



# L'identità percepita: applicare la *Grounded Theory* in biblioteca

Chiara Faggiolani

Intorno alle potenzialità della ricerca qualitativa nelle indagini in biblioteca si è sviluppata anche nel nostro paese in tempi piuttosto recenti una prolifica riflessione, che rende conto di una nuova tendenza in atto nella biblioteconomia italiana che, avendo colto i limiti di una valutazione esclusivamente quantitativa basata su indicatori di performance, si spinge all'approfondimento di dinamiche più complesse che riguardano anche gli aspetti soggettivi e psicologici delle motivazioni, dei bisogni e della percezione da parte degli utenti (Moroni; Moroni e Vezzosi; Santocchini; si pensi anche alla recente traduzione del manuale di Alison Jane Pickard dedicato alla ricerca in biblioteca e fortemente orientato all'approccio qualitativo: Pickard, *La ricerca in biblioteca*). È in questo contesto che si colloca il presente contributo che si propone di illustrare sinteticamente i tratti distintivi e le potenzialità della metodologia *Grounded Theory* (GT), come una delle proposte più interessanti nell'ambito degli approcci qualitativi alla ricerca. La GT è una metodologia nata nell'ambito della ricerca sociale e ispirata al paradigma interpretativo, che mira ad approfondire i significati attribuiti ai fenomeni oggetto d'indagine, risultando particolarmente adatta all'esplorazione dei processi sociali e psicologici sottostanti. La cornice teorica di riferimento è



l'interazionismo simbolico<sup>1</sup> da cui deriva la messa a fuoco della metodologia sui processi di attribuzione di significato, non intesi come processi individuali bensì come frutto dell'interazione tra soggetti. Ciò che viene richiesto al ricercatore che utilizza questa metodologia è l'impegno in un'attività interpretativa capace di mettere in luce i significati attribuiti alla realtà dai partecipanti alla ricerca: «l'approccio alla ricerca tramite la *grounded theory* è unicamente focalizzato alla scoperta» (Pickard, *La ricerca in biblioteca* p. 258). Per fare ciò il ricercatore entra nel campo d'indagine sprovvisto di teorie preesistenti, così che la ricerca possa essere guidata esclusivamente dai dati raccolti sul campo nel corso dell'indagine stessa (da cui l'aggettivo *grounded* che significa, appunto, radicato, basato sui dati). In poche parole: una ricerca condotta con *GT* non si limita a raccogliere e analizzare i dati con l'obiettivo di verificare ipotesi preesistenti, ma si impegna a partire rigorosamente dai dati raccolti per costruire in modo creativo una spiegazione dei fenomeni indagati. Rispetto all'opportunità di approfondire questa metodologia nel nostro ambito di studi, la motivazione principale è come sempre rintracciabile nell'oggetto della ricerca. Preliminare alla questione del metodo è, infatti, quella dell'oggetto: l'importante è comprendere la natura di cosa si sta cercando, il come ne è una conseguenza, perché è la cosa

---

<sup>1</sup>«Symbolic interactionism rests in the last analysis on three simple premises. The first premise is that human beings act toward things on the basis of the meanings that the things have for them. Such things include everything that the human being may note in his world –physical objects, such as trees or chairs; other human beings, such a mother or a store clerk; categories of human beings, such as friends or enemies; institutions, as a school or a government; guiding ideals, such as individual independence or honesty; activities or others, such as their commands or requests; and such situations as an individual encounters in his daily life. The second premise is that the meaning of such things is derived from, or arises out of, the social interaction that one has with one's fellows. The third premise is that these meanings are handled in, modified through, an interpretative process used by person in dealing with the things he encounters» (Blumer p. 2).

cercata che impone la scelta della strumentazione più adatta.

## **L'oggetto della ricerca: lo scarto tra realtà e percezione**

Il supplizio al quale siamo condannati consiste nel non riuscire mai a raggiungere, con la nostra azione di servizio, il piano nel quale si formano e si muovono i giudizi degli utenti nei confronti della biblioteca. Esiste uno scarto insanabile tra il livello nel quale operiamo [...] e il livello delle percezioni soggettive di chi la usa o non la usa. Su quest'ultimo piano noi non siamo in grado di esercitare alcun controllo diretto, ma possiamo solo intercettare, interpretare e tentare di misurare alcuni "segnali", per poi decidere di intervenire sull'altro piano –l'unico per noi accessibile– nel tentativo di offrire correttivi di servizio, ai quali affidare il compito di suscitare un cambiamento nelle percezioni soggettive, in un faticoso gioco di specchi dagli esiti tutt'altro che certi (Rasetti, «Quando la biblioteca mette ansia: investire sulla formazione degli utenti per consolidare la reputazione del servizio» p. 90).

Uno degli ambiti di applicazione privilegiati della metodologia *GT* in biblioteca è l'approfondimento di quello scarto, di cui parla Maria Stella Rasetti, tra ciò che viene realmente fatto dal bibliotecario in un'ottica di gestione efficace del servizio e ciò che viene effettivamente percepito dall'utente. In quello scarto si collocano una serie di agenti che potremmo definire fuori controllo, tra i quali associazioni, ricordi, esperienze maturate altrove e altri fattori legati –non ultimo– alle caratteristiche del contesto di riferimento, che determinano la formazione dell'identità percepita della biblioteca, o più semplice-

mente la sua reputazione.<sup>2</sup> Per un bibliotecario la reputazione della propria biblioteca è probabilmente quanto di più ingestibile ci possa essere: è triste pensarla in questi termini, ma la verità è che l'identità percepita solo in parte dipende dalle azioni di servizio. Essa si costruisce in un luogo lontano e difficilmente accessibile: la mente (e il cuore) degli utenti. Quando l'utente si confronta con la biblioteca, così come accade per altri servizi, e più in generale in tutti gli atti di consumo, vengono sempre messi in gioco filtri affettivi oltre che cognitivi: per questa ragione *in primis* la biblioteca verrà percepita solo in parte per come essa di fatto è, e in buona parte in base a come l'utente vorrebbe che fosse. Altra causa dello scarto esistente tra realtà e identità percepita risiede nel fattore tempo:

un luogo può essere cambiato in fretta, ma la sua immagine può restare indietro di anni o decenni. [...] Parte del motivo per cui le cose cambiano così lentamente dipende dal fatto che noi, il pubblico, siamo molto attaccati alle nostre convinzioni: continuiamo a credere le stesse cose che abbiamo sempre creduto dei luoghi, e cambiamo idea solo lentamente e con riluttanza. C'è qualcosa di rassicurante in quelle semplici rappresentazioni che abbiamo nella testa riguardo ai luoghi, e deve verificarsi qualche cambiamento davvero netto nel mondo esterno per far sì che si sia disposti a cambiare l'idea che ci siamo fatti e sostituirla con una nuova (Anholt p. 40-41).

---

<sup>2</sup>Maria Stella Rasetti, in un contributo del 2006 uscito su «Biblioteche oggi» faceva notare, a questo proposito, quanto poco trattato dalla letteratura professionale fosse il tema della reputazione della biblioteca, intesa come «frastagliato insieme delle opinioni che i membri di una certa comunità hanno sviluppato, sia in relazione alle esperienze accumulate nell'uso personale del servizio, sia in assenza di un effettivo contatto –e aggiungeva– si tratta di una congerie di percezioni soggettive sedimentate nel tempo e contaminate da giudizi e pregiudizi di lungo corso, su cui la biblioteca riesce a incidere solo in parte attraverso le interfacce di servizio e le finestre di comunicazione aperte con i diversi stakeholders» («Da chiunque ad ognuno. La biblioteca disegnata dagli utenti»).

In quest'ottica la percezione non è da considerarsi come un momento passivo e automatico di ricezione delle informazioni da parte dell'utente, piuttosto come una vera e propria azione di selezione e costruzione attiva dell'esperienza, a partire dagli stimoli presenti nell'ambiente, in stretta sinergia con gli schemi, le aspettative, le motivazioni preesistenti nell'utente stesso (Russo p. 11). Per individuare e comprendere quelli che possono essere definiti gli agenti dello scarto dovrebbe essere evidente come gli strumenti d'indagine tradizionali siano piuttosto inadeguati: coloro che si occupano di valutazione avranno perfettamente chiaro che se le indagini sulla soddisfazione dell'utenza possono trovare nello strumento quantitativo (il questionario) una tecnica di raccolta dati efficace, le indagini che si propongono di approfondire la relazione biblioteca-utente, contemplando anche la comprensione degli aspetti più soggettivi e psicologici sottesi alla fruizione/non fruizione del servizio, necessitano di un'attività di ricerca caratterizzata dal guardare oltre con una totale disposizione all'ascolto piuttosto che all'inchiesta. Rispetto agli strumenti da mettere in campo, dunque, si può cominciare con il dire ciò che non si dovrebbe fare quando si è alle prese con un oggetto di ricerca delicato come l'identità percepita: fare affidamento sulla supposizione delle risposte, pena una visione pericolosamente auto-referenziale e quindi distorta della realtà. È in questo contesto che le tecniche qualitative – l'intervista, il *focus group* e l'osservazione, per citare le principali – possono essere di grande aiuto e la metodologia *GT*, intesa come strategia di ricerca, che proprio di queste tecniche si avvale, rappresenta un indiscutibile valore aggiunto. Sono questi i presupposti che hanno animato un'indagine condotta tra il 2008 e il 2010 sull'utenza di quattro biblioteche del sistema bibliotecario comunale di Perugia, finalizzata a indagare, tra altri aspetti, anche la percezione da parte degli utenti reali e potenziali. A questa ricerca si farà riferimento a titolo esemplificativo, senza entrare nel dettaglio

delle tecniche utilizzate e dei risultati ottenuti, soltanto al fine di esplicitare con maggiore concretezza alcuni passaggi della metodologia *GT*.<sup>3</sup> Prima di passare alla descrizione dei tratti caratterizzanti la metodologia *GT*, utili a comprenderne l'applicazione, sembra utile fare un passo indietro e raccontarne brevemente la storia.

## La scoperta della *Grounded Theory*

Era il 1967 quando due sociologi americani, Barney G. Glaser e Anselm L. Strauss, formularono un innovativo metodo per la ricerca qualitativa e ne descrissero le caratteristiche in un volume (*The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*) che sarebbe stato in seguito universalmente riconosciuto come il primo manuale di ricerca qualitativa.<sup>4</sup> Come spiegherà lo stesso Glaser, la storia del volume è in se stessa una *Grounded Theory*: sebbene quelli fossero gli anni in cui la ricerca sociologica coincideva con la ricerca quantitativa, il libro non fu scritto, come potremmo aspettarci, per prendere posizione nel dibattito quantitativo *vs* qualitativo, piut-

---

<sup>3</sup>Lo spazio a disposizione non consente di entrare nel merito della fase di progettazione della ricerca che ha previsto un'articolazione dell'indagine su tre diversi profili d'utenza –reale, potenziale e *opinion leaders*– e l'applicazione sia di tecniche qualitative che quantitative, queste ultime per la misurazione della *user satisfaction*. Rispetto alla progettazione della ricerca fondamentale è stato il confronto costante con il dirigente e lo staff delle biblioteche in esame. Si ritiene utile mettere in evidenza tale aspetto poiché il desiderio condiviso di approfondire aspetti più soggettivi e psicologici legati all'utenza e l'apertura a una metodica di ricerca nuova –e come si vedrà piuttosto invasiva rispetto alle consuete– si sono rivelati presupposti fondamentali per la costruzione di una prospettiva di studio ricca e dettagliata del fenomeno, risultando determinanti anche rispetto agli esiti dell'indagine stessa. Si tenga presente inoltre che gli aspetti di seguito descritti sono esclusivamente funzionali a una esplicitazione dei passaggi tecnici della metodologia e non esauriscono i risultati ottenuti.

<sup>4</sup>L'edizione italiana del volume uscirà nel 2009 (Glaser e Strauss, *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa*).

tosto nacque, come ha più volte sottolineato lo stesso Glaser, dalla pratica della ricerca empirica. Il volume uscì, infatti, a seguito di un'indagine che aveva visto Glaser e Strauss impegnati su un tema particolarmente complesso: la consapevolezza del morire. Era stata proprio la particolarità del tema a generare nei due studiosi l'esigenza di maturare una metodologia nuova che rispondesse a certi criteri. Il metodo che i due studiosi utilizzarono era nuovo perché era stato creato sul campo, per rispondere alle specifiche esigenze di una domanda di ricerca «ampia (ma non riducibile), difficile (ma non semplificabile), e scomoda (ma degna di essere esplorata)» (Tarozzi p. 27). Osserviamo, quindi, come la principale caratteristica della metodologia, ovvero quella di essere *grounded* (basata sui dati), le sia derivata dal particolare contesto in cui era stata sviluppata: dall'ostilità che la sociologia dell'epoca nutriva verso la ricerca qualitativa, dall'esigenza di esplorare contesti non usuali con strumenti non convenzionali e dall'essere realmente scaturita dalla pratica dell'indagine empirica e non dalla riflessione teorica. Negli anni la *Grounded Theory* da metodo unico è divenuto plurimo e sono emerse interpretazioni diverse rispetto alla prima formulazione di Glaser e Strauss, *in primis* proprio per mano dei suoi autori, che hanno assunto posizioni contrastanti. All'approccio classico di Glaser, che rimase sulla formulazione originale della metodologia, si contrappose a partire dagli anni Novanta quello concettual-procedurale di Strauss, che rielaborò la metodologia con Juliet Corbin, una sua allieva, presentandone una versione differente rispetto a quella originale.<sup>5</sup> Nel

---

<sup>5</sup>Le procedure operative dell'approccio classico di Glaser sono chiarite nel testo *Doing Grounded Theory* del 1998 in cui l'Autore analizza nel dettaglio i diversi passaggi empirici che contraddistinguono la prospettiva classica (Glaser, *Doing Grounded Theory. Issues and discussions*). Già nel 1978, undici anni dopo l'uscita di *The Discovery of Grounded Theory*, Glaser ne aveva meglio esplicitato le procedure in un'altra opera *Theoretical Sensitivity*, riconoscendo che coloro che si avvicinavano alla metodologia avevano necessità di maggiori indicazioni procedurali (*Theoretical Sensitivity. Advances*

corso dell'ultimo decennio, all'approccio classico di Glaser e a quello concettuale di Strauss e Corbin, se ne sono aggiunti altri due, a opera di quella che è stata definita la seconda generazione, (gli allievi di Glaser e Strauss): quello costruzionista di Kathy Charmaz («Grounded Theory: Objectivist and Constructivist Methods, in *Handbook of Qualitative Research*» p. 509-535; *Constructing Grounded Theory. A practical Guide through Qualitative Analysis*), e quello situazionale e post-moderno di Adele Clarke («Situational Analyses. Grounded Theory Mapping After Postmodern Turn» p. 553-576; *Situational Analysis. Grounded Theory After the Postmodern Turn*), che hanno più o meno rifondato la metodologia cercando di emanciparla da alcuni residui di positivismo, pur mantenendone le peculiarità. Per quanto riguarda l'applicazione della metodologia GT in ambito LIS, nella letteratura anglosassone sono presenti diversi contributi. Si rimanda al saggio di Yazdan Mansourian che propone una bibliografia ragionata relativa agli ambiti di applicazione, dalla quale emerge chiaramente quanto la metodologia si sia diffusa, soprattutto a partire dagli anni Ottanta, negli studi relativi ai comportamenti di ricerca dell'informazione (Mansourian p. 386-402).<sup>6</sup>

---

*in the Methodology of Grounded Theory*). Altra fonte di informazione per la *Grounded Theory* classica è la rivista, diretta dallo stesso Glaser, *The Grounded Theory Review* (<http://www.qualifiedtheoryreview.com>). Le procedure operative dell'approccio di Strauss e Corbin, ora solo di Corbin, dopo la morte di Strauss del 1996, sono chiarite nel testo che determinò la rottura con Glaser, *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*, del 1990, che fu scritto per fornire agli studenti universitari una chiave applicativa della *Grounded Theory*. Questo testo si rivelò negli anni un potentissimo strumento promozionale per la metodologia, che in esso trovò una spinta notevole per la diffusione in diversi contesti disciplinari, e divenne un vero e proprio *best seller*. Il punto di forza del testo è stato quello di entrare nel dettaglio dei passaggi della codifica, *open*, *axial* e *selective*, rendendola quindi più schematica e facilmente applicabile (Strauss e Corbin).

<sup>6</sup>Si vedano anche i seguenti contributi: (Powell p. 91-119; Selden p. 114-129). Tra le indagini condotte con l'obiettivo di studiare i comportamenti di ricerca delle informazioni si veda: (Pickard, «The impact of access to electronic and digital information



## I tratti distintivi della GT

Tra le accezioni che l'espressione *Grounded Theory* ha assunto in quarant'anni, dalla sua formulazione a oggi, quella che si predilige in questa sede è mutuata da una breve definizione che Glaser e Strauss ne danno nell'introduzione a *The Discovery of Grounded Theory*:

a general method of comparative analysis –different from the more specific comparative methods now current– and with various procedures designed to generate grounded theory (Glaser e Strauss, *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research* p. VIII).

Sebbene solitamente si faccia riferimento alla *Grounded Theory* come insieme di procedure per l'analisi dei dati, in questa sede si fa riferimento a essa come strategia di ricerca: un modo di concepire il processo della ricerca scientifica sin dalla fase di progettazione (o disegno di ricerca), definito dal tipo d'informazioni ricercate e dall'uso di determinati strumenti per reperire tali informazioni.<sup>7</sup> La *Grounded Theory* intesa come strategia di ricerca ci dice, quindi, il modo in cui le tecniche qualitative – intervista, osservazione, *focus group* etc. – devono essere utilizzate, offrendo una precisa direzione da seguire: la metodologia è fondata su un processo di ricerca di carattere prevalentemente induttivo, in cui viene privilegiato il rapporto che il ricercatore ha con i dati empirici raccolti sul campo, il più possibile svincolato da ogni forma di presupposto teorico. L'esito di una ricerca condotta con questa metodologia è una teoria «razionale, densa, articolata e sistematica capace di dar conto della realtà presa in esame [...]». Una teoria di questo genere non è solo basata sui fatti

---

resources on learning opportunities for young people»; Ellis p. 469-486).

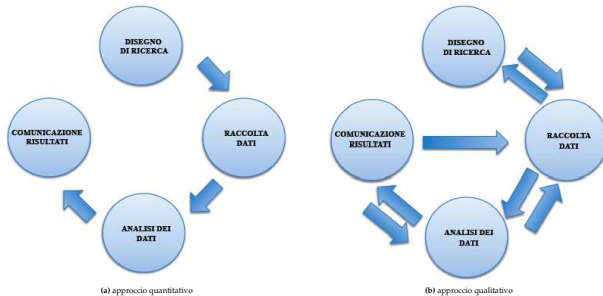
<sup>7</sup>Sulla collocazione della GT tra le metodologie, i metodi e le tecniche ogni autore presenta una specifica posizione. Anche tra i padri fondatori si rintracciano opinioni divergenti: per Glaser è essenzialmente una metodologia, per Strauss e Corbin un metodo, per Kathy Charmaz una costellazione di metodi (Tarozzi p. 10).

o ricavata empiricamente dai dati, è qualcosa di più: dà il senso di un ancoraggio saldo, profondo, vitale nell'esperienza vissuta» (p.11). Per questa ragione, la teoria che deriva da una ricerca condotta con *Grounded Theory* ha una forte valenza pratico-applicativa e quindi ben si adatta metodologicamente ai contesti di ricerca che necessitano di concreti risvolti pratici ed è per questo motivo che, ancora oggi, la *Grounded Theory* risulta essere estremamente efficace soprattutto in quegli ambiti in cui si ha necessità di indagare fenomeni nuovi: il metodo, come si è visto, nacque dal basso, dalla pratica della ricerca e riscosse successo non per la sua legittimazione teorica, piuttosto per i risultati che era stato in grado di conseguire. Pur nella molteplicità delle interpretazioni e delle declinazioni che negli anni sono emerse rispetto alla formulazione originaria, esistono alcuni tratti che possono essere considerati distintivi di una ricerca *grounded*: la ricorsività del processo di ricerca, il campionamento teorico, la concettualizzazione e la codifica, la presenza di memo e diagrammi.

## La comparazione costante

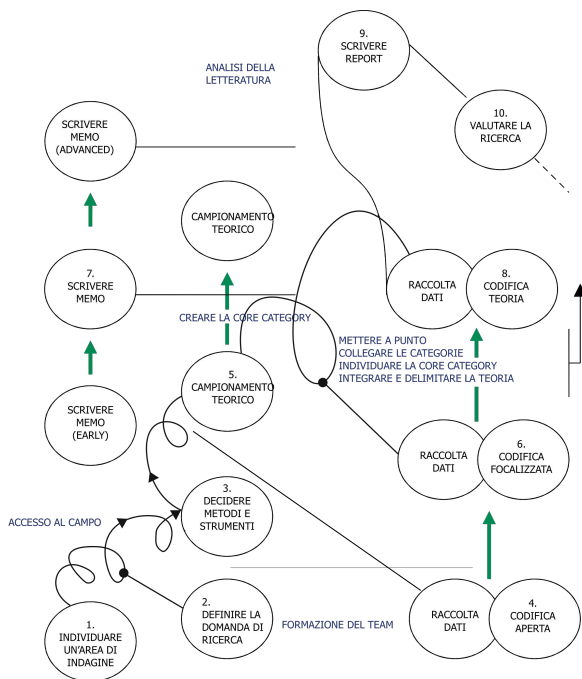
Il processo di ricerca nelle indagini condotte con approccio quantitativo è caratterizzato dal rapporto lineare tra fasi che impegnano il ricercatore in momenti diversi: all'elaborazione delle domande di ricerca, segue la raccolta dei dati, quindi l'analisi e l'elaborazione degli stessi per poi concludere l'indagine con la comunicazione dei risultati. In questo tipo di ricerca è possibile individuare una sequenza lineare di fasi concettuali, metodologiche ed empiriche ben distinte e separate. La ricerca qualitativa è caratterizzata da un processo circolare in cui il ricercatore, pur muovendosi secondo le stesse quattro fasi, può, per esempio, riformulare costantemente il disegno di ricerca alla luce dei dati raccolti, definire gli strumenti per la raccolta dei dati a seconda dei risultati ottenuti in fase di

analisi, prendendo decisioni che sono contingenti e quasi mai lineari e pianificate in anticipo (figura 1a e figura 1b).



**Figura 1:** Le fasi del processo di ricerca secondo l'approccio quantitativo (lineare) e qualitativo (circolare) (nostro adattamento da Cardano).

Nel caso della *Grounded Theory*, il rapporto tra le fasi di ricerca è ricorsivo, e viene meglio rappresentato dalla forma della spirale (figura 2 nella pagina seguente). La ricorsività è un punto di forza perché costringe il ricercatore a non dare mai per scontata la bontà della sua indagine e a riflettere costantemente sul processo di ricerca nella sua interezza, valutando ciascuna fase alla luce delle altre e ragionando sull'efficacia delle tecniche e degli strumenti di rilevazione rispetto agli obiettivi raggiunti. Tenendo come punto di riferimento la figura 2 nella pagina successiva, si osservino i passaggi seguiti nel caso di studio in esame. L'area da indagare [1] è stata individuata nella percezione delle biblioteche da parte degli utenti (reali e potenziali). Si voleva, cioè, comprendere quali fossero gli aspetti che intervenivano nella costruzione dell'identità percepita delle biblioteche e il rapporto tra questa e la soddisfazione rispetto al servizio. Le domande da cui le rilevazioni sono partite [2] si possono definire generative: quesiti aperti che chiamavano gli intervistati a misurarsi con il concetto biblioteca a partire dalla propria esperienza



**Figura 2:** *Grounded Theory*: fasi del processo di ricerca (Tarozzi).

personale. In una ricerca con *GT* si parte sempre da una domanda molto ampia e generica così che un vero e proprio centro di interesse possa emergere soltanto nel corso dell'indagine stessa. Le tecniche di rilevazione adottate [3], sono state il *focus group* e l'intervista semi-strutturata.<sup>8</sup> Le prime rilevazioni si possono considerare una ricerca di sfondo: l'impressione che il ricercatore riceve al primo contatto con la realtà sotto osservazione. Dalla ricerca di sfondo emergono le linee problematiche e le criticità con cui il ricercatore si scontra nella fase di accesso al campo d'indagine. È in questo passaggio che il ricercatore contestualizza il problema formulato nella fase di disegno di ricerca, adattandolo progressivamente alla realtà empirica in esame, scoprendo gli aspetti su cui insistere nelle rilevazioni successive. Così, di intervista in intervista, le domande si fanno più puntuali perché ciò che si è definito nel frattempo sono i temi realmente pregnanti e significativi in quello specifico contesto di riferimento: si tratta di quelle che vengono definite dalla teoria "domande emergenti". Tornando a titolo esemplificativo al caso di studio perugino, furono proprio le prime interviste con un campione di *opinion leaders* cittadini a permetterci di individuare alcuni agenti che risultavano essere particolarmente influenti nella costruzione dell'immagine percepita delle biblioteche in esame, tra questi alcuni di carattere generale (di seguito a e b) e altri legati allo specifico contesto di riferimento (c):

a) lo stereotipo di biblioteca: è piuttosto evidente, infatti, come

---

<sup>8</sup>Con l'espressione intervista semi-strutturata ci si riferisce a quella modalità di intervista in cui il ricercatore parte da un'idea generale dell'area di interesse e da alcune domande di ricerca, garantendo all'intervistato la possibilità di esporre il proprio punto di vista, introducendo anche argomenti inizialmente non previsti (per le tecniche di rilevazione la letteratura è sterminata, si segnalano solo alcune fonti italiane particolarmente utili per l'applicazione pratica: per la tecnica dell'intervista Losito; Gianturco; per la tecnica del *focus group* Albanesi; Corrao; per una panoramica sulle tecniche qualitative Cardano).

alla biblioteca sia ancora oggi legato uno stereotipo abbastanza radicato per il quale, come fa notare Valentina Comba, nessuno direbbe che «il tale con camicia a fiorami hawaiani e occhiali scuri che balla uno sfrenato rock'n'roll è il direttore di una rinomata biblioteca, e neppure la tipa con unghie blu, tatuaggio sulla spalla, incollata al cellulare e al suo portatile anche se è sul bordo della piscina di un grande albergo...» (Comba p. 137). In generale la biblioteca veniva considerata fredda, distante, polverosa, chiusa soprattutto dai giovani adulti;

- b) il rapporto con la scuola, che sovente connota l'oggetto libro solo come libro di testo. Il libro, dunque, viene considerato pesante, a prescindere dal suo contenuto, perché imposto e il rischio più evidente è che l'attività di lettura come apprendimento finisca per offuscare completamente il piacere a essa connesso, avendo ovviamente una ricaduta negativa sulla frequentazione della biblioteca, percepita ancora *in primis* come luogo del libro;<sup>9</sup>
- c) l'offerta culturale del contesto di riferimento: le dinamiche culturali locali, i servizi a supporto dei giovani e degli anziani che la città offre e le politiche sociali in generale influiscono pesantemente sulla percezione del servizio bibliotecario, che non è più recepito strettamente in chiave informativa e che, pertanto, viene giudicato anche sulla base di carenze relative ad altri servizi cui la biblioteca –che sia giusto o meno– comunque viene chiamata a fare fronte. Nel caso di Perugia, città

---

<sup>9</sup>È interessante notare come alla medesima conclusione sia giunta un'indagine condotta con approccio misto sulle biblioteche civiche della provincia di Cuneo (Negro p. 65). Per una riflessione di carattere generale sui comportamenti di lettura e nello specifico sull'influenza della scuola nelle abitudini di lettura dei giovani si vedano le recenti riflessioni di Solimine (*L'Italia che legge*).

con ben due atenei, ruolo chiave in tal senso è giocato dalle biblioteche universitarie.

## **Il campionamento teorico**

La scelta dei partecipanti all'indagine in una ricerca condotta con *GT* avviene secondo una strategia di campionamento a scelta ragionata definito campionamento teorico, nel quale il ricercatore non definisce il campione attraverso tecniche statistiche prima di iniziare la rilevazione, ma nel corso della ricerca stessa sulla base della rappresentatività del campione rispetto ai temi via via emergenti. Si parla di rappresentatività sostantiva, non determinata da formule matematiche ma dal giudizio del ricercatore stesso, che sceglierà i casi da approfondire, non per la loro uniformità rispetto alla popolazione di riferimento, ma per precise caratteristiche che gli sono proprie o per il livello d'interesse che sembrano esprimere: interesse che può modificarsi nel corso della ricerca stessa per cui il campionamento va condotto sulla base dell'evoluzione della rilevanza teorica dei concetti (Strauss e Corbin). Il campionamento teorico è fondato su presupposti del tutto diversi da quelli del campionamento probabilistico su base statistica, e non è mai finalizzato alla generalizzazione dei risultati: solo con il procedere dell'attività di analisi dei dati raccolti – la concettualizzazione – il ricercatore può definire quali, e solo strada facendo quanti, sono i casi di suo interesse e procedere con le rilevazioni successive, fintanto che non raggiunge la saturazione concettuale. Tornando al caso di studio e facendo riferimento alla figura 2 a pagina 12, è stato proprio l'emergere di alcuni temi [4] – il rapporto con la scuola, l'offerta dei servizi bibliotecari universitari e l'offerta culturale in generale – a spingere verso l'inclusione nel campione [5] di esperti in questi settori: docenti universitari, giovani liceali, studenti universitari fuori sede,

organizzatori di eventi e in generale persone particolarmente attive sul fronte culturale della città. Al campionamento teorico si lega il concetto di saturazione, che rappresenta una qualità distintiva delle categorie e della teoria emergente nella sua forma finale. Una ricerca con *GT* si ritiene conclusa – e quindi si pone fine al campionamento – quando dall'analisi dei dati emersi sul campo non emergono aspetti nuovi: si dice "satura" una categoria per la quale i dati raccolti non sviluppano nuove proprietà e non suscitano nel ricercatore nuove intuizioni teoriche.

## Codifica e concettualizzazione

L'operazione fondamentale che conduce alla creazione della teoria non è la descrizione dei dati ma la concettualizzazione degli stessi che prende forma nei vari livelli di analisi dei dati, che nel gergo della *GT*, trattandosi di dati testuali, si chiama codifica.

Il processo di analisi dei dati non è affatto un percorso lineare, con un punto certo d'inizio e uno di fine; infatti, sebbene possa essere un po' disorientante per il ricercatore, non è possibile pensare alla fase di raccolta e di analisi dei dati come a due momenti distinti. Va adottato un procedimento iterativo che prevede lo spostamento continuo dalla raccolta all'analisi dei dati: è tratto caratteristico della *GT* il fatto che le due pratiche si sviluppino di pari passo (figura 3 nella pagina successiva). Non esiste in tal senso una procedura precisa da seguire, è però consigliabile, già durante la fase di raccolta dei dati, procedere all'analisi degli stessi, poiché è dai risultati emersi che partirà la selezione dei partecipanti e la rilevazione successiva: dopo aver svolto l'intervista – che il ricercatore avrà avuto cura di registrare – il passaggio successivo sarà la trascrizione integrale,<sup>10</sup> così che il dato con cui il ricercatore si interfacerà in fase di

---

<sup>10</sup>La trascrizione di un'intervista, se pure apparentemente semplice, è un'operazio-





Figura 3: La comparazione costante (nostra elaborazione da: Cicognani)

analisi non sarà nient'altro che un testo scritto. Per semplificare il processo di analisi dei dati Anselm Strauss e Juliet Corbin, nella loro rilettura della *Grounded Theory* (Strauss e Corbin), distinsero tre fasi di codifica fornendo procedure molto puntuali: il passaggio dall'una all'altra, come mette in evidenza il processo di ricerca, non è lineare ma prevede continui ritorni sul lavoro svolto, secondo la logica della comparazione costante. Le tre fasi di codifica possono essere così schematizzate:

---

ne assai delicata e densa di riflessioni teoriche. Trascrizione, infatti, non si significa soltanto sbobinatura, si tratta di passare dal registro dell'oralità a quello della scrittura e di saper rendere alcuni elementi non verbali (postura, gestualità ecc.) che, ai fini della ricerca, possono essere molto significativi. Per questa ragione sarebbe bene che lo stesso ricercatore-intervistatore trascrivesse l'intervista. È buona norma trascrivere l'intervista subito dopo la realizzazione, così da non perdere importanti dettagli e aggiungere alla trascrizione le note a caldo, ovvero una serie di annotazioni rispetto alle impressioni avute durante la rilevazione che possono essere utili in fase di analisi. La trascrizione, come del resto ogni passaggio della ricerca, deve essere in linea con gli obiettivi da raggiungere. Infatti, sebbene esistano diverse modalità di trascrizione che si differenziano per essere più o meno aderenti all'oralità dell'intervista, sarà importante optare per quella più coerente rispetto alle finalità che si perseguono (Gianturco p. 117-120).

- codifica aperta (*open coding*) [4]: in questo primo passaggio lo scopo è dare un senso al materiale ancora poco o per nulla strutturato. I dati sono ancora quelli raccolti attraverso le rilevazioni, registrati e trascritti e si presentano nella loro forma di testo. È una fase in cui il ricercatore deve approcciare con grande flessibilità e apertura mentale i dati, per procedere alla definizione delle prime categorie, che potranno essere successivamente corrette, abbandonate, modificate, ampliate. Il processo di codifica prevede l'isolamento di una stringa di testo (*quotation*), soggetta a interpretazione da parte del ricercatore, cui viene attribuito un codice (*code*);
- codifica assiale (*axial coding*): in questa fase le categorie emerse si sviluppano e si perfezionano. È questo il passaggio in cui «il ricercatore si sposta continuamente dal metodo induttivo (sviluppo di categorie e concetti, ricerca delle connessioni) a quello deduttivo (verifica dei concetti, delle categorie, delle connessioni)» (Chiarolanza e De Gregorio p. 21). Tornando alla figura 3 nella pagina precedente, in questa fase il processo di codifica prevede, partendo dai primi codici emersi [4], la creazione di codici di dimensioni più generali che definiscano il significato di categorie concettualmente più ampie [6];
- codifica selettiva (*selective coding*): la fase finale [8] consiste nell'individuare la categoria centrale (*core category*), a cui tutte le altre in qualche modo risultano legate e la *storyline*, ovvero la concettualizzazione di livello superiore. Le categorie nella loro formulazione finale devono soddisfare il requisito della saturazione teorica che, come si è precedentemente accennato, si raggiunge quando non emergono ulteriori categorie dal lavoro di analisi e quando la teoria *grounded* si adatta a tutti i dati raccolti.

In fase di codifica, il tipo di concetti che devono essere generati ha due caratteristiche essenziali, tra loro connesse: in primo luogo, i concetti devono essere analitici (*analytical*), ossia sufficientemente generali da designare le caratteristiche di entità concrete e non le entità stesse, inoltre devono essere sensibilizzanti (*sensitizing*), ovvero produrre una fotografia significativa del fenomeno in esame. Se non esiste una regola per determinare il processo dell'analisi dei dati, analogamente non esiste una sola tecnica di codifica: il senso del singolo codice e la funzione che svolgerà nell'analisi in generale va costruito volta per volta in base agli obiettivi dell'indagine e agli interessi del ricercatore. Ciò che costantemente va tenuto presente nella fase di codifica è l'obiettivo conoscitivo che anima la ricerca poiché sarà proprio questo a indicare i criteri di rilevanza nella selezione delle informazioni. Il processo di codifica prevede un'interpretazione dei dati e una produzione di codici che nel corso dell'analisi viene raffinato: infatti, in una prima fase si producono senz'altro più codici di quelli che in effetti alla fine andranno a costituire la teoria emergente della ricerca. Questa ha, secondo Glaser e Strauss, tre caratteristiche: è aderente ai dati (*fit*), è rilevante (*relevant*) e funziona (*work*).<sup>11</sup> Sebbene, come anticipato, in letteratura sia frequente la tendenza a identificare la *Grounded Theory* con una procedura di codifica e di analisi del contenuto, in realtà, come si è visto, l'analisi del contenuto non è che l'ultimo significativo passaggio di una concettualizzazione che inizia dalle primissime fasi della ricerca e che non può essere fatta coincidere semplicemente con la procedura di analisi dei dati. In relazione alla

---

<sup>11</sup>«Theory that can meet these requirements must fit the situation being researched, and work when put into use. By fit we mean that the categories must be readily (not forcibly) applicable to and indicated by the data under study; by work we mean that must be meaningfully relevant to and be able to explain the behaviour under study»(Glaser e Strauss, *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research* p. 3).

codifica è bene aprire una breve parentesi in relazione ai software di analisi qualitativa di testi, i così detti *Computer Aided Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS)*. La letteratura in materia è molto prolifica. In questa sede ci limitiamo a segnalare come riferimento imprescindibile in Italia il lavoro di Roberto Cipriani e Sergio Bolasco che ha segnato l'inizio della riflessione in materia nel nostro paese (Cipriani e Bolasco). Si parla di fatto, di un vero e proprio matrimonio tra computer e ricerca qualitativa con l'effetto, sul piano metodologico, di aumentare la precisione e l'attendibilità delle classificazioni del ricercatore, di migliorarne il rigore scientifico e di garantire il controllo dei dati, considerato, invece, una delle carenze storiche della ricerca qualitativa. La difficoltà che i ricercatori hanno sempre avuto nel poter gestire compiutamente grandi quantità di dati testuali in parte viene ridimensionata da questi software. Tra i più utilizzati per l'analisi *grounded: Nvivo e ATLAS.ti*<sup>12</sup>, che è stato utilizzato per l'analisi dei dati del caso di studio cui si sta facendo riferimento.

---

<sup>12</sup>Tra tutti i software a servizio dell'analisi qualitativa, pensati nello specifico per la costruzione di teorie *grounded*, si è scelto come supporto all'indagine empirica il programma ATLAS.ti. Definito anche *Theory Building Software*, e ritenuto uno tra i più capaci di mettere in luce un approccio innovativo all'analisi dei dati, ATLAS.ti lavora su due livelli: a un livello testuale, rendendo facilmente gestibili i dati qualitativi con attività quali la segmentazione del testo, la codifica e il recupero del testo stesso e a livello concettuale, favorendo la costruzione di un modello teorico e contribuendo a realizzare al massimo le potenzialità dell'approccio qualitativo in quanto a creatività. La prima versione del programma è stata prodotta nel 1994 da Thomas Muhr, ed è stata commercializzata dalla società *Scientific Software* di Berlino. Negli anni a venire sono state prodotte versioni sempre più aggiornate, attualmente è molto apprezzato per la sua versatilità e facilità d'impiego e viene utilizzato da enti di ricerca e università in diversi paesi del mondo. Il software in una versione di prova può essere scaricato gratuitamente all'indirizzo <http://www.atlasti.com>, e impiegato per un periodo di tempo illimitato (tra i contributi italiani: Milesi e Castellani p. 283-302; Chiarolanza e De Gregorio; De Gregorio e Mosiello; Vardanega).

## Memo e diagrammi

Dal punto di vista più strettamente procedurale, sono caratteristici apparati strumentali della *Grounded Theory* i *memo* e i diagrammi. I *memo* [7] sono annotazioni circa il processo di ricerca che rendono conto dei passaggi della concettualizzazione: funzionali alla leggibilità e alla valutazione del processo di ricerca stesso, rappresentano una fase intermedia tra le codifiche e la stesura del rapporto conclusivo. Sebbene non compaiano nel rapporto di ricerca, sono estremamente utili alla costruzione della teoria emergente perché aiutano il ricercatore a stimolare la concettualizzazione, a non perdersi con il procedere dell'analisi, ricordandogli come è giunto all'elaborazione di una determinata categoria e documentando il lavoro di codifica effettuato. I diagrammi sono strumenti abbastanza peculiari della *Grounded Theory*, tanto che la loro presenza nei rapporti di ricerca consente di individuare a livello visivo molto facilmente le ricerche condotte con questa metodologia. Per la loro capacità espressiva e di sintesi trovano posto nei rapporti di ricerca [9], perché consentono di rappresentare e riassumere processi complessi difficilmente esprimibili in forma linguistica. La network view che si propone in figura 4 a pagina 23 ne è un esempio.

## La biblioteca ideale e la percezione della biblioteca reale

Rispetto al tema della percezione uno dei risultati più interessanti emersi dalla ricerca empirica cui si è fatto riferimento è stata la costruzione dell'immagine di biblioteca ideale: ideale non oggettivamente, nel senso di biblioteca perfetta o migliore possibile, ma nel senso di idea di biblioteca condivisa dai partecipanti alla ricerca. Nel corso dell'indagine è stato riscontrato che nella definizione

della percezione delle biblioteche in esame incideva profondamente un'idea di biblioteca costruita a partire, non solo dalle esperienze pregresse del servizio, ma anche in conseguenza alle carenze del contesto di riferimento. Così l'identità percepita delle quattro biblioteche in esame emergeva dal confronto e dunque per difetto rispetto all'ideale di biblioteca maturato. Attraverso la codifica dei materiali raccolti con interviste e *focus group* è stata elaborata con il software ATLAS.ti una *network view* (figura 4 a fronte) al centro della quale si colloca la categoria centrale, la *core category*, che è stata rintracciata nel concetto di socialità. Sin dalle prime rilevazioni, infatti, emerse con chiarezza quanto i partecipanti alla ricerca facessero riferimento alla propria biblioteca ideale, utilizzando il termine luogo e spazio piuttosto che servizio, come se nella loro percezione l'aspetto strutturale della biblioteca fosse preponderante rispetto ai servizi fruibili. Nel corso dell'indagine si fece sempre più nitida l'idea di un luogo fisico: punto di riferimento per le attività culturali ma anche centro di aggregazione urbana, in cui gli utenti potessero continuare a soddisfare le proprie esigenze di persone, in merito a socialità, intrattenimento, incontro, relax ecc. pur assolvendo a quel preciso obiettivo di studio, ricerca per il quale si erano recati in biblioteca, come ben sintetizza lo stralcio di intervista riportato di seguito:<sup>13</sup>

È banale, ma io credo che le nostre biblioteche, parlo di Perugia e generalizzo un po' in Italia anche se ne conosco poche, sono dei luoghi estremamente ingessati, non tanto per le persone che ti trovi lì, ma proprio per la concezione del luogo. La sacralità che... a volte mi viene di paragonarla a una Chiesa, e invece di

---

<sup>13</sup>Nei rapporti di ricerca qualitativi è buona norma riportare stralci di interviste. Nello specifico l'idea di biblioteca emersa richiamava la descrizione che Anna Galluzzi propone della biblioteca-spazio urbano e sociale, come «strumento della rinascita delle città», in cui il presupposto viene rintracciato nella *compulsion to proximity*, ossia il «bisogno di incontrarsi fisicamente, di condividere spazi e attività, di sentirsi parte di una comunità sociale» (Galluzzi p. 40).

fatto che ci sia un bar e magari parli mentre stai facendo le tue ricerche, mentre ti stai sfogliando la tua rivista di fotografia, mentre ti stai facendo una ricerca sui quotidiani dal 1900 al 1918... cioè fai la tua attività di hobby o di ricerca pura ma continui ad avere esigenze, non è che sospendi il resto delle esigenze. Rispetto alla macchinetta che eroga la merendina, avere delle persone con cui, nei 10 minuti che ti concedi, parli, socializzi, è un modo perché il servizio della biblioteca sia sentito più vicino e ti garantisca un vissuto migliore. (Uomo, 35 anni, organizzatore di eventi)

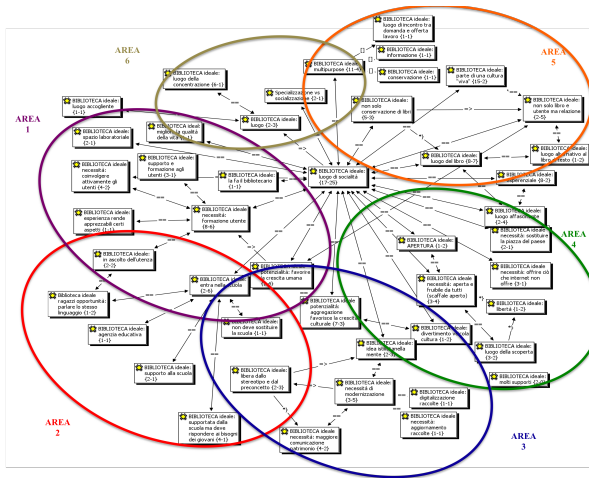


Figura 4: Network view: 'biblioteca ideale'

Senza entrare nel dettaglio dei risultati, si osservi come il nodo concettuale 'socialità' preveda uno sviluppo in sei aree principali, che solo per comodità di sintesi e per una più chiara trattazione si descrivono come separate, ma che in realtà presentano, come si

evince dalla *network view* stessa, molteplici punti di convergenza e sovrapposizione:

1. area della partecipazione dell'utente (viola): gli utenti chiedono di essere istruiti attraverso il coinvolgimento, di essere chiamati a partecipare a un progetto di senso che migliori la qualità della propria vita, in cui sia dato spazio all'apprendimento ma attraverso una biblioteca vissuta come spazio laboratoriale (sul concetto di partecipazione, si veda: Morrone e De Mauro p. 31);
2. area del rapporto con la scuola (rosso): si è visto come la questione del rapporto con la scuola sia centrale. A quest'ultima viene rimproverato di non supportare la biblioteca e alla biblioteca, a sua volta, si richiede un supporto alla formazione scolastica. In definitiva, gli utenti (giovani adulti in particolare) desiderano trovare nella biblioteca di oggi non una sostituzione all'istituzione scolastica ma un'agenzia educativa, che entri più consapevolmente nelle scuole presentandosi come ausilio ai giovani, soprattutto – a differenza della scuola – parlando lo stesso linguaggio dei giovani e favorendo una riscoperta dell'oggetto libro alternativo al libro di testo (Area 5);
3. area del cambiamento (azzurro): esprime la necessità degli utenti di una biblioteca moderna in cui sia privilegiata la digitalizzazione delle raccolte, l'aggiornamento continuo delle stesse, un'offerta in tutti i supporti disponibili (non solo libro cartaceo), la valorizzazione della partecipazione e della formazione dell'utente (aree 1 e 2). In realtà il cambiamento primario è quello che riguarda lo svecchiamento dell'immagine della biblioteca che spesso opera già nella direzione richiesta dagli utenti – come è il caso delle biblioteche in esame – ma, a causa di una comunicazione poco efficace, rimane prigioniera di



uno stereotipo che la vede distante e lontana (soprattutto dai giovani), relegandola a una funzione del tutto marginale. Gli utenti ritengono che la biblioteca debba essere una idea istillata nella mente, a cui si legano i concetti di apertura, curiosità, avventura e scoperta;

4. area dell'apertura (verde): si è osservato come assolutamente centrale sia il concetto di apertura della biblioteca considerata come "una porta aperta sul mondo". L'apertura in termini di servizio richiede necessariamente lo scaffale aperto per favorire quella funzione di *browsing*, che si ritiene indispensabile per vivere la biblioteca come una fonte di stimoli. Alla biblioteca gli utenti chiedono non di simulare la rete ma di superarla, offrendo ciò che Internet non offre: legame comunitario, incontro fisico (area 6), partecipazione (area 1) confermandosi definitivamente come centro di aggregazione urbana e sociale (Agnoli);
5. area della crescita culturale (arancione): gli utenti chiedono alla biblioteca di essere parte integrante di un progetto di rivitalizzazione della cultura, attraverso un coinvolgimento attivo (area 1), la ridefinizione del rapporto con la scuola (area 2), in direzione di una maggiore apertura al contesto sociale di riferimento (area 4), svecchiando l'idea di una cultura chiusa dentro gli armadi (area 3). Dal punto di vista dei servizi ciò può accadere attraverso una spinta su quegli aspetti aggregativi, che contribuiscono a dare valore comunitario e sociale all'esperienza di biblioteca. Ci si riferisce solo in parte al bar o al servizio di ristorazione ma soprattutto a servizi aggiuntivi in linea con i valori della biblioteca, tra i quali per esempio il filtraggio collaborativo e i gruppi di lettura o, per fare riferimento alla funzione di promozione della lettura, agli incontri con gli autori, agli eventi e a quelle attività che troppo spesso

sono completamente separate dalla sfera dei servizi (Ferrieri p. 363-378);

6. area dello spazio fisico (marrone): *in primis* è necessario essere consapevoli che la biblioteca continua a essere percepita dagli utenti come luogo che quindi gli aspetti estetici ma anche funzionali legati agli arredi vanno privilegiati e tenuti in grande considerazione. In quello spazio fisico, che continua a essere anche di conservazione di libri, gli utenti chiedono alla biblioteca di privilegiare la dimensione relazionale e umana, desiderando essere accompagnati in un percorso di apprendimento (area 1), ma anche intrattenimento e crescita (area 5). In quest'ottica centrale diviene la figura del bibliotecario.

Mettendo da parte il caso specifico cui si è fatto riferimento, si può concludere che in linea generale l'approfondimento dei fattori che incidono sull'identità percepita della biblioteca – e che possono produrre come effetto la non frequentazione della stessa – aiuta a comprendere, in termini pratici, la causa dello scarto tra percezione e realtà. Una delle ragioni principali per cui gli studi sull'identità percepita sono importanti è banalmente quella di far sì che l'immagine della biblioteca non rimanga indietro rispetto a una realtà che sta cambiando molto velocemente. Il risultato che si ottiene da questo genere di indagini consente di capire se lo scarto tra realtà e percezione sia risolvibile attraverso una attenta strategia di comunicazione, oppure se la cattiva reputazione sia meritata e, dunque, sia necessario mettere in atto nuovi comportamenti gestionali e darsi veramente da fare. Diverse indagini internazionali (si veda, per esempio: Moeschler; Evans, Cretin e Camus) hanno dimostrato quanto nell'identità percepita il problema a volte sia prettamente comunicativo: così accade spesso che, sebbene le biblioteche vadano incontro alle esigenze dei cittadini in termini di aggiornamento e varietà dell'offerta documentaria, offerta di spazi aggregativi e mani-

festazioni culturali, la percezione del luogo freddo e antico sovente associata alla biblioteca non cambia, perché la comunicazione di ciò che si fa non è sufficientemente forte o perché è l'aspetto esteriore della biblioteca a non essere adeguato; ragion per cui andrebbe dedicata maggiore attenzione nella gestione bibliotecaria ai valori psico-sociali e affettivo-emotivi che alcuni aspetti del servizio sollecitano e coinvolgono.<sup>14</sup> D'altra parte però va anche riconosciuto che la comunicazione non è affatto la panacea di tutti i mali né una bacchetta magica che consente di risolvere tutti i problemi: realizzare una brochure o progettare un nuovo logo non significa lavorare per colmare lo scarto, poiché l'immagine percepita dagli utenti cambia in primo luogo quando è la biblioteca stessa che cambia, quando in pratica si fa qualcosa di concreto. La comunicazione non può sostituire il cambiamento, vero è che aiuta a trasmetterlo e a consolidarlo.

## Conclusioni: un bilancio metodologico

Ovviamente il campo d'indagine dell'identità percepita non è l'unico in cui la *GT* dà i suoi frutti: diversi sono, infatti, gli ambiti di applicazione della metodologia negli studi biblioteconomici, tra i quali per esempio l'analisi dei bisogni dell'utenza.<sup>15</sup> In linea gene-

---

<sup>14</sup>Negli anni Ottanta Constance A. Mellon, in uno dei primi studi condotti sulla così detta ansia da biblioteca proprio attraverso *Grounded Theory*, concludeva che nelle attività formative dedicate agli utenti e finalizzate a consolidare la reputazione del servizio bibliotecario, fosse preferibile coinvolgere emotivamente gli studenti, mirando a rassicurarli, piuttosto che puntare su informazioni tecniche (Mellon p. 160-165; Rasetti, «Quando la biblioteca mette ansia: investire sulla formazione degli utenti per consolidare la reputazione del servizio» p. 91-96).

<sup>15</sup> A proposito di analisi dei bisogni, Parise (p. 79-107) sottolinea la differenza tra profilo di comunità e analisi dei bisogni mettendo in guardia dal considerare le due pratiche come analoghe e sottolineando come, sebbene i bisogni dell'utenza siano entrati nel gergo professionale, raramente sia stato indicato come tali bisogni devono essere indagati, individuati e messi in relazione con le politiche documentarie (p. 79).

rare, quando si applica la *GT* l'obiettivo non è rintracciare la verità assoluta ma riuscire a interpretare azioni, interazioni ed emozioni che vengono scoperte sul campo e alle quali il ricercatore riesce, attraverso la codifica e la comparazione, ad attribuire un significato preciso rispetto al fenomeno indagato (Pickard, *La ricerca in biblioteca* p. 262). A tal proposito pare opportuno aprire una breve parentesi rispetto a quella che può essere considerata una delle principali criticità della metodologia: il carattere fortemente locale di una teoria prodotta con *GT* sembrerebbe, infatti, andare a discapito della generalizzabilità dei risultati con essa ottenibili. In effetti, se si decide di condurre una ricerca con questa metodologia l'obiettivo primario non può essere la generalizzazione del risultato, almeno non nel senso statistico cui siamo abituati a pensare: per le caratteristiche intrinseche della *GT* – prima fra tutte il campionamento a scelta ragionata<sup>16</sup> – si può parlare di generalizzabilità teorica, per la quale i risultati di un'indagine *grounded* non possono essere estesi (statisticamente) alla popolazione di riferimento ma possono confermare e arricchire le conoscenze teoriche precedentemente acquisite. Ciò accade attraverso il confronto – ancora una volta la logica della comparazione costante – che concretamente si traduce, nel nostro caso, nelle sempre auspicabili attività di *benchmarking*. Glaser e Strauss hanno introdotto i concetti di teoria sostantiva e teoria formale proprio per spiegare il salto da una teoria di carattere ancora fortemente locale, prodotta da un'indagine in uno specifico contesto di riferimento (la teoria sostantiva), a una di carattere più generale (la teoria formale), generata da una astrazione di secondo livello e dunque sociologicamente più rilevante (Glaser e Strauss, *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa* p. 109-129). Il concetto di generalizzabilità del risultato si lega inevitabilmente

---

<sup>16</sup>Per una riflessione di carattere generale sulla validità dei campionamenti probabilistici e non probabilistici, (Gobo p. 103-129).

anche a quello di validità esterna della ricerca, aspetto fondamentale che nello spazio di questo contributo non può essere adeguatamente approfondito. Per quanto detto dovrebbe, comunque, essere evidente come una ricerca con *GT* – e la ricerca qualitativa in generale – non possa essere giudicata secondo i canoni propri della ricerca quantitativa, giacché la plausibilità dei risultati riposa sull'impiego di una procedura rigorosamente induttiva. Per questa ragione sono stati elaborati criteri di valutazione specifici per questo tipo di ricerca. Guba e Lincoln hanno proposto una serie di concetti corrispondenti a ciascuno dei principi adottati nella ricerca quantitativa: la credibilità sostituisce la validità, l'affidabilità sostituisce l'attendibilità, la confermabilità sostituisce l'oggettività, infine la trasferibilità sostituisce la generalizzazione (Lincoln e Guba). Per quanto riguarda vantaggi e limiti dell'applicazione della *Grounded Theory* in termini puramente strumentali, è esportabile nel nostro ambito di riferimento quanto la letteratura sociologica riferisce in materia, sebbene di volta in volta si renda necessaria una valutazione critica per evitare il rischio di incorrere in pericolose semplificazioni. Per quanto riguarda i vantaggi è già stato sottolineato come la *GT* consenta di scoprire aspetti significativi dell'esperienza umana che rimangono inaccessibili agli strumenti di ricerca convenzionali, offrendo al ricercatore un dato estremamente ricco, rivelatore del significato più profondo attribuito al fenomeno indagato. Un punto di forza della metodologia risiede, infatti, nella adattabilità ai diversi contesti applicativi che consente di approfondire tutte quelle situazioni particolari che nel caso di un procedimento di raccolta delle informazioni uniforme (come è per esempio il questionario) andrebbero perdute determinando un quadro certamente omogeneo ma al contempo lacunoso della realtà. Allo stesso tempo si è visto come la ricchezza dei dati sia completamente nelle mani di un ricercatore, che deve saper abilmente coniugare rigore scientifico e

creatività, adottando un approccio flessibile se pure accorto e ponderato. Proprio il fatto di non poter fare affidamento su procedure rigide e standardizzate, come accade per esempio con il questionario, può essere considerato un limite intrinseco all'utilizzo di tale approccio, che difficilmente può essere applicato seguendo esclusivamente le indicazioni tecniche di linee guida e manuali, ma che va praticato e sperimentato sul campo, con grande dispendio di risorse in termini di energia e tempo. È forse questo, banalmente, il principale limite dell'applicazione in biblioteca della *GT*: è una metodologia che richiede disponibilità di tempo e di risorse umane competenti e specializzate. Se per il ricercatore sociale *tout court* questo tipo di approccio può rappresentare insieme una sfida entusiasmante e una peculiarità della propria attività, lo stesso non può certamente dirsi per il bibliotecario-ricercatore (per la locuzione di bibliotecario-ricercatore si veda Tammaro, *Prefazione a: Pickard, La ricerca in biblioteca* p. 27-29), che deve coniugare tale competenza con un'attività ad ampio raggio che va dal processo di acquisizione delle raccolte alla conservazione delle risorse documentarie, dall'attività di mediazione allo sviluppo dei servizi al pubblico, interessandosi in ultima battuta anche di monitoraggio, valutazione e *feedback*. Nonostante questi limiti pratici pare comunque necessario iniziare a riflettere sull'opportunità di arricchire il repertorio metodologico del bibliotecario introducendo anche queste competenze, soprattutto ai fini dell'acquisizione di una maggiore sensibilità e consapevolezza del ruolo attivo che le biblioteche possono avere nella società. Caratteristiche della *GT* – come dell'approccio qualitativo in generale – sono, infatti, la consapevolezza storica e contestuale che consentono di esaminare fatti storici rilevanti rispetto al fenomeno biblioteca, introducendo nuovi interrogativi cui rispondere e consentendo di rendere conto della varietà dei significati che un'istituzione apparentemente omogenea come la biblioteca può assumere, a seconda

del contesto di riferimento e nella comunità sociale in cui si colloca.

## Riferimenti bibliografici

- Agnoli, Antonella. *Le piazze del sapere. Biblioteche e libertà*. Roma-Bari: Laterza, 2009.
- Albanesi, Cinzia. *I focus group*. Roma: Carocci, 2004.
- Anholt, Simon. *L'identità competitiva. Il branding di nazioni, città, regioni*. Milano: EGEA-Università Bocconi, 2007.
- Blumer, Herbert. *Symbolic Interactionism*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1969.
- Cardano, Mario. *Tecniche di ricerca qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*. Roma: Carocci, 2003.
- Charmaz, Kathy. *Constructing Grounded Theory. A practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage, 2006.
- . «Grounded Theory: Objectivist and Constructivist Methods, in Handbook of Qualitative Research». *Handbook of qualitative research*. A cura di Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln. 2<sup>a</sup> ed. Thousand Oaks: Sage, 2000.
- Chiarolanza, Claudia e Eugenio De Gregorio. *L'analisi dei processi psico-sociali. Lavorare con ATLAS.ti*. Roma: Carocci, 2007.
- Cicognani, Elvira. *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*. Roma: Carocci, 2002.
- Cipriani, Roberto e Sergio Bolasco, cur. *Ricerca qualitativa e computer. Teoria, metodi e applicazioni*. Milano: Franco Angeli, 1995.
- Clarke, Adele. «Situational Analyses. Grounded Theory Mapping After Postmodern Turn». *Symbolic Interaction* 26.4. (2006): 553–576.
- . *Situational Analysis. Grounded Theory After the Postmodern Turn*. Thousand Oaks: Sage, 2005.
- Comba, Valentina. «A tu per tu con l'utente: la comunicazione interpersonale dell'informazione professionale». *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*. A cura di Ornella Foglieni. Milano: Ed. Bibliografica, 2002.
- Corrao, Sabrina. *Il focus group*. Milano: Franco Angeli, 2002.
- De Gregorio, Eugenio e Francesca Mosiello. *Tecniche di ricerca qualitativa e di analisi delle informazioni con ATLAS.ti*. Roma: Edizioni Kappa, 2004.
- Ellis, David. «The information seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach». *Library Quarterly* 63.4. (1993): 469–486.
- Evans, Christophe, Jean-Michel Cretin e Agnès Camus. *Les habitués. Le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris: Bibliothèque publique d'information, 2000.
- Ferrieri, Luca. «I servizi di lettura in biblioteca». *Biblioteconomia: principi e questioni*. A cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007.

- Galluzzi, Anna. *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*. Roma: Carocci, 2009.
- Gianturco, Giovanna. *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*. Milano: Guerini Scientifica, 2005.
- Glaser, Barney G. *Doing Grounded Theory. Issues and discussions*. Mill Valley: Sociology Press, 1998.
- . *Theoretical Sensitivity. Advances in the Methodology of Grounded Theory*. Mill Valley: Sociology Press, 1978.
- Glaser, Barney G. e Anselm L. Strauss. *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa*. A cura di Antonio Strati. Roma: Armando Editore, 2009.
- . *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine, 1967.
- Gobo, Giampietro. «Generalizzare da un solo caso? Lineamenti di una teoria ideografica dei campioni». *Rassegna Italiana di Sociologia* 45.1. (2004): 103–129.
- Lincoln, Yvonna S. e Egon G. Guba. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage, 1985.
- Losito, Gianni. *L'intervista nella ricerca sociale*. Roma-Bari: Laterza, 2004.
- Mansourian, Yazdan. «Adoption of Grounded Theory in LIS Research». *New Library World* 107.9/10. (2006): 386–402.
- Mellon, Constance A. «Library Anxiety. A Grounded Theory and its Development». *College & Research Libraries* 47.2. (1986): 160–165.
- Milesi, P. e P. Castellani. «L'analisi qualitativa di testi con il programma ATLAS.ti». *Metodi qualitativi in psicologia sociale*. A cura di Bruno M. Mazzara. Roma: Carocci, 2002.
- Moeschler, Olivier. «'Fontaines de connaissance' ou 'musées du livre'?... Les bibliothèques municipales selon leurs non-usagers». *Revue électronique suisse de science de l'information* 6. (2007). <[http://campus.hesge.ch/ressi/Numero\\_6\\_octobre2007/articles/HTML/RESSI\\_036\\_Moeschler.htm](http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_6_octobre2007/articles/HTML/RESSI_036_Moeschler.htm)>.
- Moroni, Ilaria. «Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria». *Bollettino AIB* 49.4. (2009): 485–492.
- Moroni, Ilaria e Monica Vezzosi. «Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa». *Bollettino AIB* 50.1/2. (2010): 89–108.
- Morrone, Adolfo e Tullio De Mauro. *Livelli di partecipazione alla vita della cultura in Italia*. Roma: Fondazione Mondo Digitale, 2008.
- Negro, Giuseppina. *Interpretazione di un'immagine. Un'indagine nelle biblioteche civiche nella provincia di Cuneo*. Roma: Aracne, 2009.
- Parise, Stefano. *La formazione delle raccolte nelle biblioteche pubbliche. Dall'analisi dei bisogni allo sviluppo delle collezioni*. Milano: Ed. Bibliografica, 2008.
- Pickard, Alison J. *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*. Milano: Ed. bibliografica, 2010.



- . «The impact of access to electronic and digital information resources on learning opportunities for young people: a grounded theory approach». *Information research* 4.2. (1998). <<http://informationr.net/ir/4-2/istic/pickard.html>>.
- Powell, Ronald R. «Recent trends in research: a methodological essay». *Library and Information Science Research* 21.1. (1999): 91–119.
- Rasetti, Maria Stella. «Da chiunque ad ognuno. La biblioteca disegnata dagli utenti». *Biblioteche oggi* 24.4. (2006): 5–13. <<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/2006040501.pdf>>.
- . «Quando la biblioteca mette ansia: investire sulla formazione degli utenti per consolidare la reputazione del servizio». *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*. A cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti. Milano: Ed. Bibliografica, 2008.
- Russo, Vincenzo. «Processi di costruzione del significato: il sistema cognitivo». *Psicologia del consumatore. Consumi e costruzioni del significato*. A cura di Giovanni Siri. Milano: Ed Mc Graw-Hill, 2004.
- Santocchini, Emiliano. *Analizzare l'utenza di una biblioteca. I casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università La Sapienza e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*. Roma: AIB, 2010.
- Selden, Lars. «On Grounded Theory – With Some Malice». *Journal of Documentation* 61.1. (2005): 114–129.
- Solimine, Giovanni. *L'Italia che legge*. Roma-Bari: Laterza, 2010.
- Strauss, Anselm L. e Juliet M. Corbin. *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage, 1990.
- Tarozzi, Massimiliano. *Che cos'è la grounded theory*. Roma: Carocci, 2008.
- Vardanega, Agnese. *L'analisi dei dati qualitativi con Atlas.ti. Fare ricerca sociale con i dati testuali*. Roma: Aracne, 2008.

## Informazioni

### L'autore

**Chiara Faggiolani**

Università degli Studi di Roma La Sapienza

Email: [chiara.faggiolani@gmail.com](mailto:chiara.faggiolani@gmail.com)

### Il saggio

**Data di submission:** 2011-03-15

**Data di accettazione:** 2011-04-03

**Ultima verifica dei link:** 2011-04-30

**Data di pubblicazione:** 2011-06-15

