

I documenti personali su internet: cosa c'è di nuovo, cosa c'è di antico
di Laura Arosio (Università di Milano Bicocca)*

Convegno

2060: CON QUALI FONTI SI FARA' LA STORIA DEL NOSTRO PRESENTE?

Tecniche, pratiche e scienze sociali a confronto

Torino 8-9 aprile 2010

*Laura Arosio

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Università di Milano Bicocca

via Bicocca degli Arcimboldi 8

20126 Milano (Italy)

e-mail: laura.ariosio@unimib.it

I documenti personali su internet: cosa c'è di nuovo, cosa c'è di antico di Laura Arosio (Università di Milano Bicocca)

1. Introduzione

La rete internet è una fonte ricchissima di materiali (testi, fotografie, video, canzoni, tracce audio...) che trattano i più svariati argomenti. Ciascuno di essi racconta un frammento del mondo di coloro che li hanno prodotti o commissionati: gusti, idee, valori, interpretazioni e punti di vista sulla realtà. Questi a loro volta riflettono i valori, le pratiche, le argomentazioni, i significati culturali del gruppo, e al limite della intera società, in cui gli individui sono inseriti.

I ricercatori sociali si stanno accorgendo delle grandi potenzialità della rete e si apprestano ad utilizzarla nel loro lavoro. Riteniamo che sempre più nel futuro attraverso questo tipo di studio sarà possibile ottenere un'immagine della nostra società.

Prima di utilizzare la rete come strumento di ricerca sociale appare tuttavia opportuno fare chiarezza sulla questione del *senso*. Cosa significa l'uso della rete internet? Quale contributo può dare alla ricerca sociale? In quale rapporto di continuità o discontinuità si colloca con i tradizionali metodi di ricerca? Una questione importante nella ricerca che fa uso della rete è quella di definire, o meglio circoscrivere, le domande a cui essa può rispondere.

Innanzitutto, possiamo distinguere due principali aree metodologiche, che si distinguono per l'uso che viene fatto della rete: 1) la sociologia *con* internet, 2) la sociologia *su* internet.

1.1 La sociologia con internet. La sociologia *con* internet fa uso della rete come strumento di ricerca per raccogliere informazioni: ne sono alcuni esempi i *focus group* on line, le interviste (qualitative o quantitative) effettuate via rete, l'osservazione in internet¹. Fare sociologia *con* internet significa utilizzare una variante tecnologicamente avanzata dei consueti strumenti di rilevazione dati, o anche, questo dipende dai punti di vista, un "nuovo" strumento di raccolta dati pur all'interno dei consueti modi di ricerca. Per fare un esempio, un *focus group* condotto on line può essere inteso come una diversa declinazione del *focus group* tradizionale, con il quale presenterà dunque forti elementi di continuità. E' al contempo evidente che la mediazione delle tecniche via internet richiede una serie di accortezze e cautele particolari. Per rimanere al *focus group*, quando esso si svolge on line l'interazione fra i partecipanti non è diretta ma mediata dalla rete e questo ha delle ripercussioni sull'andamento della discussione che non possono essere trascurate (de Luca 2010). Secondo alcuni autori (ad esempio Greenbauman 2001), i focus group on line, soprattutto se condotti attraverso *chat* o *forum*, presenterebbero tali e tanti elementi di

¹ Per una introduzione a queste diverse tecniche si vedano tra gli altri de Lillo e Arosio (2010), Di Fraia (2004).

differenza con la versione tradizionale che non possono essere considerati veri e propri focus group, ma strumenti di rilevazione completamente rinnovati. La sociologia con internet presenta comunque alcuni *vantaggi* che devono essere valutati². Innanzitutto essa riduce i problemi legati alle distanze geografiche limitando viaggi e spostamenti necessari per raggiungere i soggetti della ricerca, e consente di includere facilmente nelle ricerche soggetti che risiedono in ogni parte del mondo (anche nelle situazioni in cui essi sarebbero difficili da reclutare in altro modo). Si riducono dunque i costi della ricerca in termini di denaro e di tempo. Dal punto di vista dei materiali di ricerca, la sociologia con internet rende agevole l'utilizzo di supporti quali immagini, video, tracce audio. Inoltre in genere rimane una fedele documentazione, una vera e propria trascrizione, di quanto accade on line. Fra i *problemi* della ricerca con internet, essa non prevede l'interazione diretta tra il ricercatore e i partecipanti alla ricerca e tra i partecipanti stessi, rende impossibile controllare l'identità dei partecipanti e il contesto in cui si svolge la rilevazione, limita la condivisione dei significati nella misura in cui non consente di accedere al linguaggio non verbale (Greenbauman 2001). In conclusione, la sociologia *con* internet è ancora in una fase di prova, il suo utilizzo nella ricerca necessita di essere valutato con cautela ma con grande attenzione e interesse, viste le grandi potenzialità che appare in grado di offrire.

1.2 *La sociologia su internet*. La sociologia *su* internet fa uso del materiale depositato sulla rete e lo tratta come oggetto di studio al fine di rintracciare in esso significati ed elementi indicativi della cultura e delle relazioni sociali. In particolare, il materiale studiato non è sollecitato dal ricercatore (come invece accade nella sociologia *con* internet), ma prodotto spontaneamente dagli utenti della rete e per fini diversi da quelli di ricerca. Solo successivamente, dopo che il materiale è stato collocato e diffuso in internet, il ricercatore si procura quanto affidato alla rete e lo fa oggetto delle sue indagini. E' evidente che la sociologia su internet, di cui intendiamo occuparci in questo saggio, può essere considerata, a tutti gli effetti, un caso particolare di *analisi documentaria*, un tipo di indagine che già fa parte della cassetta degli attrezzi dei ricercatori sociali, e che dunque da questa deve ri-partire.

2. L'analisi documentaria

I materiali depositati in internet dagli utenti della rete (con scopi diversi, ma comunque indipendenti dalla ricerca sociale) possono essere considerati "documenti" e il loro utilizzo nelle scienze sociali fa parte della cosiddetta *analisi documentaria* (per una introduzione, Arosio 2010).

Con il termine *documenti* si fa riferimento a diversi tipi di materiale che gli individui e i gruppi producono spontaneamente nell'esercizio delle loro attività, senza dunque alcun legame con le

² Su opportunità e limiti della ricerca con internet si veda anche di Fraia 2004.

finalità di ricerca (al contrario il materiale prodotto, ad esempio, nel corso di un'intervista, sia essa qualitativa o quantitativa, individuale o di gruppo, è generato in risposta allo stimolo di un ricercatore e dunque per scopi strettamente legati alla ricerca).

Esistono molti tipi di documenti, prodotti in diverse occasioni, da diversi soggetti e per diversi scopi. Si può operare una prima distinzione fra documenti istituzionali, documenti personali, documenti mediatici, documenti della cultura (Arosio 2010). Ciascuno di questi tipi di documenti offre al ricercatore un diverso punto di vista sulla realtà. I documenti istituzionali (regolamenti, verbali, registri, bilanci, sentenze, leggi, discorsi) presentano la versione ufficiale che le istituzioni e i gruppi danno di sé stessi e delle situazioni che li coinvolgono. I documenti personali (lettere, note, appunti, memorie, messaggi, cartoline, confessioni, diari, autobiografie, testamenti spirituali, scritti per fini privati) contengono il resoconto dell'esperienza personale, l'interpretazione data dai soggetti al proprio mondo e l'immagine che ne vogliono trasmettere. I documenti mediatici (messaggi veicolati da stampa, radio, cinema, televisione, nuovi media) utilizzano un repertorio di concetti, immagini e argomentazioni condivisi e spesso anticipano norme, valori e comportamenti che andranno diffondendosi nella società. I documenti della cultura (opere letterarie, visuali, plastiche, di tipo performativo; ma anche fiabe, racconti, filastrocche, canti, leggende, leggende metropolitane...) sono interpretazioni del mondo attraverso la lente dell'appartenenza a un determinato contesto sociale. Una riflessione specifica riguarda i documenti visuali (ad esempio fotografie, dipinti, film, cartelloni pubblicitari, poster, murali...): essi non costituiscono una categoria a sé stante in quanto presentano una forte sovrapposizione con le precedenti. Le fotografie scattate per fini privati fanno parte dei documenti personali; i programmi televisivi o le campagne pubblicitarie che appaiono sui giornali rientrano nelle comunicazioni di massa, i dipinti fanno parte della produzione artistica o della cultura popolare...

I documenti furono molto apprezzati e usati fra gli autori classici della sociologia. Emile Durkheim, Max Weber e Karl Marx ne fecero ad esempio molto uso nei loro lavori³. Pur avendo goduto di alterne fortune nel corso degli anni, l'analisi documentaria non è mai stata abbandonata, anche perché è stata molto usata in combinazione con altre tecniche di ricerca. Negli studi etnografici, per esempio, molto spesso i ricercatori utilizzano insieme all'osservazione e all'intervista anche lo studio dei documenti prodotti nei contesti che studiano.

Come abbiamo detto, una caratteristica importante che accomuna tutti i tipi di documenti è che essi sono stati prodotti per finalità diverse dalla ricerca sociale e dunque il ricercatore non è intervenuto nel processo di creazione del materiale di studio. L'analisi documentaria fa dunque parte delle procedure di ricerca "non intrusive" (Webb *et al.* 1966). Questo termine indica strategie di ricerca

³ Si veda ad esempio la ricostruzione di Macdonald e Tipton (1993).

che non prevedono la richiesta *diretta* di informazioni ai soggetti della ricerca, così che il ricercatore non è coinvolto nella fase di produzione dei dati⁴. I metodi non intrusivi, detti anche “non reattivi” limitano dunque alcuni dei problemi che caratterizzano l’interrogazione e l’osservazione scoperta (quando un soggetto sa di partecipare a una ricerca modifica il suo comportamento, verbale o non verbale). Si deve tuttavia ricordare che anche facendo uso di queste tecniche la figura del ricercatore e la sua soggettività hanno un peso rilevante nella fase di raccolta, nell’analisi e più in generale nelle numerose scelte che la ricerca sociale richiede.

Una questione importante nella ricerca che fa uso di documenti è quella di definire le domande a cui essi possono rispondere. Cosa possono dire i documenti? A quale conoscenza conducono? Quando utilizzarli? Mediante l’analisi documentaria il ricercatore può trarre informazioni su un segmento della realtà sociale: attraverso i documenti possiamo scorgere idee, norme, valori, interessi, modi di pensare di chi li ha prodotti o di chi li ha commissionati. In altre parole, i documenti servono al ricercatore per cogliere il modo in cui i soggetti interpretano e raffigurano la propria esperienza e il mondo in cui vivono⁵. I documenti sono infatti “prodotti situati”, che necessariamente nascono in un determinato contesto e di questo risentono (Prior 2003). Dagli elementi contenuti nel materiale in esame, il ricercatore cercherà di desumere i valori, i modelli di comportamento, i modi di pensare e di argomentare che portano traccia del contesto in cui i documenti hanno preso forma.

Usare i documenti nella ricerca sociale impone diversi passaggi: in particolare vanno curate le fasi del reperimento, della contestualizzazione e dell’analisi. Il reperimento è un momento centrale della ricerca documentaria. Bisogna avere accesso ai documenti e poi porsi questioni relative alla “selezione”: si tratta di capire con esattezza di quanta parte e di quale parte della documentazione esistente il ricercatore riesce a entrare in possesso. Nella fase di contestualizzazione il ricercatore deve capire le specificità dei documenti con cui lavora: cosa sono, in quali contesti sono stati prodotti, da chi, per chi, per quali finalità. Deve poi capire quale può essere il contributo conoscitivo di ciascun tipo di documento: questo significa riflettere su quale versione della realtà i diversi documenti possono dare (la versione ufficiale, la versione privata...). Per l’analisi sono disponibili diverse opzioni, che spaziano, per fare solo alcuni esempi, dall’analisi del discorso all’analisi narrativa, dall’analisi delle metafore all’analisi della conversazione... Ricordiamo in particolare due strategie, abbastanza diffuse, che possono essere applicate sia ai testi sia alle immagini: *l’analisi del contenuto (qualitativa o quantitativa)* e *l’analisi strutturale (semiotica)*. L’analisi del contenuto qualitativa, detta anche analisi tematica, rintraccia una “lista” di temi che comunicano la varietà dei contenuti dei documenti ed è principalmente rivolta all’identificazione di tematiche e categorie

⁴ Sulle procedure di ricerca non intrusive si può leggere in italiano Corposanto (2004); in inglese Lee (2000).

⁵ Non solo ciò che è contenuto nei documenti, ma anche ciò che *non* vi trova spazio indica un processo di selezione e di scelta che specchia il contesto in cui i documenti sono stati prodotti.

analitiche che le esprimano⁶. L'analisi del contenuto quantitativa scompone i documenti in categorie precedentemente identificate dal ricercatore ed è volta principalmente alla descrizione del testo/immagine, all'identificazione di relazioni fra le sue parti costitutive, e alla verifica di ipotesi formulate sui fatti comunicativi in essi contenuti⁷. L'analisi strutturale cerca definizioni, tecniche di presentazione, regole di strutturazione del documento attraverso cui l'autore esprime il suo messaggio. L'analisi si sofferma sui personaggi che appaiono nelle storie (raccontate in forma di testi o immagini), sul modo in cui questi interagiscono fra loro, e su ciò che rappresentano. Si prendono inoltre in considerazione elementi quali le ambientazioni, le sequenze narrative, lo svolgimento delle vicende⁸.

3 I documenti personali

Apriamo una finestra di osservazione sui documenti personali. Può trattarsi di testi, immagini, video, o materiali di altro tipo, prodotti in prima persona dagli individui per fini privati. Il contenuto di questi documenti è l'esperienza vissuta e interpretata dall'autore, un resoconto di tipo personale (Plummer 1983). Nei documenti personali si raccontano eventi, si citano fatti e persone, si riportano pensieri e considerazioni. In un certo senso si tracciano i confini del proprio mondo: chi comprende, come è fatto, come è vissuto e raccontato. Produrre un documento, quale che sia il suo formato, è un modo per imprimere un ordine e dare un senso alla propria esperienza: proprio per questo i documenti personali permettono al ricercatore di accedere ai significati attribuiti dall'individuo.

Per capire il messaggio in essi contenuti, i documenti personali vanno contestualizzati (vedi sopra). In particolare è importante considerare la figura del destinatario: una o più persone a cui è indirizzato il documento. In alcune situazioni (si pensi alle lettere) esiste un mittente chiaramente identificabile. In altri casi, quando non è prevista la divulgazione del documento (si pensi ai diari intimi, alle autobiografie private), esiste comunque una figura, più o meno definita, di destinatario. L'autore ferma in immagini e parole i propri pensieri perché siano conservati e tramandati (nei casi limite, si può affermare che il destinatario del documento sia lo scrivente stesso). Il contenuto dei documenti è dunque frutto dell'interazione fra il mittente e il destinatario, un prodotto nato dalla riflessività dell'autore e che di essa è intriso (Valastro 2006).

Come già anticipato i documenti personali possono assumere varie forme (ed essere espressi tramite diversi linguaggi): lettere, note, appunti, fotografie, messaggi, memorie, confessioni, diari, autobiografie, testamenti, purché compilati in prima persona dagli individui e per fini privati (una lettera commerciale non è documento personale). Nonostante la varietà di formati che i documenti

⁶ In italiano rimangono testi di riferimento de Lillo (1971) e Rositi (1970).

⁷ Per l'Italia si possono vedere i lavori di Rositi (1988), Amaturò (1993), Losito (1993), Bolasco (1999), Tuzzi (2003).

⁸ In italiano si segnala fra gli altri come manuale introduttivo Volli (2000).

personali possono assumere, la ricerca sociale si è soffermata soprattutto su lettere, diari, autobiografie, fotografie e video di famiglia.

Le lettere private sono scritti indirizzati a parenti, amici, conoscenti per fini personali⁹ (spesso si hanno solo le lettere del mittente; quando si hanno anche le risposte si parla di “carteggio”). Contengono il resoconto di fatti, eventi, situazioni, e riflessioni e pensieri dell’autore. Sono particolarmente interessanti per il ricercatore raccolte che contengono un buon numero di lettere, che coprano un periodo di tempo più o meno esteso.

I diari sono il resoconto su base giornaliera dell’esperienza vissuta dall’autore, redatto con regolarità e per un tempo prolungato. Una caratteristica del diario è la *simultaneità* della scrittura: poiché non passa tempo fra l’evento e la scrittura, il diario ne cattura il racconto “in tempo reale” (Bichi 2004).

Le autobiografie sono il resoconto riguardante l’intera esperienza o anche una porzione limitata della propria vita, redatto in prima persona dal protagonista (Demetrio 2006; Micalizzi 2009). La stesura del resoconto avviene in un periodo di tempo limitato (in questo si distingue dal diario) ed è per questo di tipo *retrospettivo*. E’ da considerare la questione del ricordo: al passare del tempo l’autore tende a dimenticare alcuni passaggi e enfatizzarne altri, così che la storia restituita è il frutto della re-invenzione e della re-interpretazione sedimentata nel tempo (Campelli 1977; Ruspini 2003).

Le fotografie e i filmati “di famiglia” sono raccolte di foto e video prodotti dalle persone nello svolgersi della vita quotidiana (Chalfen 1997). Raccontano la storia di una persona, di una famiglia o di un gruppo di individui, da conservare per sé e da mostrare agli altri.

3.1. I documenti personali on line

Come abbiamo anticipato nelle prime pagine di questo saggio, i nuovi modi di comunicare che si sono diffusi negli ultimi anni, e in particolare la comunicazione via Internet, hanno portato alla creazione di un numero crescente di documenti. Anche i documenti presenti internet, come quelli con cui il ricercatore è abituato a trattare, sono di diverso tipo. In particolare alcuni documenti presenti *on line* possono essere considerati a pieno titolo documenti “personali”: posta elettronica, messaggini, siti web di discussione (forum), diari in rete (blog), siti personali, album on line di fotografie e video privati.

Questi oggetti di studio, spesso presentati come un’assoluta novità, presentano in realtà molte affinità con i documenti personali in senso tradizionale. Tanto i documenti personali tradizionali quanto i documenti personali *mediati dalla rete* offrono al ricercatore la possibilità di accedere a un

⁹ Al limite possono essere scritte a giornali e personaggi pubblici, anche se in questo caso la natura delle lettere non è del tutto privata.

materiale molto ricco di informazioni che conduce lo sguardo sul mondo delle rappresentazioni dei soggetti che li hanno prodotti (a patto di conoscerne le caratteristiche, i limiti e le potenzialità).

E' certamente vero altresì che i documenti personali on line presentano caratteristiche specifiche, che vanno studiate ed approfondite. In particolare, nel momento in cui sono pubblicati sulla rete perché siano diffusi, i documenti "personali" si permeano di una dimensione "pubblica" che ne rende peculiare il significato.

Ci soffermiamo sui documenti personali *mediati dalla rete* che, a nostro giudizio, trovano corrispondenza con i principali documenti personali *in senso tradizionale*; in particolare ci occupiamo di messaggi di posta elettronica (*lettere*), forum (*carteggi*), blog (*diari*), siti personali (*autobiografie*) e album on line (*fotografie e video di famiglia*).

Prospetto di sintesi. Un possibile accostamento fra documenti personali *tradizionali* e documenti personali *mediati dalla rete*.

Documenti personali "tradizionali"	Documenti personali "mediati dalla rete"
Lettere	E-mail
Carteggi/epistolari	Forum
Diari	Blog
Autobiografie	Siti personali
Fotografie, video di famiglia	Album on line (video-foto)

Le *e-mail*, messaggi di posta diffusi mediante la rete attraverso appositi programmi, possono essere considerate il corrispettivo elettronico della posta cartacea. Le caratteristiche che accomunano e-mail e posta cartacea sono: 1) la centralità del rapporto fra mittente e destinatario, che si riflette nella costruzione del significato della comunicazione; 2) l'"asincronicità" del messaggio (il cui contenuto viene letto dal destinatario in un momento successivo all'invio); 3) la riservatezza dei contenuti, visibili solo ai destinatari della missiva. Alcune importanti peculiarità della missiva via internet rispetto alla posta tradizionale sono 1) l'estrema velocità della comunicazione (il messaggio è recapitato istantaneamente, può essere letto quasi in tempo reale dal destinatario e può avere una risposta altrettanto veloce); 2) la comunicazione può essere indirizzata a più persone

contemporaneamente (esiste anche la possibilità di creare gruppi e liste di spedizione); 3) con molta facilità il messaggio può essere messo in copia ad altre persone, reindirizzato, diffuso, anche a distanza di tempo dall'invio.

I *forum*, siti web che ospitano discussioni fra gli utenti della rete, possono essere pensati come l'equivalente di un carteggio a più mani. Le caratteristiche che accomunano forum e carteggi tradizionali sono: 1) la continuità nel tempo della scrittura 2) la reciprocità della relazione fra mittente e destinatario; 3) la possibile presenza di più autori che ruotano attorno a un nucleo centrale di scrittori e di temi di discussione 4) l'esistenza di una rete di relazioni che lega tra loro i diversi autori (spesso nei forum gli utilizzatori sono utenti abituali e questo può creare un senso di comunità virtuale¹⁰) 5) l'interazione avviene in modo asincrono (vedi sopra)¹¹. Alcune importanti peculiarità dei forum rispetto al carteggio tradizionale sono 1) ogni autore può leggere tutti gli interventi dei partecipanti, anche quando non gli sono direttamente indirizzati; 2) i contenuti sono pubblici e visibili a tutti i navigatori (anche se in genere i forum richiedono la registrazione dell'utente prima di poter inviare messaggi ed in alcuni casi anche solo per poterli vedere) 3) è possibile limitarsi a leggere i contenuti dei messaggi degli altri .

I *siti personali* sono paragonabili ad un'autobiografia in quanto sono un insieme di pagine web costruiti come "vetrine" di sé e della propria storia¹². Le caratteristiche che accomunano siti personali e autobiografie sono: 1) contengono informazioni prevalentemente autobiografiche o focalizzate sui propri interessi personali; 2) sono curate direttamente dai protagonisti 3) i contenuti sono statici, scritti una volta soltanto o aggiornati con una frequenza molto bassa. 4) non c'è interazione fra l'autore e chi legge, al più viene indicato un indirizzo a cui inviare messaggi. Peculiarità 1) I siti personali sono accessibili da tutti i navigatori in qualsiasi momento 2) l'autore può modificare, cancellare, aggiungere materiale con discreta facilità.

Il *blog*, un sito web gestito personalmente dall'autore (*blogger*) su cui è possibile pubblicare pensieri, opinioni, informazioni, notizie, può essere definito come un diario in rete. Le caratteristiche che accomunano blog e diari tradizionali sono 1) i contenuti sono costantemente aggiornati ("scrittura in tempo reale"), 2) sono scritti per un periodo piuttosto lungo 3) non hanno un destinatario ben preciso. Alcune importanti peculiarità dei blog rispetto al diario tradizionale sono 1) i contenuti sono visibili a tutti gli utenti della rete 2) i visitatori sono spesso abituali e danno

¹⁰ Sulle "comunità virtuali" si possono vedere De Benedittis (2003) e Buccieri (2004).

¹¹ In questo i forum si differenziano dalle *chat line* in cui lo scambio di messaggi avviene in tempo reale (strumento di comunicazione sincrono). Per questo le chat sono più simili ad una chiaccherata.

¹² In un certo senso analoghi ai siti personali, anche se generalmente molto più sintetici e schematici, sono i profili personali presenti sui social network.

vita a piccoli gruppi virtuali) 3) è previsto l'invio di commenti da parte dei lettori, cui può far seguito una replica dell'autore (c'è dunque un elevato grado di interattività)¹³.

Gli *album on line*, siti che offrono agli utenti la possibilità di inserire foto e video personali per conservare e condividere le proprie immagini, corrispondono agli album e ai video di famiglia. Le caratteristiche specifiche che accomunano album on line e raccolte tradizionali sono 1) propongono immagini dai contenuti più svariati e prodotte in diverse occasioni della vita quotidiana (viaggi, matrimoni, figli, animali domestici...) 2) sono prodotti direttamente dai protagonisti. Alcune importanti peculiarità degli album on line rispetto agli album tradizionali 1) sono in genere visibili a tutti (ma possono anche essere previste chiavi di accesso) e 2) prevedono un basso livello di interattività (non si guardano "insieme" ma si fruiscono senza la compresenza fisica).

Riassumendo, possiamo provare a sintetizzare quanto esposto finora, individuando il maggior punto di contatto fra documenti personali tradizionali e documenti personali mediati dalla rete, e la caratteristica peculiare che maggiormente li distanzia. Iniziamo dal punto di contatto. I documenti personali mediati dalla rete così come quelli tradizionali sono luoghi in cui trova espressione la soggettività degli autori, e vi è ampio spazio per la riflessività. Si trovano pensieri, punti di vista, definizioni e interpretazioni del reale: per questo possono risultare molto utili al ricercatore sociale. Veniamo alle discontinuità. Rispetto ai documenti personali tradizionali, i documenti personali mediati dalla rete pongono molta importanza sulla dimensione relazionale dell'atto comunicativo. Anche nelle lettere, nei diari, nelle autobiografie e nei video di famiglia è presente un destinatario e il messaggio dei documenti va letto alla luce della relazione che si instaura fra autore e destinatario. Ma nei documenti personali mediati dalla rete la dimensione relazionale è ancor più spiccata. Per iniziare, i messaggi sono resi accessibili a un pubblico potenzialmente vastissimo. Inoltre i fruitori spesso possono interagire con l'autore e il contenuto stesso dei documenti è frutto del lavoro a più mani di diverse persone. Nel momento in cui sono pubblicati sulla rete perché siano diffusi, i documenti "personali" si permeano dunque di una dimensione "pubblica" che ne rende peculiare il significato.

4. Fra continuità e sfide inedite

Da quanto detto finora dovrebbe essere chiaro che l'utilizzo dei documenti in internet, e in particolare dei documenti personali on line, presenta elementi di forte continuità con il passato e con i modi di ricerca "tradizionali", e allo stesso tempo pone il ricercatore di fronte a sfide inedite.

¹³ Come introduzione si può leggere Di Fraia (2007).

La mediazione delle tecniche via internet richiede una serie di accortezze e cautele particolari, che si riflettono in tutti i passaggi di ricerca: non solo (non tanto) nell'analisi, quanto anche nella fase di accesso, selezione e contestualizzazione, che precede l'analisi (vedi sopra).

I documenti personali mediati dalla rete pongono numerose questioni, teoriche e tecniche, che per la loro relativa novità spesso non hanno ancora trovato risposte dalla comunità scientifica. Proponiamo alcune di queste questioni, senza voler trovare per ciascuna una soluzione, ma piuttosto per metterle nell'agenda dei ricercatori e sottolineare la necessità che esse siano adeguatamente affrontate.

4.1 Il reperimento. Dal punto di vista delle operazioni di ricerca, bisogna considerare le questioni dell'*accesso* e della *selezione*.

Per quanto riguarda l'accesso, vi sono situazioni differenti. Da un lato, le comunicazioni private scambiate via mail sono una corrispondenza riservata, e il ricercatore non ne può facilmente entrare in possesso. Sarà dunque necessario impostare adeguate strategie per riuscire ad ottenere questo tipo di materiale. Possono valere le indicazioni solitamente suggerite a proposito dell'accesso ai documenti personali "tradizionali". La raccolta di documenti personali può essere inserita all'interno di un disegno di ricerca più ampio (Bichi 2004): il ricercatore può decidere di selezionare e contattare alcune persone rilevanti per la sua ricerca, intervistarle e quando si è sviluppato un clima di reciproca conoscenza e fiducia, può provare a chiedere loro se hanno documenti personali, come ad esempio un archivio di e-mail, e se sono disponibili a cederli. Un'altra strategia è quella di istituire premi, concorsi o altre iniziative, magari patrocinate da un'istituzione in grado di creare fiducia nei soggetti, nei quali si chiedi l'invio di raccolte e documenti personali. Una terza possibilità è quella di accedere ad archivi già esistenti. In Italia esistono importanti esempi di archivi di documenti personali "tradizionali" (vedi ad esempio l'Archivio Diaristico Nazionale di Pieve Santo Stefano e l'Archivio della scrittura popolare del Museo storico in Trento): in futuro si potrà pensare ad arricchire il materiale raccolto in questi archivi (o avviare nuovi archivi *ad hoc*) inserendo anche lettere ed epistolari on line.

I blog, i siti personali e gli album on line, invece, prevedono in genere un accesso pubblico: il materiale in questo caso risulta facilmente accessibile. I forum presentano uno statuto "a mezza via" fra pubblico e privato, in particolare nei casi in cui per accedere alla discussione sia necessaria una registrazione: si tratta quindi di valutare se occorre presentarsi come ricercatori nella comunità virtuale o crearsi un profilo fittizio dietro cui nascondere la propria reale identità. In ogni caso, l'uso dei documenti personali mediati dalla rete impone al ricercatore di affrontare alcune importanti questioni etiche (in realtà comuni all'uso dei documenti personali "tradizionali"): fino a che punto è lecito usare questi materiali per fini di ricerca? gli autori devono essere messi a conoscenza

dell'utilizzo dei loro lavori? deve essere richiesto il loro consenso? esistono informazioni e temi sensibili che vanno tutelati?

Un'altra questione, come detto, riguarda la selezione. Bisogna innanzitutto accertarsi di disporre dell'intera documentazione su cui si intende lavorare: sarebbe un problema se una parte di essa venisse sistematicamente esclusa dalle analisi con conseguenti distorsioni sulle riflessioni e i risultati che saranno ottenuti. Quando la mole del materiale ha un'ampiezza che ragionevolmente permette di essere analizzata nella sua interezza, il ricercatore potrà lavorare sull'intero corpus documentario. Quando il materiale a disposizione è molto abbondante (ad esempio, i blog personali) si pone la necessità di fare una scelta. Come operare la selezione? Molto dipende dagli obiettivi dell'analisi, dalle domande di ricerca e dalle tecniche che si intendono utilizzare. Bisogna poi tenere conto che le caratteristiche del web impongono anche difficoltà tecniche di non facile soluzione, che rendono complesse le operazioni.

Una prima possibilità è quella di operare un campionamento non probabilistico: in particolare può essere utile il ricorso a un campionamento di tipo ragionato. In questo caso la scelta del materiale da includere nelle analisi è affidata al ricercatore e alle sue conoscenze riguardanti il fenomeno da indagare. Si scelgono i casi più interessanti per le analisi, in particolare si includono i casi tipici e si differenziano le posizioni (avendo cura di includere gli "estremi"). Anche l'ampiezza del campione è decisa dai ricercatori (si può optare per il criterio della saturazione teorica per il quale il processo di inclusione di nuovo materiale viene sospeso quando le successive aggiunte non porterebbero ad un aumento delle conoscenze).

Se si vuole costruire un campionamento probabilistico, la difficoltà principale quando si lavora su materiale depositato sulla rete è l'indisponibilità di una lista di campionamento, entro cui scegliere i casi da includere nell'analisi. Per superare questo problema appaiono percorribili due vie 1) l'utilizzo di un motore di ricerca 2) il ricorso a una forma di campionamento "a valanga"¹⁴. Entrambi i metodi possono essere utilizzati sia per creare una lista di campionamento da cui successivamente estrarre un campione, sia per identificare il campione stesso. Caratteristica specifica del motore di ricerca è il fatto di produrre una lista i cui risultati, in estrema sintesi, sono ordinati in base alla rilevanza/popolarità del materiale (dal più diffuso al meno diffuso). Con il termine campionamento a valanga ci riferiamo qui a un insieme ampio di tecniche di reclutamento che sfruttano i legami fra i casi della ricerca: per quanto riguarda la ricerca su internet sono stati fatti alcuni tentativi in questa direzione sia utilizzando programmi *crawler* (un crawler identifica i collegamenti ipertestuali presenti in un documento e ne aggiunge gli indirizzi alla lista che va creando; il processo continua in questo modo fino a raggiungere un determinato numero di

¹⁴ In entrambe le situazioni si possono usare le informazioni ottenute sia per ottenere campioni probabilistici sia anche per costruire campioni non probabilistici. Per alcuni esempi di ricerca si veda Jung *et al.* 2005; Arosio e Ruspini 2010.

collegamenti o secondo diverse indicazioni impartite¹⁵), sia usando tecniche specifiche come ad esempio l'RDS (Respondent Driven Sampling) (Henzinger *et al.* 2000; Vitalini 2010).

4.2 La contestualizzazione. Nella fase di contestualizzazione, l'uso dei documenti personali mediati dalla rete richiede specifiche attenzioni.

Una prima considerazione riguarda gli autori. Bisogna innanzitutto valutare la questione della differente capacità di accesso alle nuove tecnologie (*digital divide*¹⁶): benché l'utilizzo e la gestione dei programmi che consentono la produzione di questo tipo di documenti richiedono un modesto livello di alfabetizzazione informatica, e benché i programmi e i servizi necessari sono in genere forniti gratuitamente, è necessario ricordare che mentre alcuni gruppi della popolazione sono in grado di utilizzare agevolmente questi strumenti altri ne rimangono esclusi (ad essere lasciati fuori sono in particolare le persone anziane e quelle con i minori livelli di istruzione). Tanto gli autori dei documenti personali in internet quanto i loro potenziali destinatari saranno dunque "selezionati" in partenza, e non potranno essere considerati allo stesso modo di coloro che non ne hanno accesso.

E' necessaria una ulteriore riflessione su coloro che creano i contenuti della rete: in molti casi la loro identità non è nota, perché gli autori sono anonimi o utilizzano pseudonimi. E' possibile anche creare profili fittizi che restituiscono un'identità in parte o in tutto diversa da quella "reale". Per fronteggiare questa insidia, di cui comunque bisogna tener conto in quanto difficilmente eliminabile, il ricercatore può impostare domande di ricerca e strategie di analisi che non si soffermino sulle caratteristiche degli autori (ad esempio sembra poco percorribile l'idea di mettere in relazione caratteristiche sociodemografiche dei blogger e contenuti dei loro diari, a meno di considerare le identità proposte nei siti non come "reali" ma come immagini "virtuali" di sé). I ricercatori dovrebbero piuttosto guardare alla varietà dei contenuti, alla loro evoluzione nel tempo, etc., senza soffermarsi sui singoli autori.

Una questione importante riguarda poi i destinatari. Abbiamo visto come la caratteristica distintiva dei documenti personali in rete rispetto a quelli tradizionali sia la loro apertura pubblica: quando sono messi in rete i materiali possono essere visti da un numero molto ampio di utenti, anche sconosciuti all'autore (fanno eccezione le mail, che mantengono un forte legame fra mittente e destinatario, e i materiali cui si limita l'accesso a un gruppo ristretto di utenti, vedi sopra). Da considerare anche il fatto che attorno a forum e blog in particolare tendono a crearsi "gruppi virtuali" che legano autori e fruitori dei messaggi: il loro significato deve essere compreso alla luce di questa relazione.

¹⁵ <http://it.wikipedia.org/wiki/Crawler>

¹⁶ Con il termine *digital divide* (divario digitale) si intende la divisione tra coloro che hanno la possibilità/abilità di accedere alle nuove tecnologie (in particolare internet) e coloro che ne restano esclusi (Sartori 2006).

Bisogna inoltre essere attenti nel valutare fino a che punto i documenti siano davvero pubblicati on line “per fini personali”: capita infatti che alcuni materiali in apparenza siano diffusi da individui singoli senza alcuna altra finalità che non sia l’espressione personale ma a un esame più attento si rivelino lo strumento per raggiungere altri scopi (tipicamente promozione commerciale).

Infine il ricercatore deve poter comprendere il *linguaggio* dei documenti da analizzare. Può capitare di imbattersi in documenti in lingua straniera, ma non solo. Anche il linguaggio comune può assumere diverse sfumature nell’uso che di esso fanno particolari segmenti della popolazione: ad esempio, il diario di un adolescente farà uso di un linguaggio specifico, che il ricercatore deve poter decifrare per capire appieno il messaggio dell’autore (si pensi inoltre a quanto detto appena sopra sulle comunità virtuali, che potrebbero sviluppare un “loro” codice espressivo). Anche la varietà di formati che possono assumere i documenti in internet (*in primis* il linguaggio iconico) deve suggerire al ricercatore di essere pronto a interpretare codici espressivi specifici e particolari.

4.3 *L’analisi*. Per il fatto che i documenti personali mediati dalla rete hanno formati molto vari (dalla lettera, al diario, al racconto biografico...) e usano diversi linguaggi espressivi (testi scritti, immagini, tracce audio...) nella fase di analisi il ricercatore potrà far uso di tecniche di analisi molto diverse tra loro, che andranno scelte di volta in volta con specifica attenzione (ricordiamo inoltre che l’uso del materiale documentario può rientrare sia in un approccio di ricerca di tipo qualitativo sia di analisi quantitativa).

Per analizzare il significato di un documento sono disponibili dunque diverse strategie di analisi, che spaziano, per fare solo alcuni esempi, dall’analisi del discorso all’analisi narrativa, dall’analisi delle metafore all’analisi della conversazione. Fra le strategie più diffuse, che possono essere applicate sia ai testi sia alle immagini, ricordiamo l’analisi del contenuto (qualitativa e quantitativa) e l’analisi semiotica, a cui già si è accennato in questo testo nel paragrafo sull’analisi documentaria. I documenti in internet presentano il grande vantaggio di essere già “trascritti” o comunque registrati in forma digitale: questo fa risparmiare tempo e denaro nella fase preliminare all’analisi (Di Fraia 2004)

Al contempo i documenti on line necessitano di alcuni accorgimenti in fase di analisi per tenere conto della peculiarità del canale di comunicazione che utilizzano: i siti internet. In particolare, per coloro che si accingessero ad un’analisi semiotica, alcuni suggerimenti sono quelli di distinguere lo spazio del paratesto¹⁷ da quello dei contenuti; di fare costante riferimento al linguaggio condiviso dagli utenti; e di individuare i diversi ruoli previsti dalla situazione tipica del sito. Infine, si

¹⁷ Il paratesto è costituito dall’insieme degli elementi di ausilio alla comprensione di un testo: titoli, sottotitoli, note, didascalie, parole chiave, tabelle, immagini. Il paratesto riveste al tempo stesso un ruolo di arricchimento e di semplificazione del testo, in quanto da un lato offre la possibilità di svolgere approfondimenti e dall’altro indica percorsi di lettura più rapidi. Gli elementi del paratesto assumono un ruolo chiave in Internet.

dovranno analizzare gli spazi visivi, le strategie enunciative e la coerenza generale del sito (per una introduzione, Cosenza 2004).

5. Brevi note conclusive

I documenti personali on line (in particolare blog, messaggi di posta elettronica, siti personali, forum, album on line) sono spesso presentati come un'assoluta novità come oggetto di studio per la ricerca sociale. Essi in realtà presentano elementi di forte continuità con l'analisi documentaria, e in particolare con i documenti personali, in senso tradizionale. E' certamente vero altresì che i documenti personali on line presentano caratteristiche specifiche, che vanno studiate ed approfondite. In particolare, nel momento in cui sono pubblicati sulla rete perché siano diffusi, i documenti "personali" si permeano di una dimensione "pubblica" che ne rende peculiare il significato. Sono poi necessarie specifiche accortezze in fase di reperimento, contestualizzazione e analisi. L'uso dei documenti personali mediati dalla rete pone numerose questioni, teoriche e tecniche, che per la loro relativa novità spesso non hanno ancora trovato risposte nella comunità scientifica. Abbiamo presentato alcune di queste questioni, senza la pretesa di trovare delle soluzioni, ma piuttosto con l'intento di mettere alcuni temi nell'agenda dei ricercatori sottolineando la necessità che questi argomenti siano adeguatamente affrontati.

Riferimenti bibliografici

- Amaturo E. 1993 Messaggio simbolo comunicazione. Introduzione all'analisi del contenuto, Roma, Carocci.
- Arosio L. 2010 L'uso dei documenti, in A. de Lillo, L. Arosio, S. de Luca, E. Ruspini, E. Sala, Il mondo della ricerca qualitativa, Torino, Utet, in corso di pubblicazione.
- Arosio, L. e Ruspini E. 2010 Unico, indimenticabile, da sogno. Il viaggio di nozze tra mito ed esigenze di mercato, Sociologia Urbana e Rurale, in corso di pubblicazione.
- Bichi R. 2004 I documenti personali, in C. Corposanto (a cura di) Metodologia e tecniche non intrusive nella ricerca sociale, Milano, FrancoAngeli.
- Buccieri A. 2004 Le voci nella rete: per una sociologia delle comunità virtuali, Plus, Pisa.
- Campelli E. 1977 L'uso dei documenti e delle storie di vita nella ricerca sociologica, Roma, Elia.
- Chalfen R. 1987 Snapshot Versions of Life, Bowling Green, OH.: Popular Press (tr.it Sorrida prego! La costruzione visuale della vita quotidiana, FrancoAngeli, Milano 1997).
- Corposanto C. (a cura di) 2004 Metodologia e tecniche non intrusive nella ricerca sociale, Milano, FrancoAngeli.
- Cosenza G. 2004 Semiotica dei Nuovi Media, Bari, Laterza.
- De Benedittis M. 2003 Comunità in rete. Relazioni sociali e comunicazione mediata da computer, Milano, Franco Angeli.
- de Lillo A., Arosio L., de Luca S., Ruspini E., Sala E. 2010 Il mondo della ricerca qualitativa, Torino, Utet, in corso di pubblicazione.
- de Lillo A. 1971 L'analisi del contenuto. Dalla teoria dell'informazione allo strutturalismo. Bologna, il Mulino.
- de Luca S. 2010 Le tecniche di gruppo, in A. de Lillo, L. Arosio, S. de Luca, E. Ruspini, E. Sala, Il mondo della ricerca qualitativa, Utet, Torino, in corso di pubblicazione.
- Di Fraia G. 2004 (a cura di) e-Research. Internet per la ricerca sociale e di mercato, Giuseppe Laterza e Figli, Roma-Bari.
- Di Fraia G. 2007 Blog-grafie. Identità narrative in rete, Guerini Associati.
- Demetrio D. 2007 Momenti e figure della scrittura di sé, , M@gm@- vol.5 n.4 ottobre/dicembre.
- Ferraris M. 2009 Documentalità. Perché è necessario lasciar tracce, Laterza Editore.
- Greenbaum T. 2001 Online Focus Group are no substitute for the real thing, <http://www.groupsplus.com/pages/qmr0798.htm>
- Henzinger M. R., Heydon A., Mitzenmacher M., Najork M. 2000 On Near-Uniform URL Sampling, Proceedings of the 9th international World Wide Web conference on Computer

- networks: the international journal of computer and telecommunications netowrking
<http://www9.org/w9cdrom/88/88.html>
- Jung, T. , Youn, H. e Chang, T. 2005 Understanding Diet Websites Function on the Web: Content Analysis of Diet Websites, Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Sheraton New York, New York City, NY
http://www.allacademic.com/meta/p13236_index.html
- Lee R. M. 2000 Unobtrusive methods in Social research Open University Press.
- Macdonald K. e Tipton C. 1993 Using documents, in N. Gilbert (a cura di) Researching social life, Sage, London.
- Micalizzi A. 2009 Il diario personale come testimonianza di sé e del proprio tempo, M@gm@, vol.7 n.1 gennaio/aprile.
- Plummer K. 1983 Documents of Life, Allen & Unwin, Londra.
- Prior L. 2003 Using Documents in Social Research, Sage.
- Rositi F. 1970 L'analisi del contenuto come interpretazione, Torino, ERI.
- Rositi F. 1988 Analisi del contenuto, in Rositi, F., e Livolsi, M., La ricerca sull'industria culturale, Roma, NIS.
- Ruspini E. 2003 La ricerca longitudinale, Milano, FrancoAngeli.
- Sartori L. 2006 Il divario digitale. Internet e le nuove disuguaglianze sociali, Bologna, il Mulino.
- Tuzzi A. 2003 L'analisi del contenuto. Introduzione ai metodi e alle tecniche di ricerca, Roma, Carocci.
- Valastro O. M. 2006 Immaginario, narrazione e scrittura di sé: le pratiche narrative come spazio transizionale e luogo dell'immaginario per reincantare se stessi e il mondo, M@gm@, vol.4 n.3 luglio/settembre.
- Vitalini, A. 2010 L'uso delle reti sociali per la costruzione di campioni probabilistici: possibilità e limiti per lo studio di popolazioni senza lista di campionamento, Studi di Sociologia, in corso di pubblicazione.
- Volli U. 2000 Manuale di semiotica, Roma-Bari, Editori Laterza.
- Webb E. J., Campbell D. T., Schwartz R. D. e Sechrest L. 1966 Unobtrusive Measures: Nonreactive Research in the Social Sciences, Chicago, Rand McNally.