

RICERCA QUALITATIVA NEI MONDI VIRTUALI: CONSIDERAZIONI DI CARATTERE METODOLOGICO

QUALITATIVE RESEARCH IN VIRTUAL WORLDS: SOME METHODOLOGICAL CONSIDERATIONS

Laura Fedeli | Università degli Studi di Macerata | Macerata (IT)

✉ Università degli Studi di Macerata | P.le Bertelli 1, 62100 Macerata, Italia | laura.fedeli@unimc.it

Sommario La letteratura internazionale ci consente di associare una connotazione di valore educativo ai mondi virtuali multiutente. Numerosi studi di carattere teorico e applicativo mostrano con evidenza le peculiarità dei diversi mondi virtuali usati come tecnologia didattica.

Il contributo presenta alcune riflessioni sulle implicazioni metodologiche emerse nella conduzione di una ricerca di tipo qualitativo in cui il mondo virtuale Second Life è stato sia l'oggetto della ricerca, sia l'ambiente in cui è avvenuta la raccolta dei dati attraverso le tecniche dell'osservazione partecipata, dell'intervista e del focus group.

L'esperienza, messa a confronto con tre percorsi di ricerca condotti in diversi mondi virtuali, ha evidenziato come la conduzione di una ricerca in tali ambienti immersivi possa avvalersi di una "presenza aumentata" in termini di potenzialità di azione da parte del ricercatore e del campione dei partecipanti. Le ricerche citate evidenziano implicazioni di carattere metodologico che investono l'approccio del ricercatore, le tecniche di raccolta dei dati e aspetti etici legati all'identità e alla tutela della privacy.

PAROLE CHIAVE Mondi virtuali, Embodiment, Metodologia di ricerca, Problemi etici.

Abstract The international literature on three-dimensional (3D) multiuser virtual environments clearly highlights the educational potential of current systems. A number of theoretical and applied studies underline the specific affordances of virtual worlds used as educational technologies.

This paper proposes some reflections on the methodological implications of managing qualitative research activities in the virtual world Second Life. The world was both the object of the study and the setting of the research, involving data gathering techniques such as participant observation, interviews and focus groups.

The experience is compared with three other international research studies run in different virtual worlds, showing how research run in such virtual environments can benefit from "augmented presence" in terms of enhanced power of action by both the researcher and participants.

These studies highlight methodological implications affecting the researcher's approach, data gathering techniques, and ethical aspects related to identity and protection of privacy.

KEY-WORDS Virtual worlds, Embodiment, Research methodology, Ethical issues.

INTRODUZIONE

Il concetto di mondo virtuale sociale, così come vengono definiti i Multi-User Virtual Environments (MUVE) come *Second Life*, nasce dalla felice combinazione dei primi ambienti multiutente (Multi-User Dungeon, MUD), basati unicamente su *chat* testuali, e le potenzialità aperte dalle comunità virtuali che si svilupparono a partire dal 1985 con *The WELL (Whole Earth 'Lectronic Link)*, la prima comunità virtuale (Rheingold, 1993) originatasi attraverso una "email listservs" (*Internet Relay Chat* o *Bulletin Board Systems*).

Con lo sviluppo della grafica computerizzata e della connettività *Internet* la progettazione dei mondi virtuali si interessò, in maniera sempre più consistente, dell'aspetto sociale di *community-building* e, conseguentemente, dello sviluppo di funzionalità legate alla comunicazione e all'interazione tra utenti. I primi esempi di mondo virtuale 3D sono *Ultima Online*¹ e *EverQuest* (creati rispettivamente nel 1997 e nel 1999) per poi arrivare, nel 2004, a *World of Warcraft* e nel 2007 a *Second Life*. Gli ultimi due mondi citati sono tra gli ambienti maggiormente conosciuti in termini di adesioni e di sperimentazioni a livello internazionale in campo educativo.

I primi mondi virtuali, pur sviluppandosi dall'impronta lasciata dai MUD degli anni Settanta, si distinsero subito e nettamente dai loro predecessori in quanto furono i primi ambienti persistenti (24 ore al giorno, 7 giorni a settimana) e il primo esempio di mondi in cui l'esperienza dei singoli utenti avveniva all'interno di un *audience* di massa (Boellstorff, 2008). L'utente iniziò ad "abitare" l'ambiente e a personalizzarlo grazie a un potere di azione sempre maggiore che investiva sia se stesso come "residente", sia la comunità.

Con mondi come *Second Life* la flessibilità dell'ambiente ha consentito all'utente di sviluppare una vera e propria esistenza "altra" e di dare vita a entità aggregative sempre più coese, in quanto legate da interessi comuni e stili di vita condivisi, tanto da far emergere specifiche culture e sottoculture.

Proprio tale aspetto è oggetto di ricerca di numerose indagini condotte, a livello internazionale, in diversi ambienti immersivi. Questo contributo, partendo da una ricerca di approccio fenomenologico (Fedeli, 2013) volta ad indagare il valore dell'*embodiment*² per la didattica nel MUVE *Second Life*, intende presentare un quadro di implicazioni metodologiche legato alla conduzione di una ricerca qualitativa in mondi virtuali. Le riflessioni riportate sono arricchite dal confronto con altre tre ricerche di approccio etnografico condotte in mondi differenti (Boellstorff, 2008; Boellstorff et al., 2010; Nardi, 2009; Pearce, 2009).

I MONDI VIRTUALI COME TECNOLOGIA DIDATTICA

La vasta letteratura riguardante l'uso didattico di ambienti immersivi online come i MUVE, ma anche i Massively Multiplayer Online Game (MMOG) e i Massively Multiplayer Online Roleplaying Game (MMORPG), evidenzia le numerose iniziative di interesse internazionale connesse all'individuazione di approcci didattici che possano rivelarsi delle *best practices*. Risulta, inoltre, rilevante la percepita necessità da parte della comunità scientifica di costruire un quadro teorico di riferimento che faciliti l'insegnante nell'adozione di strategie adatte alla fruizione di tali ambienti (Burkle e Kinshuk, 2009; de Freitas et al., 2010; Fedeli, 2013; Perera, Allison e Miller, 2012). Tra i parametri che hanno reso mondi sociali come *Second Life* una tecnologia appetibile per il contesto educativo e il processo di apprendimento / insegnamento (sia in modalità e-learning che in modalità *blended*), emergono alcuni aspetti chiave: la percezione identitaria legata all'*embodiment* dell'utente (Bodur e Bélisle, 2010; Fedeli e Rossi, 2011; Meadows, 2008; Yee e Bailenson, 2007; Weinstone, A., 2004) e il valore della presenza rispetto ad ambienti online non immersivi (Bronack et al., 2008; Park et al., 2008; Schroeder, 2002). Entrambi gli aspetti, fortemente interconnessi, consentono forme di comunicazione e interazione ad alto impatto partecipativo, seppur condotte in modalità cosiddetta "a distanza".

Il coinvolgimento profondo dei diversi attori del processo formativo, studenti, tutor e docente, è uno degli elementi su cui è necessario investigare per poter individuare le variabili che contribuiscono a creare un contesto formativo cosiddetto di "presence pedagogy": «*Gli studenti che accedono al mondo virtuale hanno consapevolezza della presenza dei colleghi e dei docenti: infatti, attraverso l'uso degli avatar possono "vedersi". Gli studenti si avvicinano ai loro pari e comunicano usando la voce e la chat testuale e lo fanno non solo per discutere delle consegne, ma anche per parlare della loro vita, del lavoro o delle novità. Queste interazioni promosse da una scelta pianificata o vissute per serendipità rappresentano un punto chiave nel momento in cui lo studente diventa più esperto non solo nel proprio dominio di studio, ma anche nella capacità di lavorare in modo collaborativo con altri professionisti. Le concezioni sul processo di insegnamento/apprendimento vengono messe a dura prova, rificate e modellate dall'apprendere insieme in un ambiente sociale*

1 In *Ultima Online* si dava all'utente la possibilità di giocare sia in grafica 2D isometrica che in 3D isometrica (Bartle, 2004).

2 Il termine *embodiment*, letteralmente l'atto di "embody" ("incarnare"), si riferisce al concetto di corpo-avatar e alle potenzialità aperte dall'operare percettivo-motorio nei mondi virtuali. Per un approfondimento si veda: Fedeli, L. (2013). *Embodiment e Mondi Virtuali. Implicazioni Didattiche*. Milano, IT: FrancoAngeli.

autentico basato sul dialogo e sulla scoperta»³ (Bronack et al., 2008: p. 61).

Si comprende come sia sempre più necessario sviluppare percorsi di ricerca che, non solo abbiano come oggetto i mondi virtuali, ma che si avvalgano di tecniche e strumenti attivati nei mondi stessi oggetto di ricerca. Sarà, quindi, utile comprendere quali implicazioni di carattere metodologico possa comportare tale scelta.

FARE RICERCA NEI MONDI VIRTUALI: IMPLICAZIONI METODOLOGICHE

In questo contributo verranno analizzate alcune implicazioni metodologiche scaturite dalla ricerca di tipo qualitativo condotta dalla persona che scrive nel MUVE *Second Life*. La ricerca, di approccio fenomenologico, copre un periodo di due anni (2008-2010) e fa riferimento a una prospettiva socio-costruttivista (Berger, Lukmann, 1966; Lincoln e Guba, 1985; Guba, 2000). L'indagine si pone il duplice obiettivo di validare le ipotesi in base alle quali il concetto di *embodiment* si applica a diverse dimensioni dell'ambiente *Second Life* (utente, spazio, artefatti) e di investigare le modalità attraverso le quali tale aspetto possa influire sul ruolo docente e sulla gestione del processo di insegnamento/apprendimento.

Gli aspetti relativi alla metodologia di ricerca, oggetto di riflessione nel contributo, vengono confrontati con tre percorsi di ricerca sviluppati in ambito internazionale. Le ricerche prese in considerazione hanno come oggetto e scenario diversi mondi virtuali. Si è voluto, infatti, poter confrontare tra loro aspetti metodologici sviluppati in MUVES come *Second Life* e *There.com*, un MMOG come *Uru: Ages Beyond Myst*⁴ e un caso di MMORPG quale *World of Warcraft*. Si è ritenuto produttivo analizzare diversi casi di ricerca qualitativa che, seppur avvalendosi di una differente strategia di indagine o "approccio" (Creswell, 2009) condividessero l'obiettivo di indagare i mondi virtuali nella loro specifica cultura, l'entità del campione (poche decine di partecipanti) e la tipologia delle tecniche di rilevazione gestite all'interno del mondo virtuale.

I tre casi incrociati con la ricerca di approccio fenomenologico (Fedeli, 2011, 2013) sono costituiti da ricerche di approccio etnografico

sviluppate quasi parallelamente (Boellstorff, 2008; Pearce, 2009; Nardi, 2009).

La ricerca di Boellstorff (2008) si sviluppa in *Second Life* e assume come riferimento il concetto di identità e di società. L'indagine è focalizzata sull'analisi della "cultura" insita nel mondo virtuale e sugli effetti che tale cultura può esercitare sulla vita sociale degli utenti. Pearce (2009) studia la comu-

nità "The Gathering of Uru" all'interno del MMOG *Uru: Ages Beyond Myst* seguendo la stessa comunità nel suo successivo percorso di migrazione nel mondo *There.com*. Pearce intende indagare la natura di un nuovo concetto di gioco partecipativo sviluppatosi dalla presenza di diversi mondi virtuali tra loro connessi, soprattutto in termini di "cultura".

Anche Nardi (2009) affronta il tema del gioco, ma nella sua accezione estetica. La ricercatrice realizza la propria indagine in *World of Warcraft*, definito come un "new visual-performative medium", con l'obiettivo di indagare i significati che il gioco assume nell'era della digitalizzazione. Nello specifico si intende identificare il peso che ambienti dalla grafica accattivante ad alto potenziale immersivo, come *World of Warcraft*, rivestono nella cultura contemporanea in aree dell'attività umana legate alla creatività, all'autonomia e alla socialità.

Sebbene la ricerca di Fedeli (2011, 2013) sia l'unica ad avere l'obiettivo esplicito di indagare le potenzialità dei mondi virtuali come tecnologia didattica, in tutti i casi riportati la natura delle ricerche, seppur con delle peculiarità distintive, evidenzia aspetti fondamentali per l'applicazione dei diversi mondi (MUVE, MMOG E MMORPG) in ambito formativo, ossia il rapporto tra cultura e società, il tema identitario e il concetto di gioco.

In ambienti immersivi come i MUVES, MMOG e MMORPG l'utente tende a classificarsi come "residente" e si mostra incline a interagire all'interno di una specifica cultura di vita con proprie regole e modalità di attribuzione di credibilità e fiducia. La presenza dell'utente è incarnata in un *avatar* 3D con determinate caratteristiche fisiche e un nome identificativo che lo rappresenta e di cui si rivendica il valore nell'ambiente stesso, ma anche in altri spazi di interazione online come social networks⁵. Al fine di rispettare la coerenza interna all'ambiente in cui l'utente "risiede", ossia per mantenere la cosiddetta "Worldness" (Pearce, 2009), è necessario uno sforzo di "convincimento collettivo" da parte dell'intera comunità di utenti/residenti/giocatori. Tale aspetto comporta che il ricercatore si integri nella cultura del mondo che intende investigare e risulti parte di esso. Nei paragrafi che seguono si individueranno le implicazioni legate a tale aspetto.

Questioni preliminari: considerazioni di carattere etico

Già nel 1994 veniva pubblicato un articolo sulla necessità di definire il dominio dell'etica nella ricerca in ambienti virtuali (Jones, 1994), ma la discussione si arricchisce ampiamente nei decenni successivi, non solo con pubblicazioni di carattere scientifico (McKee e Porter, 2009), ma anche attraverso eventi, liste di discussione dedicate e contributi di carattere informale su blog e siti web (Krotoski, 2007). Nella convinzione che la ricerca condotta online, attraverso

³ La traduzione in lingua italiana di tutte le citazioni riportate nell'articolo è di Laura Fedeli.

⁴ Si deve specificare che il creatore del gioco, Rand Miller, in un'intervista del 2007 sottolinea che *Uru: Ages Beyond Myst* non rientra nei canoni di un tradizionale MMOG, infatti, lo stesso esplicita: «Non c'è un sistema di livelli, abilità, mostri e esperienza in senso artificiale. [...] L'esperienza è rappresentata da ciò che realmente apprendi durante il processo di esplorazione e che ti aiuterà nei passi successivi – non ci sono punteggi da raggiungere» (Aihoshi, R. *Myst Online: Uru Live Interview*, <http://www.ign.com/articles/2007/02/27/myst-online-uru-live-interview>).

⁵ Si veda a questo proposito la descrizione dei casi riportati in Fedeli (2012), Cap. 1, par. 1.4 "Identità ibride e name sovereignty".

ambienti virtuali, introduca nuove considerazioni di carattere etico (Roberts, Smith e Pollock, 2003) si intende specificare, alla luce delle ricerche analizzate, quali implicazioni possano emergere in riferimento ai seguenti aspetti:

- identificarsi come ricercatore;
- informare efficacemente i partecipanti sulla ricerca;
- ottenere il consenso alla partecipazione;
- assicurare l'anonimato dei partecipanti.

I quattro aspetti sono fortemente correlati e tutti legati al concetto di identità. Nelle ricerche analizzate sono stati adottati diversi metodi di identificazione del ricercatore nella sua funzione specifica di reclutamento dei partecipanti e di raccolta dei dati. Il metodo adottato da Fedeli (2011, 2013) ha previsto un'identificazione cosiddetta "integrale" in cui la ricercatrice ha esplicitato la propria identità nel mondo "reale" e la propria appartenenza all'istituzione di riferimento rendendo noto, quindi, anche il collegamento tra nome dell'*avatar* e nome dell'utente. Non si è ritenuto necessario "indossare" un segno di riconoscimento che esplicitasse il ruolo di ricercatrice (ad esempio un *tag* da visualizzare sopra la testa dell'*avatar*, Nardi, 2009) o inserire un'apposita indicazione nel proprio profilo (Boellstorff, 2008). Il campione, di piccole dimensioni (21 partecipanti), apparteneva alla comunità italiana di docenti e formatori e la ricercatrice si è facilmente assicurata che ogni partecipante, in ogni fase della ricerca, fosse consapevole della natura e dello scopo delle interazioni attraverso le quali intendeva sviluppare l'indagine.

La chiara identificazione dell'*avatar* come ricercatore agevola necessariamente anche le procedure di raccolta del consenso alla partecipazione da parte del campione selezionato. Ottenere l'accettazione di un modulo per il consenso è un'operazione che richiede una procedura sostanzialmente diversa dalle ricerche condotte in presenza, ma differisce anche da quelle condotte online con l'ausilio di strumenti di comunicazione in cui è possibile distribuire e raccogliere documenti con la firma degli interessati. In un mondo virtuale è possibile veicolare messaggi di testo in cui far circolare informazioni sulla ricerca e la richiesta di adesione con le opportune assicurazioni per la garanzia della privacy, ma non è possibile ottenere una firma propriamente detta. Il partecipante può, quindi, acconsentire esplicitando al ricercatore la propria disponibilità attraverso un messaggio scritto in chat o esprimendosi oralmente. Sarà cura del ricercatore archiviare il consenso, il quale, se raccolto in chat, sarà connesso automaticamente al nome dell'*avatar* del partecipante, mentre in caso di consenso orale dovrà essere videoregistrato. Nei mondi virtuali che lo consentono è, inoltre, consigliabile impostare una funzionalità di salvataggio automatico di tutte le *chat log* (archivate per data e nome degli interlocutori).

Nelle esperienze di ricerca in *Second Life* (Boellstorff, 2008; Fedeli, 2011, 2013) si è scelto di in-

serire nella chat privata un testo informativo all'inizio di ogni intervista e *focus group* (riferimento del ricercatore e del progetto di ricerca, informazioni sull'uso dei dati e assicurazione della tutela della privacy, richiesta al partecipante di non utilizzare i dati a scopi personali) a cui il partecipante dichiarava di acconsentire inserendo il proprio messaggio di assenso nella stessa chat. Nel caso di Boellstorff (2008) l'informativa era stata precedentemente validata dall'Institutional Review Board (IRB).

Tale sistema risulta coerente con le linee guida della *American Anthropological Association* (AAA, 2012:5): «*Il consenso informato è una procedura caratterizzata necessariamente da dinamicità e continuità; il processo dovrebbe essere avviato come parte della fase di progettazione della ricerca e proseguire nello sviluppo della stessa. Tale processo dovrebbe essere inteso come una continua negoziazione con i soggetti oggetto di studio*». Lo stesso documento sottolinea come la questione etica riguardi la qualità dell'informativa e non il suo formato (AAA, 2012:7).

In altri casi (Pearce, 2009) si è ritenuto necessario rendere disponibile il documento dell'informativa al di fuori del mondo virtuale al fine di poter richiedere e ottenere una copia firmata dal partecipante. Si invita a riflettere su tale opzione in quanto la procedura potrebbe sollevare alcune problematiche come la necessaria esplicitazione del nome del partecipante nella vita reale e la sua associazione all'identità dell'*avatar*, causando possibile diffidenza da parte dei partecipanti e conseguente difficoltà nelle relazioni. L'identità dell'utente, sia esso "residente" come è d'abitudine definirlo in *Second Life* o "giocatore" in ambienti come i MMOG e i MMRPG, è legata in maniera indissolubile alla sua rappresentazione grafica 3D di cui è necessario tutelare la privacy esattamente come per il nome e l'aspetto "reale" dei partecipanti in una qualsiasi indagine scientifica. Non solo perché svelare tratti dell'*avatar* potrebbe significare un'eventuale associazione con l'identità dell'utente nel mondo "reale", ma la privacy riguarda il rispetto dell'identità dell'*avatar* stesso. Per questo motivo è opportuno mantenere l'anonimato oscurando non solo il nome nella trascrizione delle conversazioni (dati "attivi"), ma anche i tratti del volto nelle foto scattate durante le interazioni (*screenshot/snapshot* come dati "passivi").

Il campione: reclutamento e approccio

Raggiungere le comunità presenti nei mondi virtuali per poter selezionare un campione di partecipanti per la propria ricerca implica una serie di prerequisiti per il ricercatore. In primo luogo è necessario comprendere e "vivere" la cultura del mondo rispettandone le regole: «*I ricercatori diventano giocatori esperti o partecipanti attivi in base al tempo trascorso nel mondo virtuale, possono raggiungere un livello ap-*

proprio di competenza e abilità e guadagnare fiducia – ed è più probabile che i residenti/giocatori acconsentano a partecipare alla loro ricerca. “Il tempo vissuto nel mondo” è una variabile rilevante per la credibilità del ricercatore» (McKee e Porter, 2009: p.17).

Una volta che si è raggiunta una propria autonomia di azione all'interno dell'ambiente e una propria reputazione è opportuno acquisire una rete di contatti chiave (“gatekeepers”, Salmons, 2012) che possano agevolare l'approccio con le comunità presenti e le relative culture. Il processo può richiedere un tempo prolungato per la necessaria dimestichezza con l'ambiente e la costruzione di relazioni. Per agevolare le opportunità di contatto nella ricerca di Fedeli (2013) si è fatto leva sull'appartenenza a diversi gruppi di insegnanti e associazioni di formatori che hanno consentito la disseminazione delle informazioni sulla ricerca e una selezione del campione in base a specifici requisiti. Nelle ricerche condotte in *World of Warcraft* (Nardi, 2009) e *Uru: Ages Beyond Myst* (Pearce, 2009) le ricercatrici hanno scelto una via simile accostandosi a comunità esistenti (“guild” e “neighborhood”).

Il coinvolgimento nella comunità che si intende investigare comporta da parte del ricercatore una profonda immersione che può favorire ciò che in letteratura viene definito come un atteggiamento “*go native*”: «*‘go native’ significa per il ricercatore adottare i valori e i punti di vista dei soggetti che studia e identificarsi con loro a tal punto da perdere la capacità di mantenere la propria identità di ricercatore*» (Holloway, 1997: p. 79). Questo aspetto fa riflettere sull'alternanza dei ruoli (residente/giocatore/ricercatore) che il ricercatore si trova a dover ricoprire nei mondi virtuali per poter entrare in contatto con il campione.

Tecniche per la raccolta dei dati

Si prenderanno in esame le implicazioni relative all'uso di tre tecniche, l'osservazione partecipata, procedura privilegiata nelle ricerche di approccio etnografico, e le tecniche di elicitazione quali l'intervista e il focus group.

L'osservazione partecipata è un metodo diffuso nelle ricerche etnografiche (DeWalt e DeWalt, 2002) e efficacemente usato anche nelle ricerche condotte nei mondi virtuali attraverso una “embodied participant observation” grazie alla presenza dell'*avatar* (Boelstorff *et al.* 2012). Ma condurre un'osservazione efficace in un ambiente online altamente immersivo è una sfida che incontra un ostacolo comune a tutti i mondi presi in esame in questo contributo, ossia, il rischio di non essere accettati dal gruppo/comunità oggetto dell'osservazione. Come riportato da Pearce (2009: p. 231) la sensazione di non essere “parte di loro” ha determinato nella propria ricerca la scelta di passare dalla tradizionale procedura conosciuta come “participant observation” a una modalità di maggiore

coinvolgimento chiamata “*participant engagement*”. Pearce sottolinea come la situazione vissuta possa essere adeguatamente compresa solo attraverso un coinvolgimento diretto nelle attività e nelle routine della comunità. Questo aspetto è fortemente legato alla necessità di integrarsi pienamente nella comunità oggetto di studio, aspetto di cui si è parlato nel paragrafo precedente e che conduce a ulteriori osservazioni sulla difficoltà di alternare più ruoli nello stesso momento, ossia quello di membro di una comunità e di ricercatore. Osservare, riflettere, prendere appunti durante un'attività che coinvolge l'*avatar* del ricercatore in maniera globale, emotivamente e “fisicamente” (ballare, giocare, etc.) è una sfida che non può essere elusa e che si può trasformare in una barriera a causa di problemi tecnici (mal funzionamento delle opzioni di movimento, voice chat, etc.).

Considerazioni di tipo diverso investono le tecniche di intervista e *focus-group* in quanto, essendo procedure di elicitazione diretta non sono normalmente “disturbate” da attività collaterali e richiedono un'attenzione specifica del ricercatore e dei partecipanti nella gestione dell'interazione. Lo sviluppo di tali tecniche per la raccolta dei dati si avvale, nei mondi virtuali, di un valore aggiunto, ossia l'*embodiment* del partecipante attraverso l'*avatar*.

In letteratura si distinguono diverse modalità di intervista online (Salmon, 2010, 2012), procedure che coinvolgono ricercatore e intervistato in interazioni sincrone (chat testuali, videoconferenza, ambienti immersivi) e asincrone (e-mail, forum, wiki, social media). Ambienti immersivi come i mondi virtuali consentono la realizzazione di interviste sincrone con l'ausilio di più canali comunicativi: chat testuali e comunicazione audio attraverso il *Voice-Over Internet Protocol* (VOIP). Nel caso delle ricerche prese in esame si è scelto di condurre l'intervista attraverso scambi di messaggi scritti nella chat privata. Tale soluzione presenta una serie di vantaggi: la possibilità di salvare la *chat log* e averne una trascrizione automatica ed evitare problemi tecnici legati all'utilizzo della funzionalità audio che possono irrimediabilmente compromettere il flusso della comunicazione e creare una situazione di stress. Il beneficio che si intravede nello sviluppo di un'intervista nel mondo virtuale, rispetto alle altre opzioni online sincrone precedentemente citate, è quello di dare la possibilità al partecipante di esprimersi su diversi livelli e, conseguentemente, dare al ricercatore numerosi input di riflessione: l'uso della prossemica, l'uso di oggetti e spazi, la possibilità di utilizzare diversi “punti di vista” (grazie alle opzioni di inquadratura, POV) e scattare immagini durante l'interazione. La scelta del luogo in cui svolgere l'intervista (luogo pubblico/privato, personale/professionale, etc.) ha avuto, ad esempio, un'importanza rilevante nella ricerca di Fedeli (2013). Gli insegnanti intervistati, infatti, hanno potuto mostrare i propri artefatti didattici, i propri

spazi e le dinamiche relative alla propria “vita” in *Second Life* svelando tratti intimi del proprio vissuto (ad esempio accogliendo il ricercatore nella casa privata). Tale aspetto si è rivelato produttivo anche nella ricerca etnografica di Boellstorff in cui si esplicita: «*le interviste hanno consentito ai residenti di riflettere sulle proprie vite virtuali*» (2008: p.76).

Gli spazi in un mondo virtuale sono “reali” perché percepiti come tali. Tale valore arricchisce l’esperienza dell’intervista condotta con mezzi di comunicazione a distanza potenziando ciò che già Crichton e Kinash (2003) intravedevano nel potere della virtualità, ossia la presenza di spazi «*incarnati, percepiti e non fittizi*».

Si conclude il ciclo di riflessioni sulle implicazioni legate alla conduzione di un’intervista nei mondi virtuali con una sintesi dei parametri individuati da Salmon (2010) per le interviste faccia a faccia in presenza fisica degli interlocutori. Si evidenzia come i mondi virtuali possono riproporre i vantaggi legati alla presenza fisica grazie all’*avatar* e allo spazio in cui vive. La natura dinamica degli ambienti offerti dai mondi virtuali, in particolar modo i MUVE, consente, infatti, una cosiddetta “environmental presence” (gli spazi e gli oggetti nel mondo virtuale rispondono all’azione dell’*avatar*), una “personal and social presence” (la netta percezione di essere presente fisicamente in uno spazio e di poterlo condividere con altri) e una “cognitive presence” (il coinvolgimento attivo dell’*avatar* nel sentirsi padrone dell’evento “intervista”, in grado di mostrare artefatti e riflettere congiuntamente al ricercatore sul loro valore).

Ulteriori implicazioni provengono dalle riflessioni derivanti da *focus-group* condotti nei mondi virtuali. Diverse ricerche mettono in evidenza gli svantaggi dell’organizzazione di un *focus group* online attraverso chat e/o sistemi di videoconferenza (Greenbaum, 1998, McDaniel e Gates, 2002). L’aspetto su cui si riflette maggiormente è la difficoltà nel creare dinamiche di gruppo.

Se condurre un *focus-group* online comporta una percezione di “distanza” (Zammuner, 2003) i mondi virtuali possono restituire efficacia all’interazione e favorire non solo la percezione di trovarsi in uno stesso luogo, ma di potersi esprimere anche attraverso canali di comunicazione extralinguistici (ad esempio la prossemica e la gestualità).

In un *focus-group* condotto in un MUVE come *Second Life*, infatti, i partecipanti, pur trovandosi in posizioni geografiche molto lontane, condividono, attraverso l’*avatar* il medesimo spazio comunicativo, si osservano e possono esprimersi in tempo reale partecipando anche con la propria presenza fisica.

L’ambiente stesso, scelto come spazio da allestire per il *focus-group*, può essere gestito con facilità scegliendo, ad esempio, la sede di un’università (Fedeli, 2013) o un luogo personale (Pearce, 2009, Boellstorff, 2008). Anche l’allestimento, come la posizio-

ne delle sedie, può rivelarsi un dettaglio rilevante se consente al gruppo di avere una percezione di coesione e di focalizzare, in questo modo, l’attenzione sull’oggetto del meeting.

CONCLUSIONI

Il contributo presenta una serie di riflessioni che investono aspetti di metodologia della ricerca nei mondi virtuali. Le scelte operate nell’ambito della ricerca di approccio fenomenologico, condotta dalla persona che scrive, vengono esaminate attraverso il confronto con tre diversi percorsi di ricerca in ambito internazionale. Oggetto del contributo non è la presentazione dell’analisi dei dati relativi ai diversi obiettivi di indagine nei quattro casi presentati, ma una ricognizione ragionata di alcuni aspetti metodologici. Due sono le dimensioni esplicitate: la necessità di porsi nuovi quesiti di carattere etico, determinati dalla specificità dei mondi virtuali, e la peculiarità del coinvolgimento del ricercatore come “residente” di un ambiente virtuale con regole e culture proprie.

Per quanto attiene alla questione di carattere etico si focalizza l’attenzione sul tema identitario che investe sia il campione di partecipanti-*avatar*, sia il ricercatore. Il partecipante possiede una propria “vita” nell’ambito del mondo virtuale per il quale sviluppa un senso di appartenenza. Tale processo si manifesta acquisendo un ruolo (ad esempio quello di “mentor” per i nuovi residenti), ottenendo una reputazione (esercitando la propria professione) e rivendicando il riconoscimento di una propria identità che, alla luce del suo valore per l’utente stesso e per la comunità a cui appartiene, si rende necessario tutelare in tutte le sue manifestazioni (nome, rappresentazioni grafiche della propria “fisicità” in immagini e video). Il marchio identitario dell’utente-*avatar* e la sua necessaria tutela è strettamente legato al concetto di *embodiment* nei mondi virtuali. Una dimensione che si avvale della condizione privilegiata di avere un potere d’azione sul mondo dettato da capacità senso-motorie e dalla netta percezione di “essere corpo” e, quindi, di poter gestire le proprie interazioni sociali in maniera totalizzante (Fedeli, 2013).

Il ricercatore stesso, operando in una sorta di “inter-realtà” tra mondo “reale” e mondo “virtuale”, è chiamato a individuare procedure di trasparenza per identificarsi, per rendere accessibili le informazioni relative alla ricerca e per raccogliere il consenso alla partecipazione da parte del campione.

Un ulteriore percorso di riflessione riguarda la natura del coinvolgimento richiesto al ricercatore. Colui che si accinge a investigare pratiche sociali, culturali e/o professionali all’interno di ambienti immersivi, quali i mondi virtuali, non può esimersi dall’assumere un approccio cosiddetto “go native” caratterizzato dalla condivisione di routine di gioco (nei MMOG/MMRPG) e/o di vita sociale (nei MUVE).

La necessaria partecipazione attiva del ricercatore

nell'ambiente oggetto della ricerca apre una questione dibattuta in letteratura, ossia il dilemma sulla distanza-vicinanza. Il ricercatore è chiamato, infatti, a mantenere una posizione di opportuna distanza rispetto alla realtà vissuta dal campione esaminato e, allo stesso modo, è teso nello sforzo di immergersi in quella stessa realtà per poter comprendere e interpretare i significati veicolati dai partecipanti (Lofl & Lofl, cit. in De Laine, 2000).

La partecipazione diretta e, spesso, emotivamente connotata, descritta nelle ricerche condotte in ambienti immersivi con approccio etnografico e/o fenomenologico, apre una necessaria parentesi sull'importanza di utilizzare strumenti che, in fase di analisi dei dati, possano consentire un'interpretazione dei dati stessi che soddisfi criteri di affidabilità e credibilità. Come rileva Bazeley, un'opzione produttiva è

l'uso di software di analisi qualitativa: «Recentemente sono stati progettati software partendo dall'assunto che il ricercatore abbia bisogno sia della vicinanza, sia di mantenere la distanza dai dati: la vicinanza per raggiungere la familiarità e poter apprezzare le differenze sottili, la distanza per la capacità di astrazione e sintesi - e l'abilità di poter oscillare tra i due atteggiamenti» (2007: p. 8).

Alcune funzionalità che consentono la triangolazione dei dati e la loro sintesi (ad esempio lo strumento per la creazione di matrici e mappe in software come NVIVO- QRS International) possono offrire prospettive diverse di osservazione dei dati e, conseguentemente, portare all'acquisizione, da parte del ricercatore, di un punto di vista "estraneo" che lo agevoli nell'interpretazione dei significati associati a determinate categorie o attributi dei partecipanti.

BIBLIOGRAFIA

- American Anthropological Association (AAA) (2012). *Statement on Ethics: Principles of Professional Responsibility*. Retrieved from http://www.aaanet.org/coe/Code_of_Ethics.pdf.
- Bartle, R.A. (2004). *Designing Virtual Worlds*. Berkeley, CA: New Riders Publishing.
- Bazeley, P. (2007). *Qualitative data analysis with Nvivo*. London, UK: Sage.
- Berger, P.L., & Luckmann T. (1966). *The social construction of reality*, tr. it. La realtà come costruzione sociale. Bologna: Il Mulino, 2008.
- Bodur, H.O., & Bélisle, J. (2010). Avatars as Information: Perception of Consumers Based on Their Avatars in Virtual Worlds. *Psychology & Marketing*, 27(8).
- Boellstorff, T. (2008). *Coming of age in Second Life*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Boellstorff, T., Nardi, B., Pearce, C., & Taylor, T.L. (2012). *Ethnography and virtual worlds. A handbook of method*. Princeton (NJ): Princeton University Press.
- Bronack, S., Sanders, R., Cheney, A., Riedl, R., Tashner, J., & Matzen, N. (2008). Presence Pedagogy: Teaching and Learning in a 3D Virtual Immersive World. *International Journal of Teaching & Learning in Higher Education*, 20(1).
- Burkle, M. Kinshuk (2009). Learning in Virtual Worlds: The Challenges and Opportunities. *Proceedings of the International Conference on Cyber Worlds, CW'09, IEEE* (pp.320-327).
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, (CA): Sage publications.
- Crichton, S., & Kinash, S. (2003). Virtual ethnography: interactive interviewing online as method. *Canadian Journal of Learning and Technology*, 29(2). Retrieved from <http://cjit.csj.ualberta.ca/index.php/cjit/article/view/40/37>
- de Freitas S., Rebollo-Mendez G., Liarakis F., Magoulas G., & Pouloussilis A. (2010). Learning as immersive experiences: Using the four-dimensional framework for designing and evaluating immersive learning experiences in a virtual world. *British Journal of Educational Technology*, 41(1), 69-85.
- De Laine, M. (2000). *Fieldwork, participation and practice: ethics and dilemmas in qualitative research*. London, UK: Sage.
- DeWalt, K. & DeWalt, B. (2002). *Participant Observation. A guide for Fieldworkers*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Fedeli, L. (2012). *Social media e didattica. Opportunità, criticità e prospettive*. Lecce, IT: Pensa Multimedia.
- Fedeli, L. (2013). *Embodiment e Mondi Virtuali. Implicazioni Didattiche*. Milano, IT: FrancoAngeli.
- Fedeli, L., & Rossi, P.G. (2011). Percorsi di apprendimento in Second Life: il valore del concetto di embodiment. In M.B. Ligorio, E. Mazzoni, A. Simone, M. Schaerf (eds), *Didattica on-line nell'Università: teorie, esperienze e strumenti*. Napoli, IT: Editore Scriptaweb, 204-226.
- Greenbaum, T.L. (1998). *The Handbook for Focus Group Research*. Thousand Oak, CA: Sage Publications.
- Guba, E.G. (Ed.) (2000), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA, Sage.
- Holloway, I. (1997). *Basic concepts for qualitative research*. Oxford: Blackwell Science.
- Jones, R.A. (1994). The ethics of research in cyberspace. *Internet Research*, 4(3) 30-35.
- Krotoski, A. (2007). *Virtual research ethics. Social Sim*. Retrieved from <http://socialsim.wordpress.com/2007/01/31/virtual-research-ethics/>
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: SageLincoln.
- McDaniel, C. & Gates, R. (2002). *Marketing Research: The Impact of the Internet*. South-Western Publishing.
- McKee, H. A., & Porter, J. E. (2009). Playing a good game: Ethical issues in researching MMOGs and virtual worlds. *International Journal of Internet Research Ethics*, 2(1), 5-37.
- Meadows, M.S. (2008). *I, avatar : The culture and Consequences of Having a Second Life*. Berkeley, CA: New Riders.
- Nardi, B. A. (2009). *My Life as a Night Elf Priest: An Anthropological Account of World of Warcraft*. Ann Arbo, MI: University of Michigan Press.
- Park, S., Jeon, S., Nah, F.D., & DeWester, D. (2008). Virtual World Affordances: Enhancing Brand Value. *Journal of Virtual Worlds Research*, 1(2).
- Pearce C., (2009). *Communities of play. Emergent cultures, in multiplayer games and virtual worlds*. Cambridge, UK: MIT Press.
- Perera, I., Allison, C., Ajinomoh, O., & Miller, A. (2012). Managing 3D Multi User Learning Environments-A Case Study on Training Disaster Management. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 7(3), 25-34.
- Rheingold, H. (1993). *Virtual communities*. Retrieved from <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>
- Roberts, L., Smith, L., & Pollock, C. (2003) Conducting ethical research online: respect for individuals, identities and ownership of words. In E.A. Buchanan (Ed.) *Readings in Virtual Research Ethics. Issues and Controversies*. Hershey, PA: Information Science Publishing, 159-176.
- Salmons, J. (Ed.) (2012). *Cases in Online Interview Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Salmon, J. (2010). *Online Interviews in Real Time*. Thousand Oaks (CA): SAGE Publications.
- Schroeder, R. (ed.) (2002). *The Social Life of Avatars: Presence and Interaction in Shared Virtual Environments*. London, UK: Springer-Verlag.
- Weinstone, A. (2004). *Avatar bodies: a tantra for Posthumanism*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Yee, N., & Bailenson, J.N. (2007). The Proteus Effect: The Effect of Transformed Self-Representation on Behavior. *Human Communication Research*, 33(3), 271-290. Retrieved from <http://www.nickyee.com/index-vrlab.html>
- Zammuner, V.L. (2003). *I focus group*. Bologna, IT: Il Mulino.