

Le forme dell'interazione online, ovvero la CMC

Internet consente quasi ogni genere di interazione comunicativa: online è possibile avere una conversazione parlata come pure comunicare per iscritto; è possibile la comunicazione *uno a uno* (come al telefono), quella *uno a molti* (come nei mass media) e anche quella *molti a molti* (tra ogni membro di un gruppo con tutti gli altri o con dei sottogruppi); è possibile pubblicare testi arricchiti da immagini, elementi audio e video; è possibile comunicare in tempo reale o inviare messaggi che verranno letti dai destinatari in un momento successivo; è possibile inviare e condividere ogni genere di documento o file, e così via. Le caratteristiche della comunicazione che ha luogo nella rete dipendono in larga misura dagli strumenti impiegati: strumenti differenti impongono limitazioni differenti e offrono opportunità differenti agli interlocutori.

Le principali caratteristiche

Piuttosto che di interazione interpersonale via computer, è preferibile parlare di denominata Comunicazione Mediata da Computer (CMC). Le origini della CMC risalgono alle origini di Internet, dal momento che la CMC altro non è che una forma decentralizzata di comunicazione elettronica. Gli studi sulla CMC iniziarono alla fine degli anni '80 del secolo scorso come branca del più ampio settore di indagine dell'interazione uomo-computer: la crescita della diffusione globale di Internet ha spostato l'attenzione dei ricercatori alla comunicazione che ha luogo fra esseri umani per il tramite del computer. Come conseguenza dell'utilizzo massiccio dei computer in rete, gli studiosi della comunicazione uomo-computer si sono occupati sempre meno della progettazione di interfacce intese a rafforzare la compatibilità cognitiva fra PC isolati e utenti individuali ugualmente isolati e hanno cominciato a preoccuparsi di migliorare la connettività fra comunità di umani e computer. Da questo punto di vista, il computer non è più visto solo come uno strumento per il lavoro individuale o come il terminale delle operazioni umane, ma anche come strumento sociale per connettere le persone, fare rete sociale, ossia come un medium di comunicazione a tutti gli effetti. Si tratta di un medium molto strutturato, in cui il contesto è imposto dall'interfaccia, e per il quale le conoscenze tecnologiche richieste spesso si limitano a quelle di base nell'uso del computer (accensione, connessione, scrittura), ma a volte implicano una maggiore sofisticazione. Una forma di comunicazione, infine, che svincola i partecipanti dalla necessità di una condivisione fisica spazio-temporale, situandoli peraltro in luoghi virtuali, di fatto nuovi ambienti per nuove forme di presenza sociale.

Dal momento che la CMC si basa sulla tecnologia di Internet, ne condivide sia le potenzialità che i limiti. Un aspetto non trascurabile che riguarda la CMC è dunque la *larghezza di banda*, cioè la capacità di trasmettere i dati misurata in bps (bit per secondo). Questo implica la regola sociale di risparmiare larghezza di banda, cioè di trasmettere l'informazione utilizzando minore larghezza di banda possibile. È stato anche suggerito di classificare gli strumenti della CMC in base alla larghezza di banda utilizzata, distinguendo cioè i mezzi a banda stretta dai mezzi a banda larga. I mezzi a banda stretta sono tipicamente basati sul testo, mentre quelli a banda larga possono codificare l'informazione attraverso canali che consentono l'invio di informazioni più ingombranti, come immagini, video, suoni, musica, e così via. I mezzi a banda stretta includono email, mailing list, newsgroups, chat, messenger, MUD (Multi User Dungeons); di quelli a banda larga fanno parte i sistemi di videoconferenza, le chat 3D (o visuali), le applicazioni condivise.

Gli strumenti della CMC possono essere classificati anche in base ad altri parametri, per riguardano l'uso che si fa del mezzo piuttosto che il mezzo stesso. Questi parametri dipendono in forte misura dai contesti d'uso dei mezzi utilizzati, tuttavia spesso vengono

considerati caratteristiche di mezzi specifici, dal momento che in relazione ai mezzi specifici sono emerse pratiche culturali specifiche. Il più importante di questi parametri riguarda il tempo: alcuni mezzi consentono la comunicazione *sincrona*, vale a dire si suppone che gli interlocutori prendano parte simultaneamente alla discussione, come avviene nell'interazione faccia a faccia; altri mezzi permettono solo la comunicazione *asincrona*, esattamente come avviene nella comunicazione scritta.

La CMC ha un'altra rilevante caratteristica in comune con la comunicazione scritta: la *persistenza*. Qualsiasi CMC, infatti lascia una traccia fisica. Questo aspetto della persistenza della CMC è duplice. Da un lato i messaggi della CMC rimangono a disposizione degli interlocutori, così che essi possono gestire cognitivamente le conversazioni e le interazioni con maggiore facilità. All'interlocutore è dato di reintervenire sui messaggi con riflessioni, rielaborazioni, approfondimenti, sia pure con modalità diverse fra sincrono e asincrono. D'altro canto, la persistenza della interazione online è di grande importanza per le analisi di ricercatori, conduttori e *tutor*: grazie ai file di log, si possono facilmente ottenere grandi quantità di scambi registrati a costi molto bassi. Da questo punto di vista, la comunicazione online può presentare contemporaneamente caratteristiche proprie sia del testo scritto (persistenza) che della conversazione orale (sincronia).

L'ultima caratteristica rilevante dei mezzi di CMC è il grado di *anonimato* che consentono: a seconda del mezzo usato, i partecipanti possono rimanere anonimi o assumere differenti identità, usando pseudonimi (nicknames) o falsi indirizzi; d'altra parte, però, i partecipanti possono rivelare alcune importanti informazioni involontariamente, per esempio attraverso i file di log è possibile risalire all'indirizzo del server che stanno utilizzando. A ben vedere, anche le situazioni in cui formalmente non è previsto né consentito nascondersi dietro l'anonimato o una falsa identità, come ad esempio la partecipazione a un corso online, in quanto collocate in un ambiente virtuale, richiedono che si presti attenzione alla ridefinizione identitaria dei partecipanti.

Un nuovo modello di comunicazione: il *network paradigm*

Passando a considerare, più in generale, l'impatto della CMC sulle organizzazioni e sugli individui, si può sostenere che nella CMC il modello tradizionale della comunicazione come passaggio di informazione da un emittente a un ricevente lascia il posto a un modello della comunicazione come rete interconnessa. L'attenzione si orienta verso gli individui come attori operanti all'interno di una rete di interazioni. Gli attori possono essere sia individui che gruppi, organizzazioni, istituzioni. Si va oltre le relazioni *uno a uno* isolate, ma si devono considerare le interazioni complessive tra tutti i partecipanti della rete.

Il maggior pregio del *network paradigm* consiste nell'offrire un approccio sistemico alla comunicazione e all'organizzazione. Le nuove tecnologie modellano le persone, i gruppi e le organizzazioni. È vero però anche il contrario: le persone cambiano e adattano a sé le tecnologie che usano. Da questo punto di vista, si è visto che gruppi con composizione simile, che lavorano su compiti identici, possono percepire e usare la CMC in modi diversi. Vale anche la pena di discutere brevemente la questione se la CMC sia intrinsecamente democratica. L'affermazione che la CMC favorirebbe la partecipazione degli attori alle decisioni attraverso la maggiore circolazione dell'informazione è discutibile, se non altro perché l'accesso alle nuove tecnologie è un privilegio che continua ad essere molto differenziato, anche nelle società sviluppate. Al di là di questo, è lo stesso *network paradigm* a suggerirci che la circolazione dell'informazione avviene in un complesso strutturato di interazioni sociali, che non è necessariamente piegato nella direzione dell'uguaglianza, ma che piuttosto, in certe circostanze, può favorire il consolidarsi di vecchie e nuove gerarchie. In definitiva, la CMC non è di per sé democratica: tutto dipende dall'uso che se ne fa.