

# PROTOCOLLO DEL CASO DI STUDIO

Suggerimenti per come affrontare il caso di studio per le tesi seguite dalla Prof. Cecilia Rossignoli

## 1. Il single case study o il multiple case study

Il case study (in italiano caso di studio o più semplicemente caso studio) permette di rispondere correttamente al “come” e “perché” specifici fenomeni si ritrovano in un determinato contesto<sup>1</sup>. Più che essere visto come una scelta metodologica, il case study identifica l’oggetto stesso dello studio<sup>2</sup>. La sua finalità non è quella di generalizzare il caso preso in esame, ma piuttosto di comprenderlo accuratamente nella sua peculiarità, unicità, complessità e nel suo contesto sociale ed economico specifico<sup>3</sup>.

Il case study, quindi, è definibile come:

“un’indagine empirica che studia un fenomeno contemporaneo entro il suo contesto di vita reale, particolarmente quando i confini fra fenomeno e contesti non sono chiaramente evidenti. (...) L’indagine dello studio di caso affronta tecnicamente la situazione particolare nella quale ci saranno molte più variabili di interesse che problemi di dati, di conseguenza si avvale di molteplici fonti di prova, con la necessaria triangolazione dei dati e di conseguenza trae vantaggio dallo sviluppo delle precedenti proposizioni teoriche per guidare la raccolta e l’analisi dei dati”<sup>4</sup>.

La scelta di un case study piuttosto che un altro può essere dettata da diverse ragioni. Di norma, però, essa cade su un caso specifico in quanto particolarmente significativo per confermare o confutare una data teoria, oppure perché rappresentativo di una situazione unica, estrema o straordinaria. Il case study può anche essere scelto in quanto “caso rivelatore” di un fenomeno mai indagato in precedenza, al quale il ricercatore ha una via di accesso privilegiata. Il case study può descrivere accuratamente l’esistenza di uno o più fenomeni<sup>5</sup> permettendo di esaminarli in circostanze rare o straordinarie. Questo tipo di osservazione, nel caso in cui ad esempio il case study riguardi un’organizzazione, consente

---

<sup>1</sup> Edmondson, A. C., & McManus, S. E. (2007). Methodological fit in management field research. *Academy of management review*, 32(4), 1246-1264.

<sup>2</sup> Stake, R. (1994), Case Studies, in Handbook of Qualitative Research, (a cura di) N. K. Denzin & Y. S. Lincoln, Sage, Thousand Oaks, Londra e New Delhi.

<sup>3</sup> Stake, R. (2005), *Qualitative Case Studies*, in The Sage Handbook of Qualitative Research, (a cura di) N. K. Denzin e Y. S. Lincoln, Sage, Thousand Oaks, Londra e New Delhi.

<sup>4</sup> Yin, R. K., & Pinnelli, S. (2005). *Lo studio di caso nella ricerca scientifica: progetto e metodi*. Armando, pp. 44-45.

<sup>5</sup> Siggelkow, N. (2007). Persuasion with case studies. *The Academy of Management Journal*, 50(1), 20-24.

di investigare tutte quelle attività svolte all'interno della stessa che rientrano nella "quotidianità", cioè che vengono esercitate ripetutamente senza però essere oggetto di esplicitazione<sup>6</sup>. Per far ciò, è necessario captare e comprendere le peculiarità del contesto in cui l'organizzazione opera.

Il case study consente un'apertura riguardo le teorie che si utilizzano e i diversi modi di raccolta dei dati<sup>7</sup>.

Si può ricorrere anche alla scelta del caso multiplo (multiple case study), che forse offre dei vantaggi in più rispetto al singolo caso di studio: i dati raccolti sembrano maggiormente attendibili e danno maggior rigore allo studio del fenomeno osservato.<sup>8</sup> Inoltre, replicare il caso studio su più realtà permette di confrontarle e di analizzare i risultati trovati in una visione più ampia. La selezione dei casi diventa però molto importante e una delle principali critiche riguarda proprio la soggettività con cui vengono scelti i casi da analizzare e l'impossibilità di replicare lo studio svolto in contesti diversi<sup>9</sup>.

## **2. La metodologia di analisi del case study**

### **2.1 I metodi di raccolta dei dati**

I case study possono includere una ricca varietà di fonti di dati, tra cui interviste, dati di archivio, risultati di indagini, studi etnografici e osservazioni, video, fotografie, osservazione partecipante e focus group. Le interviste, spesso, rappresentano la fonte primaria di raccolta dei dati. Esse sono infatti una via molto efficace per raccogliere grandi quantità di dati empirici, specialmente quando il fenomeno di interesse non è particolarmente frequente. Spesso, però, i dati raccolti con questa modalità vengono considerati distorti, sia perché l'intervistato può falsificarli dicendo solo quello che gli fa comodo trasmettere all'intervistatore, sia perché quest'ultimo potrebbe, più o meno inconsciamente, strutturare l'intervista in modo da trovare le risposte più consone a corroborare le proprie tesi. Per ovviare a questo problema è necessario adottare un approccio di raccolta dei dati che limiti la possibilità di distorsioni, intervistando un gran numero di soggetti considerabili key-informant in quanto ben informati sul caso in oggetto e che offrano punti di vista diversi sul

---

<sup>6</sup> Mabry, L. (2008). Case study in social research. *The SAGE handbook of social research methods*, 214-227.

<sup>7</sup> Meyer C.B. (2001), "A Case in Case Study Methodology", *Field Methods*, pp. 329-352.

<sup>8</sup> Concoran P.B., Walker K.E. e Wals A.E.J. (2004), "Case studies, make-your-ca-se studies, and case stories: a critique of case-study methodology in sustanabi-lity in higher education", *Environmental Education Research*, pp. 7-21.

<sup>9</sup> Moggi, S. (2016). *Il sustainability reporting nelle università*. Maggioli Editore.

fenomeno indagato. Gli intervistati possono essere membri dell'organizzazione appartenenti a diversi livelli gerarchici, funzioni aziendali, gruppi e aree geografiche, ma anche attori di altre organizzazioni e osservatori esterni, come ad esempio gli analisti di mercato<sup>10</sup>. La triangolazione degli intervistati permette dunque non solo di avere una visione d'insieme sul medesimo fenomeno, ma anche di rilevare eventuali contraddizioni interne<sup>11</sup>.

Alcuni autori criticano la possibilità di utilizzare più metodi di raccolta dei dati all'interno di una stessa metodologia di ricerca<sup>12</sup>, ma spesso questa modalità permette di sfruttare ausili differenti nel medesimo caso studio e di attuare una triangolazione delle fonti di raccolta dei dati (interviste, documentazione, ecc.)<sup>13</sup>. Così facendo si può dare maggior forza alla validità dello studio di caso<sup>14</sup>.

La prima fase della ricerca deve consistere nella raccolta di informazioni sul sito aziendale, su altri siti autorevoli e su documenti estratti dalle banche dati messe a disposizione dall'Università di Verona e da Google Scholar. I documenti possono assumere varie forme: articoli di riviste, lettere, autobiografie, diari, bilanci o leggi, ed essere quindi suddivisi tra documenti personali o istituzionali. Tali documenti possono avere valenze sociali diverse<sup>15</sup>, poiché le informazioni che ne derivano non sono influenzate dall'interazione con il ricercatore stesso e sono infatti prodotti indipendenti dai fini del ricercatore. Per contro però, il ricercatore potrà solo considerare il contenuto del documento considerato, avendo quindi una visione limitata a quanto lo stesso rappresenta<sup>16</sup>.

Le informazioni ottenute nella prima fase di ricerca devono aiutare a strutturare l'intervista, focalizzando l'attenzione sugli aspetti di interesse, ma permettono anche di effettuare gli opportuni collegamenti con le materie del corso di studio. La dimensione della ricerca è qualitativa se si ricorre all'intervista strutturata o semi-strutturata, che permette di restare focalizzati sulla traccia, lasciando spazio all'intervistato per approfondimenti su questioni che ritiene significative. La ricerca di tipo qualitativo, quindi, "consiste in un processo dinamico che lega assieme problemi, teorie e metodi [...] di conseguenza il

---

<sup>10</sup> Eisenhardt, K. M., & Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: Opportunities and challenges. *Academy of management journal*, 50(1), 25-32 (data consultazione: 20/11/2017).

<sup>11</sup> Patton M.Q. (2002), *Qualitative research & evaluation methods*, Sage, London.

<sup>12</sup> Silverman D. (2008), *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*, Carocci Editore, Roma.

<sup>13</sup> Moggi, S. (2016). *Il sustainability reporting nelle università*. Maggioli Editore.

<sup>14</sup> Eisenhardt, K.M. (1989), "Building theories from case study research", *Academy of management review*, pp. 532-550.; Patton M.Q. (2002), *Qualitative research & evaluation methods*, Sage, London.

<sup>15</sup> Wolff S. (2004), "Analysis of documents and records", in Flick U., von Kardoff E. e Steinke I., *A companion to qualitative research*, Sage, London.

<sup>16</sup> Corbetta P. (2003), *La ricerca sociale: metodologie e tecniche*. Vol.3 *Le tecniche qualitative*, Il Mulino, Bologna.

processo di ricerca non è una ben definita sequenza di procedure che seguono il nitido disegno, ma una confusa interazione tra il mondo concettuale e quello empirico, dove deduzione ed intuizione si realizzano nello stesso tempo”<sup>17</sup>.

Le interviste vanno redatte sulla base della letteratura e degli approfondimenti trovati in merito al caso studio. È buona prassi inviare all’intervistato un’introduzione all’intervista spiegando le ragioni della stessa, su cosa si baserà l’analisi, quali sono gli obiettivi del lavoro e infine è bene ringraziare le persone coinvolte nell’intervista. Le domande devono essere raggruppate per argomento e ogni domanda va collegata alla fonte che l’ha ispirata, servendosi delle note. Per una maggior chiarezza è bene introdurre ogni argomento con una breve spiegazione del tema trattato e scrivere l’obiettivo specifico delle domande. È consigliabile non inviare le domande all’intervistato prima dell’intervista al fine di evitare che lo stesso si prepari prima della stessa: le risposte che si otterrebbero sarebbero poco spontanee.

Nelle interviste strutturate gli intervistatori pongono le stesse domande a tutti gli intervistati, nella stessa sequenza e dando il medesimo stimolo, con la possibilità di ottenere però reazioni differenti. Nelle interviste non strutturate, invece, la forma e il contenuto non sono sempre uguali e possono variare di persona in persona. Infine, nelle interviste semi-strutturate, che si collocano in una posizione intermedia tra le prime due, la traccia delle domande riguardanti i differenti temi da trattare è unica, ma l’intervistatore sceglie di volta in volta la sequenza delle domande in base al fluire della conversazione<sup>18</sup>.

Si suggerisce di registrare sempre l’intervista. Successivamente l’intervista deve essere trascritta per facilitare la successiva fase di analisi dei contenuti: la trascrizione deve essere testuale. Registrare l’intervista permette inoltre di concentrarsi sulla conversazione con l’intervistato evitando di prendere appunti e distogliendo così l’attenzione sull’interlocutore.

## **2.2 L’inquadramento teorico**

I primi capitoli della propria tesi devono sviluppare l’inquadramento teorico che viene poi ripreso nell’analisi del case study a supporto o confutazione dei riscontri empirici. La parte teorica risulterà ampia poiché andrà ad analizzare il quadro più generale, anche se di fatto il collegamento con il caso studio riguarderà solo una parte della teoria analizzata.

---

<sup>17</sup> Bryan, A., Burgess, R. G., (1994) *Analyzing qualitative data*, London: Routledge, p. 2.

<sup>18</sup> Moggi, S. (2016). *Il sustainability reporting nelle università*. Maggioli Editore.

Per una maggior chiarezza, possiamo ricorrere a un esempio: se l'organizzazione adotta una struttura meccanica, la teoria spiegherà tale struttura ma la metterà in contrapposizione anche a quella organica, dandone adeguata descrizione.

### **2.3 Il case study**

L'ultimo capitolo della tesi sarà dedicato all'analisi empirica del case study.

Si riportano di seguito i passaggi fondamentali per procedere all'analisi vera e propria.

Il primo paragrafo di introduzione al case study deve dare una spiegazione sul come si sia arrivati a intraprendere il caso in analisi, quindi le motivazioni che hanno guidato tale scelta. Si devono dichiarare lo scopo e gli obiettivi della ricerca e anche gli eventuali impatti. Si deve descrivere nel dettaglio il metodo utilizzato per analizzare il case study, con riferimento ai dati, alle modalità di raccolta degli stessi e alle tempistiche. Eventuali interviste devono essere riportate in appendice (trascrivendo esclusivamente le domande). È fondamentale, poi, evidenziare i limiti della ricerca (ad esempio il numero limitato di interviste, la tempistica relativa alla raccolta delle informazioni, ecc.) e ancora più importante è descrivere le soluzioni trovate per eliminarli o limitarli.

Un secondo paragrafo deve essere dedicato alla descrizione delle peculiarità attuali dell'organizzazione oggetto di analisi. È inoltre opportuno, per una maggior completezza, ripercorre la storia dell'organizzazione stessa.

I paragrafi successivi dovranno presentare i dati ottenuti dall'analisi empirica ed essere divisi per argomenti. È preferibile trovare un collegamento fra tali paragrafi e ordinarli in senso logico. All'interno dei paragrafi, oltre alle descrizioni empiriche è necessario fare gli opportuni collegamenti alla teoria descritta nei primi capitoli. Come già detto, la teoria potrà essere a supporto o a confutazione delle osservazioni empiriche.

### **2.4 Conclusioni**

Le conclusioni prendono in considerazione quanto analizzato e possono anche rimarcare alcuni aspetti. È molto importante, però, che si facciano considerazioni aggiuntive e originali, per "concludere", per l'appunto, l'analisi del caso.