

Le sfide della società italiana tra crisi strutturali e social innovation

a cura di Alessandra Sannella e Franco Toniolo

Rilevare dati sul web: la cassetta degli attrezzi 2.0

Cleto Corposanto (Università degli Studi «Magna Grecia», Catanzaro, Italia)

Beba Molinari (Università degli Studi di Genova, Italia)

Abstract The issues related to data quality and the manner through which the web 2.0 intervenes in the planning of the research with new detection tools will be addressed by comparing a series of studies, in which were used several investigative tools online. The goal is to examine, through a new interpretive lens, the tools born via the web 2.0: can they be considered as new forms of investigation or are they a mere continuation of the traditional instruments of the researcher's toolbox? The results are discussed in the light of different devices to understand in what contexts they can be adopted successfully. Eventually, a new organization of data collection instruments online will be discussed, particularly focusing on the quality of the figures and facts, revealing both the strong points and the weaknesses, which depends on the context under study in order to highlight the best practices to be adopted for a real social-health integration.

Sommario 1. Introduzione. – 2. Perché una cassetta degli attrezzi web 2.0 per i sistemi socio-sanitari? – 3. La qualità del dato e il web 2.0. – 4. La cassetta degli attrezzi: tradizionale o innovativa? – 4.1. Social Network Analysis. – 4.2. Facebook e Twitter: quali possibilità? – 4.3. Web survey: le piattaforme al centro del web – 4.4. Interviste faccia a faccia e focus group, NGT, Delphi e brainstorming – 5. Considerazioni conclusive: vecchi strumenti nuove generazioni?

Keywords Web 2.0. Toolbox. Tools online.

1 Introduzione

Tanto si è già detto della crisi economica che sta attraversando il nostro Paese, un po' meno si è discusso delle problematiche che tale crisi ascrive nella nostra società. Che il benessere degli italiani sia nettamente diminuito è all'ordine del giorno, si riscontra nella quotidianità della vita: la salute in primis ne è colpita da diversi punti di vista, dai tagli alla sanità, che da un anno all'altro hanno visto dimezzare le voci di bilancio, alla precarietà, con la quale alcuni servizi sono offerti sul territorio dalla pubblica amministrazione stessa. È il momento di riflettere e ragionare sulle possibili alternative da co-progettare con i cittadini stessi che, secondo quanto emerge dall'indagine Istat sulla condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari per l'anno 2012, si rivolgerebbero sempre meno alle strutture sanitarie pubbliche preferendo i servizi privati (Istat 2013).

Senza avere velleità censuarie, è possibile comprendere le tendenze in atto grazie a un utilizzo costruttivo del web, miniera d'informazioni sotto forma di *database e data mining*¹ a oggi prevalentemente inesplorata e della quale non si sono ancora di fatto comprese le reali potenzialità, o per lo meno, poco ci si è interrogati sulla scientificità delle relative forme di analisi dei dati.

In questa sede ci proponiamo quindi di approfondire gli aspetti legati alla qualità del dato e al modo in cui il web 2.0 interviene nel disegno della ricerca con nuovi strumenti di rilevazione. I new media ci permettono di ridisegnare quelli che sono i canoni classici con i quali ci avviciniamo al contesto della ricerca, acquisendo nuove forme con le quali cimentarsi, non più solo come nuovo oggetto di studio, ma anche come parte integrante della cassetta degli attrezzi del ricercatore.

Il presente contributo ha la finalità di comprendere quanto tali strumenti possano essere accettati a livello scientifico, volgendo lo sguardo verso il processo di progettazione e costruzione del dato, aspetti questi ampiamente discussi nel dibattito tradizionale,² che acquisiscono ancor più rilevanza se considerati attribuendo un ruolo anche ai *new media*. La cassetta degli attrezzi web 2.0 sarà oggetto di approfondimento al fine di mettere in luce come la co-istituzione dell'informazione cambi volto attribuendo al web un nuovo ruolo nella metodologia di nuova generazione. Cercheremo quindi di esaminare, attraverso una nuova lente interpretativa, se gli strumenti di rilevazione e le relative analisi nate sul web, possano essere considerati nuove forme d'indagine, oppure se siano una semplice prosecuzione dei tradizionali strumenti della cassetta degli attrezzi del ricercatore.

Al fine di evidenziare quanto sopra ricordato, sarà cura degli autori esporre sinteticamente alcune possibilità di utilizzo in ambito socio-sanitario, dando particolare rilievo a come le nuove tecnologie intervengano nella quotidianità della persona, dalla consultazione dei social media con pagine dedicate agli aspetti sanitari, a come le application (app) siano sempre più uno strumento utilizzato per il benessere personale.

1 Per 'data mining' si intende l'estrazione e l'analisi di dati in database tanto grandi da permettere la gestione statistico-matematica di una quantità di informazioni che altrimenti sarebbero archiviate come rumore statistico (Tan, Steinback, Kumar 2005).

2 Solo per citare due delle tante occasioni di discussione in merito a tali tematiche, la sezione di metodologia dell'Associazione Italiana di Sociologia ha organizzato ben due convegni, un primo di inizio mandato e il secondo al termine del mandato stesso con sede rispettivamente all'Università Cattolica del Sacro Cuore e all'Università degli Studi di Napoli Federico II.

2 Perché una cassetta degli attrezzi web 2.0 per i sistemi socio-sanitari?

Approfondire gli aspetti legati al web e al modo in cui quest'ultimo si inserisce nei meccanismi connessi all'integrazione socio-sanitaria, significa individuare nuove buone prassi da seguire al fine di considerare tutti gli stakeholder delle politiche in oggetto come attori protagonisti dei processi di costruzione delle politiche sociali.

Tale esigenza acquisisce un significato ancor più pregnante se considerata alla luce della legge 285 del 1997, nella quale già si configurava un welfare incentrato sul cittadino, primo attore di una rete di servizi e di relazioni adeguate al soddisfacimento dei propri bisogni. Tale aspetto è stato ulteriormente sviluppato dalla legge 328 del 2000, a oggi in vigore, nella quale è previsto che al cittadino sia fornita una serie di servizi locali, nell'ottica di un 'welfare territoriale', puntando su un accesso indiscriminato ai servizi. Al fine di agevolare tale aspetto, questa legge permette e incentiva i comuni, in qualità di titolari degli interventi, a costituire forme di associazione in 'ambiti territoriali' più ampi - le prima conosciute 'zone', ora distretti socio-sanitari - per rendere più vicina ai cittadini la rete di servizi presenti sul territorio.

La legge quindi promuove alcuni concetti chiave quali l'universalità, la sussidiarietà orizzontale, la qualità dei servizi (Molinari 2012), e, in particolar modo, per quel che concerne il focus del presente contributo, il protagonismo dei cittadini, promuovendo la partecipazione attiva della cittadinanza alle scelte che la riguardano. Di riflesso, con la l. 328/00 si capovolge, si riscrive, si amplifica, l'interpretazione del concetto di bisogno, che, come sottolinea Mirabile (2005), prende in maggior considerazione il carattere multidimensionale del bisogno stesso: in quest'ottica quindi il web può diventare un utile strumento per 'intercettare' bisogni percepiti e/o inespressi, attraverso una web survey, oppure una contest analysis, una ego-rete, ecc.

Grazie alla cassetta degli attrezzi web 2.0 sarà possibile definire un quadro di riferimento utile alla progettazione di nuove politiche territoriali, ma l'interattività del web andrà a incidere anche sulle dinamiche relazionali tra cittadini, contribuendo a definire obiettivi comuni di intervento, consolidando e implementando nuove reti e/o reti già esistenti.

L'analisi di quanto emerge dal web, se moderata e/o diffusa adeguatamente, può divenire occasione per realizzare un percorso partecipato, attuando un confronto e una contaminazione continua, sfruttando le molteplici lenti interpretative che il web ci permette.

Per tale motivo è fondamentale porre l'accento sulla pluralità di culture e linguaggi che ogni giorno reinventano i bisogni del territorio: una buona analisi di quanto emerge dal web non può dimenticare che sussistono diverse interpretazioni, molteplicità di ruoli e livelli di coinvolgimento;

secondo Leone-Prezza (1999), esisterebbero anche molteplici chiavi di lettura dei bisogni con più ipotesi interpretative.

In quest'ottica, per l'Amministrazione locale che utilizza il web come fonte di informazione e di analisi, si aprono nuove strade di confronto non solo per le famiglie utilizzatrici reali o potenziali dei servizi offerti, ma anche per gli operatori delle cooperative del privato sociale e con gli enti regolatori superiori. In generale, aver visibilità del valore delle azioni attivate offre all'Amministrazione la possibilità di ampliare e migliorare la propria capacità di governance sul territorio e di offrire, a se stessa e a tutti i cittadini coinvolti, occasione di riflessione e potenzialità di azione, per nuove politiche o per il miglioramento di quelle già avviate. Al contempo, il web 2.0, con l'interattività che lo caratterizza, diviene strumento utile per la condivisione delle politiche e delle scelte attuate dall'Amministrazione al fine di operare un confronto che tenga conto delle aspettative, dei bisogni e dei risultati cui si è giunti; solo in questo modo sarà possibile creare capitale sociale³ per il territorio e per tutti gli attori coinvolti in forma diretta e indiretta.

3 La qualità del dato e il web 2.0

Discutere di qualità del dato significa in primis incentrare parte del discorso sulla costruzione del dato stesso, quindi sulla plausibilità dello strumento di rilevazione adottato, pensato in relazione all'oggetto di studio (Marradi 1987).

Proprio per tale motivo, ci siamo interrogati in merito alla plausibilità dei nuovi strumenti di ricerca online che ci permettono di analizzare grandi quantità di informazioni raccolte all'interno dei database e dei data mining già citati. L'affidabilità del dato diviene un aspetto centrale del presente contributo, nonché la chiave interpretativa con la quale affronteremo i prossimi paragrafi. Dovremmo quindi chiederci in quale misura le tecniche online possano essere soggette a distorsioni (bias), ricordandoci che la gran parte degli strumenti classici della cassetta degli attrezzi del ricercatore non è esente da tali rischi.

Quando discutiamo di bias, gli aspetti da considerare sono molti e variano a seconda dello strumento preso in considerazione; dovremo quindi soffermarci sull'attendibilità della fedeltà del dato nelle sue dimensioni legate alla sincerità della risposta, alla congruenza di significato e, per le tecniche che richiedono una classificazione a priori della risposte, anche

3 Per 'capitale sociale' intendiamo la definizione che ne viene fornita da Pierre Bourdieu (1980, 1986), secondo il quale il capitale sociale è l'insieme delle risorse, attuali o potenziali, che derivano dal possesso, da parte di un attore sociale, di una rete durevole di relazioni, più o meno istituzionalizzate, di conoscenza e di riconoscimento reciproci.

alla loro esaustività (Corposanto 2000, 2004). Non è necessario dire che questi sono tutti aspetti legati alla costruzione del dato tipica delle tecniche cosiddette classiche, accettate scientificamente; è bene quindi in questa sede partire da tali presupposti.

Ma facciamo una piccola precisazione: spesso si discute di qualità del dato, ma, in contesti web 2.0, la locuzione 'dato' ha ancora senso? Oppure la connotazione cambia a seconda del contesto, del tipo di informazione e della provenienza, ossia del data warehouse⁴ da cui sono stati estrapolati?

In questo caso, a nostro avviso, considerato che il livello dell'informazione cambia a seconda del tipo di analisi che si intende effettuare (contest analysis, sentiment analysis) e ancor più a seconda dell'Application Programming Interfaces (API) utilizzato per svolgere le analisi, la qualità del dato è in continuo mutamento, perché al contempo cambia con estrema rapidità la natura del web: gli stessi software che oggi siamo abituati a utilizzare domani possono già essere obsoleti e permettere un livello di informazione minore rispetto alle nuove applicazioni.

Alla luce di tali considerazioni, sarebbe più opportuno soffermarci a riflettere sulle potenzialità dei *data warehouse* e sui possibili *mash-up* di dati, ossia le molteplici combinazioni realizzabili con dati di diversa natura e provenienza; solo a titolo d'esempio, ad oggi è possibile utilizzare un API per estrarre dati da YouTube, realizzare cartine topografiche su rischi reali o presunti, costruire un ego network da pagine Facebook, svolgere una contest analysis attraverso Twitter, ecc. (Corposanto, Valastro 2014).

Fatte tali considerazioni, quando si discute di bias, si attribuisce loro una connotazione prettamente negativa. Questo non è sempre opportuno: non sempre infatti le influenze inattese debbono essere percepite come 'sbagli', 'errori' che contaminino la qualità dell'informazione rilevata, portandola a essere considerata come inutilizzabile. Potremmo invece pensare ai bias come a un continuum spazio-temporale, nel quale distorsioni possono di fatto modificare in diversa misura la qualità del dato e, in alcuni casi, permetterci di scoprire nuovi aspetti ai quali non si era dato particolare peso, che divengono aree di approfondimento non trascurabili per lo studio del fenomeno. Al riguardo, è facile che dati provenienti dal web siano in diversa misura affetti da distorsioni che potremmo distinguere in due macro categorie: da un lato abbiamo la possibilità di incorrere in errori dovuti alla predisposizione dello strumento, così come avviene in contesti classici di ricerca, in altri casi invece i bias derivano dai big data e dai data warehouse stessi, che possono alterare eventuali informazioni attraverso formati digitali differenti; dovrà quindi essere cura del ricercatore

4 Il 'data warehouse' è una sorta di secondo livello di un 'database' all'interno del quale sono contenute una serie di informazioni orientate ai singoli soggetti - siano essi utenti, consumatori e/o malati - integrato con più database dai quali 'importa' informazioni specifiche precedentemente individuate e quindi di interesse del programmatore/ricercatore.

comprendere tali differenze e ‘trasformare’ il formato del dato nella sua forma utile all’analisi che si intende svolgere.

Fatte tali considerazioni, di seguito saranno approfonditi gli strumenti della cassetta degli attrezzi in contesti web 2.0.

4 La cassetta degli attrezzi: tradizionale o innovativa?

Da sempre immaginiamo il momento della rilevazione dei dati come quella fase in cui il ricercatore con la propria cassetta degli attrezzi scende sul campo per iniziare la somministrazione di questionari, interviste, svolgere focus group, ecc.. La prima domanda che potremmo quindi porci è quella di capire, già in questa prima fase, se con strumenti web 2.0 la situazione di rilevazione cambi. Una differenza è ben visibile: il ricercatore non si muove più sul territorio, bensì naviga nella rete e, attraverso di essa, sposta la quotidianità del mondo reale verso contesti web 2.0, dai blog alle pagine Facebook, a Twitter. Ma, ancor prima, l’utilità del web emerge fin dalle fasi preliminari di studio in cui si delineano i confini dell’oggetto di ricerca, supportandoci nella declinazione delle ipotesi e nella comprensione della popolazione che andremo a interrogare. L’utilizzo che se ne può fare quindi è molteplice, dalla raccolta bibliografica ai dati statistici, fino all’individuazione degli indicatori più idonei a comprendere il fenomeno (Grimaldi 2005).

In questa sede non è nostro obiettivo discutere l’aspetto più prettamente epistemologico degli strumenti di rilevazione in contesti web 2.0, bensì quello di capire i possibili sviluppi di tali strumenti, percorrendo un primo passo verso un percorso accidentato e complesso che cercherà di comprendere se tali strumenti possano essere considerati una prosecuzione di quelli precedenti oppure una nuova cassetta degli attrezzi web 2.0. La prima grande differenza, che determina la scelta di approfondimento adottata nell’articolazione dei prossimi sottoparagrafi, è il legame imprescindibile tra strumenti e analisi dei dati, aspetto che si presenta anche per la cassetta degli attrezzi tradizionale, ma non così fortemente vincolante come accade per le tecniche web.

Approfondiremo quindi gli sviluppi che tali strumenti hanno acquisito grazie all’interattività della rete e alle modalità con le quali hanno contribuito alle fasi di rilevazione e analisi dei dati, con esempi e/o suggerimenti concreti di studio: discuteremo quindi di come la Social Network Analysis sia ormai sinonimo di Social Media, delle molteplici possibilità dei dati racchiusi nelle conversazioni di Facebook e Twitter, delle ormai note web survey e del loro possibile utilizzo nelle app e infine, ma non per ultime, delle interviste e delle interviste di gruppo.

4.1 Social Network Analysis

Siamo da sempre abituati a pensare alla Social Network Analysis come a una prospettiva teorico-metodologica che ci permette di approfondire le relazioni sociali come unità minima di osservazione. Come molti testi ricordano,⁵ l'analisi di rete ha una tradizione piuttosto antica, fonda le proprie radici nella sociologia classica, nonostante abbia destato maggiormente negli ultimi vent'anni l'interesse non solo dei sociologi, ma anche di economisti, linguisti, medici, antropologi, psicologi, ecc. Il contributo che in questi ultimi cinque anni ha apportato il web è stato determinante per la realizzazione di analisi a più ampio raggio, grazie allo sviluppo della computer science che permette un uso particolarmente semplice di analisi matematiche altrimenti complesse.

Discutere di Social Network Analysis svolta su pagine di Facebook in contesti web 2.0 significa in primis pensare a una rete ego-centrata sviluppata grazie a Netvizz, un'applicazione che ci permette di analizzare i contatti Facebook di pagine pubbliche e di profili personali. La tecnica quindi non cambia, così come non cambiano i calcoli relativi alle misure di tendenza centrale, al grado medio ponderato e alla densità della rete; ciò che muta invece è la quantità di nodi da analizzare: dove un tempo era possibile studiare non più di 250 nodi in interazione tra loro, oggi non sussistono limitazioni.

Quindi potremmo sbilanciarci e pensare che la Social Network Analysis svolta attraverso Facebook e Twitter non sia un nuovo strumento, bensì una prosecuzione di quanto svolto in passato. Ben diversa è la situazione nel momento in cui consideriamo l'analisi delle reti effettuata attraverso la mappatura delle ricerche condotte attraverso Google o qualsiasi altro motore di ricerca: nodi delle reti non sono più soggetti singoli, come nel caso delle reti ego-centrate, ma pagine web che attraverso l'analisi dei reticoli delinea le preferenze degli internauti.

Un esempio pratico delle reti macrosociali di preferenza in merito ai motori di ricerca è rappresentata nella sottostante figura 1, dalla quale emergono i siti di maggior interesse relativi all'hashtag 'psichiatria'. Dalla mappatura dei legami esistenti sono riconoscibili quattro cluster: un primo in cui sono evidenziati i blog più frequentati, un secondo riguardante i diritti delle persone con disturbo psichiatrico, un terzo all'interno del quale sono presenti le pagine web che si occupano di informazione medico-scientifica, e infine un quarto di divulgazione giornalistica.

I quattro nodi di passaggio tra un cluster e l'altro, che nella figura sono ben riconoscibili poiché di dimensioni più ampie e visivamente centrali al

5 Solo per citarne alcuni e senza pretesa di esaustività: Carrington, Scott, Wasserman 2005; Corbisiero 2007; Salvini 2007; Trobia, Millia (2011); Piselli 1995.

Le sfide della società italiana tra crisi strutturali e social innovation

gruppo di interesse, sono le pagine con i maggiori numeri di accesso e dai quali ha inizio la consultazione: tali nodi potrebbero essere paragonati a spartitraffico di un flusso di informazioni distribuito casualmente. Non a caso si tratta di siti ben organizzati al loro interno, che forniscono all'utente una vasta area di suggerimenti ad altrettanti link specifici.

Quanto ai contenuti dei quattro gruppi individuati, i blog sono più numerosi degli altri siti. Disomogenei tra loro, alcuni nascono come 'costola' di siti di informazione a carattere nazionale, altri scaturiscono dal volere di familiari di persone con disturbo psichiatrico, pochi altri dall'iniziativa dei diretti interessati.

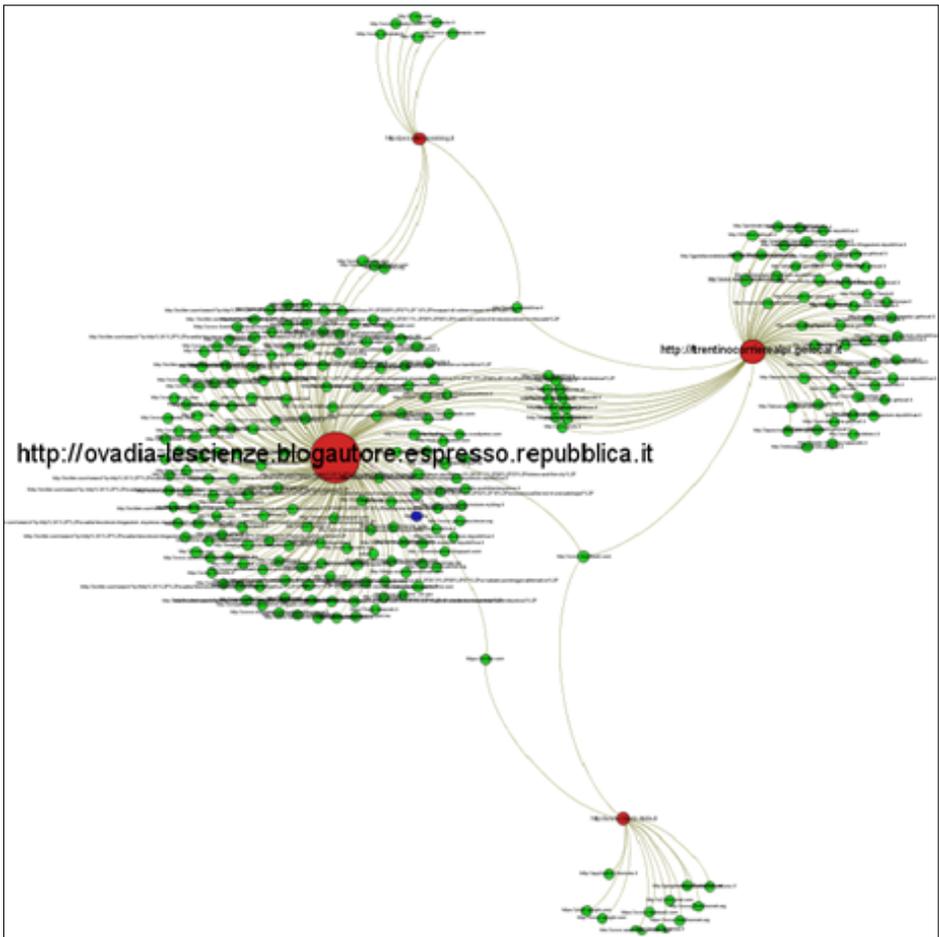


Figura 1. Mappatura dei siti web a maggior livello di consultazione

I risvolti pratici di una tale ricerca possono indirizzare un'organizzazione di volontariato, un'associazione oppure un distretto socio-sanitario a comprendere quali siano i bisogni nascenti e quali quelli inespressi, ossia verso quale area di azione debbono orientarsi.

4.2 Facebook e Twitter: quali possibilità?

L'associazione mentale tra Social Media e Social Network Analysis è pressoché immediata nell'immaginario comune; in qualità di ricercatori non dovremmo invece dimenticare che i social network sono i più eclettici tra gli strumenti che ci mette a disposizione il web: abbiamo l'opportunità di accedere ad una serie di informazioni ulteriori rispetto a quelle che siamo abituati a consultare dall'interfaccia grafica in qualità di user. Grazie ai *data set* è possibile comprendere i tempi medi di consultazione della pagina, evidenziare le statistiche anagrafiche riferite non solo a un profilo personale, ma anche a tutte le pagine dei gruppi tematici, e soprattutto estrapolare i commenti dalle conversazioni intercorse. Quest'ultimo aspetto è una miniera di informazioni; al riguardo sono stati realizzati dei veri e propri database dai quali 'estrarre' quanto discusso nella rete fino a quel momento.⁶ Proprio in questo frangente fa comparsa l'utilizzo dell'analisi del contenuto nella sua forma tradizionale (Losito 1996); non è nostra intenzione approfondire la metodologia sottesa a questo tipo di analisi e quanto teorizzato con la Grounded-Theory, è nostro obiettivo, invece, evidenziare eventuali scostamenti procedurali. La prima grande differenza emerge dalla brevità con la quale si esprimono i commenti: siamo da sempre abituati a trascrivere le interviste e avere così argomenti che si prolungano su più pagine, in questo caso invece l'informazione è concisa e diretta. Questo aspetto ha pregi e difetti: da un lato ci permette un minor livello di approfondimento, dall'altro non è più necessaria la trascrizione della conversazione da parte del ricercatore, che in tal modo ha la possibilità di dedicarsi maggiormente ad altri aspetti; va da sé che la quantità di commenti e giudizi in merito a una conversazione sono nettamente superiori a quelli che si potrebbero ottenere svolgendo delle interviste.

Riassumendo, cambiano le modalità con le quali siamo abituati a confrontarci: i passaggi di estrapolazione e di categorizzazione in fase di analisi restano identici, ma cambia la fase antecedente; non c'è più bisogno di sbobinate, il contenuto della conversazione è già stato scritto direttamente dalla persona; diminuiscono in tal modo anche le possibilità di eventuali incomprensioni.

⁶ Grazie al web mining è possibile effettuare approfondimenti per parole chiave senza dover limitare la propria lente di osservazione ai soli gruppi di cui si ha conoscenza; è altrettanto facile consultare la cronologia delle visite ai vari siti e monitorarne i login.

Ma facciamo un esempio pratico di quali possano essere gli utilizzi in un sistema complesso di tipo socio-sanitario: il monitoraggio di conversazioni e link, con la rispettiva analisi del contenuto, permette di dar voce in modo diretto alle considerazioni dei cittadini, ma anche dei pazienti che in tal modo divengono co-protagonisti di un'azione di empowerment, esprimendo le loro opinioni e contribuendo al processo decisionale di altri, che come loro sono in cerca di informazioni e di condivisione delle esperienze fatte. Le aree di interesse sono molte, dall'utilizzo di sostanze psicotrope alle malattie croniche, a patologie più specifiche, fino alla sfera del benessere della persona, dalle diete all'attività sportiva, dove spesso salute e benessere si incontrano.

Un altro tipo di analisi svolta attraverso i social media è la Sentiment Analysis (Corposanto 2014), simile all'analisi del contenuto, ma al contempo differente, una sorta 'di nuova via' con la quale è possibile analizzare quanto espresso nei blog e nelle pagine dei gruppi: banalizzando molto il processo di analisi, si estrapolano le conversazioni espresse su di un determinato aspetto/servizio che si intende studiare e si individuano tutti i giudizi positivi e negativi al riguardo. Il contributo in ambito socio-sanitario è molteplice. Spesso si discute di integrazione dei servizi, ma ancor poco si conosce degli aspetti pratici che contraddistinguono il legame tra i due: la Sentiment Analysis potrebbe porre in evidenza i punti di forza e di debolezza di un servizio, orientare il decisore politico verso alcune tematiche piuttosto che altre; il tutto distinto tra un livello 'micro', 'meso' e 'macro', ossia comunale, regionale e/o nazionale.

4.3 Web survey: le piattaforme al centro del web

Già in diverse occasioni ci siamo occupati di web survey (Corposanto, Molinari 2013a, 2013b, 2014): abbiamo discusso di campionamento, delle modalità di somministrazione; abbiamo testato lo strumento in diversi studi presentandone i risultati. Per tale motivo non riproponiamo in questa sede esempi già proposti altrove, ma ci poniamo da un punto di vista differente: la qualità del dato. Di questo aspetto infatti non abbiamo ancora discusso. Partendo dal presupposto già descritto nel secondo paragrafo, osserviamo che gli strumenti di rilevazione classici presentano dei bias, così anche le web survey, che trascinano con sé eventuali distorsioni, come patrimonio ereditario, dai loro predecessori 'questionari'.

Quando si pensa a un questionario si utilizza prevalentemente il verbo 'progettare' perché *ideare* un questionario non è cosa semplice: oltre alle 'regole' che tutti conosciamo, illustrate all'interno dei tanti manuali di metodologia della ricerca sociale, le piattaforme online per le web survey

rendono ancor più complessa questa fase⁷ con il rischio che, in cattive mani, lo strumento sia utilizzato in modo errato e, ancor peggio, siano fraintesi i risultati che ne derivano.



Figura 2. Vantaggi e svantaggi dell'utilizzo di piattaforme dedicate per web survey

Considerati questi aspetti potremmo pensare alle web survey come a una forma evoluta dei questionari cartacei, perché le analisi non cambiano, così come non cambiano le 'regole base' con le quali si progetta il questionario stesso, ma si differenzia fortemente nella forma del campionamento e anche nella fase di analisi dei dati.

Una forma ancor più innovativa è quella di utilizzare come mezzo di somministrazione le app predisposte per smartphone e tablet di modo che lo user debba prima rispondere a un questionario breve e successivamente accedere all'applicazione stessa. Anche di questa seconda opportunità abbiamo già discusso in diverse occasioni (Corposanto, Molinari 2013b, 2014). È un'alternativa che ancora oggi non è apprezzata quanto potrebbe, rientra però nell'idea che il web ci permette di 'piegare' per usi differenti piattaforme predisposte per altre finalità; dovrà essere cura del ricercatore mettersi in gioco e capire come poterne usufruire.⁸

7 Per una dettagliata definizione di pregi e difetti delle web survey si consulti Corposanto, Molinari 2014.

8 Per quanto riguarda le app, abbiamo presentato le modalità di utilizzo e i risultati di ricerca in due saggi in corso di pubblicazione dal titolo: *Web research e salute: Quando le app le usano per mangiare e Ditelo con un'app: Comunicare oltre*.

4.4 Interviste faccia a faccia e focus group, NGT, Delphi e brainstorming

Anche la tecnica più tradizionale, l'intervista, ha subito una 'trasformazione' con l'avvento del web: poter interagire in tempo reale come se fossimo in presenza ci permette di pianificare con maggior rapidità e facilità anche le interviste che un tempo risultavano più complesse a causa della lontananza e delle tante problematiche legate alla mobilità.

Sono molte le piattaforme che consentono questo tipo di interazione a distanza: alcune nascono per desk computer e si evolvono successivamente come applicazioni mobili (è il caso di Skype e di Facebook);⁹ alcune invece sono legate a una piattaforma che offre anche altri tipi di servizi (è il caso invece dell'Hangout di Google+); altre nascono e si sviluppano esclusivamente come applicazioni mobili (Viber).

La natura del dato che ne deriva è del tutto simile a quella che si ottiene in presenza: è comunque necessaria una sbobinatura di quanto emerso, vi è la possibilità di registrare la conversazione e, di riflesso, le analisi che saranno successivamente messe in atto non saranno poi molto differenti da quelle che scaturiscono dalle interviste tradizionali.

Portiamo a titolo d'esempio una prima analisi di sfondo effettuata con alcune organizzazioni di volontariato dell'Imperiese, tra le più rappresentative a livello territoriale, volte ad approfondire la condizione di salute del distretto socio-sanitario ventimigliese. Non entriamo nel merito di quanto emerso (Molinari 2012), ma ci preme in questa sede sottolineare il disegno campionario adottato e i risultati da esso ottenuti. Sono state realizzate 20 interviste in profondità faccia a faccia e altrettante 20 condotte attraverso Skype a under 45 estratti a sorte da una lista di partecipanti alle varie attività intraprese sul territorio dalle organizzazioni di volontariato. A parità di traccia d'intervista - in entrambi i casi la conversazione ha avuto una durata media di 45 minuti circa - la pianificazione temporale delle interviste, ossia la strutturazione dell'agenda incontri, è stata però molto più complessa per le interviste faccia a faccia, mentre le interviste online hanno avuto termine con una settimana d'anticipo rispetto alle precedenti.

Mancano all'appello le interviste di gruppo: focus group, nominal group technique, Delphi e brainstorming. Per ognuno di essi è necessaria una breve precisazione. Di focus group già tanto si è discusso in letteratura,¹⁰ è stato uno tra i primi strumenti della cassetta degli attrezzi a essere interessato ai cambiamenti apportati dal web: nasce così la distinzione tra focus group sincroni e asincroni (Palumbo, Garbarino 2006; Stagi 2000). A seguire sono stati interessati da questa trasformazione anche il Delphi e

9 Facebook ha, tra le tante opzioni, nell'area chat, anche un'opzione di videochiamata.

10 Solo a titolo d'esempio e senza alcune pretese di esaustività, citiamo Corrao 2000; Albanesi 2005; Zammuner 2003; Bloo, Frankland, Thomas, Robson 2001.

il NGT; anche in questo caso è semplice comprendere come tali strumenti non siano qualcosa di diverso, bensì la diretta conseguenza della loro versione web 2.0: non cambiano infatti le modalità con le quali si conduce il gruppo, sfruttando in questo caso però l'interattività della rete. Il brainstorming è molto più versatile dei precedenti strumenti, è possibile infatti parteciparvi attraverso Twitter: questo aspetto ci spinge a considerarlo a confine tra un nuovo strumento online e la sua forma tradizionale.

Nei precedenti paragrafi non ci siamo soffermati sui possibili utilizzi di tali strumenti in contesti riferiti alla valutazione dei servizi; al riguardo le interviste sono quelle che meglio si prestano a essere inserite all'interno di un disegno valutativo, le opportunità sono innumerevoli su molteplici scenari di approfondimento: dalla valutazione dell'accoglienza in pronto soccorso alla valutazione di un servizio di vaccinazione ospedaliero, ecc.

5 Considerazioni conclusive: vecchi strumenti nuove generazioni?

Dopo queste diverse riflessioni, la prima considerazione in merito alla cassetta degli attrezzi è che esistono diverse cassette, tante quante sono le lenti interpretative che il ricercatore intende utilizzare. Decidere che uno strumento sia all'interno di una cassetta piuttosto che di un'altra significherebbe pretendere di contenere all'interno di una categorizzazione una realtà in continuo mutamento.

Fatta tale precisazione, proviamo a cristallizzare a oggi una prima riorganizzazione degli strumenti della ricerca, distinguendo tra la cassetta tradizionale e quella web 2.0, così come ipotizzato nell'introduzione. Gli strumenti utilizzati nel web sono qualcosa di diverso dagli strumenti tradizionali, oppure sono una semplice prosecuzione, una forma evoluta di quelli tradizionali?

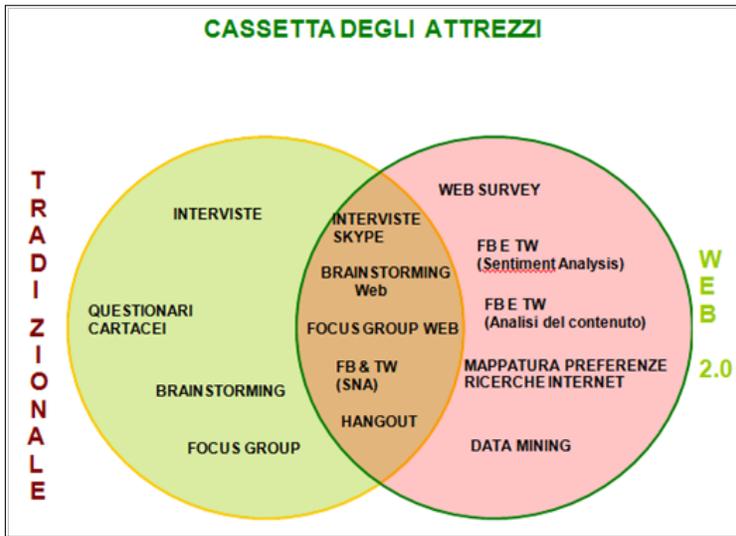


Figura 3. Confronto tra la cassetta degli attrezzi tradizionale e la cassetta degli attrezzi web 2.0

Grazie all'utilizzo di un Venn, abbiamo distinto le cassette degli attrezzi in due insiemi: tra i due è ben visibile una zona comune, all'interno della quale sono rappresentati gli strumenti web che consideriamo come la diretta prosecuzione degli strumenti tradizionali; a destra invece sono racchiusi gli strumenti che a nostro avviso possono essere considerati innovativi rispetto ai loro predecessori, quindi che possono apportare quel 'qualcosa di diverso' rispetto agli strumenti tradizionali.

La scelta di inserire uno strumento piuttosto che un altro all'interno di un'area è stata dettata dalle considerazioni fatte nei paragrafi precedenti; abbiamo quindi pensato:

- alla procedura di rilevazione;
- al tipo di dato che possiamo analizzare;
- alla qualità del dato nel suo insieme;
- al tipo di analisi che ci permette di svolgere il dato ottenuto.

La prima difficoltà è stata quella di riuscire a distinguere tra strumento e analisi, con il web i due aspetti sono infatti molto più legati che nei contesti di ricerca classici: da sempre il disegno della ricerca nasce definendo gli strumenti a partire da un oggetto di studio, con le ricerche in contesti web il pensiero cade dall'oggetto di interesse al tipo di analisi che è possibile effettuare. L'esempio eclatante di questo ultimo caso è la mappatura dei siti web, dove non vi è altro modo di conoscere le preferenze degli internauti se non attraverso la network analysis - i dati emersi possono infatti

essere utilizzati solo in tal senso – analisi questa che rientra a pieno titolo nei programmi di *web crawlers*.¹¹

Questi sono soltanto alcuni spunti applicativi, con l'auspicio che il web entri a pieno titolo tra gli strumenti di ricerca e sia utilizzato come mezzo attraverso il quale individuare nuove pratiche organizzative e gestionali anche in ambito socio-sanitario. A oggi infatti le politiche di pianificazione strategica adottate dalla Pubblica Amministrazione necessitano sempre più di un'ottica partecipata nei processi di definizione delle scelte e della loro relativa attuazione. Quale mezzo migliore se non il web, per realizzare conversazioni specifiche attraverso brainstorming online, focus group sincroni e asincroni, approfondire quanto emerge dai gruppi spontanei della pagine Facebook e Twitter, tracciare l'analisi delle preferenze di consultazione nei motori di ricerca più conosciuti, al fine di agevolare il consenso rispetto al programma adottato dall'Amministrazione, di modo che gli obiettivi che si intende perseguire siano più facilmente raggiungibili e condivisibili.

Bibliografia

- Albanesi, C. (2005). *I focus group*. Roma: Carocci editore.
- American Association for Public Opinion Research (AAPOR) (2006). *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcomes Rates for Survey*. 4th edn. Lenexa (KS): AAPOR.
- American Association for Public Opinion Research (AAPOR) (2014). *Social Media in Public Opinion Research: Report of the AAPOR Task Force on Emerging Technologies in Public Opinion Research*. Lenexa (KS): AAPOR.
- Bethlehem, J.; Biffignandi, S. (2012). *Handbook of Web Surveys: Wiley Handbooks in Survey Methodology*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Bichi, R. (2007). *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*. Roma: Carocci editore.
- Bourdieu, P. (1980). «Le capital social». *Actes de la recherche en sciences sociales*, 31, pp. 2-3.
- Bourdieu, P. (1986). *The Forms of Capital*. In: Richardson, J. (ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood, pp. 241-258.
- Bloor, M.; Frankland, J.; Thomas, M.; Robson, K. (2001). *I focus group nella ricerca sociale*. Milano: Erickson.
- Carrington, P.J.; Scott, J.; Wasserman, S. (2005). *Models and Methods in Social Network Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

¹¹ Al riguardo è doveroso citare anche il web semantico che ci permette attraverso degli appositi tag di monitorare i contenuti e appunto il contesto semantico di una pagina web (Trobia 2014, pp. 67-104).

- Cipolla, C. (1988). *Teoria della metodologia sociologica*. Milano: FrancoAngeli.
- Cipolla, C. (1997). *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Corbetta, P. (1999). *Metodi e tecniche della ricerca sociale*. Bologna: il Mulino.
- Corbisiero, F. (2007). *Social Network Analysis (SNA): Tendenze, metodi e tecniche della prospettiva relazionale*. In: Anastasi, A. (2007), *Reti, regolazione, risorse di potere e politica locale*. Milano: FrancoAngeli.
- Corposanto, C. (2000). *Tecniche del sondaggio d'opinione*. Trieste: LINT.
- Corposanto, C. (2002). *Il ciclo statistico della ricerca sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Corposanto, C. (a cura di) (2004). *Metodologia e tecniche non intrusive nella ricerca sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Corposanto, C. (a cura di) (2011). *Celiachia, malattia sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Corposanto, C.; Molinari, B. (2013a). «Quando il dover mangiare in modo diverso complica le relazioni sociali». In: Clemente, C.; Guzzo, P.P. (a cura di), *I sistemi socio-sanitari regionali tra innovazioni e spendibilità*. Bari: Editore Cacucci.
- Corposanto, C.; Molinari, B. (2013b). «Ma i giovani celiaci la seguono la dieta *gluten free*?». In: Cipolla, C.; Maturo, A. (a cura di), *Sociologia della salute e web society*. Milano: FrancoAngeli.
- Corposanto, C.; Molinari, B. (2014). «Survey e questionari online?». In: Corposanto, C.; Valastro, A. (a cura di), *Blog, Fb e Twitter*. Milano: Giuffrè.
- Corposanto, C.; Valastro A. (a cura di) (2014). *Blog, Fb e Twitter*. Milano: Giuffrè.
- Corposanto, S. (2014). «La sentiment analysis». In: Corposanto, C.; Valastro A. (a cura di). *Blog, Fb e Twitter*. Milano: Giuffrè.
- Corrao, S. (2000). *Il focus group*. Milano: FrancoAngeli.
- Delli Zotti, G. (2010). *Tecniche grafiche di analisi e rappresentazione dei dati*. Milano: FrancoAngeli.
- Dillman, D.A. (2006). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. 2nd edn. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Di Franco, G. (2010). *Il campionamento nelle scienze sociali: Teoria e pratica*. Milano: FrancoAngeli.
- Grimaldi, R. (2005). *Metodi formali e risorse della Rete: Manuale di ricerca empirica*. Milano: FrancoAngeli.
- Guala, C. (2000). *Metodi della ricerca sociale: La storia, le tecniche, gli indicatori*. Roma: Carocci editore.
- Istat (2013). *Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari, anno 2012*. Roma: s.n.

- Lazarsfeld, P.F.; Rosenberg, M. (1955). *The Language of Social Research: A Reader in the Methodology of Social Research*. New York: Free Press.
- Lyberg, L.; Kasprzyk, D. (1991). «Data Collection Mode Effects on Responses to Attitudinal Questions». *Journal of Official Statistics*, 14 (1), pp. 1-14.
- Leone, L.; Prezza M. (1999). *Costruire e valutare i progetti nel sociale: Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Losito, G. (1996). *L'analisi del contenuto nella ricerca sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Marradi, A. (1996). «Due famiglie un insieme». In: Cipolla, C.; De Lillo, A. (a cura di), *Il sociologo e le sirene: La sfida dei metodi qualitativi*. Milano: FrancoAngeli.
- Marradi, A. (1997). «Casuale e rappresentativo: ma cosa vuol dire?». In: Ceri, P. (a cura di) (1997), *Politica e sondaggi*. Torino: Rosenberg & Sellier, pp. 23-87.
- Marradi, A. (1987). *Concetti e metodo per la ricerca sociale*. Firenze: La Giuntina.
- Molinari, B. (2011). «Il distretto socio-sanitario ventimigliese: Uno studio di caso». *Politiche sociali e Servizi*, 1.
- Molinari, B. (2013). «La raccolta dei dati dal punto di vista del rilevatore: due censimenti a confronto». In: Aragona, B. (a cura di), *Interrogare le fonti 2: Un confronto interdisciplinare sull'uso delle fonti statistiche*. Napoli: Liguori Editore.
- Nigris, D. (2003). *Standard e non-standard nella ricerca sociale: Riflessioni metodologiche*. Milano: FrancoAngeli.
- Palumbo, M.; Garbarino, E. (2006). *Ricerca sociale: Metodo e tecniche*. Milano: FrancoAngeli.
- Piselli, F. (a cura di) (1995). *Reti: L'analisi di network nelle scienze sociali*, Roma: Donzelli.
- Salvini, A. (a cura di) (2007). *Analisi delle reti sociali: Teorie, metodi, applicazioni*. Milano: FrancoAngeli.
- Stagi, L. (2000). «Il focus group come tecnica di valutazione: Pregi, difetti, potenzialità». *Rassegna Italiana di Valutazione*, 20, pp. 61-82.
- Tan, P.N.; Steinback, M.; Kumar, V. (2005). *Introduction to Data Mining*. Boston: Pearson Addison Wesley.
- Trobia, A.; Millia, V. (2011). *Social Network Analysis: Approcci, tecniche e nuove applicazioni*. Roma: Carocci editore.
- Trobia, A. (2014). «Web mining e application programming interfaces: Caratteristiche, strumenti, prospettive e limiti». In: Corposanto, C., Valastro, A. (a cura di), *Blog, Fb e Twitter*. Milano: Giuffrè.
- Vehovar, V.; Lozar Manfreda, K. (2008). «Overview: Online Surveys». In: Fielding, N.; Lee, R.M.; Blank, G., *The SAGE Handbook of Online Research Methods*. London: SAGE.
- Zammuner, V.L. (2003). *I focus group*. Bologna: il Mulino.