

DINAMICHE DI COMUNICAZIONE SU WEB DALL'ANALISI DEI FORUM DI SOSTANZE.INFO

STEFANO BERTOLETTI . FORUM DROGHE

SUMMER SCHOOL 2018



Obbiettivi

- Analizzare la **percezione dei consumatori circa il controllo/diminuito controllo sul consumo di cannabis**; le ragioni delle eventuali oscillazioni nel tempo del controllo sul consumo per come inquadrate dai consumatori stessi;
- **le varie strategie da questi messe in campo per recuperare il controllo**; e ancora, le loro aspettative circa la capacità di "tenere sotto controllo" il consumo, **l'eventuale ricerca di rapporto coi servizi, il tipo di supporto ritenuto utile.**

All'interno del workstream
Si è posta attenzione particolare alle ***percezione circa il controllo/diminuito controllo sui consumi di cannabis per come appare nel web, nella interazione fra consumatori.***

RICERCA SUL SITO SOSTANZE.INFO

- Analisi dei forum che trattano di “cannabis “ nel corso del 2017
- Si sono selezionati 20 forum (discussioni che si sviluppano partendo da un post che contiene domande, richieste o scambio di esperienze) che si sono sviluppati nel 2017. (dai 4 ai 30 post per discussione)
- Escluse invece le discussioni che si sviluppavano su diversi anni. E quelle che trattavano unicamente problemi amministrativo-legali e di esami clinici

- **Sulle 20 discussioni svolte nel 2017, è stata condotta un'analisi qualitativa di contenuto e un'analisi semantica**

- Seguendo il modello di analisi combinata utilizzato dallo studio

(Kaló, Móró, Demetrovics, & Felvinczi, 2017)

Analisi qualitativa " Tematica e Netnografica" (Braun, & Clarke 2014)

Analisi quantitativa "T-LAB (Lancia, 2005; 2012; 2017) "

Analisi Netnografica attraveso un "panel di esperti "

- **Dalla analisi tematica emergono 4 aree principali**

- Area 1 "Ho iniziato a fumare regolarmente a 16 anni" (***uso, modelli d'uso, rappresentazioni della sostanza***)
- Area 2 "Mi sento strana" (***effetti indesiderati a breve termine***)
- Area 3 "Solo allora realizzai che ero dipendente dalla cannabis" (***dipendenza***)
- Area 4 "Ho smesso di fumare da un mese" (***le tappe verso l'astinenza***)

- Le domande dei partecipanti alle discussioni (forum) sembrano essere selezionate dal carattere del sito sostanze.info: un sito fornito di supervisione di esperti/ operatori, in cui trovare risposte a problemi/inconvenienti nel consumo di sostanze

- non si riscontrano quasi scambi su esperienze di consumo non-problematico o poco problematico : sulle motivazioni e i “vantaggi” del consumo, ma prevalentemente sugli “svantaggi: disturbi legati a effetti acuti immediati dopo episodi di consumo, o problematiche di dipendenza.

OSCILLAZIONE NELLA RAPPRESENTAZIONE DELLA SOSTANZA

- da un lato un processo di “**normalizzazione**” della cannabis (ad esempio nell’accostamento ad altre sostanze legali come il tabacco)

- dall’altro, l’incertezza nell’attribuzione di alcuni disturbi o sintomi di malessere (se imputabili alla droga o a preesistenti problemi psicologici o di setting di consumo) rimanda ad una **rappresentazione sociale della cannabis,** oscillante fra
- “**non droga**”
- “**sostanza erroneamente percepita come droga leggera**”

ANALISI NETNOGRAFICA

AREA 5 -ATTORI E DINAMICA DELLA COMUNICAZIONE E DEL COUNSELLING VIA WEB

- *“Se vuoi ancora parlarne non esitare a chiedere”*

- Lo studio ha concentrato l’attenzione su tre aree

- Domande di avvio delle discussioni (forum) del sito
- Risposte
- Il comunicare via web

LE DOMANDE DI AVVIO DEI FORUM DI DISCUSSIONE

- **Interpretare i sintomi**
- *“non so se è una follia attribuire tutto questo a una space cake o devo cercare la causa in motivi più profondi* (PUC 1)
- *“sinceramente non riesco a capire se tutto questo sia sintomo del mio corpo che sta cercando di riabituarsi a essere “sano”..o se sia depressione..voi che ne pensate?* (PUC 3)
- **Condividere esperienze per capire**
- *non mi riconosco più è come se la mia mente non funzionasse come prima. Qualcuno potrebbe aiutarmi a capire cosa mi sta succedendo, se c’è passato anche lui e se passerà col tempo?* (PUC 4)
- **Esperienze per sostenere cambiamento**
- *ora sto cercando di smettere sia con l’erba che con le sigarette..qualche consiglio? Soprattutto per dormire di più?* (PUC 14)

LE RISPOSTE

- **Sostegno al cambiamento**

benvenuto nel club di chi ce la vuole fare e sta seguendo un percorso giusto (Jdq9)

- **Sostegno tra pari**

la mia esperienza con l'erba è stata simile, al tempo ho smesso di fumare e la cosa si è risolta, non mi ricordo in quanto tempo, però i miglioramenti fin da subito mentre l'allergia mi è rimasta per sempre (mc12)

- **Sostegno "da professionista"**

se hai fumato molto in questi tre anni e sei tra quel 9% delle persone che ha sviluppato dipendenza da cannabis, nei prossimi mesi potrai avere qualcuno dei seguenti disturbi: ansietà – nervosismo – insonnia –umore irritabile e momenti di lieve depressione – tinnito..(Jdq 12)

COMUNICARE SU WEB

- **Anonimato**

ho chiesto un colloquio in chat privata con un operatore di sostanze.info e ho iniziato il programma cannabis self management. La mia attitudine da ragazzo di strada mi fa sospettare un po' di questi servizi, spero che non risalgano a me tramite e mail, ho un po' paura di infamate, anche se sono razionalmente conscio che è solo frutto della mia immaginazione (PUC 6);

- **reale versus virtuale**:
- *concordo anche col consiglio di evitare i consigli su internet; il fai da te è rischioso e spesso serve a poco.* (Ly10)
- **virtuale versus reale:**
- *alla tua età non c'erano questi spazi per confrontarsi in anonimo e quindi non puoi saperlo se qualcuno ne soffriva (di de-personalizzazione n.d.r.)* (bacia milano chat 17)

ALCUNI RISULTATI EMERSI DALLA DISCUSSIONE NEL "PANEL" TRA ESPERTI

- Precisazione sul significato di **Forum come Chat asincrona** – in una chat singola sia ha la "time pressure "si segue la logica delle conversazioni,
- nel forum e nei blog si perde questo e si analizza il tempo di reazione in un altro modo; la variabile rilevante è" **l'intertime di risposta ai messaggi** " cioè il tempo di risposta a quella persona.
- *"Di conseguenza quanto più è interessante il contenuto quanto più velocemente rispondo"*

- Rispetto all'indagine condotta l'intertime non emerge come una caratteristica particolarmente importante, probabilmente a causa delle modalità d'uso di sostanze.info

RICERCA DI INFO – SCAMBIO ESPERIENZE

- Consumatori di sostanze sono spinti ad arrivare ad un Forum WEB prevalentemente
- Dalla necessità di Informazioni (individuale)
- Dal bisogno di scambiare esperienze e di condividere identità (sociale)
- Nel primo caso l'intertime di scambio è meno significativo

- *l'utente cerca una risposta ad un suo problema e non invece uno spazio di discussione con altri su un qualcosa che hanno in comune (es il consumo di sostanze). Le discussioni sul sito rimangono sempre aperte e questo consente ai nuovi utenti di riagganciarsi*.
- *Parti dal problema tuo e arrivi al contenitore poi puoi affezionarti e tornarci oppure lasciarlo e basta*.

- Spesso si riscontra una domanda di aiuto per interpretare i sintomi di un malessere….

DIVERSE FASCE D'ETÀ - MODALITÀ D'USO DEL WEB DIVERSE

- ***"Google è il primo forum "***
- "*attualmente funziona così sul sito - sono giovanissimo e so usare bene lo strumento, faccio una domanda prenoto una chat e vedo sui forum , vedo indicizzate le varie risposte sulla argomento ..arrivano a me molte domande che mi contattano direttamente per avere una risposta veloce, dalla ricerca su google trovano il mio nome , vanno su Facebook e mi contattano su messanger*"
- "*sulle sostanze l'immediatezza è comprensibile , cerco una risposta certificata non voglio notizie così, loro non vanno sui forum perché cercano una risposta così*"
- I forum sono più utilizzati da un pubblico più adulto

COMMUNITY ?

2006 La comunicazione per la promozione del sito sostanze.info



CARATTERIZZAZIONI DELLE DINAMICHE COMUNICATIVE

Sostanze.info vede la partecipazione intensa nei forum di un gruppo di persone che svolgono un ruolo di “peer support “,

“*hanno leadership riconosciuta perché hanno esperienza di uso di sostanze diverse, sono passati dentro i servizi e quindi hanno l’esperienza che gli altri cercano* “

“*se sono un 19 enne che usa la stagnola andare a leggere quello che raccontano loro mi intriga un casino se invece parlo di cannabis è molto meno interessante in questo senso è un gruppo chiuso*”

Emerge uno stile di comunicazione meno orizzontale spesso ***uno stile più “direttivo” (top down comunication) che viene quasi sempre accettato dai consumatori (giovani)***

LA SPECIFICITÀ DI SOSTANZE.INFO

- Un sito caratterizzato da una **forte impronta professionale:** esiste una redazione formata da operatori con cui si può interloquire con domande specifiche. Questo influisce anche nello stile di comunicazione tra i pari all'interno dei forum di discussione
- **Lo stile di supporto professionale viene apprezzato anche se viene offerto da persone che non si qualificano come professionisti**.

FAKE – TROLL – RIPESCAGGIO DI TOPIC

- Emerge qualche volta nei forum soprattutto in relazione all'esasperazione degli effetti negativi della cannabis

- *io spero davvero che questo sopra sia uno scherzo..giocherellone che sei..sopra ci sono pure cascati. Ti è venuta bene daiiii* (Sm5)
- *"quello che dici è il comportamento chiamato "topic sliding": creare thread inutili o resuscitare thread vecchi al fine di far scivolare quelli più importanti in seconda, terza pagina e così via. Però non penso che questo sia il caso..non vedo che senso avrebbe sabotare sostanze.info* "(Ly1)

- **Il Troll** appare soprattutto come **un fantasma**

- un tema che assume rilevanza all'interno di quella fascia di utenti e di utenti abituali/peer supporter che danno molta importanza al meccanismo di identificazione e di appartenenza al mondo dei forum del sito
- *"Nel momento io chiedo una info sulla patente è meno importante l'esistenza del troll che diventa importante nel momento in cui io cerco un posto in cui essere accettato , allora sviluppo la paura del troll "*

References

Braun, V., Clarke, V., & Terry, G. (2014). Thematic analysis. *Qualitative Research in Clinical and Health Psychology*, *24*, 95-114.

Fairclough, N. (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. Psychology Press. London & New York: Routledge

Kaló, Z., Móró, L., Demetrovics, Z., & Felvinczi, K. (2017). A mixed-methods analysis of online NPS user discussion in Hungary. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, *24*(4), 340-347.

Lancia F. (2005). Word co-occurrence and theory of meaning, www.tlab.it

Lancia, F. (2012). The logic of the T-LAB tools explained. *Retrieved September*, *2*, 2012.

Lancia, F. (2017). *T-LAB plus 2017*. URL http://tlab.it/en/presentation.php,

GRAZIE PER L'ATTENZIONE