

PERCORSI DI LETTURA

Centro Studi Etnografia
DIGITALE



**Studiare l'impiego delle nuove tecnologie
della comunicazione e informazione (ICT)
nelle redazioni giornalistiche in Zimbabwe:
un approccio etnografico**

**Studiare l'impiego delle nuove tecnologie
della comunicazione e informazione (ICT)
nelle redazioni giornalistiche in Zimbabwe:
un approccio etnografico**

Hayes Mawindi Mabweazara
Edinburgh Napier University, UK

da *Qualitative Research*, 2010 10: 659

Traduzione di Luigi La Fauci, Centro Studi Etnografia Digitale

<http://www.etnografiadigitale.it/>

Versione originale disponibile all'indirizzo

<http://qrj.sagepub.com/content/10/6/659>

Introduzione

Questo articolo presenta la ricerca sul campo condotta dall'autore in Zimbabwe con il fine di esaminare come i giornalisti della stampa a larga diffusione, sia privata che pubblica, utilizzano le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), ovvero internet, email e cellulare¹, nelle pratiche professionali quotidiane. Come è stato sostenuto da Gaye Tuchman (1991: 79), l'approccio metodologico scelto nell'ambito di una ricerca dipende dalle specifiche domande a cui si vuole dare risposta. La domanda di ricerca appena introdotta ha portato alla scelta dello strumento dell'etnografia in una varietà di casi-studio, analizzati attraverso l'osservazione partecipante e interviste discorsive in sei redazioni giornalistiche – due di testate quotidiane (*The Herald* e *The Chronicle*) e quattro di settimanali (*The Sunday Mail*, *The Sunday News*, *The Zimbabwe Independent*, *The Standard*), nel periodo tra maggio e dicembre del 2008².

L'approccio etnografico è stato considerato opportuno a causa della sua centralità nella tradizione degli studi sulla produzione di notizie (v. Cottle, 2007; Fishman, 1980). Nonostante la mancanza di una definizione esatta dell'etnografia, sembra esserci un giudizio unanime tra ricercatori a proposito delle sue caratteristiche epistemologiche, radicate nella ricerca qualitativa (Hammersley e Atkinson, 2007). Lindlof (1995: 20) osserva che l'etnografia è una questione di prospettiva epistemica del ricercatore, ben espressa dalle radici etimologiche della parola, *etno* (popolo) e *grafia* (descrivere), dunque descrizione olistica della partecipazione in una cultura. Anche se l'etnografia è spesso considerata un metodo di ricerca, essa consiste in una pluralità di approcci, tra cui l'osservazione di ciò che succede, l'ascolto di quel che gli attori sociali dicono e la richiesta di informazioni dagli stessi attori sociali.

Nel caso della ricerca sulla produzione di notizie, l'etnografo deve impegnarsi in lunghi periodi di attenta osservazione delle redazioni giornalistiche e in un consistente numero di interviste. Le radici qualitative di tale metodo di ricerca lo rendono naturalmente aperto a mutamenti e negoziazioni causate dalle situazioni in cui il ricercatore si trova ad essere (Denzin

1 In questo studio, parte della ricerca di dottorato condotta dall'autore tra maggio e dicembre del 2008 nelle redazioni giornalistiche dello Zimbabwe, internet e email vengono trattati separatamente per chiarezza analitica, anche se, nella realtà, sono inestricabilmente connessi tra loro.

2 Similmente, la sostanza teoretica ed empirica dello studio (inserito negli obiettivi collettivi della ricerca sociologica sulle tecnologie e la produzione di notizie), ha fornito una base per la concettualizzazione delle interrelazioni tra giornalisti, loro pratiche quotidiane e fattori sociali superiori che influenzano il modo in cui i giornalisti usano le tecnologie.

e Lincoln, 1998: 3; Wolfinger, 2002: 87). Grazie a tale fluidità, gli strumenti etnografici sono particolarmente adatti a svelare la natura contingente della produzione culturale e fornire una comprensione dei processi culturali nella loro dinamicità e immanenza.

Considerate le suddette caratteristiche dell'etnografia, il presente articolo si concentra sulle strategie di negoziazione che si rendono necessarie quando il metodo etnografico è applicato allo studio dell'uso delle ICT, e argomenta la centralità di intuizione e creatività del ricercatore come strumenti di navigazione delle complesse interazioni tra studioso, attori sociali e contesto di ricerca.

Valerie Janesick (2001: 532-9) definisce l'intuizione come “l'immediata comprensione di questioni critiche per la ricerca emergenti dal campo stesso della ricerca”, e la creatività come “la genuina capacità di mediare tra criteri metodologici diversi invece di seguire pedissequamente regole di metodo”. I due termini, considerati in reciproca relazione, denotano “un modo di conoscere il mondo grazie alla perspicacia e all'immaginazione” (Janesick, 2001: 539), preservando il rigore e la validità della ricerca.

Le ICT rendono il mondo della pratica giornalistica meno comprensibile attraverso la sola osservazione: perciò si è deciso di impiegare come ulteriori fonti di dati conversazioni informali e interviste condotte *in situ*, utili per mettere in atto la triangolazione dei risultati. Oltre a queste considerazioni sugli strumenti scelti per la ricerca, è da sottolineare la rilevanza del “ruolo interno” al campo di ricerca ricoperto dall'autore, fondamentale per l'esperienza critica e analitica dell'uso delle ICT. Il ruolo interno ha facilitato i contatti con informatori e evitato condotte potenzialmente dannose in una situazione d'instabilità politica come quella dello Zimbabwe nel periodo della ricerca.

Durante il periodo di ricerca in Zimbabwe aveva luogo un'agitazione politica senza precedenti nella storia del paese, conseguente alla contestazione delle elezioni presidenziali e al ballottaggio. Nelle nazioni africane il periodo di elezioni, generalmente segnato da agitazioni politiche, è per i giornalisti un periodo di massima attività professionale: anche l'uso di internet, email e cellulari nella professione giornalistica e nella società civile raggiunge un picco. Di conseguenza, la periodizzazione della ricerca si è rivelata opportuna per l'osservazione dell'impiego delle ICT mirata al collegamento tra pratiche quotidiane e strutture sociali che danno forma alle pratiche, e allo stesso tempo la scelta di un momento così particolare ha reso necessario un difficile equilibrio tra flessibilità investigativa, sensibilità al contesto politico e fedeltà ai criteri della ricerca qualitativa.

Fare ricerca sulle nuove ICT: questioni metodologiche

Prima di prendere in considerazione le questioni metodologiche specifiche per lo studio qui presentato, esamino il dibattito tra scienziati sociali riguardo ai dilemmi epistemologici nello studio delle nuove ICT, e sottolineo la necessità di basarsi su approcci metodologici tradizionali rielaborati secondo le necessità di nuovi contesti di ricerca.

Nonostante le ICT siano al centro di un campo di studi generalmente riconosciuto, non sembra che gli scienziati sociali abbiano raggiunto un giudizio unanime sulla metodologia opportuna per lo studio dei molteplici contesti in cui tali tecnologie sono inserite; come osserva Hine (2005: 245), la ricerca sulle nuove ICT è caratterizzata da “un'ansia d'innovazione”.

Secondo alcuni studiosi le nuove ICT devono essere studiate attraverso metodi innovativi e trasversali rispetto alle normali divisioni disciplinari nelle scienze sociali (v. Toulouse, 1998; Williams et al., 1988), a causa della natura fluida della realtà socio-tecnologica da essere generata. Secondo tale punto di vista

[...] un ambito di ricerca è in gran parte definito dalla “matrice disciplinare” che include sistemi di metodi e strumenti di ricerca. Quando un ambito di ricerca di stabilizza [...] diventa probabile la proliferazione di pubblicazioni metodologiche, poiché la sicurezza delle soluzioni precedenti è messa in discussione. (Hine, 2005: 245)

Similmente alcuni studiosi suggeriscono che le nuove ICT possono mettere alla prova “verità” scontate, rendendo osservabili nuovi campi di ricerca, i quali non possono essere facilmente ricondotti entro i confini disciplinari stabili (Hine, 2005: 246).

Sudweeks e Simoff (1999: 30) sostengono che le “metodologie tradizionali devono essere adattate [...] ai nuovi ambienti di ricerca in cui le tecnologie della comunicazione e le norme socio-culturali che le riguardano sfidano gli assunti della ricerca”. Nel loro studio sullo stato dell'arte e sull'innovazione nei metodi di ricerca sulle ICT, Jankowski e van Selm (2005) affermano che è pratica maggiormente diffusa il modificare metodi preesistenti, rispetto alla costruzione radicale di nuovi metodi; non sorprende che stia emergendo un consistente corpo di ricerche riguardanti l'innovazione di metodi esistenti e la riformulazione di procedure prima prese per scontate.

Gli autori di alcune di queste ricerche hanno provato a sviluppare una “cyber-antropologia multimediale” (Paccagnella, 1997), che coinvolgerebbe l'impiego di pratiche digitali quali l'email o la partecipazione in chat con il fine di condurre un'analisi partecipante del

contenuto indicata come: “etnografia digitale” (Murthy, 2008), “etnografia virtuale” (Hine, 2001) o “etnografia della rete” (Howard, 2002). Murthy (2008: 837) giustifica l'uso di una combinazione bilanciata tra “etnografia fisica” e “etnografia digitale” in quanto approccio che permette sia un ampliamento dei metodi e dei punti di vista a disposizione del ricercatore, sia una contestualizzazione e focalizzazione delle voci degli attori sociali osservati. In ogni caso, condurre ricerca sociale utilizzando le nuove tecnologie dell'informazione, come sostenuto dagli autori citati, solleva peculiari questioni; in particolare l'inabilità di fare osservazione indipendente restringe lo sguardo del ricercatore al solo contenuto reso disponibile dagli attori sociali sotto esame, rendendo difficoltosa l'elaborazione di deduzioni analitiche proprie durante il processo di ricerca. Come scrive Howard (2002: 555):

E' particolarmente difficile, nella ricerca, interpretare il contenuto di messaggi trasmessi attraverso i nuovi media, poiché molti di questi sono di natura testuale e possono avere molteplici significati per i destinatari. Il ricercatore può facilmente ri-interpretare o fraintendere questi messaggi, se non conosce in profondità gli individui e le relazioni coinvolte. Ancora, è arduo raggiungere tale profondità conoscitiva quando la comunicazione tra ricercatore e attori sociali è computer-mediata.

Inoltre, il ricercatore non può servirsi di fattori sociali di contesto per esaminare le questioni sollevate durante la ricerca. Come argomenta ancora Howard (2002: 559), per i ricercatori che sostengono l'etnografia online

[...] andare sul campo è poco più che un stato mentale, poiché essi creano una sovrapposizione minima tra le loro vite e le vite degli attori sociali sotto esame: non c'è ingresso materiale nella comunità, o uscita materiale da essa; non c'è un luogo di ricerca territorialmente definito; è quasi impossibile scindere i caratteri sociali delle interazioni dal contesto di produzione del materiale analizzato.

Di conseguenza il ricercatore è ridotto ad un osservatore partecipante sotto copertura il quale dà forma al luogo di osservazione digitale secondo pratiche insolite (Murthy 2008: 249).

Alla luce delle considerazioni sopra presentate, questo articolo vuole mostrare come gli approcci metodologici della tradizione qualitativa rimangono necessari per lo studio dell'impiego delle ICT nel mondo delle pratiche giornalistiche, quando s'intenda la ricerca sul campo come insieme di osservazione di interazioni sia formali che informali, ascolto di

narrazioni da diversi punti di vista, interviste in profondità e raccolta di informazioni riguardanti la questione in esame.

Alcuni studiosi sostengono che l'uso di metodologie tradizionali nello studio delle nuove tecnologie “lasci che gran parte dei caratteri innovativi di tali tecnologie cada al di fuori dello sguardo del ricercatore” (Livingstone, 2002: 19). Tali aspetti delle nuove ICT

[...] includono l'interattività, ovvero la flessibilità dei ruoli nella comunicazione [...], la demassificazione, ovvero il contrasto tra messaggi personalizzati e messaggi per la massa, l'asincronicità, ovvero la possibilità di scambiare messaggi quando più comodo per ognuno degli attori coinvolti nella comunicazione. (Williams et al., 1988: 15)

Al contrario dei ricercatori che adottano questi orientamenti teorici basati su approcci tecno-centrici (tendenti a separare tecnologia e contesto sociale), secondo i quali è necessario considerare le caratteristiche dei nuovi media come confini del disegno della ricerca, sostengo si debba fare ricerca seguendo idee e metodi che permettono di vedere le tecnologie in termini sociali, e non meramente tecnici (Livingstone, 2002: 19; v. anche Flew, 2002: 39), enfatizzando le influenze sociali e culturali. Come scrive Hine (2001: 33), “la tecnologia è soggetta a interpretazioni flessibili, che variano non solo tra gruppi sociali, ma anche tra singoli individui”; dunque è necessario “studiare come l'eterogeneità delle interazioni sociali dà forma e significato alle tecnologie” (Bijker 1995: 6), un compito prettamente qualitativo ed interpretativo (Hine 2001: 33).

Nella ricerca di soluzioni nel rapporto tra nuove tecnologie e metodologie tradizionali, come argomentano giustamente Madge e O'Connor (2005), il cambiamento non porta sempre al miglioramento: al contrario un atteggiamento riflessivo nella ricerca si rivela sempre utile. Dunque, “quando diamo valore all'innovazione, rischiamo di privare noi stessi di risorse utili” (Hine, 2005: 245).

Ciò detto, gli aspetti sociali della tecnologia e del giornalismo vanno posti al centro della ricerca sull'impiego delle tecnologie in contesti giornalistici, così da cogliere il rapporto tra le due realtà come una complessa rete di cultura e pratiche sociali osservabile solo attraverso un approccio metodologico aperto alla multidimensionalità della vita reale. Livingstone (2002: 15) esprime questa convinzione con acume:

[...] in quanto fenomeni socialmente significativi, le ICT non sono realtà complete e precedenti ai loro usi; al contrario, il loro significato dipende dalla complessità dei contesti

e delle pratiche in cui si trovano.

In linea con quanto argomentato, il metodo della mia ricerca si basa su approcci metodologici di ampia diffusione che vedono le nuove tecnologie come inserite nella vita quotidiana (v. Wellman e Haythornthwaite, 2002: 3-44), e su una lunga tradizione sociologica di ricerca nel mondo del giornalismo attraverso metodi qualitativi ed etnografici (v. Tuchman, 1991: 83-4).

L'etnografo alla prima esperienza può trovare arduo studiare i processi della pratica giornalistica e dell'uso delle ICT, sia per la loro variabilità che per i probabili dilemmi etici. Come sostiene Howard (2002: 500):

alcune forme organizzative possono essere difficili da studiare qualitativamente, poiché in esse il capitale umano, culturale e simbolico è trasmesso attraverso lunghe distanze grazie a tecnologie che non permettono la comunicazione di quella varietà dell'espressione umana che per l'etnografo è il fulcro dell'osservazione partecipante.

Similmente, “[...] i dilemmi etici, la difficoltà nel mantenere un ruolo non intrusivo e nell'ottenere un'immagine d'insieme dall'osservazione di grandi quantità di brevi brani di comportamento complesso” (Tjora, 2006: 430) sono alcuni dei caratteri insiti nell'uso dell'etnografia tradizionale nella ricerca sulle nuove tecnologie della comunicazione.

Nel prossimo paragrafo mi baserò sulla mia esperienza di ricerca per trattare delle strategie di bilanciamento adottate per risolvere alcune delle precedenti questioni nell'ambito dello studio dell'impiego delle ICT nella professione quotidiana dei giornalisti di testate ad ampia diffusione in Zimbabwe.

Applicare l'etnografia ai contesti della pratica giornalistica e dell'uso delle nuove ICT.

Una gran parte della letteratura sulla ricerca qualitativa consultata nella preparazione al lavoro etnografico non mi ha aiutato nel trovare soluzioni alle sfide dell'etnografia dei processi sociali fluidi dell'impiego delle ICT. Questa letteratura non fornisce, ad esempio, nessun consiglio su come osservare il modo in cui il giornalista naviga su internet, scrive un messaggio o parla al cellulare, senza essere troppo intrusivi e ricollegando tali pratiche alla propria domanda di ricerca. Nella mia ricerca, l'etnografia ha ovviato a tali mancanze grazie alla

flessibilità del metodo ed alla libertà lasciata al ricercatore nel decidere quali elementi osservati sono significativi per costruire le proprie note e, in seguito, la descrizione profonda propria di un approccio qualitativo. Dalla mia esperienza pregressa nel mondo del giornalismo ho imparato a osservare i giornalisti non solo nelle redazioni, ma anche durante il loro tempo libero, in particolare nel tempo passato nei circoli dedicati alla stampa.

Per catturare le complesse interrelazioni tra nuove ICT, giornalisti e società, ho formulato alcune categorie flessibili su cui focalizzare l'attenzione. Come nota Peshkin (2001: 240), “la formulazione di una categoria è una forma di campionamento che focalizza l'attenzione, il tempo e le energie del ricercatore in una direzione”. A tal fine, ho deciso di concentrarmi su differenti redazioni giornalistiche a seconda del momento, così come ho dovuto regolarmente scegliere se rimanere in sala stampa o svolgere mansioni di raccolta di notizie al di fuori di essa. La flessibilità del metodo etnografico non significa necessariamente mancanza di sistematicità. Peshkin osserva che “è possibile che, durante l'etnografia, ciò che si desidera cogliere sia meglio comprensibile attraverso strumenti rigorosamente strutturati, ad esempio quando si vuole conoscere la frequenza di un evento per costruire interpretazioni”.

Ciononostante, tutte queste strategie erano in ultima istanza soggette alla mia capacità intuitiva “nel decidere ripetutamente cosa osservare con attenzione e cosa lasciare ai margini” (Peshkin, 2001: 250). L'estratto seguente, proveniente da una delle osservazioni in redazione all'*Herald*, mostra come la scelta cosciente di rimanere in sala stampa e concentrarsi sulle pratiche dei giornalisti veterani riguardanti le ICT si sia rivelata utile; in particolare, si può evincere che la predisposizione alle decisioni intuitive mi ha permesso di essere simultaneamente un osservatore e un partecipante dei processi tipici dell'impiego delle ICT nelle pratiche quotidiane del giornalismo, anche se solo ad un livello di tendenze generali:

L'Assistente di Redazione entra in ufficio alle 10 del mattino, arrivando da lontano. Noto che la prima cosa che fa dopo aver avuto accesso al suo computer è controllare la mail; sono abbastanza vicino da riuscire ad osservare (senza cogliere i dettagli) che risponde subito ad alcune delle mail ricevute.

Nel mentre guarda velocemente la pagina del social network Facebook, vi dedica un paio di minuti per poi tornare alle email ricevute, solo per qualche minuto. Di seguito sposta la sua attenzione verso i giornali online, ed in particolare si dedica per un periodo significativo alla pagina del *New Zimbabwe*, un sito di notizie riguardanti soprattutto lo Zimbabwe. Dopo un po' si alza e passeggia nella sala stampa, discorrendo con i colleghi e facendosi

aggiornare sulle “novità”.

A quel punto il Redattore urla dal suo cubicolo, per dire ad un reporter che un giornalista ha appena mandato un SMS da Mutawatawa comunicando di esser pronto per consegnare il pezzo – e richiede che il reporter in redazione chiami subito l'inviato sul cellulare e ottenga la storia. Mentre fornisce questi ordini, il Redattore si ricorda che un reporter senior, inviato in un distretto rurale, non lo ha ancora aggiornato sui progressi del suo pezzo, e dice al giornalista in redazione di chiamare anche il reporter senior dopo aver sentito il giornalista a Mutawatawa.

Il giornalista in sala stampa prova a contattare il reporter senior con il cellulare, non riesce e lo comunica al Redattore, il quale gli dice di provare a chiamare al telefonino del guidatore che accompagna l'altro giornalista, che usa un'altra rete telefonica. Fatto ciò i due entrano in contatto, e il reporter senior comunica che sta ancora lavorando sulla storia.

Parlando con il reporter in redazione, mi viene in mente che la sala stampa ha una regola secondo cui i giornalisti in missione non dovrebbero portare i documenti sulle storie che stanno seguendo, né dovrebbero aspettare di tornare in sala stampa per scrivere il pezzo – dovrebbero invece consegnare il pezzo appena è concluso via mail o cellulare (come in questo caso). Ciò per ragioni di puntualità, così che il pezzo non arrivi in sala stampa troppo tardi. (Note, osservazione di giornalisti senior all'*Herald*, Luglio 2008)

Questa esperienza illustra come l'immersione etnografica permetta l'esplorazione in profondità di pratiche fluide e diffuse, spesso invisibili, e nello stesso tempo richieda il coinvolgimento attivo del ricercatore perché sia possibile cogliere tali pratiche. La mia immersione in redazione, e l'attenzione continua a precise attività giornalistiche, selezionate in linea con il fine della ricerca, hanno spianato la strada per ulteriori occasioni di scoperta e conoscenza.

Allo stesso tempo, la privatezza dell'impiego della tecnologia ha sollevato alcune considerazioni etiche. La mia strategia per superare questi dilemmi etici si è basata su una continua riflessività della ricerca, che ha comportato l'attenzione particolare ai casi in cui rischivo di diventare troppo invadente, l'impegno nell'ottenere il “consenso informato” esplicitando quanto possibile i miei intenti ai giornalisti e la ripetuta negoziazione dell'accesso a contesti ed attività, quali la possibilità di visualizzare i siti web più visitati dai giornalisti, di sedere a fianco dei giornalisti mentre navigavano su internet o di seguire i giornalisti durante le missioni.

Poiché le tecnologie della comunicazione non riescono a trasmettere la varietà dell'espressività umana, la triangolazione tra i diversi strumenti dell'osservazione, della conversazione informale e delle interviste si è rivelata fondamentale.

Conversazioni informali

Le conversazioni informali costituiscono un elemento chiave nella triangolazione dei risultati. La capacità adattiva, basata su intuizioni e creatività, mi ha permesso di ottenere il meglio da queste interazioni informali, sviluppandole nei momenti in cui emergevano spontaneamente dal contesto. Le conversazioni hanno avuto luogo in diversi contesti, principalmente fuori dalle sale stampa: in mensa, nei circoli giornalistici, nei pub e nelle biblioteche. Per catturare intuizioni nate da tali conversazioni, ho sempre portato con me un taccuino su cui prendere immediatamente appunti dopo aver discusso con gli attori sociali, così da evitare dimenticanze o distorsioni dovute al ricordo.

Spesso le conversazioni informali duravano ore e si rivelavano fonti d'informazione valide quanto le interviste formali, diventando occasioni di approfondimento delle intuizioni a proposito di questioni sfuggenti, o di rielaborazione di temi toccati nelle interviste formali su cui gli attori sociali si erano mostrati reticenti. Come afferma Schatzberg (2008), bisogna “essere coscienti del fatto che gli attori sociali daranno solo verità parziali [...] al ricercatore, e che il grado di verità che sono pronti a svelare dipende soprattutto da fattori contestuali”. Di fatto, in alcune conversazioni condotte nel contesto dei circoli o dei pub, i giornalisti si esprimevano liberamente e offrivano punti di vista completamente nuovi; parlavano, ad esempio, di come a volte plagiavano da fonti trovate su internet per rispettare le scadenze e le richieste di aggiornamenti delle testate. In una conversazione all'Harare Press Club, mi fu consigliato di controllare gli articoli postati su un sito internet e compararli agli articoli scritti da un preciso giornalista senior. Seguendo questa pista si scoprì che il giornalista in questione lavorava sotto banco per il sito internet e spesso consegnava gli stessi articoli, con piccole variazioni, al sito e al giornale.

Interviste sul campo

La decisione di intervistare i giornalisti sul campo, alle loro scrivanie, ha permesso un accesso diretto alle esperienze che gli attori sociali hanno delle nuove ICT, Inoltre questo

contesto ha facilitato l'interrelazione attiva tra giornalisti, ricercatore e tecnologie (in particolare internet e email). Nelle risposte alle interviste i giornalisti hanno collegato l'uso delle tecnologie alla produzione di notizie, citando spesso siti web specifici o particolari scambi di email, mostrando inoltre come internet sia abusato in redazione.

Le interviste sul campo mi hanno permesso di interrogare gli intervistati a proposito di precisi siti web incontrati durante l'osservazione. L'estratto seguente, preso da un'intervista con un assistente redattore in una delle sale stampa, è illustrativo di come, grazie alle interviste condotte sul campo, ho potuto esaminare da vicino l'impiego di internet e email da parte dei giornalisti; in particolare si evince l'importanza del contesto della redazione, in cui il giornalista si sentiva libero di fare digressioni e mostrare praticamente alcuni problemi centrali per la mia ricerca:

Intervistatore: Quindi secondo te la pratica del giornalismo sta cambiando?

John: Sì perché prima non c'erano le pubblicazioni online come adesso; se ho un computer a casa non devo comprare l'*Herald* e se sono a Mavingo posso mandare il mio pezzo da là senza correre in sala stampa. (Digressione) Guarda qui, vedi questa email? E' di Nleya che è a Beitbridge.

I: L'ha mandata oggi?

J: Sì. Questa è di Murandu, a Wedza, e questa di Sandra, a Bikita. Copio semplicemente i pezzi sul sistema (mostra come). Prima tutti e tre mi avrebbero chiamato per consegnare i loro pezzi.

I: Ma quando avete cominciato ad usare l'email nelle sale stampa, la usavate anche per mettervi in contatto con le fonti o solo per comunicare fare voi?

J: Sì, prima la si usava solo per la comunicazione dentro la sala stampa, adesso non più (mi invita ad avvicinarmi al computer) Vedi? Questa qui è dell'Autorità per il Turismo dello Zimbabwe; l'hanno mandata ieri, dicevano che le Victoria Falls sono una delle maggiori attrazioni turistiche in Zimbabwe. Se guardi il giornale di oggi (prende il giornale e lo sfoglia per mostrarmi la storia basata sull'email che ha indicato).

I: Dunque hai scritto il pezzo basandoti sulla mail?

J: Proprio così, come vedi mi hanno mandato circa quattro paragrafi, e io li ho gonfiati per scrivere il pezzo. Ho semplicemente aggiunto il contesto e un po' di "vita" all'email. Per esempio, ho aggiunto dettagli alle descrizioni delle attività dei turisti. Queste sono le mie fonti (suona il suo telefonino, viene trattenuto per circa 10 minuti). Scusa, era mio figlio. Come dicevo, riceviamo molte di queste email riguardanti eventi o sviluppi in diversi ambiti, l'email è indispensabile.

I: Capita che i lettori rispondano via mail agli articoli che scrivete?

J: Sì, guarda qua (cerca nella sua mail), una volta avevo una rubrica (apre un'email) ecco, qui ha scritto un'email dicendo che voleva presentarsi dopo aver letto un mio articolo. Ti mostrerò un altro esempio, qualcuno che mi ha scritto insultandomi a causa di qualcosa che avevo scritto. Ce ne sono molti. Vedi, tutta questa gente, copiava la mail di questo tipo, che li aveva contattati chiedendogli se avevano letto il mio articolo. Avevo scritto un articolo su Chief Polokwane, ha causato molte risposte da lettori o parenti adirati.

I: Allora alcuni di loro hanno comunicato direttamente con te?

J: Sì. Questa mail era la prima (mi mostra l'inbox) e ha aperto il vaso di Pandora – dopo sono piovute mail (sic) di gente che rispondeva all'articolo...

I: Nella tua esperienza in sala stampa hai visto mai casi di abuso delle ICT?

J: Spesso, quello che succede è che a causa di questo, della rete di computer nella sala stampa...ti mostro una cosa (si guarda intorno), vedi quel giornalista, guarda il suo schermo, sta leggendo le bozze degli altri, che sono in modalità “read only”, avvicinarti, ti faccio vedere (ci avviciniamo al giornalista). Guarda, adesso è nella sua cartella, ma (prende il mouse per farmi vedere) se va qui può vedere tutti gli articoli del giornale di oggi, solo leggere, non può modificarli. Quindi quel che fa è copiare gli articoli di nascosto, li condisce un po' (sic) e li manda a giornali online per cui lavora clandestinamente, nessuno può dire che l'ha fatto. Sì, ci sono giornalisti che abusano delle tecnologie. Questo non succedeva quando nessuno poteva sapere cosa avevo scritto prima che il giornale fosse distribuito.

Questo estratto mostra come le interviste sul campo hanno completato l'osservazione in redazione, che a volte era non partecipativa. Spesso le interviste erano interrotte perché il giornalista doveva rispondere al telefono o leggere una email appena arrivata; queste casualità offrivano occasioni di comprensione. Ogni volta che una chiamata o una email interrompeva la conversazione, astutamente portavo l'evento all'interno della discussione, cercando di capire se si trattava di comunicazioni lavorative o no; a volte queste casualità dimostravano d'improvviso ciò di cui si stava parlando.

Le interviste sul campo mi hanno permesso di raccogliere dettagli realistici, necessari per una descrizione profonda, mondata da contraddizioni e fraintendimenti causati dall'osservazione non partecipante. Tuttavia, spesso i giornalisti glissavano su argomenti o si auto-censuravano, evitando che i colleghi in redazione sentissero le loro opinioni.

La “coltivazione degli informatori” e i benefici del mio “ruolo interno”

E' necessario sottolineare che la forza delle “conversazioni informali” e delle “interviste sul campo” è nata soprattutto dai miei precedenti legami con il contesto di ricerca. Ho condotto la ricerca non solo nella mia nazione, ma anche in un gruppo sociale con cui sono in stretto contatto attraverso la mia professione di educatore giornalistico in due università: la National University of Science and Technology (NUST) e la Zimbabwe Open University (ZOU). Questi ruoli implicano contatti continui con giornalisti a diversi livelli.

Come docente di Giornalismo e coordinatore dei tirocini alla NUST, ho visitato spesso le redazioni per controllare il lavoro dei tirocinanti; alcuni giornalisti senior sono vecchi compagni di studi o occasionali colleghi d'insegnamento; molti dei miei studenti della ZOU (un'università a distanza) sono giornalisti. Ancora più significative sono le mie attività in organizzazioni sociali e civiche come il Media Institute of Southern Africa (MISA, Zimbabwe) e il Bulawayo Press Club (dove ero nel comitato esecutivo, prima di trasferirmi in Gran Bretagna).

Questo “ruolo interno” mi ha aiutato a intraprendere contatti con i giornalisti e a evitare errori in un momento politico altamente conflittuale. Il tipo di rapporto che ho potuto intrattenere con i giornalisti grazie al mio ruolo interno illustra come l'etnografia non sia costituita solo da interviste e osservazione, ma anche dalla “cura degli informatori”, che secondo alcuni ricercatori è la parte più importante del lavoro sul campo (Hammersley e Atkinson, 2009: 78; Metcalf 1998: 327-8)

Il mio ruolo interno, garanzia di accesso libero al campo e di rapporti aperti con gli informatori, ha tuttavia sollevato la questione dell'influenza della mia biografia sullo sviluppo della ricerca; tale dilemma è comunque controbilanciato dal valore unico della ricerca, che sarebbe stata molto più difficile per un osservatore del tutto esterno ad un campo reso instabile dagli eventi politici nazionali. La mia conoscenza del contesto di ricerca mi ha permesso di negoziare facilmente l'accesso al campo attraverso comunicazioni tra Gran Bretagna e Zimbabwe; ottenere accesso al campo di ricerca è sempre complicato (Bryman and Burgess 1999), e la capacità di “coltivare” gli informatori per lunghi periodi e grazie a legami stretti è una strategia efficace per superare le barriere sempre presenti tra ricercatore e informazioni emergenti dal campo (Hammersley e Atkinson 2007: 98).

L'analisi riportata di seguito, tratta dalle mie note, si concentra sulla prima missione di ricerca ad Harare, e chiarisce come la conoscenza pregressa del contesto e degli informatori sia

stata cruciale per studiare le pratiche fluide dell'impiego delle ICT nel giornalismo, in particolare durante un momento di instabilità politica, nello stesso tempo evidenziando la centralità della sensibilità nel cogliere gli eventi rilevanti per la propria ricerca, e della capacità di indirizzarli in modo proficuo per l'osservatore:

Il giorno in cui viaggiavo da Bulawayo (la mia città) ad Harare, la capitale, per iniziare la ricerca presso l'*Herald*, ero sullo stesso bus di un conoscente di vecchia data, che era stato mio studente alla NUST – Redattore dello *Standard*, precedente Direttore dello stesso giornale a Bulawayo, in quel momento trasferitosi ad Harare. Questo incontro felicemente casuale è stato cruciale per la mia ricerca ad Harare, per due ragioni: in primo luogo, la maggior parte dei miei contatti con giornalisti erano limitati a Bulawayo, avevo una conoscenza parziale dell'attività di giornalismo ad Harare, specialmente nel caso delle interazioni tra giornalisti al di fuori della sala stampa; in secondo luogo, durante la mia assenza dallo Zimbabwe, durata più di un anno, avevo ricevuto notizie contraddittorie a proposito della situazione che andavo a studiare, da fonti diverse tra loro come la stampa e le comunicazioni personali con i familiari. La stampa si concentrava soprattutto sui problemi politici e sociali dello Zimbabwe, mentre nelle comunicazioni personali ricevevo informazioni sulla vita quotidiana. Stavo effettivamente rientrando nel contesto di ricerca “sprofondato in strati e strati di estraneità” (Chawla 2006: 2) creata da distanze temporali, geografiche, intellettuali ed emozionali.

Così, nel corso di cinque ore di viaggio, sono stato “calato nel contesto”: ho scoperto dove i giornalisti di Harare s'incontrano, dove pranzano o s'intrattengono fuori da lavoro; chi frequenta l'Harare Press Club e chi no; ho realizzato che il Club è frequentato soprattutto da giornalisti di testate private, giornalisti freelance (che lavorano principalmente per la stampa estera), impiegati di organizzazioni per i diritti umani e attivisti per la libertà di stampa di associazioni come il Media Institute of Southern Africa (MISA, Zimbabwe).

Solo raramente i giornalisti della stampa pubblica (principalmente giornalisti politici) formavano la maggioranza dei frequentatori del club. Inoltre, durante la conversazione ho scoperto che l'Harare Press Club era considerato il rifugio dell'opposizione politica, e di conseguenza era poco frequentato da giornalisti delle testate controllate dallo Stato. Molto interessante il fatto che a volte gli amministratori del Press Club invitavano figure di spicco a parlare di questioni politiche all'ordine del giorno.

Anche se sapevo già che il tempo libero è fondamentale per conoscere la pratica

giornalistica, la discussione con questo vecchio conoscente mi ha svelato che l'Harare Press Club era il luogo giusto per essere aggiornato sugli ultimi sviluppi della situazione politica in Zimbabwe – dunque mi ha permesso affinare il metodo di ricerca.

Così, fin dall'inizio della ricerca ad Harare, ho frequentato l'Harare Press Club a pranzo e negli incontri dopo il lavoro, cogliendo importanti opportunità per parlare di questioni centrali per la ricerca. Al Club ho potuto discutere liberamente su questioni che non venivano affrontate in redazione a causa della pressione che i giornalisti percepivano nell'ambiente lavorativo. Lo studio condotto durante gli incontri di piacere è diventato complementare a quello condotto nelle redazioni e attraverso le interviste. (Note sul campo, viaggio verso Harare, giugno 2008)

Nel primo giorno in sala stampa all'*Herald*, ho avuto un'esperienza collegata al caso sopra discusso, che mostra l'importanza del mio ruolo interno al fine di comprendere maggiormente le pratiche di un gruppo che non concede facilmente l'accesso agli estranei:

Il primo giorno, all'*Herald*, ho incontrato due conoscenti: un vecchio compagno di studi alla University of Zimbabwe, in quel momento Reporter Senior, e uno studente alla NUST, in quel momento assunto come Reporter Junior.

Questi individui hanno svolto un ruolo fondamentale, rendendomi partecipe dei dettagli della “politica” in redazione. Mi hanno dato accesso a informazioni cruciali per la ricerca: le credenziali per accedere alla rete informatica interna della redazione, chi sedeva dove, quali computer non toccare, chi conoscere per ottenere nuove prospettive. Grazie a loro, a poco a poco la mia presenza in sala stampa è diventata familiare. (Note sul campo, primo giorno all'*Herald*, luglio 2008)

Come sostiene Metcalf (1998: 327-8), i legami sviluppati grazie alla “coltivazione degli informatori” “procurano il necessario sostegno emozionale al ricercatore insicuro, e creano una relazione genuina con gli informatori e i guardiani del campo”. A tal proposito, è possibile affermare che i metodi tradizionali non diventano inutili nei contesti permeati dalle ICT, bensì le tecnologie offrono l'opportunità di riconsiderare tali metodi come strumenti adatti allo studio di nuovi fenomeni.

E' importante notare anche come il mio ruolo interno mi abbia permesso di comprendere e reagire alle sfumature nelle interazioni causate dal contesto politico. Grazie alla comprensione delle idee politiche più influenti in ogni contesto, e nelle interazioni con particolari attori sociali,

sono riuscito ad adattare i miei comportamenti per salvaguardare i fini della ricerca. Come indica Owens (2003: 122),

[...] come tutti gli attori sociali, gli antropologi hanno una posizione politica all'interno del contesto in cui vivono e lavorano. Le conseguenze di questa posizione, cosciente o meno, sono esperite soprattutto in contesti politicamente polarizzati.

Il “dilemma della sorveglianza”, ovvero il grado di rispetto per la privacy dei giornalisti necessario in ogni singolo caso, è collegato alla questione dei miei legami con gli attori sociali, poiché spesso l'accettabilità di un grado di intrusione è stato negoziato grazie al mio ruolo interno nel contesto di ricerca. In un caso, nell'ambito della redazione di un giornale controllato dallo Stato a Bulawayo, il redattore, mia vecchia conoscenza della University of Zimbabwe e collega part-time alla NUST, mi ha consigliato di non usare alcuni specifici computer per controllare e scrivere email. L'importanza di questi accorgimenti emerge anche dall'estratto da un'intervista condotta tramite focus group con alcuni giornalisti:

Intervistatore: Ci sono restrizioni o regole su come usare internet e le email aziendali?

Patson: No proprio, ma stai attento...conosci l'ambiente in cui lavoriamo...

Tanaka: Sono d'accordo con Patson. Serve essere cauti, soprattutto sapere quali computer usare e chi c'è in giro, perché ogni tanto si vede qualcuno del dipartimento di Tecnologie Informatiche, con cui non si parla praticamente mai, che passa in sala stampa, ti si siede vicino e comincia a chiacchierare mentre lancia continue occhiate al tuo monitor – allora lo capisci [che stanno controllando ciò che fai]

Patson: Sì, forse ha visto qualcosa dal suo ufficio, possono vedere quel che fai al computer dai loro uffici...

Peter: ...magari passano e chiedono “che ore sono?”, e nel mentre fissano il tuo monitor e leggono le tue robe... [allora capisci che qualcosa non va].

Il mio ruolo interno e il legame con i giornalisti mi hanno permesso di ottenere informazioni sensibili che “altrimenti era meno probabile ottenere in un numero qualsiasi di incontri” (Burton et al., 2009: 73).

Conclusioni

Questo articolo ha tentato di mostrare, attraverso un resoconto riflessivo del lavoro sul campo dell'autore in Zimbabwe, come l'etnografia sia un'esperienza negoziata, la cui essenza è la comprensione del punto di vista degli attori sociali “dall'interno” accompagnata da una visione distaccata che permetta l'analisi penetrante. Si sono affrontati, in particolare, i problemi sollevati dall'applicazione dell'etnografia come metodo di studio dei processi fluidi e frammentati nell'impiego delle ICT nelle pratiche giornalistiche, e le strategie messe in atto dall'autore per superare tali problemi. Nell'articolo si argomenta che il ricercatore deve essere continuamente “riflessivo” e attento ai potenziali momenti di “attrito etico”, in un'incessante negoziazione della possibilità di accesso al campo e del “consenso informato”. L'esperienza dell'autore evidenzia inoltre come il ricercatore può beneficiare di intuizione e creatività nell'analizzare il contesto di ricerca, senza perdere di vista il rigore epistemologico che contraddistingue l'etnografia.

Nonostante le strategie proposte per risolvere i dilemmi della ricerca siano strettamente dipendenti dall'esperienza personale dell'autore in Zimbabwe, esse possono tornare utili anche agli etnografi che si trovano ad esaminare contesti simili. Più in generale, l'articolo dimostra come l'impiego consapevole di una varietà di strumenti etnografici (osservazione partecipante, interviste sul campo e conversazioni informali) permette al ricercatore di studiare l'uso delle ICT da diversi punti di vista, realizzando così i tre compiti che s'intrecciano nel cuore dell'immersione etnografica – “vedere l'invisibile, ascoltare il silenzio, pensare l'impensabile” (Schatzberg, 2008)

Bibliografia

Bijker, Wiebe E. (1995) *Of Bicycles, Bakelite and Bulbs: Towards a Theory of Socio-technical Change*. Cambridge, MA: MIT Press.

Bryman, Alan and Burgess, Robert G. (1999) *Qualitative Research*. London: Sage.

Burton, Linda M., Purvin, Diane e Garrett-Peters, Raymond (2009) 'Longitudinal Ethnography: Uncovering Domestic Abuse in Low-Income Women's Lives', in G.H. Elder Jr e J.Z. Giele, *The Craft of Life Course Research*, pp. 70–92. New York: The Guildford Press.

Chawla, Devika (2006) 'Subjectivity and the "Native" Ethnographer: Researcher Eligibility in an Ethnographic Study of Urban Indian Women in Hindu arranged Marriages', *International Journal of Qualitative Methodology* 5(4), URL (consultato il 1 gennaio 2009): <https://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/IJQM/article/view/4357/3486>

Cottle, Simon (2007) 'Ethnography and News Production: New(s) Developments in the Field', *Sociology Compass* 1(1): 1–16.

Denzin, Norman K. e Lincoln, Yvonna S. (1998) 'Introduction: Entering the Field of Qualitative Research', in N.K. Denzin e Y.S. Lincoln (a cura di) *Strategies of Qualitative Inquiry*, pp. 1–34. London: Sage.

Fishman, Mark (1980) *Manufacturing the News*. Austin: University of Texas Press.

Flew, Terry (2002) *New Media: An Introduction*. Oxford: Oxford University Press. Hammersley, Martyn e Atkinson, Paul (2007) *Ethnography: Principles in Practice* (3rd Edition). London: Routledge.

Hine, Christine (2001) *Virtual Ethnography*. London: Sage.

Hine, Christine (2005) 'Internet Research and the Sociology of Cyber-Social-Scientific Knowledge', *The Information Society* 21(4): 239–48.

Howard, Philip N. (2002) 'Network Ethnography and the Hypermedia Organisation: New Media, New Organisations, New Methods', *New Media & Society* 4(4): 550–74.

Janesick, Valerie J. (2001) 'Intuition and Creativity: A Pas de Deux for Qualitative Researchers', *Qualitative Inquiry* 7(5): 531–40.

Jankowski, Nicolas, Jones, Steve, Samarajiva, Rohan e Silverstone, Roger (1999) 'Editorial', *New Media & Society* 1(1): 5–9.

Jankowski, Nicolas e van Selm, Martin (2005) 'Epilogue: Methodological Concerns and Innovations in Internet Research', in C. Hine (a cura di) *Virtual Methods: Issues in Social Research on the Internet*, pp. 199–207. Oxford: Berg.

Lindlof, Thomas R. (1995) *Qualitative Communication Research Methods*. London: Sage.
Livingstone, Sonia (2002) *Young People and New Media*. London: Sage.

Madge, Clare e O' Connor, Henrietta (2005) Exploring the Internet as a Medium for Research: Web-based Questionnaires and Online Synchronous Interviews. ESRC Research Methods Programme. Working Paper No.9.

Metcalf, Peter (1998) 'The Book in the Coffin: On the Ambivalence of "Informants"', *Cultural Anthropology* 13(3): 326–43.

Murthy, Dhiraj (2008) 'Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research', *Sociology* 42(5): 837–55.

Owens, Geoffrey R. (2003) 'What! Me a Spy? Intrigue and Reflexivity in Zanzibar', *Ethnography* 4(1): 122–44.

Paccagnella, Luciano (1997) 'Getting the Seats of Your pants Dirty: Strategies for Ethnographic Research on Virtual Communities', *Journal of Computer Mediated Communication* 3(1), URL (consultato il 17 marzo 2009): <http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue1/paccagnella.html>

Peshkin, Alan (2001) 'Angles of Vision: Enhancing Perceptions in Qualitative Research', *Qualitative Inquiry* 7(2): 238–53.

Schatzberg, Michael G. (2008) 'Seeing the Invisible, Hearing Silence, Thinking the Unthinkable: Advantages of Ethnographic Immersion'. Paper presented at the Annual Meeting of the 104 American Political Science Association, Boston, MA, 28–31 August 2008.

Sudweeks, Fay e Simoff, Simeon J. (1999) 'Complementary Explorative Data Analysis: The Reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles', in S. Jones (a cura di) *Doing Internet Research: Critical Issues for Examining the Net*, pp. 29–56. London: Sage.

Tjora, Aksel H. (2006) 'Writing Small Discoveries: An Exploration of Fresh Observers' Observations', *Qualitative Research* 6(4): 429–51.

Toulouse, Christine (1998) 'Introduction to the Politics of Cyberspace', in C. Toulouse e T.W. Luke (a cura di) *The Politics of Cyberspace: A New Political Science Reader*, pp. 1–17. London: Routledge.

Tuchman, Gaye (1991) 'Qualitative Methods in the Study of News', in K.B. Jensen e N.W. Jankowski (a cura di) *A Handbook of Qualitative Methodologies for Mass Communication Research*, pp. 79–92. London: Routledge.

Wellman, Barry e Haythornthwaite, Caroline (2002) 'The Internet in Everyday Life: An Introduction', in B. Wellman e C. Haythornthwaite (eds) *The Internet in Everyday Life*, pp. 3–44. Oxford: Blackwell.

Williams, Frederick, Rice, Ronald E. e Rogers, Everett M. (1988) *Research Methods and the New Media*. New York: Free Press.

Willis, Paul (1990) *Common Culture: Symbolic Work at Play in the Everyday Lives of Young People*. Milton Keynes: Open University Press.

Wolff, Brent, Knodel, John e Sittitrai, Werasit (1993) 'Focus Groups and Surveys as Complementary Research Methods: A Case Example', in D.L. Morgan (a cura di) *Successful Focus Groups: Advancing the State of the Art*, pp. 118–36. London: Sage.

Wolfinger, Nicholas H. (2002) 'On Writing Fieldnotes: Collection Strategies and Background Expectancies', *Qualitative Research* 2(1): 85–95.