

Convegno:

"Le autostrade dell'informazione : opportunità per i disabili ?"

Serenella Besio - CNR ITD

"Nuovi orientamenti nelle modalità di interazione con l'informazione su Internet"

Credo che il compito che mi sono scelta oggi non sia facile; vorrei provare infatti, dopo una serie di relazioni sugli aspetti tecnici e tecnologici di Internet, a guardare al fenomeno delle nuove comunicazioni e delle nuove relazioni telematiche dal mio punto di vista, cioè dal punto di vista di una psicologa. O forse, sarebbe meglio dire: da uno dei punti di vista possibili afferenti alla psicologia, dato che ho scelto di impostare prevalentemente questa relazione sul piano critico e culturale.

Partirei dunque anch'io da alcuni nomi importanti, studiosi autorevoli che hanno valutato attentamente e interpretato intelligentemente questo fenomeno. Immaginatoci perciò in questo mondo che, per le sue connotazioni di novità, di ampiezza e rapidità, ha suscitato fin dal suo sorgere reazioni per lo più contrastate e ben definite. Ho così scelto di proporre una carrellata di queste opinioni, organizzandola intorno alle principali immagini metaforiche significative, e suddividendola in categorie: entusiasti, cauti, dubbiosi, incerti.

Fra gli **entusiasti**, è ovvio, non ci si può esimere dal citare Nicholas Negroponte, per il quale Internet è il mondo della democrazia realizzata e chi vi partecipa fa parte di uno stormo di anatre: in Internet, infatti, tutti possono, così come in uno stormo di anatre, vivere e muoversi in autonomia senza dover rispondere ad un vero e proprio capo, o meglio, avendo tutti la possibilità e la capacità di diventare, prima o poi, il capo dello stormo. Negroponte racconta anche la storia del matrimonio *Cyberpunk*, che trovo molto interessante: un giorno il professore ha tenuto una lezione in una Università ed un'allieva gli ha detto che lo doveva ringraziare per suo marito. Questa ragazza passava infatti molte ore della sua giornata nell'ambiente 'MOO', un ambiente di *chatting* (e non solo) molto vivo e frequentato negli Stati Uniti; e proprio in questa 'vita virtuale' aveva conosciuto un signore di Dallas, aveva dialogato a lungo con lui, ritenendo ad un certo punto che potesse essere un suo papabile sposo. Allora aveva preso l'aereo ed era andata a Dallas, scoprendo che non era così, che nella vita reale questo signore non le piaceva. E' tornata a casa, si è rituffata nel suo MOO notturno — tre ore per notte, tutte le notti — e ha conosciuto un signore tedesco di Francoforte, figurandoselo ben presto come un altro papabile sposo. Ha preso l'aereo — è una ragazza molto determinata — è volata a Francoforte, e questa volta il signore le è piaciuto, tant'è vero che il matrimonio è stato celebrato. Su Internet, ovviamente: i due sposi stavano in una macchina, si è trovato un prete disposto a celebrare questo particolare rito, tutti i testimoni maschi erano in Germania, tutte le testimoni donne negli Stati Uniti; questo è forse uno dei primi esempi di una novità di tipo civile introdotti da questo strumento.

Continuando nella nostra rassegna, vediamo che ci sono poi i **cauti**: in questo gruppo io vorrei citare Umberto Eco, del quale forse dovremmo meglio dire 'cauti ma felici', 'cauti ma soddisfatti'. Eco infatti non è un detrattore di Internet, anzi, ma ne segnala alcuni pericoli, e siccome è un autore prolifico di metafore e paradossi (è quasi il suo mestiere), ve ne vorrei segnalare alcuni che ho trovato nelle sue interviste. Per esempio, l'idea dei «piccoli fratelli», in cui Eco parafrasa Orwell: contrariamente alla creazione del preconizzato «grande fratello», Internet sta realizzando piuttosto un'anarchia di 'piccoli fratelli'... Ma Internet, a parere di Eco, comporta comunque dei pericoli per la democrazia perché rischia di creare quello che egli ha definito, con un'immagine storicamente legata al bolscevismo russo, un «proletariato di analfabeti elettronici», cioè di esclusi da questo mondo specialistico: e forse lo scopo nostro, di chi vuole mantenere una posizione educativa, è quello, coerente, di riuscire a costruire, allora, una «nomenclatura di massa». In altre parole, si tratterà di saper divulgare questo strumento che può far accedere chiunque ad una posizione autorevole, potente, di 'dirigente'. I problemi inerenti la democrazia non gli appaiono tuttavia oggi preoccupanti: date le dimensioni del mezzo, i pericoli di colonizzazione non sono reali. Anzi, a chi pone obiezioni proprio su questo tema, egli oppone questa immagine: «La democrazia è anche

Hide Park: dove salgono a parlare tutti, e c'è quello che dice cose interessanti e quello che dice delle sciocchezze, e ciascuno di noi deve capire al volo se è una cosa che gli interessa o no».

Il vero problema di questo mezzo è piuttosto la sua autoreferenzialità, il fatto che milioni di persone passino tutta la notte a navigare, su Internet, per cercare informazioni su Internet.

Aldilà del paradosso, tuttavia, Eco suggerisce anche soluzioni, come per esempio un uso di Internet corale, comune, un uso di molte persone insieme, così come nelle esperienze di «loggia telematica» di cui a Bologna, città all'avanguardia in questo settore in Italia, si sa qualche cosa.

Vorrei poi segnalare tra i **dubbiosi** Paul Virilio, che forse starebbe però più a suo agio tra i detrattori. Egli, infatti, segnala moltissimi pericoli di Internet e soprattutto ci introduce in un filone che è quello della necessità di porre un freno ai nostri entusiasmi. Così, più che di «autostrade elettroniche», bisognerebbe parlare di «supermercati elettronici», in cui il computer ha solo un ruolo di sintetizzatore: sintetizzatore di informazioni, è vero, ma c'è una grande differenza tra ascoltare un sintetizzatore musicale e un vero strumento musicale.

E' molto interessante anche la sua immagine del «mito dell'Ulisse perduto». Ora che l'informazione viene a noi e non ci richiede pratiche per essere trovata, rischiamo di perdere un grande mito culturale dell'Occidente (e non solo), il mito del viaggio, la necessità di partire e viaggiare per maturare: il viaggio di iniziazione, il viaggio di cambiamento, il viaggio di crescita.

Tra gli **incerti** segnalo infine Pierre Lévy, il quale mantiene una posizione altalenante. Da una parte di parla del valore dell'«intelligenza collettiva», cioè il fatto che se tutte le intelligenze sparse sulla rete riescono a lavorare davvero insieme si potrà ottenere un notevolissimo effetto moltiplicatore. Ma egli propone anche, per descrivere il momento storico che stiamo vivendo, l'immagine del «secondo diluvio universale»: il primo è stato di acqua, il secondo sarà di informazione. Sta a noi, ora, decidere che cosa vogliamo mettere sull'Arca, che cosa vogliamo salvare.

Dopo questa immersione nelle possibili interpretazioni del fenomeno-Internet, proviamo a guardare, per il tema che ci siamo oggi proposti, al fenomeno della Computer Mediated Communication (CMC), che più di tutti, a mio parere, ha delle ripercussioni per le persone con disabilità. Lasciamo cioè da parte il tema di come l'informazione possa essere organizzata e ritrovata, per quanto di estremo interesse anch'esso, e scegliamo una sola fetta del dibattito: chi, come, perché, comunica in rete.

Il mondo del dialogo in linea è variegatissimo: la posta elettronica, il *chatting*, cioè la possibilità di dialogare in tempo reale, il dialogo in differita che avviene negli *interest groups* e nei *newsgroups* intorno ad un tema prescelto, oppure gli ambienti MOO, in cui ciascuno cela la propria identità sotto un'esistenza fittizia, va a casa degli altri (virtualmente, certo), sperimenta l'uso di qualche oggetto costruito e posto qui dal proprietario, dialoga dentro e fuori casa, ecc. Tutti questi mondi mettono in gioco due nozioni che dal punto di vista psicologico sono molto importanti: l'identità di sé (la costruzione dell'identità di sé) e il tipo di relazioni che si possono instaurare in ambiente telematico.

Per la prima di queste due caratteristiche — la **costruzione dell'identità di sé** — ho scelto un'immagine cinematografica, tratta dal film *Disclosure*, che ho trovato davvero utile per inquadrare la questione di come ci si sente quando si 'sta in linea' con questi mezzi. La citazione è in inglese, d'altra parte chi parla in linea può quasi scordarsi di parlare in un'altra lingua.

Freedom from the physical body... freedom from race and gender, from
nationality and
personality, from place and time. Communicating by cellular phone, built-in
fax modem,
computer, we can relate to each other as
pure consciousness.

Dunque: come si sta in linea? Intanto si può proteggere l'identità della vita reale, rimanendo anonimi, oppure utilizzando pseudonimi; c'era un tempo in cui addirittura si potevano utilizzare

nomi di qualcun altro: poi, per evitare questo rischio, sono stati posti dei vincoli al software di gestione dell'*e-mail*.

Chi 'sta in linea' molto presto può iniziare un'altra vita, quella che viene definita 'vita virtuale', abbreviata nel diffuso acronimo VR (*virtual life*) e che può essere contrastante con la vita reale (abbreviata a sua volta in RL, ovviamente). Per chi lo desidera, la *virtual life* può offrire qualche beneficio: per esempio, si può dire ciò che nella vita reale non si direbbe, le persone che agiscono da timide nella RL magari possono esercitarsi in una modalità nuova e sentirsi a loro agio nell'interazione di persona, detta FTF (che sta per *face-to-face*).

Uno studio di McKennon mette bene in evidenza, tuttavia, l'aspetto contraddittorio della VL: la grande paura di poter svanire da un momento all'altro. Secondo una mia ipotesi, è proprio per esorcizzare questa paura che sono stati inventati dei trucchi, delle personalizzazioni, che si sono da subito diffusi rapidamente sulla rete. Per esempio, nella posta elettronica molte firme sono accompagnate da disegni, da logo, da frasi: e io credo che questo vezzo possa essere anche guardato come un *escamotage* che una persona sulla rete usa per tentare di caratterizzare e differenziare la sua *virtual* esistenza. In altri ambienti di Internet è possibile avere anche la fotografia del protagonista, aggiungere dati che appartengono alla propria vita reale. Ci sono poi ambienti come il MOO, dove si entra soltanto costruendosi un'esistenza fittizia: chi desidera farne parte deve scegliersi un nome, costruirsi un 'alloggio', una stanza, un posto; e il mondo delle persone (o delle epifanie?) che abitano sullo stesso MOO ovviamente lo conoscerà solo in quel modo.

Ma il MOO è basato rigidamente su testi, e questa caratteristica può essere da taluni vista come un limite. Questi possono allora frequentare altri mondi, come per esempio PALACE su Web, e assumere un'identità anche grafica, di cartone animato, scegliendo di 'essere' il personaggio che desidera all'interno di un gruppo di possibilità: *frippol*, giocattolo, animaletto, ecc. E' un software molto usato dai bambini per parlare su Internet con i loro coetanei, attratti probabilmente anche dal fatto che i dialoghi appaiono sul monitor sotto forma di fumetto. E' anche questo, a mio parere, un originale e divertente tentativo di sostanziare la propria presenza.

Ho detto prima che i timidi su Internet possono trovarsi meglio: è anche vero, tuttavia, che chi si pone con arroganza può avere facile spazio e pochi freni. Per esempio, si può simulare un'esistenza che non è quella reale, per insultare qualcuno. E' noto sulle reti il caso di un certo signor o signora Alex che si è presentato come persona disabile all'interno di gruppi di discussione, e si è comportato poi in un modo estremamente sgradevole, suscitando le ire di altre persone che erano disabili nella *real life*, e che erano iscritti allo stesso gruppo. Ecco dunque uno dei rovesci della medaglia-Internet che vanno tenuti in considerazione quando si tende a enfatizzare troppo la libertà di comunicazione sui mezzi telematici.

Date queste premesse, descritta in tal modo l'identità *on-line*, come saranno le **relazioni telematiche**?

C'è intanto un senso diffuso di comunità: chi sta *on-line*, chi soprattutto partecipa a gruppi di discussione, sembra proprio impregnato di questo senso di comunità, creato dai dialoghi stessi. Sono proprio i partecipanti che, per descrivere la comunicazione in rete, non usano termini legati alla comunicazione, ma affermano di 'avere relazioni', di 'avere amicizie' in linea. Già questa trasposizione, l'uso di questa terminologia, determinano lo spostamento di accento, perché evidentemente costituiscono un modo di definire le cose che appartiene alla vita reale. Ma un'altra caratteristica di questi dialoghi in linea è che di solito questi gruppi di discussione sono tematici, riuniscono cioè persone interessate ad uno stesso argomento, talvolta anche iperspecializzato. E' così che si creano dei micromondi estremamente parcellizzati, separati l'uno dall'altro; il rettore di una Università americana ha proprio sottolineato a questo proposito come, più che verso un *global village*, si stia andando verso la costruzione di un contenitore disseminato di piccoli mondi dove le persone amano stare 'chiuse' con altre persone che condividono i loro stessi interessi senza dover poi fare la fatica di comunicare ad altri — a chi sta fuori — di cosa siano fatti i loro interessi.

E' questa davvero una comunità?

Ma che cosa definisce una comunità? Difficile stabilirlo.

Certamente va detto che è quasi tangibile una grande confidenza tra gli appartenenti a questi gruppi telematici, tanto da far riflettere sulla qualità del rapporto tra *virtual life* e *real life* (rapporto cui sono stati tra l'altro dedicate molte pubblicazioni).

Ai fini della discussione di questa sera a me sembra opportuno mettere in relazione un vecchio proverbio africano della Costa d'Avorio, che dice: «Ci vuole un intero villaggio per allevare un bambino», con una notizia apparsa recentemente sui giornali: l'invenzione giapponese di un pulcino-giocattolo che viene allevato da impulsi elettronici; il pulcino vive ventiquattr'ore e può vivere qualche ora in più se è trattato molto bene da chi lo accudisce, ma se viene trascurato muore. Forse in questo caso potremmo dire: basta un solo bambino per allevare un pulcino elettronico; un bambino concentrato solo su questa attività, però.

E' alla *real life* che si fa continuamente riferimento anche nella comunicazione telematica, la RL continua cioè in ogni caso a costituire il solido substrato della *virtual life*. Non a caso chi viene offeso durante un dialogo si sente offeso davvero nella vita reale, cioè prova un sentimento vivo, concreto, non un sentimento virtuale ed impalpabile. E di offese, ritrattazioni, discussioni animate e rimproveri, oltre che di emozioni positive, è ben ricco il dialogo telematico.

C'è poi il fenomeno della concretizzazione delle relazioni, che mi sembra davvero straordinario: una ricerca sui partecipanti a gruppi di interesse ha messo in evidenza che il 65% di queste persone trova modo di concretizzare questi incontri virtuali nella vita reale, cioè cerca di trasformarle in relazioni tradizionali. Il 33% cerca un approccio di tipo telefonico, il 32% di persona, la restante percentuale usa la posta normale (cioè la tanto vituperata *snail-mail*). Questo aspetto assume grande rilevanza quando si affronta il tema dell'uso di questi strumenti da parte dei disabili; spesso, su Internet, accade di leggere messaggi di disabili che si lamentano del fatto che questi dialoghi in linea non producano negli altri il desiderio di incontrarli, pur essendo anch'essi presenti sulla rete.

Ed eccolo, dunque, l'incontro tra il mondo della disabilità e il *chatting*.

Se si naviga su Internet, se si frequenta per un certo tempo i gruppi di interesse dedicati, si trovano molte affermazioni sull'uso della rete da parte di persone disabili; affermazioni belle, importanti, forti. Ne ho catturate alcune, che qui riporto... ma davvero sono solo alcune delle moltissime in cui ci si imbatte: «la cosa migliore che mi sia mai accaduta», «qualche giorno sono disperato allora posso parlare con chi c'è *on-line*, posso rivolgermi a loro», «riesco a dimenticare di essere confinato in casa», «ho ritrovato la mia dignità di uomo».

Date per vere queste affermazioni — perché se queste persone le hanno espresse hanno senza dubbio un valore molto forte — noi abbiamo allora forse il compito di chiederci che tipo di società sia (in senso esteso e ristretto, sociale e politico) una società che fa provare ad un uomo il sentimento di poter ritrovare la sua dignità solo quando 'gioca' senza presenza fisica, quando non è presente con il corpo.

E potremmo anche spingerci a riflettere se non dovremmo porre maggiore attenzione intorno a questa sparizione di corpo, che potrebbe anche implicare conseguenze indesiderate... la sparizione del 'problema'-disabili? Come dire: se la definizione internazionale di handicap fa riferimento alle condizioni esterne, ambientali e sociali, a cui il disabile viene esposto, allora molti disabili non hanno un handicap, su Internet.

Cioè non hanno un handicap finché vivono una vita virtuale.

Ma ciò comporta anche un silenzio, un vuoto dello sguardo, che va tenuto in conto.

E va anche misurato con alcune indicazioni, molto chiare, che provengono da gruppi di disabili e studiosi intorno al tema della presenza dei disabili sui mass-media, il luogo oggi della massima visibilità. Tutti questi studi, infatti, convergono sull'importanza di incrementare la presenza del disabile, e di trattare più a fondo il tema della disabilità, anche per modificare l'atteggiamento di tutti.

Ho finito. Grazie.

[Ritorna a
Convegni ed Atti '97](#)

[Ritorna ad
elenco relatori](#)

[Relatore
successivo](#)