

# Identità e appartenenza nei gruppi online

## Enzo Marigonda

### ABSTRACT

Mancando l'interazione diretta e l'unità spazio-temporale, i gruppi online asincroni (a invito, da 10 a 30 partecipanti) non rientrano in una corretta definizione di 'gruppo'. Tuttavia, essi manifestano alcuni fenomeni e dinamiche tipici di una condizione di gruppo ben funzionante.

Due aspetti di particolare rilievo ai fini della ricerca, spesso emergenti nei forum online, sono il forte senso di appartenenza e la dedizione al compito.

La coesione di gruppo è certo influenzata dallo stile di conduzione (piuttosto attivo, non standardizzato, ben adattato al mezzo specifico), ma è alimentata da due ulteriori proprietà distintive: la lunga durata (da 1 a 7 gg.) e il veicolo della scrittura, ovvero il costante contatto

con il risultato e il progredire della discussione ("macro-testo"), percepito come lavoro comune.

### PAROLE CHIAVE

GRUPPI ON LINE;  
RICERCHE QUALITATIVE ON LINE;  
WEB DISCUSSION; GRUPPI ASINCRONI;  
FORUM DI RICERCA ON LINE;  
FOCUS ON LINE;  
TECNICHE QUALITATIVE;  
METODI QUALITATIVI.

L'impiego dei gruppi online<sup>1</sup> – o la proposta d'impiegarli – come strumento di ricerca qualitativa porta spesso, nella pratica professionale, a raffronti e comparazioni con il *focus group*, ovvero con la tecnica di gruppo oggi più ampiamente utilizzata nelle indagini psicosociali.

Benché sia difficile evitare del tutto il riferimento a questa tecnica così diffusa, si deve sottolineare la distanza, o meglio, l'assenza di affinità e punti di contatto rispetto ai gruppi online.

Il confronto tra due ambienti di ricerca palesemente eterogenei scaturisce forse da un'esigenza (peraltro discutibile) di "validazione" dei dati delle ricerche qualitative online, ma questo non lo rende meno indebito.

In effetti, per aver chiara l'inconsistenza del confronto basta pensare all'irriducibile diversità originaria della materia stessa del dato, che nell'ambiente online nasce già (e resta) in

forma scritta, mentre nella ricerca qualitativa tradizionale si presenta nell'immediatezza del parlato (e del non verbale), dando luogo eventualmente a una successiva trascrizione, secondo le buone regole della ricerca sociale<sup>2</sup>.

Pur non essendoci alcuna parentela tra gruppi online e gruppi dal vivo come fonte di dati di ricerca, sembra tuttavia sussistere un terreno comune, che in qualche modo giustifica il rimando dei primi ai secondi e che in fondo è depositato nella denominazione stessa di 'gruppi'.

In breve, ciò che li accomuna sarebbe la condizione di far parte di un gruppo o insieme di persone.

Che in una qualsiasi circostanza di socialità offline (es. più persone sedute a uno stesso tavolo) appare intuitiva, immediata, ovvia, ma che in una situazione online non è altrettanto scontata.

Si delinea qui un insieme di questioni, a cui si tratta di dare una risposta.

<sup>1</sup> Per una descrizione di dettaglio delle caratteristiche delle 'web discussion', v. p.es. [www.consumervoice.it](http://www.consumervoice.it).

<sup>2</sup> V.L. Zammuner, *I focus group*, Bologna, 2003.

È legittimo parlare di ‘gruppo’ online? Quali sono (se ci sono) le condizioni del costituirsi di un’esperienza di gruppo in ambiente telematico?

Come si pongono i singoli individui di fronte alla situazione collettiva a cui sono chiamati a partecipare? Quali sono le misure (le strategie di conduzione, per esempio) che possono favorire la formazione e il lavoro di gruppo?

Ricorrendo a una formula semplice e piuttosto basilica, senza inoltrarsi nella foresta delle teorie e definizioni della nozione di gruppo, quest’ultimo si può descrivere “esperienza di accomunamento spaziotemporale”<sup>3</sup> di un insieme di persone, caratterizzate e amalgamate non tanto dalla similarità, quanto da dinamiche e legami d’interdipendenza tra le parti (membri o sottogruppi), in una condizione di compressione della prospettiva temporale (sincronicità di sentimenti e idee, enfasi sul ‘qui e ora’)<sup>4</sup>.

Per quanto temporaneo e (per lo più) di breve durata, il *focus group* può corrispondere agevolmente a queste definizioni (anche se nella pratica il senso di “accomunamento” a volte lascia a desiderare e tutto si riduce a una mera sequenza di “interviste in gruppo”, anziché risolversi in un effettivo e scambievole “colloquio di gruppo”).

A rigore, invece, nessuna situazione comunicativa online appare in grado di rientrare in una definizione che prevede comunque la compresenza fisica dei partecipanti entro uno spazio reale, adatto allo scambio di parole, gesti, sguardi, ecc.

In ambiente telematico, la condivisione si riferisce sì a uno “spazio”, ma inteso in senso figurato e comunque virtuale.

Nel caso dei forum asincroni, inoltre, dove non è prevista una continuità di presenza dei partecipanti (peraltro non facile da accertare con sicurezza), sembra venire a mancare anche il requisito del tempo come fattore comune, vissuto e condiviso dalla totalità dei membri del gruppo.

A dispetto di tutto ciò, nella situazione online è abbastanza frequente non soltanto che

si dia a vedere una “esperienza di accomunamento”, ma che possa anche risultare viva, intensa, efficace, stando a molte testimonianze di partecipanti a *web discussion* di ricerca.

Questa apparente incongruenza è più facile da spiegarsi nel caso di altre collettività “virtuali”, come i gruppi di discussione o di lavoro a distanza, sempre mediati dal web, dove il fattore di accomunamento potrà essere l’adesione a un compito condiviso che si appoggia a qualche forma di appartenenza precostituita (il far parte di una stessa organizzazione, il riconoscersi in una medesima competenza professionale ecc.).

Il gruppo non c’è fisicamente, come “oggetto” immediatamente visibile, ma si costituisce come “rappresentazione mentale” dei partecipanti<sup>5</sup>.

La *web discussion* delle ricerche qualitative non può contare su queste risorse: per esigenze di correttezza metodologica, i partecipanti non sanno nulla in anticipo, né degli argomenti da discutere né degli altri membri del gruppo.

Sono quindi un aggregato virtuale e temporaneo particolarmente labile, la cui “conquista” della dimensione di gruppo può apparire più problematica.

Da un punto di vista formale, o procedurale, si può sostenere che l’atto di nascita di un gruppo avviene con il reclutamento e con le consegne iniziali.

Nel caso dei gruppi online, il “contratto” preliminare sulle modalità e i vincoli della (possibile) partecipazione è – e deve essere – particolarmente preciso.

È in questa fase che si definiscono il numero dei partecipanti, le date di avvio e di chiusura, le regole generali di partecipazione, i tempi minimi d’impegno giornaliero, la distribuzione degli accessi su più momenti della giornata (a discrezione dei soggetti).

Il richiamo al tempo come risorsa basilare di un forum ben funzionante è della massima importanza: ciò che si stabilisce implicitamente è l’operatività di una presenza collettiva che di fatto sarà intermittente, ridotta, frammentaria, ma che viene inizialmente immaginata (dai partecipanti) come assidua.

<sup>5</sup> C. Kaneklin, *Il gruppo in teoria e in pratica*, Milano, 2011.

<sup>3</sup> F Fornari, *Gruppo e codici oggettivi*, in G Trentini (a cura di), *Il cerchio magico*, Milano, 1987, p. 137.

<sup>4</sup> K Lewin, *Field Theory in Social Science*, London, Tavistock, 1952, p. 146.

Proposte in modo adeguato, le raccomandazioni di accesso e impiego del tempo costituiscono una prima garanzia di ascolto reciproco e rendono percepibile la potenzialità di un'esperienza in/di gruppo.

Nella fase di consegna e di avvio del forum online, possono assumere un certo rilievo anche gli accenni e le indicazioni di "spazializzazione".

Risulta utile cioè (indurre i partecipanti a) rappresentarsi il "luogo" dell'interazione come uno spazio delimitato, segregato, protetto: una "stanza delle ricerche", per esempio (ma già una parola di uso corrente come 'forum' ha in sé qualche connotazione contenitiva).

Il fatto stesso di precisare che il numero è "chiuso" e che gli "invitati" sono stati selezionati con cura introduce una nota opportuna di riservatezza e evoca l'immagine di un ambiente privato, speciale (che si tratterà poi di bonificare poco per volta dagli elementi di estraneità e di minaccia, pure presenti).

La copertura del *nickname* e le rassicurazioni sull'anonimato vanno nella stessa direzione.

Accanto agli indicatori di collocazione temporale e spaziale, c'è un terzo elemento che può contribuire al costituirsi di un *setting* di gruppo accettabile e produttivo: la cognizione di affinità tra i partecipanti.

Si entra qui in un'area critica dei gruppi online, dove manca – nella fase iniziale, quanto meno – ogni possibilità di esplorazione preliminare sugli altri partecipanti, sui possibili punti di contatto, simpatie, differenze, ecc.

In fase di avvio, sarà quindi prezioso favorire l'emergere di qualsiasi indizio di affinità tra i partecipanti, a partire dalle (eventuali) informazioni, per quanto sommarie, sui criteri di selezione e ammissione al gruppo.

Un espediente di cui si è constatata l'utilità consiste nella scelta dei *nickname*, a cura del ricercatore, all'interno di un repertorio o genere comune: colori, cibi, vini, frutti, pietre preziose, piante, giochi, utensili, e così via

A parte i possibili aspetti di gioco e autoironia (nomi bizzarri, divertenti, ecc.), il semplice fatto di vedersi assegnato un nome attinto da un insieme omogeneo può agevolare i processi di riconoscimento e confronto reciproco.

Le eventuali fantasie circa i criteri che hanno ispirato la scelta dei nomi da parte del ricercatore hanno in genere effetti positivi, di accentuazione della curiosità e di allentamento delle tensioni legate alla prestazione.

Va inoltre notato che anche le parole di autopresentazione, comunque previste nella fase di riscaldamento, sono influenzate in positivo dalla constatazione di appartenenza a una stessa "famiglia" di *nickname* e diventano generalmente indizi primari di una identità di gruppo, di cui i partecipanti devono scoprire la vera natura.

"Esiste la possibilità di stare in gruppo online": si potrebbe in fondo riassumere così, con una formula dal tono vagamente fideistico, il risultato complessivo delle misure preliminari di facilitazione e allestimento di una cornice adatta alla partecipazione.

Gli ostacoli si profilano piuttosto nella fase iniziale del lavoro vero e proprio.

L'enunciazione dell'oggetto di ricerca, nel testo introduttivo e nelle domande di apertura, dà sì la necessaria centratura sul compito, ma per se stessa non è un passaggio significativo ai fini del costituirsi del gruppo.

Anzi, per il singolo partecipante l'ingresso nella ricerca e l'impegno di risposta scritta possono coincidere con un momento d'isolamento, a volte di difficoltà, specie quando sul tema di discussione ci si deve pronunciare per primi (o senza poter vedere le risposte altrui).

Gli altri cioè sono assenti, o costituiscono una presenza dubbia, latente, silenziosa: un fantasma disturbante, per i più insicuri.

Ma se gli altri non ci sono, non c'è neppure il soggetto, per gli altri: la sua identità, la presenza a se stesso, tende a indebolirsi.

In breve, un aspetto strutturale va sottolineato: diversamente dai gruppi dal vivo, l'identità e la presenza dell'altro non è data, finita e/o definita a priori, dedotta da segnali percettivi complessi.

Si configura piuttosto come un processo, il risultato di un'elaborazione.

È solo con il flusso delle risposte e degli interventi, firmati e datati (al minuto), che l'identità dei partecipanti comincia a prendere forma, sia pure lentamente e in modo parziale.

All'inizio ciascuno infatti non è che un nome che produce dei testi, ed è su questo – sulla somma dei suoi interventi – che la sua persona prende a delinearsi, parallelamente agli altri che via via rispondono, argomentano, ribattono alle osservazioni altrui, ecc.

Nel momento della produzione del testo/intervento non si ha alcuna nozione precisa circa la presenza o meno di altri partecipanti connessi, né si può avere la minima certezza di essere notati, presi in considerazione.

Esiste sì la sequenza dei testi già inviati, che agisce come prova dell'esistenza di altri interlocutori, i quali però sono solo presenze potenziali e in linea di massima sono percepiti come lontani, distratti, "in sonno".

Si scrive come se tutti quanti potessero "ascoltare" (ossia, leggere), ma di fatto, sul totale dei partecipanti (tra i 15 e i 20, mediamente), è probabile che i "presenti" non siano più di tre o quattro, anche in orari di un certo affollamento (ore serali, pause di lavoro).

Un brusco e decisivo passaggio arriva solo nel momento in cui si viene a scoprire che i propri interventi hanno lasciato traccia, quando cioè qualcosa di ciò che si è scritto trova rispondenza – viene ripreso, citato, ribattuto, approvato, ecc. da qualcuno, anche da una persona soltanto.

Solo a questo punto si assume un'identità effettiva come membro del gruppo, finalmente percepito come realmente esistente.

La comparsa di un segnale di riconoscimento (meglio ancora se di accettazione) porta a una rapida ristrutturazione del campo.

Lo spazio virtuale in cui si depositano le risposte appare finalmente vivo e abitato, da persone e non solo da testi.

La scatola vuota della propria identità, fino a quel momento del tutto fittizia, contrassegnata da un nome di fantasia, comincia a riempirsi e ad acquistare consistenza "reale" grazie alla presa d'atto da parte degli altri.

Le impressioni di vuoto, solitudine, marginalità si dissolvono rapidamente, sostituite da altre più vitali, che evidenziano volta per volta la circolazione dei saperi, le convergenze di opinioni, le simpatie nascenti, ecc.

Subentra semmai un elemento aggiuntivo di piacere, sostenuto da fantasie di rinascita

e affermazione di un sé ideale, nel percepirsi come una *tabula rasa* e nel poter tratteggiare liberamente una propria "seconda" personalità.

I modi in cui prende forma il riconoscimento sono vari.

Innanzitutto, tracce e riferimenti del testo a momenti e luoghi specifici attinenti alla vita degli altri costituiscono ulteriori e potenti segnali – seppur parziali – di esistenza dei partecipanti e conseguentemente del gruppo stesso. Tali segni parziali e discontinui di vita infatti tendono ad attivare fantasie funzionali al completamento gestaltico dell'altro.

In ogni caso il più semplice dei modi per riconoscere la presenza del gruppo è la replica diretta all'intervento specifico da parte di un altro partecipante.

Altrettanto se non più efficace è la segnalazione o la ripresa dell'intervento da parte del ricercatore che conduce il gruppo.

Le repliche possono anche assumere la forma della richiesta di chiarimento o di sviluppo ulteriore del punto trattato, ma con risultati non dissimili per ciò che riguarda gli effetti di riconoscimento e gratificazione.

Altre volte tali effetti appaiono più sfumati, impliciti, tortuosi: l'impressione è che l'intervento potrebbe essere stato raccolto, ma non è ancora chiaro in che misura sia stato accolto, che peso abbia avuto, e così via: il contesto offre indizi ancora abbastanza deboli, non certezze.

Il singolo partecipante potrà continuare a sentirsi sospeso, come in un limbo, o comunque decentrato rispetto alla discussione, fino a quando non emerga almeno un segnale inequivoco di rilevanza delle proprie risposte, ossia di un loro effettivo utilizzo da parte del gruppo.

Una delle forme più significative, a conferma della rilevanza di una data risposta, è l'accensione di sequenze di dialogo serrato tra due o tre persone, collegate nello stesso momento, a partire da quella risposta.

A volte, quando sono limitati a due persone, gli scambi ravvicinati rivelano fenomeni di accoppiamento, simili a quelli dei gruppi dal vivo, con possibili coloriture di simpatia, competizione, seduzione.

Per quanto di solito brevi e frammentarie, queste fasi di dialogo più intenso sono viste

generalmente con favore, sia dai partecipanti sia dal conduttore, in quanto comportano discontinuità, velocizzazione, addensamento del flusso degli interventi.

Si tratta di una forma di scambio abbastanza frequente, che offre più di un vantaggio, ai fini del lavoro di gruppo:

- segnala la presenza vigile e costante di “qualcuno”, a certificare che nessuna delle risposte che alimentano la discussione passa del tutto inosservata;

- è un'espressione immediata di coinvolgimento (di chi è impegnato nel batti-e-ribatti sul punto in discussione) che sottolinea l'interesse di quell'argomento specifico, ma che può estendersi agli argomenti connessi;

- accelera, per quanto provvisoriamente, l'andamento della discussione, introducendo una componente di (quasi) simultaneità su uno sfondo di relativa “lentezza”, insita nell'asincronicità della *web discussion*;

- lascia spazio, quanto più sono rapide le battute e ribattute, all'emergere di aspetti e contenuti più “emotivi”, cioè meno filtrati, cauti, sorvegliati ecc. rispetto alla norma prevalente (almeno nella fase d'avvio);

- rende palpabile l'immediatezza del contatto e della comunicazione reciproca, che in fondo sta alla base del concetto stesso (o dell'ideale) di gruppo: assume in questo senso un valore esemplare e può consentire operazioni di rispecchiamento, di riconoscimento allargato (“*ma allora faccio parte di un gruppo*”, “*c'è davvero un gruppo*”, ecc.), destinate ad arricchirsi via via che, nel corso del forum, le occasioni di dialogo serrato si ripresentano.

Se è vero che le accelerazioni degli scambi rappresentano un momento di massima vitalità, va detto che il “farsi” del gruppo e il precisarsi del senso di appartenenza seguono anche una strada più canonica: sono cioè funzione della produttività complessiva dell'insieme dei partecipanti.

Più l'argomento risulta interessante (alla lettura), più suscita osservazioni interessanti (alla scrittura), in un processo espansivo che si autoalimenta e che – soprattutto – si rende immediatamente percepibile.

È questo peraltro uno dei tratti caratteristici del gruppo online in quanto basato sullo scrivere: la visibilità diretta, costante, persistente dei risultati del lavoro collettivo, che non hanno bisogno di essere riassunti, riportati alla memoria, commentati, dal momento che restano per tutto il tempo sotto gli occhi di tutti, già protocollati all'atto stesso in cui arrivano.

L'accumularsi delle risposte, degli spunti personali, ecc. è un patrimonio a disposizione di tutti e fornisce una misura immediata, forse approssimativa ma certo eloquente, dell'operosità e del buon funzionamento dell'insieme.

Già la quantità dunque (dei testi, delle pagine) può fungere da indicatore di successo e agevolare i processi d'identificazione nel lavoro comune.

Ai fini del costituirsi di un adeguato senso di appartenenza diventa poi decisiva la qualità, ovvero l'attribuzione, sia individuale sia condivisa, di un effettivo valore a ciò che emerge dalla trama degli interventi.

Naturalmente, non è solo questione di valorizzazione dei propri contributi, secondo le linee già indicate in precedenza, bensì di assimilazione degli apporti altrui (informazioni, suggerimenti, idee, “cose” buone, utili, acute, divertenti, ecc.), meglio ancora se nel contesto di uno scambio diretto.

Va comunque sottolineata, come tratto specifico dei gruppi online, la possibilità del confronto incessante con la materialità del lavoro comune.

La proliferazione delle risposte e la costruzione di un “macrotesto” collettivo è in fondo l'espressione più diretta dell'esistenza e della vitalità del gruppo.

La coscienza, rinnovata di continuo, di contribuire alla costruzione di un testo comune, oltre a ribadire ulteriormente la distanza dal *focus group* (percepito piuttosto come evento, incontro, riunione, occasione), porta in piena luce un aspetto centrale dei gruppi online asincroni: la lunga durata.

L'impegno costruttivo – la discussione che subito si concretizza in un testo organizzato, spesso ponderoso – si può sostenere con successo, e con risultati soddisfacenti solo avendo a disposizione tempi lunghi.

La durata tuttavia non è soltanto un requisito pratico, che rende possibile l'utilizzo dei ritagli di tempo, e il rientro del singolo partecipante nel cuore della discussione anche dopo una pausa consistente; è anche, e principalmente, una condizione che favorisce la coesione di gruppo e la qualità dell'apporto individuale al lavoro comune di produzione testuale.

La durata influenza a più livelli l'attività del gruppo e dei suoi componenti:

- fin dall'inizio aiuta a contenere ansie e timori circa la correttezza della propria partecipazione: è rassicurante sapere di poter contare su una risorsa temporale abbondante, che offrirà a ciascuno tutto l'agio necessario per entrare, orientarsi, inserirsi nel flusso degli interventi;
- di fronte alle questioni poste dal ricercatore – e alle risposte che affluiscono – esime dall'obbligo (più o meno implicito) d'intervenire subito e purchessia;
- dà modo dunque, all'occorrenza, di riflettere con calma anziché rispondere in modo precipitoso;
- più in generale, lascia la libertà di scegliere modi, tempi e stili di risposta adatti alla situazione del momento e alle proprie esigenze (inclusi il ruolo e la "personalità" che si viene assumendo nel gruppo);
- incoraggia l'ascolto (la lettura attenta, la rilettura) e la comprensione non superficiale dei contributi degli altri: in tal modo, favorisce l'emergere di aspetti, problemi, punti di vista inediti, su cui il singolo partecipante non si era mai interrogato in precedenza;
- di conseguenza, dà la possibilità di allargare in misura notevole il campo di osservazione e l'arco tematico della discussione, con possibili vantaggi in termini di scoperta e novità di spunti e proposte.

Nei casi di maggior durata, è facile che il volume e la crescita costante della produzione testuale si traducano nell'idea (o fantasia) di una "impresa comune": la realizzazione di qualcosa di stabile, di utile, d'importante, ecc., una specie di edificio che si costruisce insieme, a cui ciascuno ha contribuito per la sua parte e che comunque non avrebbe potuto esistere se non come risultato di un lavoro collettivo.

Verso la fine della discussione, tipicamente, emergono curiosità sull'utilizzo futuro del "macrotesto" comune e richieste (retoriche ma non per questo fasulle) di conferma circa la funzionalità e la qualità del lavoro svolto.

Sul piano razionale, si assiste alla presa di coscienza degli aspetti applicativi e utilitari del lavoro di gruppo online cui si è partecipato.

Non mancano però le espressioni affettive, che segnalano di volta in volta, su più registri, il senso di appartenenza al gruppo che si sta sciogliendo, il dispiacere del distacco, l'intensità dell'interesse personale verso gli argomenti trattati, il desiderio di ritrovarsi ancora insieme in futuro ecc.

Gl'interventi di bilancio e di congedo in genere chiamano direttamente in causa il responsabile della conduzione del gruppo, il ricercatore, percepito più o meno lucidamente come il promotore e il depositario degli obiettivi della "impresa" virtuale in cui si è stati coinvolti fino a quel momento.

Non è questa la sede per affrontare un'analisi puntuale sul ruolo della figura del ricercatore nei gruppi online e sui peculiari problemi di conduzione che si pongono in tale contesto.

Va però messo in evidenza, quanto meno, che nei gruppi online asincroni la figura del ricercatore ha una funzione essenziale per quanto riguarda i processi di

- costituzione e conferma dell'identità dei partecipanti;
- riconoscimento dei contributi individuali;
- valorizzazione dei compiti e delle capacità di realizzazione del gruppo;

*Enzo Marigonda, psicologo, esperto di metodi qualitativi applicati alla ricerca psico-sociale e di marketing, è docente a contratto (Psicologia della Pubblicità) presso l'Università di Trieste (Facoltà di Scienze della Formazione). Ha lavorato negli anni per numerose aziende, case editrici, agenzie di pubblicità e istituti di ricerche. Nel corso del tempo ha pubblicato numerosi articoli e brevi saggi su argomenti di consumi, produzione editoriale, comunicazione pubblicitaria, TV, diritti dei soggetti deboli, moda, letteratura popolare.*

*emarigonda@gmail.com*