

Le emozioni nel social web

Il progetto EmoQuest è dedicato alla costruzione collaborativa della conoscenza

Con la diffusione su scala globale del social web è ormai prassi consolidata il ricorso alla rete per accedere alla conoscenza, anche professionale. I siti di Question & Answer (Q&A) rivestono un ruolo primario in tale scenario, consentendo a comunità di esperti di un dominio di costruire e diffondere conoscenza in modo collaborativo. Un caso di successo è rappresentato da Stack Exchange, una rete di oltre 150 siti di Q&A sostenuti da appassionati ed esperti dei più disparati argomenti, dalla tecnologia alla fotografia, alle lingue, ai viaggi. Tra questi, Stack Overflow è il più popolare sito di Q&A nonché la fonte informativa più autorevole per gli sviluppatori

software di tutto il mondo. Nato nel 2008, il sito è sostenuto da una comunità autogestita di oltre cinque milioni di utenti che ad oggi hanno prodotto oltre 30 milioni di contributi, tra domande e risposte inerenti lo sviluppo software. Tra le ragioni di successo, la possibilità di ricevere risposte in tempo reale e la verifica della qualità dei contenuti mediante meccanismo di voto da parte degli stessi membri della comunità, il cui profilo di competenze è pubblicamente consultabile e evolve in funzione dell'attività sul sito. Tuttavia, i processi alla base di tale collaborazione online risentono delle difficoltà tipiche della comunicazione mediata da computer, prima fra tutte la difficoltà nell'esprimere

in maniera appropriata stati d'animo ed emozioni. Comprendere il ruolo delle emozioni nel knowledge sharing su siti di Q&A è il principale obiettivo di ricerca di EmoQuest, progetto triennale finanziato dal Ministero dell'Università e della Ricerca nell'ambito del bando 'Scientific Independence of young Researcher' (SIR 2014). EmoQuest è coordinato dalla dottoressa Nicole Novielli, ricercatrice del Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Bari 'Aldo Moro' e membro del Collab, gruppo di ricerca sui temi dello sviluppo collaborativo del software. L'attività di ricerca mira a comprendere come lo stile emotivo di domande e risposte incentivi i contributi, ne determini la qualità percepita e influenzi la reputazione degli utenti. EmoQuest conta sulle competenze di un team multidisciplinare con esperienza in ingegneria del software, interazione uomo-macchina, linguistica e psicologia. Nel progetto sono utilizzate tecniche di affective computing e di elaborazione del linguaggio naturale per l'analisi e il rilevamento di stati emotivi in Stack Exchange. L'avanzamento dello stato dell'arte riguarderà gli ambiti dell'affective computing e del collaborative software engineering. Tra gli output attesi, una netiquette che incorpori norme di consapevolezza emotiva nell'interazione su social media per aiutare utenti e moderatori nel processo di costruzione collaborativa della conoscenza. Inoltre, si acquisirà nuova conoscenza sull'uso che gli sviluppatori fanno di Stack Overflow al fine di sviluppare approcci e strumenti per l'inclusione di intelligenza emotiva a supporto della condivisione della conoscenza sui siti di Q&A.

