

Ricerca & Tecnologia

Tra valore sociale aggiunto e coesione sociale: un progetto di ricerca azione fra on e offline

di Paola Tola e Stefania Carulli

Abstract

Comunità, relazionalità, apprendimento on e offline, sono questi i temi di cui si occupa la ricerca-azione, promossa dal Cevot e dalla Scuola Iad dell'Università di Tor Vergata, dal titolo "Tra valore sociale aggiunto e coesione sociale: progetto di ricerca-azione sul valore sociale aggiunto del volontariato toscano". L'articolo ripercorre gli step del percorso di ricerca, nella sua fase iniziale, descrivendo le modalità di condivisione degli obiettivi, la non semplice definizione del campo di indagine, l'adozione di un approccio di tipo etnografico che ha portato alla scelta degli strumenti più adatti per descrivere un contesto mutevole, complesso e carico di significatività come quello del volontariato.

Il progetto di ricerca "*Tra valore sociale aggiunto e coesione sociale: progetto di ricerca - azione sul valore sociale aggiunto del volontariato toscano*" nasce da un insieme di riflessioni sorte in seno al mondo del volontariato toscano sui temi delle competenze professionali e del valore sociale aggiunto. I risultati di queste prime riflessioni dal carattere

fortemente esplorativo, (che miravano a definire in maniera approfondita quei tratti distintivi dei soggetti del volontariato toscano naturalmente generatori di valore sociale), hanno creato la necessità di approfondire i temi del valore sociale aggiunto e della coesione sociale, correlandoli in maniera forte con le trasformazioni che già da alcuni anni stanno investendo il mondo del no profit nella sfera della comunicazione (Volterrani 2006), (soprattutto grazie all'utilizzo degli strumenti online), dell'apprendimento e della relazionalità. I soggetti coinvolti nel progetto di ricerca sono: il Cevot (centro servizi volontariato Toscana), La scuola Iad dell'università di Tor Vergata e Qubica Cooperativa, un soggetto che si occupa di ricerca e formazione nell'ambito del terzo settore. La consapevolezza del ruolo cruciale del web per la creazione di nuovi spazi di apprendimento e per la crescita di una diffusa socialità ha accompagnato fin da subito l'inizio del progetto. L'investimento nelle nuove tecnologie da parte di un sempre crescente numero di soggetti operanti nell'ambito del no profit (pur con qualche diffidenza, in alcuni casi, rispetto all'uso delle nuove tecnologie da parte di un settore in cui la relazione *face to face* è ancora il tratto distintivo rispetto ad altre modalità di azione) sta ormai diventando un tratto imprescindibile di questa realtà. A tale proposito la crescente attenzione del non profit verso il mondo dell'online sembra essere in una fase evolutiva e i soggetti associativi a tutt'oggi vivono con maggiore consapevolezza questa «doppia» identità a cavallo tra le consuete attività off line e le novità costituite dalle relazioni in rete: quest'ultimo aspetto ben si rapporta con uno degli elementi che caratterizzano uno degli ultimi filoni di

interesse degli internet studies che pone il rapporto tra le pratiche relazionali off line e le esperienze in contesti online all'interno di un quadro di continuità, in cui entrambi gli ambiti si riconoscono e si contaminano reciprocamente.

Gli obiettivi della ricerca

Come succede spesso nell'ambito delle ricerche azione su ambiti poco esplorati, il percorso che ha portato alla definizione di obiettivi chiari e sufficientemente condivisi dal gruppo di ricerca non è stato semplice. L'ipotesi iniziale prevedeva infatti fra gli obiettivi generali della ricerca la sperimentazione del valore sociale aggiunto in alcuni settori di intervento diversificati delle associazioni di volontariato, e, contestualmente, l'analisi esplorativa di alcuni contesti comunitari reali e online dove le associazioni sono attive: questo al fine di evidenziare come i tratti distintivi del valore sociale aggiunto siano cross-comunitari, ovvero sia capaci sia di essere contemporaneamente presenti in contesti comunitari diversi sia di espletare le funzioni di promozione della coesione sociale. Particolare rilevanza avevano le dinamiche di relazionalità anche nei contesti online "chiusi" come i percorsi di formazione a distanza online. Nel lavoro iniziale di impostazione del disegno di ricerca, l'equipe di lavoro ha affrontato una complessa fase di ri-definizione degli argomenti e dei concetti base, allargando il campo di indagine per poi ricondurlo ad un disegno organico. Il primo passo compiuto è stato quello della ricostruzione delle mappe concettuali relative ai macroconcetti che guidavano la ricerca, e che il gruppo di lavoro riteneva potessero essere oggetti di indagine prevalenti in

relazione al valore sociale aggiunto nei soggetti associativi: la comunità, l'apprendimento e la relazionalità. I macroconcetti citati già di per sé costituiscono, all'interno delle scienze sociali, oggetti di discussione per diverse scuole di pensiero e su cui molti studiosi hanno prodotto riflessioni. In particolar modo il concetto di comunità offre molteplici letture e la sua definizione (quale perno centrale della sociologia) potrebbe dare l'avvio ad una sì interessante ricognizione dei contributi fin qui prodotti ma potrebbe allargare eccessivamente il perimetro della ricerca.

Questi tre macroconcetti sono inoltre fortemente in relazione nei contesti associativi, nella misura in cui gli individui che vivono in comunità che offrono ampie possibilità di relazioni (e quindi di arricchimento in termini di capitale sociale di livello individuale e associativo) possono essere favoriti nei processi di apprendimento, e quindi di miglioramento continuo. Nel tentativo di “riempire di senso” i concetti più astratti, e cercare di renderli osservabili attraverso gli strumenti dell'analisi qualitativa, il gruppo di ricerca ha avviato un processo di mutuo arricchimento e confronto, favorito dall'eterogeneità delle competenze possedute dai ricercatori, che ha contribuito in maniera sostanziale alla ridefinizione sia del campo di indagine che degli obiettivi della ricerca. Pur restando, infatti, primario l'obiettivo di esplorare il valore sociale aggiunto nei contesti associativi sia reali che virtuali, il gruppo di ricerca ha ampliato l'orizzonte di indagine individuando alcuni aspetti di riflessione ulteriori. In primo luogo, il concetto di apprendimento è stato adattato in maniera migliore al contesto: non trattandosi di una prospettiva di ricerca valutativa

mossa a verificare l'efficacia reale dell'apprendimento all'interno dei contesti associativi, è parso più significativo focalizzare l'esplorazione sulla creazione di senso e sulla percezione di cambiamento individuale connesse all'apprendimento all'interno dei percorsi formativi reali e dei percorsi di formazione a distanza utilizzati dalle associazioni. Questo ha permesso di chiarire meglio uno degli obiettivi specifici della ricerca: nel definire il valore sociale aggiunto e interpretandone le potenzialità di *empowerment* dell'individuo, è fondamentale studiare le correlazioni fra i contesti densi di relazioni (sia reali che virtuali) e l'apprendimento, intesi come cambiamento individuale e associativo. Quest'ultima analisi ha ovviamente spinto il gruppo di ricerca a lavorare ulteriormente nella definizione del campo di indagine: se è vero che i contesti relazionali sono rilevanti, è necessario definire "cosa" è il contesto e soprattutto quali siano i suoi confini, sia nell'ambito reale (offline) che in quello virtuale (online).

L'individuazione del campo di ricerca

La fase di individuazione e descrizione del campo di indagine ha espresso tutta la complessità e la natura *in progress* del percorso di ricerca. L'approccio scelto nella definizione degli obiettivi, marcatamente costruttivista e non standard, ha portato naturalmente il gruppo di ricerca a considerare i contesti online e offline come dei "panorami sociali" (Volterrani 2003) in movimento, panorami che per loro natura non hanno dei confini spazio-temporali predefiniti, ma si allargano e restringono man mano che l'osservatore si immerge, con una visione etnografica, nella

comunità oggetto di studio. Partendo anche dal concetto di etnorama (Appaduraj 1996), il gruppo di ricerca ha fatto propria la riflessione che considera le comunità virtuali non più come oggetto di studio ma come vero e proprio ambiente, non in contrapposizione ma in forte correlazione con le comunità reali. Gli individui che partecipano ai contesti online associativi fanno parte anche di contesti reali densi di relazionalità: le associazioni sono infatti comunità che hanno come tratto distintivo principale quello di essere, nella forma e nella sostanza, luoghi dove si producono beni spiccatamente “relazionali”, secondo logiche di collaborazione e condivisione, ma anche le comunità online possono essere luoghi di produzione comune di beni relazionali e nuovi significati da parte degli individui. Esaminare il contesto significa allora anche situare l’osservazione da diversi punti di vista, per cercare di ricostruire le dinamiche di produzione di senso da parte dell’individuo, insieme alle modalità, gli spazi, i momenti di fruizione delle tecnologie online. L’osservazione etnografica multi-sito ha significato quindi, per il gruppo di ricerca, immergersi in almeno tre dimensioni rilevanti: il contesto reale, nelle sue dinamiche di vicinanza/rifiuto rispetto alle nuove tecnologie, ma anche gli ambienti di socialnetworking e le piattaforme di formazione a distanza utilizzate dalle associazioni. A questi ambienti abbastanza delimitati (anche quelli online, pur con dei confini non così definiti come quelli reali, conservano comunque una memoria e la capacità di ricostruire al proprio interno legami e appartenenze individuali), nell’avanzamento della ricerca, se ne stanno aggiungendo ulteriori, resi necessari dalla complessità del

panorama e dalla sua non-staticità. Il processo di rinegoziazione dei significati che ha accompagnato tutto il percorso, e che segue la logica della scoperta, impone ai ricercatori di saturare il campo di indagine andando a coprire tutti i possibili ambiti di relazionalità, anche quelli inizialmente non previsti. Attraverso la totale immersione nel contesto è permessa una più profonda comprensione delle dinamiche che stanno alla base dei fenomeni interessanti (nel nostro caso quelle che determinano relazionalità e apprendimento), ha significato infatti anche una revisione ulteriore delle mappe concettuali, in un continuo salire e scendere lungo la scala di astrazione (Marradi 2003), e soprattutto una necessità di inserire all'interno del nostro etnorama dei contesti prima non considerati. In linea con le considerazioni di Hine (Hine 2000), l'indagine etnografica non può pre-definire i campi di indagine, ma si deve forzatamente affidare alla ridefinizione delle prospettive di ricerca, seguendo quello che è il flusso derivante dalla continua scoperta. Così nel corso delle riflessioni si è reso necessario inserire come ulteriore ambito di riflessione la produzione di testi online, sottoforma di analisi dei racconti dei volontari, di lettura delle mailing list, di confronto fra le documentalità (Ferraris 2010) presenti in rete.

Le difficoltà di questo tipo di approccio paiono evidenti: la disponibilità dei ricercatori a rimodellare e ricondividere le riflessioni e le analisi deve necessariamente sposarsi con il rigore metodologico e la necessità di giungere ad un'analisi conclusiva che porti a sintesi tutte le osservazioni, coniugando la novità delle informazioni acquisite con la necessità di categorizzarle e comunicarle perché diventino

rispondenti alle domande iniziali della ricerca. Questo implica inoltre, evidentemente, una forte condivisione all'interno del gruppo stesso, di ogni nuovo concetto o riflessione, e l'impossibilità di suddividere il disegno della ricerca in sotto-filoni: ogni ricercatore deve necessariamente possedere e manipolare l'intero panorama/contexto nel suo divenire.

Il passaggio ulteriore : gli strumenti di ricerca

L'eterogeneità del campo d'indagine, insieme agli obiettivi proposti in precedenza, presuppongono un mix di strumenti di ricerca in grado di coprire il più possibile le esigenze e le eventuali problematiche metodologiche che simili contesti di studio possono presupporre. Come sostengono Bovone e Volontè (2006): *“Se esiste una corrispondenza non estrinseca fra realtà on e offline gli strumenti metodologici devono applicarsi a tutte e due le realtà”*. Nel nostro caso quindi si è trattato di individuare quali strumenti della ricerca qualitativa costituiscano la scelta migliore, sia in termini di efficacia che di profondità di analisi, rispetto alle necessità espresse dalle finalità della ricerca. Le interviste non standard (Tusini 2006) permettono ai ricercatori di cogliere appieno il vissuto degli individui all'interno dei vari contesti, ricostruendo il loro punto di vista rispetto ai macroconcetti cardine. Insieme alle interviste come strumenti di analisi principale si affiancano le tecniche di Social network analysis, che mirano a descrivere in maniera completa, (indagandone ad esempio il livello di densità e di coesione) lo sviluppo delle reti nei contesti associativi. Un ulteriore strumento di ricerca è infine rappresentato dal-

l'osservazione partecipante nei contesti online: osservazione che avviene sia negli ambienti *open*, come ad esempio i social network, che nei contesti *closed* come le piattaforme. Lo strumento dell'osservazione partecipante online pone tutta una serie di problematiche rispetto all'intrusione del ricercatore nelle comunità.

Innanzitutto la presenza di un soggetto "altro" all'interno di un contesto relazionale, come quello associativo, si inserisce nel flusso comunicativo delle dinamiche di gruppo caratterizzato sia da un orizzonte simbolico omogeneo sia da un vissuto comune: entrambi questi elementi spesso si concretizzano attraverso un linguaggio, quasi un gergo, che ricollegandosi ad un bagaglio condiviso di esperienze definisce l'identità e sottolinea la specificità di un gruppo rispetto ad un altro. In seconda battuta, la dimensione online presuppone un'apertura degli spazi relazionali ad un pubblico illimitato, per cui i contenuti presenti, per esempio in un social network, possono non restituire appieno e in modo esauriente la complessità dell'universo d'indagine. Da una parte si può riscontrare una certa diffidenza degli appartenenti ad una comunità nei confronti degli strumenti di ricerca utilizzati, soprattutto in assenza di una relazione offline (in particolare in ambito associativo, dove il contatto face to face riveste un ruolo di primaria importanza) in grado di supportare e completare la conoscenza del gruppo o del contesto di riferimento agli occhi di un osservatore esterno; dall'altra, è possibile trovare un'attenzione eccessiva verso l'osservatore stesso che può falsare i dati di cui si è alla ricerca. In particolare la partecipazione di un soggetto esterno alla vita della comunità o il suo crescente

coinvolgimento nelle dinamiche di gruppo possono mettere in difficoltà la permanenza stessa dell'osservatore in tali contesti. Su questa scia, la lezione dei primi esponenti dell'etnografia moderna, come Malinowski e Boas, che hanno fatto dell'osservazione partecipante un valido strumento di ricerca, è ancora oggi attuale: l'approfondimento e la conoscenza delle dinamiche offline, pur nei differenti spazi in cui si svolge la ricerca online, possono costituire elementi preliminari e di raccordo per una presenza proficua dell'osservatore in contesti comunitari quali il web.

Conclusioni

Abbiamo cercato in questa breve riflessione di ripercorrere le tappe salienti di un percorso di ricerca complesso, multidimensionale e partecipato. In conclusione, la ricerca appena iniziata porta con sé una serie infinita di possibili sviluppi e relativi ostacoli: ci sembra emozionante riuscire a cogliere in maniera innovativa nuovi nessi di significato sviluppatisi nella ancora nascente relazione fra le comunità reali che vanno a comporre il mondo del il volontariato e i contesti online. Sul piano metodologico, diviene stimolante la sfida rappresentata dal mix di tecniche e strumenti differenziati applicati ai diversi contesti, e la possibilità che ci offre il web di sfruttare la vicinanza virtuale e la possibilità di osservazione dei contesti di studio per poterli comprendere sotto una prospettiva diversa, imparando insieme ai diversi soggetti a sfruttare il web per divenire narratori delle proprie biografie digitali e reali.

Bibliografia

- Baym N. K. Markham A. N., (eds.), *Internet inquiry. Conversation about method*, Sage, London 2009
- Bilotti A., Volterrani A., Tola P., *Il gusto del volontariato*, Exorma, Roma 2009
- Bovone L., Volontè P., *Comunicare le identità. Percorsi della soggettività nell'età contemporanea*, Franco Angeli, Milano 2003
- Castells M., *La nascita della società in rete*, (trad. it), Ubem, Milano 2002
- Ferraris M., *Documentalità. Perché è necessario lasciar tracce*, Laterza, Bari 2009
- Field J., *Il capitale sociale: un'introduzione*, Erikson, Trento 2004
- Fini A., Cicognini M. (a cura di), *Web 2.0 e social networking. Nuovi paradigmi per la formazione*, Erickson, Trento 2009
- Hine C., *Virtual Ethnography*, Sage Publications, London 2000
- Marradi A., *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, Bologna 2007
- Monaci S. Scifo B., *Sociologia 2.0. Pratiche sociali e metodologie di ricerca sui media partecipativi*, Scriptaweb, Napoli 2010
- Risi E., *Etnografia mediata: comunità virtuali e ricerca etnografica*, disponibile su:
http://www.analisiqualitativa.com/magma/0401/articolo_02.html
- Tusini S., *La ricerca come relazione. L'intervista nelle scienze sociali*, Franco Angeli Milano 2006
- Volterrani A., *Panorami sociali, Il sociale nei media, i media nel sociale*, Liguori, Napoli 2003
- Volterrani A. (a cura di), *Raccontare il volontariato*, I quaderni Cevot, Firenze 2006
- Wellman B, Giulia M., *Virtual communities as communities: net surfers don't ride alone*, in Kollock P., Smith M., *Introduction: communities in cyberspace*, Routledge, London 1999