

Amici per il network

I social network pongono in maniera nuova la questione dell'appartenenza. Per ora si gode la possibilità di appartenere on line a molti gruppi, di avere senza sforzo su Facebook più 'amicizie' di quelle che si possono stringere in una vita intera. È un'illusione o un'opportunità?

A 27 anni Marc Zuckerberg non solo ha ricchezze per oltre 10 miliardi di dollari, ma è anche stato oggetto di una biografia e di un film, ovviamente campione di incassi. Del resto Facebook, il social network per antonomasia da lui aperto nel 2004, veleggia verso il miliardo di utenti ed è in cima alle classifiche sia per notorietà sia per frequenza di utilizzo (almeno 400 milioni di persone si collegano ogni giorno) sia per la durata del loro utilizzo (diverse decine di minuti al giorno, contro i pochi minuti o secondi dei siti di informazione).

La pagina su Facebook è al tempo stesso un sito personale, un blog e un mezzo di comunicazione. Ogni giorno vengono scambiati 2 miliardi di messaggi o di commenti e vengono uploadati 250 milioni di foto.

«La forza dei social network sta a mio avviso proprio nel fatto che hanno saputo raccogliere su una sola piattaforma diverse funzioni: blog, chat, condivisione di foto, giochi, ecc. che esistevano già sul web, riuscendo così a riunire milioni di utenti. Paradossalmente, la forza di questi social network è la loro centralizzazione tecnologica», sottolinea il sociologo Sami Coll, che dopo essere stato assistente all'Università di Ginevra, dove ha concluso il dottorato nel 2010, è attualmente ricercatore invitato al Surveillance Studies Centre della Queen's University di Kingston in Canada.

«Facebook è sicuramente un fenomeno di rilievo più sociale che tecnologico», sostiene Alessandro Trivilini, docente e ricercatore in ingegneria informatica alla Supsi, che da tempo si occupa di tematiche legate a internet, sulle quali ha anche pubblicato alcuni libri destinati ad un pubblico non specializzato, «anzi a ben vedere rappresentano l'involuzione della tecnologia: Facebook in fondo offre so-



Più noi 'postiamo' informazioni sulle nostre abitudini e sui nostri interessi tanto più consentiamo alla tecnologia informatica di accumulare informazioni sulle nostre vite

Alessandro Trivilini,
docente e ricercatore in ingegneria
informatica alla Supsi

lo una semplice pagina web con pochissime funzioni, un box di ricerca e un testo che scorre. Ma è giusto che sia così, per poter essere facilmente accessibile a tutti. Ciononostante il fenomeno è affascinante anche per chi si occupa di tecnologia, perché è un bell'esempio di come essa possa essere da supporto alle relazioni sociali».

Amici? La pagina media di Facebook ha 130 'amici' e appartiene a 90 'gruppi'.

Sembrerebbe una vita sociale incredibile. Ma cosa significa avere degli 'amici' su Facebook? «Sicuramente definire 'amici' tutte le persone con le quali si hanno dei contatti su Facebook è stata un'idea efficace. È chiaro che quando i contatti riguardano centinaia o anche migliaia di altri iscritti, come accade per esempio con gli utenti delle generazioni più giovani, la parola ha un senso diverso», rileva Trivilini, che proprio per ampliare le sue conoscenze e affrontare le questioni tecnologiche anche da un altro punto di vista, oltre a quello dell'ingegnere informatico, ha svolto un master presso la Facoltà di scienze della comunicazione dell'Università della Svizzera italiana.

Si sono diffusi quindi da una parte l'invidia, dall'altra il timore verso questa apparente e incontrollata promiscuità sociale. In realtà ambedue i sentimenti derivano da una sostanziale ignoranza del fenomeno. È vero che chi usa Facebook per la prima volta si trova a contattare o essere contattato da persone con le quali ha legami poco stretti, vecchi compagni di scuola ad esempio o colleghi conosciuti in altre fasi della propria vita, ma questa fase iniziale di 'scoperta' non è indicativa dell'utilizzo reale di Facebook.

«Le ricerche che ho condotto e diretto sull'utilizzo reale di Facebook sia in Svizzera, presso il centro di ricerche che ho creato sull'utilizzo dei mezzi di comunicazione di Swisscom a Berna, sia all'University College di Londra, mostrano che nei fatti i social media sono utilizzati dai giovani come dai meno giovani per tenere i contatti con un gruppo ristretto di persone, un gruppo che era già stato creato prima da rapporti nel mondo fisico», spiega l'antropologa Stefana Broadbent, «ci si collega al pomeriggio con gli stessi compagni di scuola che si è appena finito di vedere la mattina, o con i compagni di squadra con i qua-

li si gioca ogni domenica o tuttalpiù con gli amici del mare. Si accetta l' 'amicizia' di oltre 100 persone, ma i rapporti vengono tenuti tuttalpiù con una ventina di questi: lo scambio di messaggi con una persona esterna a questo gruppo è l'eccezione, non la regola».

Per confermare quanto detto da Broadbent e Trivilini si può ad esempio citare lo studio di un sociologo, Cameron Marlow, che dimostra che, quando gli utenti di Facebook hanno una lista di 500 'amici', succede che le donne si tengano informate - per mezzo di Rss, News Feed e visite al profilo - di quanto accade, in media, a 47 componenti della loro rete sociale, mentre gli uomini utilizzano questa tecnologia per mantenersi informati in media su 39 dei loro 500 amici. Le donne utilizzano la comunicazione a 'senso unico' (commenti a foto o post sul wall) con in media 26 dei loro amici; gli uomini con 17. L'uso della tecnologia reciproca (chat e scambio di messaggi tramite e-mail) è ancora più ridotto: rispetto ai 500 amici le donne s'intrattengono con 16 amici, gli uomini con 10.

Un mezzo di comunicazione 'che non impegna'. Il successo di Facebook è dovuto proprio alla sua 'leggerezza'. Per spiegare questa caratteristica occorre fare un passo indietro: «Nelle mie ricerche ho scoperto che le persone usano alternativamente più modalità di comunicazione e non lo fanno assolutamente per caso. Ci sono norme sociali non scritte, ma rapidamente colte a tutti i livelli della scala socio-culturale, che ci dicono quando è il caso di mandare un sms, di telefonare o usare Skype, di inviare una mail o chattare con i vari sistemi», spiega Stefana Broadbent, «in linea generale la distinzione che viene fatta è quella fra sistemi sincroni, debolmente sincroni e asincroni». Se telefono a una persona le chiedo di dedicarmi palesemente davanti a tutti il suo tempo e mi impegno ovviamente a fare altrettanto. È una richiesta forte, che prevede o una grande confidenza o un contenuto urgente o un certo potere mio su quella persona. Se invece uso una modalità asincrona impegno meno quella persona. Un Sms si può ricevere e leggere senza farsi troppo notare e non è prevista una risposta immediata. «Non a caso l'Sms è adottato per le comunicazioni 'intime' fra partner o amici stretti, mentre la telefonata così come la videconversazione su Sky-



La trasparenza e la visibilità sono attivamente ricercate su Facebook. Questo rappresenta anche un rischio per la sfera privata. È molto difficile mantenere il controllo delle informazioni

Sami Coll,
sociologo e ricercatore,
Queen's University di Kingston,
Canada

pe avviene in orari rituali oppure pre-concordati», nota Broadbent.

In questa scala i social network sono lo strumento più 'leggero'. La risposta non solo può non essere immediata - a meno che non si sia aperta una vera conversazione - ma può anche non esserci.

Chi inserisce un commento sulla propria pagina Facebook o su quella di un 'amico' non si aspetta necessariamente una risposta. In questo senso il social network, così come i post su un blog, è un ibrido, e si pone a metà strada fra un broadcasting e il mezzo di comunicazione. In questa linea si arriva a Twitter, che invece pur utilizzando una tecnologia di comunicazione è un vero e proprio broad-

casting.

Appartenenze giocose. Il fatto che esistano queste regole e che i mezzi siano utilizzati per rafforzare legami pre-esistenti spiega come sia possibile 'appartenere' a tanti gruppi contemporaneamente.

«Guai a confondere Facebook con un vero gruppo nel senso sociologico della parola», avverte Broadbent, «è vero che le 'appartenenze' politiche, sociali, religiose e fino a poco tempo fa etniche hanno perso via via importanza negli ultimi decenni o secoli, ma le persone continuano ad appartenere a vari contesti sociali (famiglia, lavoro, paese, ecc.) che portano delle norme complessissime acquisite col tempo con regole e sanzioni sociali elaboratissime». Facebook somiglia a un garden party affollato in cui è possibile avvicinarsi a un capannello di persone, ascoltare quel che dicono anche senza intervenire o allontanarsi - anche da una improvvisata conversazione - senza che nessuno abbia da ridire. «È puro divertimento con pochissimi obblighi, è totalmente ludico e senza sforzo e per questo piace tanto. Nessuno confonde la sottoscrizione a questi gruppi con una appartenenza o l' 'amicizia' di Fb con un rapporto reale», nota Broadbent.

Certo, persone in difficoltà possono trarre profitto dalla facilità con la quale si creano pseudo-amicizie in rete. Secondo Paolo Ghisletta, professore di psicologia all'Università di Ginevra, «i nuovi mezzi permettono a persone introversive o che affrontano un periodo delicato della loro vita di stabilire più facilmente e con meno inibizioni nuovi contatti».

«In uno studio sugli homeless a Londra abbiamo visto dei giovani senza casa che passano le giornate in biblioteca e si creano una rete di 'amicizie' su internet e su Facebook. Il loro contesto sociale intimo è quasi vuoto, non ci sono parenti e partner. Loro non si fanno certo illusioni sulle loro relazioni su Facebook, non le scambiano per reali amicizie, ma il mezzo permette di sentire un vago senso di normalità e controllo», afferma la docente di antropologia dell'University college di Londra.

Pericoli per la privacy. Non è invece priva di basi la preoccupazione per i danni che Facebook può portare alla privacy delle persone. «La trasparenza e la visibilità sono attivamente ricercate da mol-

Luddisti in orario d'ufficio

Nel suo libro *L'intimité au travail* Stefana Broadbent ha esplorato le norme che le aziende hanno elaborato per impedire ai loro dipendenti di utilizzare i sistemi di comunicazione a loro disposizione per motivi diversi dal lavoro. L'antropologa laureata a Ginevra e specializzata a Edinburgo può documentare che i vari Facebook, Msn, programmi di instant messaging e di chat così come gli sms sono utilizzati quasi esclusivamente per tenere il contatto con una sfera 'intima' di familiari, partner e amici stretti e su questa base rovescia i termini del problema. «Il paradosso è che in questi ultimi 100-150 anni la società da una parte ha valorizzato la sfera 'privata' e intima della famiglia, affidandole ruoli e compiti che prima erano condivisi da comunità più ampie. Nello stesso tempo però ha imposto una separazione netta fra tempo del lavoro e tempo della famiglia». La Broadbent sottolinea l'esistenza di veri e propri 'riti di passaggio' quotidiani fra la fase del lavoro e la fase del privato. Una separazione dolorosa e ingiusta. «Tanto è vero che i limiti posti alla comunicazione fra i due mondi, e quindi all'utilizzo di internet per motivi privati sul lavoro, sono tanto più forti quanto più bassa è la condizione sociale o l'inquadramento lavorativo dei dipendenti», indica Broadbent.

La possibilità di inserire un dialogo con il partner i figli o gli amici stretti nella trama del lavoro, senza farlo notare e senza perdere attenzione nei confronti di eventuali 'emergenze', ha coinciso con un enorme incremento della produttività potenziale del lavoro di ufficio. Fino a ieri c'erano tempi morti: le fotocopie da fare, i fax da mandare, fino agli anni '90 i personal computer entravano in stand by quando dovevano stampare dei documenti. Oppure esistevano pause 'concesse' come una sigaretta o lo spostamento per recarsi nell'ufficio di un collega. Oggi queste pause non esistono più. «Teoricamente potremmo 'produrre' ogni secondo delle ore in cui siamo al lavoro. Ma ci sono dei limiti cognitivi e sociali a quello che potremmo fare. La natura del lavoro su computer, solitaria e impegnativa sul piano intellettuale, richiede dei cicli di attenzione: quando per esempio abbiamo finito un paragrafo e c'è un calo di attenzione allora andiamo a dare una occhiata alla posta o a Facebook», conclude Stefana Broadbent, «la pervicacia con la quale i dipendenti delle aziende aggirano i blocchi installati dalle aziende e mantengono un rapporto fra la loro vita sul lavoro e quella privata è quindi da una parte un modo per mantenere serenità in un ambiente spesso incerto e ansiogeno come quello lavorativo, dall'altra una sorta di luddismo, una cosciente anche se sommessa protesta all'aumento della produttività potenziale che la tecnologia ha permesso».

ti di coloro che aprono pagine su Facebook. Questo rappresenta però anche un rischio per la sfera privata. È molto difficile mantenere il controllo delle informazioni e capita sempre più spesso, per esempio, che dei rapporti di coppia siano messi in pericolo a causa di una visibilità accresciuta», nota Coll.

Il cardinale di Richelieu, il quale pare abbia detto "Datemi sei righe scritte dal più onesto degli uomini, e vi troverò qualche cosa sufficiente a farlo impiccare", sarebbe entusiasta della facilità con la quale le persone - molte delle quali minorenni - postano praticamente per l'eternità immagini, narrazioni e commenti che riguardano loro o altri.

Un altro profilo di rischio è quello della privacy politica. «Attraverso i propri interventi sulla rete si manifestano anche,

direttamente o indirettamente, le proprie opinioni politiche. Questo non è di per sé un male, ovviamente, ma bisogna sapere che esse non necessariamente piaceranno a tutti e che possono mettere in pericolo, per esempio, la ricerca di un impiego», ricorda Coll, che ha iniziato la sua carriera professionale come ingegnere nel campo dell'informatica e che poi si è dedicato agli studi in sociologia, ambito nel quale ha focalizzato la propria attenzione sulle nuove tecnologie e sul loro ruolo nella società.

Un ultimo aspetto che suscita scarse preoccupazioni, pur essendo non una possibilità ma una realtà, è l'utilizzo che viene fatto da Facebook e dai motori di ricerca di tutte le informazioni che noi diamo direttamente o indirettamente alla Rete. «I milioni di utenti di Facebook



La pervicacia con la quale i dipendenti delle aziende mantengono un rapporto fra la loro vita sul lavoro e quella privata è un modo per mantenere serenità in un ambiente spesso incerto e ansiogeno come quello lavorativo

Stefana Broadbent,
antropologa,
University College di Londra

comunicano come vivono la loro quotidianità non solo alla loro cerchia più o meno ristretta di amici online, ma all'intera rete informatica: più noi 'postiamo' informazioni sulle nostre abitudini e sui nostri interessi tanto più consentiamo alla tecnologia informatica di accumulare informazioni sulle nostre vite. Il prossimo passo consisterà quindi nell'elaborare queste informazioni per poter offrire servizi costruiti a nostra immagine e somiglianza», spiega Trivilini. Già ora è possibile notare come le pubblicità che appaiono su Google sono orientate sulla base delle ricerche che abbiamo fatto e delle pagine che abbiamo aperto. È noto che le domande che facciamo dicono di noi più delle risposte che diamo. E il fatto che Google abbia in memoria tutte le ricerche che abbiamo fatto attraverso

di lui, e che Facebook tenga traccia di tutte le preferenze che abbiamo espresso, magari solo commentando con un 'mi piace' una foto o un filmato, rappresenta un gigantesco attacco alla privacy individuale.

Oltre Facebook. Probabilmente Facebook è giunto all'apice del suo sviluppo. L'esperienza di Second Life, disintegratosi in pochi mesi, mostra come questi strumenti siano facilmente superati da altri. «I social network devono evolvere rapidamente per rispondere alle aspettative degli utenti, in particolare per quello che concerne la sfera privata.», conferma Sami Coll, «oggi la confusione dei ruoli in un'unica categoria, quella degli 'amici' (si è amici del proprio capo, dei colleghi, dei propri allievi, di sconosciuti, ecc.), non è più tollerabile. È necessario che un social network come minimo rispetti la diversità delle relazioni sociali, integrando prioritariamente la nozione di diversificazione per gruppi: un gruppo di amici stretti, di colleghi, di sconosciuti, ecc., in modo tale che quello che rendo pubblico ai miei amici stretti non sia visibile dai miei colleghi d'ufficio, per esempio».

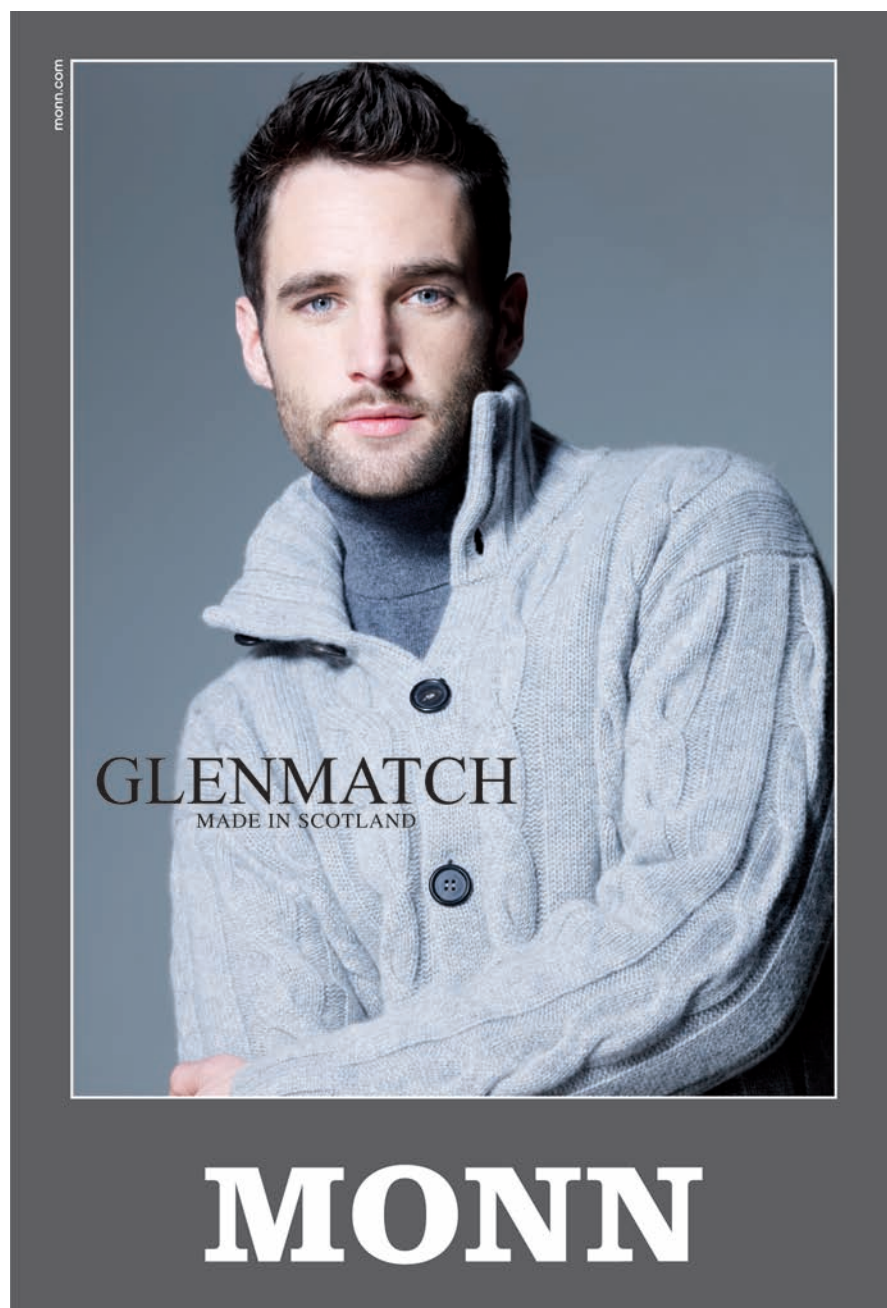
Google+, il social network aperto proprio questo mese dalla onnipresente società americana, segue proprio queste indicazioni, consentendo all'utente di creare più pagine ciascuna riservata a un gruppo chiuso, tenendo quindi - come del resto facciamo nella vita reale - flussi di comunicazione diversi e paralleli per target differenti. «C'è l'esigenza di riprodurre molto meglio la reale struttura della relazioni sociale, con diversi livelli di intimità e confidenza: le persone cercano infatti maggiore personalizzazione, autenticità, diversi livelli di privacy, e quindi è probabile che si creeranno molte comunità più piccole legate a contesti più delimitati», conferma Trivilini.

«È presto per dire se Facebook sarà rapidamente sostituito da un concorrente, ma è anche impossibile immaginare una sorta di ritorno al passato e un improvviso disinteresse per i social network», prevede Coll. L'evoluzione dei social network avverrà forse rendendo una realtà la metafora che indica in tutta la rete un social network, e che «avrebbe come conseguenza una probabile perdita dell'anonimato ma darebbe come vantaggio un'interconnessione sistematica fra tutti i servizi, come aveva immagina-

to nel 1992 l'ingegner Mark Weiser, che gli specialisti vedono come il fondatore dell'Ubiquitous Computing, ossia dell'informatica onnipresente a tutti i livelli della realtà che ci circonda: in fondo potrebbe essere questo il futuro dei social network, una convergenza totale tra l'Ubiquitous Computing e il principio di rete sociale» conclude Call.

Un social network 'politico'. Un'altra possibile evoluzione è quella politica. Forse in futuro non saranno tanto i fatti privati ad alimentare i social network, ma quelli di carattere pubblico. Potrebbero quindi diventare, per esempio, il terreno

privilegiato per favorire la partecipazione politica, e questo non solo nei Paesi che ambiscono a raggiungere un assetto democratico (abbiamo visto nei primi mesi dell'anno quanto siano stati importanti i social network per mobilitare la protesta popolare in Egitto), ma anche nei Paesi di democrazia avanzata. «I legami creati nei social network danno comunque l'idea di appartenere a una rete estesa e secondo me non sono sfruttati al meglio, forse per la natura di Facebook. In fondo si potrebbe fare di più con tutti quei legami che mandarsi link di video», commenta Stefana Broadbent.



monn.com

GLENMATCH
MADE IN SCOTLAND

MONN