



Metodologie non standard per la valutazione delle interazioni online

Angela Spinelli, Andrea Volterrani

Scuola Istruzione a Distanza università di Roma Tor Vergata
spinelli@scuolaiad.it - andrea.volterrani@uniroma2.it

Keywords: evaluation, grounded theory, community, volunteering

L'articolo presenta la metodologia utilizzata per la ricerca "Tra valore sociale aggiunto e coesione sociale" (in collaborazione tra il Centro Servizi Volontariato Toscano - CESVOT - e la Scuola Istruzione a Distanza - IaD - dell'Università di Roma Tor Vergata). Lo scopo è la valutazione qualitativa del valore sociale aggiunto, ma in questa sede si riporta solo la metodologia di ricerca utilizzata per l'attività svolta con riguardo all'uso della rete in relazione alla percezione delle sue potenzialità di apprendimento.

La ricerca, ancora in corso, è condotta con metodologia non standard, approccio che consente di ampliare gli spazi di significato dei concetti e delle loro relazioni da analizzare attraverso la ricostruzione di mappe semantiche ex ante (l'equipe), in itinere (con le persone oggetto di indagine) ed ex-post (l'equipe). La costruzione e ri-costruzione delle mappe è un processo che accompagna lo sviluppo di tutta l'attività di ricerca aiutando a definire e puntualizzare i frame concettuali individuati inizialmente.

for citations:

Spinelli A., Volterrani A. (2011), *Metodologie non standard per la valutazione delle interazioni online*, Journal of e-Learning and Knowledge Society, v.7, n.1, 89-98. ISSN: 1826-6223, e-ISSN:1971-8829

Nel contributo si propone una riflessione di natura metodologica ma, allo stato, non è ancora possibile la diffusione dei dati della ricerca.

1 Introduzione

Macro obiettivo della ricerca è la realizzazione di un modello per la valutazione del valore sociale aggiunto (Volterrani *et al.*, 2009) condiviso dalle le associazioni di volontariato della Toscana che possa contribuire a rinnovare e rafforzare il ruolo del volontariato nella costruzione di comunità socialmente coese. Sott'obiettivo, presentato in questa sede, è una ricerca esplorativa per individuare e analizzare i nessi esistenti fra capitale sociale, apprendimento, possibilità di cambiamento e qualità delle relazioni all'interno dei contesti online spontaneamente adottati dalle associazioni di volontariato, siano essi open (pubblici, come i blog) o closed (come le piattaforme e-learning).

Il campo di indagine non è stato progettato, neppure all'interno delle piattaforme didattiche e, dunque, la ricerca si è presentata sui generis tanto da un punto di vista pedagogico (nessuna analisi docimologica), quanto da quello sociale (non è stato utilizzato un campione rappresentativo ma "a palla di neve"). La domanda cognitiva (Tusini, 2006:78) di partenza, pur ruotando intorno ai processi di apprendimento in contesti virtuali, non si è soffermata sull'analisi del percorso di apprendimento in relazione ai risultati conseguiti, ma sull'indagine della relazione tra percorso di apprendimento e percezione individuale del valore e del senso del percorso stesso. Lo scopo è di indagare un momento "privato" delle interazioni online: quello riflessivo che, anche se inconsapevole, spinge gli utenti a proseguire o meno nel percorso. L'indagine è stata avviata intorno al concetto di capitale sociale nella sua relazione con le possibilità di apprendimento, inteso nel suo significato più ampio di cambiamento. Infatti, di norma, nei contesti e-learning si presuppone che una densità relazionale elevata (a maggior ragione se ha le caratteristiche di una comunità) favorisca anche l'apprendimento individuale. Questa posizione era già stata condivisa nell'ambito degli studi sul capitale sociale (Field, 2004) quando alcune ricerche ponevano in relazione i risultati positivi dell'apprendimento nelle scuole con la "quantità di capitale sociale" posseduto dagli allievi. Ma la comunità non sempre è sinonimo di capitale sociale perché al centro delle relazioni rimane sempre l'individuo nella sua singolarità e non la comunità, che al contrario può essere anche condizione di chiusura, legame e conformismo.

2 Metodologie della ricerca a confronto: standard vs qualità?

La relazione fra i termini standard e qualità è curiosa: nell'uso comune, infatti, il termine standard è sinonimo di qualità; al contrario nella letteratura

scientifico l'approccio qualitativo è, per definizione, non standard. Il senso di questa opposizione è da rintracciare, probabilmente, in una più profonda conflittualità epistemologica che ruota intorno alla rappresentabilità, o meno, dell'oggetto di indagine: la realtà osservata è "modellizzabile"? può essere conosciuta "in quanto tale"? può essere "misurata"? Non siamo in grado, ovviamente, di rispondere in questa sede a tali interrogativi che hanno segnato la storia del pensiero scientifico, ma all'interno della ricerca presentata - certamente - le difficoltà incontrate nel tentare di rispondere positivamente a tali quesiti sono state molte. Infatti, fin dalla fase iniziale l'equipe si è scontrata con la volubilità e l'instabilità dei concetti significativi come apprendimento, relazione, identità, comunità, valore, etc. Ogni tentativo di definizione dei concetti si è dimostrato una riduzione della complessità del reale fino a convincerci che nessuna definizione statica era possibile, se non al costo di affinare eccessivamente la significatività della ricerca: più la definizione era chiara, meno era rappresentativa; contenuto e contenitore non erano proporzionati l'uno all'altro. Per esempio, per il concetto di "apprendimento", ci si è trovati di fronte alle diverse definizioni presenti in psicologia, pedagogia, sociologia e si è perciò deciso di connotarlo in modo molto ampio come cambiamento individuale e/o collettivo di conoscenze competenze e saperi in risposta a stimoli esterni di natura formale e/o informale. Ciò, ai fini della ricerca, influisce sui nodi che di interviste che saranno connotati dal concetto "apprendimento".

Eppure l'approccio non standard non si contrappone ai precedenti metodi di stampo oggettivistico, piuttosto li arricchisce e li integra, sposta il focus dell'attenzione su alcuni aspetti ritenuti fragili dalle scienze "dure" e pertanto non indagabili, o anche quantitativamente non rappresentativi. Inoltre, questa metodologia include a pieno titolo la soggettività del ricercatore, vissuta non come problema ma come risorsa cognitiva rilevante per la comprensione e l'interpretazione della realtà empirica; la costruzione condivisa fra ricercatore e soggetti indagati nella ricerca del campo e dei significati da esplorare. Questi sono solo due degli aspetti eterodossi, estranei alla tradizionale ricerca empirica ma che se perseguiti con metodo, rigore e trasparenza possono ampliare le prospettive della ricerca anche nei contesti e-learning. Il presupposto, infatti, è che non è possibile setacciare la ricerca dalle influenze soggettive e dalle condizioni particolaristiche e dunque tanto vale considerarli a pieno titolo - e con una certa franchezza e onestà intellettuale - fra le variabili che influiscono sulle conclusioni delle indagini complesse.

Nei contesti e-learning, inclusi nella vasta area degli internet studies, la metodologia non standard è fonte di una conoscenza densa che risponde alla densità degli oggetti di studio, anche se priva delle caratteristiche oggettive delle metodologie di ricerca più vicine al modello epistemologico tecno-mecanicista, dietro al quale si cela una visione riduttiva e riduttivista dei concetti

e delle relazioni da indagare mirata a difalcare gli impedimenti sulla materia (Galilei, 1632), cioè la loro ineludibile complessità.

Le narrazioni frutto delle interviste non standard, invece, rientrano in quegli impedimenti che nella ricerca abbiamo cercato di tenere in considerazione per non cedere alla tentazione di relegarle in seno alle discipline letterarie secondo una visione che vede il linguaggio scientifico opposto alle altre forme di descrizione e costruzione del reale e che, fatalmente, ricadrebbero in quel paiolo che sarebbe la letteratura (Finkielkraut, 2006).

D'altra parte la metodologia di ricerca non standard richiede un'analisi dei dati che non fa leva sulle categorie di ampiezza (campione), oggettività della situazione sperimentale, affidabilità ed esaustività delle domande. Eliminare il vissuto dei soggetti coinvolti nella ricerca, o considerarlo solo dal punto di vista rappresentazionale, non solo è razionalmente riduttivo ma è anche concettualmente sbagliato, anche in considerazione delle teorie sulla costruzione sociale e contestuale della conoscenza.

3 Il disegno della ricerca e gli strumenti di indagine

La ricerca non ha preso avvio, come di norma, dalla costruzione e progettazione di un ambiente formativo. Abbiamo operato in contesti già esistenti e che, inizialmente, non conoscevano per orientare l'indagine sul processo (la creazione/percezione di senso e di storie) piuttosto che sul prodotto (raggiungimento o meno degli obiettivi formativi nei contesti FAD già esistenti). La necessità di indagare questi aspetti del vissuto online ha influenzato la scelta di un approccio di ricerca qualitativa, concretizzata attraverso le interviste non strutturate (Fontana & Frey, 2000) capace di render conto dell'esperienza formativa così come è sentita e vissuta dagli attori (Cecconi, 2002). L'attività di ricerca qualitativa è stata integrata in parte dall'uso di un questionario standard, diffuso online e sottoposto alle associazioni di volontariato, anche quelle escluse dalla partecipazione alle interviste. Il questionario è stato elaborato sulla base degli indicatori per la valutazione del valore sociale aggiunto schematizzati per macro-aree come segue (Volterrani *et al.*, 2009): ascolto; comunicazione; flessibilità; immaginazione; professionalità e formazione; organizzazione e partecipazione; etica e responsabilità; carattere volontario del servizio; integrazione; riproduzione relazionalità diffusa.

Scopo del questionario è conoscere la "reazione" di un ampio numero di associazioni di volontariato in questi ambiti molto semplificati del valore sociale aggiunto.

La traccia di intervista, invece, è caratterizzata da bassa direttività e bassa standardizzazione (Bichi, 2002) ed è stata pensata per indagare i vari aspetti della vita associativa on e offline centrando l'attenzione su due polarità: a) il

soggetto, b) l'associazione di volontariato di cui fa parte. Le aree di indagine sono così molto aperte e consentono all'intervistatore di essere malleabile nell'interazione comunicativa e relazionale con l'intervistato. La stesura della traccia delle interviste necessita di un lavoro preparatorio molto più complesso ed articolato rispetto alle situazioni di maggiore direttività e standardizzazione, tipiche dei questionari o delle interviste standard. Il lavoro di preparazione è stato suddiviso in tre momenti: 1) la costruzione delle mappe semantiche, 2) una tipologia di operazionalizzazione tesa ad ottenere la saturazione dello spazio semantico dei concetti ritenuti significativi (scomposti ulteriormente e utilizzati come concetti sensibilizzanti) e 3) lo sviluppo della traccia di intervista.

Prendendo spunto dalle domande cognitive originarie, l'equipe di ricerca ha selezionato i concetti chiave (apprendimento, relazione, comunità) posizionati in alto sulla scala di generalità e quindi con un elevato grado di astrazione. Per ciascun concetto è stata elaborata una prima ampia definizione e sono stati collegati altri concetti ad un più basso livello di astrazione (Marradi, 2007) allo scopo di saturare lo spazio semantico. In questa fase è fondamentale individuare, attraverso un processo immaginativo, le relazioni fra i concetti e gli indicatori dei concetti che appartengono a spazi semantici diversi. Una traccia di intervista non standard può essere, dunque, molto ampia perché è il risultato di un lavoro di saturazione del mondo del pensiero immaginato dai ricercatori. Durante il dialogo con l'intervistato questa traccia sarà modificata, acquisirà nuovi spazi semantici, nuovi significati attribuiti e attribuibili agli stessi concetti da parte del mondo del pensiero degli intervistati. Questo processo (probing), è la caratteristica che maggiormente differenzia la conduzione di un'intervista non standard da una direttiva perché assume le soggettività dell'intervistatore e dell'intervistato come parte integrante del campo di indagine e non come elementi spuri da eliminare. Infatti, la mappa che risulterà alla fine del lavoro di indagine sarà diversa, e generalmente più complessa, di quella di partenza perché arricchita dei significati individuati direttamente sul campo.

Se ci interessa comprendere come la biografia personale (e le relazioni sociali e di network dell'individuo) interagisca in un processo di apprendimento e-learning e, soprattutto, come l'individuo percepisca questo processo, l'approccio non standard, ci aiuterà a ricostruire le mappe semantiche del nostro interlocutore comprensive di pre-giudizi, percezioni e convinzioni, esperienze e giudizi di valore. Non avremo perciò una valutazione esatta ed oggettiva dell'apprendimento, ma un intreccio fra la storia personale, la percezione e la valutazione della percezione del processo di apprendimento e delle caratteristiche del setting di apprendimento online.

Il disegno della ricerca è stato delineato su tre attività principali: in prima battuta si è costruita una mappa di categorie concettuali riferibili alla domanda cognitiva iniziale.



E' questa la fase più densa e creativa della progettazione della ricerca, specialmente se l'equipe, come nel nostro caso, è composta da soggetti portatori di diverse istanze metodologico-disciplinari. A conclusione di questo primo momento teorico le interviste condotte apportano concetti e significati ulteriori, che arricchiscono i concetti individuati dai ricercatori con quelli declinati dagli intervistati. L'ultima fase prevede la revisione della mappa iniziale sulla base dell'indagine svolta. Il modello è definibile come una spirale in cui «l'idea di fondo ruota intorno alla possibilità di instaurare un rapporto paritario tra base empirica e elaborazione teorica [...], l'approccio della grounded theory prevede una comparazione continua tra categorie concettuali e informazioni provenienti dal setting di ricerca, con la finalità di arricchire e modificare le prime in base alle seconde, e viceversa» (Tusini, 2006: 65).

I testi che risultano dai processi di indagine sono di tipo narrativo, sono delle "storie" che riportano un vissuto soggettivo in cui confluiscono aspetti che normalmente si tenta di espellere dalle ricerche condotte con metodologie standard. Segue un lavoro di interpretazione estremamente lungo perché prevede la comprensione della narrazione ottenuta attraverso l'intervista e la successiva individuazione di punti comuni a tutte le interviste condotte (meta-analisi). L'interpretazione delle interviste è svolta in parte con software (N-VIVO, Atlas e altri) ma per la maggior parte è affidato alle capacità ermeneutiche dell'equipe dei ricercatori e all'abilità di individuare i significati negoziati e prodotti in fase di intervista, per portare al livello di coscienza e di trasferibilità l'attività di probing condotta dall'intervistatore e trattata, in fase di analisi, secondo l'approccio etnometodologico. A conclusione di questa fase è possibile ricostruire i livelli di generalità dei concetti partendo da una struttura testuale narrativa e a basso livello di astrazione. Una volta ricostruiti, i concetti, sono collocabili in una mappa semantica ex-post confrontabile con quelle costruite ex ante ed

in itinere per includervi i significati scoperti attraverso le interviste.

La competenza e la soggettività dei ricercatori entrano in gioco nel valutare gli aspetti che dell'intervista necessitano di ricostruzione di ulteriori livelli di generalità e ciò che, invece, “parla da solo” anche a un basso livello di generalità. Anche in questo caso è fondamentale che tutte le scelte effettuate siano giustificate e spiegate dettagliatamente: quali parti di testo narrativo dell'intervista analizzare, quali scartare perché flusso di pensiero su altri temi e su altri concetti, quali lasciare parlare così come raccolti. Ed è altrettanto importante mettere a disposizione di tutti i ricercatori i testi integrali delle interviste condotte sia per poter valutare le scelte operate dall'equipe di ricerca, sia per poter svolgere altre analisi e altre ricostruzioni di mappe semantiche.

E' solo in questa fase che la “domanda cognitiva”, testata sul campo, può essere trasformata in un modello di interpretazione più simile all'ipotesi (domanda di ricerca) da cui normalmente prendono avvio le ricerche quantitative.

Per praticare questa spirale metodologica l'applicazione di una logica binaria di stampo aristotelico non è sufficiente. Il principio di non contraddizione, infatti, non consente di maneggiare concetti sfumati, i cui significati somigliano più a nuvole (Marradi, 2007; Piasere, 2002) e sono spesso ambigui, piuttosto, l'analisi è praticata attraverso un approccio fuzzy (Kosko, 2002) che consente di tenere insieme le contraddizioni, senza che un'affermazione escluda l'altra, ma restituendo per intero il portato di un'esperienza vissuta nella sua soggettività.

Il processo di ricostruzione, da un punto di vista epistemologico, appare assai complesso perché, rifuggendo dal modello di indagine stimolo-risposta, rischia di cadere in una vertigine autoreferenziale della riflessività più radicale (Campelli, in Tusini 2006: 9-11). L'unica possibilità per uscirne appare la condivisione più trasparente possibile degli assunti di partenza e delle metodologie utilizzate, che consenta di individuare i punti critici, i dubbi, le incertezze, sottolineandoli come tali e chiarendo quale sia il lavoro di interpretazione svolto sul testo originale. Certamente ciò non protegge dal rischio di commettere errori, adotta piuttosto una strategia della trasparenza utile all'individuazione degli errori commessi; consente di includere nell'attività di ricerca anche gli assunti aprioristici (del soggetto di indagine, ma anche del soggetto che indaga) che normalmente vengono, solo idealmente, epurati; infine, dichiara apertamente che le indagini delle scienze umane non riproducono la realtà, né la rappresentano, piuttosto la interpretano e la costruiscono in una incessante attività di negoziazione.

3.1 La scelta dei soggetti da intervistare

In fase di progettazione, prima di avviare le interviste, le associazioni da

indagare erano state individuate sulla base della dislocazione territoriale e delle attività svolte sui territori e online. Con l'avvio delle interviste ci si è resi conto che il campione ipotizzato non rispondeva alle caratteristiche della ricerca e che, in realtà, non c'era bisogno di un campione per saturare i significati dei concetti indagati all'interno delle associazioni oggetto di indagine. Si è così deciso di procedere "a palla di neve" affidando alle informazioni scoperte in fase di intervista la scelta delle persone da intervistare, maggiormente significative per temi/campi e aree specifiche di interesse. È risultato, così, un "campione" per il quale ci siamo avvalsi delle informazioni forniteci dai primi intervistati per individuarne altri sulla base della loro significatività rispetto ai nostri campi di indagine. Gli intervistati sono stati ascoltati come informatori privilegiati per individuare altre persone rilevanti in contesti particolari, come - per esempio - all'interno delle piattaforme FAD e nei social network, fra cui - primo fra tutti - Facebook. L'idea originaria del campione è così stata modificata in progress e, anche in questo caso, si è tenuto in maggior conto la qualità delle informazioni che non la qualità.

4 Il campo etnografico nel web

La metodologia di ricerca presentata si può ascrivere all'interno dell'area di ricerca etnografica, la sfida è comprendere se tale approccio possa essere significativo anche per le indagini sui e nei media. Nella nostra ricerca abbiamo scelto di sviluppare un atteggiamento esplorativo di tipo etnografico «capace cioè di costruire sul campo il proprio oggetto di studio e quindi verificarne la tenuta scientifica» (Sorice, 2007: 114), che, come descrivono Schroder, Drotner, Kline e Murray (2003), partendo dalle domande cognitive di partenza, passi alle domande non espresse, per arrivare poi successivamente a formulare nuove domande di ricerca.

Altro assunto da cui ha mosso la riflessione è l'ormai desueta opposizione fra reale e virtuale (Granieri, 2009): non solo i contesti online non sono più vissuti come "altro" dalla vita reale, ma addirittura le forme di socialità online possono essere un modello interpretativo per le pratiche comunitarie delle società post-moderne. L'opposizione on/off line non è più vissuta come tale, né percepita utile per la comprensione dei contesti da indagare. «Oggi l'organizzazione sociale si struttura in maniera sempre più decisa non intorno a gruppi o comunità definite e circoscritte, ma intorno ai network personali dei soggetti, frammentati e multiformi. [...] Non pare dunque esservi frattura, discontinuità tra l'esperienza on e off line» (Comunello, 2010: 104-105).

Il campo diviene il "luogo" dei flussi relazionali e perciò è un ambiente fluido e multiforme, come ben sottolineato nell'approccio multi-sites ethnography. Nella rete la nozione di campo muta notevolmente includendo come

oggetto di studio: la labilità dei confini, costantemente modellata e negoziata dagli attori; la quantità delle interazioni e dei nodi che le individuano; la loro profondità in termine di relazionalità. Infatti, data la specificità del progetto di ricerca (individuazione del valore sociale aggiunto delle associazioni di volontariato) è emersa subito e chiaramente la necessità di distinguere tra interazione e relazione.

Solo ad esempio della complessità del concetto di comunità si riporta il seguente passo di intervista:

“Comunità è un concetto fatto di relazioni, di vicinanza, di affetti, con alla base una cultura di riferimento, comunque una cultura che non è pesante (...) non è una cultura che fornisce contenuti dal punto di vista ideologico - un numero di tessera - o religioso, ad esempio; è un qualcosa in cui più persone si possono sentire di fare parte, senza per forza abdicare a una serie di altri aspetti delle singole identità. La comunità è aperta, nel senso che anche se lavora su un tema come quello della differenza dell'identità di genere e sessuale, non vive la differenza come uno spartiacque rispetto all'appartenenza”.

Conclusioni

La ricerca è stata fin qui condotta secondo questa visione reciprocamente estensiva delle due modalità di azione, confortata dalla possibilità di applicare lo stesso metodo e una traccia di intervista simile alle attività in presenza e a distanza. Ciò non elimina la questione dell'individuazione del campo di ricerca, infatti se nel modello etnografico classico il campo è il villaggio, o un'altra situazione fisicamente circoscritta, nella ricerca interna alla rete questa delimitazione non è più efficace: anche all'interno di situazioni “chiuse” infatti, il campo è composto anche da dimensioni offline che vanno ad integrare quelle online e che si polarizzano su relazioni, attività, costruzione di identità individuale e sociale, integrazione di diversi orizzonti simbolici e culturali.

Date le caratteristiche e la complessità di queste analisi probabilmente la nozione di campo, nei prossimi anni, andrà modificata in un'ottica borderline capace di tenere conto di più istanze (oggettive e soggettive, on e offline, relazioni e apprendimento) contemporaneamente.

La suggestione è che, nei prossimi anni, si cominci a tener conto nelle ricerche online di un cross-field da esplorare nella sua complessità.

BIBLIOGRAFIA

Bichi R. (2002), *L'intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano.

Cecconi L. (2002), *La ricerca qualitativa in educazione*, Franco Angeli, Milano.

- Comunello F. (2010), *Networked sociability*, Guerini Associati, Milano.
- Field J. (2004), *Il capitale sociale: un'introduzione*, Erickson, Trento.
- Finkelkraut A. (2006), *Noi, i moderni*, Lindau, Torino.
- Fontana A., Frey J.H. (2000), *The Interview: From Structured Questions to Negotiated Text*, in: Denzin N.K., Lincoln Y.S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, London, Sage Publications.
- Galilei G. (1936), *Dialogo sui massimi sistemi* (1632), in: *Opere*, Rizzoli, Milano, vol. 1.
- Granieri G. (2009), *Umanità accresciuta. Come la tecnologia ci sta cambiando*, Laterza, Roma-Bar.
- Kosko B. (2002), *Il fuzzy-pensiero. Teoria e applicazioni della logica fuzzy*, Baldini&Castoldi, Milano.
- Marradi A. (2007), *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Piasere L. (2002), *Un etnografo imperfetto*, Laterza, Bari.
- Schroder K. C., Drotner K., Kline S., Murray C. (2003), *Researching audiences*, London, Arnold.
- Sorice M. (2007), *Teorie e metodi di ricerca sull'audience*, in De Blasio E., Gili G., Hibberd M., Sorice M., *La ricerca sull'audience*, Hoepli, Milano.
- Tusini S. (2006), *La ricerca come relazione. L'intervista nelle scienze sociali*, Franco Angeli, Milano.
- Volterrani A. Tola P. Bilotti A. (2009), *Il gusto del volontariato*, ExormaEdizioni, Roma.