

L'interazione virtuale come supporto e motivazione all'apprendimento: la partecipazione alla Community e Forum Tematici nella piattaforma Indire *PuntoEdu*

1. Organizzazione della didattica e dell'interazione

Questo saggio contiene l'analisi delle comunicazioni libere ("forum") che sono avvenute attraverso il portale *Puntoedu*, nel sito di Indire (Istituto Nazionale di Documentazione per l'innovazione e la Ricerca educativa) durante le attività di formazione previste dal D.M. n° 61/03 a sostegno dell'introduzione di innovazioni nella scuola primaria, in particolare l'alfabetizzazione informatica e la lingua inglese. Gli interventi formativi erano basati su un modello di *blended e-learning*, una metodologia didattica che propone una combinazione di formazione *on line* ed incontri in presenza, e consente un approccio d'intervento centrato sullo sviluppo di un percorso modulare e personalizzabile, già sperimentato con successo da INDIRE in precedenti occasioni.

Ogni modulo formativo prevedeva l'utilizzo di materiali didattici, laboratori, risorse *on line*, nonché di spazi di comunicazione finalizzati all'interattività tra utenti e fornitori del servizio e tra utenti e tutor, ma anche volti a favorire uno scambio comunicativo tra utenti e utenti nel tentativo di creare una comunità virtuale fortemente coesa al fine di favorire il realizzarsi di un apprendimento di tipo collaborativo¹ e rafforzare e consolidare le relazioni all'interno dell'organizzazione scolastica. Ciò al fine di *rompere quel senso di solitudine* che

¹ L'apprendimento collaborativo è da intendersi come "...il processo che enfatizza gli sforzi di cooperazione fra utenti. Attività che comporta il confronto, il misurarsi con una logica di condivisione e di rivalutazione delle esperienze e opinioni personali a favore dell'acquisizione di nuove competenze" (Kaye, 1994:10).

caratterizza gli insegnanti italiani (Fischer, 2002) nel tentativo di superare le condizioni che rendono la scuola un *loosely-coupling system* (Weick, 1988), ovvero un'organizzazione come sistema a legame debole in cui la condivisione delle esperienze e delle buone prassi rimane circoscritta all'interno di micro realtà, impedendo di fatto lo sviluppo delle risorse potenzialmente insite nell'istituzione scolastica. Nello specifico, sul versante comunicativo, la piattaforma D.M. n°61 ha previsto la realizzazione di Classi Virtuali, ovvero di spazi d'interazione riservati alle singole classi in presenza, nonché ambienti d'interazione collettiva in cui gli utenti hanno la possibilità d'intervenire per discutere di temi di comune interesse, dialogare e interrogare gli esperti, richiedere informazioni, consulenza e aiuto. Gli spazi d'interazione collettiva sono stati divisi in due categorie: la prima, che rientra sotto la denominazione di Community, con accesso libero da parte di tutti gli utenti, in cui le discussioni proposte sono state di carattere generale ed inerenti a problematiche d'ordine trasversale all'intero percorso formativo; la seconda, riservata ai soli utenti iscritti a ogni specifico percorso, comprende discussioni relative ad ogni modulo incluso nell'ambito del percorso di Informatica e di Inglese, dedicate ad affrontare il tema oggetto del modulo.

La partecipazione ai forum tematici (Informatica e Inglese) è stata *stimolata* dall'attribuzione di crediti, attraverso il riconoscimento di un coinvolgimento attivo nell'azione formativa rilevato per mezzo di un sistema di tracciamento in grado di discriminare gli utenti *collaborativi* in base al loro grado di adesione alle finalità dell'agire didattico, riconoscendo crediti formativi per azioni specifiche quali la consultazione e il *download* del materiale di studio, la partecipazione

ad attività di laboratorio e, nello specifico d'interesse, all'intervento ai forum dei moduli dopo che il tutor ne ha verificato la congruenza e ne ha convalidato il contenuto. L'area Community si compone di tre sotto aree: il Forum, il Forum In-riforma e il Forum Tutor (Tab. 1).

Tab. 1 Struttura dei forum della Community

	Titolo del Forum	Discussioni	Messaggi
<u>Forum generalista</u>	Linea diretta con indire	1.415	7.219
	Metodologia Puntoedu	468	3.559
	Bacheca	3	3
	Caffè	3.313	58.368
	Documenti	1.358	9.627
<u>Tutor</u>	Forum tutor	1.176	9.089
	Documenti	398	4.025
<u>Forum Inriforma</u>	Piani di studio personalizzati e U. di A.	451	4680
	Profilo delle competenze	191	1.445
	Docente tutor	380	3.866
	Flessibilità organizzativa	194	1.584
	La valutazione e il portfolio	39	294
	L'orario flessibile dentro l'organizz.scolastica	38	380
	Tutor: una funzione nuova	46	444
	Autonomia, team docente e qualità dell'insegn.: tempi, spazi, gruppi	59	470
	Totale	13.163	105.072

L'area Informatica si compone di quattro moduli (Tab. 2).

Tab. 2 Struttura dei forum tematici

	Titolo del Forum	Discussi oni	Messag gi
<u>Informatica</u>	Il computer nella didattica	16.936	47.824
	Implementing the use of ICT in the Primary School Tools and methods used in other countries	522	2.345
	Software autore per bambini	10.856	39.167
	Internet e bambini	11.883	35.208
	Le Tic per la personalizzazione degli apprendimenti	3.984	14.326
	L'uso del computer ed il bambino con difficoltà scolastiche	7.890	20.110
	Totale	52071	158980
<u>Inglese</u>	L'apprendim. precoce della lingua straniera attraverso i circuiti di comunicazione	3.083	9.762
	L'insegnamento dell'inglese ed il bambino con difficoltà scoalstiche	1.074	3.547
	Progettaz. di U.A. in lingua inglese nella classe la e nel lo biennio della scuola primaria	2.952	9.630
	Didattica della lingua straniera in età precoce	2.543	7.547

Cultura, civiltà ed interculturalità nell'insegnamento dell'inglese	3.082	9.464
Introducing a 2nd Language in the Primary School an Overview of European Tools and Methods	357	1.437
Introduzione dei programmi TV "live" nel processo d'insegnam./appr.	715	2.142
Totale	13.806	43.529

La struttura dell'interazione nei forum – All'interno di questo quadro organizzativo, l'area *Forum* costituisce la piazza al cui interno si sviluppano argomenti di discussione tematica. Tali argomenti di discussione prendono il nome di *Topic* (gli argomenti di discussione) che al loro interno contengono i singoli *Messaggi*.

Un nuovo forum può essere attivato solo dall'amministratore del sistema. Un nuovo topic (all'interno dei forum) può essere attivato da qualunque partecipante.

All'interno dei Topic i partecipanti possono inserire un nuovo messaggio all'interno del topic; cancellare il messaggio creato; inserire un allegato; inserire una immagine animata; inserire una emoticon; attivare un avatar.

I partecipanti dell'area Community – forum generico e forum in-riforma sono corsisti, tutor, esperti; nell'area tutor sono tutor e moderatori; nei forum tematici corsisti, tutor, esperti.

2. Vicinanza senza prossimità

La condivisione della medesima radice etimologica delle parole comunità, comunione e comunicazione porta alla luce in modo chiaro e non mediato l'esistenza di una stretta relazione tra i tre termini, un rapporto di interconnessione dinamica rintracciabile anche nell'idea di capitale sociale di cui i tre elementi sono parte costitutiva in quanto questo, inteso come ricchezza generata da rapporti di reciprocità generalizzata, si struttura appunto su reticoli sociali, sia di natura ascrivibile, sia elettiva, attraverso i quali gli attori, grazie allo scambio collettivo di risorse, possono raggiungere scopi che se perseguiti singolarmente non sarebbero attuabili o sarebbe troppo dispendioso attuare.

Il concetto di capitale sociale nel tempo è stato indagato attraverso una pluralità di prospettive che transitano dalla visione strumentale di Bourdieu (1986), alle analisi meso sociologiche di Coleman (1988), sino ad arrivare alle applicazioni di Putnam (2004) secondo il quale questa risorsa si presenta nel contempo sia come una *supercolla* che cementifica la solidarietà comunitaria, sia come *lubrificante sociale*, che favorisce lo sviluppo del senso di fiducia e di reciprocità comunitaria.

Pur nelle differenti applicazioni e fraintendimenti in cui spesso gli scienziati sociali cadono applicando il costrutto di capitale sociale (Portes, 1998), è comunemente riconosciuto che i *rapporti di relazione contano* e quindi che, nonostante il capitale sociale sotto specifiche prospettive presenti alcuni *lati oscuri* (Portes-Landolt, 1996), coltivare relazioni sociali proficue, dense e solidali è una condizione che favorisce il benessere degli individui intesi sia come singoli, sia come

partecipanti a differenti forme organizzative e del più ampio contesto sociale.

Nel caso che stiamo esaminando, è necessario chiedersi se un'interazione mediata dal computer possa effettivamente generare una forma situazionale di capitale sociale professionale utilizzabile come risorsa che contribuisce a rompere l'isolamento che caratterizza la professione docente: pare di poter sostenere che l'interazione mediata dal computer è interpretabile come una forma primaria di ricchezza in quanto il computer, o meglio Internet, accrescendo la nostra capacità di comunicare favorisce lo sviluppo del senso di comunione e di conseguenza accresce la valorizzazione della comunità.

Internet si configura come un potente mezzo di connessione tra persone fisicamente distanti, tuttavia vi è chi sostiene che le persone trascorrendo ore davanti ad uno schermo tendono a rarefare quantitativamente ed ad indebolire quantitativamente le proprie relazioni sociali faccia a faccia, privatizzando l'uso del tempo libero (*lonely surfers*): per altri ancora parlare di capitale sociale virtuale è un ossimoro evidente.

Il centro del contendere tra coloro che vedono Internet come un possibile pericolo per l'affermarsi di *relazioni sociali genuine* (Stoll, 1995; Turkle, 1996), e coloro che lo considerano un mezzo che incrementa e migliora le relazioni sociali liberando le persone dai vincoli temporali e spaziali (Katz-Aspeden, 1997; Putnam, 2004; Wellman, 2001; Wellman-QuanHaase, 2001; Wellman-Saloff et al., 1996), si basa principalmente sul modo di intendere il concetto stesso di comunità. Mentre per i primi la condivisione di un spazio fisico è una

condizione *sine qua non* perché esista una comunità, e quindi le comunità virtuali possono essere intese solo come pseudo comunità (Harasim, 1993), o comunità metaforiche (McLaughlin-Osborne et al., 1995), i secondi, pur riconoscendo che sussistono differenze tra le relazioni virtuali e quelle faccia a faccia, considerano le comunità virtuali come comunità reali poiché i partecipanti si percepiscono come membri (Blanchard-Horan, 2000), e la strutturazione della comunità si basa non sulla vicinanza, ma su relazioni sociali che generano senso d'appartenenza (Hampton- Quan Haase et al., 2001).

Una comunità si costituisce sulla base degli scambi sociali che è in grado di veicolare piuttosto che sulla prossimità spaziale, e chi è coinvolto in interazioni virtuali tende ad avere un maggior impegno civico ed aumentare anche le proprie relazioni sociali in presenza. La comunicazione nella rete è più creativa, disinibita e schietta, favorisce il lavoro di tipo cooperativo ed è più democratica (Haythornthwaite, 2000; Wellman-Salaff et al., 1996).

La piattaforma *Puntoedu* esce indenne dalle critiche di chi considera il capitale sociale virtuale come una risorsa effimera o vede addirittura in Internet uno strumento che erode il capitale sociale esistente inchiodando le persone nel salotto di casa, in quanto le opportunità di contatto, comunicazione e confronto tra i partecipanti resa possibile dalla partecipazione ai forum non si presenta come sostitutiva ad una vita sociale e di scambio professionale preesistente, ma piuttosto come un valore aggiunto, una risorsa supplementare in grado di colmare un vuoto strutturale.

I forum di discussione si presentano non come un'occasione sostitutiva a qualche cosa di già esistente, ma come una funzione

complementare che occupa uno spazio vuoto. L'organizzazione scolastica, la vastità del territorio e i numeri stessi del personale della scuola impediscono infatti il contatto tra i partecipanti, che se non fosse garantito dal Web, non sarebbe in altro modo realizzabile. Perfino all'interno dei circoli didattici e delle singole scuole spesso la comunicazione tra gli insegnanti è limitata: nonostante siano previsti momenti di collegialità, discussione, programmazione didattica condivisa, incontri per ambiti disciplinari, formazione e aggiornamento, le discussioni, i confronti tra colleghi, lo scambio di consigli avvengono tendenzialmente in modo fugace nel corridoio durante la ricreazione, nei cambi aula o in altri momenti occasionali; anche in questo caso la possibilità di poter fruire di forme di comunicazione supplementari mediate dal computer è una condizione arricchente poiché in grado di favorire tanto l'attivazione e lo sviluppo di legami *deboli* che *stretti* (Granovetter; Poneva-Kraut et al., 2001).

Anche la prospettiva di coloro che vedono l'era della comunicazione digitale come una fase di passaggio paradigmatico nella quale l'uomo da un *mondo ristretto* transita verso una *networked society*, non privilegia un uso incondizionato della comunicazione mediata dal computer *versus* quella faccia a faccia; la tendenza è piuttosto quella di riconoscere che le due realtà non sono in contrapposizione, in quanto parte della vita reale entra nel virtuale e viceversa. La creazione di una comunità virtuale non è di per sé garantita dalla possibilità tecnica di comunicare, ma dalla condivisione di un interesse comune, dalla percezione di un senso d'appartenenza; le cyber comunicazioni non sostituiscono quelle in persona ma le rafforzano, e

le comunità che non hanno un diretto riferimento ad un contesto concreto sono meno efficaci di quelle che rimandano ad ambiti reali (Blanchard-Horan, 2000; Haythornthwaite, 2000; Matei-BallRokeach, 2001; Kiesler-Kraut, 1999; Putnam, 2004; Wellman-Salaff et alt., 1996). L'offerta *Puntoedu* centrata su di una metodologia didattica *blended e-learning* anche sotto queste prospettive dovrebbe garantire l'efficacia formativa e un'occasione per la creazione di opportunità per tessere rapporti di relazione, a stretto e ad ampio raggio; la dispersione geografica dei partecipanti nelle scuole del territorio nazionale è infatti controbilanciata da incontri periodici in presenza con i compagni delle classi virtuali che diventano reali, e con i colleghi nella routine quotidiana nel lavoro d'insegnamento.

La comunicazione virtuale veicolata attraverso i forum attivati in *Puntoedu* si presenta quindi come un'occasione che consente sia di creare nuovi reticoli sociali, sia di rafforzare, più che sostituire, le relazioni preesistenti tra gli insegnanti che nel Web, potendo anche reperire e scambiare facilmente e a basso costo informazioni, trovano le condizioni per incrementare il proprio capitale culturale e ancor più il proprio capitale sociale professionale da poter investire per la costituzione di un senso di collettività condivisa dal quale partire, viste le finalità specifiche dell'azione formativa, per attivare i requisiti che favoriscono la creazione di una comunità di pratica. La ricerca che abbiamo effettuato sui forum è dunque finalizzata a verificare le ipotesi sovra esposte.

3. La ricerca

La partecipazione attiva degli studenti in un percorso formativo costituisce un elemento determinante per valutare il grado di

motivazione dei singoli, la produttività della classe, il grado di soddisfazione personale dei membri. Più attivamente si partecipa (attraverso la composizione di messaggi nei forum di discussione, nel caso della formazione a distanza), più si ha la sensazione di appartenere al gruppo e di essere un elemento attivo e pro-attivo nel processo didattico in corso. La discussione con altri dei propri punti di vista, ma anche la comunicazione informale fra colleghi, concorrono a creare un clima di condivisione e di familiarità: questo costituisce un elemento fondamentale per facilitare la comprensione e l'interiorizzazione dei temi propri dell'intervento formativo. Nei forum presenti in rete, disponiamo dell'opportunità di quantificare la partecipazione, oltre che di esaminarne i contenuti, costruendo quindi indicatori oggettivi.

Capire pertanto chi partecipa, quanto partecipa, con che tipologia di partecipazione (più centrata sugli argomenti di lavoro o più a carattere socializzante), il grado di familiarità e competenza di utilizzo della comunicazione mediata da computer, diventa importante per valutare il ruolo giocato dalla componente comunicativa/interattiva della strategia didattica proposta e più in generale nella strutturazione di una comunità virtuale che grazie alle connessioni relazionali che la caratterizzano si pone come una potenziale fonte di capitale sociale professionale.

L'analisi dei forum organizzati all'interno della piattaforma *Puntoedu* è stata orientata alla:

- Descrizione del grado di partecipazione in relazione ai temi dei forum;

- Descrizione del grado di partecipazione dei corsisti per profili tipologici;
- Individuazione del grado di familiarità, informalità e competenza nell'utilizzo dei diversi strumenti disponibili nell'ambiente di comunicazione virtuale in relazione ai profili tipologici;
- Individuare l'atteggiamento (positivo/negativo) dei corsisti in relazione ai temi proposti nei forum;
- Verificare il grado di socializzazione all'interno della comunità virtuale. In particolare verificare se l'area propriamente dedicata alla comunicazione informale (l'area caffè):
 - divenga anche luogo di confronto professionale su temi diversi da quelli oggetto del DM61;
 - crei le condizioni per l'affermarsi di un senso di appartenenza alla comunità professionale da parte dei partecipanti;
 - crei il presupposto di legami che si mantengono anche in altre aree dei forum.
- Verificare la presenza di momenti di apprendimento collaborativo e analizzare le dinamiche di costruzione condivisa di conoscenza.

3.1 Soggetti e unità d'analisi

Per le analisi di tipo quantitativo relative alla *partecipazione ai forum e ai profili tipologici dei partecipanti*, i soggetti della ricerca sono tutti i partecipanti attivi (*universo effettivo*) che sono intervenuti nei forum della Community e dei Forum Tematici.

Per le analisi di tipo qualitativo relative alle *modalità e alla tipologia della partecipazione nei forum*, invece che di *soggetti* risulta più corretto parlare di *unità di analisi*. L'unità di analisi prescelta è il *messaggio* che, quando coincide con il primo messaggio di un topic, si

identifica con esso. Le analisi di tipo qualitativo sono state condotte su di un campione non rappresentativo dei forum e dei messaggi prodotti nel corso del DM61, costruito su disegno della ricerca selezionando in ogni area i forum in cui è stata registrata la maggior partecipazione; a questi è stato aggiunto il forum “Caffè”, data la sua particolare natura di punto d’incontro non strutturato e non moderato: i partecipanti, a differenza degli altri ambiti, non acquisivano nessun credito formativo, e pertanto si può supporre che i loro interventi in questa discussione siano più spontanei e quindi più significativi.

3.2 Metodologia e strumenti per la raccolta e l’analisi dei dati

Analisi descrittiva - La prima parte dell’indagine consiste in un’analisi di tipo descrittivo della partecipazione ai forum e dei profili tipologici dei partecipanti, basata sull’analisi della frequenza e delle medie di partecipazione nel complesso dei forum del DM61 e nelle tre macro-aree: Community, Forum Tematici Informatica e Forum Tematici Inglese. In particolare sono stati presi in considerazione: il totale dei messaggi per partecipante; la media dei messaggi prodotti; la distribuzione della partecipazione per tutti i corsisti sulla base di variabili riferite al genere, all’età ed alla zona di provenienza; la frequenza d’uso degli *attachment*; la tipologia degli *attachment*.

Analisi e classificazione tipologica degli argomenti di discussione (topic) - Visto l'enorme numero di messaggi scambiati nei forum e la varietà dei temi trattati, è stato necessario effettuare una selezione dei messaggi, il che significa, a monte, effettuare una selezione dei *topic*, in base ad alcuni criteri:

- eliminazione dei topic a seguito dei quali non si è sviluppata una discussione composta da almeno dieci messaggi, poiché la brevità della concatenazione degli interventi non permette di cogliere il significato della discussione e si deduce che l'argomento lanciato non ha avuto alcuna rilevanza in termini di attivazione di processi di confronto e scambio fra corsisti;
- classificazione in tipologie dei topic, allo scopo di individuare i macro-argomenti su cui si focalizza l'interesse e l'interazione dei corsisti;
- selezione della tipologia che vede la maggiore partecipazione, per individuare gli argomenti che hanno visto il maggior confronto fra corsisti;
- campionatura dei messaggi all'interno dei topic selezionati.

Questa metodologia d'analisi, pur non garantendo una rappresentatività in termini statistici, è stata privilegiata poiché ha consentito di compiere un'indagine in profondità dei forum, diversamente da quanto non sarebbe accaduto applicando un campionamento stratificato proporzionale o un campionamento casuale sistematico su tutte le verbalizzazioni. In questi casi infatti, si selezionerebbero i singoli messaggi, i quali però non hanno alcuno significato se sono "trattati" come monadi, come oggetti a se stanti, ma

solo se considerati nella loro concatenazione che avviene in uno specifico contesto comunicativo.

Analisi del contenuto - Per verificare l'atteggiamento dei partecipanti rispetto ai temi oggetto di discussione, il grado di socializzazione e la presenza di momenti di apprendimento collaborativo, si è proceduto ad una *lettura* di tipo qualitativo dei messaggi prodotti, attraverso l'applicazione di tecniche di analisi del contenuto, una metodologia che si basa sull'utilizzo del dato quantitativo ma fornisce come esito dati di tipo qualitativo. Riffe et al. (1988) definiscono infatti l'analisi del contenuto come: *"l'esame sistematico e replicabile di simboli della comunicazione a cui vengono assegnati valori numerici secondo valide regole di misura, usando metodi statistici, al fine di descrivere la comunicazione, per fare ipotesi sul suo significato, o sul contesto che fa da sfondo a quella comunicazione"*.

- **Atteggiamenti.** Gli atteggiamenti dei partecipanti verso i temi oggetto di discussione sono stati rilevati attraverso una lettura dei messaggi finalizzata a rintracciare la presenza di avverbi, aggettivi, espressioni idiomatiche che esprimono un atteggiamento positivo o negativo del contenuto dei messaggi;
- **Grado di socializzazione.** I messaggi di tipo sociale sono quelli che permettono di riconoscere la presenza di rapporti interpersonali fra i partecipanti al forum. Secondo Garrison e associati (2000) i messaggi di tipo sociale possono essere *affettivi* (messaggi che contengono l'espressione di emozioni, l'uso dell'umorismo ed espressioni di apertura agli altri e di condivisione di proprie caratteristiche); *interattivi* (messaggi di risposta ad altri, che si riferiscono esplicitamente o

implicitamente ad altri messaggi, messaggi che contengono domande, complimenti e apprezzamenti, espressioni di accordo); *di coesione* (messaggi che contengono il nome degli altri membri del gruppo, l'uso di pronomi *inclusivi* (noi, nostro, ecc...), espressioni di saluti o espressioni comunicative.

- **Apprendimento collaborativo.** La presenza di momenti di apprendimento collaborativo è stata indagata secondo il modello sviluppato da Guanawardena, Lowe e associati (1977), articolato in cinque fasi, caratterizzanti la co-costruzione di conoscenza e la negoziazione di significati in una discussione in ambiente virtuale. Le fasi del modello proposto sono:
 - *Condivisione/Confronto*, in cui i partecipanti si scambiano opinioni, analizzano il compito che devono portare a termine, fanno domande, richiedono spiegazioni ecc...;
 - *Dissonanza*, quando nel gruppo si ha il fenomeno definito da Festinger (1973) “dissonanza cognitiva”, ovvero una inconsistenza fra una nuova osservazione e il modello di conoscenza o le competenze cognitive consolidate di chi è coinvolto nel processo di apprendimento;
 - *Negoziazione e co-costruzione della conoscenza*, in cui si decide quale peso assegnare ai diversi argomenti, fase di compromesso o di scontro;
 - *Prova e tentativi di costruzione di conoscenza*, in cui dopo la negoziazione si vuole fare ordine e arrivare a nuove formulazioni;
 - *Accordo*, in cui la nuova conoscenza viene accettata e applicata.

4. Analisi dei risultati

4.1 Il grado di partecipazione nei forum

I partecipanti ai forum sono stati 43164, di cui 11.468 nella Community, 34.981 nell'area Informatica e 9.430 nell'area Inglese. Le discussioni proposte nella Community sono state 13.163, quelle proposte nell'area Informatica 52.071, quelle dell'area Inglese 13.806. I messaggi postati sono stati rispettivamente 106.114, 159.312, 43.623 (Community 34,3%, Informatica 51,5%, Inglese 14,1%).

Più della metà dei *topic* non ha avuto seguito (59,8% nell'area Informatica e 56,6% in quella Inglese), mentre nella Community la percentuale scende al 24,1%. L'elevato quantitativo di *topic muti*, se da un lato indica l'avvio di discussioni di scarso interesse, dall'altro pone in evidenza come in molte situazioni l'oggetto delle discussioni fosse già stato presentato e trattato lungo un filo del discorso (*thread*) già sviluppato. Mediamente il dipanarsi dei messaggi lungo la tematica proposta è stato più elevato nella Community, area fortemente caratterizzata dalla presenza del Forum Caffé, in cui è stato prodotto il 55,6% dei messaggi postati: in quest'area, ogni *thread* contiene mediamente 8,1 post, contro la media del 3,1 e del 3,2 registrata nelle sezioni Informatica e Inglese. Ne deriva che per affrontare tematiche specifiche, strettamente legate agli argomenti delle unità didattiche e ai materiali di lavoro disponibili *on line*, gli utenti hanno avuto la necessità di *aprire*, proporzionalmente al numero dei partecipanti attivi ad ogni area, un maggior numero di discussioni che non nella Community.

Un'ulteriore diversità tra le aree tematiche e quella generalista è data dalla maggiore lunghezza delle filiere: a fronte di un numero inferiore di discussioni proposte, ogni topic comprendeva un maggior numero di messaggi. Mentre nelle aree Inglese ed Informatica è presente una pluralità di argomenti affrontati in modo approfondito ma conciso, nell'area della Community, fortemente contraddistinta da finalità volte allo sviluppo comunicativo e a favorire e facilitare il contatto con la comunità stimolando il *parlare per il piacere di parlare*, i messaggi sono stati concentrati attorno ad un numero di tematiche inferiori a favore di una comunicazione più *libera*, proattiva a *livello sociale* e meno centrata sul compito e a livello di *relazione col contenuto*.

E' molto forte anche la differenza nell'intensità della partecipazione attiva: nella Community, rapportando il numero di partecipanti all'insieme di corsisti e di tutor attivi in piattaforma, pari a 59.099 utenti, è possibile rilevare che solamente il 19,4% dei potenziali fruitori dell'area di comunicazione *libera*, ha effettivamente postato messaggi. Nelle aree Informatica e Inglese, la percentuale sale al 67,9% e il 48,7%: ne consegue che il numero medio di messaggi postati da ogni utente nella Community, 9,3 messaggi per partecipante, è doppio rispetto alle aree Informatica e Inglese, dove il valore è per entrambe di 4,6 messaggi *pro capite*.

Il dato può essere colto come un segnale dell'efficacia del sistema di tracciamento delle attività e dell'assegnazione dei crediti: nella Community non era previsto il rilascio di alcun riconoscimento per certificare la partecipazione attiva a *Puntoedu*, il che fa supporre che l'elevato *coinvolgimento* riscontrato nei forum Informatica e Inglese sia sì da attribuire all'interesse degli utenti per le tematiche affrontate, ma anche, e probabilmente in prevalenza, alla necessità di acquisire

crediti formativi. Liberi da un riscontro quantitativo, gli utenti della Community hanno sviluppato di più i propri interessi.

4.2 Descrizione dei profili tipologici dei partecipanti ai forum

A) Genere

La scuola italiana *parla* al femminile, in particolare la scuola elementare: sono le donne le indubbe *protagoniste* del nostro sistema d'istruzione. L'universo effettivo dei partecipanti alla piattaforma *Puntoedu* DM 61, come prevedibile, rispecchia le caratteristiche dell'universo di riferimento, poiché le insegnanti sono una maggioranza schiacciante, 96,1% contro il 3,9%. Rapportando il numero di partecipanti distribuiti per genere con il corrispondente universo effettivo si desume che nelle aree Informatica e Community, proporzionalmente, gli uomini sono risultati più attivi, in confronto all'area Inglese.

Quanto al *numero medio di messaggi*, gli uomini sono stati più produttivi delle donne, con una media di 10,8 messaggi contro i 7 messaggi delle donne. La maggior partecipazione degli uomini ai forum è riscontrabile in tutte le aree ma è maggiore nella Community, in cui i maschi hanno mediamente postato 15,3 messaggi, contro 8,9 messaggi delle femmine. Questi dati (la presenza maschile più elevata nella Community rispetto alle altre aree e il numero proporzionalmente maggiore di messaggi) possono essere segno di un maggiore interesse degli uomini a creare un senso di comunità prevalentemente orientato alla socializzazione professionale, mentre il coinvolgimento delle donne nei forum tematici può essere colto come un tentativo di costruzione di un senso di comunità tendenzialmente orientato allo scopo: è però anche possibile che entrino in gioco fattori di maggiore

famigliarità tecnica o nell'uso non strumentale della comunicazione in rete

Anche la distribuzione dei *topic* rispetto all'entità dei due gruppi evidenzia una maggiore presenza degli uomini nell'avviare argomenti di discussione (l'86,4% contro il 13,4%): nella Community i maschi sono stati più *propositivi* delle donne, in quanto ognuno ha aperto mediamente 1,9 nuove discussioni, contro 0,8 delle partecipanti femmine. Nelle altre aree il grado di *propositività* degli uomini e delle donne risulta invece equilibrato.

B) Età

Analizzando i dati in rapporto alle classi d'età, vediamo che la quota maggiore di utenti attivi ha un'età compresa fra i quaranta ed i cinquanta anni (41,0%), seguiti da coloro che sono inclusi nelle classi trenta-quarant'anni (27,6%) e cinquanta-sessant'anni (26,6%). I docenti più giovani rappresentano il 3,0% degli utenti, mentre la partecipazione più bassa è riscontrabile tra gli ultra sessantenni (1,7%): il dato è correlato in misura quasi proporzionale alla composizione per età del campione.

In relazione al numero medio di messaggi postati, si rileva una distribuzione equilibrata tra le classi, ad eccezione di coloro che hanno un'anzianità superiore ai sessant'anni, i quali, proporzionalmente, hanno postato un numero decisamente inferiore di messaggi rispetto alla media (5,5 messaggi contro 7,2). Il dato può essere interpretato come indice di una minore familiarità di questa tipologia di utenti con le nuove tecnologie e più in generale di un loro minor coinvolgimento in una comunità di tipo virtuale.

C) Zone di Provenienza

Gli utenti attivi in *Puntoedu* che sono intervenuti nei forum prestano in prevalenza servizio nelle regioni del Sud d'Italia (62,8%), seguono gli insegnanti in servizio al Nord (18,7%) e al Centro (18,6%). L'incidenza dei partecipanti al forum sul totale degli iscritti attivi è pari al 62,8% al Nord, al 69,0% nel Centro e al 78,6% Sud e nelle Isole. Gli utenti provenienti dal meridione non solo sono numericamente preponderanti, ma hanno manifestato un maggiore coinvolgimento negli spazi di discussione *on line*: le regioni in cui il coinvolgimento è stato più alto sono state la Toscana (88,6%), la Sicilia (81,5%) ed il Molise (80,5%).

Le regioni con il più elevato numero di utenti che sono intervenuti ai forum, come prevedibile, sono anche quelle in cui è stato postato il maggior numero di messaggi: è in testa la Calabria con 61.316 post, seguita dalla Sicilia (56.865 post) e dal Lazio (32.279 post). Il grado di *coinvolgimento* nelle discussioni virtuali vede permanere nelle prime posizioni solo la Calabria, con un valore medio superiore al dato nazionale, 8,3 messaggi contro una media di 7,2: Sicilia (6,8) e Lazio (6,6) rimangono invece a livelli inferiori. Per contro, in alcune regioni a basso numero di partecipanti ai forum, la media di post inviati da ogni utente è stata superiore a quella nazionale. Incrociando partecipazione e numero di interventi, abbiamo quindi regioni in cui entrambi sono superiori alla media, regioni in cui entrambi sono inferiori alla media e regioni a partecipazione *densa* (pochi intervenuti ma molti messaggi) o a partecipazione *rara* (molti intervenuti, pochi messaggi).

La regione in cui gli utenti hanno attivato il maggior numero discussioni, rispecchiando la distribuzione dei partecipanti ai forum per ripartizione territoriale, sono state la Sicilia (25,6%) e la Campania

(16,5%), segue la Puglia (10,4%): se si esamina invece il numero medio di *topic* postati dai partecipanti, le regioni più attive sono state Friuli e Abruzzo, entrambe con un valore medio di 0,9 discussioni avviate procapite, seguono a breve distanza Piemonte, Emilia Romagna, Marche, e Veneto con 0,8.

E) Ordine di Istruzione

L'azione formativa prevista dal D.M. 61 era esplicitamente rivolta ai docenti della scuola primaria, che di fatto sono la grande maggioranza di *Puntoedu*, con il 94.2% degli interventi, ma le disposizioni ministeriali non precludevano la partecipazione del personale di altri ordini d'istruzione, che sono stati il 5.8% . Gli insegnanti della scuola primaria hanno partecipato più attivamente alle discussioni *on line*, in quanto il 73,4% ha postato almeno un messaggio, seguiti dai colleghi della scuola dell'infanzia (65,0%), da quelli delle medie inferiori (49,5%) e superiori (43,0%). Questi valori evidenziano come l'uso dei forum da parte dei maestri/e sia stato diffuso, anche se mediamente ogni utente ha prodotto un numero esiguo di messaggi, 7,1 nella scuola primaria e 5,7 nella scuola dell'infanzia.

F) Grado di familiarità, informalità e competenza nell'utilizzo dei diversi strumenti disponibili nell'ambiente di comunicazione virtuale

La presenza di *files* allegati ai messaggi è un valido indicatore per indagare atteggiamenti e motivazioni, tra cui il senso di comunità, rilevabile dallo scambio di informazioni e materiale tra i membri della comunità virtuale, e fattori connessi al livello di familiarità e competenza nell'uso del computer: è infatti ipotizzabile che coloro che

hanno buone conoscenze del mezzo siano in grado di sfruttarne al meglio le potenzialità.

La percentuale di utenti che ha inviato allegati è stata scarsa e molto disomogenea nelle tre aree: nei forum tematici, l'incidenza degli allegati sui messaggi postati è del 3,5% nell'area Informatica e del 3,1% nell'area Inglese, mentre nei forum della Community il valore sale notevolmente sino a 40,3%. La forte difformità tra le aree evidenzia come l'uso degli allegati non sia tanto collegato ad uno scambio di materiali legati al compito o agli argomenti dei moduli formativi, quanto ad un desiderio di condivisione volta a socializzare, a creare comunità e senso di appartenenza. È infatti nel Forum "Caffè" della Community, un forum dedicato appunto al *loisir*, al chiacchierare, alla costruzione della comunità, che si è registrato il più elevato utilizzo di allegati, che quasi assumono una funzione di *dono*, di condivisione, del passaggio all'altro di qualcosa di personale, come segno di amicizia e solidarietà.

Anche la tipologia di formato del file allegato sembrerebbe confermare questa tendenza, infatti sono state inviate per lo più immagini (80,4%), fotografie, disegni, fumetti, tipologie di materiali in parte di tipo professionale, ma nella maggior parte dei casi si tratta di uno scambio che potremmo definire *ludico*, fatto per il piacere di essere fatto, proprio come il gioco, che è giocato per il piacere di giocare e che crea senso di amicizia, comunità, condivisione e rottura del senso di solitudine.

5. Analisi testuale

La descrizione del grado di partecipazione degli utenti alla piattaforma formativa ha consentito di delineare un *frame* d'azione, una cornice all'interno della quale muoversi per poter effettuare l'analisi testuale e del contenuto. Osservare quanto è stato prodotto, da chi e con quale modalità ed intensità ha consentito di schiudere una finestra in un mondo affollato, in cui navigare tra gli oltre trecentomila messaggi prodotti, per esaminare come e che cosa si sono detti gli utenti, e comprendere l'atteggiamento dei partecipanti sui temi oggetto di discussione, il grado di socializzazione e la presenza di momenti di apprendimento collaborativo e per analizzare le dinamiche di co-costruzione di conoscenza. L'impiego parallelo delle tecniche computerizzate (i programmi per l'analisi lessicometrica Taltac 1.7 e Lexico 3), fondate su di un paradigma di concezione marcatamente, se pur non esclusivamente, quantitativa, e delle metodologie d'analisi qualitativa del testo ha consentito un approfondimento difficilmente realizzabile senza l'ausilio di questo tipo di software.

5.1 L'analisi testuale: Taltac e Lexico

In una prima fase, all'interno dei forum prescelti (“Linea diretta con Indire”, “Caffé”, “Tutor”, “Piani di studio personalizzati e U. di A.”, “Internet e bambini” e “Progettazione di U. di A. in lingua inglese”) è stato esaminato il corpus di tutti i *topic* attraverso l'utilizzo dei programmi di analisi statistica dei testi Taltac 1.7 e Lexico 3, che hanno facilitato l'esplorazione, in modo sistematico e parzialmente automatico, del contenuto delle proposte di discussione, permettendo

di compiere inferenze di ordine interpretativo sulla comunicazione e sullo sfondo sul quale essa si sviluppa, lungo tre diverse dimensioni:

- *tematica*: il contenuto dell'insieme dei testi oggetto d'indagine, ovvero il *corpus* (di cosa parla il testo?);
- *semantica latente*: lo studio delle partizioni e l'analisi delle corrispondenze (ci sono differenze tra le diverse parti del testo?)
- *morfosintattica*: le strategie discorsive e le peculiarità del linguaggio utilizzato.

L'utilizzo di queste tecniche d'analisi si basa su alcuni punti di forza (Bevilaqua e Della Ratta, 2004: 2-3):

- le potenzialità descrittivo – esplorative di questo tipo di tecniche anche di fronte a *corpora* testuali molto vasti (Ammaturo, 1989);
- la valorizzazione del carattere di ispezionabilità della base dei dati (Ricolfi, 1997) e quindi la garanzia della ripetibilità e dell'intersoggettività dell'analisi (ricercatori diversi in tempi diversi possono operare alle medesime condizioni);
- la necessità di ricostruire le fasi dell'analisi contribuendo alla esplicitazione delle procedure e al loro controllo (Gobo, 1998);
- le possibilità di integrazione effettiva dei dati testuali con variabili categoriali associate ai documenti o ai produttori dei testi, come le caratteristiche socioeconomiche (Lebart e Salem, 1994), che rende possibili incroci multivariati (Denzin, 1970).

Il testo, in questa seconda parte del lavoro, è stato quindi considerato non per le forme che lo compongono, ma per il loro significato (o, se si

vuole, per il significato che il ricercatore vi attribuisce). Anche in questo caso si è ricorsi all'utilizzo di un software², ma diversamente da quanto avvenuto precedentemente non è stata impiegata alcuna *capacità semantica* da parte dei programmi, ma l'analisi del contenuto è stata effettuata solo sulla base di un delicato lavoro "artigianale" di codifica e marcatura del testo da parte del ricercatore che applica le proprie categorie interpretative alla lettura integrale di tutti i topic e con l'aiuto delle procedure di codifica offerte da Atlas.ti: si è proceduto alla costruzione di tipologie, alla creazione di classi in base alle finalità comunicative del produttore del messaggio e all'individuazione di macro argomenti. Sono emersi gli elementi latenti della comunicazione, ed è stato possibile analizzare i testi a livello micro e a livello macro, spostandosi da un livello d'analisi testuale ad un livello interpretativo, ed evidenziando gli aspetti strategici e dinamici del discorso (Milesi, 2005).

Per compiere un'analisi lessicometrica efficace è stato necessario garantire l'esistenza di alcune condizioni:

- Comparabilità dei testi (per tipologia, contesto di produzione, destinatari ecc);
- Rilevanza (rispetto ad un determinato tema oggetto d'indagine);
- Possibilità di associare una o più variabili a tutti i sub-testi del corpus;
- Dimensioni del *corpus*. Esso è, convenzionalmente, considerato piccolo quando non supera le 15000 occorrenze; medio quando raggiunge le 45000 occorrenze e medio-grande quando supera le

² Il software utilizzato è stato Atlas.ti, un programma progettato per realizzare analisi del contenuto in accordo con i fondamenti concettuali e i procedimenti operativi della *grounded theory* proposta da Glaser e Strass (1967), secondo i quali è appunto possibile formulare assunti teorici partendo dall'osservazione di fatti e fenomeni.

100000. La questione delle dimensioni è ritenuta cruciale dagli studiosi di statistica testuale, poiché “lo studio assume interesse quanto più ampia è l'estensione del *corpus* testuale, e, di conseguenza, quanto più risulta utile una sua analisi in modalità automatica” (Bolasco, 1999, pag. 179).

Una volta verificata l'esistenza di queste condizioni si è passati alla realizzazione di una fase preliminare di trattamento del testo che si è dispiegata lungo i seguenti stadi :

- una procedura di *normalizzazione* attraverso la quale vengono standardizzate le grafie nel testo per rendere possibili confronti fra *corpus* e per minimizzare le varianti non significative (Bolasco, 2005);
- una procedura di *lemmatizzazione*, necessaria per unificare forme diverse ma che hanno il medesimo significato perché sinonimi o riconducibili alla medesima radice, ponendo attenzione a non far confluire nella stessa categoria parole che hanno in realtà un significato differente.
- una procedura di *disambiguazione* finalizzata ad eliminare l'ambiguità nell'uso della forma;
- una procedura di *lessicalizzazione* attraverso la quale si trasformano i segmenti ripetuti rilevanti in un'unica forma al fine di rendere meno ambiguo il significato rispetto a quello di una singola forma;
- *l'esplicitazione degli usi dei caratteri speciali*;
- la *riconduzione ad acronimi* di alcune dizioni caratteristiche del testo (es.: comunicazione mediata dal computer = cmc, tecnologie dell'informazione e della comunicazione = tic);
- la *riconduzione a forme monosemiche* delle parole tema ;

- *l'eliminazione*, solamente in questa prima fase, *degli allegati*;
- l'individuazione e la correzione degli *errori di battitura* nella digitazione dei testi;
- la trasformazione delle lettere maiuscole non rilevanti in lettere minuscole per evitare che il software individuasse come distinte forme grafiche che hanno lo stesso significato;
- l'associazione alle differenti tipologie di categorie di topic, determinate attraverso una lettura di tipo sequenziale (tradizionale), di *chiavi di codifica*, indispensabili per l'identificazione dei frammenti e la costituzione dei *sub-corpus o partizioni* del testo.

5.2 La ricchezza lessicale

Nei forum selezionati (*sub-corpus*) il corpus totale conta 712.475 occorrenze (dimensione del corpus³), con 73.431 parole diverse (dimensione del vocabolario⁴) e con una ricchezza lessicale⁵ pari al 10,3%. I analizzati singolarmente evidenziano caratteristiche peculiari che li differenziano notevolmente gli uni dagli altri; prima e più evidente differenza è quella dell'ampiezza, Tutti e sei i forum sono da considerarsi sufficientemente estesi in quanto il rapporto tra il numero di parole diverse e il numero di parole totali (*Type-Token Ratio*), in ognuno non supera il 16,9%, rimanendo al di sotto della soglia del 20% determinata dalla letteratura sul tema (cfr. Bolasco, 1999), e ogni

³ Il totale delle occorrenze o dimensione del corpus (N) è il totale delle forme grafiche (parole, lessie, grafie) intese come unità di conto (*word token*)

⁴ Il totale delle forme grafiche o ampiezza del vocabolario (V) è il totale delle forme grafiche conteggiate come forme grafiche distinte (o parole distinte – *word type*).

⁵ La dimensione del corpus è rappresentato dal totale delle forme grafiche intese come unità di conto (*word token*). L'ampiezza del vocabolario è rappresentata dal totale delle forme grafiche conteggiate come forme grafiche distinte (*word type*). Rapportando questi indicatori è possibile determinare la ricchezza lessicale del corpus, ovvero la misura della varietà di parole utilizzate: la covarianza tra le dimensioni del corpus e l'ampiezza del vocabolario è inversamente proporzionale in quanto con l'aumentare delle dimensioni del testo si introducono sempre meno nuove parole.

forum è abbastanza vasto da poter essere analizzato attraverso uno studio su base statistica dei contenuti.

Valutando il numero di parole che compaiono una sola volta (*hapax*), emerge una forte discrepanza fra l'area "Caffé" e gli altri forum, in quanto in questa sezione, con un rapporto $(V1/V)*100$ pari al 6,15%, ha un vocabolario molto ricco, mentre negli altri *sub-corpus*, in cui questo valore supera sempre il 50%, sono presenti molte parole ripetute una sola volta. Queste caratteristiche erano in parte prevedibili poiché, mentre nel primo caso ci si trova innanzi a discussioni di carattere generale, nel secondo, la comunicazione è finalizzata a discutere temi settoriali in cui è normale trovare un linguaggio tecnico specifico (Tab.3).

Tab. 3 Misure lessicometriche dei sub-corpus

Misure lessicometriche	"Linea diretta con Indire"	"Caffé"	Forum "Tutor"	Piani di studio personalizz. e U. di .A	Internet e bambini	Progettazione di U. DI A. in lingua inglese
N = dimensione del corpus	59.476	140.580	70.216	39.399	305.782	97.022
V = dimensione del vocabolario	10.034	22.876	10.443	8.587	21.501	12.763
$(V/N)*100=$ ricchezza lessicale	16,87	16,27	14,87	2,18	7,03	13,13
$(V1/V)*100=$ percentuale di hapax	58,7	6,2	56,1	59,5	50,6	53,5

a) Analisi del vocabolario

La prima analisi intendeva individuare all'interno del testo le parole *chiave*, cioè quelle "sovra utilizzate rispetto alla loro frequenza standard in un contesto d'uso assunto come modello di riferimento" (Della Ratta, 2004:1) e le parole *tema*, cioè quelle utilizzate con maggior frequenza, parole in grado di sintetizzare il contenuto del corpus. Il primo passo è consistito nel calcolare la distribuzione di frequenza delle parole, in quanto le più utilizzate nel testo sono indicative del suo contenuto: poi si è utilizzata una procedura di disambiguazione e lemmatizzazione⁶, formulando poi un criterio di accorpamento di parole con forma grafica differente ma con medesimo significato (cfr. Bolasco 1999; Aureli Cutillo – Bolasco 2004; Giuliano 2004; della Ratta 2001), e quindi rideterminando la distribuzione delle frequenze, distinte in basse, medie e alte (Bolasco, 1999). A titolo esemplificativo, per ragioni di economia, vengono di seguito riportate le analisi riferite al forum "Caffé", per i dati completi si rimanda al testo integrale reperibile sul sito www.indire.it.

- Le parole chiave

Le parole appartenenti alla fascia delle alte frequenze sono 48 di cui solo quattro significative: ciao, corso, grazie, scuola .

L'individuazione delle parole *chiave* è stata invece determinata confrontando il testo (non lemmatizzato), con il lessico di frequenza POLIF⁷, contenuto nel software Taltac, che consente di formulare una

⁶ Processo di riconoscimento della categoria grammaticale di una parola, che consente di ricondurre la forma grafica al lemma di appartenenza, avvicinandosi così al suo corretto significato

⁷ POLIF è una lista di frequenze in forme grafiche che può essere utilizzata con *corpus* non lemmatizzati, cioè nella prima fase di analisi del testo. Confrontando la frequenza relativa con cui le parole compaiono nel lessico di frequenza e nel testo oggetto d'analisi si ottiene una misura di significatività (*scarto standardizzato*), che indica la misura della sovra-sotto-rappresentazione della forma nel testo. Tanto più lo scarto ha un valore elevato, tanto più la forma può essere considerata caratterizzante il testo (Cfr. Bolasco, 1999:223).

misura di significatività che indica il livello della sovra/sotto-utilizzazione della forma nel testo: tanto più è elevato lo scarto standardizzato, tanto le forme possono essere considerate caratteristiche del testo (Bolasco, 1999). Nel compiere tali procedure si è considerato che le forme presenti nel testo hanno *pesi diversi*, tanto che, oltre ai termini *chiave*, è possibile distinguere parole portatrici dei significati oggetti di studio, definite *piene*, che esprimono contenuti di interesse e non strumentali alla costruzione degli enunciati (ad esempio articoli, preposizioni, congiunzioni), definite parole *vuote*, nonché le parole *tematiche*, direttamente connesse alla tematica trattata.

Si è quindi proceduto ad analizzare per ogni forum le prime dieci forme grafiche cariche di significato che hanno presentato il maggiore scarto sulle occorrenze. Osservando in dettaglio il forum “Caffé” è possibile rilevare che le parole chiave fanno principalmente riferimento agli ambienti (*laboratori*) e agli strumenti (*internet ecc...*); aumenta rispetto agli altri forum l’attenzione nei confronti dei soggetti coinvolti, nel “Caffé” si trovano infatti sovra rappresentate forme grafiche quali *corsisti, colleghe, alunni, docenti, insegnanti*.

- Le parole tema

Le parole tema rimandano invece ai contenuti specifici della comunicazione e dello sfondo in cui essa avviene. Ricordiamo che questa categoria di parole è rappresentata dai termini che si presentano nel *corpus* con una frequenza rilevante indipendentemente dal loro rapporto con un lessico di riferimento.

Si tratta in prevalenza di termini strettamente connessi alle tematiche proprie del D.M. 61 e alle finalità comunicative di ogni singolo forum, e data la loro ovvietà all'interno del *corpus* possono essere considerate, se pur solo a prima vista, scarsamente significative; tra queste troviamo parole comuni in tutti i forum riferite al mondo della scuola: *alunni/bambini, docente/insegnante, apprendimento, formazione, riforma*; parole strettamente riferite all'azione formativa e parole specifiche nelle aree tematiche.

L'analisi delle frequenze assolute delle parole risulta tuttavia molto utile nello studio del contenuto, non solo poiché permette già in questa prima fase esplorativa di ricostruire la cornice cognitiva della comunicazione, ma in quanto consente, nelle successive fasi del percorso di ricerca, di ricostruire il contesto specifico in cui sono state utilizzate attraverso *l'osservazione delle concordanze* ovvero l'esame del contesto in cui ciascun termine è inserito, allo scopo di coglierne l'uso caratteristico.

- I verbi

Per procedere all'analisi delle forme verbali è stato necessario, attraverso una specifica funzione presente nel software Taltac, ricondurre tutte le forme al tempo infinito. Per ogni *sub-corpus* si sono calcolate le prime quindici forme verbali, che indicano le azioni sovra rappresentate nel testo. In tutte le situazioni, come prevedibile, si trovano tra i verbi più utilizzati gli ausiliari essere e avere, mentre tra i verbi servili emergono le forme: potere, dovere e volere. Nel forum "Caffé", nonostante la minore strutturazione e specificità dell'area, in cui le comunicazioni non sono esplicitamente indirizzate al *compito* ma piuttosto all'incontro, al *loisir*, al piacere di parlare per parlare, sono stati utilizzati verbi a carattere strumentale: *sapere, trovare, chiedere*

ecc... ed in minor misura verbi con valenza positiva: *piacere, sperare*. Risultano assenti, contrariamente alle aspettative, azioni di tipo relazionale: *salutare, ringraziare, augurare ecc....*

Analizzando invece i verbi nella forma originaria, si nota che in tutti e sei i forum prevalgono l'indicativo presente e l'infinito. Rilevante anche la presenza di verbi al condizionale, modo molto usato per trasmettere dubbio e perplessità, specie trattando tematiche legate al cambiamento e all'innovazione dei contenuti dei piani di studio personalizzati dell'istruzione primaria. Il notevole impiego di forme verbali coniugate al futuro, invece, indica un forte senso di progettualità per la corretta realizzazione, se pur nell'incertezza, dei processi di rinnovamento.

- Gli aggettivi

L'analisi degli aggettivi significativi presenti nei *sub-corpus* consente di rilevarne la connotazione positiva o negativa. Questo approfondimento è stato realizzato confrontando il testo dei topic dei sei forum con uno specifico dizionario contenuto in Taltac, composto da circa 6.000 forme flesse di aggettivi, che permette di riconoscere la natura positiva o negativa del testo (Bolasco 2004; della Ratta-Ricotta, 2004). La letteratura sul tema suggerisce che *“se il rapporto in termini di occorrenze tra termini negativi e positivi è inferiore al 40% si può affermare di essere in presenza di un testo con una connotazione neutra o positiva”* (della Ratta, 2004:109): tale soglia non è stata superata in nessuna partizione del corpus: a titolo di esempio è possibile osservare che la *vena* di negatività più elevata si trova nel forum “Caffè” con il 27,9%, valore che rimane comunque abbondantemente al di sotto della soglia limite. I principali aggettivi

positivi nel forum “Caffé” sono: *nuovo, buono, possibile*; quelli negativi: *difficile, confuso, vecchio*;

- Le parole straniere

Le parole straniere utilizzate nel corpus appartengono esclusivamente alla lingua inglese. Nei primi cinque forum il loro utilizzo è principalmente connesso al linguaggio tecnico dell’informatica: *e-mail, Word, Power Point*. Non mancano tuttavia parole, che pur inerenti al linguaggio informatico, si riferiscono all’esperienza formativa nella Piattaforma *Puntoedu: on-line, community e username*.

- I segmenti ripetuti

L’analisi del vocabolario ha fornito un primo sguardo d’insieme sul *corpus*, ma questa procedura non considera il *contesto* in cui le parole sono state utilizzate, che si scopre grazie all’analisi dei segmenti ripetuti, ovvero “ *quelle parti di testo che compaiano più di una volta con la stessa sequenza e che rilevano frasi tipiche, modi di dire o espressioni il cui contenuto presenta minori incertezze semantiche delle semplici parole*” (Bevilaqua-della Ratt- 2004:3). L’individuazione dei segmenti ripetuti è avvenuta in modo automatico con il software Lexico, sono stati poi eliminati sia i segmenti ridondanti che quelli *vuoti*, e infine le sequenze di parole significative sono state raggruppate in categorie riferite ad argomenti espressivi. Ad esempio, nel forum “Caffé”, area di discussione libera, i segmenti ripetuti si riferiscono in larga misura ad aspetti socio relazionali: *auguri di Buona Pasqua, un abbraccio, care colleghe, un in bocca al lupo, vi ringrazio ecc....* Emerge in modo evidente anche il tema della partecipazione all’azione formativa e alle opportunità fornite dalla comunicazione virtuale: *ho imparato ad inviare, è la prima volta che invio, è il mio*

primo intervento, è il mio primo messaggio ecc.... Non mancano tuttavia riferimenti a tematiche più strettamente connesse alle attività specifiche della scuola (formazione degli insegnanti, formazione professionale ecc...) e ai suoi attori (del docente tutor, docenti delle scuole pubbliche, insegnante di sostegno, i nostri alunni, il Ministro Letizia_Motratti/ Moratti_Brichetto Arnaboldi ecc...) – (Tab. 4).

Tab. 4 Forum “Caffé”: segmenti ripetuti

Seg. Rip.	Occ.	Seg. Rip.	Occ.	Seg. Rip.	Occ.
Partecipazione		Aspetti relazionali		Attori	
ho imparato ad inviare	13	auguri di Buona Pasqua	34	del docente tutor	14
prova avatar	8	buone vacanze	13	docenti delle scuole pubb.	12
ho inserito	6	buona Pasqua	12	insegnante di sostegno	9
è la prima volta che invio	4	un abbraccio	12	i nostri alunni	9
è il mio primo intervento	4	care colleghe	11	la scuola primaria	7
ho inviato	4	un in bocca al lupo	5	scuole elementari	6
è il mio primo messaggio	4	un caro saluto	3	scuole italiane	6
Richieste d'aiuto		grazie ciao	13	scuole pubbliche	6
c' è qualcuno che mi può	12	vi ringrazio	12	Moratti_Brichetto Arnaboldi	6
c' è qualcuno di voi che	6	un grazie anticipato	9	il Ministro Letizia_Motratti	6
c' è qualcuno in grado di	6	grazie ai	8	alunni in situazione di h.	6
qualcuno di voi mi sa dire	5	grazie e	8	donne della mia generaz.	6
qualcuno di voi è	4	grazie per	6	figura del tutor	6

qualcuno di voi sa	4	grazie grazie	3	Consiglio dei Ministri	5
qualcuno mi può aiutare	4	Agg. profess.		Ministero dell'istruzione	5
qualcuno saprebbe dirmi	4	formaz. degli insegnanti	4	del Dirigente Scolastico	3
		formaz. professionale	4	un gruppo di insegnanti	3
		la formaz. in servizio	4		

- Analisi delle concordanze

L'analisi delle concordanze è finalizzata ad osservare "...*tutti i contesti locali di una parola d'interesse* [permettendo] *di discernere i diversi usi e significati di un termine (le sue concrete accezioni sul corpus), per poi confrontare e riunire tali conoscenze in un quadro più complessivo che in taluni casi arriva a definire il lessico dell'autore*" (Bolasco-Risceglie et al., 2004:31). Essa è quindi uno strumento chiave per l'analisi del contenuto del *corpus* in quanto consente di individuare i significati, espliciti e latenti, del testo, che rimarrebbero altrimenti inesplorati se si trascurasse il contesto in cui le parole caratteristiche sono state impiegate. Nel procedere all'analisi delle concordanze si è stabilito di osservare la *cornice comunicativa* delle parole - tema comuni ai tutti i *sub-corpus*, e di raffrontarne l'uso ed il contesto d'utilizzo nelle diverse partizioni del testo.

Poiché le parole tema trasversali (come *corso, credito, scuola, docente, insegnante, tutor*) sono le più utilizzate, ci si trova quasi sempre di fronte a termini con centinaia di occorrenze, e altrettante concordanze: ci limiteremo quindi a riportare alcuni contesti d'utilizzo caratteristici ed esemplificativi delle concrete accezioni dei termini *docente/insegnante*; l'analisi di queste parole inserite nel contesto di

produzione consente di cogliere come siano riferite prevalentemente alla professione e allo stato giuridico degli operatori scolastici. L'utilizzo del termine è preponderante nei forum correlati ai moduli formativi e alla Riforma dove il ruolo della professionalità del docente è posta in primo piano, negli altri forum invece, dove l'attenzione è maggiormente indirizzata al processo d'aggiornamento in *Puntoedu*, si parla piuttosto di corsisti (Tab. 5).

Tab. 5 Concordanza delle parole “docente/i” e “insegnante/i” nei differenti forum⁸

Forum 1, numero di contesti: 264
Sono un' insegnante di scuola_elementare della bergamasca. Come faccio a sapere chi è il mio tutor?
Siamo un gruppo di docenti della scuola_elementare.
Forum 2, numero di contesti: 349
Mi sembra giusto che finalmente si pensi che tutti i docenti hanno pari dignità.
Spero di avere altre opinioni in merito da altri insegnanti .
Forum 3, numero di contesti: 243
Ho Bisogno Di Chiarimenti ! - Come s'intendono le ore OPZIONALI ? quale insegnante è obbligato. A svolgerle ? - Come si devono ?
Nella classe_virtuale non ne esiste traccia e i docenti sono preoccupati per i loro crediti che ancora non vengono memorizzati.
Forum 4, numero di contesti: 222
Tra i compiti connessi con la funzione docente vi è il diritto – dovere alla formazione, così come RECITA l'art . 395 del...
Ministro . “Orbene” la Riforma Moratti Le sembra condivisa dalla maggioranza dei docenti che la dovrà applicare ?
Forum 5, numero di contesti: 1355
I bambini, guidati dall' insegnante , riescono ad approfondire le loro conoscenze
Però è necessaria la presenza di un docente che guidi l'uso d'internet in quanto evita che il bambino navighi su siti dannosi
Forum 6, numero di contesti: 533
Io sono un' insegnante di sostegno, ho provato insieme

⁸ Le abbreviazioni e le maiuscole sono contenute nel testo originale

all'**insegnante** specialista della L2 a far svolgere ...

Credo che questo modo di lavor. sia molto profit. per noi **docenti**, ma soprattutto. per gli alunni specie se sono veram. motivati ad apprend.

6. Un esempio di analisi del contenuto: Dalla Community

Generalista alla comunità di pratica: il Forum Caffè.

Secondo me, la Community del DM61 è stata una vera grande scuola: ha avvicinato al computer anche molte colleghe scettiche o addirittura ostili, ed ha suscitato un forte spirito di gruppo pur nella diversità di idee e di opinioni (anche se viviamo sparpagliati per l'Italia e non ci conosciamo personalmente)...

L'analisi del contenuto ha avuto come obiettivo quello di individuare i macro temi di discussione degli interventi all'interno dei Forum, per verificare se l'azione formativa globalmente intesa, e le occasioni di scambio comunicativo favorite dalla partecipazione ai forum, abbiano permesso la strutturazione di relazioni sociali (di carattere professionale) *dense*, creatrici di una comunità virtuale in grado di favorire lo sviluppo di un senso di appartenenza, la costruzione collaborativa di conoscenza e la creazione di un clima informale di amicizia capace di motivare i partecipanti all'apprendimento e alla discussione sui temi del corso. In particolare l'analisi del forum "Caffé" è stata orientata a comprendere quanto un'area di discussione libera e informale si sia *trasformata* in luogo di condivisione e di sviluppo di una *comunità di pratica*.

Secondo Wenger (1998a) le caratteristiche che connotano l'esistenza di una comunità di pratica sono quattro:

- un dominio condiviso di interesse (*the domain*)

- un insieme di individui mutuamente impegnati (*the community*)
- lo svolgimento di attività pratiche (*the practice*)
- la costruzione di repertori condivisi di conoscenza (*repository*)

L'identificazione di tali elementi all'interno dei forum DM61 è la chiave di lettura attraverso la quale verificare se essi, da ambienti di comunicazione, sono diventati almeno embrionalmente comunità di pratica, grazie allo sviluppo di pratiche di socializzazione all'interno della comunità virtuale; in particolare, anche se l'analisi del contenuto è stata applicata a tutti i forum selezionati, si è inteso testare se l'area propriamente dedicata alla comunicazione informale, il forum "Caffé", sia diventato anche luogo di confronto professionale su temi diversi da quelli strettamente riferibili all'azione formativa dando luogo a momenti di apprendimento collaborativo.

La citazione data in epigrafe all'analisi del forum Caffè sintetizza con chiarezza il clima che si respira al suo interno: il dato più evidente del Forum "Caffé" è che si tratta davvero di un'area libera dove non c'è attività di animazione da parte di un moderatore, che si può ipotizzare abbia svolto solo un ruolo di controllore della discussione.

a) Livello di partecipazione

All'interno della Community, il forum "Caffé" ha visto la maggiore partecipazione da parte dei corsisti DM61. All'interno del Forum sono stati aperti infatti 3168 topic, per un totale di 58.368 messaggi. Ma delle 3168 discussioni aperte, quasi un terzo non ha avuto alcun partecipante (1105), cioè l'invito alla discussione di qualche corsista non ha raccolto l'interesse di nessun altro. Dei 2063 topic che hanno ricevuto almeno una risposta, 562 hanno dato vita a una discussione di un certo rilievo, con almeno 10 messaggi di risposta.

B) I temi del Forum

La classificazione per tipologia degli argomenti discussi all'interno dei Topic del Forum, ha portato all'individuazione dei temi contenuti nella tabella 6, in cui è indicata la distribuzione:

Tab. 6 - Distribuzione delle tipologie di topic nel forum Caffé

Argomento dei topic	% di presenza dei topic
Condivisione di conoscenza tematica basata sulle TIC	17,1
Condivisione prassi sulla riforma	14,1
Ludico	13,9
Amicizia	11,4
Meta-topic	10
Condivisione di conoscenza sull'uso delle TIC	8,6
Auguri	7
Politica/Sociale	5,5
Riflessioni sulla riforma	4,6
Gruppo di...	3
Problemi tecnici	3
Conosciamoci	0,7
Protesta	0,7

- **Auguri:** sono messaggi che contengono auguri di tutti i generi. Risultano finalizzati al mantenimento della coesione interna al gruppo e al rafforzarsi dei legami sociali fra i partecipanti al corso DM61;
- **Con_PC** (*Condivisione di Conoscenza sulle TIC*): messaggi che contengono richieste o mettono a disposizione informazioni e procedure su come utilizzare gli strumenti TIC discussi e proposti

negli altri topic. L'attenzione si concentra sull'utilizzo di strumenti per la grafica e sull'utilizzo di strumenti per costruire pagine WEB. La condivisione avviene in un tono amichevole e informale, in un clima di disponibilità ed entusiasmo;

- **Amicizia:** sono messaggi spesso indirizzati a una singola persona o a un gruppo che si è distinta per disponibilità e competenza. Il clima è di ringraziamento ed entusiasmo;
- **Riflessioni sulla Riforma:** sono messaggi di riflessione sulla riforma. Qui che si esprimono soprattutto i critici della riforma con topic che si rifanno alla riforma in sé e alle spiegazioni della riforma da parte del Ministro;
- **Ludico:** sono messaggi dal contenuto più vario, sempre improntati alla condivisione di conoscenza su temi specifici, ma non riferibili all'utilizzo delle TIC. Sono funzionali esclusivamente allo sviluppo del senso di comunità e coesione da parte dei membri, costruendo il substrato sul quale inserire le attività formative del percorso DM61;
- **Gruppo di...:** sono messaggi che cercano di aggregare sottogruppi di partecipanti legati da caratteristiche comuni. Il formarsi di sottogruppi è anch'esso funzionale allo sviluppo di senso di appartenenza alla comunità, in generale sulla base della condivisione di valori specifici (i cinquantenni, le mamme, i maestri ecc...);
- **Con_PC_tematico** (*Condivisione di conoscenza basata sulle TIC su argomenti specifici*): sono messaggi che stanno all'incrocio fra il ludico e la conoscenza specifica degli strumenti TIC. La condivisione di immagini, musica, disegni, fotografie, grafica animata, diventa l'occasione di *regalare* qualcosa alla comunità, ma

anche di esercizio e proposta di idee sull'utilizzo di strumento TIC. Da questi messaggi nasce la curiosità verso il mezzo, la motivazione a provare, la voglia di diventare più bravi;

- **Conosciamoci:** sono messaggi che contengono un invito alla conoscenza faccia a faccia fra i membri della comunità. Sono la testimonianza di una comunità affiatata e coesa.
- **Politica:** sono messaggi che contengono riflessioni di tipo politico/sociale;
- **Protesta:** sono messaggi che contengono rimostranze nei confronti di membri della comunità o delle modalità di erogazione del corso;
- **Con_riforma** (*Condivisione di conoscenza sulle pratiche derivanti dall'attuazione della riforma*): sono messaggi di confronto e condivisione di conoscenza sulle pratiche e i comportamenti adottati dalle singole scuole nell'attuazione della riforma: sul portfolio, la figura del tutor, i registri. In parte può essere considerata una variante della tipologia *Riflessione sulla Riforma*;
- **Meta-topic:** sono messaggi che contengono riflessioni sul topic stesso e sul corso: si alternano commenti positivi e negativi, perplessità sull'attribuzione dei crediti (argomento che fa da sponda alla grande partecipazione nel forum *Linea diretta con INDIRE*), topic su come utilizzare il forum e dove rintracciare i messaggi più interessanti.
- **Problemi tecnici:** sono i messaggi di chi ha un problema tecnico di accesso alla piattaforma e si rivolge agli altri per risolverlo.

Il numero di messaggi presenti nei topic delle diverse tipologie individuate (Tab. 7), indipendentemente dalla loro frequenza, è un

buon indicatore della partecipazione che si è registrata sui singoli argomenti.

Tab. 7 - Distribuzione degli argomenti sulla base dei messaggi nei singoli topic

Tipologia (Argomento) dei topic	Numero messaggi
Condivisione di conoscenza tematica basata sulle TIC	25176
Condivisione prassi sulla riforma	2049
Ludico	3977
Amicizia	3174
Meta-topic	1387
Condivisione di conoscenza sull'uso delle TIC	4969
Auguri	4023
Politica/Sociale	1796
Riflessioni sulla riforma	1671
Gruppo di...	1229
Problemi tecnici	431
Conosciamoci	514
Protesta	249

Abbiamo costruito quattro classi di topic in base alla numerosità dei messaggi:

- ***Classe 1 - da 7122 a 1135 messaggi: Immagini***

I topic che ricadono nella prima classe sono l'1,1% della totalità dei messaggi dei topic individuati come campione, ma da soli costituiscono il 37 % delle discussioni avvenute nel Forum Caffè: sono le immagini con il loro potere evocativo ad avere la parte maggiore delle comunicazioni nel forum. Facendo riferimento alla classificazione tipologica, la *Condivisione di conoscenza su base ludica* ha costituito

l'83% dei messaggi e la *condivisione di conoscenza sull'utilizzo degli strumenti TIC per realizzare le immagini* il 16%. La grande ed entusiasta partecipazione mostra come l'area forum sia servita a crescere professionalmente nell'utilizzo delle tecnologie sulla base di applicazioni che possono essere definite ludiche;

- ***Classe 2 - da 850 a 200 messaggi: Condivisione Ludica di strumenti ICT***

I topic che ricadono nella seconda classe sono il 6% della totalità dei messaggi dei topic individuati come campione, e costituiscono il 34 % delle discussioni avvenute nel Forum "Caffè". Anche in questo caso il Caffé non è solo il luogo di *chiacchiere senza peso*, ma diventa luogo importante per attivare importanti processi motivazionali e di conoscenza.

Gli argomenti che hanno caratterizzato la seconda classe denota sempre una preponderanza di condivisione di conoscenza sull'utilizzo del computer a fini didattici/ludico. I corsisti si scambiano: immagini, file audio, animazioni, disegni, mandala, calendari elettronici, biglietti di auguri elettronici.

Attraverso la condivisione di proprie *scoperte o abilità specifiche* il gruppo si incontra e sviluppa un forte senso di appartenenza e di amicizia. Ne sono testimonianza il gran numero di messaggi della categoria Auguri e Amicizia. I corsisti si divertono e hanno piacere di condividere momenti della giornata (Auguri di buon giorno, buona notte, buon caffè..) o momenti dell'anno (Natale, Pasqua, Vacanze,..). La dimensione dello scambio di auguri impatta sulla parte relazionale

e sociale del gruppo e l'apertura verso l'altro crea il presupposto di un clima in cui il momento propriamente formativo si innesta su un gruppo con alta motivazione.

Si rintracciano anche indicatori di condivisione di conoscenza su argomenti non legati specificatamente all'utilizzo delle tecnologie, ma che diventano momenti di condivisione importante anche a scopo educativo (condivisione di testi, poesie).

Sullo stesso piano relazionale si pongono i topic che hanno come argomento l'espressione personale di amicizia e stima nei confronti dei tutor e *senior member*, la proposta di incontri in presenza (per continuare a chiacchierare e conoscersi di persona), argomenti propriamente ludici come ad esempio le digressioni sul Caffé. Non è poi da trascurare la componente esclusivamente ludica che *cementa* lo spirito di gruppo. Il crescere e la consistenza della comunità si manifesta anche con la nascita di *sotto-gruppi*. Il Caffé non sembra essere luogo che stimola le riflessioni di carattere politico sociale, che seppur presenti, non catalizzano in modo evidente l'attenzione dei partecipanti.

- ***Classe 3 - da 100 a 200 messaggi: Condivisione Ludica di strumenti ICT***

I topic che ricadono nella terza classe rappresentano l'8,4% della totalità dei messaggi dei topic individuati come campione, e costituiscono il 5,3 % delle discussioni avvenute nel Forum "Caffé": è una classe intermedia che ha visto la presenza anche di temi trattati con maggior respiro nei topic che hanno visto una minore partecipazione (classe 4).

La maggiore frequenza dei topic è quella registrata dalla tipologia *Condivisione di conoscenza tematica con strumenti ICT*. La condivisione di immagini, file, *avatar* ha interessato la maggior parte dei corsisti. È da evidenziare l'inizio di discussioni di condivisione di conoscenza e prassi sull'applicazione della riforma nelle diverse realtà scolastiche.

Sono presenti anche alcuni topic che danno voce al malcontento di alcuni su comportamenti di altri corsisti, e un topic di riflessione sul valore del Forum stesso: all'interno delle tipologie rappresentate in questa classe da un solo topic, emerge una maggiore frequenza al topic relativo alla *protesta*, e al topic di riflessione sul valore del forum "Caffé";

- ***Classe 4 - da 10 a 100 messaggi: Condivisione di esperienze sulla Riforma e Condivisione Ludica di strumenti ICT***

I topic che ricadono nella quarta classe sono l'87,4% della totalità dei messaggi dei topic individuati come campione, e costituiscono il 27,9 % delle discussioni avvenute nel Forum "Caffé". È una classe che ha visto la partecipazione su tutte le tipologie di argomenti individuati per la classificazione tipologica dei topic del forum. Dal punto di vista dei topic aperti per iniziare una discussione tematica, l'argomento *new entry* della classe 4 è il tema della condivisione di conoscenza e scambio di consigli e di prassi sull'applicazione della Riforma nei concreti contesti scolastici. Il numero di topic sull'argomento eccede di poco il numero di topic aperti per condividere conoscenza ICT basata su temi informali e sostanzialmente ludici.

Il carattere "leggero" di condivisione nel Forum vede anche in questa classe la sua conferma con moltissimi messaggi a carattere

squisitamente giocoso: scambio di consigli sulle vacanze, su cantanti e musica in generale, sull'amicizia con il mondo animale, scioglilingua, il calcio ecc...;

Diventa un momento importante anche di condivisione di opinioni su argomenti sociali e politici, come ad esempio discussioni sui valori cristiani nella scuola. Fa parte di questa classe la tipologia *Meta-topic*, molto frequentata dai corsisti, che contiene classificazioni dei topic del Forum per ritrovare gli argomenti di cui discutere in modo tematico.

Discussione: l'emergere di una comunità di pratica

Obiettivo del presente lavoro è stato quello di descrivere e analizzare la partecipazione spontanea dei corsisti attraverso i messaggi contenuti nei "Forum" del corso "INDIRE DM61" per capire se questa comunicazione sia diventata occasione per lo sviluppo di forme specifiche di capitale sociale, di senso di comunità, di crescita professionale come condivisione di pratiche professionali e sociali da parte dei partecipanti.

La condivisione, la libera e spontanea partecipazione divengono così elementi che stimolano processi di apprendimento sociale basato sulla motivazione dei singoli individui coinvolti in modo personale e professionale sui temi della formazione: i dati raccolti e analizzati consentono di concludere in senso positivo, affermando che il gruppo dei partecipanti ai forum del corso DM61 è definibile come una **comunità di pratica**, cioè come una comunità di apprendimento auto-gestita, in cui la crescita professionale non si basa tanto su un percorso formativo *tracciato*, quanto piuttosto sulla condivisione delle esperienze, sull'individuazione delle migliori pratiche e sull'aiuto

reciproco nell'affrontare i problemi quotidiani della propria professione (Trentin, 2004).

Wenger, globalmente riconosciuto come uno dei massimi esponenti delle teorie dell'apprendimento applicate all'impresa e pioniere nel settore delle comunità di pratica, scrive: *“Le comunità di pratica sottendono una teoria dell'apprendimento che parte dalla seguente assunzione: l'impegno in una pratica sociale è il processo fondamentale attraverso il quale noi apprendiamo e in tal modo diveniamo chi siamo. Il primo elemento di analisi non è né l'individuo né le istituzioni sociali quanto piuttosto l'informale comunità di pratica che le persone creano per condividere nel tempo le loro esperienze”* (1998b:53).

La verifica che all'interno della comunità del DM61 sia o meno scattata la *molla motivazionale* che porta un gruppo di persone a divenire comunità di pratica è avvenuta attraverso l'analisi lessicale e del contenuto, che hanno mostrato una stretta concordanza fra i lemmi maggiormente usati, le concordanze maggiormente verificatesi e la distribuzione all'interno dei forum della classificazione tipologica dei diversi topic.

Un dominio condiviso di interesse: i docenti partecipanti alla formazione del DM61 condividono un dominio condiviso di interesse, riferito ai temi specifici della formazione (inglese e informatica), ma anche a quello più ampio del mondo della scuola. Inoltre, nei singoli forum, le tipologie prevalenti di topic si concentrano sull'argomento specifico di discussione, testimoniando la concentrazione dei partecipanti sui temi di discussione e quindi la condivisione dello stesso dominio cognitivo .

Un insieme di individui mutuamente impegnati: il concetto di *comunità* emerge con decisione nel Forum “Caffé”, diventato non solo momento di *chiacchiere* sui più svariati temi, ma vero momento di condivisione informale di conoscenza. Ne sono testimonianza le competenze acquisite in modo entusiasta nel campo della grafica, come pure la condivisione di consigli e risorse sull'utilizzo del PC a scopi didattici.

Lo svolgimento di attività pratiche: i Forum hanno visto impegnati i docenti partecipanti al DM61 non solo nella discussione dei temi oggetto dei forum, ma anche (e soprattutto) nella condivisione di pratiche. La classificazione tipologica dei topic all'interno dei forum mostra come i partecipanti abbiano spontaneamente deciso di condividere esperienze e pratiche didattiche, oltre che nei forum della *Community*, anche e soprattutto nei forum tematici dell'area Inglese e Informatica, i partecipanti si sono visti coinvolti nella condivisione di prassi didattiche, progetti educativi, risorse, idee, criticità. Le pratiche degli uni sono diventate proposte e soluzioni per gli altri attivando un sostanziale desiderio di comunicazione e condivisione.

La costruzione di repertori condivisi di conoscenza: in quest'ottica i luoghi virtuali del forum sono diventati i *repository* dove trovare soluzioni alle diverse esigenze dei docenti. Le numerose visite ai topic sono testimonianza di una continua consultazione da parte dei corsisti non solo come autori di messaggi, ma come fruitori di conoscenza.

Passionalità: le esperienze di condivisione della conoscenza stanno mostrando come le Comunità di Pratica fioriscano quando i loro membri vengono *coinvolti passionalmente* verso uno scopo comune (Goleman, 1998). L'area di forum ha avuto anche la funzione di

indurre *passionalità* nella discussione e nella frequentazione degli argomenti di formazione.

Fiducia: partendo dal presupposto che le comunità per funzionare debbano essere luoghi sicuri e sistemi liberi; che le comunità più vivaci operano in ambienti caratterizzati dalla fiducia e dalla stima reciproca, basata sulla mutua comprensione che incoraggia e supporta il dialogo trasparente, Il successo dell'area forum come momento di condivisione e di attivazione di comunità di pratica è derivato anche dal clima di *fiducia* sostanzialmente sperimentata dai partecipanti. La grande libertà con cui si è parlato dei temi della riforma, la possibilità per ognuno di esprimere proprie opinioni e interrogare altri su queste (ad esempio mediante la funzione di sondaggio), va nella direzione della costruzione di un ambiente libero e sicuro.

Figure chiave: nella gestione delle attività, il buon funzionamento della comunità dipende necessariamente dalla presenza di figure chiave, in grado di gestire e facilitare il lavoro di gruppo, dando ordine alla comunicazione, sintetizzando e archiviando le informazioni, i materiali e la documentazione delle buone pratiche che vengono via via fatte circolare. Nei forum analizzati del corso DM61, tali figure chiave – tranne nel forum Linea Diretta con Indire – si è notata la sostanziale mancanza di un ruolo del genere, ricoperto in modo spontaneo da tutor e *senior member*.

Presenza/Distanza: Il livello di socializzazione e di affiatamento del gruppo passa anche attraverso la possibilità di organizzare incontri periodici in presenza. L'esigenza di *incontrarsi*, di *conoscersi*, di avere

un *dopo comune* si evidenzia in particolar modo nel Forum “Caffè”, testimonianza della reale consistenza della comunità formata nel luogo virtuale dei forum del Corso.

L'analisi del contenuto è, sostanzialmente, una metodologia quantitativa applicata all'analisi qualitativa, e quindi non si può spingerla oltre quelli che sono i suoi compiti e le sue possibilità, senza integrare le affermazioni con tecniche di rilevazione più flessibili e personalizzate. Si può tuttavia affermare che le aree di comunicazione (i forum) del Corso DM61 sono stati luogo di condivisione e di comunicazione aperta e costruttiva nell'ottica delle prassi dell'apprendimento sociale e collaborativo, spunto di partecipazione attiva e rinforzo alla motivazione nei confronti della formazione specifica oggetto del corso.

Bibliografia

Amaturo E, (1989) *Analyse des donnees & analisi di dati nelle scienze sociali*, Torino, Centro Scientifico Editore

Anderson B, - Tracey K. (2001) *Digital Living: The Impact (or Otherwise) of the Internet on Everyday Life*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 456-475

Aureli Cutillo E., Bolasco S. (a cura di), (2004) *Applicazioni di analisi statistica*, Casa Editrice Università degli Studi di Roma "La Sapienza"

Bevilaqua E. – della Ratta-Rinaldi F, (2004) Quando ad un tratto arrivò la polizia: un viaggio nell'immaginario giovanile, in *Quaderni di Sociologia*, n. 36, 2004

Blanchard A. – Horan T., (2000) *Virtual Communities and Social Capital*, Idea Group Publishing, Claremont

Bolasco S., (1999) *Analisi multidimensionale dei dati. Metodi, strategie e criteri 'interpretazione*, Carocci, Roma

Bolasco S. - Risceglie B. - Baiocchi F.,(2004) Estrazione automatica d'informazione dai testi, *Mondo Digitale*, n°1

Boneva B. - Kraut R. - Frohlich D. (2001) Using E-mail for Personal Relationships: The Difference Gender Makes, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 530-549

Bourdieu P., (1986) *The forms of Capital*, in *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, J.E. Richardson (a cura di), Greenwood Press, New York, 1980

Castells M., (1996) *The Rise of the Network Society*, Blackwell, Malden

Cipriani R. - Bolasco S., (1995) *Ricerca qualitativa e computer. Teorie, metodi e applicazioni*, Angeli, Milano

Coleman J.S., (1988) *Social Capital in the Creation of Human Capital*, in *American Journal of Sociology*, Vol.94 Supplement, pp. 95-120

Coli A., (2004) *Un'analisi dei testi delle canzoni italiane di maggior successo negli anni '70, '80 e '90* in Aureli Cutillo E., Bolasco S. (a cura di), 2004, op. cit.

della Ratta-Rinaldi F., (2000) *L'analisi testuale: uno strumento per la ricerca sociale*, in *Sociologia e Ricerca Sociale*, No. 61

della Ratta-Rinaldi F. (2001) *Il contributo dell'analisi testuale alle strategie di classificazione*, in *Sociologia e Ricerca Sociale*, No. 64

della Ratta-Rinaldi F. - Morrone A. (2000) *Du texte aux variables: les contributions de l'analyse textuelle des questions ouvertes à l'analyse traditionnelle des données*, in AA.VV., *Jadt 2000, Actes des 5es Journées internationales d'Analyse statistique des données Textuelles*, Vol. 2, Marzo 2000, Losanna, EPFL, Rajman &Chappellier éditeurs

della Ratta-Rinaldi F. - Morrone A. (2002) *Stilistica e uso dei modi e dei tempi verbali: il caso dei discorsi programmatici dei governi italiani dal 1948 al 1992*, in Aa.Vv., *Jadt 2002. Actes des 6es journées internationales d'analyse statistique de données textuelles*, Rennes, Irlisa

della Ratta-Rinaldi F. - Morrone A. (2004) *La polizia nell'immaginario giovanile;: un'analisi di racconti*, in Aureli Cutillo E., Bolasco S. (a cura di), 2004, op. cit.

della Ratta-Rinaldi F. - Ricotta G. (2004) *La scuola tuttofare. I progetti, le immagini e i valori di alcune scuole romane attraverso l'analisi testuale dei loro POF*, in *AIS-Educazione: Il lavoro dell'educazione, valori, pratiche, luoghi*. Roma, 2004

Festinger L. , (1973) *La teoria della dissonanza cognitiva*, 1957, ed. it Franco Angeli, Milano

Fischer L., (2002) *Gli insegnanti: ruolo e formazione*, in Ribolzi L. (a cura di), *Formare gli insegnanti – lineamenti di sociologia dell'educazione*, Carrocci, Roma

Garrison D.R. - Anderson T. - Archer W. (2000) *Critical Inquiry in a Text-Based environment*, in *Computer Conferencing in Higher Education*, The Internet and Higher Education, Vol.11, No. 2; pp. 87-105

Giuliano L., (2004) *L'analisi automatica dei dati testuali*, LED- Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto, Milano

Glaser B.G. - Strauss A.L. (1967) *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Aldine, Chicago

Goleman D., (1998) *Lavorare con intelligenza emotiva*, Rizzoli, Milano

Granovetter M. (1973) *The Strength of weak ties* in *American Journal of Sociology*, 78, n°6 pp. 1360-80

Guanawardena C.N. - Lowe X. - Constance A. - Anderson, T. (1997) *Analysis of a global debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing*, in *Journal Of Educational Computing Research*, Vol. 17, No. 4, pp. 397-431

Haraism L. (1993) *Networks: Networks as Social Space*, in *Global Networks: Computer and International Communication*, pp. 3-14, a cura di Haraism L., The MIT Pres, Cambridge

Haythornthwaite C. (2000) *Online personal networks: Size, composition and media use among distance learners*, in *New media Society*, Vol. 2, pp. 195-226

Katz J.E. – Rice R.E. - Aspden P., (2001) *The Internet, 1995-2000: Access, Civic Involvement, and Social Interaction*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp.:405-419

Kavanaugh A.L. - Patterson S.J., (2001) *The Impact of Community Computer Networks on Social Capital and Community Involvement*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 496-509

Kaye, A.R., (1994) *Apprendimento collaborativo basato sul computer*, in *TD Tecnologie Didattiche*, Vol. 4, pp. 9-20

Kazmer M.M. - Haythornthwaite C., (2001) *Juggling Multiple Social Worlds: Distance Students Online and Offline*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 510-529

Kiesler S. – Kraut R. (1999) *Internet use and ties that bind*, in *American Psychologist*, Vol. 54, No. 9, pp. 783-784

Lana M., (1994) *L'uso del computer nell'analisi dei testi*, Angeli, Milano

Lana M., (2004) *Il testo nel computer: dal web all'analisi dei testi*, Bollati Boringhieri, Torino

Lévy P., (2002) *L'intelligenza collettiva – Per un'antropologia del cyberspazio* Feltrinelli Editore, Milano

Matei S. -And Ball Rokeach S.J., (2001) *Real and Virtual Social Ties: Connections in the Everyday Lives of Seven Ethnic Neighborhoods*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 550-564

McLaughlin M.L. - Osborne K.K. – Smith C.B. (1995) *Standards of Conduct on Usenet, in Cybersociety: Computer Mediated Communication and Community*, pp. 90-111, a cura di Jones S.G., Sage, Thousand Oaks

Nie N.H., (2001) *Sociability, Interpersonal Relations, and the Internet: Reconciling Conflicting Findings*, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 420-435

- Portes A., (1998) Social capital: its origins and applications *in modern sociology*, in Annual Review of Sociology, No.24, pp. 1-24
- Portes A. – Landolt P., (1996) The Down side of Social Capital, in The American Prospect, Vol. 7, No. 14, pp.80-87
- Putnam R.D., (2004) Capitale sociale e individualismo, Crisi e rinascita della cultura civica in America, Il Mulino, Bologna, ed. or. 2000
- Ricolfi L. (a cura di), (1997) *La ricerca qualitativa*, Roma, NIS
- Riffe, D. - Lacy S. – Fico F. ,(1998) *Analyzing Media Messages: Using Quantitative Content Analysis in Research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Rositi F. (1998) *Analisi del contenuto*, in Rositi F. e Rivolsi M., *La ricerca sull'industria culturale*, Roma, NIS, 1988
- Stoll C. (1995) *Silicon snake oil*, Doubleday, New York
- Trentin G., (2004) *Apprendimento in rete e gestione delle conoscenze – Ruolo e dinamiche e tecnologie delle comunità professionali on line*, Angeli, Milano
- Turkle S. (1996) Virtuality and it's discontents: Searching for Community in Cyberspace, in The American Prospect, Vol. 24, pp. 50-57
- Tuzzi A., (2003) *L'analisi del contenuto. Introduzione ai metodi e alle tecniche di ricerca*, Roma, Carocci
- Weick K. E. (1988) *Le organizzazioni scolastiche come sistemi a legame debole*, in Zan S. (a cura di), *Logiche di azione organizzativa*, Il Mulino, Bologna
- Wellman B.- Quan Haase A. – Witte J. - Hampton K., (2001) *Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?: Social*

Networks, Participation, and Community Commitment, in *American Behavioral Scientist*, Vol. 45, pp. 436-455

Wellman W. – Salaff J. – Dimitrova D. – Garton G. - Haythornthwaite M.G.C., (1996) *Computer Networks as Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual Community*, in *Annual Review of Sociology*, Vol. 22., pp. 213-238

Wenger E., (1998a) *Communities of Practices: learning as a social system*, in *System Thinker*, Giugno

Wenger E., (1998b) *Communities of Practices: learning, meaning and identity*, *Cambridge University Press, London*

