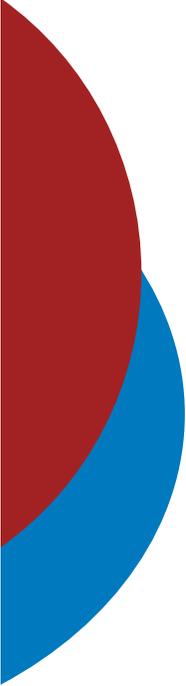


Costruzione dell'identità e del senso di appartenenza nei gruppi on line

A cura di

PATRIZIA FRANCHINI - Responsabile Ricerche Qualitative
ENZO MARIGONDA - Consumervice



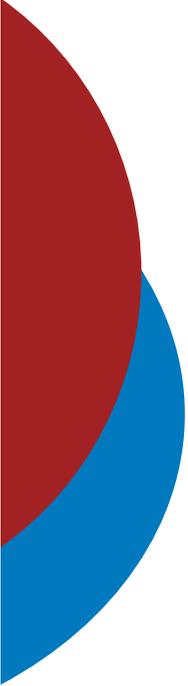
Le *web discussion*: verso una definizione

Con l'espressione **Web Discussion** indichiamo una forma di gruppo *web based* - ispirata alla BBD (*Bulletin Board Discussion* - caratterizzata da:



- **Scambio in differita o asincrono**
- **Partecipazione a invito**
- **Numero chiuso (15 - 20 partecipanti)**
- **Lunga durata definita a priori (da 1 a 3 giorni)**
- **Moderazione da parte di un Ricercatore**

Una tecnica di indagine utilizzata negli ultimi 10 anni entro disegni di ricerca qualitativi e quali-quantitativi in ambito marketing e nella ricerca sociale.



Web discussion e focus groups

L'impiego di questa forma di gruppo *on line* come strumento di indagine qualitativa determina l'esigenza di una sua **comparazione con il focus group**, lo strumento di ricerca più ampiamente utilizzato nella pratica professionale.



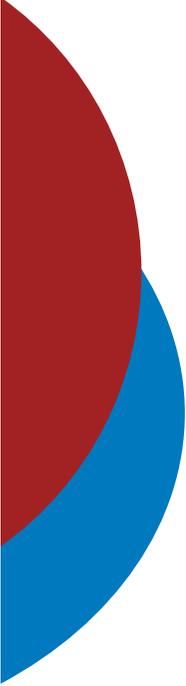
Benchè non sempre debito, il confronto tra le due tecniche evidenzia una netta e irriducibile distanza decretata principalmente dalla **forma del dato** ⇒ **scritto** versus **parlato e non verbale**.

Ciononostante...

Esiste un terreno comune che giustifica la comparazione tra i due strumenti:

La “**GRUPPALITA’**”

⇒ una condizione considerata intuitiva ed immediata in qualunque circostanza di socialità off line che va però argomentata e dimostrata in un contesto on line.

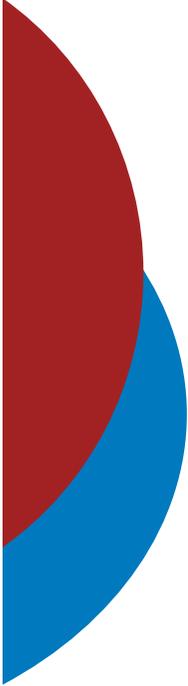


Le web discussion: la condizione di gruppo

Tra i diversi caratteri che identificano la condizione di piccolo GRUPPO in psicologia sociale, qui prendiamo in considerazione tre aspetti cruciali...



- *L'accomunamento spazio-temporale*
- *L'identità (di gruppo)*
- *Il senso di appartenenza*



Le web discussion: la condizione di gruppo

L'acomunamento spazio-temporale

Nelle *web discussion* lo **SPAZIO** - pur se di natura figurata e virtuale - viene concepito e rappresentato come un “**luogo**” di interazione, delimitato, protetto e contenitivo.

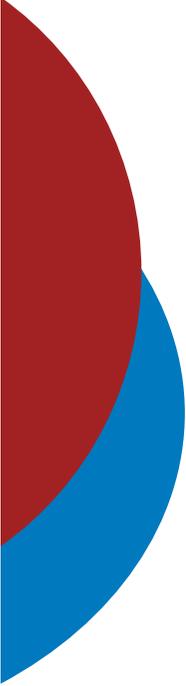


Accorgimenti che favoriscono la percezione del luogo ⇒ **i codici personali di accesso** e le esplicite **rassicurazioni di riservatezza** e protezione dell'anonimato (in particolare la copertura del nickname).

Trattandosi di gruppo in asincrono, non è facile poi percepire e delimitare una **DIMENSIONE TEMPORALE** per i partecipanti.

Tuttavia...

Il ricorso ad un “**contratto**” di partecipazione (le consegne sui tempi di impegno giornaliero e la frequenza di accesso) stabilisce implicitamente l'operatività di una presenza collettiva che pur essendo frammentaria e intermittente viene (inizialmente) immaginata come continua.



Le web discussion: la condizione di gruppo

L'identità di gruppo

Il contratto stesso di partecipazione, unito al risultato del reclutamento, rappresentano **l'atto di nascita del gruppo**.

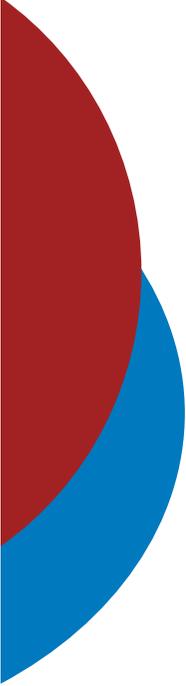
Tuttavia...

L'identità collettiva è frutto di un'elaborazione, di un processo ⇒ la presenza dell'altro non è data a priori, derivata dai segnali percettivi complessi.

Tra gli elementi che contribuiscono a definire questo aspetto:



- **La scelta del *nickname*** all'interno di un repertorio o genere comune (colori, cibi, frutti, giochi, utensili) ⇒ agevola notevolmente il processo di riconoscimento reciproco, attivando parimenti **curiosità e fantasie** che rappresentano indizi primari dell'identità del gruppo e successivamente favoriscono il senso di appartenenza



Le web discussion: la condizione di gruppo



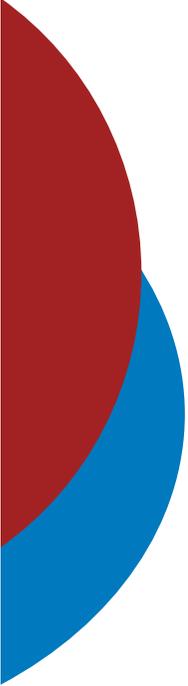
L'identità di gruppo

Ne consegue che...

L'enunciazione dell'oggetto della ricerca e **la centratura sul compito** non sono sufficienti di per sé a generare la rappresentazione mentale del gruppo nei partecipanti



Per **il soggetto singolo** l'ingresso nella ricerca e l'impegno di risposta scritta possono coincidere con un **momento di isolamento** in cui gli altri costituiscono la "**promessa**" di una **presenza** che invece appare dubbia e silenziosa, a volte fantasmatica.



Le web discussion: la condizione di gruppo

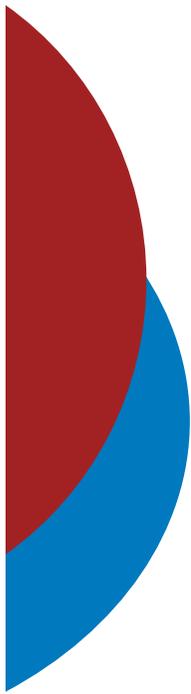
➡ L'identità di gruppo

Il primo livello...

di realtà per il gruppo passa ovviamente dalla **produzione del testo collettivo**, nel quale il partecipante fantasma l'esistenza degli altri ma non ne percepisce l'effettiva presenza nell'*hic et nunc*.

A questo si aggiunge...

un processo di **completamento "gestaltico"** degli altri soggetti a partire da indizi, tracce, riferimenti nel loro testo, a luoghi specifici, ad eventi conosciuti che costituiscono segnali potenti anche se parziali di autentica esistenza.



Le web discussion: la condizione di gruppo



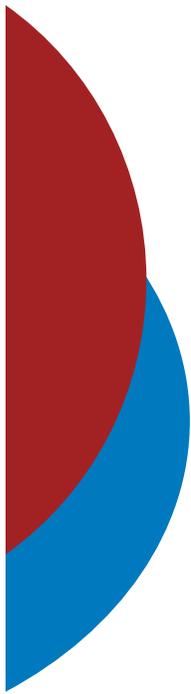
L'identità di gruppo

In secondo luogo...

L'identità del gruppo comincia a divenire più tangibile nel momento in cui gli interventi del soggetto partecipante ricevono un **feedback** ⇒
L'**identità del singolo** comincia a prendere consistenza, forma e centralità, spesso sostenuta da fantasie di rinascita e di affermazione di un sé ideale.



Lo spazio virtuale diventa vivo e autenticamente abitato dall'interazione - attraverso repliche, richieste di chiarimento, segnali di approvazione e riconoscimento - delle diverse personalità espresse dai partecipanti al gruppo e dal Ricercatore stesso.



Web discussion: la performance del gruppo

La fase immediatamente successiva al delinarsi dell'identità del gruppo attiene sia alla produzione / al lavoro generato che alla rilevanza e al coinvolgimento dei partecipanti ⇒ Aspetti che concorrono a costruire...

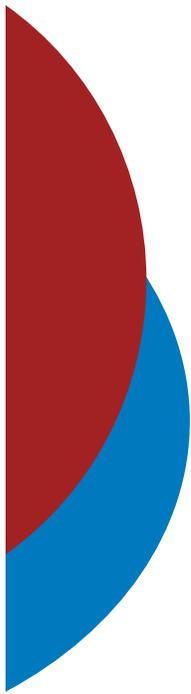


Il Senso di Appartenenza al gruppo

Lo sviluppo crescente di interazioni tra i partecipanti - e in particolare con il ricercatore - favoriscono la **percezione di rilevanza individuale e collettiva** che diventa sempre più evidente a fronte di momenti di **scambio dialogico serrato** tra due o tre soggetti.

Tale scambio offre diversi vantaggi al lavoro del gruppo:

- 
- **Segnala la presenza vigile e coinvolta dell'altro.**
 - **Accelera l'andamento della discussione** rendendo palpabile l'immediatezza del **contatto reciproco** (quasi simultaneo).
 - **Lascia spazio all'emergere di contenuti più emotivi**, meno filtrati/ragionati.



web discussion: la performance del gruppo



Il Senso di Appartenenza al gruppo

La coesione del gruppo e il sentirsi parte di un insieme affine di individui diventano funzione della produttività complessiva dei partecipanti:

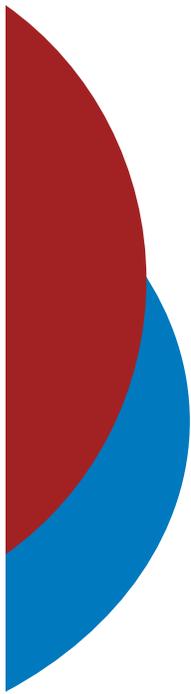


Il Macrotesto collettivo

Direttamente e costantemente visibile e percepibile nei suoi caratteri di:

- **QUANTITA'** ⇒ l'espansione progressiva e crescente degli interventi è già **misura immediata dell'operosità** e vivacità del gruppo
- **QUALITA'** ⇒ più l'argomento risulta coinvolgente più suscita osservazioni interessanti favorendo un processo di **attribuzione di valore alla trama degli interventi**.

La qualità percepita del testo dipende sia dalla valorizzazione dei propri contributi che dall'assimilazione di quelli altrui.



web discussion: la performance del gruppo

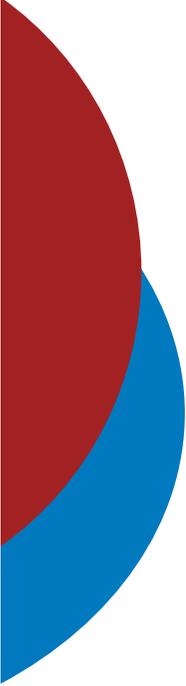


Il Senso di Appartenenza al gruppo

Una condizione cruciale che favorisce coesione e appartenenza in un gruppo *on line* in condizione di asincronia è la sua lunga **DURATA** ⇒ influenza a più livelli l'attività dei componenti:



- **Contenimento dell'ansia** ⇒ circa la correttezza del proprio intervento e la capacità di orientarsi nella discussione.
- **Incoraggiamento all'ascolto (lettura profonda)** ⇒ esime dall'obbligo di intervenire subito lasciando il partecipante libero di scegliere modi, tempi e stile di risposta.



Web discussion: il bilancio del gruppo



La chiusura dei lavori

Un altro momento delicato della vita del gruppo *on line* - mediamente più significativo della fase conclusiva nei *focus group* ⇒ emergono due aspetti salienti:

- **Bilancio e riconoscimento dei contributi** ⇒ una funzione simbolica essenziale ricoperta in toto dal **Ricercatore** che modera il gruppo, depositario e promotore degli obiettivi più o meno manifesti dell'indagine.
- **“Elaborazione del lutto”** ⇒ attraverso **espressioni affettive** e consapevoli di appartenenza al gruppo in via di scioglimento, accompagnate da **fantasie di rinascita o ricostituzione futura**.

Grazie per l'attenzione!

patrizia.franchini@swg.it

emarigonda@consumervoice.it