

Corso di Organizzazione delle PMI: Lezione: “L’arte del dubbio - La ‘prova orale’ dei fenomeni organizzativi” (corso di Laurea Triennale)

Note alla lezione - ver. 1.0
Primavera 2012

Sede di Pordenone:

Francesco Crisci, Ph.D.
Università degli Studi di Udine
Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche (DIES)
tel.: 0432.24.9333 / mail to: francesco.crisci@uniud.it
web: www.dies.uniud.it/index.php/crisci.html

Sullo “studio di caso” e sulla “conoscenza narrativa”. Di *narrazione* negli studi di organizzazione e management (*war stories*, *case studies* o *case histories*, saghe organizzative o etnografie), in effetti, si discute da molto ma (Czarniawska 1998): (i) da un lato non mi sembra venga prestata la dovuta attenzione alle giustificazioni di ordine epistemologico legate agli approcci che, sbrigativamente e con notevole semplificazione, vengono definitivi “qualitativi”; (ii) e dall’altro, chi utilizza gli *studi di caso* o altri generi di testo, non sembra considerare fino in fondo cosa comporti l’utilizzo delle teorie letterarie nella produzione di testi scientifici di questo tipo (vale a dire agli aspetti di natura “tecnica” e “stilistica” collegati all’idea stessa di “cooperazione interpretativa” per la produzione di un testo). Consideriamo questa suggestiva immagine, quanto mai autorevole:

«Ci sono due modi per passeggiare in un bosco. Nel primo modo ci si muove per tentare una o molte strade (per uscire al più presto, o per riuscire a raggiungere la casa della Nonna, o di Pollicino, o di Hansel e Gretel); nel secondo modo ci si muove per capire come sia fatto il bosco, e perché certi sentieri siano accessibili e altri no. Ugualmente ci sono due modi per percorrere un testo narrativo. Esso si rivolge anzitutto a un lettore modello di primo livello, che desidera sapere (e giustamente) come la storia vada a finire (se Achab riuscirà a catturare la Balena, se Leopold Bloom incontrerà Stephen Dedalus dopo averlo incrociato alcune volte nel corso del 16 giugno 1904). Ma il testo si rivolge anche a un lettore modello di secondo livello, il quale si chiede quale tipo di lettore quel racconto gli chiedesse di diventare, e vuole scoprire come proceda l’autore modello che lo sta istruendo passo per passo. Per sapere come la storia va a finire basta, di solito, leggere una volta sola. Per riconoscere l’autore modello occorre leggere molte volte, e certe storie bisogna leggerle all’infinito. Solo quando i lettori empirici avranno scoperto l’autore modello e avranno compreso (o anche soltanto iniziato a comprendere) quello che Esso voleva da loro, essi saranno diventati il lettore modello a pieno titolo» (Eco 2005, p. 33-34).

Questo estratto è tratto dalla seconda lezione di Umberto Eco nell’ambito delle prestigiose “Norton Lectures”, tenute alla Harvard University nel 1992-1993 (pubblicate con il titolo: “Sei passeggiate nei

boschi narrativi”); l’immagine del “bosco narrativo” ci suggerisce una interessante analogia con il ruolo del ricercatore/analista alle prese, da un lato, con l’interpretazione di un testo e, dall’altro, con gli accorgimenti necessari alla generazione del testo stesso.

Sviluppare compiutamente i vari passaggi di questa riflessione comporterebbe una analisi che esula dai fini di queste note: ogni ulteriore approfondimento è affidato, eventualmente, alla curiosità di chi intende sviluppare queste considerazioni preliminari. In questa fase del ragionamento che vi propongo è sufficiente pensare che chi scrive uno “studio di caso” si trova ad affrontare le medesime esigenze, tanto a livello “generativo” quanto a livello “interpretativo”, dell’autore modello e del lettore modello proposti nelle differenti teorie narrative richiamate dal prof. Eco nel passaggio precedente.

Chi “**produce**”, in quanto «autore modello», uno **studio di caso** (inteso come testo scientifico – *sic!*), dovrebbe cioè scrivere cercando di pensare ai «lettori modello» che: i) da un lato potrebbero essere interessati a “**leggere**” le vicende di una impresa o quelle del suo fondatore, l’evoluzione del settore in cui opera, le questioni interne alla famiglia e/o ai manager che si sono succeduti nella sua gestione, la dinamica innovativa e strategica o i processi di internazionalizzazione che ne hanno in un qualche modo caratterizzato l’agire; ii) dall’altro, vorrebbero farsi un parere sul corso delle idee e sulle logiche attraverso cui, proprio chi “**scrive**” (in quanto «autore empirico»), ha “pensato” a ciò che ha scritto, vale a dire sugli accorgimenti tecnici e stilistici (e quindi, **teorici** – *sic!*) che ha dovuto affrontare per cercare di spezzare un flusso continuo di fatti organizzativi (ipotizzando incroci e punti di svolta attraverso cui ciascuno dei temi evidenziati in precedenza si manifestava agli occhi dei suoi testimoni, nonché agli occhi di colui che ne “racconta” le storie e i ricordi).

Nel caso dei fenomeni organizzativi e gestionali a cui possono essere interessati degli studenti o dei professionisti di management: ciò che può risultare incommensurabilmente più interessante non è tanto (o “solo”) evidenziare come uno specifico problema viene (eventualmente) risolto, fornendo “una ed una sola” soluzione interpretativa; quanto piuttosto evidenziare (“anche”) il modo in cui il problema viene posto, come emerge in quanto tale, in modo controverso, proprio in una logica processuale. Ad esempio, Bruno Latour, nel riflettere sulle logiche della cosiddetta *actor-network theory* (o “sociologia della traslazione”), sottolinea questo interessante principio di “demarcazione”:

«If I had to provide a checklist for what is a good ANT account—this will be an important indicator of quality—are the concepts of the actors allowed to be stronger than that of the analysts, or is it the analyst who is doing all the talking? As far as writing reports is concerned, it means a precise but difficult trial: Is the text that comments on the various quotes and documents more, less, or as interesting as the actors’ own expressions and behaviors? If you find this test too easy to meet, then ANT is not for you» (Latour 2005).

Se tutto questo vi può sembrare terribilmente (o inutilmente) complicato, fatevene una ragione: forse imparare a generare e ad interpretare storie non fa proprio per voi e tanto vale tornare ad usare il solo linguaggio dei numeri; non già perché “*più facile*” da produrre, ma in quanto apparentemente “*molto più maneggevoli da gestire*”, per gli scopi che voi stessi vi sarete dati. Barbara Czarniawska, a tal proposito, ha scritto:

«Il punto non è dimostrare che l’interpretazione può essere una versione del paradigma positivista. La differenza sta nel percepire come “naturale” il linguaggio dei numeri (che stanno quindi senza dubbio per dei referenti della realtà), e nel trattarlo come convenzionale, insieme con il linguaggio letterario. Un quest’ultima prospettiva, la scelta tra numeri e parole è ne più né meno una scelta comunicativa. Poiché le persone nelle organizzazioni usano per comunicare le parole più che i numeri [...] i cosiddetti metodi qualitativi sono in effetti usati più spesso. Ma questo non li rende automaticamente pertinenti o adeguati. Altri due tratti si possono considerare comuni a molti studi interpretativi. Uno è l’enfasi sui processi anziché sulle strutture. Più delle costruzioni stesse, è il processo di costruzione ad essere interessante – un punto che sfugge a molti ricercatori, che, dopo aver solennemente dichiarato che la “realtà è socialmente costruita” [...], procedono a studiare i risultati reificati di un processo di costruzione che non viene mai rivelato. Il secondo è una

conseguenza del primo, e consiste in una preferenza per le ricerche collocate storicamente piuttosto che per quelle trasversali o sincroniche. Il significato emerge e cambia con il passare del tempo; inoltre, nelle conversazioni attuali ne evochiamo altre dal passato non perché queste sono fissate nel passato e là si possono ritrovare come mosche nell'ambra, ma perché la "creazione della storia" è in se stessa storica» (1998: pp. 91-92).

Nello stesso capitolo, Barbara Czarniawska descrive lucidamente il rischio in cui si incorre cercando di applicare il modello dello "studio di casi" al campo degli studi organizzativi. Con le sue parole:

«Quest'approccio fondamentalmente storico ha patito un destino orribile nelle mani di Robert Yin, che ha monopolizzato il metodo solo per consumare le sue energie a distorcerlo in una rassomiglianza della legittimazione positivista. Si dia solo un'occhiata alla definizione: "lo studio di caso è una ricerca empirica che (i) investiga un fenomeno attuale all'interno del contesto in cui esiste in realtà, quando (ii) i confini tra fenomeno e contesto non sono chiaramente evidenti e in cui (iii) vengono usate molteplici fonti di prova (Yin 1984: p. 21).

[...] Siamo d'accordo che lo studio di caso è una ricerca empirica, notando di passaggio che la nozione di ricerca empirica è piuttosto imprecisa. Può contenere qualunque cosa, da una ricerca sul campo, all'analisi statistica dei dati di seconda mano a un'analisi dell'argomento della letteratura. Ma Yin restringe ulteriormente la definizione. Il secondo elemento della definizione è ottenuto per esclusione: né le ricerche storiche né quelle di fenomeni extracontestuali sono studi di casi. Per quanto concerne le prime è difficile vedere i motivi di tale esclusione [...]. Riguardo alle seconde, lo studio di un fenomeno al di fuori del suo contesto mi sembra la descrizione di qualunque studio scadente, di casi o di altro. Infine i confini tra il fenomeno e il contesto non sono mai "chiaramente evidenti". Si direbbe che la loro visibilità è una questione di intenzioni o abilità dell'autore. I fenomeni e i contesti sono costruzioni; se per qualche ragione li vogliamo ben differenziati possiamo sempre farlo noi. [...] Per me e altri "sfocati" [...] i confini tra il fenomeno e il contesto sono sempre confusi.

Alla fine, "molteplici fonti di prova" (si noti il linguaggio giuridico forense) vengono raccomandate in tutti i paradigmi di ricerca e, soprattutto, dal buon senso.

Qui lo studio di un caso è lo studio dello sviluppo di un certo fenomeno. Il processo e centro di interesse è scelto dal ricercatore, e la cornice temporale è al di là della sua decisione» (1998: pp. 92-93).

A voler semplificare la questione, nell'ambito del *moderno* metodo scientifico, la *scrittura* costituisce da sempre un fondamentale strumento di diffusione, in termini di *contenuto*, del sapere all'interno delle comunità di riferimento. Così come la *forma* (intesa come struttura fisica, architettura) delle ricerche scientifiche costituisce un passaggio fondamentale nel processo di produzione di conoscenza *valida*. In questa logica la *forma standard* di ogni "studio di caso" dovrebbe contenere: le indicazioni sull'oggetto della ricerca; i richiami alla letteratura di riferimento da cui la domanda di ricerca, presumibilmente, ha avuto origine; gli obiettivi che il caso andrà a trattare; il materiale che verrà utilizzato; i risultati ottenuti e che, attraverso il caso studio, vengono portati all'attenzione della comunità scientifica o dei professionisti di management; nonché i possibili sviluppi futuri dell'indagine o le implicazioni operative dei risultati. Ma, parafrasando Rullani (2004b), un *articolo (scientifico)* sotto forma di *studio di caso* dovrebbe essere prima di tutto il risultato di questa riflessione: perché usare le stesse *forme e modalità di diffusione* della conoscenza che sono specifiche di certe *strutture logiche* (ovvero dell'approccio statistico-matematico che Bruner definisce come "pensiero paradigmatico" – Bruner 2005) anche per *strutture logiche* "radicalmente" differenti dalle prime dal punto di vista del linguaggio utilizzato, ma capaci anch'esse di produrre conoscenza altrettanto *valida* (vale a dire, il "pensiero narrativo" à la Bruner)? Utilizzare il racconto non significa organizzare "le prove" dando loro la *forma* della scrittura scientifica *standard*, per investigare un fenomeno organizzativo che dovrebbe essere prodotto in tale contesto (à la Yin); il racconto (in quanto *conoscenza connettiva*, come direbbe Rullani o come resoconto di una *rete d'azione* come direbbe Latour) costituisce di per sé anche una *struttura logica* governata da precise scelte epistemologiche di fondo.

Bibliografia ragionata

Sulle teorie narrative:

- Calvino I. (1988), *Lezioni americane. Sei proposte per il prossimo millennio*, Garzanti Editore, Milano.
- Eco U. (2004), *Lector in fabula. La cooperazione interpretativa nei testi narrativi*, IX ed., Bompiani, Milano.
- Eco U. (2005), *Sei passeggiate nei boschi narrativi. Harvard University, Norton Lectures, 1992-1993*, VI ed., Bompiani, Milano.

Sulla conoscenza narrativa nelle/delle scienze sociali:

- Boje D.M. (2001), *Narrative methods for organizational and communication research*, Sage, Thousand Oaks.
- Czarniawska B. (1997), *Narrating the Organization. Dramas of Institutional Identity*, The University of Chicago Press, Chicago (trad. it., *Narrare l'organizzazione. La costruzione dell'identità istituzionale*, Edizioni di Comunità, 1998).
- Becker, H.S. (2007), *I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.
- Yin R. (1989), *Case Study Research: Design and Methods*, London, Sage Publications.
- Bruner J. (2005), *La mente a più dimensioni*, Economica Laterza Edizioni, Roma-Bari.
- Latour B. (1989), *La science en action*, La Découverte, Paris.
- Latour B. (1991), *Nous n'avons jamais été modernes*, La Découverte, Paris.
- Latour B. (2006), *Re-assembler le social: Introduction à la théorie de l'acteur réseau*, La Découverte, Paris.
- Merton R.K. (1985), *On the Shoulders of Giants*, 2^e ed., Harcourt Brace Jovanovich, Inc., Orlando.
- Merton R.K., Barber E.G. (2002), *Viaggi e avventure della Serendipity*, Il Mulino, Bologna.
- Rullani E. (2004a), *Economia della conoscenza*, Carrocci, Roma.
- Rullani E. (2004b), *La fabbrica dell'immateriale*, Carocci, Roma.

Sull'etnografia:

- Agar M. (1994), *Language Shock. Understanding the Culture of Conversation*, Harper Collina, New York.
- Agar M. (1996), *The Professional Stranger. An Informal Introduction to Ethnography*, 2th edition, Academic Press-Elsevier, London.
- Bruni A. (2003), *Lo studio etnografico delle organizzazioni*, Carocci, Roma.
- Garfinkel H. (1984), *Studies in Ethnomethodology*, Polity Press.
- Van Maanen, J. (1988), *Tales of the Field: On Writing Ethnography*, University of Chicago Press

Alcuni "casi da studiare" (soprattutto per tesisti intraprendenti!):

- Barley S., Orr J. (1997), *Between Craft and Science: Technical Work in the U.S. Settings*, Cornell University Press.
- Barley S., Kunda G. (2004), *Gurus, Hires Guns, and Warm Bodies: Itinerant Experts in a Knowledge Economy*, Princeton University Press.
- Kunda G. (1992), *Engineering Culture. Control and Commitment in a High-Tech Corporation*, Philadelphia, Temple University Press. (trad. ital., *L'ingegneria della cultura. Controllo, appartenenza e impegno in una impresa ad altra tecnologia*, Edizioni di Comunità, Torino, 2001).
- Latour B. (2002), *La fabrique du droit. Une ethnographie du Conseil d'Etat*, La Découverte, Paris (trad. it., *La fabbrica del diritto. Etnografia del Consiglio di Stato*, Città Aperta).
- Orr J. (1996), *Talking about machines: An Ethnography of a Modern Job*, Cornell University Press, New York.