

...the research process, in particular, the researcher's role in the process of data collection and analysis. The researcher's role is not just to collect data, but to interpret it. The researcher's role is to make sense of the data and to draw conclusions from it. The researcher's role is to be a participant-observer, to be involved in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a co-researcher, to work with the participants in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a facilitator, to help the participants to explore their own experiences and to make sense of them. The researcher's role is to be a listener, to listen to the participants and to understand their perspectives. The researcher's role is to be a storyteller, to tell the story of the research process and to share it with others. The researcher's role is to be a change agent, to help the participants to bring about change in their lives. The researcher's role is to be a social justice advocate, to work for the benefit of all people and to challenge the power structures that oppress them. The researcher's role is to be a humanist, to value the dignity and worth of every person and to work for the good of all people. The researcher's role is to be a philosopher, to think about the nature of reality and the human condition. The researcher's role is to be a poet, to describe the human experience in a way that is both beautiful and meaningful. The researcher's role is to be a warrior, to fight for the truth and for the good. The researcher's role is to be a hero, to do what is right and to stand up for what is just. The researcher's role is to be a saint, to love and to serve. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain.

...the research process, in particular, the researcher's role in the process of data collection and analysis. The researcher's role is not just to collect data, but to interpret it. The researcher's role is to make sense of the data and to draw conclusions from it. The researcher's role is to be a participant-observer, to be involved in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a co-researcher, to work with the participants in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a facilitator, to help the participants to explore their own experiences and to make sense of them. The researcher's role is to be a listener, to listen to the participants and to understand their perspectives. The researcher's role is to be a storyteller, to tell the story of the research process and to share it with others. The researcher's role is to be a change agent, to help the participants to bring about change in their lives. The researcher's role is to be a social justice advocate, to work for the benefit of all people and to challenge the power structures that oppress them. The researcher's role is to be a humanist, to value the dignity and worth of every person and to work for the good of all people. The researcher's role is to be a philosopher, to think about the nature of reality and the human condition. The researcher's role is to be a poet, to describe the human experience in a way that is both beautiful and meaningful. The researcher's role is to be a warrior, to fight for the truth and for the good. The researcher's role is to be a hero, to do what is right and to stand up for what is just. The researcher's role is to be a saint, to love and to serve. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain.

...the research process, in particular, the researcher's role in the process of data collection and analysis. The researcher's role is not just to collect data, but to interpret it. The researcher's role is to make sense of the data and to draw conclusions from it. The researcher's role is to be a participant-observer, to be involved in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a co-researcher, to work with the participants in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a facilitator, to help the participants to explore their own experiences and to make sense of them. The researcher's role is to be a listener, to listen to the participants and to understand their perspectives. The researcher's role is to be a storyteller, to tell the story of the research process and to share it with others. The researcher's role is to be a change agent, to help the participants to bring about change in their lives. The researcher's role is to be a social justice advocate, to work for the benefit of all people and to challenge the power structures that oppress them. The researcher's role is to be a humanist, to value the dignity and worth of every person and to work for the good of all people. The researcher's role is to be a philosopher, to think about the nature of reality and the human condition. The researcher's role is to be a poet, to describe the human experience in a way that is both beautiful and meaningful. The researcher's role is to be a warrior, to fight for the truth and for the good. The researcher's role is to be a hero, to do what is right and to stand up for what is just. The researcher's role is to be a saint, to love and to serve. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain.

...the research process, in particular, the researcher's role in the process of data collection and analysis. The researcher's role is not just to collect data, but to interpret it. The researcher's role is to make sense of the data and to draw conclusions from it. The researcher's role is to be a participant-observer, to be involved in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a co-researcher, to work with the participants in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a facilitator, to help the participants to explore their own experiences and to make sense of them. The researcher's role is to be a listener, to listen to the participants and to understand their perspectives. The researcher's role is to be a storyteller, to tell the story of the research process and to share it with others. The researcher's role is to be a change agent, to help the participants to bring about change in their lives. The researcher's role is to be a social justice advocate, to work for the benefit of all people and to challenge the power structures that oppress them. The researcher's role is to be a humanist, to value the dignity and worth of every person and to work for the good of all people. The researcher's role is to be a philosopher, to think about the nature of reality and the human condition. The researcher's role is to be a poet, to describe the human experience in a way that is both beautiful and meaningful. The researcher's role is to be a warrior, to fight for the truth and for the good. The researcher's role is to be a hero, to do what is right and to stand up for what is just. The researcher's role is to be a saint, to love and to serve. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain.

...the research process, in particular, the researcher's role in the process of data collection and analysis. The researcher's role is not just to collect data, but to interpret it. The researcher's role is to make sense of the data and to draw conclusions from it. The researcher's role is to be a participant-observer, to be involved in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a co-researcher, to work with the participants in the process of data collection and analysis. The researcher's role is to be a facilitator, to help the participants to explore their own experiences and to make sense of them. The researcher's role is to be a listener, to listen to the participants and to understand their perspectives. The researcher's role is to be a storyteller, to tell the story of the research process and to share it with others. The researcher's role is to be a change agent, to help the participants to bring about change in their lives. The researcher's role is to be a social justice advocate, to work for the benefit of all people and to challenge the power structures that oppress them. The researcher's role is to be a humanist, to value the dignity and worth of every person and to work for the good of all people. The researcher's role is to be a philosopher, to think about the nature of reality and the human condition. The researcher's role is to be a poet, to describe the human experience in a way that is both beautiful and meaningful. The researcher's role is to be a warrior, to fight for the truth and for the good. The researcher's role is to be a hero, to do what is right and to stand up for what is just. The researcher's role is to be a saint, to love and to serve. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain. The researcher's role is to be a god, to create and to sustain.

4

CAPITOLO

Entrare nei contesti di indagine

Il capitolo affronta la fase dell'accesso al campo di indagine soffermandosi su alcuni aspetti particolarmente centrali per il ricercatore situato, quali la richiesta delle necessarie autorizzazioni, la gestione dei tempi e dei vincoli dell'ingresso sul campo e le modalità di negoziazione della ricerca (e dei suoi strumenti) con i partecipanti. Vengono approfondite alcune questioni, oggetto di discussione esplicita tra ricercatore e partecipanti, come quelle relative alle forme di condivisione del consenso informato e delle modalità di rispetto della privacy e dell'anonimato.

Quali sono i passi per realizzare una ricerca situata? In questa parte del volume ne descriveremo le fasi principali: entrare nei contesti di indagine, raccogliere osservazioni, documentazione e interviste, videoregistrare attività e interazioni, costruire trascrizioni di tali video, analizzare e interpretare i dati e, infine, restituire i risultati ai partecipanti e ad altri attori interessati.

Cercheremo di delineare i problemi principali che il ricercatore deve affrontare fornendo alcune situazioni esemplificative di come porsi di fronte a tali questioni, senza alcuna pretesa di esaustività e rifuggendo da possibili «ricette» o soluzioni univoche.

Riuscire a fare ricerca all'interno dei contesti quotidiani non è semplice e affatto scontato. Non si può certo presentarsi all'improvviso e suonare il campanello. A chi rivolgersi? E come?

Che sia un ospedale, un ambiente domestico familiare, un luogo di lavoro, le persone sono «già lì» e sono impegnate a svolgere delle attività con proprie regole e vincoli, prima e indipendentemente dal fatto che il ricercatore vi entri chiedendo il permesso di osservare. Accedere al contesto implica dunque necessariamente una certa forzatura dei «confini» dei contesti e degli eventi, e le persone non sono sempre così desiderose di esporre le loro pratiche a uno sguardo altrui¹.

Negoziare l'accesso al campo è quindi una fase molto delicata il cui esito è vitale per lo svolgimento della ricerca stessa. Descriviamo alcuni degli aspetti a cui prestare un'attenzione particolare.

- **Livelli decisionali.** Tale negoziazione può essere più o meno complessa a seconda della articolazione e complessità del contesto. È infatti più difficile entrare in organizzazioni di grandi dimensioni, con molti livelli decisionali di autorizzazione (ad esempio un comune di un capoluogo o un ospedale), che in organizzazioni piccole (ad esempio un bar).

Nel caso di una ricerca presso un reparto di chirurgia di un ospedale [Zucchermaglio 2003b; Angelini 2000], l'accesso alla struttura è stato possibile grazie a un «informatore interno» (che in questo caso il ricercatore conosceva prima e indipendentemente dalla ricerca): un chirurgo dell'ospedale che ha favorito la disponibilità della struttura sanitaria ospitante, al cui responsabile è stata comunque inviata una lettera di richiesta ufficiale (cfr. esempio 4.1), nella quale è stata garantita l'adesione alle norme previste dal codice etico dell'Associazione italiana di psicologia [1997] e la garanzia del rispetto della privacy. Dopo alcuni incontri di negoziazione sui tempi e modi della ricerca con operatori e responsabili della struttura, il ricercatore ha ottenuto il permesso di andare in «avanzata scoperta» per valutare le condizioni e i problemi legati alla «fattibilità» della ricerca in quel contesto e alla messa a punto delle sue modalità di realizzazione empirica.

¹ La resistenza all'ingresso di esterni e la presenza dei confini è visibile in quelli che sono definiti **artefatti** cosiddetti di **soglia** (o *boundary making artifacts*) o oggetti di natura regolatoria (ad esempio, l'orario di un'organizzazione, i permessi giudiziari per l'ingresso nelle carceri, i *badges* per poter entrare negli edifici di un'azienda) oppure vere e proprie porte e cancelli, o ancora iscrizioni (come i cartelli, le scritte ecc.). Questi strumenti sono indicativi dei diversi livelli di protezione in relazione ai dati interni e al grado di libertà e/o di protezione delle identità delle persone coinvolte.

- **Tempi.** Negoziare l'accesso al campo è inoltre una fase che richiede spesso tempi molto lunghi. Nel caso di una ricerca in una comunità per minori [Saglietti 2012], la fase di accesso è durata 5 mesi. Il primo contatto era stato richiesto per vie istituzionali al ministero delle Politiche sociali, che aveva rifiutato di proporsi come intermediario della ricerca. Sono stati quindi contattati i servizi sociali del Comune di Roma tramite l'assessorato preposto. Il contatto ha permesso di individuare il funzionario incaricato che per la ricerca costituiva il ruolo di *gatekeeper*² istituzionale, potendo intervenire nella fattibilità della ricerca e nell'adesione al progetto. Tale funzionario pose come condizione inderogabile l'assenso da parte del sostituto procuratore della Repubblica presso il Tribunale dei minori. L'incontro con il magistrato, avvenuto di lì a qualche settimana, ha riguardato questioni di consenso al trattamento dei dati, l'assicurazione del rispetto della privacy e dell'anonimato delle persone coinvolte, il trattamento delle immagini dei minori coinvolti nelle videoregistrazioni (permesso accordato unicamente con schermatura dei volti). Ottenuto tale permesso legale, la ricercatrice è tornata dal funzionario, che ha coinvolto nel processo di selezione delle comunità da indagare il presidente di una realtà associativa locale. Quest'ultimo ha svolto per la ricerca un ruolo fondamentale, quello di intermediario e di garante della ricerca stessa, proponendo i nomi di alcune comunità e fornendo alla ricercatrice i loro contatti.

Nel caso di un'altra ricerca presso un reparto ospedaliero di ginecologia [Orletti in stampa] l'accesso, già ottenuto da parte del dirigente medico, dai medici e dagli infermieri e approvato anche dal Comitato etico della struttura, ha richiesto, a ricerca quasi conclusa, una nuova rinegoziazione con il direttore sanitario, che non era convinto dell'opportunità di impiego della

² La definizione di «gatekeeper» (guardiano) non è riconducibile unicamente al campo della ricerca, ma è da considerarsi come qualsiasi persona che entro uno specifico contesto sociale «controlla il cancello» (ad esempio chi in azienda si occupa di colloqui di selezione). Il *gatekeeper* non fa necessariamente parte del contesto di studio, ma ne influenza la possibilità di entrarvi per tramite della sua relazione di potere con lo stesso. Altre figure simili sono gli «intermediari» (che per i più diversi motivi si pongono in una posizione di mediazione fra il ricercatore e i *gatekeepers* o i partecipanti stessi) e i «garanti» che, appartenendo al gruppo che il ricercatore desidera investigare e conoscendo il mondo del ricercatore, si prestano come ponti fra le due realtà. La garanzia che danno al contesto di indagine è solitamente quella della correttezza, dell'affidabilità, nonché della vicinanza che hanno con il ricercatore (spesso maturata per rapporti personali o per conoscenze comuni).

telecamera e che ha imposto la formalizzazione di ulteriori garanzie riguardo al trattamento dei dati.

Questi casi ci mostrano, da un lato, come ci siano autorizzazioni e procedure per la formulazione delle richieste di accesso che coinvolgono una molteplicità di attori, anche molto distanti dal «campo», dall'altro come il processo di accesso possa anche non essere del tutto lineare o temporalmente separato dall'inizio della ricerca sul campo.

È in questa fase che avviene una prima revisione del progetto di ricerca che il ricercatore ha in precedenza messo a punto in base ai suoi interessi, a teorie e risultati di precedenti studi. Il progetto iniziale passa il vaglio di comitati etici, si confronta con i vincoli logistici, temporali, pratici dell'organizzazione locale delle attività, con le esigenze dei partecipanti, con le loro interpretazioni sui benefici dell'indagine così come sui rischi che comporta per loro e per la loro istituzione. Da tutto questo, il progetto iniziale può uscire più o meno modificato.

- **Negoziazioni con i partecipanti.** Una volta ottenuto il consenso da parte dei responsabili decisionali di un'organizzazione, è opportuno individuare modalità e occasioni di negoziazione con tutti i partecipanti coinvolti nella ricerca. Tali momenti sono infatti fondamentali per la costruzione della relazione di ricerca che darà forma a qualsiasi possibile impresa conoscitiva.

A questo proposito, nello studio già citato nelle comunità per minori [Saglietti 2012], la ricercatrice ha svolto incontri di presentazione della ricerca con gli operatori di tre comunità; successivamente, ha progettato, insieme agli operatori, momenti di incontro con i ragazzi ospiti. In un caso tale incontro è avvenuto nel corso della riunione mensile della comunità alla presenza di tutti gli educatori e i ragazzi; in un altro, l'incontro è avvenuto al termine di un pranzo ed è stato mediato dalla presenza di due educatori; nel terzo caso, la ricercatrice è stata invitata prima di cena per spiegare insieme alla coordinatrice della struttura, all'educatrice e ai volontari il senso della sua presenza in comunità.

Tali incontri costituiscono anche un'occasione preliminare per il ricercatore di familiarizzazione con il contesto da indagare, in cui si ha un primo accesso ai repertori interpretativi, al lessico e alle pratiche dei partecipanti.

ESEMPIO 4.1. Lettera tipo per la richiesta di accesso a una struttura ospedaliera

Alla DIREZIONE SANITARIA dell'Ospedale

OGGETTO: Liberatoria e richiesta d'accesso alle sale operatorie del Vostro Dipartimento per la realizzazione di una ricerca etnografica sui gruppi chirurgici

Gentile Professore,

Le scrivo per richiedere l'accesso presso il Vostro Dipartimento di..... al fine di realizzare la raccolta dei dati necessari alla tesi di laurea.

L'obiettivo del progetto di ricerca è descrivere e analizzare le pratiche sociali di comunicazione finalizzate alla costruzione e alla definizione del funzionamento del gruppo di lavoro «in sala operatoria». Il progetto vuole contribuire a descrivere come il gruppo di lavoro coordina l'attività pratica per mezzo del discorso e come la presenza di eventuali vincoli possano cambiare il corso degli eventi (ad esempio la differenza tra interventi «in elezione» o «in urgenza»).

Le garantisco fin d'ora:

- l'uso dei dati raccolti solo per fini scientifici;
 - il rispetto della legge sulla privacy per tutti i componenti del gruppo di lavoro della sala operatoria (i nomi degli operatori verranno siglati in modo da non poter in alcun modo risalire alle singole identità) e per la struttura ospitante;
 - il rispetto di tutte le norme del codice etico della ricerca e dell'insegnamento in Psicologia dettate dall'Associazione italiana psicologi (che Le allego).
- Ringraziandola fin d'ora per la disponibilità e l'attenzione, la saluto cordialmente e rimango a sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Fonte: Zuccheromaglio [2003b].

È inoltre durante tali incontri che vengono discusse alcune questioni che regolano la relazione fra ricercatore e partecipanti; tra queste approfondiremo quelle relative al *consenso informato* e al *rispetto della privacy* e all'anonimato.

1. NEGOZIARE IL CONSENSO INFORMATO

Le discipline d'indagine psicologico-sociale hanno mutuato dall'ambito biomedico la formula del **consenso informato** con cui i «soggetti» di una

ricerca stipulano la volontaria promessa e impegno di partecipazione allo studio per mezzo di un accordo sottoscritto e la condivisione delle procedure informative rispetto alle pratiche di ricerca, condividendo anche la possibilità di potersi ritirare dallo studio in qualsiasi momento.

Nella sua versione «procedurale», il consenso informato è il meccanismo che consente di ottenere il rispetto di alcuni fondamentali principi «etici» che regolano le modalità di reclutamento dei partecipanti a uno studio scientifico (cfr. APA [1992] e i Codici etici di cui attualmente devono dotarsi tutte le istituzioni e dipartimenti di ricerca):

1. principio dell'autodeterminazione, per cui devono essere garantite ai partecipanti tutte le opportunità di esprimere un consenso libero e volontario alla ricerca, informandoli chiaramente ed esaurientemente riguardo agli scopi, modalità di ricerca e di trattamento e uso dei dati e dei risultati;
2. principio del rispetto dell'integrità/dignità dell'individuo, per il quale deve essere rimosso o minimizzato qualsiasi rischio o conseguenza dannosa sul benessere (per esempio in termini anche di possibilità di arrecare disagio emotivo) dei partecipanti;
3. principio di confidenzialità e protezione della privacy dell'individuo, che stabilisce che il ricercatore garantisca l'anonimato e la tutela dei dati personali dei partecipanti in tutte le fasi della ricerca, prevedendo una serie di procedure relative all'archiviazione, conservazione e diffusione dei dati (cfr. quadro 4.1);
4. principio di «beneficenza», per il quale la ricerca deve assicurare un beneficio, immediato o distale, agli individui o alla comunità cui essi appartengono.

I principi alla base del consenso informato sono delle linee guida ineliminabili perché si possa pianificare una ricerca nel rispetto dei partecipanti. Includere nel modulo di consenso tutte le informazioni, note *in quel momento* al ricercatore, relative agli scopi, alla strumentazione di ricerca, alle modalità di analisi delle osservazioni, al trattamento e all'uso che ne verrà fatto, alle modalità della restituzione, significa identificare i partecipanti come interlocutori e partner legittimi dell'impresa conoscitiva.

Tuttavia, a seconda delle discipline e dei metodi, degli obiettivi e tradizioni di ricerca, la serie di condotte che tali principi ispirano richiede adat-

QUADRO 4.1.

Archiviare, conservare e diffondere il materiale di ricerca

Come viene conservato il materiale di ricerca? Chi può vederlo e per quali motivi? Per quanto tempo rimane accessibile? Sono queste alcune delle questioni non di rado sollevate dai partecipanti nel momento in cui devono scegliere se dare o meno la loro adesione alla ricerca.

L'archiviazione e la conservazione del materiale chiama in causa gli aspetti negoziali riguardo all'anonimato dei partecipanti, all'utilizzo dei dati sensibili e al rapporto fra ricercatore-materiale raccolto-partecipanti. È un aspetto particolarmente delicato del processo per via della responsabilità che richiede al ricercatore: egli deve individuare un luogo di archiviazione dei dati adeguato, stabilire i criteri di accessibilità, di selezione e di identificazione delle persone autorizzate, definire gli scopi, i tempi e gli impieghi consentiti.

A questo proposito i centri di ricerca si sono dotati di una documentazione complessa che fornisce istruzioni sul trattamento dei dati personali e che riprende le importanti distinzioni del decreto sulla privacy (d.lgs. 196/2003) fra titolare del trattamento, responsabile e incaricato, figure che, nell'ordine, si applicano ai responsabili della struttura o ente nel suo complesso (ad esempio il rettore nel caso delle università) cui competono le decisioni in ordine a finalità e modalità del trattamento dei dati (comprese le misure di sicurezza), il responsabile (ad esempio il direttore di un dipartimento) incaricato di sovrintendere alle operazioni di trattamento in diversi rami di attività, e le persone fisiche incaricate (dipendenti o collaboratori) autorizzate ad accedere, elaborare o utilizzare materialmente i dati personali sulla base delle istruzioni ricevute dal titolare medesimo (e/o dal responsabile, se designato). Una sufficiente esperienza di gestione di sistemi informatici permette di differenziare gli accessi ai database, consentendo, con password differenti, un accesso parziale o totale ad alcune persone per un periodo limitato di tempo (si pensi a studenti o tirocinanti che lavorino sui dati temporaneamente).

Per quanto riguarda l'archiviazione e conservazione dei dati, una buona misura di sicurezza è quella di non conservare i dati in un solo luogo e di fare pertanto diverse copie (ma non più di 3 onde evitare una proliferazione eccessiva), adottando tutte le «misure minime di sicurezza» previste dalla legge (ad esempio accesso con password, protezione del luogo con sistemi di restrizione materiali come chiavi, lucchetti ecc.).

È necessario fare molta attenzione anche alla loro diffusione: questa deve essere limitata a occasioni di ricerca (quali i convegni) o didattica; generalmente,

tranne particolari accordi presi con i partecipanti, non è consentita la pubblicazione su siti web o altri media.

Una certa cautela è comunque necessaria nelle presentazioni in contesti pubblici, come possono esserlo le conferenze. Se si utilizzano come dati trascrizioni di interazioni naturali, è pratica comune rendere i trascritti materialmente disponibili (come *handout*) alle audience in sedi pubbliche. In queste occasioni risulta difficile avere un controllo stretto sulla circolazione dei dati, è pertanto particolarmente importante, al fine di proteggere i dati da usi impropri, segnalare sui trascritti la corretta identificazione della «fonte» della trascrizione ed effettuare le opportune modifiche di anonimizzazione dei dati identificativi (se concordati nel consenso).

La conservazione del materiale ha inoltre a che fare con una dimensione temporale estremamente dipendente dal ricercatore e dalle pratiche in uso nella comunità disciplinare alla quale appartiene: ci sono autori che conservano il proprio materiale di ricerca per anni (a volte anche dopo il pensionamento) e altri che ne prevedono la distruzione dopo un numero preciso di anni. È importante che le persone coinvolte nella ricerca siano a conoscenza anche di questa scelta e che possano avere l'opportunità di contribuirvi.

tamenti non scontati, particolarmente avvertiti nella ricerca realizzata con strumenti di audio e videoregistrazione (cfr. quadro 4.2).

L'approccio comunemente adottato quando si aderisce alla versione «procedurale» del consenso informato è quello di ottenerlo prima dell'attivazione del coinvolgimento dei partecipanti alla ricerca. Questo «regime anticipatorio» [Murphy e Dingwall 2007], se può essere applicato nel caso di un'unica e rapida somministrazione, ad esempio, di un test o un questionario, pone tuttavia seri problemi nella ricerca situata, in cui partecipanti e ricercatori interagiscono per periodi anche lunghi di tempo. Il consenso in questo caso è l'esito delle dinamiche di fiducia e di comprensione reciproca tra ricercatori e partecipanti, dinamiche che non si esauriscono una volta per tutte nell'adesione procedurale a un modulo scritto, bensì si sviluppano gradualmente e subiscono cambiamenti e aggiustamenti in corso d'opera.

D'altra parte il ricercatore stesso non conosce in anticipo, e del tutto, quali territori la ricerca potrà esplorare nel corso del suo sviluppo, quali saranno le dimensioni rilevanti che potranno aprirsi e come cambieranno le modalità di realizzazione del progetto nel corso del tempo. Il consenso che

QUADRO 4.2.

Entrare nel campo con la videocamera

La videocamera è oggi uno strumento largamente impiegato nella ricerca sociale. Nel tempo le reazioni negative all'impiego della telecamera da parte dei *gatekeepers* e delle persone coinvolte nella ricerca sono molto diminuite, in virtù del fatto che è una pratica ormai ordinaria e che pertiene ai più diversi eventi sociali (la sicurezza dei luoghi pubblici, i filmati familiari, il video come strumento promozionale ecc.). Ciononostante, è bene tematizzare che le pratiche di ricerca visuale (quindi, anche quelle che utilizzano le fotografie, l'uso di diverse immagini, la produzione delle stesse ecc.) richiedono specifiche attenzioni. Hindmarsh, Luff e Heath [2010] forniscono preziose indicazioni rispetto all'introduzione della videocamera nel processo di consenso informato e nell'uso riflessivo dello strumento.

Secondo gli autori, infatti, occorre che il ricercatore sia in grado di far comprendere: *a*) i vantaggi legati all'utilizzo della videocamera, *b*) che il suo impiego sarà il meno invasivo possibile, *c*) che i dati saranno utilizzati unicamente per la ricerca (e, in alcuni casi, per la formazione), *d*) che non saranno fatte copie al di fuori del team di ricerca, *e*) che in nessun modo i dati saranno trasmessi o diffusi via TV, Web e altri canali. Inoltre, può essere utile prevedere spazi di discussione del background teorico e metodologico della ricerca, anche attraverso la visione di clip di video o di fotografie di ricerche precedenti e prevedere strumenti corollari al consenso [Saglietti 2010] che possano facilitare l'emersione di dubbi o richieste riguardo all'utilizzo della videoregistrazione.

Per quello che riguarda l'utilizzo di fotografie personali nelle ricerche, Davies [2008] parla di diversi livelli di consenso che pertengono non solo a quello legale ma anche a quello morale-affettivo. Nella sua ricerca, l'autrice utilizzava infatti fotografie di famiglia (di cui il fotografo era il legale proprietario e che poteva quindi accordare o rifiutare il consenso) che ritraevano altre persone care, che potevano non essere a proprio agio rispetto all'utilizzo della propria immagine. A questo proposito, l'autrice aveva richiesto il consenso anche ai parenti coinvolti o agli eredi degli stessi, laddove fosse deceduta la persona ritratta.

Una volta accordato il permesso formale da parte di tutti gli attori sociali coinvolti, ci sono poi diverse tecniche per familiarizzare i partecipanti con le riprese. Hindmarsh, Luff e Heath [2010] suggeriscono di fare inizialmente qualche piccolo filmato e poi mostrarlo ai partecipanti, accordando loro il diritto di critica e/o quello di decidere di uscire dallo studio o, ancora, di cancellare le proprie immagini, rendendole inutilizzabili nella ricerca.

Nelle ricerche in contesti pubblici, come possono essere i musei o le piazze, non è necessario l'accordo da parte delle persone coinvolte. Ciò non toglie che la videoricerca debba essere adeguatamente segnalata così come la presenza del ricercatore (a cui chiunque può chiedere delucidazioni).

si chiede di dare in una fase iniziale, conseguentemente, non può prevedere o includere tutti gli sviluppi successivi della ricerca e della relazione tra i partecipanti.

In una prospettiva situata, pertanto, il consenso non è un prerequisito ma una realizzazione collaborativa [Padiglione, Fatigante e Giorgi 2007], costantemente soggetta a negoziazione e ridefinizione lungo tutto l'arco di tempo in cui la ricerca si compie.

Il carattere dinamico del consenso informato è emerso visibilmente nel caso della ricerca già citata presso un reparto di ginecologia [Fatigante 2012], nel corso della quale ci si è trovati a cambiare la formulazione scritta del consenso in seguito alle richieste e alle indicazioni fornite dal diretto sanitario e dal Comitato etico dell'ospedale.

Il Comitato etico dell'ospedale, riunitosi a due mesi dal primo invio della lettera (cfr. la versione originale della lettera nell'esempio 4.2), ha infatti chiesto di specificare meglio gli scopi della ricerca e le modalità di svolgimento dello studio (come inserito nelle righe 3 e 4 della lettera nella versione finale, esempio 4.3), di fornire maggiori dettagli sulle modalità con cui veniva garantita la protezione dei dati personali, l'archiviazione e l'utilizzo dei dati della ricerca e di riferirsi esplicitamente ai riferimenti legislativi pertinenti (riga 6, esempio 4.3).

Nella prima versione (cfr. esempio 4.2), vi sono numerosi richiami all'*esperienza* delle pazienti (cfr. riga 3, «esperienza riportata dalle pazienti», «esperienza positiva anche per la paziente»), presentata come fonte di evidenze e come la ragione che ha motivato lo studio e l'interesse «autentico» e personale (cfr. uso del plurale, righe 2-4: «siamo interessati...», «sappiamo...», «crediamo...») dei ricercatori.

Nella versione rivista (cfr. esempio 4.3), il riferimento al coinvolgimento e convincimento scientifico e personale dei ricercatori è sparito (insieme ai termini «sappiamo» e «crediamo», presenti nella prima versione),

ESEMPIO 4.2. Versione iniziale della lettera informativa per l'accesso a un ambulatorio ginecologico

Gentile sig.ra

Gentile dott./ssa,

1. stiamo conducendo una ricerca sulla comunicazione medico-paziente all'interno dell'ambulatorio e reparto di ginecologia e ostetricia dell'Ospedale ...
2. In particolare, siamo interessati allo studio dell'interazione tra il medico e la paziente durante le visite.
3. Da quello che sappiamo dagli studi sull'argomento e dall'esperienza riportata dalle pazienti, crediamo che una efficace comunicazione tra medico e paziente sia indispensabile a garantire un buon esito della visita e del trattamento e possa risultare in un'esperienza positiva anche per la paziente.
4. A questo proposito, crediamo che uno studio sulla conversazione durante la visita in ambulatorio possa essere di aiuto alle figure che operano in quest'ambito, perché trovino strategie di interazione e di relazione adeguate alle esigenze e alle richieste delle pazienti.
5. Il primario della struttura e i responsabili dell'Ospedale ci hanno concesso di poter registrare (tramite l'utilizzo di audioregistratore) le consultazioni in ambulatorio.
6. A tale scopo, chiediamo la Sua autorizzazione a registrare la visita con la paziente/ con il medico, dando garanzia del completo anonimato dei dati ottenuti, ai sensi della legge 196/2003 sulla privacy.
7. Si fa presente che il rifiuto ad autorizzare la registrazione non ha conseguenze sul normale svolgimento dell'attività clinica.
8. La d.ssa ..., assegnista di ricerca presso il Dipartimento di ..., è la responsabile del progetto nelle sue fasi di raccolta, trascrizione e analisi e si fa garante del trattamento a scopo esclusivamente scientifico del materiale raccolto nonché del mantenimento delle esigenze di privacy.
9. A lei (mail@mail; telefono) potete rivolgervi per ottenere ulteriori informazioni e chiarimenti.
10. La ringraziamo per l'attenzione e auspiciamo una collaborazione che risulti formativa per il personale dell'ospedale e che dunque sia di giovamento anche ai suoi utenti.

Cordiali saluti,

Firma

Fonte: Fatigante [2012].

ESEMPIO 4.3. Versione finale della lettera informativa per l'accesso a un ambulatorio ginecologico

Gentile dott./d.ssa
Gentile Sig.ra, Sig.re

1. stiamo conducendo una ricerca sulla comunicazione medico-paziente all'interno dell'ambulatorio e reparto di ginecologia e ostetricia dell'Ospedale ...
2. In particolare, siamo interessati allo studio dell'interazione discorsiva che avviene tra medico e paziente durante i colloqui.
3. Obiettivo dello studio è analizzare, da un lato, come vengono trasmesse le informazioni da parte degli operatori (medici), dall'altro, come gli utenti prendano parte all'interazione, ad esempio facendo domande o sottoponendo le loro osservazioni. Scopo dello studio è promuovere una efficace comunicazione tra medici e pazienti.
4. Le modalità di raccolta dei dati per il progetto di ricerca prevedono l'osservazione da parte del ricercatore e la videoregistrazione o, in caso non sia consentito, la sola audioregistrazione, della interazione operatore-utente. Le conversazioni così raccolte saranno trascritte e analizzate per quanto riguarda i soli aspetti linguistici e discorsivi.
5. Si fa presente che *Lei è totalmente libera* di partecipare o non partecipare allo studio.
6. Le proponenti della ricerca aderiscono al *Codice di deontologia e di buona condotta* per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici (*Provvedimento del Garante* n. 2 del 16 giugno 2004, Gazzetta Ufficiale 14 agosto 2004, n. 190), e *non pertanto garanzia* di adottare tutte le *misure necessarie a tutelare l'identità delle persone coinvolte* nello studio (art. 4), e *garantire il completo anonimato* dei dati ottenuti.
- 7a. I dati raccolti vengono trattati *esclusivamente* per finalità di ricerca scientifica e di formazione.
- 7b. I dati personali e sensibili registrati nelle audio e videoregistrazioni (nome e cognome, e altri elementi identificativi) saranno modificati in modo da *rendere impossibili* l'associazione dei contenuti con l'identità dell'interessato.
- 7c. I dati video saranno criptati con opportune tecniche di postproduzione in modo da *rendere irricognoscibile* il volto degli interessati.
- 8a. I dati possono essere comunicati in sede di ricerca e pubblicazione scientifica (seminari/workshop, convegni, pubblicazioni) *unicamente* adottando le misure previste per la tutela della privacy dei soggetti coinvolti (trasformazione in forma anonima, criptaggio degli elementi identificativi del volto e della voce).
- 8b. I trattamenti saranno effettuati sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi elettronici.

8c. Tutti i trattamenti effettuati, anche in forma elettronica, sono *conformi a quanto previsto dalla normativa* in materia e, in particolare, sono *garantiti i requisiti minimi di sicurezza* per la conservazione sicura dei dati (ove prevista dal trattamento) e per la loro protezione da accessi non autorizzati o non conformi alle finalità del trattamento.

9. Chi accetta di partecipare al progetto aderisce a esso firmando il modulo di consenso informato che si allega.

10. Il *titolare del trattamento* dei dati personali a cui si fa riferimento nella presente informativa è l'Università ...

11. Il *Responsabile per tali trattamenti* è la prof.ssa ... Incaricata del trattamento è la d.ssa ...

12. A lei (qui recapiti) potete rivolgervi per ottenere ulteriori informazioni e chiarimenti.

13. Vi ringraziamo per la Vostra attenzione e auspichiamo una collaborazione che risulti formativa per il personale dell'Ospedale e che sia di giovamento ai suoi utenti.

Cordiali saluti,
Firma

Fonte: Fatigante [2012].

a vantaggio di una esplicitazione maggiore degli obiettivi della ricerca (riga 3, esempio 4.3) e delle procedure di raccolta e trattamento dei dati (righe 7 e 8, punti a, b, c, esempio 4.3). Una serie di altre modifiche richieste testimonia l'attenzione del Comitato etico nei riguardi della protezione e tutela dei diritti di autodeterminazione e privacy delle pazienti.

Ad esempio, è stato suggerito di convertire l'espressione «il rifiuto ad autorizzare la registrazione non ha conseguenze sul normale svolgimento dell'attività clinica», caratterizzata dall'impiego di una (doppia) negazione, con l'espressione invece «Lei è totalmente libera di partecipare o non partecipare allo studio», che non attribuisce alle pazienti un'attività e intenzionalità negativa (intesa cioè come «opposizione» a una proposta).

Se si guarda poi alle riga 6 (esempio 4.3), si legge esplicitamente il richiamo al Codice deontologico, alla legge sulla privacy, e l'insistenza sui termini «garanzia, garantire» (riga 8c), che veicolano una rappresentazione di maggiore *accountability* dei ricercatori, ancorati alle loro responsabilità da norme precise e pubblicamente accessibili (cfr. d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196).

La protezione dei diritti dei partecipanti e l'evitamento di qualsiasi rischio per loro di subire una violazione della propria privacy è richiamata più volte e accompagnata da formulazioni estreme come «esclusivamente», «unicamente», «completo» anonimato.

Sembra che il passaggio attraverso il percorso di revisione richiesto dal Comitato etico dell'ospedale abbia prodotto un impianto – e un registro di scorsivo – maggiormente «difensivo»: la nuova versione della lettera appare così risponderle alle preoccupazioni dei responsabili istituzionali, incaricati per legge di vigilare sulla protezione degli utenti dell'istituzione e dunque attenti perché agenti esterni non introducano pratiche o strumenti³ che mettano a rischio il normale e sicuro funzionamento dell'istituzione.

L'esempio mostra come nel processo di costruzione formale delle richieste di autorizzazione entrino molti altri «attori», anche distali dal campo, in grado però di esercitare influenza sulle modalità e sugli stessi artefatti scelti dal ricercatore per «presentarsi» ai partecipanti.

2. LA PRIVACY DEI PARTECIPANTI

Il concetto di *privacy*, come è articolato nella sua interpretazione formale, identifica lo spazio «identitario» circoscritto ai dati anagrafici e a quelli noti come dati sensibili, ovvero opinioni o posizioni ideologiche più o meno ampiamente intese (politiche, filosofiche, religiose), informazioni sull'appartenenza a partiti o sindacati o altre associazioni e informazioni che rivelino abitudini e preferenze legate alla salute e alla sessualità, ritenute sensibili in quanto capaci di esporre i partecipanti al rischio di critica e discriminazione (cfr. d.lgs. 196/2003).

Come osservano studiosi nel campo della storia e della filosofia giuridica [Kahn 2003 per una rassegna], questa definizione risulta parziale; il concetto di *privacy* è in realtà niente affatto univoco e trasparente, essendo fortemente dipendente dall'idea di persona e dal grado in cui si ascrive al

soggetto, in una determinata cultura o comunità, la piena titolarità su ciò che lo riguarda [Shweder e Bourne 1984].

Ai fini della nostra discussione, richiamiamo il fatto che la definizione sopra citata oscura tutta la serie di costruzioni o manovre che i partecipanti stessi operano all'interno di una ricerca e con i quali «marcano», delimitano particolari territori come «privati» [Goffman 1961].

Abbassare il tono di voce, formulare un frammento di conversazione con espressioni come «non facciamoci sentire» o «attenzione che ci stanno registrando» rivolgendosi al ricercatore o allo strumento di registrazione sono segnali che fanno da chiave [Goffman 1974] a quanto segue, dando istruzioni su come quella sezione andrà interpretata. È interessante notare che i partecipanti non scelgono frequentemente di spegnere gli strumenti di registrazione, bensì operano sull'interazione in modo da segnalare al ricercatore la loro consapevolezza di ciò che accade e di dare voce a delle loro preoccupazioni morali.

Ne vediamo un esempio nel corso di una visita medica [Fatigante 2012], quando medico, paziente e infermiera stanno parlando di come – in prossimità dello scadere dei termini per il parto della signora – sia preferibile che questo avvenga all'inizio del nuovo anno piuttosto che alla fine, argomentando tale preferenza con considerazioni di senso comune⁴.

Questo scivolamento nel cosiddetto *small talk* (o chiacchiere) [Coulpland 2000], che lascerà traccia sul registratore, viene marcato come oggetto di una potenziale valutazione da parte del ricercatore (assente in quel momento) e qualificato dall'infermiera come qualcosa che spera venga cancellato:

Partecipanti: DOC= medico ginecologo (donna); INF= infermiera, PAZ= paziente gravida

12. DOC: meglio:: l'inizio dell'anno che fine anno.

13. PAZ: °speriamo°

14. INF: anche perché alla fine te ritrovi un anno in più

15. che effettivamente poi non ce l'hai

(...)

³ Si pensi alla possibilità, argomentata da un direttore sanitario, che strumenti estranei come ad esempio il cavalletto della telecamera, introducano il rischio di possibili «incidenti sul lavoro», per i quali i rappresentanti istituzionali risultano responsabili.

⁴ Nello specifico, medico e infermiera argomentano che sia meglio nascere il primo dell'anno nuovo piuttosto che uno degli ultimi giorni dell'attuale per non risultare in seguito più «vecchio» di quanto si è in realtà.

20. PAZ: per pochi mesi esatto
 21. INF: → [ma anche se sei già di dicembre un po' te rode
 22. perché comunque per pochi giorni te ritrovi con un anno in più
 23. DOC: vabbè vedremo
 24. PAZ: vabbè ci vediamo: (1.0) [quando partorisco
 25. INF: → [spero che cancelli quello che non serve.
 26. DOC: e'hh eh [he he'he'he'he.
 27. INF: → [perché noi stiamo a parla' così: capito no?
 28. DOC: e vabbè: e:: d'altronde fa parte della comunicazione no?
 29. PAZ: GRAZIE

Se ci si ferma al contenuto di ciò che dicono i partecipanti e in particolare l'infermiera, esso non solleva particolari criticità rispetto alla privacy. In fondo, si tratta solo di chiacchiere. Tuttavia, l'infermiera attribuisce a quanto appena accaduto una natura diversa, non pertinente a quanto convenzionalmente atteso e presentabile come materiale di ricerca. Speer e Hutchby [2003] parlano a questo proposito di *tape affected speech*, ossia di episodi in cui i partecipanti mostrano consapevolezza della situazione di registrazione e commentano esplicitamente sulla qualità sensibile del loro parlare.

In un altro momento della stessa ricerca è capitato che il registratore cogliesse commenti critici, o parodie, dei membri dell'équipe a danno di colleghi e che fossero loro stessi a segnalare – con espressioni come «attenti che abbiamo delle spie» (riferendosi al registratore) oppure «non parliamo perché sennò (il collega x) ci denuncia» – come quelle particolari sequenze esponessero più di altre i partecipanti al rischio di essere riconosciuti e perseguiti per il contenuto delle loro azioni.

Questi momenti ci dimostrano come sia possibile farsi guidare dai partecipanti stessi nell'identificare argomenti che loro considerano come conversazioni private, limitate a loro o comunque relative a tematiche delicate che vanno trattate con cura.

In un altro caso, durante lo svolgimento di un'etnografia visuale nel contesto domestico familiare [Giorgi e Pontecorvo 2009], il ricercatore segue (come gli era stato accordato nel consenso e come aveva finora fatto) uno dei partecipanti (il padre) mentre questi prende la chitarra e va a suonare in camera, commentando a voce alta come questo momento sia uno dei pochi spazi rimasti per sé nell'economia dei tempi e degli investimenti personali, dedicati prevalentemente alla famiglia. Un successivo commento

del ricercatore, che assimila la situazione a una performance pubblica quale un concerto, provoca l'effetto di sottrarla dal dominio del privato, motivando nel padre un arretramento difensivo, che interrompe del tutto la pratica.

Questo episodio sottolinea come le esigenze di privacy dei partecipanti possano emergere improvvisamente nel corso dello sviluppo della ricerca, in merito a questioni specifiche e locali che sono difficilmente prevedibili e inseribili preventivamente in un consenso informato.

Anche la questione dell'anonimato, a questo proposito, appare complessa.

Occorre innanzitutto tener presente che l'anonimato può non essere un requisito vincolante del consenso informato e può essere oggetto di scelta (o meno) da parte di chi partecipa. Nella maggior parte dei casi esso viene assicurato alle persone e ai gruppi coinvolti per evitare possibili rischi, anche indiretti, connessi alla loro partecipazione e alla pubblicazione dei risultati.

Nascondere o trasformare le identità dei partecipanti in una ricerca situata non è tuttavia un'operazione semplice. Non sempre, infatti, pur utilizzando pseudonimi (di persone, luoghi, organizzazioni, città ecc.), si può raggiungere una totale opacità dell'identità di chi è stato coinvolto, per diverse ragioni: in certi casi perché alcune persone sanno di chi si tratta e non sono vincolate al rispetto dell'anonimato come il ricercatore (si pensi agli intermediari, ai garanti e ai *gatekeepers*), in altri casi perché i partecipanti possono comunque essere riconoscibili per via delle loro caratteristiche salienti (ad esempio per competenze professionali messe in gioco e rivelate nelle attività osservate, per informazioni rivelate durante le interviste o registrazioni ecc.).

Per tali ragioni, il ricercatore ha presente che le opzioni a sua disposizione sono numerose: ci sono autori che celano completamente la fonte e la locazione geografica dei loro dati, altri ne forniscono solamente le caratteristiche indispensabili per la comprensione dei risultati, altri ancora hanno deciso di inventarsi una località fittizia dove situare i propri dati per non renderli in alcun modo riconoscibili [Brice Heath 1983]. Nella ricerca visuale, inoltre, i ricercatori utilizzano per garantire l'anonimato specifiche tecniche di pixelizzazione o di uso del disegno per nascondere i visi o altre caratteristiche visivamente salienti.

È importante ricordare che in una prospettiva situata l'anonimato (così come la privacy) non è solo un problema «da risolvere» del ricercatore ma

va trattato come uno dei «members concerns» [Mondada 2011], come una questione cioè su cui i partecipanti si orientano in una varietà di modi e sulla cui rilevanza forniscono segnalazioni da recepire. Sono questioni che vanno quindi affrontate insieme ai partecipanti, dedicandovi tempi e spazi di discussione adeguati; esse infatti hanno un impatto sia immediato (sull'azione alla ricerca) sia dilazionato nel tempo. Etherington [2007] parla a questo proposito di «etica delle conseguenze», cioè delle possibili ricadute, positive e negative, che tali scelte possono avere anche successivamente alla pubblicazione dei risultati di ricerca.

A questo punto risulterà chiaro che i problemi e le scelte che il ricercatore deve affrontare per avere accesso al campo sono già dati di ricerca di cui tenere traccia, che forniscono indicazioni su quello che è l'agire dei partecipanti in quel determinato contesto e anche istruzioni e possibili orientamenti da tenere in conto nelle fasi successive della ricerca che descriveremo nel capitolo seguente.

Costruire il dato empirico

Il capitolo affronta quella che tradizionalmente viene definita «raccolta dei dati», descrivendola come una pratica conoscitiva empirica in cui il ricercatore costruisce i suoi dati, considerando e valorizzando vincoli contestuali, caratteristiche del dominio di pratica, strumenti di ricerca e questioni teoriche. Sono illustrati i principali strumenti che fanno parte della «cassetta degli attrezzi» del ricercatore situato come l'intervista, l'osservazione etnografica e la videoregistrazione, presentando anche le procedure di trascrizione e organizzazione dei dati interattivi.

Una volta ottenuti i permessi e svolti i primi incontri di presentazione e negoziazione dell'accesso con i partecipanti, arriva finalmente il momento in cui il ricercatore può iniziare la ricerca sul campo. Ma come orientarsi all'interno di un contesto che spesso non si conosce affatto? Come scegliere fra le tante attività in corso quella su cui puntare l'attenzione? Quali strumenti di indagine utilizzare?

In questo capitolo affronteremo le questioni che condurranno il ricercatore su un percorso che da estraneo lo porterà ad avere una certa familiarità con la comunità e il contesto di indagine. I primi tempi è probabile che il ricercatore sia disorientato dalle novità a cui deve ancora abituarsi e sommerso da una quantità di informazioni che sicuramente non riuscirà ad assorbire totalmente. È importante quindi darsi un tempo iniziale per orien-