce in ambito sociologico e solo di recente viene proposta per le biblioteche.

Si arriva quindi a definire l'adeguata metodologia: disegno della ricerca per individuare cosa va studiato,

come, quando e perché; quindi la raccolta dei dati, chi e come sarà fatta; successivamente l'analisi dei dati, la comunicazione dei risultati, infine l'attività decisionale per usare quei risultati al fine di migliorare la biblioteca.

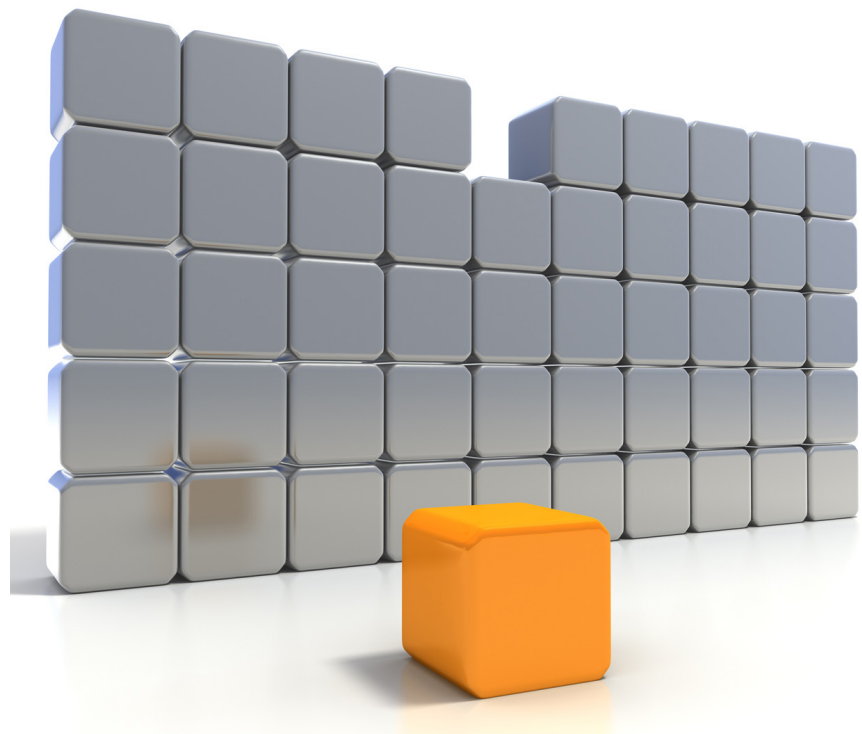
La ricerca qualitativa si differenzia da quella quantitativa per la circolarità di queste fasi e per il carattere induttivo dell'analisi conoscitiva dei dati raccolti. Quindi nella formulazione del disegno della ricerca saranno di grande rilevanza la scelta delle domande e la scelta del campione, per sua natura molto ridotto rispetto alla campionatura di una ricerca quantitativa; infine, l'analisi delle risposte sarà demandata allo stesso ricercatore, alla sua “sensibilità” e alla sua acquisizione “scientifica” del metodo.

I metodi più frequenti di ricerca qualitativa sono l'intervista e il *focus group*. Nell'intervista è fondamentale la scelta delle domande e la capacità di ascolto del ricercatore; nel gruppo bisogna gestire le relative dinamiche e decidere se agire

in un gruppo strutturato dove è il ricercatore a guidare la discussione, o in un gruppo semi-strutturato più libero di discutere, dove il ricercatore gestisce solamente la dinamica del gruppo.

Un altro metodo, forse più gestibile in biblioteca, è l'osservazione partecipante: il ricercatore, immerso esso stesso nell'ambiente di ricerca, osserva i comportamenti e i commenti degli utenti, avendo comunque sempre di mira l'obiettivo conoscitivo stabilito in precedenza. Fondamentale in questo metodo è la stesura delle “note di campo”, che devono essere precise e circostanziate per rispondere agli obiettivi prefissati.

Nell'analisi dei dati l'autrice predilige per le biblioteche la *grounded theory*, dove i dati vengono “concettualizzati” attraverso una “codifica aperta”, primo approccio al materiale; una “codifica assiale”, “in questa fase le categorie emerse si sviluppano e si perfezionano” (p. 58); una “codifica selettiva”, che “consiste nell'individuare la cate-



goria centrale (*core category*), a cui tutte le altre in qualche modo risultano legate e la *storyline*, ovvero la concettualizzazione di livello superiore” (p. 59). Sono già pronti diversi software che facilitano questo tipo di analisi e ne rendono possibile la visualizzazione (l’unico *open source* è RQDA). Infine il “report di ricerca”, strutturato in forma discorsiva, renderà tutto il lavoro svolto comunicabile e condivisibile al personale della biblioteca, agli utenti e agli amministratori.

L’autrice sostiene essere ideale affiancare alla ricerca quantitativa sui servizi della biblioteca una ricerca qualitativa orientata a una “rilettura del concetto di soddisfazione rispetto al servizio [...], [e a un] approfondimento delle motivazioni di fruizione/non fruizione e dei bisogni espressi e inespressi secondo la prospettiva dell’utente stesso” (p. 65); poiché con un processo induttivo di analisi, che fa seguito al metodo credibile e affidabile, “con la ricerca qualitativa non si va in cerca della media ma della variabilità” (p. 72), quindi una metodologia che meglio possa definire i punti di forza e quelli di debolezza di un servizio o una struttura, al fine di migliorarla.

Qui vogliamo porre un po’ di sale in coda:

1. L’impronta teorica del libro è molto utile e interessante; sembra però non tenere conto della reale pratica che ancora vige nelle nostre biblioteche, e soprattutto nella mente degli amministratori, perché i dati rilevanti restano quelli quantitativi,¹ e su questi si determinano la valutazione e i “premi” delle biblioteche;

2. non dovremmo dimenticare che le opinioni, anche se rilevate scientificamente, restano opinioni, determinate da fattori opinabili e contingenti.

Invece, compito precipuo di istituzioni culturali, come sono le

biblioteche, non è tanto quello di appiattirsi sulle scelte dell’opinione pubblica (come continuano a fare la televisione con l’auditel e la politica con i sondaggi), quanto fare crescere culturalmente, civicamente e politicamente la propria comunità, prevenendo esigenze ancora inconsapevoli, strutturando servizi innovativi, proponendo “letture” della realtà bibliotecaria non presenti alla coscienza degli utenti o fruitori o cittadini, come meglio andrebbero chiamati. Come sostiene David Lankes,² la visione biblioteconomica dalla centralità della raccolta prima, e dalla centralità dell’utenza ora, deve passare alla centralità del bibliotecario, come persona e professionista che, insieme alle altre già da tempo a questo deputate, aiuti i cittadini alla consapevolezza critica di sé e del mondo.

Del resto la stessa Chiara Faggiolani evidenzia la necessità di un approccio critico alla realtà: “In questo diluvio di dati (*data deluge*), sempre più si dovrà affermare una nuova mentalità sul loro possibile utilizzo: sempre più centrale sarà in futuro la capacità di saper intravedere relazioni tra dati differenti e apparentemente difficili da assimilare, così da saper porre le domande giuste utilizzando di volta in volta i vari strumenti a disposizione” (p. 78). A chi, con troppo facile entusiasmo,³ afferma che ormai sono i dati stessi a parlare, senza più bisogno di metodologie di ricerca, l’autrice giustamente risponde che la massa di informazioni a cui siamo sottoposti richiede una qualità più straordinaria del solito nel saperle interpretare. L’interpretazione, appunto, come saper distinguere i fenomeni veramente rilevanti dal rumore, rendendo conto del contesto e dei significati, non è, forse, prerogativa della ricerca qualitativa? [...] abbiamo bisogno di immergerci nella sostanza che li contestualiz-

za e che ci permette di dare loro un senso [...]. Per questo, al centro delle attività di ricerca in futuro non dovranno esserci soltanto gli utenti e le attività che essi svolgono individualmente [...], ma anche e soprattutto le relazioni tra gli utenti stessi e le correlazioni tra ciò che si fa in biblioteca con quanto si fa fuori [...]. [Quindi] servire la collettività, aiutare le persone a vivere meglio, aumentando il benessere sociale, offrendo ogni giorno gli strumenti per conoscere e comprendere la realtà” (p. 81).

Su questo siamo completamente d’accordo e su questo invitiamo a una lettura approfondita di questo libro, e a una rilettura ancora più approfondita della nostra professione di bibliotecari.

ANGELO ARIEMMA

Centro di Documentazione Europea
“Altiero Spinelli”
Università Sapienza Roma
angelo.ariemma@uniroma1.it

NOTE

¹ Basta vedere il GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari d’ateneo), www.gimsba.it/.

² Cfr. DAVID LANKES, *Atlante della biblioteconomia moderna*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

³ Stesso entusiasmo fu manifestato dal Cluetrain Manifesto, www.mestierediscrivere.com/articolo/Tesi, a proposito del Web 2.0; ma anche loro hanno dovuto ricredersi col Nuovo Cluetrain Manifesto, www.viralbeat.com/blog/nuovo-cluetrain-manifesto-italiano/.

DOI:10.3302/0392-8586-201602-063-1