

---

*Progettare una Virtual Community*

---

**Contributo di Mario Rotta**  
Università di Firenze

---

## Parte I

### PROGETTARE UNA VIRTUAL COMMUNITY

Tipicamente, in un gruppo di discussione online, si possono verificare almeno tre situazioni, in parte legate alla natura e alle modalità di organizzazione della lista, in parte frutto dell'evolversi della comunità telematica che si identifica nella lista e più in generale dell'andamento della discussione.

Una prima situazione è quella caratteristica dei gruppi di discussione non moderati. Nelle mailing-list o nei forum senza moderatore chiunque tende a dire ciò che pensa, spesso abbattendo le residue barriere di pudore che varrebbero ancora all'interno di una comunità reale o di fronte alla presenza "fisica" degli interlocutori. Il *flaming* è frequente e non ci si può aspettare una *netiquette* consapevole. Di solito chi si iscrive ad una lista non moderata ne esce in un arco di tempo relativamente breve. Non è detto tuttavia che comunità telematiche di questo tipo non siano costruttive: il fatto che il "ricambio" degli iscritti sia molto rapido, ad esempio, se da un lato impedisce che si sviluppino argomenti di discussione di una certa consistenza, dall'altro garantisce movimento, dinamismo, curiosità.

Una seconda situazione è legata alla presenza nel gruppo di discussione di un moderatore ufficiale con un ruolo attivo, che potrebbe consistere anche nel leggere e decidere di approvare o meno i messaggi prima che essi vengano smistati agli iscritti alla lista o al forum. In questo caso il rispetto delle norme di comportamento da parte dei singoli componenti della comunità telematica è garantito dalla presenza di sanzioni per gli inadempienti e dall'impossibilità, di fatto, di inoltrare messaggi di *flaming*, troppo lunghi o con allegati troppo invadenti. Inoltre, l'andamento della discussione è mantenuto sotto controllo da parte del moderatore, che di fatto può impedire che circolino messaggi *off topic* e può quindi fare in modo che la discussione mantenga un preciso *focus*.

Una terza situazione è quella che si verifica in un gruppo in cui il moderatore non ha il compito di approvare materialmente i messaggi ma solo un ruolo di suggerimento/riciamo. In questi casi, spesso, l'attività moderante o, al contrario, dirompente relativamente alla discussione in corso è svolta di fatto dagli iscritti. Situazioni del genere si verificano ad esempio nelle mailing-list di grandi dimensioni, in cui il volume dei messaggi scambiati è tale che non potrebbe sussistere la figura di un moderatore/approvante. Si verificano inoltre quando il gruppo di discussione è anche *gruppo di interesse*, comunità telematica il cui *focus* è circoscritto in partenza ad argomenti molto specialistici o molto ben individuati, ad esempio una mailing-list sui problemi legati all'uso di un determinato linguaggio di programmazione. In contesti del genere non è raro che si stabiliscano ruoli e gerarchie "di fatto" tra gli iscritti e che questo comporti vari livelli di libertà comunicativa da parte degli attori.

In un gruppo di discussione così strutturato di solito è possibile identificare dei veri e propri sottogruppi:

- gli "esperti", ovvero coloro che intervengono più spesso o con maggior competenza tecnica e che di solito possiedono una libertà di parola e d'azione relativamente ampia;
- gli "apprendisti", ovvero un gruppo più ampio di attori che hanno sufficienti competenze per poter dialogare attorno a temi relativamente complessi ma non padroneggiano abbastanza l'argomento al punto da contraddire gli esperti o intervenire quando la discussione tocca temi più specialistici;
- i *lurkers*, letteralmente "coloro che stanno in agguato", in senso dispregiativo<sup>1</sup>, ovvero coloro che non intervengono quasi mai o solo molto raramente e si limitano a ricevere e leggere i messaggi, a loro volta motivati nella loro scelta da due diversi ordini di ragioni: ci sono infatti coloro che non "osano" postare messaggi per paura di dire qualcosa di troppo sciocco e, al contrario, coloro che pur essendo in grado di partecipare alla discussione non hanno interesse a farlo perché mantenendo un basso profilo riescono ad acquisire una certa quantità di informazioni utili senza particolare fatica

Più in generale, questa terza situazione, che è anche la più diffusa, è quella che individua meglio i meccanismi che regolano il funzionamento di una *mailing-list*. L'insieme delle relazioni tra gruppi di utenti/iscritti in un gruppo di discussione via e-mail può essere rappresentata sinteticamente attraverso un modello.<sup>2</sup>

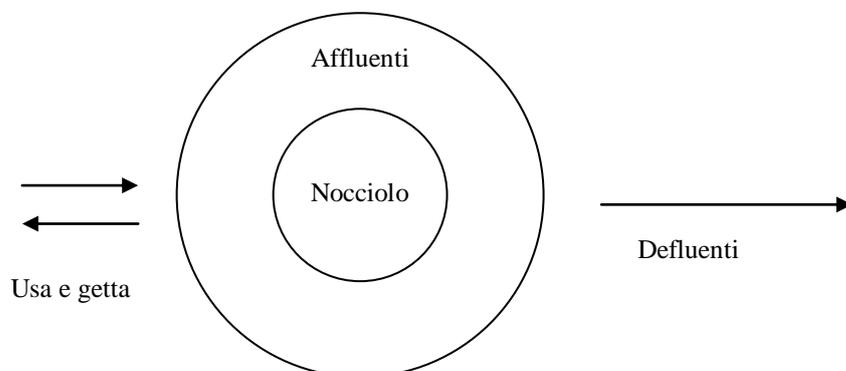
---

<sup>1</sup> Secondo una diffusa opinione i *lurkers* violano deliberatamente uno dei principi fondamentali delle comunità telematiche spontanee, che per definizione si basano su forme di sostegno reciproco in funzione della soluzione dei problemi, chiedendo e ottenendo aiuto in cambio dell'aiuto che prima o poi saremo in grado di dare a chi lo chiederà. In alcune mailing-list, se non si inviano messaggi per un certo arco di tempo pur risultando iscritti si è automaticamente considerati *lurkers* e talora cancellati d'ufficio a cura del moderatore, anche se il silenzio potrebbe essere legato a ragioni ben più nobili.

<sup>2</sup> Il modello è tratto da Tidwell 1999.

---

Si identifica un nocciolo, uno “zoccolo duro” (*core*), ovvero un gruppo di individui particolarmente attivi, coloro che di fatto danno un senso alla comunità via e-mail. Questo nocciolo può essere costituito da persone già attive come gruppo “reale” prima ancora che come gruppo “virtuale” (ad esempio, un gruppo di studiosi che dopo un’esperienza di ricerca insieme o un convegno decide di attivare una discussione online sull’oggetto degli studi in corso) o dall’insieme *de facto* dei più esperti sull’oggetto della discussione. Attorno al gruppo più attivo ruotano solitamente gruppi di affluenti (*drop-ins*): individui meno esperti che cercano di



partecipare per diventare esperti a loro volta, individui che partecipano alla discussione più saltuariamente ma con cognizione di causa, iscritti che non fanno parte del gruppo originario ma che sono in grado di affrontare con una certa competenza le problematiche di cui si dibatte. Alcuni degli “affluenti”, col tempo, potrebbero entrare a far parte dello zoccolo duro della comunità via e-mail. Restano più ai margini altri due gruppi identificabili in quanto tali. I “defluenti” (*drop-outs*) sono coloro che si iscrivono alla mailing-list ma decidono di uscirne dopo poco tempo, ad esempio coloro che si sono iscritti pensando che sulla *mailing-list* si dibatterebbero tematiche di loro interesse ma si sono poi trovati di fronte ad una situazione inaspettata. Il gruppo di chi “usa e getta” i messaggi (*read-delete*) è invece costituito da coloro che si iscrivono ma partecipano raramente alla discussione, limitandosi a ricevere la posta, talora leggerla, più spesso cestinarla: non si tratta solo dei *lurkers* (che possono rientrare anche nel gruppo dei *drop-outs*), ma più in generale di coloro che non intendono contribuire alla discussione o non sono ancora in grado di farlo. Qualcuno, col tempo, potrebbe diventare “affluente”.

È ovvio che le meccaniche dell’interazione cambiano nelle situazioni più strettamente pilotate: ad esempio, possono attivarsi gruppi di discussione via e-mail in cui un numero molto limitato di iscritti opera, mantenendo sempre alto il livello dell’interazione, in funzione di un obiettivo specifico, come la realizzazione di un progetto o di una relazione. In queste situazioni non solo non c’è spazio per i *lurkers*, ma talora nemmeno per i neofiti, né si potrà facilmente individuare un sottoinsieme di esperti distinto da un sottoinsieme di “affluenti”.

Talora in una *mailing-list* o in un forum si delineano anche altre forme di interazione. In funzione del rapporto che si instaura tra esperto e meno esperto, ad esempio, si può dire che in una community si attuano forme di apprendistato cognitivo. In virtù della continua e inevitabile collaborazione reciproca tra gli iscritti, una mailing-list o un forum possono anche diventare un ambiente predisposto al *peer tutoring*. Non bisogna infine dimenticare che un dibattito online tende a incoraggiare un forte senso di comunità<sup>3</sup>, soprattutto quando attorno alla tavola rotonda virtuale, come accade in molti gruppi di lavoro universitari, siedono esperti o interlocutori in grado di mantenere il tono della discussione su un livello qualitativamente elevato: i singoli iscritti alla lista o gli studenti percepiscono in questo caso la loro stessa presenza come una sorta di privilegio e sono più motivati a partecipare e a migliorare la qualità dei loro interventi. Si parla in questo caso di *electronic mentoring*.<sup>4</sup>

Tra gli altri fattori critici individuabili nella gestione di una comunità virtuale da parte di un tutor emergono le implicazioni legate alla tipologia delle relazioni che si instaurano tra gli attori. Tipicamente, tra i componenti di una “comunità virtuale” si possono instaurare varie tipologie di relazioni (*networking*), che influiscono inevitabilmente sulla gestibilità del processo e sulla produttività del gruppo in generale:

---

<sup>3</sup> Cfr. Tidwell 1999.

<sup>4</sup> Cfr. Harris 1995.

- *personal*: una rete di relazioni tra appartenenti ad una stessa categoria sociale, ad esempio le interazioni tra un gruppo di soli docenti in servizio;
- *topical*: l'insieme delle dinamiche comunicative e cooperative che si instaurano tra tutti coloro che sono interessati ad un argomento specifico;
- *peer*: le interazioni in atto tra gruppi alla pari in funzione della soluzione di problemi comuni (*problem solving*);
- *synthesis*: le interazioni che si instaurano tra gruppi di ricercatori o operatori che lavorano sotto la guida di un trainer o più in generale la cooperazione tra studenti che operano sotto la guida di un docente;
- *clearinghouse*: l'attivazione di dinamiche orientate alla gestione comune di grandi quantità di informazioni, come può accadere nella costruzione cooperativa di banche dati o centri di documentazione;
- *brokering*: l'interazione in atto tra chi opera in rete sottoponendo problemi specifici a esperti che reagiscono *on demand*.

In base alle caratteristiche del *networking* il processo risulterà maggiormente sostenibile intervenendo sulla dimensione dei gruppi di lavoro e sul ruolo, o meglio, sul "peso" del moderatore, del tutor o di altre figure di coordinamento. Possiamo provare a riassumere il rapporto tra tipologia di relazione, dimensione del gruppo in rete e ruolo delle figure di coordinamento o moderazione in una tabella.

Tipo di rete di relazioni	Dimensione dei gruppi di lavoro auspicabile e/o sostenibile	Azione caratteristica del tutor, dei moderatori o delle figure di coordinamento
<i>Personal</i>	Media	Moderazione
<i>Topical</i>	Media	Moderazione e animazione
<i>Peer</i>	Piccola	Supporto intellettuale e sociale
<i>Synthesis</i>	Medio/piccola	Facilitazione o <i>coaching</i>
<i>Clearinghouse</i>	Grande	Coordinamento e organizzazione
<i>Brokering</i>	Medio/grande	Mediazione e dialogo

Qualunque sia la tipologia di legame che unisce i componenti di una comunità virtuale, una delle dimensioni caratteristiche della cooperazione in rete è la possibilità di discutere a distanza in funzione di una decisione da prendere o per mettere a punto un documento programmatico o progettuale. Le reti telematiche sono largamente utilizzate a questo scopo in molte aziende o strutture i cui dipendenti operano disseminati in un territorio abbastanza vasto da rendere difficoltosa l'organizzazione logistica di incontri in presenza. Modalità di cooperazione analoghe si stabiliscono inoltre all'interno di gruppi di ricerca accademici. In un processo decisionale si possono identificare varie fasi, almeno 5 delle quali fondamentali.

- Enunciazione del problema e libera raccolta di opinioni (*brainstorming*).
- Identificazione dei punti/chiave del problema (*issuing*).
- Analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza relativamente al problema in oggetto e ai punti/chiave enunciati.
- Identificazione delle posizioni che si delineano all'interno del gruppo in funzione di un possibile accordo o disaccordo (analisi Quality-Sort<sup>5</sup>).
- Definizione di un accordo ed eventuale realizzazione di un *paper* finale.

Che ruolo gioca in merito allo schema appena tracciato la possibilità di operare a distanza attraverso le reti? In un'interazione a distanza orientata al *decision making*, secondo gli analisti di Tech Learn Trends, le reti telematiche hanno prima di tutto una funzione democratizzante<sup>6</sup>: se in presenza, ad esempio durante la riunione di un consiglio di amministrazione o in un *brainstorming* di un team di progettisti, il ruolo e il grado dei presenti hanno un peso decisivo sulle scelte finali, quando tutti gli attori operano in rete il peso dei singoli

<sup>5</sup> La metodologia Q-Sort è molto diffusa nell'ambito degli studi sociali ed economici, ma viene utilizzata anche in molte situazioni educative e formative. La tecnica consiste nel presentare ai componenti di un gruppo una serie di affermazioni/proposizioni su un dato problema: ciascun componente del gruppo può associare ogni affermazione ad una data classe, generalmente sulla base di uno schema predefinito. Ad esempio, una data affermazione potrà essere considerata molto importante, relativamente importante o poco importante. Si potrà successivamente valutare il grado di accordo o di disaccordo del gruppo di lavoro relativamente a ciascuna affermazione, evidenziando così le problematiche da approfondire maggiormente. Si veda in proposito Seltner M. (1983), *Le Q. Sort*, in "Recueil d'instruments et de processus d'évaluation formative", Paris, INPR, pp.497-509 e *A Q Methodological Tutorial*, a cura di S.Brown, in Internet, URL: <http://facstaff.uww.edu/cottlec/QArchive/Primer1.html>.

<sup>6</sup> Tech Learn Trends Newsletter, 4 febbraio 1999.

---

tende a diminuire e gli accordi definitivi appaiono più frutto del negoziato e della discussione che non dell'appiattimento del gruppo sulle posizioni e sull'autorità di qualcuno in particolare. Questo è dovuto in parte alla natura della comunicazione in rete, che come abbiamo più volte sottolineato tende a scardinare alle fondamenta il principio dell'autorità costituita. Va detto, inoltre, che chi propone idee e suggerimenti su un dato argomento mentre si è online, ad esempio in una sessione di *chatting* o in una videoconferenza multi-molti tra una sede americana, due sedi europee e una sede asiatica, avverte istintivamente una maggiore necessità di chiarezza ed esaustività, sia per superare il gap rappresentato dalla distanza "culturale" tra i partecipanti alla riunione virtuale sia perché i tempi e i modi della comunicazione in rete sono più stretti e rigorosi rispetto ai tempi e ai modi della comunicazione interpersonale in presenza.

Per quello che riguarda gli ambienti collaborativi utilizzabili nel processo, si può osservare che le tecniche di interazione sincrone appaiono in questo caso più appropriate e presumibilmente di utilizzo più immediato e amichevole. In virtù del principio per cui l'efficacia di una tecnologia di comunicazione e interazione dipende in parte dalla "riconoscibilità" della metafora che adottano, si può dire che il *chatting* potrebbe rappresentare un eccellente ambiente per il *brainstorming* in rete. Se ne può anche intuire un utilizzo efficace nella messa a punto di analisi di tipo Q-Sort in tempo reale. Analoghe considerazioni si possono fare per quel che riguarda la videoconferenza. In senso lato, nelle fasi del processo decisionale in cui c'è più bisogno di un confronto serrato tra gli interlocutori, si può suggerire di basare la collaborazione su strumenti che garantiscono la massima velocità di interazione e la massima visibilità reciproca delle opinioni che si delineano all'interno del gruppo. Per seguire lo schema tracciato da Trentin<sup>7</sup>, la strategia collaborativa più adeguata sembra essere quella basata sulla reciprocità. Requisito fondamentale di una strategia collaborativa basata sulla reciprocità è la possibilità di disporre di un prodotto o di un semilavorato (ad esempio una forma intermedia e incompleta di quello che diventerà un *paper* finale) in modo che tutti gli interlocutori possano apportarvi modifiche o aggiunte rendendo il loro intervento reciprocamente visibile. Si potrebbe operare in tal senso anche attraverso la posta elettronica, o ancora meglio sfruttando il *threading* di un forum online. Vari ambienti integrati per la collaborazione a distanza attraverso le reti (*groupware*) garantiscono tuttavia maggiore raffinatezza nelle interazioni a distanza funzionali a decisioni progettuali o operative.

---

<sup>7</sup> Cfr. Trentin 1998, pp.126-127.

---

Proviamo a schematizzare la progettazione di una Virtual Community in 5 fasi, precedute da una riflessione preliminare sulle caratteristiche generali della comunità. Complessivamente si avrà uno schema come quello che segue:

Fase preliminare: definizione e descrizione generale della comunità

Fase 1: schematizzazione dell'articolazione generale della comunità sotto forma di mappa o sociogramma

Fase 2: definizione dettagliata dei ruoli e degli attori

Fase 3: definizione del modello collaborativo, delle strategie di collaborazione e delle regole

Fase 4: messa a punto di una sequenza ideale delle azioni che i vari attori dovranno compiere

Fase 5: messa a punto di una sistema di monitoraggio e controllo

---

## Fase preliminare

Preliminarmente si può procedere attraverso un focus group o confrontando ipotesi di lavoro di singoli o piccoli gruppi. Lo scopo della fase preliminare è descrivere in generale le caratteristiche della community e le variabili fondamentali dello scenario in cui dovrà inserirsi. Si può ritenere che sia necessario almeno definire queste variabili o voci:

- Descrizione sintetica delle caratteristiche generali della comunità (in poche righe): di cosa si occupa, che compiti deve assolvere, quali obiettivi intende raggiungere.

### Variabili di scenario:

- Durata:** la comunità ha una scadenza e chiude la sua esperienza una volta raggiunto il suo obiettivo o è permanente?
- Dimensione / estensione:** la comunità si configura come gruppo chiuso o aperto (accetta o no nuovi componenti nel tempo)? La comunità è e intende restare gruppo ristretto o si può configurare come gruppo allargato (capace di interagire con interlocutori esterni)?
- Territorialità:** la comunità è composta di soggetti legati a una dimensione territoriale o è totalmente extraterritoriale? I componenti della comunità avranno la possibilità di incontrarsi in presenza o si può ritenere che le interazioni possano essere solo virtuali?
- Tematizzazione:** il focus della comunità è definito o è flessibile? La comunità stabilisce in origine un tema di lavoro "necessario" o è possibile che durante la sua vita si occupi di altre tematiche o definisca nuovi focus?
- Tipologia di legame prevalente:** quali vincoli essenziali ci sono tra i componenti della comunità? Che tipologia di networking si può configurare?
- Referenti esterni:** sono previsti dei referenti esterni? La comunità deve confrontarsi con soggetti istituzionali o è totalmente autonoma? Esistono normative che possono vincolare l'operato della comunità? A chi deve rispondere?
- Risorse iniziali:** la comunità produrrà tutte le risorse necessarie per la sua attività in modo autonomo o può/deve attingere a risorse iniziali esistenti? Ha bisogno preliminarmente di dati, informazioni, materiali, risorse umane?

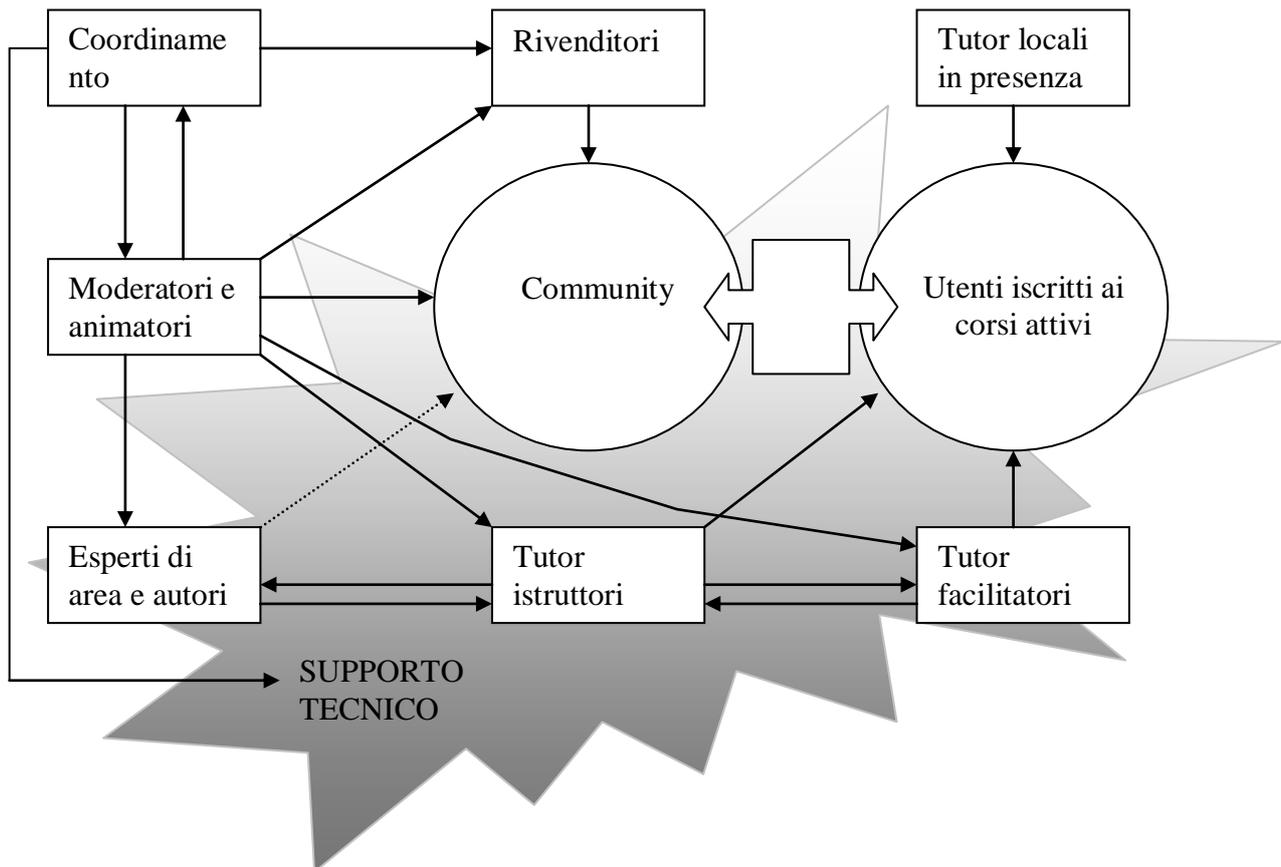
---

## Fase 1: la “mappa” della comunità

Si può procedere con un focus group e confrontando più ipotesi di lavoro o con un brainstorming creativo. L'obiettivo di questa fase è tracciare un sociogramma che descriva in modo sufficientemente accurato le componenti essenziali della comunità (interne ed esterne) e le relazioni possibili tra le componenti individuati.

### Esemplificazione

Lo schema delle relazioni tra gli attori che interagiranno nello scenario di riferimento della comunità X può essere rappresentato secondo il modello che segue.



---

## Fase 2: ruoli, attori, contesto

La "mappatura" della comunità aiuta a capire quali e quanti saranno gli attori impegnati nello scenario. Bisogna procedere ad una maggiore articolazione nella descrizione dei ruoli degli autori, predisponendo, attraverso un brainstorming creativo o confrontando più ipotesi di lavoro, una tabella in cui si identificano gli attori, si assegnano loro dei ruoli e dei compiti e si elencano le tecniche di interazione che potranno/dovranno utilizzare.

### Esemplificazione

<b>Tipo di gruppo:</b> eterogeneo				
<b>Strumenti di interazione previsti:</b> mailing-list, forum, chat				
<b>Attori</b>	<b>Chi sono e quanti sono</b>	<b>Che cosa fanno</b>	<b>Con chi interagiscono</b>	<b>Come interagiscono</b>
Descrizione sintetica (ad esempio: coordinatori)	Numero previsto, eventuali nomi	Descrizione dei compiti, ad esempio: coordinano l'attività dei tutor	Tipologie di attori con cui possono o devono interagire (in base al sociogramma che descrive la comunità)	Che strumenti potranno ok dovranno usare per interagire con gli altri attori

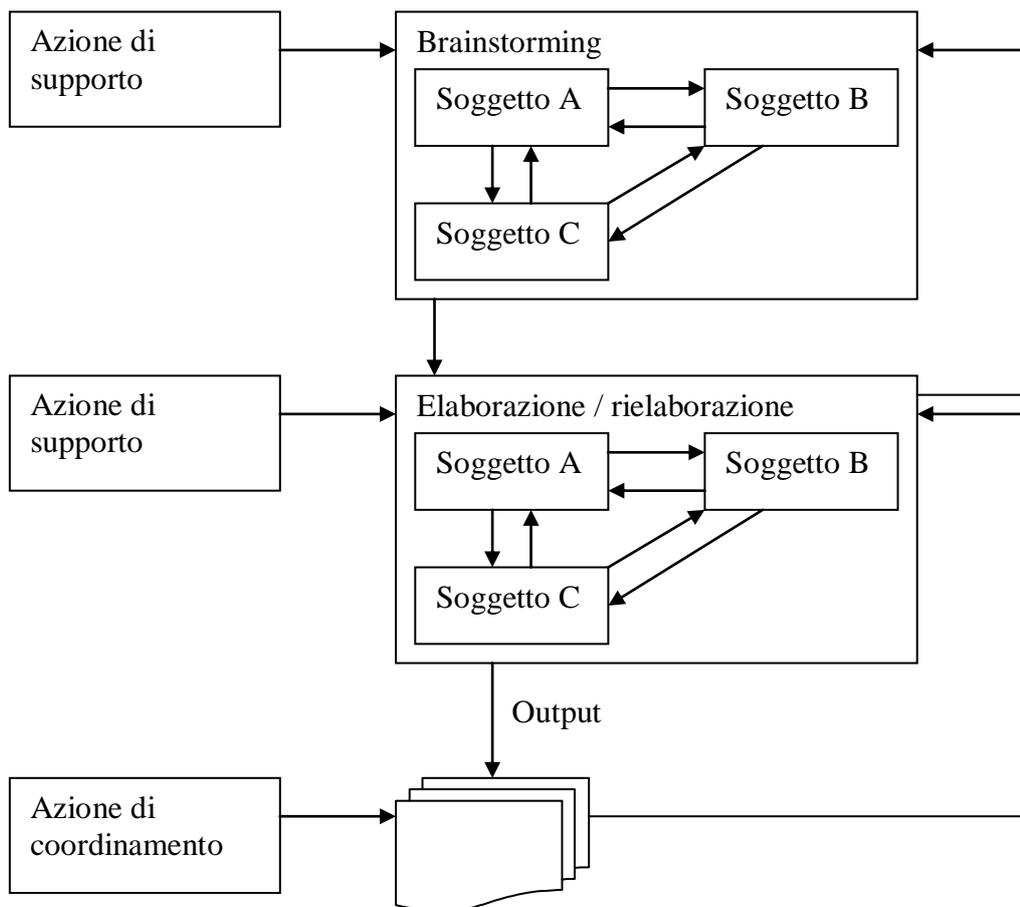
---

### Fase 3: definizione del modello collaborativo, delle strategie e delle regole

La comunità è stata descritta e mappata e sono stati individuati attori e ruoli. Va definito a questo punto il modello collaborativo che dovrà essere attuato nella comunità (o il modello di interazione se la comunità non è orientata alla produzione collaborativa di un artefatto). Il modello può essere descritto attraverso uno o più diagrammi frutto di un brainstorming creativo o di una sintesi scaturita dal confronto tra più ipotesi di lavoro. Nel modello schematico possono essere esemplificati eventuali azioni/chiave da parte di attori che ricoprono un ruolo essenziale. Si possono anche adottare modelli di team working già definiti, adattandoli al contesto.

#### Esemplificazione

- Si è deciso di adottare una strategia di reciprocità
- Il modello di riferimento è simile a quanto descritto da (...)
- Il modello collaborativo da attuare può essere così schematizzato



Il brainstorming si svolgerà secondo le seguenti indicazioni (dettagliare tempi, modi, attori...).

Ogni fase di elaborazione e rielaborazione seguirà questo schema (dettagliare...).

Le regole dell'attività sono le seguenti:

- Netiquette generale (dettagliare...)
- Regole specifiche sulla produzione degli artefatti (dettagliare formato, dimensione e caratteristiche dei prodotti...)
- Regole per la gestione del tempo (dettagliare scadenze e modalità...)
- Regole di interazione (descrivere in dettaglio la netiquette specifica)

---

#### Fase 4: Sequenza ideale

La descrizione del modello collaborativo configura una ipotetica sequenza di azioni che ciascun attore coinvolto (interno o esterno alla comunità) dovrà compiere in modo concatenato. Attraverso un brainstorming o incaricando alcuni componenti del gruppo di progetto si può provare a produrre una tabella attori/azioni, ovvero uno strumento di pianificazione (scheduling) che descriva la "sequenza ideale" di ciò che tutti i componenti della comunità dovranno fare. Si tratta in pratica di immaginare il processo, per poterne verificare la coerenza e avere allo stesso tempo uno strumento utile alla sua gestione. Vanno indicate le azioni di ciascun attore (colonne) suddivise in fasi e collocate secondo la loro scansione nel tempo (righe: sulla stessa riga vanno solo le azioni che dovranno svolgersi in parallelo).

#### Esemplificazione

Tabella azioni/attori per la gestione del processo in un percorso formativo assistito: indicare per ciascuna fase la sequenza delle azioni da pianificare per ciascun attore				
<b>Fase di avviamento</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C
<b>Sequenza generale</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C
<b>Sequenza modulare (M)</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C
<b>A conclusione di un modulo: torna all'inizio della sequenza (M)</b>				
<b>Fase di recupero o personalizzazione (eventuale)</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C
<b>Fase di documentazione</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C
<b>Fase di verifica e certificazione</b>				
Utente	<b>Moderatore</b>	Ruolo A	Ruolo B	Ruolo C

---

## Fase 5: strumenti di controllo

La sequenza ideale definita attraverso la tabella attori/azioni va controllata. Nella progettazione di una comunità vanno messi a punto strumenti specifici di monitoraggio e controllo del processo, utili per garantire che la sequenza pianificata possa tradursi in sequenza "reale". Si possono definire vari strumenti di monitoraggio e controllo: sarà necessario per ciascuno indicare chi lo userà, a che scopo, quando e come.

Alcune indicazioni utili per mettere a punto strumenti di monitoraggio e controllo del processo

Un'analisi dettagliata delle interazioni tra gli attori presenti in un percorso di e-learning può mettere in evidenza varie problematiche e aiutare il tutor a pianificare e rendere più efficace la sua azione. Tipicamente l'analisi delle interazioni può essere:

- quantitativa
- qualitativa

L'analisi quantitativa aiuta soprattutto a capire il livello della partecipazione dei coinvolti, la motivazione e l'efficienza complessiva dell'ambiente di apprendimento virtuale. Si utilizzano modelli relativamente standardizzati.

L'analisi qualitativa può mettere in evidenza:

- l'andamento e la qualità delle discussioni in atto in forum o mailing-list;
- gli atteggiamenti degli attori;
- il livello e la qualità della collaborazione;
- il "clima" complessivo all'interno dei gruppi collaborativi.

I modelli più diffusi per l'analisi delle interazioni nei gruppi di discussione asincroni, siano essi basati sull'uso di una mailing-list che appoggiati su un forum Web o su piattaforme integrate, prendono di solito in esame parametri sia di tipo quantitativo che strutturale. La quantificazione delle interazioni, in sostanza, non è fine a se stessa o dettata da pure necessità statistiche, ma generalmente orientata a mettere in evidenza l'andamento della discussione o *thread*: dovrebbe quindi permettere di individuare gli eventuali momenti critici e punti di debolezza, aiutando di conseguenza il tutor, i moderatori o altri attori a intervenire con opportuni contributi, aggiustamenti e stimoli.