



## LE DINAMICHE DEL FORUM

Paola Lerza – Firenze, 21 luglio 2005

*".....L' intelligenza collettiva è la messa in comune delle capacità mentali, dell' immaginazione, delle competenze che permettono alla gente di collaborare di lavorare, di apprendere insieme....."*  
(P.LEVY.Intervista sul tema: evoluzione del concetto di sapere nell'era telematica 97)

### 1 - LE RISPOSTE AL FORUM

#### A - FORUM SI' - FORUM NO

La prima molla che ha spinto la maggior parte degli Utenti ad accedere per la prima volta al forum è stata quasi sicuramente la curiosità. Una curiosità che chiameremo "primaria", quasi virginale, nel senso che si affacciava su un campo del tutto inesplorato. Dei 160.000 inizialmente iscritti ai corsi INDIRE, però, solo 160.000 - X hanno avvertito questo stimolo; e si è parlato della "maggior parte" perchè non vanno trascurati coloro che hanno effettuato il primo accesso per una sorta di senso del dovere ("me lo ha detto il tutor") o di spirito di emulazione ("lo fanno gli altri, lo faccio anch'io"). Prima di procedere, varrebbe la pena di focalizzare un attimo l'attenzione sul numero X, che rappresenta comunque la grande maggioranza degli iscritti. Il fatto di non possedere a casa il pc e/o il collegamento a internet, una non facilmente sradicabile avversione verso il mezzo informatico, la scarsa dimestichezza con la tecnologia, unitamente a una sorta di inerzia mentale purtroppo ancora assai radicata nella categoria dei docenti sono fattori che possono aver contribuito in modo determinante al mancato ingresso nei forum di discussione. Un rapido calcolo della percentuale degli assenti darebbe la misura di quanto ancora il mondo della scuola debba lavorare, non tanto nel campo dell'alfabetizzazione informatica, quanto in quello dell'utilizzo dei mezzi tecnologici come validi canali di comunicazione a distanza.

#### B - FORUM SI'... MAH...

Allora... 160.000 - X Utenti hanno effettuato almeno una volta l'accesso al forum. Alcuni di costoro, che chiameremo Y, hanno effettuato un solo accesso, hanno in qualche modo saziato la curiosità "primaria" e non sono più tornati. Probabilmente si sono trovati davanti un ambiente disorientante (numerose file aperte, oddio che faccio, dove devo cliccare...) e a discussioni già avviate in cui non hanno voluto o saputo inserirsi (cosa dico, come lo dico, a chi lo dico, chi me lo fa fare, eccetera), oppure più semplicemente hanno trovato qualcosa che non rispondeva alle loro aspettative o ai loro interessi.

Accanto a costoro c'è anche una certa quantità di persone - che chiameremo Y1 - che si sono limitate ad accedere in sola lettura, senza mai intervenire: i cosiddetti "Never". Costoro possono non aver avvertito lo stimolo a intervenire, ma, supposto che avessero la volontà di partecipare, possono essersi trovati di fronte a una sorta di blocco comunicativo, di "vorrei intervenire ma non so... non

oso... ho paura...", eccetera. Sarebbe interessante fare ipotesi sulle motivazioni di questo blocco, sulla difficoltà di rompere il ghiaccio della comunicazione on line, magari anche mettendo in evidenza quegli aspetti che la rendono assai diversa dalla comunicazione *in praesentia*, e che poi vedremo.

E al di là delle consuete osservazioni per cui nel virtuale mancano i toni vocali e gli aspetti gestuali - solo parzialmente rimpiazzati dagli emoticons - , va tenuto conto che il timore dello "Scripta manent" è molto radicato in tutti, e moltissimo nella categoria dei docenti. Il fatto che i post compaiano contrassegnati dal proprio nome e cognome e restino in qualche modo "registrati" potrebbe bastare da solo a scoraggiare molte persone un po' diffidenti e non del tutto motivate a esprimere se stesse.

### C - FORUM SI'... PROVIAMOCI

Sulla base di quanto detto prima, dunque, coloro che partecipano più o meno attivamente al forum possono essere riassunti nella cifra 160.000 - X - Y - Y1. Anche qui, però, occorre fare alcune distinzioni.

Un certo numero di Utenti può aver postato qualche intervento (in genere poche decine) en passant, solo perché in un primo tempo, all'inizio dei corsi TIC, si era diffusa la voce - poi rivelatasi falsa - che per avere l'attestato di frequenza occorreva un minimo di 30 interventi sul forum. Escludendo coloro che hanno agito solo in nome di questa presunta imposizione, si può dire che negli altri sia scattata , in maggiore o minor misura, quella che chiameremo la curiosità "secondaria", che subentra alla "primaria" di cui si è parlato. La curiosità, cioè, di vedere "come va a finire", "chi c'è", "chi mi risponde", eccetera. Questa induce in genere l'Utente a postare un intervento e a "tenerlo d'occhio", studiando le reazioni che esso suscita negli altri. Difficilmente, all'inizio, si tratta di un NUOVO intervento; è assai più probabile, invece, che sia un post messo in coda a un filo già aperto. Il tipo di risposta ricevuta, la maggiore o minore rispondenza alle proprie aspettative sono le molle ulteriori che inducono a proseguire o a piantarla lì, a decidere se ne vale la pena o no.

### D - FORUM SI' - L'UTENTE REGISTRATO

Una volta "assestatosi" nel forum con qualche post, qualche risposta ricevuta, qualche partecipazione attiva, una volta aver esplorato le possibilità della piattaforma, i fili di discussione aperta, gli ambiti disciplinari, l'Utente Registrato comincia a diventare selettivo. Si sofferma, cioè, maggiormente negli ambiti che gli interessano, tornando comunque spesso là dove ha postato, per vedere se qualcuno ha risposto. A questo punto possono scattare dei meccanismi particolari che "stabilizzano" un Utente in un certo ambito, che diventa così quello più facilmente frequentato. Al di là dell'interesse specifico per l'area disciplinare, cioè, ci possono essere variabili ambientali che "ancorano" un Utente a un forum piuttosto che a un altro, anche perché è molto impegnativo mantenere discussioni aperte contemporaneamente su più fronti. Spesso basta un'accoglienza più calorosa, o al contrario una polemica accesa, o qualcosa di divertente/interessante: si tratta comunque di un input positivo che crea un "polo di attrazione", per cui ogni volta che si entra si ha l'impressione di riprendere un discorso mai interrotto. Quest'ultimo aspetto è a mio avviso fondamentale: meno l'Utente è saltuario, più riceve l'impressione del discorso continuativo, meno si sente estraneo.

### E-FORUM...ECCOME! - I PARTECIP-ATTORI

Allora....160.000 iscritti

- X mai entrati
- Y entrati una sola volta senza postare
- Y1 never, entrati in sola lettura più volte

- Z Utenti registrati con poche decine di interventi...

Quanti ne restano? Pochi. E soprattutto... CHI resta? Quelli che chiameremo i “partecip-attori”, lo “zoccolo duro” del forum.

Piano piano, rotto il ghiaccio, insediatosi, scavatosi il "nido", acclimatatosi, l'Utente Registrato non è più disposto a rimanere "solo" tale. Scopre i sistemi per personalizzare la sua immagine sul forum e capisce che ci può essere ben altro che il proprio nome e cognome a identificarlo. Comincia così la caccia all'avatar, alla firma personalizzata, al sottotitolo al proprio nome, eccetera. Tutta una serie di identificativi, insomma, che connotano ulteriormente la persona: se non le danno un volto, le offrono almeno alcune peculiarità specifiche e inconfondibili. L'avatar, soprattutto, che è il segno grafico portante del profilo personale, viene scelto con cura estrema, perché è il primo elemento di visibilità. Il breve motto che può essere inserito al posto della dicitura “Utente Registrato” è la firma completano il processo di personalizzazione del profilo.

## LA COMUNICAZIONE FORUMIANA

La prima caratteristica della comunicazione forumiana e di quella via internet in generale è data dal fatto che l'interlocutore non è percepibile dalla nostra sfera sensoriale: non lo vediamo, non lo tocchiamo, non sentiamo il suono della sua voce. Ci sfuggono, in pratica, tutti quegli elementi che fanno parte della comunicazione non verbale ma che nella realtà sono indissociabili dall'uso comune della parola. E gli strumenti messi a disposizione dalla tecnologia - emoticons, dimensioni e colori del font, uso della maiuscola, ecc - risultano comunque inadeguati. E' un po' come "scriversi", con la differenza che spesso le risposte vanno date in tempo reale e non ci sono gli spazi per una adeguata rielaborazione, come in genere si fa scrivendo, ad esempio, una lettera. Questo aspetto induce a fare una sorta di "salto nel buio", ma pone nello stesso buio anche noi stessi: la comunicazione via internet in qualche modo ci protegge, ci trincerava non dico nell'anonimato - ché ogni Utente appare registrato con nome e cognome - , ma nell'impersonalità, preserva la nostra privacy, non ci espone all'impatto totale con gli sconosciuti. Molti si sentono rassicurati da una simile situazione, e può succedere che persone impacciate o timide nei rapporti interpersonali abbiano invece trovato il coraggio di lanciarsi - virtualmente - tra i cavi della rete telematica. Anche perché, soprattutto se si intende fare una "toccata e fuga", ci si può permettere di non badare troppo agli effetti sortiti o ai ritorni di immagine.

### A - LA MISTIFICAZIONE E L'IMMAGINE DI SE'

Premesso che è comunque possibile, in ogni ambito, offrire di sé un'immagine mistificata, siamo dell'avviso che questa operazione risulti assai meno complessa nel virtuale che non nel reale. Nell'approccio *in praesentia*, infatti, gli elementi da “tenere sotto controllo” ai fini di una mistificazione sono parecchi (sguardo, tono della voce, gestualità...) e richiedono un impegno maggiore, offrendo di rimando archi ristrettissimi di tempo: la simultaneità del rapporto fa sì che, volendo fingere, io debba rendere artificiosa la mia persona IN QUEL MOMENTO e coinvolgendo TUTTI i canali comunicativi contemporaneamente. Un mio fallimento, un controllo riuscito male, mi smaschera, e il mio interlocutore, che dispone contestualmente di tutti gli elementi di analisi, capisce la finzione.

Diverso è il caso della comunicazione virtuale, vuoi perché i canali comunicativi sono assai più limitati (comunicazione verbale scritta ed eventualmente segni grafici di complemento), vuoi perché i tempi possono essere dilatati a piacimento. Chi comunica virtualmente può scegliere SE farlo e soprattutto QUANDO farlo, può interrompere in qualunque momento senza rendere ragione, può decidere insomma i suoi tempi in piena autonomia. Dall'altra parte, l'interlocutore dispone di minori mezzi per capire un'eventuale finzione, e quasi sempre è sufficiente un'ottima padronanza del mezzo linguistico per trarre in inganno un lettore pure attento.

Si può, dunque, dare intenzionalmente un'immagine distorta di sé. Dico intenzionalmente perché una distorsione può anche essere dovuta a goffaggine e/o inesperienza, ma questo è un altro discorso, che si può affrontare a suo tempo.

Se è vero che per far questo occorre avere un'ottima padronanza dello strumento (linguistico, nel nostro caso), è altresì vero che occorre, a monte, l'esigenza psicologica imprescindibile di voler apparire diversi da come si è. Solo alcune osservazioni:

1 - Perché la mistificazione riesca, la padronanza del mezzo linguistico deve esistere da entrambe le parti: non va considerata solo quella dell'emittente, ma anche quella del ricevente. Mi spiego: se io conosco il linguaggio tanto bene quanto chi vuole "fingere", è probabile che io riesca a capire la sua finzione. Quindi è un gioco pericoloso.

2 - E' assai difficile per chiunque, a meno di distorsioni psicologiche al limite della schizofrenia, mantenere a lungo qualunque mistificazione, perché la vera personalità di chiunque, soprattutto in comunità forumiane ristrette, prima o poi viene allo scoperto. Soprattutto quando si tratta di discussioni animate, per non dire di polemiche, o di provocazioni.

## B - I PRIMI POST

Si comincia in genere con post informativi e/o di richiesta i quali, se da un lato sono impersonali, dall'altro sono personalissimi. Mi spiego: i primi post chiedono informazioni, danno comunicazioni, o mandano saluti, quindi non comunicano quasi nulla della o sulla persona che li inserisce. Ma nel contempo, data l'inesperienza dell'Utente, non tengono conto della dimensione "pubblica e aperta" del forum, e ciascuno parla il suo personale linguaggio, magari dando per scontati alcuni elementi che appartengono solo ai tuoi orizzonti. Molti, ad esempio, hanno scambiato all'inizio il forum per la classe virtuale, e hanno cominciato a mandare messaggi sul forum ai loro vicini di pc...altri nel comunicare hanno dato per scontate o sottintese cose che a un estraneo non sembrano affatto tali... alcuni hanno chiesto informazioni sul loro pc come se tutti avessero lo stesso desktop davanti... altri ancora hanno comunicato in modo criptico e in linguaggio involontariamente allusivo a fatti, cose e persone non note a tutti. E anche la "forma" comunicativa, nuova sotto molti aspetti, ha contribuito a queste prime *performances*.

## LE VARIE TIPOLOGIE DI POST

### A - I POST "SALUTI E BACI"

Il più comune tipo di post che un Utente inserisce o è spinto/tentato a inserire all'inizio è quello che chiameremo "saluti e baci". In genere si tratta di post molto brevi, che si limitano quasi esclusivamente alla formula di saluto. Sono i classici "buongiorno" e "buonasera" che servono a "rompere il ghiaccio" per le *new entries*, sono poco compromettenti e poco impegnativi e comunque trasmettono messaggi positivi.

Per quanto sostanzialmente inutili (tanto che potremmo chiamarli con un termine tecnico il "rumore" del forum; ricordo che all'inizio erano stati definiti da qualcuno molto meno gentilmente "spazzatura"), questi post hanno una valenza comunicativa non trascurabile. Cerchiamo di vedere quale, prevalentemente dal punto di vista non dell'emittente, ma degli eventuali riceventi.

Il post "saluti e baci" comunica comunque qualcosa di chi lo posta. Intanto ne offre una prima visibilità; poi, il fatto che sia o non sia curato nell'espressione, nella punteggiatura, nell'uso degli emoticons, o che invece appaia sciatto e anonimo, magari con errori di battitura, offre qualche indizio non trascurabile per chi voglia soffermarsi a considerare la cosa. Inoltre, può avere una certa importanza a seconda di DOVE viene inserito: il fatto che sia inserito nel filo corretto, o che interrompa una discussione in modo inopportuno, mi pare un elemento determinante per una sua valutazione.

In ogni caso, chi di noi non ha inserito almeno una volta un post di questo genere? Il problema di questo post è alla fine la QUANTITA', visto che sulla qualità non ci sono grosse varianti... perché ci sono stati alcuni momenti, o alcuni Utenti, che hanno davvero rappresentato un insopportabile eccesso.

## B - I POST "AIUTO AIUTO"

Sono post di richiesta, e quasi sempre chiedono aiuto tecnico di tipo informatico. Inserimento avatar, scritte colorate, problemi con il pc e/o con i virus, utilizzo di programmi... ma non sono mancate richieste di tipo didattico, ricerche in rete, raccolte di firma eccetera. Escludendo queste ultime, che si fanno in genere in via ufficiale e quindi richiedono un intervento più "formalizzato", i post di richiesta sono personali e attendono una risposta *ad personam*. Tant'è vero che molti, pur avendo letto le risposte date ad altri, hanno ritenuto di dover fare le stesse domande per avere le "loro"risposte.

Ciò che spinge a postare richieste è proprio la logistica del forum. Qualcuno leggerà, qualcuno risponderà, nel "mucchio". Salvo, poi, quando si delineano le persone preposte alle risposte, competenti e disponibili... allora il servizio tende a istituzionalizzarsi e quella diventa la porta programmata a cui bussare.

Quasi sempre le richieste sono cortesi e civili, come d'altronde richiede la tipologia del post, e quasi sempre sono seguite dai ringraziamenti per le risposte ottenute. E il bello del forum è proprio che si può chiedere all'infinito, senza timore di risultare invadenti o inopportuni: le distanze, la possibilità di leggere con calma, il non-obbligo della risposta, creano un'atmosfera distesa e mai assillante.

## C - I POST "CONSIGLI E ISTRUZIONI"

E' difficile, è rarissimo che un post del tipo "aiuto aiuto" rimanga inevaso. Qualcuno che risponde c'è sempre. Magari non sempre per risolvere la questione, ma almeno per dare consigli o indicazioni secondo le proprie possibilità. Perché rispondere su un forum è bello: è una risposta pubblica e, per chi sa le cose, è un modo tutto sommato non troppo impegnativo per condividerle e, diciamo pure, per fare bella figura. Ed è anche bello sentirsi dire "grazie" a distanza, avere la consapevolezza di aver risolto o contribuito a risolvere un problema lontano. Forse occorrerebbe un po' di psicologia meno spicciola per spiegare la molla di solidarietà che scatta a distanza, una molla spesso più efficace di quella che si manifesta quando a chiederci le cose sono i colleghi della porta accanto. Senza contare, poi, che frequentemente si incontrano dei veri e propri esperti, che con estrema disponibilità e pazienza si offrono per chiarire, spiegare, guidare passo-passo gli Utenti a risolvere questioni tecniche, o per segnalare siti, bibliografia, per allegare materiale e quant'altro. Questi sono forse, in assoluto, i post più costruttivi e più utili: non solo per i contenuti che mettono a disposizione della comunità, ma anche e soprattutto perché finiscono col cementare attorno a sé un insieme di persone assai eterogeneo, che finisce con l'orbitare più o meno frequentemente attorno a certi threads o a certe persone che assumono così il ruolo di guida, di tutor on-line. E' un primo, importantissimo passo verso qualcosa di organico e di continuativo.

## D - I POST DI DISCUSSIONE

Va premesso che l'area di "discussione libera" è stata senza dubbio la più frequentata del forum, sia perché meno impegnativa in assoluto, sia perché non necessariamente orientata a messaggi *in topic*. Su discussioni particolari sono stati aperti fili appositi; altre discussioni sono nate spontaneamente e in modo assolutamente imprevedibile all'interno di fili nati per altri scopi, e gli argomenti sono stati i più disparati, non necessariamente legati all'informatica o alla didattica. Il momento dello scambio di opinioni è stato forse l'aspetto più democratico" del forum, in quanto tutti – corsisti e tutors, veterani e neofiti – intervenivano su un piano di assoluta parità e con l'unica qualifica di

docenti. Si è trattato per lo più di liberi e civili scambi di opinione e di dibattiti civili, per quanto non siano mancati

## D1 - EQUIVOCI, MALINTESI E POLEMICHE

Si è parlato fin qui di aspetti positivi, costruttivi e piacevoli, ma occorre tener presente che il forum ha anche qualche lato più sgradevole, o comunque meno piacevole: equivoci, malintesi, e soprattutto polemiche aperte. L'equivoco e il malinteso sono quasi sempre preterintenzionali: derivano cioè da fraintendimenti del lettore, o dalla scarsa chiarezza del mittente, o meglio ancora dal vizio di fondo del mezzo informatico, che spesso trascura i toni, le sfumature, eccetera. Cose già dette.

Le polemiche, invece, nascono intenzionalmente e hanno sviluppi diversi, come diversi sono i motivi che le innescano. La polemica va al di là della semplice discussione - anche animata - , che si muove comunque su toni civili nel rispetto delle idee altrui; la polemica vuole essere un attacco verbale mirato a colpire il destinatario, offendendolo, ridicolizzandolo e facendo quanto è in potere della parola di fare.

Alcune polemiche nascono da malintesi e in genere si risolvono pacificamente, diciamo a tarallucci e vino, come è già successo più volte; altre invece nascono dalla tastiera di persone aggressive per principio, persone che usano il mezzo informatico al solo scopo di colpire. Abbiamo avuto esempi anche di questo.

E' interessante osservare, al di là della posizione dei contendenti, l'atteggiamento della comunità virtuale di fronte a una polemica. La comunità virtuale, in genere, non gradisce le polemiche. Sembra anzi che ne abbia paura, e a volte si tratta di una paura eccessiva. In passato ci sono stati scontri di vario genere, e quasi sempre c'è stata l'alzata di scudi pro pace a tutti i costi, a prescindere dall'argomento e dal motivo della polemica stessa. In effetti, il forum adotta un atteggiamento "a corazza", tende cioè a preservare la sua pace e il suo equilibrio e vede negativamente ogni tentativo di infrangerlo. Non sempre gli interventi pacificatori, però, si sono rivelati positivi: a volte, proprio in quanto non richiesti, hanno finito con l'inasprire gli animi ulteriormente. Accanto ai pacificatori, poi, ci sono anche gli "spettatori", coloro che ghiottamente leggono senza intervenire, magari per vedere come va a finire... atteggiamento assolutamente umano, per carità.

Personalmente, ritengo che la polemica non vada aborrita *tout court*, ma che sia in alcuni casi costruttiva, purché condotta in modo civile. I contendenti, in fondo, si affrontano con la sola arma della parola e agiscono su un piano di assoluta parità.

Va poi notato che nei casi in cui la polemica ha assunto toni volgari o comunque incivili, la comunità virtuale si è sempre mostrata solidale nel difendere i diritti umani e i principi della civiltà.

## E - I POST CREATIVI

I post creativi, in genere, non arrivano subito, ma rappresentano una fase più avanzata del rapporto col forum. L'Utente creativo difficilmente manifesta la sua creatività a un ambiente che ancora non conosce. Prima ha bisogno di familiarizzare, di sapere a chi si indirizza la sua creatività, anche per studiarne il taglio che gli pare più appropriato. Non è escluso, però, che la creatività possa proporsi qualche volta come provocazione, nel senso positivo del termine.

Il post creativo diverte, suscita emozioni e quasi sempre sorprende, perché spezza la routine degli scambi più consueti; quando vuole essere ironico, satirico o caricaturale a volte provoca, a volte irrita, perché è comunque un elemento di rottura. Per questo il post creativo è pericoloso: nasconde da un lato il rischio di essere goffo, maldestro, stucchevole... dall'altro quello di risultare offensivo, urtante, o anche semplicemente antipatico.

Il forum ha avuto post creativi in prosa e in poesia, molto spesso a puntate come un vero teleromanzo: quasi sempre la presenza di un filo creativo si è rivelata catalizzatrice di visite e

interventi, e quasi sempre la spinta creativa ha contagiato altri forumiani che si sono cimentati a loro volta in interventi creativi, dando voce a qualità spesso nascoste o represses. In questo senso il post creativo si rivela costruttivo e cementante per la comunità degli Utenti del forum.

## F - I POST DI PURO DIVERTIMENTO

E' un post divertente, disimpegnato. E' un post rilassante, che fa e che dà compagnia. E' l'aspetto ludico della nostra professione, un aspetto del quale - a giudicare dal numero esorbitante di post di questa tipologia - abbiamo tanto bisogno.

E' diverso dal post "SALUTI E BACI", perché risulta assai più personale, e richiede con la comunità virtuale una confidenza che i saluti semplici non presuppongono affatto. Spesso presenta allusioni, sottintesi o citazioni che solo i pochi eletti *habitués* di una cerchia riescono a comprendere, mentre risulta oscuro e a volte addirittura stupido alla *new entry*. E' il post d'elezione del salotto serale, quello della nostra "ricreazione", quando svestiamo i panni regali e curiali del nostro mestiere.

E per quanto privo di contenuti, è e resta un post irrinunciabile per molti di noi.

## LA SINDROME DA FORUMDIPENDENZA

Trattasi di una sindrome subdola e sottile, che si insinua a poco a poco e che "prende" di solito quando ci si accorge che qualcuno comincia a rispondere ai nostri post. Inizialmente asintomatica, viene a tutta prima scambiata per "curiosità" pura e semplice, un innocente *divertissement* per le ore morte della giornata. La seconda fase scatta, appunto, quando sopraggiunge l' "ansia da risposta": il bisogno, cioè, di vedere se qualcuno, lontano, sconosciuto, ha letto quello che abbiamo scritto e ha risposto in qualche modo. Se le risposte sono coinvolgenti, nel bene o nel male, piano piano si passa alla terza fase, la "voglia di intervento", la voglia, cioè, di postare per continuare un dialogo che si è instaurato.

Ma è solo quando si arriva al "cazzeggio puro" che la sindrome da forumdipendenza giunge allo stadio conclamato: il pc diventa uno strumento sacro, spesso oggetto di contese familiari, il suo malfunzionamento causa depressione da isolamento, l'appuntamento col forum diventa una tappa obbligata delle nostre giornate, la minaccia di chiusura diventa un pericolo mortale. Il forum assume quindi le dimensioni di un salotto privato in cui è bello ritrovare gli amici, rilassarsi, confidarsi, scherzare...

Ed è a questo punto che scatta la voglia di superare le barriere virtuali, di telefonarsi per sentire le voci, di conoscersi per guardarsi negli occhi e toccarsi, di fare insomma degli altri una parte della nostra vita reale.

Ed è esattamente quello che molti di noi hanno fatto, e con grande successo.

I frequentatori di un forum stile *home sweet home* sono pochi, sono quasi sempre gli stessi e tendono a formare una comunità chiusa, dalla quale spesso la *new entry* si sente estranea o emarginata. Una volta esauritasi la curiosità iniziale, consumato il materiale da scambiarsi e condividere, appresi i fondamenti tecnologici, il forum tende a "morire di morte naturale", se non sopravvengono nuovi stimoli e/o argomenti di discussione. E' quello che è successo in vari forum, anche del MIUR, dove la linfa vitale è andata via via consumandosi e spegnendosi. Questo non è successo, ad esempio, nel forum D, ma queste sono dinamiche particolari, specifiche, e andrebbero studiate a parte

## IL CICLO DI VITA DI UN THREAD

Ogni volta che un Utente apre un “nuovo intervento”, è consapevole che esso avrà un suo “ciclo vitale”, una sua durata, in dipendenza dal numero delle risposte che si accoderanno al filo stesso. L’esperienza del forum consente di notare che ci sono fili che hanno una durata brevissima, fili che ogni tanto vengono “ripescati”, fili che rimangono per un certo tempo molto vitali ma poi si esauriscono, e fili che stazionano pressoché in permanenza in prima pagina. Perché accade questo? Non è semplice analizzare la casistica di tutti i fili, e il lavoro risulterebbe alla lunga dispersivo; alcune cose però si possono notare, e una prima classificazione è anche possibile, almeno sulle ultime due tipologie, che sono a nostro avviso le più significative.

1 – *THREADS* “A ESAURIMENTO”. Assodato che la maggior parte dei *threads* presenti in un forum rientra in questa categoria, vanno sottolineati in particolare fili di notevole spessore contenutistico, come possono essere discussioni su uno specifico argomento, o anche fili creativi, o fili di attualità contingente. Il ciclo vitale di questi fili è limitato nel tempo ma molto intenso e la rosa dei partecipanti è piuttosto ampia: tutti si sentono coinvolti, chiunque può intervenire a esprimere opinioni e commenti. E’ inevitabile, però, che prima o poi l’argomento venga sviscerato ed esaurito, o che si esaurisca la vena creativa (è il caso, ad esempio, delle “storie” generate nel forum), o che l’argomento non sia più attuale, per cui il filo a un certo punto non dispone più di materiale con cui rinnovarsi e muore.

2 – *THREADS* POTENZIALMENTE INESAURIBILI. Sono fili aperti su argomenti su cui c’è sempre qualcosa da dire o da aggiornare, o perché legati alla quotidianità (il meteo, per esempio), o perché fatti di puro *divertissement* (la “pausa caffè”), o perché alimentati da sempre nuovi inserimenti grafici (i frattali), o perché di tanto in tanto aggiornati da nuove richieste/risposte (le “istruzioni per l’uso”). Questi *threads* non sono soggetti a invecchiamento, ma pagano il prezzo della loro longevità con una carica vitale decisamente minore: tendono cioè, il più delle volte, a essere un po’ ripetitivi, spesso gestiti da una cerchia ristretta di persone, se non addirittura monopolizzati. E non certo per una volontà aprioristica, ma per una sorta di selezione naturale che si crea all’interno di essi.

## LE PERSONALITA’ VIRTUALI

Possiamo dividere le personalità virtuali secondo quattro criteri: in base alla logistica, in base alla frequentazione, in base alla competenza e in base all’atteggiamento.

Premesso che è difficile che ciascuno di noi si identifichi esattamente in uno solo di questi tipi, anche perché si tratta di tipologie estremizzate e totalizzanti, di classificazioni teoriche, può essere interessante per ciascuno di noi, analizzare in quale misura il suo proporsi sul forum si avvicina a questa o quella categoria, tenendo comunque presente che nella pratica ciascuno, per quanto rigido possa essere, non è mai uguale a se stesso ed è in genere flessibile alle circostanze e ai contesti.

### A - IN BASE ALLA LOGISTICA : NOMADI E SEDENTARI

Si è detto che la prima molla che spinge l’Utente Registrato è la curiosità, e se i forum sono più d’uno lo “spirito curioso” è portato a visitarli un po’ tutti. E mi riferisco a quelli di discussione libera, perché quelli connotati dalle singole aree disciplinari sono naturalmente fatti oggetto di altri criteri di scelta. Direi che quasi tutti gli abituali frequentatori dei forum hanno girato un po’ tutti gli ambienti, anche solo per dare un’occhiata veloce; poi, però, si sono scissi in “nomadi” e “sedentari”. I nomadi, a loro volta, potrebbero essere divisi in “nomadi assoluti” (Utenti che leggono e postano indifferentemente su quasi tutti i forum, senza aver preferenza per nessuno) e “nomadi relativi” (Utenti che, pur girando vari forum, ne scelgono uno preferenziale ove soggiornare maggiormente). I sedentari, invece, sono quelli che hanno operato una scelta definitiva



e che hanno messo le radici in un unico forum. Situazione, questa, che in genere non cambia se non per il sopraggiungere di qualche fattore (dalla noia, al disagio, alla polemica...) che li spinge a emigrare altrove o a ritirarsi.

Il nomade assoluto è uno spirito libero, che non desidera legami forti e che non concede molto di sé al forum: è onnivoro, apolide, talvolta anche un po' frettoloso, a meno che non sappia o non voglia intervenire in modo mirato solo in alcuni fili.

Il nomade relativo è altrettanto libero, ma è più coinvolto emotivamente; ama l'informazione a 360 gradi ma sceglie con cura la sua "nicchia" di interesse e seleziona i suoi contatti.

Il sedentario rinuncia volutamente a una parte della sua libertà per concentrarsi unicamente in quell'ambiente che da subito ha avvertito come più congeniale e amico, e nel quale si è insediato come a casa: conosce perfettamente i suoi vicini, gli "orari del condominio", eccetera.

## B - RISPETTO ALLA FREQUENTAZIONE

possiamo sommariamente dividere le personalità virtuali in tre categorie: il SOLO LETTORE (quello che il prof. Trentin nella sua classificazione chiama LURCHER). L'INTERMEDIO e il PRESENZIALISTA. Le tre definizioni si chiarificano da sole: il primo tipo osserva tutto ciò che si fa in un forum, legge, si collega, ma non partecipa mai alle discussioni; il secondo rappresenta una via di mezzo, con un numero relativamente limitato e in genere mirato di interventi, il terzo è colui che si trova sempre da tutte le parti, che interviene spessissimo, affermando così la sua presenza in ogni luogo del forum.

## C - RISPETTO ALLA COMPETENZA,

anche senza bisogno di specificare di quale competenza si tratti (tecnologica, disciplinare, sindacale... ecc), si possono individuare le due personalità estreme del NIENTOLOGO, che non si ritiene mai all'altezza di partecipare alle discussioni e quindi accetta informazioni e affermazioni postate dagli altri, e il TUTTOLOGO, che è in grado, o più spesso ritiene di esserlo, di poter esprimere le sue opinioni su qualunque argomento si tratti in un forum. Ovviamente, anche qui, occorre prevedere un'ampia fascia intermedia di persone che sono o si sentono parzialmente competenti e in ambiti delimitati.

## D - RISPETTO ALL'ATTEGGIAMENTO

Le personalità virtuali sono decisamente più numerose.

Iniziamo con l'ANSIOSO. Egli si sente inadeguato sempre e comunque, in qualunque discorso, in qualunque discussione, in qualunque lavoro si faccia in un forum o in una classe virtuale. Il suo atteggiamento diventa ansiogeno per la comunità virtuale e trasmette un senso di insicurezza.

C'è poi l' ALLINEATO, che tende a schierarsi sempre con le idee espresse dalla maggioranza, senza mai scoprirsi. E' in genere un buon gregario e segue con diligenza le linee-guida, ma comunica spesso un senso di passività e di accettazione acritica.

Il BUONISTA è invece colui per il quale tutto deve necessariamente filare liscio, senza screzi, senza polemiche. Il Buonista aborre i litigi ed entra regolarmente a fare da paciere in ogni tipo di discussione accesa, spesso a prescindere dall'argomento della stessa. Può trasmettere un senso di sicurezza, velato però spesso dal fatto di essere conformista e convenzionale.

Lo SPONTANEISTA è colui che tende ad improvvisare e non rispetta quasi mai le scadenze di lavori che, magari, si fanno insieme, di decisioni che si prendono come gruppo. Spesso viene colto alla sprovvista e trasmette un senso di precarietà e di inaffidabilità.

Al contrario, il PRUSSIANO si muove solo ed esclusivamente in base a consegne precise e puntuali, a impegni presi, e rispetta rigorosamente le scadenze. Trasmette affidabilità, ma può generare ansia in chi non riesce a stargli dietro.

Il PREDICATORE è la personalità virtuale che cerca di assumere il ruolo carismatico nei confronti degli altri partecipanti di un forum o di una classe virtuale. Appare molto sicuro di sé e non lesina consigli e critiche, anche non richiesti.

L' INDIPENDENTE (estremizzato fino all' ANARCHIA) non ama seguire regole fisse o leadership particolari, o meglio si riserva di scegliere di volta in volta, criticamente e consapevolmente, la posizione da tenere.

Infine il TRASGRESSIVO tende a non rispettare mai le regole, a infrangere i canoni consueti, e quindi è sempre imprevedibile. Se estremizzato, può diventare PROVOCATORE, colui cioè che volentieri si inserisce nelle discussioni al solo scopo di agitare le acque, nel bene o nel male. Questa figura può avere una duplice funzione: da un lato quella negativa di agitatore, disturbatore, sollevatore di inutili polveroni o destabilizzatore di discussioni avviate; dall'altra quella positiva di stimolatore, di colui che riesce a dare nuovi input a discussioni che languono, o anche semplicemente di colui che riesce a proporre, magari "a effetto", ottiche diverse da quella consueta.

Una prima forma di consenso a mio avviso si crea con il PRESENZIALISMO PROPOSITIVO E COSTRUTTIVO. In altre parole: chi si fa trovare spesso presente sul forum e si mostra disponibile a dare suggerimenti, indicazioni, aiuti e consigli in forma non cattedratica, non saccente, ma che non vada oltre i limiti della correttezza tutoriale, crea consenso attorno alla sua figura. Tende, cioè, a diventare un punto di riferimento fidato per la comunità degli Utenti.

## IL CARISMA

Se da un lato, come qualcuno ha fatto notare, è improprio parlare di *leaders* all'interno di un forum, si può invece parlare di figure carismatiche, che attirano attorno alla propria persona l'interesse positivo della comunità e che fungono spesso da "molla", da stimolo a proseguire. Il carisma non si compra al mercato ed è a mio avviso, in gran parte, un dato caratteriale. Ma può essere educato e affinato con l'esperienza, con la cultura e la relazionalità. Alla figura carismatica virtuale normalmente non servono espedienti comunicativi studiati "a tavolino", né accorgimenti grafici particolari atti ad arricchire il messaggio: è il contenuto stesso, e il modo in cui viene proposto, a fare la differenza; è lo "stile" caratterizzante, personale e particolare, che rende quella persona unica nel suo genere e interessante.

Di fronte alla figura carismatica la comunità può assumere vari atteggiamenti, che a volte possono anche essere fasi successive di un unico percorso.

Il primo è quello di "accettazione", di riconoscimento del carisma dell'altro, indipendentemente dal fatto che lo si approvi o no. Nel senso che si può riconoscere che la persona x è dotata di carisma anche senza dividerne i modi, le idee, le caratteristiche. Oppure ci si può attaccare al suo carrozzone e coprirlo di complimenti.

Il secondo è quello della "competizione": si può cioè mettersi in gara con la persona carismatica per dimostrare a se stessi e agli altri che il proprio carisma è pari se non superiore al suo. Ma è un gioco pericoloso, proprio perché il carisma non si vende a peso, e quello vero, quello "di livello", finisce sempre col trionfare.

Il terzo è quello dell' "invidia", ed è ovviamente il peggiore. Anche perché la persona invidiosa difficilmente possiede carisma: sarebbe quasi una contraddizione in termini. La persona invidiosa fa scattare una delle molle più abiette che muovono il genere umano e ricorre ai mezzi più biechi per

ledere l'oggetto del suo sentimento. Quasi mai ci riesce, però, perché la comunità virtuale è dotata di "intelligenza di corpo", e sa operare da sola le sue scelte naturali