

CONVEGNO
"Mutamento sociale e sapere metodologico"

Università di Catania
Facoltà di Scienze Politiche
Dipartimento di Sociologia e Metodi delle Scienze Sociali
15-17 dicembre 2005

Dentro e fuori il "mondo nuovo": la ricerca nel cyberspazio

Francesco Pisanu

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università di Trento
francesco.pisanu@soc.unitn.it

Maurizio Teli

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università di Trento
Maurizio.teli@soc.unitn.it

Abstract: Attraverso questo lavoro abbiamo evidenziato come le interazioni mediate da Internet possano essere studiate costruendo più livelli di analisi, e considerando i livelli stessi da un punto di vista integrato. I sistemi di comunicazione on-line hanno innovato e ridefinito le attuali modalità di interazione, soprattutto per quanto riguarda le organizzazioni sociali create dalle persone per comunicare e lavorare. Considerando Internet come un artefatto culturale, costruito e ricostruito attraverso il suo utilizzo, e come una cultura di per sé stessa, che può essere studiata con gli strumenti di indagine tipici della ricerca culturale, si rivela utile rivolgere l'attenzione ai fenomeni caratteristici del cosiddetto cyberspazio. Numerosi approcci e metodi sono stati utilizzati per lo studio della comunicazione mediata dal computer, nell'ambito dell'antropologia culturale, della linguistica, della psicologia e della sociologia. È possibile una scelta ottimale tra le potenzialità offerte da queste discipline, se non addirittura un'integrazione dei differenti approcci? Quali sono le implicazioni etiche delle procedure di acquisizione e di analisi dei dati? È ancora auspicabile una dissociazione quasi psicologica del ricercatore rispetto al proprio contesto di ricerca, soprattutto in un ambito, come quello del cyberspazio, in cui cadono i tradizionali referenti fisici, e dove hanno prevalenza, oltre alle tecnologie a supporto, proprio gli aspetti socio-culturali? Il nostro lavoro cerca di dare una risposta a questi interrogativi da una duplice prospettiva. Una teorica, attraverso una rassegna della letteratura finalizzata alla ricostruzione del panorama dei differenti approcci che si sono susseguiti in questi ultimi decenni nello studio di Internet e della comunicazione mediata dal computer. Una operativa, attraverso una proposta integrativa di tecniche e metodi per l'acquisizione, l'analisi e l'interpretazione dei dati provenienti da un contesto "cyber".

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-NonCommerciale-StessaLicenza 2.0 Italy. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/publicdomain/> o spedisci una lettera a Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305,USA.

Introduzione

Ripercorrendo la storia delle scienze sociali si può facilmente notare la tendenza prevalente degli studiosi e delle studiose a porsi e considerarsi al di fuori del proprio *setting* di ricerca. La tendenza è ancora attuale, ma qualcosa, da un paio di decenni, sta iniziando a cambiare. Che tipo di significato, ad oggi, ha l'atteggiamento dello "stare fuori" da parte dei ricercatori e delle ricercatrici? Una lunga serie di risultati di ricerca, sempre meno spendibili nella realtà quotidiana, sta portando ad un lento ripensamento degli stessi disegni di ricerca, configurando quello che è a tutti gli effetti un cambiamento di paradigma (Kuhn, 1969).

Il primo obiettivo del nostro lavoro è la descrizione di questo cambiamento all'interno di una nuova branca degli studi sulla comunicazione nelle scienze sociali: Internet e la Comunicazione Mediata dal Computer (CMC). Oggi comunicare costituisce un'avventura ancora più complessa e affascinante perché le nostre possibilità di interagire con gli altri si sono enormemente dilatate nello spazio e nel tempo, grazie soprattutto all'esplosione tecnologica che sta trasformando rapidamente il nostro *habitat* e noi con esso. Negli ultimi anni una gran mole di ricerche è stata condotta sull'uso delle tecnologie in contesti lavorativi e formativi, sui modi in cui le tecnologie possono facilitare i processi collaborativi, sulle implicazioni che le ICT hanno sul piano dell'interazione sociale. Come notano Christian Heath e Paul Luff (Heath, Hindmarsh, Luff, 2000), nonostante la grande diffusione della ricerca in questo campo in molte discipline (sociologia e psicologia, ergonomia e ingegneria dei sistemi, solo per citarne alcune), poco ancora sappiamo sui modi in cui le tecnologie permeano la nostra vita quotidiana e poco sui processi psicologici che sono alla base delle interazioni sociali che da esse traggono vita.

Il processo di modellazione e di progressivo adattamento richiesto dall'interazione con un nuovo medium non è mai senza difficoltà. Bolter e Gruising (1999) hanno chiamato questo processo «rimediazione» (*remediation*): da una parte il nuovo medium imita alcuni tratti del vecchio; dall'altra si presenta, esplicitamente o implicitamente, come un suo miglioramento o superamento. Da questo punto di vista, i nuovi ambienti per la comunicazione consentono alle persone di realizzare esperienze di interazione del tutto nuove e, perciò, richiedono alle scienze sociali (sociologia e psicologia in particolare) la creazione di un nuovo *framework* concettuale che consenta di render conto di come tali processi comunicativi si instaurano e si sviluppino. Si tratta di una sfida molto forte per gli/scienziati/e sociali: in questo contesto, nel quale è possibile, ad esempio, accedere con una certa facilità ad una notevole mole di materiale archiviato, come un *thread* di conversazioni in un forum, senza mai, peraltro, averci preso parte, il contrasto tra lo "stare fuori" (Out) e lo "stare dentro" (In), tra una ricerca partecipata e una non intrusiva, può rivelarsi maggiormente problematico.

La finalità di acquisire informazioni sempre più verosimili e oggettive (Corposanto, 2004), in una sorta di mimesi delle scienze naturali, è riassumibile nella frase dal sapore neopositivista "Io (ricercatore) rimango al di fuori (di ciò che osservo) in attesa di qualcosa da contare". Questo punto di vista è stato messo in discussione dai risultati di tre generazioni di ricerca e dai preziosi contributi dell'ermeneutica e della fenomenologia durante la fine del secolo scorso. Oggi, grazie all'influenza di questi approcci filosofici, è maturato il bisogno di un punto di vista differente, di una ricerca orientata culturalmente: "Io (ricercatore) sto all'interno (di ciò che osservo), in attesa di qualcosa da raccontare". Tra "In & Out" c'è una terra di mezzo nella quale la ricerca su Internet e la CMC sta lentamente emergendo, nelle sembianze di una pratica di ricerca altamente situata (Hine, 2005), con altrettanto situate questioni etiche e metodologiche.

Un secondo obiettivo è prendere in considerazione un punto di vista integrato, nel quale ogni prospettiva può essere utile e utilizzabile. L'organizzazione del nostro lavoro sarà, dunque, la seguente: per iniziare, una breve introduzione alla storia della ricerca su Internet e sulla CMC; una seconda parte introduttiva dedicata ad una recente proposta metodologica di due studiosi italiani (Riva, Galimberti, 2001) che sembra seguire un intento integrativo degli orientamenti "In & Out"; una terza parte nella quale affrontiamo le problematiche legate all'etica della ricerca, introducendo la metafora di Internet come "biblioteca di persone" (*library-of-people*); una quarta e ultima parte

nella quale affrontiamo il problema delle tecniche di ricerca della CMC, in un incrocio tra differenti livelli di analisi e il continuum “In & Out”.

Internet e la Comunicazione Mediata dal Computer: dalle macchine alle comunità (o da Out verso In?)

Dopo circa 25 anni di studi è possibile assegnare alla CMC un ruolo cruciale nella chiarificazione dei fenomeni culturali e sociali riguardanti le interazioni nella rete. Lo scopo della presente *review* è quello di descrivere lo sviluppo di queste «connessioni» (Sproull, Kiesler, 1991), anche quando sembrano essere casuali e dallo sviluppo caotico. Esse presentano delle importanti problematiche comunicative nello sviluppo di concetti come il web, le comunità e i gruppi cosiddetti virtuali.

Considerando la CMC come il principale oggetto di ricerca, è nostra intenzione descriverne l'evoluzione attraverso lo stretto legame con i cambiamenti paradigmatici delle teorie della comunicazione che ne fanno da background, partendo dal classico modello lineare della trasmissione dell'informazione, passando per uno tipicamente conversazionale e dialogico, per arrivare, alla fine, ad un modello partecipato di comunicazione che sta alla base dei recenti fenomeni della rete come i gruppi e le comunità virtuali. Da un punto di vista evolutivo, suggeriamo una visione dello sviluppo della ricerca sulla CMC in tre generazioni:

- la prima generazione è legata allo sviluppo dei sistemi tecnici, i computer nella comunicazione asincrona (dalla fine degli anni '70 alla seconda metà degli anni '80);
- la seconda generazione si è focalizzata sul modo in cui l'utilizzo dei sistemi tecnici influenza le relazioni tra gli utilizzatori (fino alla seconda metà degli anni '90);
- la terza generazione è attualmente impegnata in uno scenario caratterizzato dalla costruzione sociale e culturale degli scambi comunicativi (in continua evoluzione).

Ciascuna di queste tre generazioni si è focalizzata su una singola dimensione (computer, utilizzi e utilizzatori), ma sono tutte altamente interrelate con gradi differenti. Ci sono anche differenze metodologiche tra le singole generazioni: la prima e la seconda sono marcatamente orientate alla ricerca sperimentale e quasi-sperimentale, mentre nella terza è prominente un approccio di tipo etnografico (Talamo, Zucchermaglio, 2003).

La prima generazione (focus sulla tecnologia)

Dalla creazione di Arpanet (1969), la CMC è sempre stata coinvolta in uno sviluppo continuo. Le caratteristiche tecniche della rete hanno spinto i/le ricercatori/trici, in questo primo periodo, ad analizzare le peculiarità della comunicazione ad una singola via per lo scambio di semplici informazioni. Scambio che è stato sempre generalmente considerato come centralizzato, gerarchico e *top-down*. Hiltz & Turoff (1978), ad esempio, hanno dedicato la loro attenzione non solo ai cambiamenti nella comunicazione mediata dovuti alle ICT, ma anche all'introduzione di questi artefatti all'interno delle organizzazioni per sostenere gli scambi comunicativi tra i loro membri.

L'ipotesi principale è legata al parallelismo tra comunicazione e relazioni sociali: “manipolando” le caratteristiche del medium è possibile controllare le relazioni sociali nelle organizzazioni e nello stesso modo sarebbe possibile, da questo punto di vista, aumentare l'efficacia del comportamento organizzativo nel suo complesso. L'interrogativo più ricorrente in questo approccio si è sempre riferito alla possibilità di generalizzare i risultati ottenuti da un contesto all'altro. In questi anni i ricercatori e le ricercatrici iniziano a studiare, ad un livello individuale e attraverso disegni di ricerca sperimentali, gli effetti delle caratteristiche del medium nella comunicazione, come la a-sincronicità, la presenza di solo testo nei messaggi e l'interazione tra gli/le utilizzatori/trici

La seconda generazione (focus sui differenti usi della tecnologia)

I lavori di questo periodo (nei primi anni '90 del secolo scorso) sono caratterizzati da due differenti approcci di ricerca: il primo studia gli impatti della CMC sulle relazioni individuali e sociali supportate dalla comunicazione mediata in contesti organizzativi (Kiesler & Sproull, 1986, 1991; Spear, Lea et al., 1990, 1994); il secondo si riferisce al sostegno della CMC all'insegnamento e più in generale alle attività di apprendimento in contesti educativi mediati dalle nuove tecnologie (Kaye, 1992). L'oggetto di questi studi è la comparazione tra la performance di gruppi virtuali (e basati sul testo) e gruppi *face-to-face*. I risultati hanno mostrato l'assenza, nei contesti mediati, di segnali sociali, costantemente presenti nei contesti di vita in presenza.

I messaggi mediati dal computer, in questa prospettiva, non sono in grado di supplire alla palese assenza di segnali fisici e sociali (*social cues*) tipici della comunicazione in presenza. Questo comporta due conseguenze principali: la prima, connotata negativamente, è legata ai comportamenti aggressivi e antisociali, come il cosiddetto *flaming*, di cui sarebbe portatrice questo tipo di comunicazione; la seconda, connotata positivamente, è legata ad una visione democratica delle strutture gerarchiche organizzative, portatrice di una comunicazione più libera e di minori barriere sociali. Così come nota Hine (2000), questi studi sono basati sull'assunto che i sistemi di mediazione siano una sorta di variabile indipendente manipolabile, e in quanto tale possono influire, con diverse modalità e intensità, sulle altre variabili in gioco.

Da un altro punto di vista, che riprende gli elementi principali della teoria dell'Identità Sociale elaborata dallo studioso inglese Henry Tajfel e dei suoi collaboratori (1981), Spears, Lea et al. (1990, 1994) hanno notato come l'insieme delle caratteristiche percepite dagli individui dei contesti sociali nei quali la comunicazione elettronica ha luogo, sia la variabile principale da tenere in considerazione: la pressione sociale, ad esempio, non è legata alle caratteristiche di un *setting* fisico determinato, ma è estremamente "*path-dependent*" (Lea, Giordano, 1999, p. 343), cioè legata alle caratteristiche sociali del gruppo in termini di appartenenza percepita ad uno o più determinati *in-group* e di differenziazione rispetto ad uno o più *out-group*. Tutto questo al di là della possibilità di interazione diretta in presenza.

Questi studi sulle caratteristiche socio-cognitive emergenti nei gruppi sono stati condotti seguendo lo sviluppo longitudinale di strutture e pattern di comunicazione, di livelli di partecipazione e, più raramente, attraverso un'analisi del contenuto dei messaggi scambiati. Un approccio quantitativo rimane ancora il principale in questa fase, con l'utilizzo di variabili a priori e di strumenti standardizzati come mezzo d'elezione per la raccolta dei dati.

La terza generazione (focus sugli utilizzatori)

I ricercatori e le ricercatrici che lavorano nel campo del *Computer Supported Collaborative Learning* (CSCL) sottolineano la stretta connessione tra l'attività conversazionale e l'azione. Da questo punto di vista le conversazioni permettono di creare significati intersoggettivi e di dividerli in riferimento ad attività comuni (Dillenbourg et al., 1996). Nella modalità faccia a faccia gli scambi hanno caratteristiche sociali e culturali ben definite per supportare le conversazioni, e questo è il punto di vista di coloro che si basano sulle teorie sociali dell'apprendimento. Lave (1997), ad esempio, afferma che l'apprendimento è una co-costruzione di significati sociali e di conseguenza gli scambi verbali devono essere analizzati all'interno di *setting* mediati culturalmente nei quali le interazioni hanno luogo. L'attenzione verso fenomeni culturali e i contesti naturali della vita di tutti i giorni sposta il focus dall'analisi individuale di singoli processi cognitivi verso un fenomeno collettivo attraverso cui le persone costruiscono la realtà nella quale agiscono e le azioni umane potenziano il loro significato.

La terza generazione di ricerca sulla CMC sta cercando di esplorare il fenomeno delle comunità virtuali: i gruppi di ricerca sono vogliano consolidare dei concetti fondamentali, di cui definirne confini e appropriati strumenti metodologici. Lo spostamento concettuale dall'individuale al sociale, quindi verso i sistemi socio-culturali sta portando ad una nuova configurazione delle modalità di osservazione e delle strategie di acquisizione dei dati (Hicks, 1996; Wertsch, 1998). Gli

studiosi e le studiose stanno cercando di approfondire il significato delle azioni dentro i contesti culturali nei quali le azioni stesse sono state prodotte. Da questo punto di vista c'è la necessità di preparare nuovi strumenti metodologici per definire i limiti o i confini dei contesti da studiare e per identificare i relativi significati dei partecipanti. Questo è un altro obiettivo del nostro paper: contribuire ad uno sviluppo metodologico e aiutare i ricercatori nella scelta della tecnica più utile per i loro obiettivi di ricerca.

Il Complementary Explorative Multilevel Data Analysis (CEMDA) framework

Come abbiamo indicato nella precedente paragrafo, i fenomeni di Internet e della comunicazione mediata dal computer sembrano possedere delle complessità su differenti livelli di analisi:¹ le persone in azione, i media in utilizzo, le relazioni tra le persone e i media, la situazione, il livello di presenza sociale e il contesto culturale che include la situazione.

Galimberti e Riva hanno recentemente proposto (Riva, Galimberti, 2001; Riva, 2004) un metodo di analisi che prende in considerazione, in una visione integrativa, tutti i precedenti livelli. Il *Complementary Explorative Multilevel Data Analysis* (CEMDA) è un insieme di strumenti di ricerca che considerano:

- il ruolo strategico delle risorse culturali che influenzano l'interazione all'interno e attraverso il medium;
- l'importanza di ogni livello di analisi (persone, situazioni, contesti), utilizzando una mistura ad hoc dei metodi in base alle esigenze del momento;
- la combinazione dei risultati ottenuti in differenti livelli per sostenere l'analisi del processo e l'interpretazione dei dati;
- l'integrazione di strumenti quantitativi e qualitativi per acquisire e analizzare i dati.

Livelli	Cornici	Oggetti	Analisi quantitativa	Analisi qualitativa
<i>Contesto</i>	Istituzioni , Macro-gruppi	Storia individuale e condivisa, regole sociali, gerarchie, spazio processi decisionali	Indagini, questionari	<i>Social network analysis</i> , interviste, focus group, analisi di fonti e archivi
<i>Situazione</i>	Micro gruppi, comunità di pratiche, ambiente fisico	Ruoli, regole di comportamento, pratiche, categorie di significato, vincoli ambientali	Indagini, questionari	<i>Social network analysis</i> , interviste, focus group, storie organizzative, osservazione partecipante e non

¹ Consci della costruzione che ha luogo ogni volta che si intraprende un percorso scientifico (Latour, 1987), proponiamo i livelli indicati da Galimberti e Riva come strumenti orientativi e non come «specchio della natura» (Rorty, 1992).

<i>Soggetto</i>	Azione, interazione	Obiettivi, opportunità, vincoli, competenze, visione del mondo, comportamenti (attività, azioni e operazioni), presenza e presenza sociale, narrazione	Analisi quantitativa dell'interazione (durata e struttura, misurazione dei movimenti oculari, dei tasti premuti, dei movimenti del mouse), questionari	Analisi qualitativa dell'interazione (analisi della conversazione e del discorso, della comunicazione non verbale e della narrazione), osservazione partecipante e non, prove d'uso, interviste, diari
-----------------	---------------------	--	--	--

Tabella 1 Unità di analisi e metodi utilizzate all'interno del Complementary Explorative Multilevel Data Analysis (CEMDA) framework.

Per una migliore comprensione dobbiamo indicare innanzitutto il *frame* e l'oggetto di analisi per ogni livello. A livello del contesto possiamo trovare le istituzioni e i macro gruppi (comunità) che formano il *framework* sociale. Al livello della situazione possiamo considerare tutti gli attori che sono coinvolti in una attività collettiva di costruzione e diffusione, cioè le comunità di pratiche che rappresentano e uniscono le persone e i contesti fisici nei quali processi hanno luogo. L'ultimo livello è rappresentato dalle persone coinvolte nel raggiungimento dei loro obiettivi, i loro bisogni e le opportunità percepite utilizzando il medium. Il livello di chiusura è l'insieme complessivo dell'attività delle persone in interazione con gli oggetti tecnologici. I risultati di ogni livello sono collegati in maniera ricorsiva e la loro acquisizione e il loro utilizzo è supportato da un notevole set di strumenti di ricerca, così come indicato nella tabella (Riva, Galimberti, 2001).

Affrontare problemi etici nella ricerca su Internet: la metafora di Internet come "biblioteca di persone"

In questo paragrafo affronteremo un particolare tema oggetto del dibattito sulla comunicazione mediata dal computer e sulla ricerca su Internet: l'etica della ricerca. Dopo una breve panoramica su alcuni contributi della letteratura sul tema, suggeriremo una metafora che potrebbe rivelarsi utile per i/le ricercatori/trici che si avvicinano a questo campo di ricerca: considerare Internet come una "biblioteca di persone" (*library-of-people*).

Uno dei principali contributi nella definizione delle linee guida sull'etica nella ricerca su Internet, è il risultato del lavoro dell'*Association of Internet Researchers Ethics Committee* (Ess et al, 2002). La specificità di questo contributo non è indirizzata verso la sostituzione delle linee guida di discipline specifiche o verso l'utilizzo di determinate forme di protocolli molto restrittivi che devono essere seguiti alla lettera. L'intento è quello di suggerire alcuni punti che dovrebbero essere interdisciplinari nella contestualizzazione di un processo di ricerca. Il risultato dei due anni di lavoro del gruppo è una serie di domande ispirate dai principi del pluralismo etico, dell'appartenenza cross-culturale e, soprattutto, dall'intento di non dare delle "ricette" considerate valide a priori.

In questa prospettiva, uno dei principali problemi è il modo in cui considerare i dati disponibili su Internet, con le difficoltà legate al fatto di utilizzare ancora la problematica dicotomia tra pubblico e privato (Bruckman, 2002; Whalter, 2002). Amy Bruckman (2002) suggerisce una soluzione: considerare le persone che inseriscono del materiale su Internet come degli "artisti

dilettanti”, e quindi riferirsi al loro materiale prodotto come un artefatto “semipubblico”, che si trova, cioè, nella via di mezzo tra quello non pubblicato e quello pubblicato.

Un altro contributo che intende affrontare lo stesso problema è quello di Bakardjieva e Feenberg (2001), che approfondiscono il concetto di alienazione: i ricercatori e le ricercatrici devono comprendere se le persone che utilizzano Internet per pubblicare il loro materiale hanno anche l'intenzione di rinunciare al loro controllo sul materiale stesso.

Entrambi questi contributi, così come le linee guida dell'AoIR, sono radicati nell'idea che la ricerca è una pratica situata, che stimola lo sviluppo attraverso l'attività dei gruppi di ricerca e attraverso la loro abilità di parlare con le persone che fanno parte del loro contesto di studio (Geertz, 1973). La nostra metafora di “Internet come biblioteca di persone” segue lo stesso intento. L'idea iniziale è che nella ricerca *off-line* possiamo avere due principali sorgenti di dati: le biblioteche, per la letteratura di un determinato ambito di ricerca, e il “campo” per nuovi dati empirici. Con le biblioteche generalmente abbiamo un approccio di tipo “pick-up”: leggiamo, estraiamo informazioni e restituiamo dei risultati in forme che dovranno essere immagazzinate, in un tempo successivo, nuovamente nelle biblioteche, come libri, articoli o i volumi degli atti di una conferenza.

Non esiste una negoziazione, i dati acquisibili sono semplicemente là. Noi, in quanto ricercatori, necessitiamo solo di un accesso alle biblioteche. Possiamo chiamare questo punto di vista “non intrusivo”. Con il campo, sia nella ricerca quantitativa che in quella qualitativa, abbiamo bisogno di iniziare una negoziazione spiegando qual'è l'obiettivo della nostra ricerca e restituendo i dati non solo attraverso un rapporto di ricerca, ma anche con un ulteriore confronto con le persone coinvolte. Internet, da questo punto di vista, può essere vista come un continuo tra una biblioteca e il proprio campo di ricerca.

Noi suggeriamo di pensare a Internet come ad una biblioteca di persone: in questo modo possiamo entrare in un contesto interazionale sviluppando abilità situazionali, che ci danno maggiori coordinate per sviluppare una più efficiente attività di ricerca, dal punto di vista etico e metodologico.

Ecco l'origine della nostra metafora. Nel romanzo “Fahrenheit 451” di Ray Bradbury (1953) il mondo è caratterizzato da un totale rifiuto dei libri e da pompieri che hanno lo scopo di bruciare qualsiasi tipo di opera stampata che riescono a trovare. Le persone che amano la letteratura, come scopriremo alla fine del romanzo, lasciano a poco a poco le città e memorizzano i libri per lasciare una traccia dei libri stessi. Le persone coinvolte in questo progetto si riconoscono una con l'altra con il nome del libro che hanno memorizzato. La nostra idea è che Internet può essere vista, dal punto di vista dei ricercatori e delle ricercatrici, come una biblioteca dove i libri sono rappresentati dalle persone stesse.

Negli scaffali potremo avere le persone, non solo i testi. Nell'avvicinarci agli scaffali, quindi, noi avremo bisogno di negoziare una interazione e di mostrare delle abilità interattive per comprendere, quando rivolgiamo la nostra attenzione ai dati provenienti da un contesto mediato dalle nuove tecnologie, se ci troviamo di fronte a delle persone che usano il web come un palcoscenico o se al contrario vogliono proteggere la propria privacy. Quindi, se non ci troviamo di fronte a del materiale esplicitamente pubblicato, come ad esempio un quotidiano on-line, abbiamo bisogno di iniziare una interazione con il curatore della pagina Internet e con la relativa comunità coinvolta. Si tratta di una scelta molto situata. L'analogia con la biblioteca di persone può consentirci di ricordare che la “situatività” della ricerca non può essere affrontata attraverso un approccio a priori o un modello rigido.

Può essere illuminante un altro esempio: Berry (2004) propone un approccio “open source” all'etica della ricerca su Internet, considerando il concetto di alienazione di Bakardjieva e Feenberg di cui si parlava in precedenza. Egli suggerisce che la modalità atipica di rilascio sotto una licenza *open source* (il *copyleft*), non è una forma alienante di pubblicazione (noi suggeriamo l'espressione di “alienazione condizionata”, che in alcuni casi stabilisce vincoli per l'uso di materiali, in altri casi lo considera libero). In questo modo noi possiamo utilizzare il materiale pubblicato da altri, ma in

base alle condizioni che gli autori scelgono per il suo utilizzo futuro da parte di altri. I ricercatori e le ricercatrici dovrebbero stare dunque di fronte ai materiali come se fossero di fronte alle persone, cercando di comprendere in che tipo di relazione le persone stanno con i propri artefatti, dando un significato alla situazione da un punto di vista non necessariamente avulso dalla situazione stessa. La metafora di “Internet come biblioteca di persone” ha quindi un duplice scopo: riaffermare la situatività delle pratiche di ricerca e dare ai ricercatori e alle ricercatrici un'immagine capace di raccogliere problematiche sia etiche che metodologiche.

La nostra speranza è che la distinzione tra tecniche di ricerca In e tecniche Out (le prime associate maggiormente la parte della metafora legata alle persone, le seconde con la parte inerente la biblioteca), discussa con il supporto del *Complementary Explorative Multilevel Data Analysis framework* di Riva e Galimberti (2001), possa essere utile per gli/le studiosi/e, non solo nel dibattito sulle soluzioni etiche situate, ma anche nella scelta degli strumenti più appropriati.

L'intervista via e-mail: un esempio di tecnica “In”

In questo paragrafo rivolgeremo la nostra attenzione all'approfondimento di una delle tecniche di raccolta che saranno evidenziate in seguito: l'intervista via e-mail, sia essa semi-strutturata o non strutturata. La nostra scelta è caduta sull'intervista per una serie di motivi: essa «è lo strumento di costruzione della documentazione empirica più diffuso nelle scienze sociali» (Cardano, 2003, p. 73); è adatta, in accordo col CEMDA, allo studio di tutti i livelli costruiti da Riva e Galimberti; trova spazio sia nella ricerca quantitativa che in quella qualitativa.

Nella nostra lettura ci soffermeremo sull'intervista discorsiva, propria della ricerca qualitativa, e sugli elementi che la caratterizzano se condotta via e-mail, potendo essere così definita “e-intervista” (Bampton, Cowton, 2002). Rifacendoci alla distinzione precedentemente affermata, è chiaramente una tecnica “In” di ricerca, le cui questioni etiche vengono risolte nella pratica della relazione personale intervistata/o - intervistatrice/tore.

L'utilizzo dell'e-mail porta con sé l'elemento che differenzia l'e-intervista dall'intervista faccia a faccia: la non compresenza tra intervistata/o e intervistatrice/tore. Ciò si traduce in un distanziamento sia temporale che spaziale. Il distanziamento temporale, legato alla a-sincronicità della comunicazione via e-mail, porta con sé una serie di conseguenze: intervistatrici/tori e intervistate/i molto occupate/i, che avrebbero difficoltà nell'organizzare una seduta per un'intervista, possono più facilmente affrontare il compito; le interazioni sono ripetute, con un numero di scambi che si può protrarre per un tempo non prefissato (Kivits, in un articolo del 2005, racconta di aver condotto interviste via e-mail della durata compresa tra due settimane e un anno); sia l'intervistata/o che l'intervistatrice/tore hanno tempo per riflettere su domande e risposte prima di scrivere.

La distanza spaziale, connessa alla diffusione delle tecnologie informatiche, è portatrice di: una perdita di densità nei dati raccolti, venendo meno sia la comunicazione non verbale, che il tono di voce, al cui posto troviamo stile di scrittura e *emoticon*; l'imbarazzo dell'intervistato/o può essere ridotto, grazie alla mediazione del testo; è possibile una maggiore anonimità, sia per l'intervistata/o, che per l'intervistatrice/tore.

Dal punto di vista delle risorse necessarie alla conduzione di una ricerca, l'e-intervista ha alcuni vantaggi significativi: riduce le risorse necessarie per gli spostamenti, permettendo anche il coinvolgimento di intervistate/i fisicamente molto distanti dai luoghi della ricercatrice; elimina il tempo necessario alla trascrizione dell'intervista stessa, riducendo di molto il carico di lavoro per l'intervistatore o l'intervistatrice, permettendo quindi o una riduzione dei tempi impiegati per lo svolgimento della ricerca, o l'ampliamento della base di intervistati/e.

Lo svantaggio principale di questo strumento è la dipendenza dalla volontà dell'intervistata/o, che porta alla necessità di instaurare una relazione personale studioso/a – intervistato/a, ogni volta unica e con una durata superiore rispetto a quella che ha luogo durante una intervista faccia a faccia,

al punto che Joelle Kivits sostiene che «l'intervista via e-mail è un viaggio interpersonale» (2005, p. 35).

Concludendo, possiamo sostenere che l'intervista via e-mail si caratterizza per: essere uno strumento di ricerca che porta alla valorizzazione dei soggetti coinvolti, collocandosi più verso la parte "persone" che non "biblioteca" della metafora precedentemente introdotta; sganciare studioso/a – intervistato/a dalla necessità della compresenza; consentire risparmi in termini di risorse, sia finanziarie che di tempo; necessitare dell'instaurazione di una relazione di fiducia di medio periodo tra studioso/a – intervistato/a. L'e-intervista si caratterizza dunque come uno strumento nuovo e diverso per chiedere e costruire documentazione empirica nella ricerca sociale, strumento la cui nascita è indubbiamente legata alla diffusione sociale della tecnologia che ne è medium.

La raccolta della messaggistica e-mail: un esempio di tecnica "Out"

Il modo più semplice per raccogliere dati che si riferiscono a comunicazioni asincrone è la selezione dei messaggi inviati dai membri di un gruppo agli altri, sia attraverso indirizzi collettivi (*mailing list*) sia individualmente. I sistemi di forum e di posta elettronica permettono di archiviare e ordinare tali messaggi temporalmente (consentendo così di leggerli nella sequenza temporale in cui sono stati effettivamente prodotti) sia per utente che per argomento di discussione.

Secondo Kaye (1992) le "Computer Conferencing" sfruttano pienamente la potenza di archiviazione e di organizzazione di una rete di computer, per supportare le attività di gruppi complessi e strutturati e anche i vantaggi di una comunicazione "molti a molti". Le "Computer Conferencing" sono sistemi di comunicazione *web-based* che supportano un'interazione testuale di tipo asincrono tra due o più persone. I messaggi vengono composti attraverso software dedicati al conferencing (tra i più noti nell'ultimo decennio, First Class® e Lotus Notes®) e inviati ad un server centrale dove vengono archiviati. In questo "luogo" i messaggi vengono organizzati in sequenze (*threaded*) per rendere evidenti alcune rilevanti caratteristiche della loro strutturazione complessiva, sia dal punto di vista temporale, che delle tematiche trattate o entrambi (Rourke, Anderson, 2002). Utilizzatori e utilizzatrici individuali possono, infatti, partecipare a delle *conferences* con differenti oggetti di interesse, diventando membri di ciascuna e ricevendo, sul proprio computer, i messaggi dei vari membri delle diverse *conferences*. Così come succede nell'utilizzo della posta elettronica, la *conference* non richiede che tutti i membri siano presenti e attivi nello stesso momento. Diversamente dalle *face to face conference* o dalle videoconferenze, i/le partecipanti non sono obbligati a rispondere immediatamente ai messaggi e alle sollecitazioni degli altri partecipanti. Essi/e possono leggerle e rifletterci su con tranquillità, in modo che ognuno possa inviare il proprio contributo quando quest'ultimo viene ritenuto pronto per essere condiviso.

Le trascrizioni dei testi delle *conferences* diventano una registrazione preziosa, che può essere non solo consultata con attenzione, ma anche "editata" e utilizzata come base per un report collettivo di gruppo. Un'altra preziosa caratteristica è la sua potenziale valutabilità: le registrazioni automatiche, e di facile accesso per un processing di tipo informatico, generate dalla tecnologia delle *conference*, offrono una convincente sorgente di dati per il mondo della ricerca e per gli/le sviluppatori/trici degli stessi software (Rourke et al., 2000). I dati su cui si possono effettuare le analisi proverranno, quindi, dalle tracce di comunicazioni lasciate dai componenti del gruppo nel corso della loro attività di lavoro/apprendimento. Se in un contesto *face-to-face* questo tipo di processo viene effettuato attraverso registrazioni audio video o da osservazioni più o meno strutturate in presa diretta, nella CMC questo passo intermedio non è necessario perché la massa delle comunicazioni avviene in un formato (*text-based*) ad alta compatibilità con i software che supportano l'analisi.

Come già accennato in precedenza, nelle due passate decadi le metodologie più utilizzate nelle ricerche sulla CMC sono state quelle quantitative (*survey research*) e gli studi per la valutazione di

casi (*evaluative case studies*). Una delle proposte più citate e dibattute è stata quella di France Henri (1991), pioniera non solo nello sviluppo di criteri per l'analisi del contenuto, ma anche per lo sviluppo di strumenti facilmente utilizzabili per l'analisi delle discussioni on-line. Il suo modello analitico, nelle intenzioni, è stato sviluppato anche nell'ottica di una migliore comprensione del processo di apprendimento e della "ricchezza" disponibile nel contenuto dei messaggi delle *computer conference*.

La ricercatrice canadese ha identificato cinque dimensioni, considerabili generalmente come variabili dipendenti (mentre la variabile indipendente è solitamente rappresentata dall'insieme delle unità di analisi testuali), per l'analisi delle discussioni on-line, chiamate rispettivamente: livello di partecipazione; tipo di interazione; presenza di segnali sociali (*social cues*) riferibili agli effetti sociali degli scambi via *conference*; abilità cognitive riferibili al legame tra il livello cognitivo di ogni contributo elettronico e il livello delle abilità di comprensione, di ragionamento, di sviluppo di pensiero critico e di *problem solving*; meta-cognizione, distinta da Henri in abilità meta-cognitive e conoscenza meta-cognitiva.

Una delle tecniche d'analisi più utilizzate in questi ultimi anni è la cosiddetta *quantitative content analysis*, una tecnica di ricerca sviluppata per raggiungere una descrizione il più possibile quantitativa, oggettiva e sistematica del contenuto manifesto della comunicazione. La *quantitative content analysis* può essere ridotta a quattro passi essenziali: innanzitutto il ricercatore deve avere un "costrutto" da esaminare (ad esempio la qualità dell'apprendimento), il primo passo è dunque quello di identificare dei pattern comunicativi rappresentativi delle caratteristiche del costrutto stesso. Il secondo passo si realizza attraverso la creazione di una sorta di "protocollo" o molto più semplicemente di vademecum, per l'identificazione e la categorizzazione delle variabili. Procedure queste che possono avvenire solo dopo un'attenta formazione dei codificatori sull'utilizzo ottimale del protocollo stesso. Dopo che le trascrizioni sono state codificate, le decisioni dei codificatori sono comparate per stimarne l'attendibilità, attraverso un coefficiente di correlazione, e i loro dati vengono poi analizzati per descrivere le singole variabili o per identificare rapporti tra più variabili individuate.

Ecco un esempio di analisi. Dopo aver selezionato del materiale interattivo a-sincrono proveniente, ad esempio, da una *mailing list*, lo si preparerà per l'analisi ricostruendo la precisa sequenza (*thread*) degli scambi. Si raccoglierà il materiale scritto dai membri nell'arco temporale in cui si è svolta l'attività dei gruppi; in presenza di notevoli quantità di materiale si potrebbe decidere di focalizzare l'analisi solo su alcuni periodi ritenuti salienti per la presenza di avvenimenti significativi (micro-processi). Se da una parte si perde parte della visione d'insieme, soprattutto per la longitudinalità dell'esperienza, dall'altra si guadagna in maggiore precisione d'analisi, attraverso una "taratura" più fine dello strumento di misura (soprattutto per quanto riguarda le unità di analisi: meno testo a disposizione = unità di analisi più corte e quindi più precise). È anche possibile utilizzare un software per l'analisi del contenuto (sul modello di AtlasTi®) per organizzare il materiale da codificare. In ogni caso la procedura è eseguibile anche con l'ausilio di un semplice foglio elettronico.

Una volta raccolti i dati si procederà alla suddivisione in unità di analisi. In questo caso un'unità mediamente rappresentativa potrebbe essere una singola frase (considerata come quell'entità grammaticale che ha ai propri estremi un simbolo di chiusura di frase, solitamente rappresentato un punto). Ogni unità di analisi verrà inserita all'interno di una cella, nella prima colonna, di una griglia del foglio elettronico, mentre nelle colonne successive verranno inserite le dimensioni e le sottodimensioni del modello di Henri in modo tale da avere una possibilità di codifica per ogni riga. La codifica sarà di tipo dicotomico: punteggio 1 per indicare l'associazione tra dimensione e unità di analisi e punteggio 0 per indicare la mancanza di associazione.

I giudizi dei codificatori verranno poi confrontati in modo tale da ottenere un coefficiente di correlazione auspicabile intorno a .70. Nel caso in cui il coefficiente di correlazione fosse inferiore a questa soglia si deve ripetere l'operazione, prestando maggiore attenzione alle caratteristiche del vademecum per la codifica e alla logica sottostante gli esempi presentati. Una volta raggiunto

l'accordo significativo tra i codificatori e quindi aver raggiunto una ottimale attribuzione delle unità di analisi, si individueranno i messaggi che dovranno limitare i singoli micro-processi. Ogni messaggio "potenzialmente innescante" avrà un determinato numero di messaggi che lo precedono e che lo seguono, in modo tale da ottenere la classica disposizione "pre-post". Ad esempio nel caso di un messaggio di un partecipante alla mailing list distante dal precedente un mese, si prenderanno in considerazione i messaggi scambiati dai membri nelle due settimane prima e nelle due seguenti. Ultimo passo in questa sequenza sarà la verifica della significatività degli andamenti delle dimensioni nel passaggio dal "pre" al "post" del messaggio chiave. Verifica statistica che avverrà attraverso l'applicazione, ad esempio, di una ANOVA ad una via, che ci informerà su quanto questi cambiamenti avvenuti siano dovuti al caso o ad un consistente "effetto" del messaggio in questione.

Una breve discussione sulle tecniche di ricerca

In questo paragrafo discuteremo le tecniche di ricerca per l'acquisizione dei dati, seguendo il continuum tra la parte inerente la biblioteca nella nostra metafora (approccio Out), e la parte riguardante le persone (approccio In), così come mostrato nella tabella 2.

	Tecniche	Livelli del CEMDA	Rilevanza dei soggetti
OUT	Utilizzo del web-crawling	Contesto, situazione, soggetto	Nessuna nell'acquisizione dei dati, variabile nell'analisi dei dati e nella pubblicazione dei risultati
	On-line document review	Contesto, situazione	Variabile nell'acquisizione di dati, nell'analisi dei dati della pubblicazione dei risultati
	Web-surveys	Contesto, situazione, soggetto	Alta nell'acquisizione di dati, bassa nell'analisi dei dati e nella pubblicazione dei risultati
	Osservazione partecipante dissimulata	Soggetto	Dipendente dalla responsabilità del ricercatore
	E-interview	Situazione, soggetto	Alta nell'acquisizione di dati, variabile dell'analisi di dati e nella pubblicazione dei risultati
	Focus group	Situazione	Alta nell'acquisizione di dati, variabile dell'analisi di dati e nella pubblicazione dei risultati
IN	Osservazione partecipante	Soggetto	Alta

Tabella 2 Riflessioni sulle tecniche attraverso l'incrocio dei livelli del CEMDA con il continuum In & Out.

La tecnica maggiormente Out è sicuramente quella del *web crawling* (Krowston, Howison, 2005), che può essere utilizzata per studiare qualsiasi livello del CEMDA. La sua applicabilità è strettamente legata ad una acquisizione automatica dei dati che viene effettuata senza alcuna interazione con il soggetto che si sta studiando. I problemi etici correlati a questa modalità dovrebbero essere risolti in una maniera situata, principalmente durante la pubblicazione dei risultati.

La *review* dei documenti on-line (non solo homepages, portali, quotidiani on-line, ma qualsiasi tipo di dato archiviato) consente di studiare il contesto e la situazione. Può essere portata avanti con o senza negoziazione, sia nel momento dell'analisi dei dati che della pubblicazione dei risultati. Fare delle domande sulla volontà di estraniamento dell'autore/trice, appare come la principale abilità situazionale richiesta.

Le *web-surveys* (Hewson et al., 2003), appaiono utili per ogni livello di indagine del CEMDA. Stimolano una negoziazione sulla partecipazione dei soggetti alla ricerca, spingendo il/la ricercatore/trice in una interazione con i soggetti stessi. Ma la traslazione delle risposte in tavole statistiche e l'uso di strumenti statistici per rendere i dati maggiormente utilizzabili per la verifica di ipotesi a priori, rende l'analisi di dati e la pubblicazione dei risultati molto più vicina ad un approccio Out.

Le "e-interviste" necessitano di una notevole dotazione in termini di abilità situazionali (Kivits, 2005), sono molto adatte per un'indagine sul contesto e sulle relative interazioni che lo compongono. Il loro grado di tendenza verso la parte "biblioteca" o verso la parte "persone" è variabile, sia nell'analisi dei dati che nella pubblicazione dei risultati: per esempio, se utilizziamo l'analisi della conversazione con una notevole mole di trascrizioni di interviste nella pubblicazione, siamo di fronte ad un approccio simile a quello della traslazione quantitativa, come nel caso delle *surveys* o della *quantitative content analysis*, citata in precedenza.

Lo stesso può essere detto per i focus group (Mann, Stewart, 2000), che sono principalmente legati ad un livello situazionale. L'osservazione partecipata, come fase centrale di un metodo etnografico, è piuttosto orientata alle persone. In ogni fase dell'interazione del ricercatore con i membri di un gruppo studiato, la necessità di parlare con gli altri è mescolata con l'orientamento alla scrittura con una modalità "polifonica" (Clifford, Marcus, 1996). L'osservazione partecipata dissimulata è differente dalla precedente perché spinge il ricercatore ad una maggiore responsabilità, portando a negoziazioni che non sono esplicitamente collegate con le attività di ricerca, ma ad una partecipazione legittimata all'interno del contesto (Sanders, 2005).

Conclusioni: in & out, diversi approcci per situazioni differenti

Come abbiamo ripetuto più volte, la ricerca è una pratica situata come qualsiasi altra attività umana. Nei contesti virtuali questa caratteristica può essere amplificata dalla complessità dell'attività di ricerca. Da questo punto di vista socio-psicologico gli/le studiosi/e necessitano di una accurata definizione degli obiettivi, degli strumenti e dei metodi per effettuare un'acquisizione, l'analisi e una buona interpretazione dei dati.

In questo articolo abbiamo cercato di mostrare come i ricercatori e le ricercatrici impegnati/e nel campo della ricerca su Internet e della Comunicazione Mediata dal Computer, hanno spostato il loro focus da un approccio Out verso uno più In, maggiormente situato, che analizza il contesto culturale e i relativi artefatti. Il CEMDA sembra essere una buona rappresentazione (costruita e discutibile come ogni rappresentazione) della complessità coinvolta in ogni tipo di ricerca. Cerca di dare una sistemazione agli strumenti metodologici a disposizione dei ricercatori.

La discussione riguardo l'etica e la metafora di Internet come "biblioteca di persone" ha un doppio obiettivo: riaffermare la situatività della ricerca su Internet e sulla Comunicazione Mediata dal Computer; dare agli/le studiosi/e un'immagine nella quale possono recuperare una parte degli aspetti correlati alle scelte metodologiche e etiche che si trovano continuamente a dover fare.

L'ultima parte, cercando di mettere insieme la metafora di Internet come "biblioteca di persone" e il continuum "In & Out" attraverso il CEMDA, è il tentativo di dare ai ricercatori una mappa per orientare le proprie scelte. Questa mappa non è fissa o necessariamente deontologica. È un artefatto, soggetto anch'esso alla situatività e alle pratiche di negoziazione collettiva.

Bibliografia

- Berry, D. M. (2004). Internet Research, Privacy, Ethics and Alienation: an Open Source Approach. *Internet Research*, 14 (4), 323 – 332.
- Gruising, R., Bolter, J. D. (1999). *Remediation. Understanding New Media*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Bampton, R., Cowton, C. J. (2002). The E-Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* , 3 (2). Disponibile on line <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-02/2-02bamptoncowton-e.htm> (09/12/2005)
- Bradbury, R. (1953). *Fahrenheit 451*. New York: Ballantine Publishing Group.
- Bruckman, A. (2002). *Studying the Amateur Artist: A Perspective on Disguising Data Collected in Human Subjects Research on the Internet*. Documento disponibile on-line http://www.nyu.edu/projects/nissenbaum/ethics_bruckman.html (29.08.2005)
- Clifford, J., Marcus, G.E. (1986). *Writing Cultures*. Berkeley: University of California Press.
- Corposanto, C. (2004). *Metodologia e tecniche non intrusive nella ricerca sociale*. Milano: Franco Angeli.
- Dillenbourg, P., Baker, H.P.M., Blaye, A., O'Malley, C. (1995). The evolution of research on collaborative Learning in E. Spada, P. Reiman, *Learning in humans and machine: Towards and interdisciplinary learning science*. Oxford: Elsevier.
- Geertz, C. (1973). *Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
- Heath, C., Luff, P. K. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Henri, F. (1991). Computer conferencing and content analysis. In A. Kaye (Ed.), *Collaborative learning through computer conferencing: The Najadeen papers* (pp. 117-136). London: Springer-Verlag.
- Hess, C. & the AoIR ethics working committee (2002). *Ethical decision-making and Internet research: Recommendations from the aoir ethics committee*. Association of Internet Researchers. Documento disponibile on-line <http://www.aoir.org/reports/ethics.pdf> (29.08.2005)
- Hewson, C., Yule, P. & Laurent, D. & Vogel, C. (2003). *Internet Research Methods. A practical guide for the social and behavioural sciences*. Sage: London.
- Hicks, D. (1996). Contextual inquiries. A discourse-oriented study of classroom learning in HICKS, D., *Discourse, learning and schooling*. New York: Cambridge University Press.
- Hiltz, S. R., Turoff, M. (1978). *The network nation*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Hine, C. (2000). *Virtual Ethnography*. Sage: London.

- Hine, C. (2005). Virtual Methods and the Sociology of Cyber-Social-Scientific Knowledge, in C. Hine, *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Oxford: Berg.
- Kaye, A.R (1992). *Collaborative Learning through computer conferencing. The Najaden Papers. NATO ASI Series F. vol. 90*. Berlin: Springer-Verlag.
- Kivits, J. (2005). Online Interviewing and the Research Relationship, in C. Hine, *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Oxford, Berg.
- Krowston, K., Howison, J. (2005). The social structure of Free and Open Source software, *First Monday*, 10 (2). Disponibile on-line http://firstmonday.org/issues/issue10_2/crowston/index.html (30/09/2005)
- Kuhn, T. (1969). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche. Come mutano le idee nella scienza*. Torino: Einaudi.
- Latour, B. (1987). *La scienza in azione :introduzione alla sociologia della scienza*. Torino: Edizioni di Comunità.
- Lave, J. (1997). The culture of acquisition and the practice of understanding in D., J. Kirshner, A. Whitson, *Situated cognition : Social, semiotic, and psychological perspectives*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Lea, M., Giordano, R. (1999). Representations of the group and group processes in CSCW research: A case of premature closure in G. Bowker, , L. Gasser, S. L. Star & W. Turner, *Social Science Research, Technical Systems and Cooperative Work*. Hillsdale: Earlbaum.
- Mann, C., Stewart, F. (2000). *Internet Communication and Qualitative Research*. Sage: London.
- Riva, G., Galimberti, C. (2001). *Towards CyberPsychology: Mind, Cognition and Society in the Internet Age*. Amsterdam: IOS Press.
- Riva, G. (2004). *Psicologia dei nuovi media*. Bologna: Il Mulino.
- Rorty, R. (1992). *La filosofia e lo specchio della natura*. Milano: Bompiani.
- Rourke, L., Anderson, T., Garrison, R., & Archer, W. (2000). *A review of methodological issues in analyzing computer conferencing transcripts*. Unpublished manuscript.
- Rourke, L., Anderson, T. (2002). Using Peer Teams to Lead Online Discussions. *Journal of Interactive Media in Education*, 1.
- Sanders, T. (2005). Researching the Online Sex Work Community, in C. HINE, *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet*. Oxford: Berg.
- Sproull, L., Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492-1512.
- Sproull, L., Kiesler, S. (1991). *Connections : New Ways of working in the Networked Organizations*. Cambridge, MA: MIT Press.

Talamo, A., Zucchermaglio, C. (2003). *INTER@ZIONI*. Roma: Carocci.

Tajfel, H. (1981). *Human Groups and Social Categories*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wertsch, J. (1998). *Mind as action*. New York: Oxford University Press.

Walther, J. B. (2002). *Research Ethics in Internet-Enabled Research: Human Subjects Issues and Methodological Myopia*. Disponibile on-line

http://www.nyu.edu/projects/nissenbaum/ethics_walther.html (29.08.2005)