



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

**Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata
(FISPPA)**

**Corso di Laurea Magistrale in Psicologia Sociale, del Lavoro e della
Comunicazione**

Tesi di Laurea Magistrale

**L'apprendimento informale della conoscenza nelle comunità di rete
sociale online**

Informal knowledge learning in online social network community

Relatrice:

Prof. Anna Spagnolli

*Laureando: **Jacopo Taiana***

*Matricola: **1237266***

Anno Accademico

2021/2022

A tutta la mia famiglia,
vi ringrazio per il vostro supporto incondizionato,
mi avete dato la forza per raggiungere questo traguardo.
Spero possa essere l'inizio di un nuovo cammino,
che ci regali sorrisi e momenti di felicità.

Indice

Capitolo 1. Introduzione	1
Capitolo 2. Panorama teorico	3
2.1 Comunità online.....	3
2.2 Apprendimento in rete	4
2.3 Condivisione della conoscenza.....	7
Capitolo 3. Analisi delle piattaforme online	11
3.1 Criteri di analisi piattaforme.....	11
3.2 Facebook	12
3.3 Twitter.....	14
3.4 Reddit	16
3.5 4chan	18
3.6 Quora.....	20
3.7 Twitch	21
3.8 YouTube	24
3.9 Discord.....	26
3.10 Commento della tabella.....	32
Capitolo 4. Metodologia di ricerca	35
4.1 Database Scopus	35
4.1.1 Criteri di esclusione	36
4.2 Ricerca forward e backward.....	37
4.3 Eliminazione articoli non inerenti.....	37
4.4 Diagramma di flusso	37
Capitolo 5. Risultati dell'analisi	40
5.1 Panoramica generale	40

5.1.1 Piattaforme online	40
5.1.2 Metodologia di ricerca.....	42
5.1.3 Variabili indipendenti.....	44
5.1.4 Variabili dipendenti.....	46
5.2 Apprendimento informale nelle comunità online	50
5.2.1 Indicatori dell'apprendimento.....	50
5.2.2 Differenze nella apprendimento.....	54
5.2.3 Processo di apprendimento	55
5.2.4 Vantaggi e svantaggi dell'apprendimento.....	58
Capitolo 6. Conclusioni	60
Bibliografia	64

Capitolo 1. Introduzione

Negli ultimi decenni la società contemporanea ha vissuto una rivoluzione tecnologica imponente nell'ambito della comunicazione mediata, testimoniando l'affermazione di Internet nella quotidianità e la nascita di numerose piattaforme sociali in grado di connettere soggetti distribuiti su tutto il globo. Ciò ha esplicitato nuove modalità di contatto tra individui e semplificato sostanzialmente lo scambio comunicativo per mezzo di una rete più aperta e fluida. Questa tipologia di web, definita 2.0 poiché rappresenta la seconda fase di sviluppo e diffusione di Internet, focalizza la sua attenzione sull'utente e sull'interazione che produce all'interno e attraverso la ragnatela informatica, diventando sia consumatore che generatore di contenuto. La cultura partecipativa che contraddistingue tale ambiente ha incentivato la fondazione di numerose comunità online, in cui gli utenti potevano relazionarsi tra loro e condividere idee, argomenti ed esperienze personali.

Nel gennaio 2022 gli utenti che hanno utilizzato Internet sono stati 4.95 miliardi, ovvero il 62.5% della popolazione mondiale, rispettivamente 2.8 miliardi in più rispetto a gennaio 2012. Sempre nel gennaio 2022, gli utenti che hanno utilizzato attivamente almeno un social media sono stati 4.66 miliardi, ovvero il 58.4% della popolazione mondiale e circa 3.1 miliardi di utenti in più rispetto a gennaio 2012 (Kemp, 2022).

L'evidente e pervasivo impiego dei social media e delle strutture associate al web 2.0 ha portato all'inevitabile riflessione sul potenziale che tali spazi potessero offrire nell'ambito dell'apprendimento e della arricchimento culturale individuale. Se fino al ventesimo secolo la conoscenza veniva concettualizzata come un insieme di informazioni standardizzate detenute dall'esperto che le disseminava agli studenti, i quali a loro volta le assimilavano o le adattavano all'interno delle proprie strutture di conoscenza preesistenti, gli ambienti collaborativi e di intelligenza distribuita online hanno sicuramente consentito di oltrepassare la barriera istituzionale che dominava il sapere, permettendo la cooperazione attraverso lo spazio, il tempo e i contesti, e di far emergere nuove forme complesse di conoscenza e di apprendimento (Hoadley & Kali, 2019).

La presente tesi nasce dalla convinzione che le piattaforme digitali, proprio perché caratterizzate da spazi di aggregazione che accentuano e stimolano il confronto e la condivisione, possano essere sfruttate come potenti contesti in cui apprendere concetti e competenze in modo auto-direzionato, creando territori generativi esterni a quello

tradizionale ma non ponendosi necessariamente in contrasto con esso. L'utilizzo cosciente di tali ambienti di apprendimento informale potrebbe dunque creare una popolazione più consapevole, connessa e coinvolta.

I successivi capitoli approfondiranno il panorama teorico relativo ai concetti fondamentali trattati nella ricerca, le piattaforme indagate, le caratteristiche e le *affordances* principali, il processo metodologico utilizzato nell'indagine, i risultati raggiunti attraverso l'analisi degli articoli raccolti e le relative conclusioni.

Capitolo 2. Panorama teorico

2.1 Comunità online

Una comunità online viene definita come un gruppo di persone che si incontrano in rete e interagiscono per soddisfare scopi diversi tra loro. All'interno dei servizi di rete sociale esistono numerose comunità di apprendimento in cui gli individui si raccolgono, con lo scopo di affrontare interessi condivisi, affinare le proprie competenze e raggiungere obiettivi di apprendimento comune (Lee & Kim, 2003 in Kim et al., 2020). De Laat (2006 in Del Valle et al., 2020) definisce le comunità di apprendimento in rete come spazi di natura aperta in cui gli utenti si connettono mediante la conoscenza costruita collaborativamente, la quale viene impostata e modellata attraverso dialoghi e interazioni sociali. Tali spazi virtuali offrono dunque il contesto adeguato a generare discussioni aperte in cui chiunque può unirsi e contribuire con idee e opinioni. In tali strutture non gerarchiche e distribuite, la creazione collaborativa di significati condivisi da parte dei membri sottolinea la crescente importanza del processo *bottom-up* di organizzazione della conoscenza (Sher et al., 2019). Un prototipo di tale struttura viene fornito da Reddit e dai suoi numerosi *Ask subreddits*, in cui i partecipanti creano e mantengono le proprie comunità d'apprendimento attraverso la partecipazione e la strutturazione di pratiche utili e continue di informazione, apprendimento e condivisione della conoscenza (Haythornthwaite et al., 2018).

Secondo la teoria del "bisogno di appartenenza" (Baumeister & Leary, 1995 in Ma & Yuen, 2011), ciò che spinge alla relazione nei contesti sociali è la motivazione innata a formare e mantenere una quantità sufficiente di rapporti interpersonali. Nel contesto delle piattaforme sociali online, la suddivisione tematica a cui sono soggette le comunità permette all'utente di scegliere l'ambiente in cui inserirsi, relazionandosi con utenti dall'interesse simile.

Haythornthwaite (2015) afferma che i modelli di interazioni che si possono instaurare tra gli individui nei vari ambienti mediati, e le conseguenti strutture di gruppo correlate, sono direttamente influenzate, se non create, dagli organizzatori di tali luoghi nel limite delle loro possibilità. L'obiettivo principale è quello di creare le strutture di legame latente su cui poter costruire le connessioni interpersonali, le quali si attivano nel momento di utilizzo effettivo da parte dell'utente. Nel momento in cui queste figure vengono a

manca, le strutture di legame latente possono essere svolte dagli elementi presenti nella rete sociale, attraverso cui si concretizzeranno le relazioni. Un esempio potrebbe essere l'hashtag di Twitter, con il quale gli utenti si scoprono e successivamente interagiscono tramite *retweet* e risposte. La stessa autrice (2009 in Haythornthwaite, 2015) propone due modelli partecipativi su cui si poter fondare le reti sociali all'interno delle comunità online in un medium: il primo, relativo all'impegno sociale "leggero" della folla, si fonda sul principio che l'argomento dell'iniziativa sia più importante dei rapporti interpersonali tra i membri. In questo modo, la comunità diventa necessariamente dipendente dal contributo individuale dei partecipanti. Il secondo modello riguarda invece l'impegno sociale "pesante" con la comunità, in cui gli organizzatori puntano a creare ambienti virtuali autoregolati e autosostenibili dove non basta il coinvolgimento individuale, ma si necessitano anche e soprattutto le strutture per la formazione di legami interpersonali.

Le norme e le pratiche di una comunità, le quali emergono e si rafforzano tramite la consapevolezza e il contatto tra membri, vengono disciplinate dai moderatori, utenti designati alla sorveglianza e al sanzionamento di coloro che non rispettano le regole. Generalmente nelle comunità le varie credenziali dei partecipanti vengono valutate e assegnate internamente in base alla pratica e alla competenza dimostrata (Chandrasekharan et al., 2018 in Haythornthwaite & Gruzd, n.d.) Inoltre, l'integrazione di successo dei nuovi membri viene raggiunta attraverso prove ed errori o imparando attraverso una partecipazione prolungata e passiva, apprendendo le regole mostrate dai partecipanti più esperti (Del Valle et al., 2020). All'interno dei contesti virtuali di discussione multi-partecipante, la pratica comunicativa più comune è quella asincrona, concentrata prevalentemente nella sezione dedicata ai commenti di un contenuto. Le discussioni assumono generalmente la forma *threaded*, ovvero caratterizzata da una struttura ramificata ad albero e organizzata in ordine cronologico, oppure *networked*, in cui l'utilizzo di strumenti di collegamento ipertestuale permette di infrangere i limiti imposti da tale ramificazione e di collegare tutte le unità di informazione (Sher et al., 2019).

2.2 Apprendimento in rete

L'apprendimento informale può essere definito come qualsiasi attività coinvolta nel processo di assimilazione di abilità e conoscenze al di fuori dei piani di studi delle

istituzioni formali. Tale apprendimento, il quale può essere individuale o collettivo, avviene senza criteri imposti da un istruttore e vede le sue condizioni determinate dagli stessi individui e gruppi (Livingston, 1999 in Del Valle et al., 2020). In sostanza, l'apprendimento informale viene caratterizzato come collaborativo, partecipativo e guidata dall'interesse (Jenkins, 2006 in Gleason, 2013).

Il contesto relazionale e aperto degli ambienti mediati è stato soggetto a svariate concettualizzazioni relative alle dinamiche di apprendimento che vi si presentano all'interno. La teoria del connettivismo di Siemens (2004) aiuta a porre le fondamenta per comprendere come lo sviluppo della rete abbia stravolto la concezione classica dell'acquisizione di conoscenza. Viene assunto che la conoscenza sia distribuita all'interno di una rete informatica in costante trasformazione, in cui gli individui stabiliscono connessioni personali d'apprendimento. I collegamenti che vengono realizzati tra i diversi nodi del sistema caratterizzano lo sviluppo culturale e conoscitivo degli individui. Il connettivismo sottolinea dunque come l'amplificazione dell'apprendimento e della conoscenza dell'utente online avvengano attraverso l'estensione della sua rete personale di connessioni. Tale concetto viene ripreso da Haythornthwaite (2015): attraverso la struttura altamente interconnessa di Internet, il singolo crea una propria rete di apprendimento egocentrica basata sulla ricezione della conoscenza, sullo scambio e sulla produzione, creando un sistema di apprendimento unico e su misura, supportato da individui, strumenti e luoghi di interazione. Il grado di imprenditorialità dell'utente nella ricerca delle risorse corrette e dei giusti siti di apprendimento permette di creare la propria rete egocentrica di apprendimento, costruita per mezzo della connessione e combinazione di conoscenza lungo numerosi siti.

Buckingham Shum e Ferguson (2012 in Haythornthwaite et al., 2018) definiscono l'apprendimento enfatizzando l'aspetto sociale dell'interazione. Il focus viene collocato sul processo collaborativo di acquisizione della conoscenza: gli utenti sono coinvolti in attività sociali, relazionandosi con gli altri oppure utilizzando strumenti che consentono loro di recuperare le tracce delle comunicazioni pregresse. All'interno delle comunità online e nei siti di discussione aperta, la dinamica di apprendimento sociale viene individuata come "Learning in the Wild" (Del Valle et al., 2020; Haythornthwaite et al., 2018). In questi spazi virtuali, moderati dai contribuenti al sito, le domande poste dagli utenti vengono commentate, corrette e dibattute presentando le informazioni nel modo

più accessibile possibile. Le caratteristiche demografiche, l'estrazione sociale e i percorsi formativi esulano dall'analisi di valore, poiché l'attenzione viene posta sul contenuto dei messaggi. L'assenza di insegnanti e di un *syllabus* su cui impostare il processo educativo ricalcano l'ossatura dell'apprendimento informale al di fuori degli ambienti tradizionali; infatti, sia la domanda che la risposta sono a discrezione degli utenti della piattaforma, i quali però devono rimanere fedeli alle tematiche specifiche concordate.

La discussione è un processo fondamentale per l'apprendimento sociale in rete. Mercer (2004 in Haythornthwaite et al., 2018) afferma che il discorso esplorativo porti ad un coinvolgimento critico ma costruttivo con le idee altrui, aumentando la conoscenza individuale e di gruppo, stimolando il dibattito, il confronto e sostenendo l'apprendimento collaborativo. Il discorso esplorativo è efficace nelle discussioni testuali poiché attraverso questa modalità agiscono processi di co-ragionamento e negoziazione, conoscenza e diffusione di idee e risorse (Ferguson et al., 2013 in Haythornthwaite et al., 2018). L'apprendimento asincrono è infatti una delle modalità più sfruttate all'interno delle comunità online multi-partecipante. Garrison (2003) sostiene che le comunità d'indagine siano costituite da tre elementi strutturali fondamentali: la presenza cognitiva, ovvero l'abilità di costruire significati attraverso l'interazione (Garrison et al., 2001 in Haythornthwaite et al., 2018), la presenza sociale, la quale riflette l'abilità nell'identificarsi con la comunità (Garrison, 2009 in Haythornthwaite et al., 2018), e la presenza d'insegnamento, che dirige il processo cognitivo e sociale al conseguimento di risultati d'apprendimento significativi (Anderson et al., 2001 in Haythornthwaite et al., 2018). Secondo l'autore, le caratteristiche dell'apprendimento asincrono online sono la riflessione, rafforzata proprio dall'ambiente asincrono, e la collaborazione, resa possibile dalla connettività. Tali caratteristiche sono correlate con le proprietà dell'apprendimento di ordine superiore, ovvero indagine riflessiva, apprendimento auto-direzionato e metacognizione, sottolineando come l'apprendimento asincrono online possa essere efficace per supportare una presenza cognitiva online di qualità. In sintesi, Garrison sostiene che gli ambienti di apprendimento asincrono forniscono l'opportunità a chi apprende di riflettere e affrontare discorsi significativi con consapevolezza metacognitiva, e di prendersi la responsabilità di gestire e monitorare il proprio apprendimento. Affinché l'apprendimento risulti efficace, è necessario che la presenza cognitiva venga affiancata sia da presenza sociale che d'insegnamento.

Nell'ambiente mediato le discussioni non portano unicamente all'apprendimento di nozioni e informazioni, ma permettono anche di sviluppare conoscenze riguardo i codici di condotta e le pratiche della comunità (Del Valle et al., 2020). Secondo Bandura (1977 in Haythornthwaite et al., 2018) l'apprendimento avviene attraverso l'osservazione di colui che apprende, il quale sceglie di imitare il comportamento in relazione alle reazioni osservate. In questo senso, negli ambienti e nelle comunità online, gli utenti applicano un esercizio di sorveglianza definito *lurking*, che consiste nell'osservare le risposte alle interazioni precedenti e comprendere cosa sia inappropriato esprimere (Haythornthwaite & Andrews, 2011 in Del Valle et al., 2020.).

Per destreggiarsi al meglio tra le varie notizie e luoghi informativi, viene considerato molto utile sviluppare un sufficiente grado di alfabetismo digitale. La capacità di comprendere e creare media, così come partecipare efficacemente negli spazi virtuali e sfruttare gli strumenti a propria disposizione, serve come funzione protettiva poiché aiuta a proteggere la *privacy*, evitare cybercrimini e schivare disinformazione e *fake news* (Lee, 2018 in Rosenthal, 2020). Quando si affrontano video scientifici in rete, avere scarsa alfabetizzazione scientifica, intesa come comprensione della terminologia scientifica e dei suoi concetti, insieme ad un'insufficiente alfabetizzazione dei media, può portare a sovraccarico informativo ed esposizione selettiva, diminuendo la qualità dell'apprendimento (Rosenthal, 2020).

Dunque, i vantaggi nel collegare l'apprendimento con l'interesse personale attraverso le tecnologie di Internet riguardano: l'apprendimento individuale, l'accesso ad un ampio spettro di informazioni ed esperienze vissute, il coinvolgimento nelle interazioni sociali, nel supporto all'apprendimento e l'accrescimento delle informazioni e pratiche al di fuori del contesto educativo formale (Davis & Fullerton, 2016 in Haythornthwaite et al., 2018).

2.3 Condivisione della conoscenza

La condivisione della conoscenza riguarda tutte le attività attraverso cui gli individui rendono accessibile ad altri soggetti il sapere immagazzinato internamente, oppure le risorse conoscitive esterne. Questo comportamento richiede tempo e impegno, spesso portando il proprietario iniziale a non sapere chi beneficerà del materiale condiviso (Dubovi & Tabak, 2019). Tale conoscenza non possiede un significato squisitamente intrinseco, ma la sua interpretazione richiede di considerare il contesto in cui viene

incontrata e usata (Ma & Yuen, 2011). L'atto di divulgazione delle informazioni online dipende dall'abilità di condivisione dell'individuo, il quale dovrà avere accesso alle piattaforme online, mostrarsi disponibili ad usare i social media ed essere familiare con la tecnologia pertinente (Paletz, 2019). Poiché le piattaforme sociali online sono degli artefatti sociotecnici, le azioni attuabili al loro interno vengono intese come *affordances*. Tale concetto, coniato inizialmente da James J. Gibson per indicare il legame istintuale semplice che un animale coglie tra oggetto e azione possibile, viene successivamente esteso a ciò che l'utente riconosce attuabile in uno spazio in seguito all'apprendimento culturale (Norman, 1996 in Gamberini et al, 2012). Secondo Paletz (2019), le *affordances* offerte dai social media si dividono in sociotecniche, ovvero le modalità di interazione del soggetto con la tecnologia, e pratiche, intese come le caratteristiche peculiari della piattaforma che permettono all'utente di realizzare varie attività. Entrambe svolgono un ruolo importante nelle scelte e nelle modalità di condivisione adottate dall'utente.

Ma e Yuen (2011) osservano come la motivazione all'attaccamento online, oltre ad avere un effetto positivo diretto sull'atto di condivisione della conoscenza in rete, riesca a mediare completamente l'effetto dell'impegno percepito verso la relazione online su tale comportamento. Avere un forte impegno verso la relazione rafforza il bisogno di formare rapporti e conseguentemente influisce sulla disponibilità a condividere conoscenza online. Viene sottolineato come il desiderio di sviluppare e la tendenza a mantenere relazioni sociali siano fattori importanti del comportamento di condivisione della conoscenza riguardo gli individui che apprendono in rete.

I risultati di un'indagine condotta da Pi e colleghi (2013) sottolineano come l'atteggiamento di condivisione della conoscenza all'interno dei gruppi di Facebook sia influenzato positivamente dalla reputazione percepita nei propri confronti, dal senso di autostima nell'aiutare a comprendere un concetto e dalla norma soggettiva rispetto a cosa gli altri membri si aspettano che venga messo in atto. L'intenzione di condividere la conoscenza online viene invece influenzata positivamente sia dall'atteggiamento verso la condivisione che dalla norma soggettiva. Inoltre, anche la cultura della condivisione nella rete sociale, ovvero la sensazione di essere trattati equamente, come parte del gruppo e incoraggiati dagli altri utenti, condiziona la volontà di condividere la conoscenza nei gruppi virtuali.

Syn e Oh (2015) individuano nel desiderio di apprendere, nel coinvolgimento sociale e nella reciprocità informativa le motivazioni principali alla condivisione delle informazioni nelle comunità di Facebook e Twitter, mentre il guadagno personale risulta il meno influente. Chi è stimolato dall'altruismo non agisce sollecitato dal piacere o dal guadagno personale, bensì in primo luogo dall'empatia verso chi pone la domanda e dall'interesse nel supportare la propria comunità. Si sottolinea come i nuovi utenti di uno spazio siano maggiormente focalizzati sul trovare benefici per sé stessi e per la propria comunità di riferimento rispetto ai membri più esperti, i quali hanno già costruito rapporti solidi e duraturi in rete. Si nota inoltre come un alto livello di educazione incida positivamente sulla decisione di condividere la conoscenza online. Data la diversa strutturazione delle due piattaforme, la ricerca suggerisce che Facebook venga utilizzato maggiormente per promuovere attività informative e di costruzione della rete sociale, mentre Twitter per auto-promuoversi e trasmettere messaggi brevi ai membri della propria rete. Complessivamente, gli utenti condividono le informazioni come modo per rimanere connessi con gli altri ed essere coinvolti nelle comunità delle reti sociali.

Kim e colleghi (2020) hanno rilevato che l'identità personale online, costruita attraverso buone abilità sociali, amicizie strette e creatività, l'autoefficacia specifica del web, basata sulla fiducia circa le proprie capacità nella gestione delle caratteristiche specifiche di un sistema online, e l'autoefficacia nella condivisione della conoscenza, ovvero la capacità critica di creare conoscenza utile sintetizzando e concretizzando le informazioni possedute, influenzino positivamente l'intenzione di condividere la conoscenza nelle comunità d'apprendimento su Facebook, inducendo alla condivisione effettiva della conoscenza.

Infine, Schwartz-Asher e colleghe (2020) hanno osservato in che modo determinate caratteristiche degli utenti potessero influenzare le *affordances* di condivisione del contenuto nel contesto delle piattaforme sociali online. Il risultato dell'indagine ha individuato la funzionalità, ovvero il numero di bisogni che l'individuo riesce a soddisfare attraverso l'utilizzo della piattaforma, come predittore dei comportamenti di creazione e *targeting* della conoscenza. Gli utenti che utilizzano i social media per soddisfare molti bisogni creano e trasmettono la conoscenza ad un pubblico più ampio rispetto agli utenti che usano i social media per soddisfare meno bisogni, i quali tenderanno a riusare la conoscenza esistente (es. condivisione e *retweet*) e concentrarsi su individui e gruppi

specifici. Nel presente studio si nota inoltre che i partecipanti più anziani riportano minori livelli di preferenza e uso intenso delle piattaforme sociali online, e che i partecipanti più istruiti utilizzano meno intensamente i social media.

Capitolo 3. Analisi delle piattaforme online

3.1 Criteri di analisi piattaforme

Nella presente analisi sono state prese in considerazione otto piattaforme online peculiari nella propria strutturazione, le quali forniscono all'utente un mezzo attraverso cui esprimere e coltivare interessi e curiosità attraverso le diverse *affordances* proposte. Il primo criterio attraverso cui è stata operata l'individuazione delle piattaforme considera la presenza dell'elemento di socialità, cardine su cui tali spazi si fondano. Le piattaforme esaminate offrono all'individuo luoghi in cui promuovere scambi interpersonali e contesti in cui poter sviluppare comunità di utenti *interest-based*.

Il secondo criterio utilizzato nella definizione delle piattaforme considera le modalità attraverso cui l'ambiente mediato stimola e sostanzia il contatto tra utenti. All'interno delle varie comunità l'interazione si sviluppa in relazione alla natura della piattaforma, alle caratteristiche del contenuto, al medium utilizzato, agli spazi forniti per il contatto e alla struttura degli scambi tra utenti. L'intento è stato quello di inserire nell'analisi piattaforme eterogenee tra loro, in modo da poter osservare le differenti scelte adottate per la condivisione di contenuti e le diverse interpretazioni su come generare e consolidare comunità online.

Il terzo criterio d'inclusione considera la massa critica degli utilizzatori delle piattaforme, andando ad individuare quelle che ospitano un nutrito numero di utenti, rendendo in questo modo l'ambiente mediato un ecosistema efficace nella diffusione di contenuti e nella possibilità di relazione tra utenti.

Per fornire un'idea complessiva della mole di utenti che popolano queste piattaforme, vengono presentate alcune statistiche relative al loro bacino di utenza. Per quanto concerne Facebook, Twitter, Reddit, Quora e YouTube, i dati sono stati estrapolati da un report statistico circa il numero di utenti attivi nel mese di gennaio 2022 (Statista, 2022). Riguardo gli altri ambienti considerati, sono stati riportati i dati forniti direttamente dai relativi siti Internet:

- Facebook: 2.91 miliardi di utenti mensili
- Twitter: 436 milioni di utenti mensili
- Reddit: 430 milioni di utenti mensili
- 4chan: più di 20 milioni di utenti mensili (4Chan, 2022)

- Quora: 300 milioni di utenti mensili
- Twitch: 31 milioni di utenti giornalieri (Twitch, 2022)
- YouTube: 2.562 miliardi di utenti mensili
- Discord: 150 milioni di utenti mensili (Discord, 2022)

Di seguito, vengono presentate nel dettaglio le otto piattaforme analizzando sia la struttura degli spazi d'interazione, che le diverse *affordances* proposte.

3.2 Facebook

Facebook è un social network e aggregatore di *social news* lanciato nel 2004 da Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Andrew McCollum, Dustin Moskovitz e Chris Hughes. La piattaforma ha avuto un ruolo cruciale nella diffusione su larga scala del concetto di rete sociale online, attraverso cui potersi connettere con altre persone, coltivare rapporti e condividere i propri interessi.

Registrandosi gratuitamente al sito web, l'utente potrà disporre di un profilo individuale personalizzabile in cui caricare foto e video, suddivisibili in album, condividere contenuti, specificare informazioni biografiche e di carattere professionale. La dinamica su cui si struttura la piattaforma consiste nello stringere amicizia con altri utenti, i quali verranno mostrati in una sezione del proprio profilo, in modo da poter condividere con loro l'esperienza virtuale. Le opzioni legate all'account sono ampiamente gestibili in base alle proprie esigenze, sia per quanto riguarda il layout di interfaccia, le notifiche e le modalità di navigazione, che in relazione alla *privacy*, in modo da limitare coloro che possono accedere ai propri contenuti e alle informazioni condivise. Gli organi di stampa possono attivare l'impostazione specifica per i giornalisti, ottenendo misure di sicurezza più efficienti verso minacce e violazioni, dati statistici più dettagliati e un *badge* dedicato. Inoltre, è possibile ufficializzare l'autenticità di un profilo legato ad utente pubblico, un marchio o un ente attraverso un *badge* specifico.

Facebook si organizza principalmente in pagine e gruppi, ovvero luoghi di discussione ed approfondimento di carattere tematico. Le pagine sono spazi creati direttamente dagli utenti, all'interno dei quali vengono trattati argomenti a discrezione degli autori. L'amministratore può assegnare ai propri collaboratori diversi ruoli, tra cui editor, moderatore, inserzionista ed analista, in modo da ottimizzare l'organizzazione e la

gestione dello spazio. Solo gli utenti autorizzati possono postare nella sezione principale contenuti a nome della pagina, mentre il materiale condiviso degli utenti viene raccolto nella parte dedicata alla comunità. La piattaforma permette di promuovere la propria pagina per un periodo limitato di tempo, proponendo annunci ed evidenziando i contenuti pubblicati in base al *budget* complessivamente speso. Vi sono diverse modalità con cui incentivare l'interazione degli utenti, raccogliendo offerte di lavoro, stimolando recensioni, proponendo eventi, guide e promozioni. I Gruppi, caratterizzati da un proprio regolamento interno, si configurano come stanze in cui interagire direttamente con altri membri della comunità nella sezione destinata alle discussioni. Tali spazi possono essere sia pubblici che privati: in quest'ultimo caso sarà necessaria l'approvazione da parte di un amministratore per accedervi, solitamente dopo aver risposto ad alcune domande. All'interno di ogni gruppo possono essere disposte numerose sezioni, come quella dedicata al *mentoring*, nella quale poter richiedere di dialogare con un utente particolarmente esperto in un argomento, alle guide, in cui proporre informazioni a scopo didattico, agli eventi e alle varie tematiche trattate. Gli amministratori di un gruppo possono inoltre istituire uno spazio dedicato alle comunicazioni generali e creare delle stanze per proporre videochiamate. I contenuti ed i commenti condivisi su pagine e gruppi sono regolati da moderatori designati. Per monitorare l'andamento delle interazioni, insieme a visualizzazioni, iscrizioni e reazioni, viene fornito un servizio di analitica.

Nella *homepage* di Facebook vengono raccolti tutti i contenuti provenienti dalle fonti sopracitate, insieme a quelli pubblicati dagli utenti con cui si ha stretto amicizia. Il materiale condiviso sulla piattaforma può essere valutato, salvato, condiviso sul proprio profilo oppure segnalato se non conforme alle regole del sito. Gli utenti possono interagire tra loro attraverso la sezione commenti di un *thread*, i quali possono essere ordinati in base alla freschezza della condivisione o alla mole di interazione ricevuta, oppure tramite la *chat* Messenger, la quale permette, oltre a messaggi testuali, di compiere chiamate vocali e videochiamate, sia con un singolo utente che con un gruppo di persone. Ogni commento può essere arricchito da diversi media, quali foto, video, gif ed emoji, ed essere valutato dagli altri utenti. La piattaforma permette ai suoi fruitori la possibilità di programmare e trasmettere una propria diretta *streaming*, di condividere contenuti istantanei per 24 ore e, attraverso l'opzione stanza, di creare e personalizzare una room in cui invitare altri utenti per svolgere una videochiamata.

Oltre alla pagina principale e quella dedicata all'utente, Facebook organizza i diversi *feed* in base al contenuto proposto: nella sezione video vengo raccolti tutti i filmati condivisi dalle pagine seguite, quelli popolari sulla piattaforma, i programmi originali e le dirette più visualizzate. Nel Marketplace si possono vendere e comprare prodotti proposti da altri utenti, mentre nello spazio relativo ai gruppi vengono disposti i *thread* condivisi dai membri delle comunità a cui si appartiene, insieme alla lista di quelli a cui si potrebbe essere interessati. Nella sezione dedicata ai giochi vengono invece proposte le partite condivise dagli utenti, i tornei organizzati e i *link* dei videogames gratuiti progettati specificatamente per Facebook, i quali sfruttano la rete sociale costruita da ogni utente sulla piattaforma.

Nel complesso, il sito web propone numerose funzionalità per organizzare la propria quotidianità: è possibile creare eventi, indicare quelli a cui si è interessati e condividerli sulla propria bacheca per promuoverli, visualizzare i compleanni dei propri amici, aggiungere e valutare varie offerte di lavoro, controllare le previsioni del tempo e raccogliere donazioni per sé stessi, un amico, un'azienda o un'organizzazione no profit.

3.3 Twitter

Twitter è un social network strutturato in *microblogs* in cui visualizzare e proporre contenuti, a loro volta valutabili, commentabili e condivisibili dagli altri utenti della piattaforma. Creato e lanciato nel 2006 da Jack Dorsey, Noah Glass, Biz Stone ed Evan Williams, il sito web struttura la propria proposta intorno a meccaniche peculiari, ovvero il *tweet* e l'hashtag. Il *tweet* è un messaggio personale di massimo 280 caratteri pubblicabile sul proprio account, il quale può essere visualizzato, a discrezione del creatore, da tutti gli utenti della piattaforma oppure solamente dagli iscritti. All'interno del proprio account verranno raccolti tutti i *tweet* pubblicati, ripubblicati e quelli a cui si ha assegnato un mi piace, insieme al numero di persone seguite e coloro che seguono il proprio profilo. Ogni messaggio può essere corredato da immagini, video, gif, emoji e sondaggi, potendo inoltre definire una data in cui postare automaticamente il contenuto sull'account. I *tweet* possono essere concatenati tra loro e fissabili in cima alla bacheca per renderli immediatamente fruibili. Con la funzione *TweetDeck*, il titolare di un account può permettere ad altri utenti di utilizzare il profilo in qualità di amministratori o collaboratori, in modo da gestire con più facilità il *microblog*.

L'hashtag è invece una forma di categorizzazione del messaggio attraverso l'anteposizione del simbolo # ad una parola o ad una serie di parole concatenate. Questo meccanismo crea un collegamento ipertestuale, il quale permette al soggetto di raggiungere tutti i contenuti con lo stesso hashtag sulla piattaforma. Lo stesso procedimento avviene per la menzione degli utenti utilizzando il simbolo @. Le impostazioni relative a profilo, *privacy*, notifiche ed accessibilità generale sono personalizzabili in base alle diverse esigenze. La piattaforma permette di autenticare i profili più noti ed attivi attraverso un *badge* di verifica: ciò permette di assicurarsi che i *tweet* pubblicati rappresentino effettivamente il personaggio, l'agenzia o il marchio a cui sono legati.

Nella pagina principale di Twitter vengono raccolti tutti i *post* pubblicati dai profili seguiti, ordinabili per data di pubblicazione o per gradimento ricevuto sulla piattaforma. Ogni *tweet* può essere valutato, commentato, citato e condiviso sulla propria bacheca (*retweet*), oltre che essere salvato o inviato su altre piattaforme esterne. Gli utenti possono interagire tra loro nella sezione commenti di un contenuto e in forma privata attraverso messaggi diretti. I *tweet* di risposta pubblicati sotto un *thread* sono soggetti alle stesse interazioni dei contenuti principali; dunque, possono essere a loro volta valutati e condivisi. Gli utenti hanno anche la possibilità di condividere dei *fleet*, ovvero dei contenuti dalla durata di 24 ore, ai quali non è possibile interagire se non attraverso una risposta in privato.

Nella sezione dedicata all'esplorazione dei contenuti presenti sulla piattaforma, viene proposta la lista delle ricerche di maggiore tendenza effettuate dalla comunità, sia globali che locali, insieme ad una raccolta di notizie recenti, ognuna delle quali arricchita da *tweet* di reazione o da notizie correlate. Digitando nella barra di ricerca un hashtag, è possibile visualizzare una lista di *tweet* che lo contengono, filtrabile in base alla freschezza della condivisione, al grado di apprezzamento e dalla tipologia di medium utilizzato per veicolare il contenuto, come foto o video. L'esperienza che l'utente si costruisce sulla piattaforma viene influenzata dagli argomenti che decide di seguire. Gli interessi soggettivi registrati sul sito web vengono stabiliti dall'analisi delle attività svolte e dagli argomenti seguiti da ogni individuo; in questo modo, la piattaforma riesce a proporre *tweet*, profili ed altri argomenti mirati e pertinenti agli interessi dimostrati.

Una funzionalità di Twitter sono i Momenti, ovvero delle raccolte di *tweet* a cui dare un titolo, una descrizione e una immagine di copertina, finalizzati a trattare una tematica o raccontare una situazione. Gli utenti possono creare momenti da condividere sul proprio profilo, oppure condividere quelli già pubblicati. Un'altra funzionalità messa a disposizione degli utenti consiste nella creazione di Liste, ovvero degli spazi pubblici o privati nei quali vengono raccolti in ordine cronologico i *tweet* condivisi dai profili indicati dall'amministratore. Ciò permette di organizzare delle sezioni in cui raggruppare *post* di interesse per l'utente. È possibile navigare tra le varie liste presenti sulla piattaforma, seguirle e fissarle per un massimo di cinque in cima all'elenco. Twitter fornisce anche un servizio di analitica, all'interno del quale vengono sintetizzate le interazioni a cui si è stati soggetti sul sito, come le visualizzazioni ottenute, il quantitativo di materiale pubblicato ed il numero di utenti che hanno iniziato a seguire il proprio profilo nell'ultimo mese.

3.4 Reddit

Reddit è un *social media aggregator* che raccoglie ed organizza notizie e contenuti all'interno di numerosi *forum*, dando la possibilità agli utenti di votarli, discuterli, salvarli e condividerli. Fondata nel 2005 da Steve Huffman, Alexis Ohanian, e Aaron Swartz, la piattaforma si struttura in varie comunità pubbliche o private denominate *subreddit*, creabili e sottoscrivibili dagli stessi utenti della piattaforma in cui poter approfondire specifiche tematiche. Per categorizzare uno spazio come *forum* viene utilizzato il segno /r, mentre per i profili utente viene impiegato il simbolo /u. Ogni comunità è largamente personalizzabile: gli amministratori possono pubblicare contenuti e contrassegnarli da etichette, creare eventi, impostare grafiche, specificare riconoscimenti e ruoli e definire la struttura dei vari menù. Gli utenti hanno la possibilità di incrementare l'efficienza e l'interattività di un gruppo attraverso *power up*, migliorando la qualità dei media e mettendo a disposizione degli altri membri emoticon uniche. La gestione dei *forum* viene affidata ai moderatori, i quali agiscono per far rispettare le regole del *subreddit*; per poter interagire direttamente con gli amministratori della piattaforma, confrontarsi con altri moderatori e migliorare il servizio offerto, il sito web consiglia di iscriversi ai gruppi dedicati r/ModSupport e r/ModHelp. Per ogni comunità è presente anche un servizio di

analitica, attraverso cui poter osservare a che tipo di interazioni è stato principalmente il proprio *forum*.

Coloro che accedono a Reddit possono creare contenuti e fruire dei *post* condivisi dalle varie comunità. La pagina principale della piattaforma, la quale raccoglie i *post* pubblicati dai *forum* a cui l'utente è iscritto, si suddivide in diverse sezioni: si possono visualizzare i contenuti più apprezzati del momento, quelli più recenti, più promettenti o più interagiti. Inoltre, il sito web fornisce giornalmente, in base all'argomento trattato, uno spazio relativo alle classifiche delle comunità più popolari ed in crescita. Per navigare all'interno della piattaforma non è obbligatorio aver creato in precedenza un proprio profilo utente, ma diviene necessario nel momento in cui si voglia interagire con le sue funzionalità. Dopo essersi registrati diventa possibile creare *post* e condividerli sulla propria pagina del profilo oppure in un particolare *forum*, dove utenti interessati all'argomento possono visualizzarlo. Si possono condividere messaggi testuali, immagini, video, *link* e sondaggi, contrassegnando il materiale come contenuto originale, spoiler, riservato ad un pubblico adulto e categorizzarlo attraverso delle etichette. Gli utenti possono anche creare delle raccolte in cui inserire a propria discrezione i vari *forum*, in modo da potervi accedere con maggiore immediatezza. Reddit utilizza un meccanismo di votazione incentrato sull'*upvoting* e *downvoting* dei contenuti: più il giudizio totale dato al *post* sarà positivo, maggiore precedenza otterrà sulla bacheca del *subreddit*. Gli utenti possono generare *threads* pubblici per ogni *post* pubblicato e, come per il contenuto principale, ogni intervento può essere votato, condiviso e salvato. Gli utenti possono decidere di seguire altri membri della comunità, in modo da rimanere aggiornati sui loro interventi, e tenere conversazioni private con loro attraverso l'utilizzo di una *chat* o tramite messaggi privati. All'interno del proprio profilo, l'utente mostrerà, sotto forma di punti karma, il punteggio ottenuto per ogni suo intervento e *post* condiviso, definendone così l'affidabilità sulla piattaforma. Tale spazio viene suddiviso in numerose schede in cui verranno raccolte tutte le azioni condotte dall'individuo sul sito. Le impostazioni relative all'account, *privacy*, accessibilità e struttura della piattaforma sono gestibili in base alle proprie esigenze, potendo eventualmente usufruire della vecchia interfaccia per navigare. È inoltre possibile creare un proprio avatar personalizzabile.

La piattaforma propone un abbonamento a servizi premium, il quale fornisce all'utente un'esperienza di navigazione priva di avvisi pubblicitari, personalizzazioni e *power up*

unici e la possibilità di unirsi all'esclusiva comunità r/lounge. Oltre a ciò, è possibile acquistare una moneta virtuale (*reddit coins*) utilizzabile per ottenere dei premi da assegnare a *post* e commenti, oppure per fornire temporaneamente ad altri utenti benefici riservati ad abbonati premium, aumentando il proprio punteggio karma. Una volta al giorno, gli utenti possono riscattare un premio casuale da regalare arbitrariamente ad un altro membro della comunità.

Da agosto 2019, Reddit ha introdotto un servizio di *live streaming* chiamato Reddit Public Access Network, in cui è possibile condividere video, votarli ed interagire con l'*host* della diretta e con altri utenti in tempo reale. Le dirette *streaming* sono limitate ad una durata di massimo tre ore, ma gli spettatori possono decidere di prolungarle attraverso l'assegnazione di premi, i quali differiscono in base al costo e al tempo d'estensione che conferiscono alla diretta.

3.5 4chan

4Chan è un *imageboard* lanciato da Christopher Poole nel 2003, il quale ripropone il format utilizzato dal sito web nipponico Futaba Channel (2chan). Il sito è suddiviso in *forum* tematici, ognuno caratterizzato da un codice formato da una o più lettere, in cui vengono raccolti i contenuti condivisi dagli utenti della comunità, contraddistinti da un'immagine principale. Originariamente incentrato sulla pubblicazione e discussione di contenuti aventi come soggetto la cultura giapponese e videoludica, con il passare degli anni gli argomenti trattati e condivisi nelle diverse sezioni si sono diversificati, abbracciando numerose tematiche, quali ad esempio politica, letteratura, sviluppo tecnologico e fotografia.

L'*homepage* di 4Chan presenta una breve descrizione della piattaforma, le lista dei vari *forum* suddivisi in base alla categoria d'appartenenza e un elenco delle discussioni più popolari nel sito web. È possibile impostare la pagina principale affinché non vengano mostrate le sezioni NSFW, ovvero contenenti materiale non adatto ai minori. Nella parte inferiore della pagina sono collocate la sezione relativa alle statistiche della piattaforma e quella contenenti i *link* generali del sito web. In questo spazio si possono visualizzare le regole della piattaforma, sia generali che specifiche per ogni *forum*, le domande più frequenti con le relative risposte e le comunicazioni dei moderatori riguardanti le novità introdotte nel sito web. Per facilitare la navigazione, la piattaforma consente all'utente di

impostare un frame con la lista dei diversi *forum*, il quale potrà rimanere attivo durante la propria permanenza nel sito web.

4Chan non prevede la registrazione e la creazione di un profilo utente, per questo motivo la condivisione di materiale si sostanzia in maniera quasi del tutto anonima. Il sito web assegna ad ogni utente un *tripcode* di riconoscimento, ovvero una sequenza numerica generate dallo stesso *software* che gestisce la piattaforma, in modo da consentire l'organizzazione delle interazioni. Non essendo presente una *chat*, né la possibilità di inviare messaggi privati ad altri utenti, coloro che navigano su 4Chan possono interagire unicamente nella sezione commenti dei *post*, potendo scegliere di rimanere anonimi o utilizzando un *nickname*.

Il *feed* di ogni *forum* può essere impostato per visualizzare i *post* attivi oppure quelli archiviati. Visualizzando la bacheca in forma di catalogo, gli utenti possono utilizzare numerosi filtri per circoscrivere e predisporre i contenuti, tra cui il formato dell'immagine, la mole o la freschezza delle interazioni e le parole chiave. Utilizzando la bacheca nella sua modalità a scorrimento, i *post* verranno disposti principalmente in base alla freschezza delle interazioni ricevute: più l'ultimo commento alla discussione sarà recente, più il *thread* verrà posizionato in alto all'interno nella comunità. I moderatori, contrassegnati dal *capcode* #Mod, possono fissare i *post* all'apice dei rispettivi *forum*. Ogni contenuto condiviso, allo stesso modo dei commenti, verrà accompagnato dalle caratteristiche tecniche dell'immagine, dall'orario di condivisione e dal *tripcode* del suo creatore. Quando un utente risponde ad un commento, nel commento originale verrà mostrato il proprio *tripcode*, il quale fungerà da *link* per poter visualizzare velocemente la risposta. Nel momento della pubblicazione, dopo aver inserito il CAPTCHA, è possibile indicare il proprio contenuto come spoiler. Tipicamente, ogni discussione permane all'interno della piattaforma per pochi giorni, dopodiché viene eliminata dai suoi *server* lasciando spazio a materiale più attuale. 4Chan non prevede meccanismi di *voting* per esprimere il proprio giudizio verso un particolare contenuto o commento.

La piattaforma offre all'utente diverse opzioni per personalizzare la propria esperienza sul sito web: è possibile decidere come visualizzare i vari contenuti, in quale modo monitorare le discussioni all'interno dei vari *topic* e come definire le caratteristiche legate alla navigazione. È inoltre possibile modificare la *directory* dei *forum*,

posizionata sulla parte superiore dell'interfaccia, evidenziando unicamente specifiche comunità.

4Chan fornisce la possibilità di supportare la piattaforma acquistando un abbonamento della durata di 12 mesi, il quale non concederà nessun contenuto esclusivo all'utente, ma gli permetterà di condividere i propri contenuti non dovendo agire la verifica CAPTCHA.

3.6 Quora

Quora è un sito web che incorpora ed integra funzionalità tipiche dei social network e dei *forum* Q&A. Fondato nel 2009 da Adam D'Angelo e Charlie Cheever, la piattaforma si basa sulla formulazione di domande in forma pubblica o anonima, le quali possono essere votate, risposte, condivise e salvate dagli altri utenti. Nel momento della registrazione, ad ogni individuo viene sottoposta una lista di argomenti da contrassegnare, in modo da poter personalizzare fin da subito il contenuto proposto sul *feed*. La pagina principale di Quora raccoglie discussioni di carattere congruente alle tematiche indicate, le quali potranno essere costantemente arricchite e aggiornate, mentre nella sezione Risposte verranno presentate alcune domande ritenute potenzialmente interessanti per l'utente. Per ricercare quesiti più specifici, è possibile utilizzare il motore di ricerca del sito web ed inserire filtri per restringere il campo d'indagine, tra cui l'autore, la data di pubblicazione e la tipologia di contenuto da approfondire.

Una delle caratteristiche principali di Quora è la sua strutturazione in Spazi, ovvero luoghi dedicati alla raccolta di domande relative ad una tematica generale o specifica, a discrezione del proprietario. Ogni individuo registrato può iscriversi ad un determinato Spazio oppure crearne uno proprio, gestendone le varie funzionalità: si possono proporre riflessioni, programmare *post*, definire quali tipologie di contenuti poter condividere, invitare altri utenti ad unirsi alla comunità, assegnare i ruoli di amministratore, moderatore e collaboratore ai membri ed impostare grafiche e descrizioni. Nella sezione riferita agli Spazi, è possibile esplorare l'elenco delle comunità più popolari, mentre nella sezione Seguiti verrà disposto il materiale condiviso dai gruppi a cui si è iscritti.

Similmente ad altri social network, ogni domanda posta su Quora può essere votata attraverso un meccanismo di *upvoting* e *downvoting*, determinandone l'apprezzamento generale, la rilevanza e la posizione sulle varie bacheche. Così come per le domande,

anche le risposte fornite ai quesiti sono soggette alla stessa meccanica di votazione. La piattaforma consente di inviare un ringraziamento all'autore di una discussione, in modo da evidenziare il gradimento verso il *thread*. Inoltre, gli utenti possono seguirsi, interagire e scambiarsi informazioni tramite messaggi privati.

Quora permette di personalizzare il proprio account inserendo precorsi formativi, lingue conosciute, competenze possedute e impieghi attuali e passati, oltre che gestire *privacy* e processi di notificazione, aiutando a definire le competenze e l'attendibilità dell'individuo sulla piattaforma. Il profilo utente viene principalmente suddiviso in schede, le quali organizzano le interazioni intrattenute in base alla loro natura. Poiché l'intento di Quora è quello di creare una estesa comunità di soggetti competenti in uno specifico settore, in modo da prediligere domande e risposte di qualità, il sito web permette di modificare la formulazione dei quesiti degli altri membri, notificare uno specifico utente di una propria domanda e richiederne la risposta. Al momento della pubblicazione, la piattaforma mostra altri quesiti di carattere simile già condivisi precedentemente. Ciò permette di non appesantire i *forum* con domande ripetitive e ottenere informazioni affidabili rapidamente. Inoltre, è presente un correttore automatico per apportare eventuali correzioni e la possibilità di aggiungere dei *topics* per delineare con più precisione l'argomento trattato. La piattaforma si suddivide in diverse versioni indipendenti tra loro in base alla lingua utilizzata: ogni utente può navigare tra le diverse versioni e verificare se una stessa domanda sia stata approfondita ulteriormente o esaminata in modo differente.

Quora fornisce anche una sezione di analitica, in cui vengono analizzate e raggruppate le principali informazioni relative alle interazioni avute dall'utente sulla piattaforma, tra cui visualizzazioni, votazioni e condivisioni, ed un registro personale, in cui vengono conservate le domande poste, quelle seguite e le risposte fornite, suddivise per data di pubblicazione e argomento.

3.7 Twitch

Nata nel 2011 come *spin-off* a tema videoludico del sito web Justin.tv, la piattaforma di *livestreaming* Twitch permette all'utente di trasmettere contenuti video in tempo reale e di renderli disponibile ai membri della comunità. Pensata inizialmente per consentire la condivisione di sessioni *live* di videogiocatori, con il crescere della sua popolarità la

piattaforma ha visto variare notevolmente le tematiche dei contenuti proposti, tra cui musica, divulgazione, arte e viaggi.

Twitch si struttura in Canali, ovvero spazi personali in cui gli utenti possono condividere i propri contenuti video in *streaming*. La piattaforma fornisce ad ogni autore una *dashboard* riservata in cui poter controllare tutti gli aspetti riferiti alla personalizzazione e all'organizzazione del canale: si possono impostare le opzioni relative alla condivisione delle dirette, aggiungere descrizioni e grafiche, scaricare estensioni e programmare un calendario settimanale della propria attività, in modo da specificare quali saranno gli argomenti e in quali date verranno affrontati. È inoltre possibile raggruppare i video in raccolte, gestire i ruoli da assegnare ai membri della comunità e accedere ad una sezione di analitica in cui poter osservare le statistiche del canale, come il tempo passato in diretta, la media degli spettatori e il numero di iscritti. La piattaforma propone anche una scuola di *streaming* per educare gli utenti all'utilizzo delle sue funzionalità, spiegandone le basi e le opzioni avanzate. Tutte queste caratteristiche aiutano a migliorare la qualità e la gestione dell'offerta, aumentando il coinvolgimento dei propri spettatori. Per supportare i canali impegnati nella creazione di comunità solide e nella condivisione di contenuto di qualità, Twitch stabilisce una lista di trofei e obiettivi da raggiungere per poter divenire affiliato o partner della piattaforma. Entrare a far parte di questi programmi permette all'utente, in modalità e forme differenti, di sbloccare opzioni speciali per la realizzazione dei video, monetizzare contenuti ed iscrizioni e godere di funzionalità uniche.

Gli utenti della piattaforma possono interagire con gli altri individui aggiungendoli alla propria lista amici e comunicare con loro attraverso messaggi privati. Inoltre, ogni account può definire le specifiche relative alle impostazioni di *privacy*, notifiche ed accessibilità. Nella pagina principale di Twitch vengono indicati i canali seguiti dell'utente e quelli consigliati sulla base dei contenuti visualizzati in precedenza, mentre nella sezione catalogo è possibile esplorare, anche attraverso parole chiave, le diverse categorie ed i canali più popolari del sito web. Durante una diretta, per rapportarsi con l'*host* del canale e con gli altri spettatori, viene privilegiato l'utilizzo di una *chat* a scorrimento. Questo spazio viene regolamentato da uno o più moderatori, designati dal proprietario del canale, i quali controllano che non vengano attuate violazioni da parte degli utenti collegati. Tale compito può essere semplificato attivando AutoMod, un sistema basato sull'apprendimento automatico in grado di riconoscere messaggi rischiosi,

i quali saranno soggetti alla valutazione dei moderatori prima di poter essere condivisi. L'interfaccia di moderazione della *chat* è largamente personalizzabile nella sua struttura: la griglia può essere riempita, a discrezione del moderatore, da *widget* che monitorano e gestiscono i vari aspetti della diretta, tra cui le interazioni effettuabili. Oltre al ruolo di moderatore, il proprietario del canale può assegnare ai membri della comunità la funzione di editor, il quale avrà accesso alla *dashboard* dell'autore per aiutare nella gestione delle attività, e quella di VIP, per evidenziare gli utenti che hanno contribuito in maniera rilevante alla crescita del canale. Gli spettatori possono inoltre creare delle *clip* della diretta, ovvero degli spezzoni dalla durata ridotta da poter condividere su altre piattaforme, così da sottoporre il contenuto ad un pubblico più ampio e stimolare la crescita della comunità.

Twitch propone agli utenti svariate opzioni per arricchire l'interattività dell'esperienza. La piattaforma offre la possibilità di acquistare una moneta virtuale globale (Bit), utilizzabile per partecipare ad iniziative proposte nelle *chat* dei canali, acquisire personalizzazioni uniche, come emoticon e stemmi, e chattare in stanza esclusive. È anche presente una moneta specifica del canale (punti canale), ottenibile in diversi modi, ad esempio rimanendo collegati alla diretta per un certo quantitativo di tempo. I punti canale possono essere spesi per godere di diverse funzionalità, a discrezione di colui che ospita lo *streaming*. In alcuni periodi, gli sviluppatori di un contenuto indicano delle campagne a cui alcuni canali possono partecipare. Prendendo parte alla diretta dei canali che aderiscono all'iniziativa è possibile riscattare ricompense speciali (*drop*). Al momento della conclusione della propria diretta, l'host può organizzare un Raid per dirottare il proprio pubblico su un altro canale oppure ospitare la diretta di un altro utente. Questo procedimento permette di presentare nuovi autori e contenuti agli spettatori, consolidando il rapporto tra i membri della comunità.

Gli utenti possono scegliere di abbonarsi mensilmente ad un canale attraverso una quota d'iscrizione. Esistono varie tipologie di abbonamento strutturate in livelli, le quali consentono all'utente di beneficiare di opzioni aggiuntive, quali la definizione dello status di utente premium attraverso un *badge*, l'utilizzo di caratteri speciali nella *chat* e l'esenzione durante le dirette *streaming* dalle pubblicità. Per rafforzare il legame tra membri della stessa comunità, gli utenti di un canale possono decidere di donare abbonamenti premium ad individui specifici oppure in modo casuale, eventualmente

mantenendo l'anonimato. I proprietari del canale possono mettere in risalto delle classifiche in cui vengono mostrati gli utenti che spendono più bit, regalano più abbonamenti e si sottoscrivono più volte al canale, in modo da evidenziare coloro che partecipano attivamente alle dirette. Collegando il proprio ad un profilo Amazon Prime, gli utenti possono godere dell'iscrizione gratuita ad un canale a propria scelta, ottenere svariate ricompense e creare dei *video party* da condividere con i propri spettatori.

3.8 YouTube

YouTube è una sito web basato sulla condivisione e la fruizione di contenuti multimediali, fondata nel 2005 da Steve Chen, Jawed Karim e Chad Hurley. Ogni utente iscritto alla piattaforma dispone di un canale personalizzabile in cui poter caricare i propri video e suddividerli per categorie. Nella sezione YouTube Studio, è possibile gestire le impostazioni relative al proprio canale regolando il *layout*, il materiale condiviso e le raccolte, impostando i sottotitoli, scaricando temi audio da inserire nei video e amministrando i membri iscritti. Il proprietario del canale può nominare i moderatori che sovrintenderanno ai commenti della comunità, i gestori e gli editor, autorizzati a collaborare nella gestione dei contenuti, e gli utenti approvati, i quali non saranno soggetti ad alcune limitazioni. La piattaforma offre anche un servizio di analitica in cui monitorare l'andamento del canale e dei propri contenuti, potendo esaminare in dettaglio le caratteristiche dell'*audience* e le interazioni ottenute, tra cui il quantitativo di visualizzazioni ed il numero di iscrizioni. Per aiutare gli utenti nella costruzione del proprio canale, il sito propone un'accademia in cui vengono organizzate delle lezioni esplicative delle varie funzionalità della piattaforma, insieme a dei consigli per sfruttare appieno le risorse offerte.

La pagina principale di YouTube viene aggiornata in relazione alle azioni condotte dall'utente sulla piattaforma. Per questo motivo, i video che verranno proposti saranno di carattere congruente ai contenuti riprodotti e ai canali seguiti in precedenza. Nella barra del menù vengono disposte alcune sezioni: nello spazio dedicato all'esplorazione dei contenuti vengono presentate diverse categorie, tra cui musica, notizie, videogiochi e video di tendenza. Al loro interno, i contenuti vengono suddivisi in sottocategorie e raccolte specifiche. Nella sezione riferita alle proprie iscrizioni, vengono presentati in ordine cronologico i contenuti pubblicati dai canali a cui si è registrati. È possibile

visualizzare anche la cronologia dei contenuti guardati, i video piaciuti e la lista di tutte le playlist create e salvate, oltre che un elenco dei canali seguiti.

Gli utenti possono gestire il proprio account impostando il livello di *privacy* desiderato e la tipologia di notifiche da ricevere. Il materiale presente sul sito web può essere salvato in una propria *playlist*, condiviso su altre piattaforme e valutato: il totale dei giudizi non verrà sintetizzato in un unico voto, bensì verrà mantenuto separato, rendendo visibile il numero di coloro che hanno espresso una valutazione positiva o negativa. Le interazioni tra utenti si concentrano principalmente nella sezione dedicata ai commenti del contenuto, ordinabile per popolarità o in base alla freschezza di condivisione. Ogni commento può essere risposto dagli altri utenti e venire a sua volta giudicato. Coloro che gestiscono il canale possono evidenziare i commenti più pertinenti fissandoli all'apice dello spazio. Un'altra funzionalità messa a disposizione sulla piattaforma è la possibilità di organizzare dirette *streaming* in cui trasmettere il proprio contenuto e relazionarsi con i membri della comunità in tempo reale. Così come avviene per i commenti dei video, i moderatori supervisionano ciò che viene condiviso nella *chat* a scorrimento, in modo da assicurarsi che non vengano attuate violazioni.

Ogni canale si suddivide in schede: accanto agli spazi riservati ai video e alle playlist, la sezione dedicata alla comunità permette all'amministratore di interagire con i membri iscritti al canale condividendo notizie, approfondimenti, immagini e sondaggi. Così come per i video caricati, anche questi contenuti possono essere votati e commentati dagli utenti. Per poter autenticare il canale di un utente molto attivo sulla piattaforma, è possibile richiedere il *badge* di verifica, il quale verrà concesso ai canali pubblici con contenuti originali e con almeno 100.000 iscritti. Inoltre, riuscendo a raggiungere particolari traguardi in termini di utenti iscritti, è possibile godere di ulteriori premi. Il procedimento di riconoscimento viene esteso anche ai canali degli autori musicali, i quali potranno usufruire di un *badge* unico e di una disposizione specifica dei propri contenuti. Raggiungendo alcuni standard indicati dalla piattaforma, viene offerta agli utenti la possibilità di aderire al programma di collaborazione di YouTube. Soddisfacendo determinati requisiti, tra cui il superamento di una soglia di utenti iscritti al canale e del quantitativo di ore di visualizzazioni ottenute dai propri video, la piattaforma offre strumenti di assistenza dedicata e la possibilità di monetizzazione del contenuto. Tali canali potranno introdurre inserzioni pubblicitarie nei propri video e proporre agli utenti

di sottoscrivere degli abbonamenti, potendo usufruire di particolari vantaggi, come accedere a *post* dedicati nella sezione Comunità, oppure utilizzare stemmi ed emoji riservate. YouTube offre anche la possibilità di sottoscrivere ad un abbonamento premium generale: attraverso una quota mensile, è possibile guardare video senza interruzioni pubblicitarie, scaricare i contenuti, riprodurli in *background* ed usufruire di servizi aggiuntivi.

3.9 Discord

Discord è un servizio di VoIP che permette agli utenti registrati sulla piattaforma di comunicare tra loro attraverso messaggi di testo, chiamate vocali e videochiamate. Rilasciato nel 2015 e cresciuto rapidamente di popolarità, Discord si struttura in numerose comunità pubbliche e private denominate *server*, ognuna suddivisa in canali testuali e vocali ordinabili per categoria. La possibilità di creare numerose categorie e canali permette un'organizzazione efficiente del *server*, rendendo semplice l'istituzione di spazi in cui promuovere specifici contenuti ed interazioni. All'interno dei canali testuali gli utenti possono inviare commenti, immagini, video, *file*, gif ed emoji, rispondere ai messaggi e reagirvi. Diversamente, nei canali vocali l'interazione avviene in tempo reale, potendo proporre chiamate vocali, videochiamate e condividendo il contenuto del proprio schermo con gli altri utenti.

Nel momento dell'iscrizione alla piattaforma, l'utente viene associato ad un tag identificativo di quattro cifre che apparirà accanto al proprio *username*. Nella sezione dedicata alla definizione delle opzioni di navigazione, è possibile collegare il profilo ad account esterni, in modo da poter usufruire di diverse integrazioni speciali. Inoltre, Discord offre all'utente la possibilità di sottoscrivere a Nitro, ovvero un abbonamento che permette una maggiore personalizzazione del proprio account, una migliore risoluzione di immagini e video e un *badge* esclusivo.

La pagina principale della piattaforma raccoglie la lista degli utenti con cui si ha stretto amicizia, in attesa di conferma o bloccati, e l'elenco delle *chat* private in cui inviare messaggi diretti, intraprendere chiamate vocali e videochiamate. Discord permette inoltre di selezionare un massimo di dieci amici per generare una *chat* di gruppo. La funzionalità "messaggi attaccati", attiva sia nei canali testuali che nelle *chat* private, permette di evidenziare messaggi importanti in modo da renderli subito fruibili.

Sulla parte sinistra dell'interfaccia vengono riuniti tutti i *server* creati dall'utente insieme a quelli esterni a cui si è iscritti. Per realizzare un *server* è possibile agire autonomamente oppure usufruire dei *template* messi a disposizione dalla piattaforma. In base alla finalità e alla categoria scelta, il *server* incorporerà fin da subito determinati canali per agevolare la distinzione degli spazi di discussione. Ogni utente potrà accedere al *server* se invitato dall'amministratore oppure se fornito del *link* d'accesso. Il gruppo può essere ampiamente personalizzabile per quanto riguarda il numero e la natura dei canali, le icone e i ruoli che gli utenti ricoprono nel *server*. Ogni ruolo possiede specifici gradi di libertà nelle azioni, nella gestione e nella moderazione del gruppo stesso. L'amministratore può impostare un canale o una categoria perché possa essere vista, modificata e interagita in tutte le sue funzionalità solo da alcuni ruoli. L'appartenenza ad uno specifico ruolo verrà evidenziata nella lista dei membri iscritti al *server*, anch'essa ordinabile a discrezione degli amministratori. La piattaforma offre una sezione dedicata alla gestione di *server* destinati ad ospitare comunità. Tale spazio aiuta ad impostare alcune funzionalità fondamentali: l'identificazione del canale che conterrà le linee guida della comunità e quello relativo agli aggiornamenti della piattaforma, la definizione dei permessi e delle limitazioni dei membri iscritti e la moderazione dello spam. Raggiungendo 500 membri della comunità, Discord offre un servizio di analitica approfondito per riconoscere la tipologia di coloro che si iscrivono al canale. È inoltre possibile integrare informazioni da altre piattaforme che ospitano una propria comunità, come Twitch e YouTube, in modo da importare rapidamente ruoli e funzioni specifiche. Gli utenti della piattaforma possono incrementare il livello di un *server*, fino ad un massimo di tre, acquistando potenziamenti: più il livello del gruppo aumenterà, maggiori benefici otterrà l'intera comunità, vedendo migliorata la qualità dello *streaming* audio e video, potendo caricare *file* di maggiore capienza e riscattando personalizzazioni limitate.

Per attuare un controllo efficace dei *server* Discord, la piattaforma permette agli amministratori di scegliere tra cinque livelli di verifica per coloro che si uniscono e desiderano interagire nel gruppo. Aumentando il livello, le richieste fatte all'utente saranno più stringenti. La moderazione dei contenuti da parte degli stessi utenti viene incentivata dalla piattaforma; per questo motivo è stata resa disponibile sul sito la

fruizione di un Accademia dove poter apprendere informazioni utili sulla moderazione delle comunità online.

La piattaforma offre una sezione in cui esplorare i *server* pubblici più popolari, i quali permettono di unirsi alla comunità senza la necessità di un invito o del *link* d'ingresso. Soddisfacendo alcuni requisiti, quali la creazione di un ambiente sicuro e rispettoso delle linee guida della piattaforma, l'iscrizione di almeno 7000 membri e la presenza sulla piattaforma come minimo da 8 settimane, è possibile proporre il proprio *server* affinché venga inserito nella lista di esplorazione. Inoltre, Discord offre la possibilità di stringere un rapporto di collaborazione con la piattaforma per migliorare la qualità dell'esperienza sul proprio *server*, ottenere benefici esclusivi da condividere con i membri della propria comunità e ricevere stemmi specifici per promuovere lo spazio.

		Gestione identità utente					Strutturazione della piattaforma		
		Creazione e amministrazione di un account personale	Utente legato ad un codice identificativo	Definizione della presenza dell'utente sulla piattaforma	Gestione delle impostazioni di <i>privacy</i> e sicurezza	Sezione dedicata ad informazioni e descrizioni biografiche	Possibilità di iscriversi a pagine, gruppi o canali	<i>Homepage</i> disposta in base alle attività eseguite sulla piattaforma	Personalizzazione delle impostazioni di navigazione
Piattaforme Online	Facebook	X		X	X	X	X	X	
	Twitter	X			X	X	X	X	
	Reddit	X			X	X	X	X	X
	4Chan		X						X
	Quora	X			X	X	X	X	
	Twitch	X		X	X	X	X	X	
	YouTube	X			X	X	X	X	
	Discord	X	X	X	X		X		X

Funzioni di socialità								
Stringere amicizia o seguire altri utenti	Condivisione di contenuti sulla piattaforma	Condivisione anonima di contenuti sulla piattaforma	Valutazione positiva di contenuti o commenti	Valutazione negativa di contenuti o commenti	Reazione con emoticon a contenuti o commenti	Interazione asincrona attraverso commenti	Interazione asincrona attraverso <i>chat</i> e messaggi privati	Interazione in tempo reale attraverso dirette <i>streaming</i> , chiamate vocali e videochiamate
X	X		X		X	X	X	X
X	X		X		X	X	X	
X	X		X	X	X	X	X	X
	X	X				X		
X	X	X	X	X		X	X	
X	X				X	X	X	X
X	X		X	X	X	X		X
X	X				X	X	X	X

Comunità				Social Rating		
Generazione di comunità da parte degli utenti	Assegnazione/creazione di ruoli specifici	Potenziamento della comunità da parte dei membri	Possibilità di donare benefici premium agli altri utenti	Punteggio di affidabilità dell'utente sulla piattaforma	Disposizione gerarchica dei membri in liste e classifiche	<i>Badge</i> , stemmi o trofei per la definizione dello status utente
X	X					X
X	X					X
X	X	X	X	X	X	X
	X					X
X	X					X
X	X		X		X	X
X	X					X
X	X	X	X		X	X

3.10 Commento della tabella

Le piattaforme prese in considerazione offrono agli utenti spazi e strumenti utili all'interazione interpersonale, in modo da generare ambienti mediati dal carattere sociale, relazionale e dinamico. La gestione dell'individualità in rete viene generalmente realizzata attraverso la creazione di un profilo utente, attraverso il quale poter curare le informazioni personali e calibrare il grado di *privacy* dei propri dati. L'identità virtuale definita sulla piattaforma può estendere il grado di permanenza ed accessibilità a cui l'individuo è soggetto nei confronti dell'altro: Facebook, Twitch e Discord infatti indicano sulla lista dei contatti lo stato di disponibilità in cui un utente si trova, rendendo la propria presenza sulla piattaforma più articolata in termini di continuità. Una soluzione alternativa viene proposta da 4Chan, in cui viene privilegiata una partecipazione anonima basata sul contenuto e maggiormente svincolata dall'individuo che la genera.

L'esperienza che l'utente vive sulle piattaforme online può essere caratterizzata in diversi modi, anche in base alla struttura che l'ambiente mediato assume. Solitamente è possibile creare degli spazi di aggregazione di carattere tematico a cui gli utenti possono iscriversi, nei quali permettere la condivisione di contenuti e stimolare momenti di contatto e relazione. Il materiale a cui si è interessati viene poi ordinato, riassunto ed esposto all'utente attraverso una pagina principale, rendendo la fruizione dei contenuti più semplice e diretta. Tale organizzazione del materiale non viene supportata da 4Chan, in cui le sezioni e le relative materie di discussione sono stabilite direttamente dai creatori della piattaforma e alle quali non è possibile iscriversi. Per questa ragione, similmente a Discord, non viene predisposta alcuna *homepage* riassuntiva dei contenuti, i quali potranno essere consultati unicamente nella sezione in cui sono stati condivisi. Insieme a Reddit, entrambe le piattaforme offrono però una buona autonomia nell'impostazione e personalizzazione delle caratteristiche di navigazione, potendo definire la tipologia di disposizione dei contenuti, la loro modalità di visualizzazione e le funzionalità associate.

La socialità è un elemento centrale per le otto piattaforme considerate, la quale viene a manifestarsi attraverso l'implementazione di molteplici meccaniche. In primo luogo, tutti gli ambienti analizzati permettono la condivisione di contenuti da parte degli utenti, anche in forma anonima nel caso di Quora e 4Chan. Quest'ultima piattaforma, come già

anticipato, sfrutta unicamente l'interazione anonima, limitando quasi completamente la costruzione della propria identità virtuale. Infatti, a differenza degli altri servizi, il rapporto tra utenti non viene a concretizzarsi attraverso le funzionalità di amicizia o *follow*. Le tipologie di scambio interpersonale disponibili nei differenti ambienti mediati differiscono sia in base alle caratteristiche dell'interazione, sia alla natura degli strumenti adoperabili nei diversi contesti per promuoverla: tutte le piattaforme analizzate forniscono lo spazio in cui poter dialogare in forma asincrona con altri utenti attraverso la sezione commenti di un contenuto. Tale tipologia di comunicazione mediata può essere espressa anche in forma privata attraverso *chat* e messaggi, ma non è prevista per 4Chan e YouTube. Il servizio web di condivisione multimediale, così come Facebook, Reddit, Twitch e Discord, garantisce però la possibilità di interagire in tempo reale con altri utenti attraverso dirette *streaming* provviste di *chat* a scorrimento. Gli utenti possono inoltre fornire propri giudizi riguardo a ciò che viene condiviso sulla piattaforma: Facebook, Twitter, Reddit, Quora e YouTube permettono di votare positivamente un contenuto o un commento, ma solo le ultime tre consentono anche la manifestazione di un giudizio negativo. Per arricchire la comprensione dell'interazione nell'ambiente mediato, molte delle piattaforme analizzate introducono l'utilizzo dell'emoticon, ovvero una risorsa grafica atta ad esprimere la propria reazione emotiva al contenuto. Attraverso questo strumento è possibile veicolare più agilmente informazioni tipiche della comunicazione faccia a faccia, migliorando la percezione di emozioni, atteggiamenti ed intenzioni (Aldunate & González-Ibáñez, 2016).

Un altro aspetto comune alle piattaforme esaminate riguarda la presenza di spazi in cui ospitare comunità di utenti, nelle quali promuovere l'interazione e la condivisione di informazioni relative ad argomenti di interesse comune. La generazione di reti sociali virtuali può essere operata da tutti gli utenti delle piattaforme, tranne per 4Chan in cui sono definite a priori. Nelle comunità online gli amministratori hanno la facoltà di assegnare ruoli ai membri del gruppo, i quali variano in base alla finalità del compito, ai comportamenti attesi e al grado di libertà concesso nello svolgerli. Oltre alla natura del contenuto, Reddit e Discord riconoscono all'utente la facoltà di agire direttamente sulla struttura dello spazio attraverso potenziamenti, migliorando la qualità delle prestazioni e la mole di personalizzazioni usufruibili da tutti i membri. Le due piattaforme, insieme a Twitch, danno inoltre la possibilità agli individui di donare

abbonamenti premium ad altri componenti della comunità. Tali pratiche si inseriscono nel contesto mediato come meccaniche in grado di rafforzare la coesione di gruppo e di fortificare il senso di appartenenza ad esso.

All'interno delle piattaforme online vengono spesso utilizzate strategie di classificazione e valutazione degli utenti (*social rating*) per specificarne la posizione sociale nell'ambiente mediato. Tutte i servizi considerati in questa analisi utilizzano *badge*, stemmi o trofei per indicare ruoli ricoperti o azioni precedentemente condotte dagli *user*. Tale simbologia può assolvere a funzioni individuali e sociali nel contesto virtuale, motivando al raggiungimento di un obiettivo, istruendo sulle norme vigenti in una specifica comunità, definendo la reputazione di un utente, il suo status, i traguardi raggiunti e l'identificazione con il gruppo (Antin & Churchill, 2011). Reddit e Twitch consentono di istituire delle classifiche per ordinare gerarchicamente gli utenti in base al contributo dato per far crescere una comunità. Tale disposizione gerarchica viene interpretata da Discord in modo diverso: sulla lista utenti, a destra dell'interfaccia, i membri vengono suddivisi in base ai ruoli rivestiti sulla piattaforma. L'amministratore, scegliendo a propria discrezione la posizione dei gruppi sulla lista, definisce una strutturazione gerarchica in base alla rilevanza dell'incarico ricoperto nella comunità. Infine, Reddit introduce il karma, ovvero un punteggio in grado di indicare l'affidabilità dell'utente sulla piattaforma. Questo risultato incrementerà in base alla quantità di premi conferiti o ricevuti e al numero di giudizi positivi ottenuti per i propri interventi. Di contrario, ottenere votazioni negative diminuirà il karma.

Capitolo 4. Metodologia di ricerca

La domanda di ricerca che anima l'elaborato è indirizzata ad indagare le caratteristiche ed i principi attraverso cui si sostanzia l'apprendimento informale auto-direzionato all'interno delle comunità di rete sociale online. Al fine di raggiungere tale scopo, è stata condotta un'analisi bibliografica finalizzata ad individuare, nella misura più completa possibile, lo stato dell'arte riguardante il tema esplorato, concentrando l'osservazione sulle otto piattaforme illustrate nel capitolo precedente. I seguenti passaggi chiariranno il processo di raccolta ed analisi del materiale, definendo quali sono stati i database consultati ed i criteri che hanno filtrato la selezione.

4.1 Database Scopus

La prima fase della ricerca bibliografica ha previsto la combinazione dei termini *learning* e *knowledge sharing* all'interno del database Scopus, delineando un primo vasto campione di 9.975 documenti. Sono stati considerati eleggibili unicamente gli articoli scientifici in lingua inglese, riducendo il materiale a 4.794 risultati. Successivamente, al fine di circoscrivere l'indagine alle otto piattaforme oggetto di studio, sono state introdotte all'interno del *database* in combinazione con le due parole chiave, producendo altrettanti esiti:

- Facebook + parole chiave = 59 articoli
- Twitter + parole chiave = 34 articoli
- Reddit + parole chiave = 4 articoli
- 4Chan + parole chiave = 0 articoli
- Quora + parole chiave = 1 articolo
- YouTube + parole chiave = 22 articoli
- Discord + parole chiave = 1 articolo

Complessivamente, il numero degli articoli raccolti utilizzando Scopus è di 121 unità. Viene sottolineato come non sia stato prodotto nessun risultato combinando le parole chiave con 4Chan e Twitch. Ciò indica che non sono presenti nella banca dati articoli che trattano l'apprendimento informale o la condivisione della conoscenza nelle due piattaforme.

4.1.1 Criteri di esclusione

Durante l'analisi della pertinenza dell'abstract degli articoli che compongono il campione, sono stati applicati tre criteri di esclusione, i quali hanno permesso di trattenere il materiale opportuno e di eliminare quello non attinente al tema della ricerca. Dunque, sono stati scartati:

- Gli articoli che non trattano la tematica dell'apprendimento auto-direzionato o della condivisione della conoscenza all'interno delle piattaforme online che ospitano comunità.
- Gli articoli che hanno analizzato il processo di apprendimento nelle comunità online come metodo integrativo a quello erogato nei contesti scolastici e lavorativi, dunque strutturati e finalizzati all'educazione formale e alla condivisione di un sapere organizzato dall'istituzione di riferimento.
- Gli articoli che hanno esaminato il processo di apprendimento online nell'ambito delle comunità di pratica. Tali organizzazioni rappresentano principalmente gruppi di esperti e specialisti finalizzati alla costruzione e al miglioramento delle conoscenze condivise all'interno di un preciso dominio scientifico. L'orientamento alla pratica professionale in tali spazi li rende poco congruenti allo scopo dello studio.

Il secondo e il terzo criterio di esclusione risultano necessari poiché l'obiettivo della ricerca mira ad approfondire le dinamiche relative all'acquisizione della conoscenza da parte dell'utente all'interno di piattaforme online che ospitano comunità, attraverso un processo di apprendimento autonomo e di carattere informale, non vincolato ad istituzioni esterne o codici professionali. Attraverso questa procedura, il soggetto si confronta con altri utenti in ambienti virtuali dall'enorme potenziale relazionale, comunicando, condividendo ed acquisendo conoscenze di qualsiasi natura secondo un proprio interesse specifico, dettato da curiosità ed interesse, slegato da un'autorità che ne indirizzi il percorso.

In seguito all'esclusione dei documenti concettualmente non congruenti con l'obiettivo di ricerca e all'eliminazione dei duplicati, dei 121 articoli raccolti consultando Scopus ne sono stati trattenuti 9.

4.2 Ricerca forward e backward

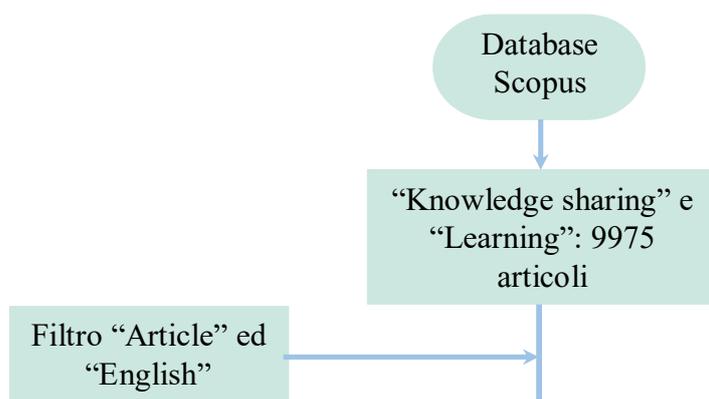
Nel secondo passaggio, è stato utilizzato il motore di ricerca Google Scholar per indagare quanti articoli avessero citato gli elementi costituenti il campione individuato in Scopus (ricerca *forward*), analizzando quali potessero essere vantaggiosi da esaminare per trarre informazioni utili sull'argomento di ricerca. Tale processo ha permesso di accumulare 217 risultati, i quali sono stati valutati in base alla pertinenza dell'abstract in relazione alla domanda di ricerca. Completata la verifica, la quale ha previsto l'applicazione degli stessi criteri d'esclusione adottati nella fase precedente, sono stati giudicati utili per lo scopo della ricerca 13 articoli.

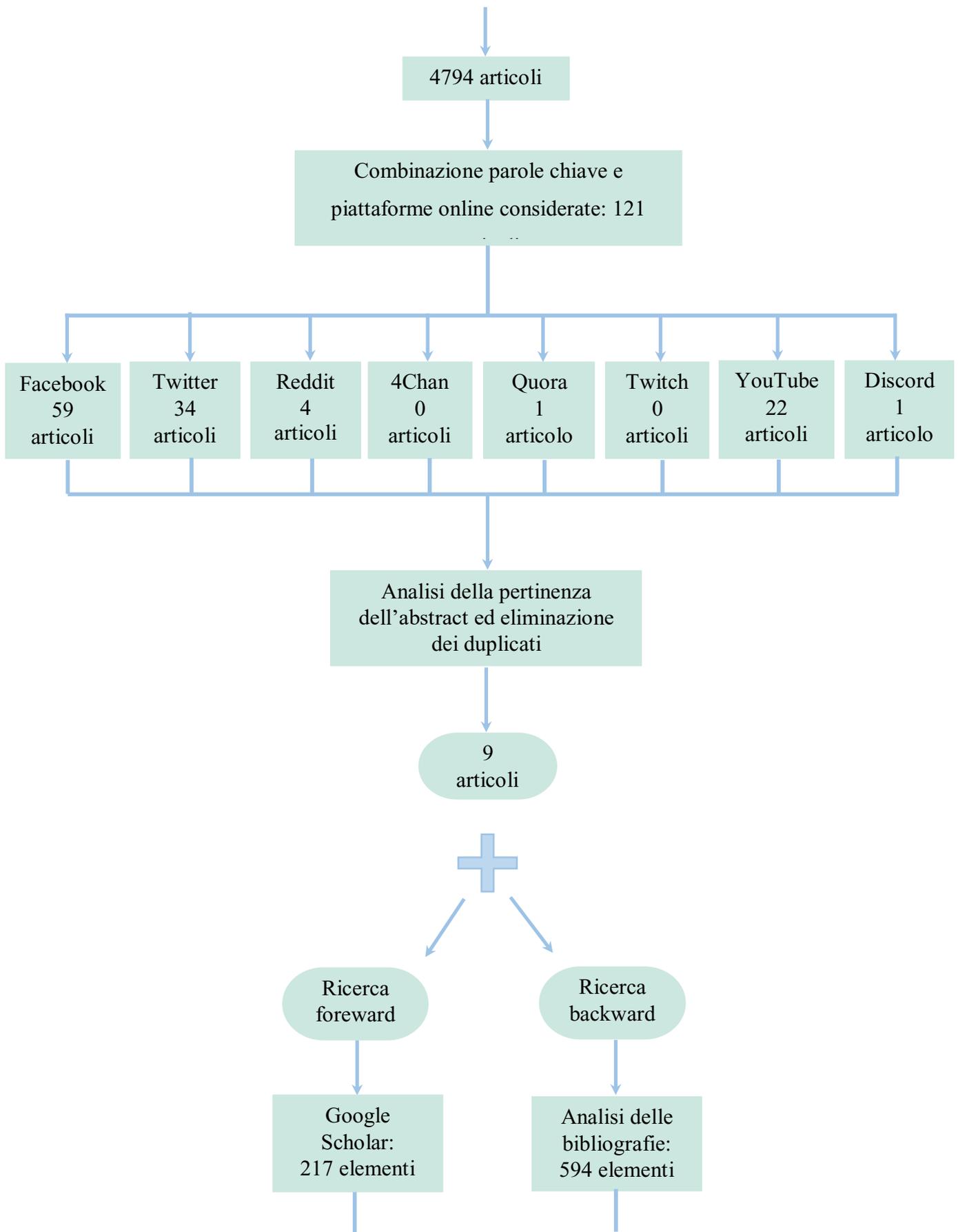
In seguito, è stata esaminata anche la bibliografia della documentazione individuata in Scopus (ricerca *backward*), così da integrare il materiale valutato potenzialmente favorevole allo sviluppo dell'argomentazione. Dei 594 elementi osservati, l'analisi di pertinenza ha indicato 14 articoli come attinenti allo scopo della ricerca.

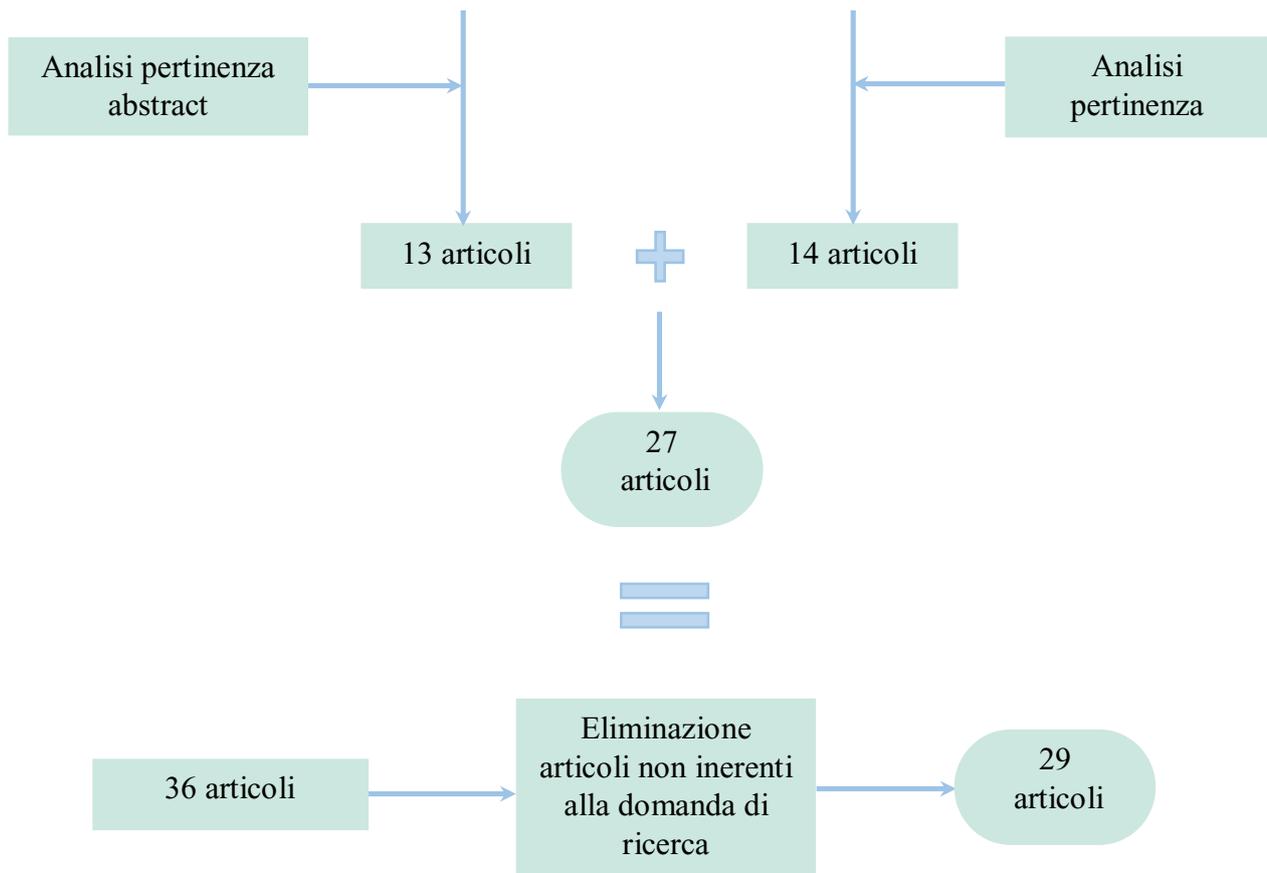
4.3 Eliminazione articoli non inerenti

Durante le fasi di raccolta del materiale della ricerca bibliografica, sono stati osservati complessivamente 932 risultati. Dopo una prima analisi dell'argomento e del contesto di ricerca del materiale, sono stati ritenuti potenzialmente validi per sviluppare la domanda di ricerca 36 articoli. Proseguendo con la lettura integrale del materiale, 7 articoli si sono rivelati inadeguati per approfondire l'apprendimento informale nelle comunità di rete sociale online. Avendo eliminato questi articoli, il materiale complessivo individuato attraverso la ricerca bibliografica è di 29 articoli.

4.4 Diagramma di flusso







Capitolo 5. Risultati dell'analisi

Il materiale raccolto attraverso la ricerca bibliografica ha permesso di individuare gli elementi che contraddistinguono l'apprendimento informale della conoscenza nelle comunità di rete sociale online. Di seguito, viene presentata una panoramica generale circa le piattaforme, le metodologie e le variabili adottate dalla comunità scientifica per esplorare l'argomento di ricerca, e successivamente vengono discussi gli aspetti caratterizzanti l'apprendimento della conoscenza nelle comunità online.

5.1 Panoramica generale

In questo paragrafo, sono presentati gli aspetti che hanno caratterizzato gli studi relativi all'argomento di indagine. Verranno dunque approfondite quali piattaforme online sono state indagate, le metodologie di ricerca utilizzate e le principali variabili indipendenti e dipendenti indagate.

5.1.1 Piattaforme online

Le piattaforme maggiormente considerate nell'esplorazione del comportamento di apprendimento informale nelle piattaforme online sono YouTube e Reddit, suggerendo un interesse accademico verso i due siti come possibili luoghi di manifestazione del fenomeno. Allo stesso modo, sia Facebook che Twitter sono stati ritenuti dai ricercatori contesti stimolanti per approfondire il comportamento. All'interno di questi ambienti, gli studi si concentrano principalmente su comunità attive dall'intento informativo e in grado di supportare dibattiti. Gli argomenti trattati si collocano principalmente nell'ambito scientifico, come nel caso delle *subreddit* di carattere politico, storico o accademico (Haythornthwaite et al., 2018), spaziando dall'approfondimento di moti sociali, quale ad esempio il movimento Occupy Wall Street attraverso l'hashtag #OWS (Gleason, 2013), alla spiegazione di attività di interesse quotidiano, come i comportamenti che caratterizzano lo stile di vita (Thelwall, 2021) o l'utilizzo funzionale di una casa (Edgerly et al., 2018).

Per quanto riguarda 4Chan, Quora, Twitch e Discord, non è stato individuato materiale rilevante che contribuisse all'approfondimento del tema di ricerca. Questo risultato potrebbe essere una conseguenza dal fatto che, essendo l'argomento d'indagine

abbastanza recente e relativamente poco indagato, gli studiosi abbiano preferito concentrare la loro attenzione sulle piattaforme che nella scorsa decade siano riuscite ad affermarsi con maggiore forza tra gli utenti del web, sia in termini di diffusione che di popolarità. Bisogna anche considerare che con la crescita costante dell'utilizzo di Internet e dei social media da parte della popolazione mondiale (Kemp, 2022), molti siti stanno suscitando l'interesse di nuovi fruitori, allargando il proprio bacino d'utenza ed implementando funzionalità innovative, attingendo in alcune circostanze anche dalla concorrenza. Non è quindi da escludere che in futuro vengano poste sotto la lente di ingrandimento della comunità scientifica un numero maggiore di piattaforme online, permettendo un'analisi più dettagliata delle varie possibilità d'apprendimento informale della conoscenza offerte dalla rete.

		Articoli	Autori
Piattaforme online	Facebook	4	Asterhan (2015); Baborska-Narozny (2017); Edgerly (2018); Ocaña (2021)
	Twitter	3	Gleason (2013); Gruzd (2020); Kumar (2019)
	Reddit	5	Del Valle (2020); Gruzd (2020); Haythornthwaite (2018); Kumar (2019); Silva (2020)
	4Chan	0	
	Quora	0	
	Twitch	0	
	YouTube	5	Dubovi (2020); Hattingh (2017); Libin (2011); Ocaña (2021); Thelwall (2021)
	Discord	0	

5.1.2 Metodologia di ricerca

La metodologia di ricerca più impiegata per strutturare il processo di indagine riguardo l'apprendimento informale nelle piattaforme online è stata l'osservazione, realizzata attraverso diverse tecniche scientifiche, in alcune situazioni combinate tra loro. La strategia osservativa più applicata è stata l'analisi di contenuto, il cui procedimento prevede l'interpretazione contestualizzata del testo attraverso il rispetto di alcuni criteri fondamentali, come ad esempio la sistematicità dell'analisi testuale basata sulla creazione e consultazione di categorie di riferimento (Kohlbacher, 2006 in Gleason, 2013). Prendendo come spunto esplicativo lo studio di Haythornthwaite e colleghi (2018), sei codificatori sono stati coinvolti nel processo di codifica delle discussioni testuali relative alle pratiche di apprendimento sociale online in 4 *Ask subreddit*. Lo schema di codifica iniziale, fondato teoricamente sui concetti di dialogo esplorativo (Ferguson et al., 2013 in Haythornthwaite et al., 2018), comunità di inchiesta (Garrison, 2003) e mantenimento della comunità online, è stato ridefinito collaborativamente dai codificatori durante tre stadi iterativi applicativi, portando infine alla definizione dello schema di codifica "learning in the wild" attraverso cui è stata basata l'analisi delle pratiche di libero apprendimento online nei social media.

Un'altra strategia osservativa utilizzata è stata l'analisi del discorso, tecnica che consiste nell'esame degli elementi caratteristici della lingua scritta per comprenderne la significazione nella discussione. Tale procedimento può essere svolto tramite l'applicazione manuale di schemi di codifica o attraverso *software* specifici, come il Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC), un programma di analisi testuale computerizzato in grado di indicare la percentuale di parole di un testo che ricade dentro una delle 94 classi linguistiche che lo compongono, le quali possono rappresentare varie categorie emozionali, cognitive e strutturali (Tausczik & Pennebaker, 2010 in Gruzd et al., 2020).

L'analisi delle reti sociali è una tecnica che permette di analizzare la configurazione e le proprietà di una particolare rete sociale, la quale si struttura attraverso le connessioni intrattenute dagli utenti. Un modo efficace per osservare come si sviluppano le relazioni all'interno dell'ambiente mediato è l'applicazione del sociogramma: questo strumento permette di osservare i nodi, ovvero gli elementi che costituiscono la rete, le loro diverse connessioni, il loro livello di intensità e i limiti della rete stessa. Oltre a produrre

visualizzazioni strutturali, l'analisi delle reti sociali può essere applicata allo studio dei processi di apprendimento negli spazi interattivi, sia per predire risultati accademici, che per esplorare i dati e osservare la natura dei legami d'apprendimento (Del Valle et al., 2020).

L'approccio netnografico è una procedura nata nell'ambito del marketing online, la quale si fonda sui principi dell'etnografia trasponendoli nell'ambiente mediato. Fondamentalmente, il processo implica l'ingresso dell'osservatore nell'ambiente d'interesse, la raccolta dei dati, una loro interpretazione affidabile, il mantenimento di un procedimento etico di ricerca e il controllo da parte dei soggetti indagati (Kozinets, 2002 in Hattingh, 2017). L'ultimo approccio di carattere osservativo incontrato è quello dei metodi digitali, il quale prevede la raccolta e l'aggregazione di un'ampia mole di dati attraverso *software* specifici, creando grafici di frequenza ed utilizzando marcatori temporali per produrre intervalli di statistiche descrittive (Thelwall, 2021).

Ulteriori metodologie utilizzate per indagare l'apprendimento informale nei contesti di rete sociale online sono state l'analisi attraverso l'esperimento con assegnamento randomico alla condizione di studio e la raccolta dei dati mediante la somministrazione del questionario. In due circostanze è stato preferito condurre l'indagine attraverso metodi misti, combinando l'analisi di contenuto alla somministrazione di questionari e interviste sul campo.

		Articoli	Autori
Metodologia di ricerca	Osservazione	Analisi del contenuto	7 Dubovi (2020); Gleason (2013); Gruzd (2020); Haythornthwaite (2018); Kumar (2019); Ocaña (2021); Wise (2011)
		Analisi delle reti sociali	4 Del Valle (2020); Ocaña (2021); Sher (2019); Silva (2020)
		Analisi del discorso	4 Dubovi (2020); Gruzd (2020); Ocaña (2021); Silva (2020)

	Netnografia	1	Hattingh (2017)
	Approccio dei metodi digitali	1	Thelwall (2021)
	Esperimento	1	Asterhan (2015)
	Questionario	1	Edgerly (2018)
	Metodi Misti	2	Baborska-Narozny (2017); Libin (2011)

5.1.3 Variabili indipendenti

Con il termine struttura di rete si intendono tutti gli elementi che compongono e danno forma alla ambiente d'interazione online, partendo dai singoli nodi, identificabili come utenti e contributi, passando dall'assetto comunicativo che si sviluppa attraverso alla loro interazione, fino a considerare la complessità delle discussioni e le varie tipologie di comunità che popolano il contesto virtuale. Coloro che navigano all'interno delle piattaforme sociali online si caratterizzano in base alla mole di interazioni che ricevono e producono, così come al tipo di connessioni intrattenute con altri nodi e spazi d'interazione (Silva et al., 2020). I rapporti comunicativi tra utenti possono assumere configurazione diverse, ad esempio sviluppandosi in modo reciproco e coinvolgendo vicendevolmente più utenti (Del Valle et al., 2020). Inoltre, le discussioni possono essere valutate in relazione al numero di utenti che raccolgono, all'approfondimento dell'argomento indagato e all'ampiezza che assume la trattazione (Silva et al., 2020).

All'interno delle comunità delle piattaforme sociali online, gli utenti possono essere riconosciuti attraverso specifici attributi individuali (Del Valle et al., 2020), evidenziando l'acquisizione di un determinato status nell'ambiente, quale ad esempio quello di utente premium o esperto. In questi spazi, alcuni individui sono designati ad assumere ruoli di amministrazione come quello di moderatore, il quale gestisce le discussioni e sorveglia i membri affinché rispettino le regole di comportamento della comunità. Nel contesto delle conversazioni, gli interlocutori ricoprono ruoli

interazionali circostanziali producendo contributi contestuali e funzionali al processo di dibattito (Wise & Chiu, 2011), ad esempio introducendo idee nuove, le quali potranno essere successivamente elaborate e sintetizzate da altri utenti.

Lo stile retorico del discorso definisce in che modo viene gestita l'argomentazione durante un confronto. Lo stile deliberativo di discussione predilige il raggiungimento collaborativo e costruttivo della soluzione attraverso contrasti, comparazioni e valutazioni di alternative, mentre l'argomentazione disputativa sprona l'individuo a difendere la propria posizione con l'obiettivo di sopraffare l'interlocutore (Asterhan & Hever, 2015). Il discorso può assumere inoltre forme specifiche in base a ciò che l'individuo vuole comunicare nella conversazione. Durante un dibattito, gli utenti possono esprimere varie posizioni, producendo effetti diversi nel processo di scambio. Gli elementi caratteristici e funzionali del dialogo sono stati individuati mediante lo schema di codifica di Dubovi & Tabak (2020), il quale utilizza una classificazione per definire quali sono le valutazioni proposte dagli utenti, le strategie a sostegno dell'argomentazione, il grado di originalità del materiale e la carica emotiva delle espressioni; attraverso la tassonomia linguistica di Kim e Li (2016 in Ocaña et al., 2021) vengono invece indagate quali espressioni rientrano nelle categorie di accordo, soddisfazione, domanda e risposta (Ocaña et al., 2021).

Il *cross-linking* è una funzione che permette agli utenti di connettere unità della rete considerate tra loro correlate, utilizzando vari strumenti, tra cui l'*hyperlink*, il *tag* o la *cross-reference*, al fine di creare collegamenti significativi in grado di ridefinire la struttura della rete in modo continuo e dinamico (Sher et al., 2019). Ad esempio, attraverso il collegamento ipertestuale, è possibile indirizzare gli utenti su pagine contenenti informazioni e ragionamenti integrativi, unendo spazi e concetti. Queste funzionalità hanno contribuito a rendere i social media sempre più popolari come fonti pratiche per compiere comportamenti informativi, grazie anche all'abilità nel fondere elementi tipici della disseminazione dei *mass media* con la comunicazione interpersonale (Edgerly et al., 2018). La copertura mediatica nel panorama delle piattaforme sociali è strettamente legata alla quantità di condivisioni operate nella rete riguardo una notizia o un argomento di interesse, con il conseguente aumento della probabilità che gli utenti ne siano esposti.

		Articoli	Autori
Variabili indipendenti	Elementi strutturali della rete	2	Del Valle (2020); Silva (2020)
	Attributi individuali e funzioni di ruolo	2	Del Valle (2020); Wise (2011)
	Stile retorico argomentativo	1	Asterhan (2015)
	Movimenti del discorso	1	Dubovi (2020); Ocaña (2021)
	<i>Cross-linking</i>	1	Gleason (2013); Sher (2019)
	Copertura mediatica	1	Edgerly (2018)

5.1.4 Variabili dipendenti

La ricerca riguardo l'apprendimento informale della conoscenza nelle comunità di rete sociale online si è focalizzata principalmente sulla valutazione delle condizioni e dell'efficacia degli ambienti mediati come luoghi di acquisizione della conoscenza per gli utenti. Le misurazioni riguardanti questo fenomeno sono state condotte seguendo strategie diverse tra loro: sono state condotte somministrazioni di strumenti autoriferiti, come test di conoscenza dichiarativa compilati prima e dopo compiti di apprendimento (Asterhan & Hever, 2015), oppure questionari relativi al grado di conoscenza in relazione all'utilizzo progressivo di canali informativi (Edgerly et al., 2018). La verifica dell'apprendimento della conoscenza è stata effettuata anche attraverso modalità qualitative da parte dei ricercatori, per mezzo di deduzioni ed interpretazioni basate sulla triangolazione dei dati osservati (Hattingh, 2017), sull'analisi del contenuto delle interazioni successive a richieste di chiarimento (Baborska-Narozny et al., 2017), oppure mediante la consapevolezza metacognitiva di aver ottenuto nuova conoscenza riguardo l'argomento indagato (Gleason, 2013). In un caso, l'apprendimento è stato

valutato sulla base del giudizio fornito dagli esperti e dalla loro validazione attraverso il comportamento di feedback degli utenti (Libin et al., 2011).

Con pratiche comunicative di apprendimento si intendono le espressioni che caratterizzano l'apprendimento sociale e collaborativo adottate nel contesto dei social media, in cui la conoscenza viene sviluppata attraverso le interazioni degli utenti. Lo schema di codifica "learning in the wild" elaborato da Haythornthwaite e colleghi (2018) cattura questi elementi, concentrandosi sugli aspetti di deliberazione, socializzazione e coinvolgimento nell'apprendimento, prendendo inoltre in considerazione le regole e le norme dell'ambiente comunicativo online. Poiché l'intento principale delle comunità di apprendimento in rete è quello di educare riguardo tematiche specifiche, in tali ambienti i legami comunicativi realizzati tra i nodi vengono interpretati come legami di apprendimento, in cui il contenuto conoscitivo costituisce il fulcro dell'interazione (Del Valle et al., 2020). Le modalità facilitanti la formazione di tali legami sono stata indagata attraverso l'utilizzo degli Exponential Random Graph Models (ERGM), ovvero un insieme di modelli statistici indirizzati all'analisi di dati e parametri specifici caratterizzanti le reti sociali. Gli elementi linguistici dell'apprendimento rientrano invece nelle categorie di parole o segni che possono indicare stili del discorso associati alle condizioni di acquisizione di conoscenza. Attraverso il Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC) sono stati indagate quali categorie linguistiche siano relazionate all'apprendimento sociale (Silva et al., 2020) e quali rappresentino gli elementi delle pratiche discorsive dell'apprendimento nelle comunità di apprendimento online (Gruzd et al., 2020).

La costruzione collettiva della conoscenza è un attività in cui gli individui condividono la propria conoscenza e sono coinvolti nell'esame e modifica collettiva delle idee altrui, apportando miglioramenti alla cognizione condivisa dal gruppo (Scardamalia & Bereiter 2014 in Dubovi & Tabak, 2020). Tale processo è stato valutato attraverso l'Interaction Analysis Model (IAM) di Gunawardena, Lowe e Anderson (1997 in Gruzd et al., 2020), il quale permette di catalogare il contenuto dell'interazione in 5 fasi conoscitive, ovvero condivisione delle informazioni, esplorazione delle incongruenze, negoziazione ed elaborazione dei nuovi significati, sintesi delle varie proposte e applicazione della nuova conoscenza. In un'unica circostanza (Ocaña et al., 2021) è stato preferito applicare lo schema di codifica di Lucas, Gunawardena e Moreira (2014 in

Ocaña et al., 2021), il quale sviluppa le prime 3 fasi dello IAM ponendo l'attenzione sulle categorie riguardanti valutazioni, idee ed emozioni.

Le *small world* sono una rappresentazione di rete formata da nodi relativamente distanti tra loro i quali non sono direttamente collegati, ma possono essere messi in contatto attraverso nodi vicini. Questa struttura permetterebbe di facilitare la navigazione in modo da superare alcune rigide impostazioni dello spazio, come la struttura delle discussioni ramificata cronologicamente, e mettere in relazione nodi altrimenti difficilmente collegabili. La presenza di *small world* nelle discussioni multi-partecipante online è stata indagata attraverso la generazione e l'analisi in R di grafici specifici per questa struttura di rete (Sher et al., 2019).

La competenza dell'utente rappresenta la capacità dell'individuo di fornire contributi di livello quando interagisce negli spazi di discussione in rete. Tale capacità è stata misurata attraverso il punteggio karma, un indice di qualità complessiva delle interazioni intrattenute dall'individuo su Reddit (Silva et al., 2020), il quale indica la misura in cui un utente è attivo e rispettato in una comunità online. La qualità complessiva del *topic*, determinata dal giudizio di valore dei partecipanti alla discussione, permette invece di fare un'istantanea del livello delle interazioni tra i nodi in un determinato momento e spazio (Silva et al., 2020). Questo aspetto viene riassunto nel punteggio generale di discussione, il quale indicherà, all'aumentare del suo punteggio, la fertilità dell'ambiente in termini di apprendimento.

Il consumo di contenuto indica il comportamento di interazione degli utenti con il materiale informativo caricato e condiviso in rete, sia in termini temporali che di preferenza del canale. Questo fenomeno è stato analizzato, utilizzando grafici di frequenza, attraverso l'andamento della concentrazione dei commenti di risposta degli utenti circa vari tipi di contenuto, presupponendo una loro visualizzazione e quindi modelli sottostanti di processi di acquisizione informativa (Thelwall, 2021). I comportamenti di lettura dello schermo riguardano invece le condotte attive dell'utente nella visualizzazione del contenuto informativo proposto sul monitor di un dispositivo, come il tempo di lettura o la mole di nozioni organizzabili. Le azioni di indagine e di consultazione delle fonti sono state raccolte e successivamente analizzate mediante il *software* di videoregistrazione Camtasia (Asterhan & Hever, 2015).

	Articoli	Autori
Variabili dipendenti	Apprendimento/ Acquisizione della conoscenza	6 Asterhan (2015); Baborska-Narozny (2017); Edgerly (2018); Gleason (2013); Hattingh (2017); Libin (2011)
	Pratiche comunicative di apprendimento	3 Gruzd (2020); Haythornthwaite (2018); Kumar (2019)
	Formazione legami di apprendimento	1 Del Valle (2020)
	Elementi linguistici dell'apprendimento	2 Gruzd (2020); Silva (2020)
	Costruzione collettiva della conoscenza	3 Dubovi (2020); Ocaña (2021); Wise (2011)
	Small world	1 Sher (2019)
	Competenza dell'utente	1 Silva (2020)
	Qualità della discussione	1 Silva (2020)
	Consumo di contenuto	1 Thelwall (2021)
	Comportamenti di lettura dello schermo	1 Asterhan (2015)

5.2 Apprendimento informale nelle comunità online

Per esporre con precisione gli aspetti caratterizzanti l'apprendimento informale autonomo nelle comunità online delle piattaforme sociali, sono state predisposte quattro sezioni con l'intenzione di approfondire gli indicatori, le differenze, il processo e i vantaggi e svantaggi riguardo tale pratica.

5.2.1 Indicatori dell'apprendimento

Utilizzando una lente d'interpretazione connettivista, nel contesto delle piattaforme sociali online le connessioni di apprendimento auto-direzionato che l'utente crea con specifici nodi identificano quali sono gli argomenti che egli sceglie di affrontare ed approfondire. Nonostante sia possibile imbattersi anche indirettamente in contenuti informativi navigando in rete, la modalità attraverso cui si genera contenuto conoscitivo nelle comunità online è la partecipazione. Questo concetto viene evidenziato dal fatto che il comportamento e le condizioni associate all'apprendimento sociale siano correlate maggiormente con le misure relative alla quantità di partecipazione negli spazi mediati. La capacità dell'utente di creare contenuto di qualità si relaziona infatti alla somma di collegamenti che raccoglie e dissemina in rete, così come alla sua abilità nel collegare gruppi di individui diversi, mentre la qualità generale del *topic* si correla con il numero di risposte tra due o più utenti fornite nella discussione e dalla mole di soggetti e sub-comunità che interagiscono e si collegano tra loro (Silva et al., 2020). Partecipare attivamente nel contesto mediato crea conoscenza e rende i luoghi d'interazione ricchi di spunti di approfondimento ed apprendimento.

Il coinvolgimento e l'interesse nei confronti di un tema sono condizioni fondamentali affinché si possa acquisire la conoscenza in modo efficace e profondo. In primo luogo, nel momento in cui l'utente è coinvolto nell'approfondimento di un argomento, sarà più motivato ad attuare iniziative di apertura verso la ricerca di informazioni e perciò ad avviare rapporti comunicativi con altri individui (Haythornthwaite et al., 2018). Visualizzare un determinato contenuto è un'attività volontaria e motivata intrinsecamente; per questo motivo è più probabile che le persone interessate ad uno specifico tema contribuiscano alle discussioni che lo riguardano (Hattingh, 2017), raggiungendo fasi di costruzione collaborativa della conoscenza più elevate attraverso

l'elaborazione delle informazioni e la sintetizzazione delle varie proposte (Ocaña et al., 2021, Dubovi & Tabak, 2020).

La possibilità di stringere un rapporto interazionale nel quale si sostanziano legami comunicativi d'apprendimento, viene determinato dalla tipologia di configurazione relazionale e di socializzazione intrattenuta tra gli utenti all'interno della rete. Mettere in pratica comportamenti di interazione reciproca e transazionale aumenta sensibilmente la capacità di connettersi agli altri e strutturare legami di condivisione, mentre vi sarà una diminuzione del contatto se l'utente con cui si interagisce raccoglie una mole eccessiva di discussioni attorno a sé (Del Valle et al., 2020). Le interazioni vicendevoli permettono di creare legami interattivi in cui poter sviluppare dinamiche di condivisione della conoscenza, mentre negli spazi comunicativi in cui vi è un'eccessiva concentrazione di domande e risposte, è probabile che gli interventi si perdano nel contesto sovraffollato. Inoltre, interagire socializzando positivamente può aiutare a rafforzare il senso di unità all'interno della comunità ed incoraggiare gli utenti, tra cui i *lurkers*, ad esprimere le proprie opinioni (Gruzd et al., 2020; Kumar & Gruzd, 2019). La chiarificazione delle perplessità riguardo il contenuto e delle regole attraverso cui muoversi nelle comunità online viene svolta dal moderatore. Chi svolge questa mansione amministrativa è solitamente una persona competente riguardo la tematica specifica affrontata nello spazio interattivo; ad esempio, nel *subreddit* AskSocialScience i moderatori che possiedono una laurea o determinate competenze riguardo un argomento vengono segnalati attraverso un'etichetta specifica. Proprio per il ruolo autorevole che assume il moderatore, la probabilità che egli stringa legami comunicativi d'apprendimento risulta molto elevata, permettendo agli utenti di acquisire e far sedimentare la conoscenza (Del Valle et al., 2020).

Nel momento in cui sono stati formati i legami comunicativi e si è sviluppato il rapporto interattivo tra gli utenti, una delle pratiche discorsive più efficaci attraverso cui facilitare la condivisione e l'acquisizione della conoscenza tra utenti è la spiegazione. Tale comportamento, identificabile con il concetto di presenza cognitiva di Garrison, il quale si riferisce alla capacità di costruire significati attraverso la comunicazione, incoraggia lo sviluppo dell'argomento, fornisce interpretazioni per comprenderlo e stimola il processo di valutazione individuale, promuovendo in questo modo l'acquisizione del sapere (Haythornthwaite et al., 2018). Le esperienze ed i punti di vista presentati nella

discussioni online possono essere la base su cui formare conoscenze più elaborate e complesse, frutto della collaborazione e negoziazione congiunta, arrivando a produrre un sapere più strutturato e condiviso. Inserire nel proprio contributo posizioni di disaccordo e di contro-affermazione produce un avanzamento del ragionamento, poiché prevedono più forme di riflessione critica e collettiva al contrario delle relazioni d'accordo, permettendo di raggiungere fasi più elevate della costruzione della conoscenza (Dubovi & Tabak, 2020). Inoltre, se una dichiarazione di disaccordo incorpora giustificazioni, verrà incoraggiato lo sviluppo di conoscenza collaborativa, poiché dare fondamento alle proprie espressioni attraverso prove e spiegazioni stimola verso un impegno maggiore, promuovendo a sua volta interazioni costruttive e di interesse per gli utenti (Dubovi & Tabak, 2020). Viene dunque sostenuto come un maggior numero di opinioni fondate e differenti tra loro aumenti la probabilità di interazioni costruttive, dato che l'incongruenza tra conoscenze individuali precedenti ed informazioni presentate recentemente può motivare alla partecipazione del confronto, sviluppando nuove conoscenze ed elaborazioni.

Gli strumenti di *cross-linking* nelle comunità online permettono di mettere in relazione fonti di informazione e spazi di approfondimento. L'utilizzo di questi mezzi per rimandare a contenuti integrativi permette di arricchire la conoscenza degli utenti, potendo sfruttare diverse prospettive per procedere ad un apprendimento più completo. Nelle discussioni multi-partecipante online la pratica di utilizzo di queste funzioni connettive facilita la strutturazione delle reti verso configurazioni di tipo *small world*, facilitando la connettività tra concetti spazialmente distanti tra loro e permettendo di unire le idee (Sher et al., 2019). Ciò favorisce una maggiore qualità nei processi di organizzazione della conoscenza, determinando i partecipanti delle discussioni come gli sviluppatori della conoscenza collettiva secondo un processo *bottom-up*.

Infine, attraverso il Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC), sono stati individuati gli elementi linguistici associati all'apprendimento sociale (Silva et al., 2020) e alle pratiche comunicative di apprendimento nelle comunità di apprendimento (Gruzd et al., 2020). Per quanto riguarda la prima categoria, le misure del discorso riguardano termini di affiliazione sociale, percezione ed emozioni positive, sottolineando il valore nel promuovere interazioni propositive e costruttive durante la discussione. Nel secondo

caso, vengono identificate nelle emozioni positive, negli elementi interrogativi e nel linguaggio analitico, autentico, informale ed orientato al collegamento tra utenti le unità discorsive che caratterizzano la comunicazione d'apprendimento.

	Articoli	Autori	
Indicatori dell'apprendimento	Partecipazione	1	Silva (2020)
	Interesse nell'argomento	4	Baborska-Narozny (2017); Dubovi (2020); Hattingh (2017); Haythornthwaite (2018); Ocaña (2021)
	Reciprocità e Transittività	1	Del Valle (2020)
	Socializzazione con intenti positivi	2	Gruzd (2020); Kumar (2019)
	Ruolo di moderatore	1	Del Valle (2020)
	Spiegazioni	3	Gruzd (2020); Haythornthwaite (2018); Kumar (2019)
	Disaccordo e Contro-affermazione	1	Dubovi (2020)
	Giustificazioni	1	Dubovi (2020)
	Strumenti di <i>cross-linking</i>	2	Gleason (2013); Sher (2019)
	Elementi linguistici	1	Gruzd (2020); Silva (2020)

5.2.2 Differenze nella apprendimento

L'apprendimento della conoscenza all'interno delle piattaforme online viene influenzato dalle caratteristiche strutturali dell'ambiente mediato, dagli strumenti messi a disposizione agli utenti e dalle varie *affordances* percepite come utili per relazionarsi con i nodi della rete e rapportarsi con il contenuto conoscitivo. I principi specifici che fondano le piattaforme si riflettono sui mezzi offerti agli utenti attraverso cui comunicare, come il numero di caratteri utilizzabili dagli utenti per scrivere un messaggio, i quali influenzeranno le aspettative sui vari comportamenti di domanda e di risposta (Gruzd et al., 2020; Kumar & Gruzd, 2020). Prendendo come esempio esplicativo due piattaforme online indagate in questo studio, Twitter, con il limite di 280 caratteri, incentiva gli utenti a produrre conversazioni brevi, concise e mirate, mentre Reddit, permettendo ai suoi utenti di utilizzare fino ad un massimo di 15000 caratteri, invita i partecipanti a fornire risposte più dettagliate attraverso spiegazioni ed argomentazioni. Su questa piattaforma, l'appropriatezza dell'argomentazione viene controllata indirettamente dagli indici di qualità del *topic* e del suo creatore (punteggio generale della discussione e punteggio karma), insieme alla supervisione diretta del moderatore, stimolando l'impegno nella produzione di contenuti conoscitivi di valore (Gruzd et al., 2020; Kumar & Gruzd, 2019). Per quanto riguarda Twitter, la minore possibilità di sviluppare dettagliatamente un discorso attraverso *tweets* viene sopperita dall'utilizzo di hashtag e collegamenti ipertestuali, i quali indirizzano verso altre sezioni e forniscono risorse provenienti da piattaforme esterne. La raccolta di materiale informativo attuato attraverso modalità di *cross-connections* rende più facile ricercare e trovare informazioni, determinando la piattaforma come luogo di collezione e diffusione del sapere (Gruzd et al., 2020; Kumar & Gruzd, 2019). Nonostante la tipologie comunicative descritte siano molto diverse tra loro, le due realtà riescono a convivere e a fornire un approccio complementare efficace nella raccolta e nell'approfondimento dell'informazione, dimostrando che l'integrazione funzionale delle piattaforme possa generare ambienti di apprendimento accurati e completi.

Oltre all'architettura comunicativa che contraddistingue le piattaforme sociali, l'apprendimento auto-direzionato nelle comunità online si differenzia in base dallo stile retorico che l'utente decide di utilizzare durante la propria argomentazione. Coloro che scelgono di adoperare uno stile deliberativo durante il discorso, dunque finalizzato al

raggiungimento collaborativo della soluzione, riescono ad acquisire più conoscenza rispetto agli individui che impegnano uno stile disputativo, il quale valorizza l'affermazione delle proprie idee per dominare l'interlocutore (Asterhan & Hever, 2020). Essere disposti a rapportarsi costruttivamente con gli altri si dimostra dunque una strategia preferibile per apprendere nozioni e per concepire congiuntamente concetti complessi. Inoltre, l'ambiente informale delle piattaforme sociali online, a differenza di quello formale, sembra stimolare l'utente verso stadi maggiori di costruzione collaborativa della conoscenza (Dubovi & Tabak, 2020). Gli utenti che partecipano a discussioni in comunità informali online sembrano essere infatti più disposti non solo ad esprimere le proprie idee, ma anche a prestare attenzione ad eventuali prospettive discostanti e di critica, assimilando potenziali concetti in grado di elevare il proprio sapere.

		Articoli	Autori
Differenze nell'apprendimento	<i>Affordances</i> piattaforma	2	Gruzd (2020); Kumar (2019)
	Stile retorico dell'argomentazione	1	Asterhan (2015)
	Contesto formale e informale	1	Dubovi (2020)

5.2.3 Processo di apprendimento

Nel contesto dell'apprendimento informale nelle piattaforme di rete sociale online, le comunità vengono suddivise principalmente in base alla tematica trattata, all'interno delle quali gli individui condividono informazioni, interagiscono con altre persone e approfondiscono argomenti d'interesse. All'interno dei *subreddit* di apprendimento, le discussioni vengono generate soprattutto da *post* intenti a ricercare informazioni, i quali vengono poi esplorati utilizzando spiegazioni positive, negative o neutre, scegliendo di utilizzare argomentazioni vecchie o nuove, fornendo fonti e seguendo le norme specifiche

esplicitate dai moderatori (Haythornthwaite et al., 2018). Coloro che ricoprono questo ruolo, insieme agli utenti maggiormente esperti, rappresentano le figure di riferimento più attendibili con cui stringere legami comunicativi finalizzati alla conoscenza. Il rapporto d'apprendimento sociale reciproco che si crea ricalca quello tra studente ed insegnante, permettendo di ottenere dimostrazioni alle varie spiegazioni e diffondere le regole attraverso cui muoversi nell'ambiente, limitando i comportamenti proibiti e le risposte non pertinenti (Haythornthwaite et al., 2018). In base all'argomento di discussione, l'utilizzo di strumenti visuali quali immagini e video aiuta a fornire risposte più dettagliate e supportive, facilitando un apprendimento più profondo (Baborska-Narozny et al., 2017). Generalmente, affinché si possano raccogliere informazioni utili nelle comunità online, l'utente deve possedere un buon livello di alfabetizzazione dei media, riuscendo a muoversi competentemente attraverso la rete, comprendendo le varie *affordances* disponibili nella piattaforma e differenziando le informazioni vere da quelle false. Twitter offre la possibilità di utilizzare la funzione dell'hashtag per raccogliere i *tweets* relativi ad un argomento specifico. Questa strategia auto-direzionata di apprendimento informale diventa efficace se l'utente conosce i differenti hashtag attraverso cui il tema d'interesse viene approfondito, riesce a gestire l'informazione in un contesto di consapevolezza ambientale e mantiene un approccio critico in relazione alla veridicità di quanto letto (Gleason, 2013).

Gli utenti possono procedere allo sviluppo collettivo del sapere attraverso l'interazione con gli altri membri che popolano la rete. La costruzione della conoscenza collaborativa permettere di elevare i concetti trattati mediante l'analisi dei vari contributi, al fine di generare nuove tipologie di consapevolezza condivisa. Nella sezione dei commenti dei video di carattere scientifico e divulgativo su YouTube, vi è un'alta concentrazione di interazioni indirizzate alla condivisione delle informazioni e alla negoziazione del significato, mentre solo una piccola quota di commenti riescono a raggiungere le fasi superiori di costruzione della conoscenza, in cui si sostanziano l'elaborazione, la verifica e l'applicazione dei nuovi significati (Ocaña et al., 2021; Dubovi & Tabak, 2020). Questa situazione si verifica soprattutto nelle discussioni asincrone in cui la mole di contributi risulta molto grande, specialmente in quelle comunità che ospitano un elevato numero di membri. In queste situazioni, è possibile che i contributi proposti dagli utenti si dispergano e non rientrino così nel processo di costruzione della conoscenza. Attraverso la creazione

di *post* cardine riassuntivi delle informazioni nella parte centrale della discussione, viene agevolato il processo collaborativo di elaborazione e applicazione della nuova conoscenza, stimolando il proseguimento della discussione (Wise & Chiu, 2011). Inoltre, lo sviluppo congiunto del sapere verrà promosso attraverso un coinvolgimento critico degli utenti nella discussione e dalla loro disponibilità nell'esprimere osservazioni contrastanti, facilitando il ragionamento collettivo (Ocaña et al., 2021).

Il processo di apprendimento nelle piattaforme sociali può avvenire ad un livello diverso rispetto a quello interazionale discorsivo, nel quale gli individui si relazionano direttamente tra loro attraverso pratiche comunicative collaborative. Su YouTube, la grande quantità di video informativi ed esplicativi caricati nei vari canali fornisce agli utenti spunti utili per apprendere concetti pratici e teorici attraverso l'osservazione (Hattingh, 2017). Visionare il materiale conoscitivo strutturato permette l'acquisizione delle informazioni in quantità gestibili per la propria memoria di lavoro, facilitandone il trattenimento. L'interesse per un argomento e la presenza di diversi canali d'approfondimento permette di utilizzare i video generati dagli utenti come strumenti utili per la scansione attiva delle informazioni, al fine di rimanere informati riguardo a specifici temi (Thelwall, 2021). Questa strategia presuppone la visione attiva dei contenuti condivisi, permettendo in alcune circostanze di apprendere nozioni relative ad altri argomenti. Gli utenti possono apprendere incidentalmente elementi di conoscenza, in modo più o meno superficiale, dalla lettura delle conversazioni intrattenute dalle altre persone in rete (Hattingh, 2017). L'esposizione alle discussioni su varie tipologie di argomenti fornisce, anche se non sempre intenzionalmente, nuovi argomenti e punti di vista differenti, i quali potranno essere successivamente approfonditi (Asterhan & Hever, 2015). Nella loro ricerca, Edgerly e colleghi (2018) hanno individuato che i partecipanti allo studio possedevano più consapevolezza riguardo ad un evento politico ampiamente condiviso su Facebook. Questo risultato sottolinea il concetto secondo cui la maggiore copertura di un'informazione nell'ambito dei social media aumenta la probabilità che l'utente ne sia esposto. Ciò potrebbe innescare un'eventuale ritenzione incidentale di elementi conoscitivi oppure stimolare verso la ricerca di approfondimenti.

		Articoli	Autori
Processo di apprendimento	Interazione esplorativa	1	Haythornthwaite (2018)
	Rapporto reciproco di apprendimento sociale	1	Haythornthwaite (2018)
	Video e fotografie	1	Baborska-Narozny (2017)
	Alfabetizzazione dei media	1	Gleason (2013)
	Incremento fasi di co-costruzione della conoscenza	3	Dubovi (2020); Ocaña (2021); Wise (2011)
	<i>Post cardine riassuntivi</i>	1	Wise (2011)
	Coinvolgimento critico	1	Ocaña (2021)
	Apprendere guardando	1	Hattingh (2017)
	Scansione attiva	1	Thelwall (2021)
	Apprendimento incidentale	1	Asterhan (2015); Hattingh (2017)
	Copertura all'informazione	1	Edgerly (2018)

5.2.4 Vantaggi e svantaggi dell'apprendimento

L'apprendimento della conoscenza nelle piattaforme sociali online attraverso movimenti auto-direzionati permette all'utente di raggiungere elementi conoscitivi potenzialmente di qualsiasi genere, dato il vasto numero di spazi conoscitivi con cui connettersi. Tali ambienti possono essere sfruttati per concretizzare non solo l'apprendimento informativo, ma anche quello procedurale e procedurale-concettuale, relativi all'esecuzione di abilità motorie ed intellettuali attraverso la visione di materiale audio-visivo educativo chiaro ed affidabile (Dubovi & Tabak, 2019). Questa tipologia di video esplicativi rappresenta uno strumento estremamente vantaggioso per permettere di agli utenti travolti da eventi

traumatici, come malattie e situazioni di disabilità, di raccogliere informazioni utili circa la propria condizione, promuovendo l'acquisizione di competenze specifiche alla gestione di attività quotidiane, in particolar modo se spiegate da individui con la stessa difficoltà, e allo sviluppo di auto-efficacia (Libin et al., 2011).

Analizzando la letteratura, non sono stati trovati elementi che sottolineassero evidenti svantaggi nell'apprendimento informale della conoscenza nelle comunità online delle reti sociali. I timori riguardo una possibile instabilità e infondatezza nel processo di conoscenza, dettata dall'assenza di una struttura formale e dalla caoticità del web, sono acquietati dalla consapevolezza che anche in questi spazi d'interazione esistono posizioni di controllo riconosciute popolarmente, quali i moderatori, strumenti per valutare l'affidabilità dell'interlocutore, come etichette o punteggi di competenza, e norme in grado di regolare le pratiche comunicative concordate tra utenti. Bisogna però essere coscienti che sul web esistono ambienti popolati da non-esperti, i quali diffondono notizie parzialmente o completamente false, destabilizzando il clima di fiducia. Risulta quindi fondamentale che coloro che navigano in rete sviluppino competenze digitali in grado di allertare se le informazioni incontrate si configurano come poco affidabili.

Capitolo 6. Conclusioni

Lo sviluppo tecnologico che ha vissuto la società contemporanea ha comportato un imponente integrazione di internet nella quotidianità di buona parte della popolazione mondiale, soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo delle piattaforme sociali tipiche del web 2.0, le quali supportano l'interazione e promuovono la condivisione di contenuti, riuscendo a infrangere con successo le barriere geografiche che li separano. In questi ambienti mediati, la presenza di numerose comunità d'approfondimento tematico che valorizzano il contatto tra utenti e la condivisione di contenuto personale, ha sollecitato l'intuizione secondo cui tali spazi potessero essere esplorati per indagare il loro valore nel contesto dell'apprendimento informale auto-direzionato, proponendo opportunità alternative di acquisizione della conoscenza che uscissero dalle logiche di disseminazione formale ed istituzionale del sapere, privilegiando invece il confronto e la strutturazione collaborativa della conoscenza attraverso lo scambio. La ricerca si è dunque concentrata sull'approfondimento di otto piattaforme sociali online, considerate valide per l'intento dello studio poiché in grado di promuovere spazi interazionali in cui sviluppare comunità *interest-based*, le quali fossero popolate da un nutrito numero di utenti e che fossero abbastanza eterogenee tra loro, in modo da poter cogliere le differenti sfumature nelle modalità di espressione dei comportamenti di acquisizione della conoscenza. Per raccogliere gli articoli che esaminassero tale argomento, il processo di ricerca ha previsto la consultazione del database Scopus per individuare un primo campione di materiale informativo, approfondendo mediante il motore di ricerca Google Scholar la documentazione che avesse citato tali articoli e infine analizzando la bibliografia del campione iniziale. Dei 932 documenti raccolti, attraverso l'analisi di pertinenza dell'abstract e l'applicazione di tre criteri di esclusione, sono stati individuati 36 articoli che indagassero vari aspetti della domanda di ricerca, ridotti successivamente a 29 dopo la lettura approfondita del loro contenuto.

Le comunità attive dall'intento informativo tematico e in grado di supportare dibattiti si configurano come gli spazi d'interazione più indagati riguardo l'apprendimento informale della conoscenza nel campione di articoli raccolto. Delle otto piattaforme considerate, solo Facebook (Asterhan & Hever, 2015; Baborska-Narozny et al., 2017; Edgerly et al., 2018; Ocaña et al., 2021), Twitter (Gleason, 2013; Gruzd et al., 2020; Kumar & Gruzd, 2019), Reddit (Del Valle et al., 2020; Gruzd et al., 2020;

Haythornthwaite et al., 2018; Kumar & Gruzd, 2019; Silva et al., 2020) e YouTube (Dubovi & Tabak, 2020; Hattingh, 2017; Libin et al., 2011; Ocaña et al., 2021; Thelwall, 2021) sono state esplorate dalla comunità scientifica come possibili luoghi di espressione del comportamento di apprendimento auto-direzionato. Tale risultato potrebbe essere influenzato dal fatto che, essendo l'argomento di indagine ancora in una fase relativamente precoce di esplorazione, i ricercatori abbiano preferito concentrarsi sulle piattaforme più affermate e conosciute per sviscerarne i meccanismi. Non si esclude che negli anni a seguire la ricerca scelga di approfondire piattaforme nuove, tra cui quelle che non hanno trovato supporto nel presente elaborato. Per quanto riguarda il metodo di ricerca, l'osservazione è stata la strategia più utilizzata, principalmente attraverso le applicazioni scientifiche dell'analisi del contenuto (Dubovi & Tabak, 2020; Gleason, 2013; Gruzd et al., 2020; Haythornthwaite et al., 2018; Kumar & Gruzd, 2019; Ocaña et al., 2021; Wise & Chiu, 2011) e dell'analisi della rete sociale (Del Valle et al., 2020; Ocaña et al., 2021; Sher et al., 2019; Silva et al., 2020). Le variabili predittive implementate dai ricercatori negli studi affrontati hanno coinvolto gli aspetti strutturali e connettivi della rete (Del Valle et al., 2020; Gleason, 2013; Sher et al., 2019; Silva et al., 2020), così come i vari ruoli ricoperti dagli utenti (Del Valle et al., 2020; Wise & Chiu, 2011) e i diversi elementi caratterizzanti la configurazione del discorso e la sua argomentazione (Asterhan & Hever, 2015; Dubovi & Tabak, 2020; Ocaña et al., 2021). La valutazione delle condizioni e dell'efficacia degli ambienti mediati come spazi di acquisizione della conoscenza si attesta invece come la variabile dipendente maggiormente indagata dalla comunità scientifica (Asterhan & Hever, 2015; Baborska-Narozny et al., 2017; Edgerly et al., 2018; Gleason, 2013; Hattingh, 2017; Libin, 2011), insieme alle diverse forme che possono assumere le connessioni tra individui in rete (Del Valle et al., 2020), alle possibili pratiche comunicative di apprendimento (Gruzd et al., 2020; Haythornthwaite et al., 2018; Kumar & Gruzd, 2019), al processo di costruzione collaborativo della conoscenza (Dubovi & Tabak, 2020; Ocaña et al., 2021; Wise & Chiu, 2011) e alla qualità dell'esperienza nello spazio di interazione online (Silva et al., 2020). L'intenzione dell'utente di approfondire un argomento di conoscenza viene indicata dalla dimostrazione di interesse e dal coinvolgimento partecipativo all'interno della comunità di rete sociale online (Baborska-Narozny et al., 2017; Dubovi & Tabak, 2020; Hattingh, 2017), attraverso il comportamento di ricerca delle informazioni (Haythornthwaite et al.,

2018) e contribuendo attivamente alla discussione (Ocaña et al., 2021). In questi spazi interattivi, la creazione di un rapporto reciproco e transazionale tra individui favorisce la manifestazione di dinamiche interazionali di apprendimento, soprattutto se intrattenute con i moderatori, i quali permettono di chiarificare dubbi e perplessità (Del Valle et al., 2020). Durante le discussioni tra utenti, la pratica comunicativa della spiegazione promuove la costruzione di significati attraverso la comunicazione, incoraggiando lo sviluppo dell'argomento per mezzo di valutazioni personali (Haythornthwaite et al., 2018), mentre l'utilizzo di disaccordi e contro-affermazioni, soprattutto se fondate su giustificazioni di valore, permette di produrre riflessioni critiche sulle conoscenze pregresse, incoraggiando lo sviluppo collaborativo di nuove idee (Dubovi & Tabak, 2020). Inoltre, utilizzando strumenti di *cross-linking*, gli utenti possono rimandare a conoscenza integrativa attraverso il collegamento di elementi distanti nella rete, aumentando la qualità dell'organizzazione della conoscenza (Gleason, 2013; Sher et al., 2019). All'interno delle piattaforme sociali online, le molteplici *affordances* offerte influenzano il contatto tra utenti e la conseguente modalità di condivisione delle informazioni. Promuovere ad esempio lo sviluppo argomentativo individuale delle affermazioni produrrà un'acquisizione della conoscenza diversa rispetto ad incoraggiare l'utilizzo di *hyperlink* per rimandare a fonti multiple che propongono prospettive diverse (Gruzd et al. 2020; Kumar & Gruzd, 2019). Sicuramente, se si adopera l'argomentazione, procedere con uno stile costruttivo e collaborativo permetterà di acquisire più elementi conoscitivi rispetto a far prevalere indiscriminatamente le proprie idee sull'interlocutore (Asterhan & Hever, 2015).

Il processo di apprendimento nelle comunità online si sostanzia quindi principalmente attraverso l'interazione esplorativa dell'argomento (Haythornthwaite et al., 2018), stringendo legami comunicativi di apprendimento sociale reciproco con figure esperte ed affidabili (Haythornthwaite et al., 2018), e muovendosi con attenzione e competenza attraverso la rete, mantenendo sempre un approccio critico sulla veridicità di quanto si legge (Gleason, 2013). Conservare un coinvolgimento critico nella discussione (Ocaña et al., 2021) ed organizzare il flusso informativo attraverso riassunti sintetizzativi del contenuto conoscitivo (Wise & Chiu, 2011), supportando dove possibile gli interventi con immagini e video (Baborska-Narozny et al., 2017), facilita lo sviluppo collaborativo della conoscenza verso forme di consapevolezza collettiva (Dubovi & Tabak, 2020).

Attraverso l'atto osservativo invece, l'utente può apprendere visualizzando le spiegazioni relative a concetti pratici ed intellettuali (Hattingh, 2017), oppure scansionando attivamente varie fonti informative per rimanere aggiornati riguardo a uno specifico argomento (Thelwall, 2021). Inoltre, attraverso la lettura delle conversazioni altrui o semplicemente navigando in rete, l'utente può confrontarsi con elementi conoscitivi in modo incidentale (Asterhan & Hever, 2015; Hattingh, 2017) soprattutto se ampiamente coperti negli spazi interattivi (Edgerly et al., 2018, aumentando le probabilità di esposizione e facilitando il trattenimento superficiale di conoscenza o di approfondimento delle informazioni. Le comunità online possono svolgere un ruolo importante soprattutto per coloro che soffrono di problematiche motorie o sono portatori di disabilità, permettendo l'apprendimento procedurale e concettuale di competenze quotidiane specifiche, sviluppando auto-efficacia per la gestione di sé (Libin et al., 2011).

Nonostante la consapevolezza che i preconetti riguardo l'apprendimento attraverso i social media siano ancora abbastanza diffusi nella popolazione, essendo ad esempio considerati troppo caotici oppure troppo conformanti dal punto di vista argomentativo (Kirshner, 2015 in Tsovaltzi et al., 2015), con la presente tesi si è cercato di dare la giusta dignità a spazi in grado di arricchire culturalmente gli utenti attraverso un utilizzo curioso, critico e volto al confronto costruttivo, capaci di unire attraverso l'approfondimento e la condivisione delle proprie passioni.

Bibliografía

- 4Chan (2022). *Advertise*. Retrieved February 14, 2022, from <https://4chan.org/advertise>
- Aldunate, N., & González-Ibáñez, R. (2017). An Integrated Review of Emoticons in Computer-Mediated Communication. *Frontiers in Psychology, 7*.
- Anderson, T., Liam, R., D. R. Garrison, D. R., & Archer, W. (2001). Assessing Teaching Presence in a Computer Conferencing Context. <https://auspace.athabascau.ca/handle/2149/725>.*
- Antin, J., & Churchill, E. (2011). Badges in Social Media: A Social Psychological Perspective. *Gamification Workshop Proceedings*.
- Asterhan, C. S. C., & Hever, R. (2015). Learning from reading argumentive group discussions in Facebook: Rhetoric style matters (again). *Computers in Human Behavior, 53*, 570–576. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.05.020>
- Baborska-Narozny, M., Stirling, E., & Stevenson, F. (2017). Exploring the Efficacy of Facebook Groups for Collective Occupant Learning About Using Their Homes. *American Behavioral Scientist, 61*(7), 757–773.
- Bandura A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review, 84*(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037//0033-295x.84.2.191>*
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin, 117*(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>.*
- Buckingham Shum, S. & Ferguson, R. (2012). Social Learning Analytics. *Journal of Educational Technology & Society, 15*(3), 3–26. JSTOR.*
- Chandrasekharan, E., Samory, M., Jhaver, S., Charvat, H., Bruckman, A., Lampe, C., Eisenstein, J. & Gilbert, E. (2018). The Internet’s hidden rules: An empirical study of Reddit norm violations at micro, meso, and macro scales. ACM Conference on Human-Computer Interaction.*
- Davis, K., & Fullerton, S. (2016). Connected learning in and after school: Exploring technology’s role in the learning experiences of diverse high school students. *The Information Society, 32*(2), 98–116. *

- De Laat, M. (2006). *Networked Learning*.*
- Del Valle, M. E., Gruzd, A., Kumar, P., & Gilbert, S. (2020). Learning in the Wild: Understanding Networked Ties in Reddit. In N. B. Dohn, P. Jandrić, T. Ryberg, & M. de Laat (A c. Di), *Mobility, Data and Learner Agency in Networked Learning* (pagg. 51–68). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36911-8_4
- Discord (2022). *About discord: Our mission and values*. Retrieved February 14, 2022, from <https://discord.com/company>
- Dubovi, I., & Tabak, I. (2019). Examining the Educative Value of Person-to-person Knowledge Sharing on Social Media: The Case of YouTube as a Site of CSCL? *CSCL*.
- Dubovi, I., & Tabak, I. (2020). An empirical analysis of knowledge co-construction in YouTube comments. *Computers & Education, 156*, 103939.
- Edgerly, S., Thorson, K., & Wells, C. (2018). Young Citizens, Social Media, and the Dynamics of Political Learning in the U.S. Presidential Primary Election. *American Behavioral Scientist, 62*(8), 1042–1060.
- Ferguson, R., Wei, Z., He, Y., & Buckingham Shum, S. (2013). An Evaluation of Learning Analytics to Identify Exploratory Dialogue in Online Discussions. *Proceedings of the Third International Conference on Learning Analytics and Knowledge*, 85–93. <https://doi.org/10.1145/2460296.2460313>*
- Gamberini, L., Chittaro, L., & Paternò, F. (2012). *Human-Computer Interaction. I fondamenti dell'interazione tra persone e tecnologie*. Pearson Italia.
- Garrison, D. (2003). Cognitive presence for effective asynchronous online learning: The role of reflective inquiry, self-direction and metacognition. *Elements of Quality Online Education: Practice and Direction, 4*.
- Garrison, D. R. (2009). Communities of Inquiry in Online Learning. In P. Rogers, G. Berg, J. Boettcher, C. Howard, L. Justice, & K. Schenk (Eds.), *Encyclopedia of Distance Learning, Second Edition* (pp. 352-355). IGI Global.*
- Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2001). Critical thinking, cognitive presence, and computer conferencing in distance education. *American Journal of Distance Education, 15*(1), 7–23. <https://doi.org/10.1080/08923640109527071>*

- Gleason, B. (2013). #Occupy Wall Street: Exploring Informal Learning About a Social Movement on Twitter. *American Behavioral Scientist*, 57(7), 966–982. <https://doi.org/10.1177/0002764213479372>
- Gruzd, A., Kumar, P., Abul-Fottouh, D., & Haythornthwaite, C. (2020). Coding and Classifying Knowledge Exchange on Social Media: A Comparative Analysis of the #Twitterstorians and AskHistorians Communities. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 29(6), 629–656. <https://doi.org/10.1007/s10606-020-09376-y>
- Gunawardena, C. N., Lowe, C. A., & Anderson, T. (1997). Analysis of a Global Online Debate and the Development of an Interaction Analysis Model for Examining Social Construction of Knowledge in Computer Conferencing. *Journal of Educational Computing Research*, 17(4), 397–431. https://doi.org/10.2190/7MQV-X9UJ-C7Q3-NRAG*
- Hattingh, M. (2017). A Preliminary Investigation of the Appropriateness of YouTube as an Informal Learning Platform for Pre-teens. In H. Xie, E. Popescu, G. Hancke, & B. Fernández Manjón (A c. Di), *Advances in Web-Based Learning – ICWL 2017* (pagg. 101–110). Springer International Publishing.
- Haythornthwaite, C. (2009). Crowds and communities: Light and heavyweight models of peer production. In Proceedings of the 42nd Hawaii international conference on system sciences. Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society.*
- Haythornthwaite, C. (2015). Rethinking learning spaces: Networks, structures, and possibilities for learning in the twenty-first century. *Communication Research and Practice*, 1(4), 292–306. <https://doi.org/10.1080/22041451.2015.1105773>
- Haythornthwaite, C., & Andrews, R. (2011). *E-learning theory and practice*. SAGE Publications Ltd, https://dx.doi.org/10.4135/9781446288566*
- Haythornthwaite, C. & Gruzd, A. (n.d.). Learning in the Wild: Exploring the Practice of Learning in Open, Online Forums. https://www.networkedlearning.aau.dk/digitalAssets/826/826420_33.-haythornthwaite---gruzd---learning-in-the-wild-exploring-the-practice-of-learning-in-open--online-forums.pdf

- Haythornthwaite, C., Kumar, P., Gruzd, A., Gilbert, S., Esteve del Valle, M., & Paulin, D. (2018). Learning in the wild: Coding for learning and practice on Reddit. *Learning, Media and Technology*, 43(3), 219–235.
- Hoadley, C., & Kali, Y. (2019). Five Waves of Conceptualizing Knowledge and Learning for Our Future in a Networked Society. In Y. Kali, A. Baram-Tsabari, & A. M. Schejter (A c. Di), *Learning In a Networked Society: Spontaneous and Designed Technology Enhanced Learning Communities* (pagg. 1–21). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-14610-8_1
- Jenkins, H. (2006). Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century. Working paper for the MacArthur Foundation: http://www.digitalllearning.macfound.org*
- Kemp, S. (2022, 26 gennaio). *Digital 2022: Global Overview Report - DataReportal – Global Digital Insights*. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>
- Kim, H., Lee, J., & Oh, S. E. (2020). Individual characteristics influencing the sharing of knowledge on social networking services: Online identity, self-efficacy, and knowledge sharing intentions. *Behaviour & Information Technology*, 39(4), 379–390. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1598494>
- Kirschner, P. A. (2015). Facebook as learning platform: Argumentation superhighway or dead-end street? *Computers in Human Behavior*, 53, 621–625. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.011*
- Kohlbacher, F. (2006). The Use of Qualitative Content Analysis in Case Study Research. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(1). https://doi.org/10.17169/fqs-7.1.75*
- Kozinets, R. V. (2002). The Field behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61–72. https://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.61.18935*
- Kumar, P. C., & Gruzd, A. A. (2019). Social Media for Informal Learning: A Case of #Twitterstorians. *HICSS*.
- Lee, N. M. (2018). Fake news, phishing, and fraud: A call for research on digital media literacy education beyond the classroom. *Communication Education*, 67(4), 460–466. https://doi.org/10.1080/03634523.2018.1503313*

- Lee, S., & Kim (2003). Focusing on an Area of Gwangju and Chonnam = the Strategies of Building an Online Learning Community as the Practical Paradigm of Education. *Korean Association for Educational Information and Broadcasting*, 9(3), 97–117.*
- Li, M., & Kim, D. (2016). One wiki, two groups: Dynamic interactions across ESL collaborative writing tasks. *Journal of Second Language Writing*, 31, 25–42. <https://doi.org/10.1016/j.jslw.2016.01.002>*
- Libin, A., Schladen, M., Ljungberg, I., Tsai, B., Jacobs, S., Reinauer, K., Minnick, S., Spungen, M., & Groah, S. (2010). YouTube as an On-line Disability Self-Management Tool in Persons With Spinal Cord Injury. *Topics in Spinal Cord Injury Rehabilitation*, 16(3), 84–92. <https://doi.org/10.1310/sci1603-84>
- Livingstone, D. (1999). Exploring the Icebergs of Adult Learning: Findings of the First Canadian Survey of Informal Learning Practices. *Canadian Journal for the Study of Adult Education*, 13(2), 49–72. Retrieved from <https://cjsae.library.dal.ca/index.php/cjsae/article/view/2000>*
- Lucas, M., Gunawardena, C., & Moreira, A. (2014). Assessing social construction of knowledge online: A critique of the interaction analysis model. *Computers in Human Behavior*, 30, 574–582. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.050>*
- Ma, W. W. K., & Yuen, A. H. K. (2011). Understanding online knowledge sharing: An interpersonal relationship perspective. *Serious Games*, 56(1), 210–219. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2010.08.004>
- Mercer, N. (2004). Sociocultural Discourse Analysis: Analysing Classroom Talk as a Social Mode of Thinking. *Journal of Applied Linguistics*, 1, 137–168. *
- Norman, D. (1996). *La caffettiera del masochista*. Firenze, Giunti (ed. orig., 1988 *The psychology of everyday things*. New York, Basic Books).
- Ocaña, M., Mejía, R., Larrea, C., Analuisa, C., & Freire, C. (2021). Informal Learning in Social Networks During the COVID-19 Pandemic: An Empirical Analysis. In M. Botto-Tobar, H. Cruz, & A. Díaz Cadena (A c. Di), *Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances* (pagg. 400–414). Springer International Publishing.
- Paletz, S. B. F., Auxier, B. E., & Golonka, E. M. (2019). Ability to Share. In S. B. F. Paletz, B. E. Auxier, & E. M. Golonka (A c. Di), *A Multidisciplinary Framework*

of Information Propagation Online (pagg. 65–68). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16413-3_7

- Pi, S.-M., Chou, C.-H., & Liao, H.-L. (2013). A study of Facebook Groups members' knowledge sharing. *Computers in Human Behavior*, 29(5), 1971–1979. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.04.019>
- Rosenthal, S. (2020). Media Literacy, Scientific Literacy, and Science Videos on the Internet. *Frontiers in Communication*, 5. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fcomm.2020.581585>
- Scardamalia, M., & Bereiter, C. (2014). Knowledge Building and Knowledge Creation: Theory, Pedagogy, and Technology. In R. Sawyer (Ed.), *The Cambridge Handbook of the Learning Sciences* (Cambridge Handbooks in Psychology, pp. 397-417). Cambridge: Cambridge University Press.*
- Sher, N., Kent, C., & Rafaeli, S. (2019, ottobre 28). *Linking as collective thinking? Participant content linking as a means of organizing knowledge meaningfully in online discussions.*
- Shwartz-Asher, D., Chun, S., Adam, N. R., & Snider, K. LG. (2020). Knowledge sharing behaviors in social media. *Technology in Society*, 63, 101426.
- Siemens, G. (2004). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2, 3–10.
- Silva, R. F. da, Gimenes, I. M. S., & Maldonado, J. C. (2020). *An Approach for Assessing Large Online Communities in Informal Learning Environments.*
- Statista (2022). *Most used social media 2021*. Retrieved February 14, 2022, from <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
- Syn, S. Y., & Oh, S. (2015). Why do social network site users share information on Facebook and Twitter? *Journal of Information Science*, 41(5), 553–569.
- Tausczik, Y. R., & Pennebaker, J. W. (2010). The Psychological Meaning of Words: LIWC and Computerized Text Analysis Methods. *Journal of Language and Social Psychology*, 29(1), 24–54. <https://doi.org/10.1177/0261927X09351676>*

- Thelwall, M. (2021). Lifestyle information from YouTube influencers: Some consumption patterns. *Journal of Documentation*, 77(6), 1209–1222.
- Tsovaltzi, D., Greenhow, C., & Asterhan, C. (2015). When friends argue: Learning from and through social network site discussions. *Computers in Human Behavior*, 53, 567–569. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.021>
- Twitch (2022). *Over 2,500,000 are watching Twitch right now*. Retrieved March 14, 2022, from <https://twitchadvertising.tv/audience/>
- Wise, A. F., & Chiu, M. M. (2011). Analyzing temporal patterns of knowledge construction in a role-based online discussion. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning*, 6(3), 445–470. <https://doi.org/10.1007/s11412-011-9120-1>

* = opere non consultate direttamente