



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
FACOLTA' DI PSICOLOGIA

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN
Scienze psicologiche della personalità e delle relazioni interpersonali

CYBERSOCIALITA'
LA SOCIALITA' IN RETE

Cybersociality: interpersonal relationships over the web

RELATORE

Prof. Adriano Zamperini

LAUREANDO

Emanuele Magrin
Matr. 555509/SPP

ANNO ACCADEMICO
2008-2009

INDICE

<i>Introduzione</i>	3
<i>Cap.1 – La cybersocialità</i>	
<i>I rapporti tra le persone nell’era pre-internet</i>	4
<i>Una nuova frontiera</i>	6
<i>La qualità delle relazioni in internet</i>	7
<i>Cap.2 – Gruppalità, modalità di interazione e spazi di discussione</i>	
<i>Gruppi reali e virtuali</i>	13
<i>Strumenti di interazione in rete</i>	17
<i>La calamita</i>	22
<i>Cap.3 – Una rete, un mondo</i>	
<i>Creare una relazione</i>	26
<i>Indagare la relazione</i>	29
<i>Il primo questionario</i>	34
<i>Lo studio pilota</i>	38
<i>Le prime modifiche</i>	38
<i>I risultati dello studio pilota</i>	40
<i>Cap.4 – L’indagine</i>	
<i>Metodologia</i>	43
<i>I risultati dell’indagine SISPa</i>	46
<i>Bisogno di socialità</i>	47
<i>La disinibizione e la scelta di un ruolo alternativo</i>	48
<i>Le emozioni nella rete</i>	50
<i>Conformismo e libertà</i>	52
<i>Considerazioni finali</i>	55
APPENDICI	
<i>Questionario di indagine per lo studio pilota</i>	57
<i>Questionario di indagine in forma definitiva</i>	59
BIBLIOGRAFIA	61
SITOGRAFIA	62

Introduzione

Fin dalla sua nascita, internet è stato un potentissimo strumento per mettere in comunicazione le persone, ma solo negli ultimi anni questo fenomeno ha assunto proporzioni globali, con la diffusione capillare della connettività internet in tutta la popolazione e la nascita di varie comunità fino al nuovo fenomeno dei social network.

Questo lavoro vuole essere una panoramica delle dinamiche psicosociali che si riscontrano nel mondo virtuale, partendo da un'analisi della socialità prima dell'avvento di internet, per inoltrarsi poi nella cybersocialità, vista come un'evoluzione di quella classica del mondo reale.

Di fronte poi alla necessità della SISPa, Società Italiana di Scienze Psicosociali per la Pace con la quale sono entrato in contatto, di rendere interattivo il loro sito internet per creare uno spazio di aggregazione online, ho provveduto a espandere l'indagine riguardo le dinamiche in rete attraverso un questionario, apportando così un contributo originale alla ricerca in questo campo.

Le conclusioni sono state di grande utilità per l'implementazione delle modifiche nelle pagine internet della società, e hanno permesso di aggiungere dei piccoli tasselli nell'ambito della socialità telematica.

Capitolo 1 - La cybersocialità

I rapporti tra le persone nell'era pre-internet

Il canale di comunicazione più usato dalle persone per comunicare tra loro è stato da sempre la voce, e infatti l'udito è uno dei due sensi più sviluppati negli esseri umani. Il linguaggio si è infatti sviluppato nella nostra specie in modo molto maggiore rispetto alle altre, tanto che nel corso delle ere si sono modificate anche a livello strutturale le caratteristiche del cervello di primati e uomini (aree di Wernicke e Broca)¹.

L'invenzione della scrittura è stata il passo successivo. La sola comunicazione verbale permetteva sì l'interazione tra gli uomini, ma non era sufficiente a tramandare nel tempo i vari messaggi e racconti, che così dovevano essere affidati alla sola oralità, con conseguenti difficoltà di trasmissione e distorsioni. Una volta inventato un mezzo di comunicazione che andava oltre l'immediato, lo sviluppo della cultura umana in ogni campo ha ricevuto una enorme spinta in avanti: non a caso questa invenzione ha decretato l'inizio della vera e propria Storia.

La scrittura ha permesso anche lo sviluppo della corrispondenza, come mezzo per mantenere a distanza rapporti sociali di qualunque genere. La distanza tra le persone rimaneva così soltanto spaziale, con la corrispondenza che permetteva di ridurre, se non annullare, quella percepita.

L'avvento delle tecnologie ha portato poi alla radio, alla televisione, al telefono e infine ai

¹ Bear M.F., Connors B.W., Paradiso M.A., *Neuroscienze, esplorando il cervello*, Masson, Milano 2006, p. 660 [ed. or. Bear M.F., Connors B.W., Paradiso M.A., *Neuroscience: exploring the brain*, Lippincott Williams and Wilkins, 2006]

telefonini. Questa rivoluzione ha segnato l'inizio della supremazia della comunicazione verbale su quella cartacea nell'ambito delle relazioni. Una telefonata è molto più immediata, diretta, è sufficiente comporre il numero e si è collegati quasi istantaneamente con l'interlocutore, con il quale si può dire molto di più rispetto a quanto si potrebbe dire con le qualche decine di righe di una lettera. La comunicazione inoltre risulta più spontanea, e permette anche la comunicazione, seppur parziale, degli stati d'animo, variando l'intonazione delle parole, o con pause, o ancora parlando a velocità differenti.

Inoltre si è raggiunta la sincronicità della comunicazione tra i due interlocutori: non vi è più l'attesa tra l'invio e la ricezione della posta, e tanto meno quella del mittente fino all'eventuale risposta, ma tutto viene a svolgersi in modo istantaneo, quasi come se le persone fossero faccia a faccia. Quasi, perchè mancano ancora tutti gli aspetti della comunicazione non verbale e della fisicità che tramite il telefono vengono per forza messi da parte.

Il ritorno alla scrittura vi è stato con i ben noti “messaggini”, gli SMS, dall'acronimo Short Message System. Questi hanno portato alla creazione di un vero e proprio nuovo linguaggio, nato tra i teenager per comprimere il più possibile il testo, ma che tende ormai a diffondersi nel resto della popolazione².

La nascita di tutti questi mezzi di comunicazione ha inevitabilmente modificato le relazioni sociali tra le persone. Prima di essa l'unico modo per entrare in contatto con qualcun altro era trovarsi fisicamente nello stesso posto; ora tutti questi mezzi permettono di comunicare e vivere riducendo le distanze. Ma era nulla rispetto a quello che stava per accadere.

² Andreoli V., *La vita digitale*, B.U.R., Milano, 2008.

Una nuova frontiera

Negli anni 80 è nata infatti una nuova realtà: internet. Ristretta prima in ambito militare e successivamente apertasi all'uso civile, la rete telematica si è diffusa inizialmente nelle università americane e in seguito al resto della popolazione degli USA. In brevissimo tempo è diventata poi globale, permettendo a individui di tutto il pianeta (e non solo, anche le stazioni spaziali sono ormai collegate) di comunicare, scambiarsi informazioni, rimanere connesse in ogni momento della vita.

Non solo. E' interessante notare che questo nuovo canale di comunicazione ha ripercorso una ad una le tappe che avevano riguardato gli altri: infatti inizialmente la parte del leone era giocata dalle e-mail, che hanno progressivamente sostituito la corrispondenza cartacea, spianando la strada alle mailing-list e ai forum. Solo in seguito a questi metodi di comunicazione asincrona si sono sviluppati mezzi sincroni quali le chat e i sistemi di Instant Messaging quali ICQ, MSN Messenger e Yahoo messenger, per citare solo i più diffusi.

Contemporaneamente però, e qui sta la differenza principale, si sono evolute nuove realtà virtuali, che spaziano dalle communities online fino ai blog. Sono i Social Networks, reti sociali, delle quali internet rappresenta quel filo non poi tanto invisibile che collega tra loro gli internauti.

Ormai parlare di interazione e di relazione senza parlare di internet è impossibile. Tanto più si è giovani, tanto più sms con i cellulari, chat, blog sono i mezzi di comunicazione preferiti. *“Internet si è rapidamente insinuato nella nostra vita [...] lo usiamo per*

*mantenere i contatti con amici e colleghi, per fare scambi e affari, per condurre ricerche, cercare informazioni, incontrare sconosciuti, ordire cospirazioni e anche per parlare con gli animali”*³. E' anche possibile redarre un proprio “diario di bordo” online leggibile ad ogni angolo del pianeta, con audience potenzialmente globale.

Tutti questi mezzi fanno parte del “Web 2.0”: la seconda versione sta sottolineare il fatto che la stessa rete internet è stata rivoluzionata dai suoi utenti⁴.

E attraverso una interazione reciproca, l'ambiente virtuale creato dagli internauti, con le sue peculiarità, dalle relazioni alle norme e regole che lo caratterizzano – molte delle quali passano sotto il nome di *netiquette*⁵ – modifica anche il loro stesso modo di essere e relazionarsi, modificandone il linguaggio, le abitudini e infine la stessa scansione temporale della vita.

La qualità delle relazioni in internet

Il mondo “online” dà, di primo acchito, l'idea di essere tutto diverso. Già a partire dalle impressioni di calore o freddezza degli alter-ego virtuali si ritrovano differenze con la socialità “reale”: anche qui la prima impressione che si dà all'interlocutore è fondamentale, come sottolineato già dalle ricerche di Asch⁶, ma va considerato anche che *“in molti ambienti di Internet le parole scritte giocano un ruolo chiave e gli osservatori dispongono quasi soltanto dei caratteri ascii per misurare la temperatura psicologica degli*

³ Wallace P., *La psicologia di Internet*, Raffaello Cortina, Milano 2001 [ed. or. Wallace P., *The Psychology of the Internet*, Cambridge University Press, 2001], p.1.

⁴ Da http://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0, ultima consultazione 2 marzo 2009.

⁵ Si veda anche p. 18 della presente.

⁶ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, Einaudi, Torino, 2002, p.86.

interlocutori”⁷. Per colmare questo vuoto comunicazionale sono venuti alla luce stratagemmi come le emoticon, che permettono di esprimere il proprio stato emotivo e di aumentare la comunicazione non verbale.

Altro aspetto chiave è rappresentato dalle dinamiche di gruppo nell'ambiente virtuale: contrariamente a quello che affermano gli scettici, è possibile trovare gruppi veramente uniti anche in un ambiente in cui la comunicazione è mediata dal computer⁸. In essi si ritrovano le classiche dinamiche dei gruppi reali, dal conformismo alla polarizzazione, dal conflitto alla collaborazione⁹. Ma con delle differenze rilevanti.

Nel cyberspazio, grazie anche all'aumento della distanza fisica tra gli interlocutori, viene dato spazio anche alle differenze e all'individualità. Inoltre, se si verifica una qualche divergenza di opinioni, gli interlocutori possono, invece di cercare di mediare e raggiungere un qualche tipo di accordo, cercare altri utenti che la pensino come loro. Dunque in rete il conformismo, dinamica ben studiata nell'ambito della psicologia sociale e diffusa nei gruppi reali¹⁰, è attenuato in favore di una spinta verso l'individualità. Anche i conflitti risentono della maggior distanza tra gli interlocutori: la lontananza fa in modo che essi non si pongano il problema della reazione dell'altro a una eventuale offesa. Così i conflitti, che spesso partono da elementi futili, degenerano non poche volte in risse (flame) inutili e senza vantaggio per alcuno, come spesso è possibile vedere nei forum o nelle chat.

⁷ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op. cit., p. 22.

⁸ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op. cit.

⁹ Gackenbach J., *Psychology and the Internet*, Academic Press, San Diego (USA) 1998.

¹⁰ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit.

Gli aspetti di collaborazione in questi ultimi due ambienti sono però, paradossalmente, più marcati. I frequentatori dei forum, in particolare quelli più “tecnici” appartengono infatti principalmente a due categorie, quelli che chiedono aiuto e quelli che ne offrono. Inoltre la possibilità di radunare più persone per un unico scopo comune, anche quando sono distribuiti agli angoli opposti del pianeta, è un elemento determinante per il raggiungimento degli obiettivi che un gruppo si propone.

Al pari della collaborazione, anche l'altruismo e la solidarietà in rete risultano più marcate che nel mondo reale. Questo può suonare strano, prendendo per scontato che l'“effetto numero”, argomento ben noto nel territorio della psicologia sociale sotto il nome di *diffusione di responsabilità*¹¹, tende a ridurre se non azzerare l'aiuto che si offre alle persone, in base alla strategia del “ci penserà qualcun altro”. In Internet, che è un luogo globale e affollatissimo, le richieste di aiuto non passano inosservate perchè il numero di persone presenti ha un ruolo completamente diverso, col risultato che la solidarietà tra gli utenti tende ad essere spesso maggiore. Infatti la dimensione del gruppo è difficilmente valutabile, in particolare nelle chat room, poiché non si può essere certi che le persone siano effettivamente davanti al monitor. Esse potrebbero anche aver lasciato il computer acceso e collegato ed essere impegnate in altre attività. Inoltre i tempi di latenza, che si inseriscono tra domande e risposte, sono un'altra variabile determinante nella valutazione soggettiva del numero di partecipanti in un gruppo. Così l'effetto numero viene drasticamente abbattuto, con in più il vantaggio che potenzialmente anche tutti gli utenti collegati potrebbero offrirsi contemporaneamente per aiutare il soggetto in difficoltà!

¹¹ Zamperini A., *L'indifferenza*, Einaudi, Torino 2007.

Non ultimi, anche gli aspetti riguardanti le differenze di genere sono molto particolari in rete. Innanzitutto non è mai possibile – a meno che non si usi una webcam – determinare con certezza il sesso della persona con la quale stiamo interagendo. L'utente può anche volontariamente celare, scegliendo un nickname (nome “in codice”) neutro, il proprio genere, oppure può spudoratamente mentire, e travestirsi nel mondo virtuale.

Direttamente legata agli aspetti di differenza di genere, sia nel mondo reale che in quello virtuale, è la problematica degli stereotipi. Se la convinzione che l'uomo sia superiore alla donna è ormai fortunatamente tramontata in quasi tutte le culture, anche nella nostra rimane l'idea che le tecnologie, e dunque anche il web, siano un territorio a prevalente presenza maschile. Così l'opinione classica vuole che il cyberspazio sia popolato più di uomini che di donne¹², e non solo, ma anche che questi siano spesso “nerd”, dei disadattati che non hanno grandi chance di interazione nel mondo reale.

In realtà il mondo online è popolato di gente di ogni genere e tipo, al pari di quello reale, e *“le differenze nel comportamento online di uomini e donne sono minime e spesso irrilevanti”*¹³. Anche qui sono piuttosto gli stereotipi di genere a essere di fondamentale importanza. Ad esempio, succede spesso che partecipando a una conversazione, si sia portati ad aspettarsi dalle donne cortesia e collaborazione, e scarsa cortesia e collaborazione al contrario dagli uomini, quando invece entrambe le parti non mostrano oggettivamente una differenza nel comportamento¹⁴.

Ancora una volta gli stereotipi, che altro non sono che scorciatoie cognitive che

¹² Gackenbach J., *Psychology and the Internet*, op. cit.

¹³ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op. cit., p.294.

¹⁴ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op. cit.

automaticamente mettiamo in funzione per semplificare la realtà e sopperire alla nostra limitata capacità di elaborazione delle informazioni¹⁵, vengono così sconfessati, a ennesima dimostrazione che generalizzando troppo a partire da alcuni singoli casi si arriva a sostenere delle affermazioni prive di fondamento.

Sempre riguardo gli aspetti di genere, vi sono anche persone che arrivano a considerare il web un territorio dove trovare una partner, lasciando da parte tutte le dinamiche più classiche del corteggiamento e dell'attrazione fisica, sconvolgendo così tutti i normali canoni di relazione. Non sono pochi i siti web – uno su tutti, *meetic*¹⁶, la cui pubblicità tartassa il web da anni – che si occupano di aiutare le persone ad intrecciare relazioni attraverso il web. Non è da escludere in partenza che possano nascere anche passioni in rete, ma è certo che tutta la fisicità ne viene naturalmente esclusa, almeno fino all'incontro nella vita reale. Che può anche risultare deludente se la descrizione fornita non era del tutto veritiera.

D'altro canto, se usato con prudenza, il web può anche migliorare le relazioni della vita reale, permettendo a partner forzatamente distanti per lavoro o altro di rimanere in interazione, di condividere hobby e passioni, i propri vissuti personali e in generale tutta la propria vita.

Dunque, più che un mondo a sé completamente diverso, la rete può considerarsi una sorta di “mondo nel mondo”, una sua estensione che, senza sostituirsi ad esso ma piuttosto

¹⁵ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit., p.283

¹⁶ Da <http://fr.wikipedia.org/wiki/Meetic>, ultima consultazione 2 marzo 2009.

integrandolo, apporta nuove possibilità di interazione tra i suoi protagonisti.

La socialità in questo nuovo ambiente, pur ereditando le caratteristiche di quella reale, ha delle caratteristiche peculiari che, anche in virtù dell'origine recente del mezzo e della sua ancor più recente diffusione, non sono ancora state approfonditamente studiate.

Gli aspetti che cercherò di sviluppare nelle successive pagine riguardano proprio le emozioni, le dinamiche e le modalità di interazione delle persone nel cyberspazio, con un occhio di riguardo per gli spazi di discussione e le comunità nella rete.

Cap.2 - Gruppalità, modalità di interazione e spazi di discussione

Gruppi reali e virtuali

Dare una definizione univoca e condivisa del termine “gruppo” è forse impossibile, dato il gran numero di autori che si sono espressi al riguardo: possiamo solo cercare di farci un'idea di cosa sia realmente attingendo alle varie definizioni che essi hanno dato nei decenni. Amerio l'ha definito come:

“il perno tra l'individuo anonimo e il sociale indifferenziato, spazio intermedio tra la vita singola, quella della coppia o della riflessione individuale, e la vita sociale, che consente di ripensare i legami tra individuo e società. E' cioè il luogo per eccellenza nel quale si articolano e si integrano queste due dimensioni”¹⁷.

Secondo Lewin il gruppo è qualcosa di più rispetto alla semplice somma dei suoi membri, avendo una propria struttura, delle proprie relazioni interne e con altri gruppi e dei propri obiettivi¹⁸. E' l'intradipendenza interna a esso che genera il concetto stesso di gruppo, che in quanto tale diventa una “totalità dinamica”: ogni cambiamento di stato o di una sua parte qualsiasi porta a un cambiamento in tutte le altre. L'interdipendenza tra le parti di un gruppo dipende dall'ampiezza, dalla organizzazione e dalla coesione dello stesso¹⁹.

Ora al termine “gruppo” aggiungiamo il termine “virtuale”: questo secondo termine non vuole sottolineare l'irrealtà di un legame, ma anzi evidenziarne una caratteristica, l'“essere in potenza”.

¹⁷ Amerio P., *Teorie in psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna 1982.

¹⁸ Lewin K., *Teoria e sperimentazione in psicologia*, Il Mulino, Bologna 1972 [ed. or. Lewin K., *Field theory in social science*, Harper & Row, New York 1951]

¹⁹ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit.

La funzione di questa parola non termina però qui: essa vuole indicare inoltre un'altra caratteristica che modifica sostanzialmente la definizione tradizionale di gruppo.

In ogni gruppo è di primaria importanza, sia che si parli di ambiente reale, sia che ci si riferisca a quello telematico, la percezione della presenza. E se nei gruppi reali è presente una struttura, dei confini, ed è implicita una selezione tra i partecipanti, in quelli virtuali tutte queste barriere e delimitazioni vanno a cadere, dato che ognuno potenzialmente può accedervi. Il criterio che viene ad attuarsi in essi è infatti quello della “tecnopresenza”²⁰, termine che vuole svincolare l'ambiente dai limiti spaziotemporali propri della vita quotidiana. La virtualità riguarda l'assenza del corpo, intesa sia come possibilità che come limite alla comunicazione.

Riguardo questo criterio, è possibile riscontrare nell'ambiente virtuale principalmente tre fenomeni.

Primo, l'assenza di corpo favorisce la caduta di tutta la classica rete di pregiudizi che naturalmente si formano quando si incontra una persona nell'ambiente reale²¹, dal colore della pelle fino al genere, che possono essere determinati culturalmente, per auto-innalzamento di un gruppo²² o soggettivamente, ad esempio se si ha una personalità autoritaria o frustrata. Se da un lato questo dovrebbe creare un ambiente neutro, nel quale le persone sono messe tutte sullo stesso piano, è altrettanto vero che è possibile mentire su caratteristiche come lo stesso genere, l'età, e anche su aspetti della propria personalità, fino all'estremo del crearsi una seconda identità nel cyberspazio. Così i pregiudizi riguardo le

²⁰ Di Maria F, Falgares G., *Elementi di psicologia dei gruppi*, McGraw-Hill Italia, Milano 2002.

²¹ Di Maria F, Falgares G., *Elementi di psicologia dei gruppi*, op.cit., p. 109.

²² H. Tajfel, *Gruppi umani e categorie sociali*, Il Mulino, Bologna 1985.

persone non sono cancellati, ma quelli più classici sono di fatto sostituiti da altri, spesso ancora più erronei, riguardanti spesso la realtà o l'irrealtà di tali caratteristiche.

Anche in questo ambiente dunque i pregiudizi, in quest'ultimo caso frutto di pensieri che si basano sulle paure e le fobie del singolo individuo o di gruppi, possono portare alla chiusura e al rifiuto dell'altro, proprio in virtù dell'ignoranza riguardo la persona con la quale si sta interagendo.

Secondo, la mancanza di contatto fisico reale nell'ambiente virtuale porta al contempo ad un aumento della disinibizione, elemento che favorisce l'insorgere di comportamenti estremi, sia per quel che riguarda l'aggressività, sia per quel che riguarda la cooperazione e l'altruismo. La teoria della "Social Presence"²³ spiega infatti che il vuoto sociale creato dalla mancanza di indicatori sociali, come avviene in questo ambiente, porta a un indebolimento dei classici processi di categorizzazione²⁴, che non riescono nella loro classica opera di incasellamento in categorie per somiglianze e differenze, e di conseguenza ad una comunicazione più aperta in entrambe le direzioni possibili.

Infine è possibile riscontrare una completa rivisitazione del concetto di Sé, che viene ridefinito sulla base del nuovo ambiente di interazione. Ricordando la teoria di Lewin, sintetizzabile con l'espressione $C=f(P,A)$ ²⁵, l'ambiente è determinante nella definizione del comportamento di una persona tanto quanto le sue caratteristiche di personalità. E a loro volta queste ultime possono essere modificate dall'ambiente e dal comportamento che

²³ Short J., Williams E., Christie, B. ,*The social psychology of telecommunications*, John Wiley, London 1976.

²⁴ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit. p.93.

²⁵ Lewin K, *Principles of Topological Psychology*, 1936.

questo viene a determinare²⁶. L'interazione tra queste tre variabili, in uno spazio psicologico di nuova concezione come il cyberspazio, porta dunque alla modificazione sia dei comportamenti che degli stessi membri nei gruppi virtuali.

Questi tre fenomeni sono alla base della modificazione dell'espressione on-line di due paradigmi classici della psicologia sociale: il conformismo e la polarizzazione.

Il conformismo, cioè la tendenza all'uniformarsi al pensiero di gruppo, tende, come già sottolineato, ad esprimersi in questo ambiente in misura inferiore a quanto si riscontra nel mondo reale. Ciò sembrerebbe accadere perchè la mancanza della presenza fisica e la presenza di un anonimato abbattano le inibizioni e mettono tutti alla pari, favorendo l'emergere dell'individualità²⁷. Il mettersi tutti sullo stesso piano pare di fatto dimostrato dall'ampio uso del linguaggio informale negli ambienti telematici come i forum, ma anche in uno spazio più riservato come le email.

Col termine di polarizzazione, nella psicologia sociale ci si riferisce alla tendenza nei gruppi a orientarsi verso una decisione o un pensiero, che a partire dalla posizione della maggioranza, più moderata, porta tutti i membri a virare verso una direzione più estrema²⁸. Se tale fenomeno accade già nel mondo reale, al contrario di quanto ci si aspetterebbe considerando il punto di arrivo in una discussione come una posizione media, e in accordo con i risultati degli esperimenti di Sherif²⁹, nel cyberspazio risulta essere anche più

²⁶ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op.cit., p. 34.

²⁷ Di Maria F, Falgares G., *Elementi di psicologia dei gruppi*, op.cit., p. 113.

²⁸ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op.cit., p. 223.

²⁹ Muzafer Sherif, *A study of some social factors in perception*, Archives of Psychology, 1935, n.187, p 53-54.

incisivo, così che ci si viene a porre più spesso in posizioni ancora più estreme. Le ricerche sembrerebbero spiegare questa variazione sulla base dell'estremizzazione dei fenomeni di confronto sociale e di categorizzazione di sé, con una induzione più accentuata a spostarsi verso una posizione più forte sia per marcare sé stessi sia per creare un confine più netto tra i membri di un gruppo e chi invece ne è fuori³⁰.

Strumenti di interazione in rete

Dopo aver gettato uno sguardo sulle principali dinamiche di interazione che si vengono a creare nell'ambiente virtuale, vale la pena soffermarsi un attimo sui mezzi che le persone utilizzano per comunicare online.

Innanzitutto è possibile distinguere in due grandi raggruppamenti questi strumenti: quelli sincroni, con i quali la comunicazione tra i due o più interlocutori è immediata, come le chat o i sistemi di instant messaging, e quelli asincroni, nei quali può passare anche molto tempo tra una domanda e una risposta, come le mailing list e i forum.

Le mailing list, in inglese letteralmente “liste per corrispondenza”, e in italiano “liste di diffusione” sono un sistema organizzato per la partecipazione di più persone in una discussione asincrona tramite email.

Per inviare un messaggio a tutti gli iscritti, è normalmente sufficiente inviarlo ad uno speciale indirizzo email, e il servizio provvede a diffonderlo automaticamente a tutti i membri della lista. In questo modo, non è necessario conoscere gli indirizzi di tutti i membri per poter scrivere loro.

³⁰ Di Maria F, Falgares G, *Elementi di psicologia dei gruppi*, op.cit., p. 114.

Figura chiave di una mailing list è l'amministratore, cioè la persona o il gruppo di persone responsabile dei contenuti della stessa e del funzionamento. Per alcune liste esiste anche la figura del moderatore, cioè il responsabile delle decisioni riguardo quali messaggi debbano essere inoltrati e quali no. In molti casi, ma non necessariamente, le due figure coincidono. L'iscrizione a una mailing list è quasi sempre soggetta all'approvazione di un responsabile, mentre la rimozione di un indirizzo dalla stessa è normalmente libera, in molti casi automatica. Allo stesso modo, esistono liste totalmente aperte, in cui chiunque può inviare un messaggio, e altre in cui l'invio dei messaggi è riservato agli iscritti; così ci sono liste moderate, in cui tutti i messaggi devono essere valutati da un moderatore e altre in cui solo alcuni possono inviare messaggi, e non è possibile alcuna discussione: queste sono dette newsletter³¹.

Altro strumento asincrono sono i forum di discussione online. Con il termine forum ci si può sia riferire all'intera struttura informatica contenente discussioni e messaggi scritti dagli utenti, sia al software utilizzato per fornire questa struttura. Un senso di comunità virtuale si sviluppa spesso intorno ai forum che hanno utenti abituali. La tecnologia, i videogiochi, la politica, l'attualità e lo sport sono temi popolari, ma ci sono forum per un enorme numero di argomenti differenti. I forum vengono utilizzati anche come strumenti di supporto on-line per vari prodotti e all'interno di aziende per mettere in comunicazione i dipendenti e permettere loro di reperire informazioni.

Come le mailing list, molti forum richiedono la registrazione dell'utente prima di poter inviare messaggi ed in alcuni casi anche per poterli leggere. Anche qui sono presenti delle

³¹ Da http://it.wikipedia.org/wiki/Mailing_list, ultima consultazione 6 marzo 2009.

figure di riferimento, gli amministratori, in genere i gestori dello stesso, che hanno la facoltà di modificare, cancellare o spostare qualsiasi messaggio. Solitamente possono anche chiudere il forum, modificarlo, apportare cambiamenti al software, espellere, cancellare o creare utenti. Ai moderatori è invece riservata la funzione di aiutare gli amministratori, dai quali sono stati scelti, ma rispetto a loro hanno meno “poteri”. Il loro scopo è generalmente quello di mantenere un'atmosfera tranquilla e pacifica, evitando che le discussioni degenerino, chiudendo e cancellando quelle contrarie al regolamento e comunque facendo rispettare tutte le regole³².

Tra gli strumenti sincroni di comunicazione quello principe è la chat, che in inglese si può tradurre letteralmente in "chiacchierata", uno dei più diffusi servizi in internet. Tale strumento permette il dialogo in tempo reale e spesso può mettere facilmente in contatto anche perfetti sconosciuti, generalmente in forma anonima. Il luogo o spazio virtuale in cui la chat si svolge è chiamato solitamente chatroom o channel.

Il servizio di chat con la storia e la tradizione più importanti è certamente la Internet Relay Chat (IRC), fondamentalmente basata sullo scambio di messaggi testuali. A questa tecnologia, che ancora oggi mette in comunicazione milioni di utenti ogni giorno, è associata una intera sottocultura, che ha creato gran parte della terminologia che anche altri sistemi di chat su rete hanno ereditato. IRC, un tempo unico servizio di chat su Internet, è oggi affiancata da innumerevoli servizi per chattare e da numerose altre tecnologie³³.

³² Da [http://it.wikipedia.org/wiki/Forum_\(internet\)](http://it.wikipedia.org/wiki/Forum_(internet)), ultima consultazione 6 marzo 2009.

³³ Da <http://it.wikipedia.org/wiki/Chat>, ultima consultazione 6 marzo 2009.

Tra queste, vanno menzionate le applicazioni di Instant Messaging – o semplicemente IM – come ICQ o MSN Messenger, che permettono anche l'interazione multimediale tra gli utenti.

Queste ultime si differenziano dalle chat propriamente dette perchè sono servizi 1 a 1, in cui un interlocutore parla con solo un'altra persona, mentre le chat in genere mettono in comunicazione un numero consistente di utenti. Spesso nei servizi di instant messaging la persona è identificata dalla sua email, mentre nelle chatroom i nick degli utenti non sempre sono legati ad un account permettendo così un maggior anonimato.

Come ogni utente connesso ad una rete telematica, un utente connesso ad una rete di chat è esposto a pericoli che possono realizzarsi o attraverso falle di sicurezza informatica o più spesso tramite tecniche di ingegneria sociale.

Tra queste ultime, il pericolo maggiore in cui può cadere un utente della chat è rappresentato dagli adescamenti, in particolare di bambini. Per questo motivo è bene non lasciare mai un bambino collegato ad internet senza che un adulto badi ad esso.

I quattro strumenti visti finora fanno parte di quelli “tradizionali”, ma l'evoluzione frenetica nei rapporti online ha fatto sì che tutti i loro elementi convergessero verso la versione telematica dei social network.

La rete delle relazioni sociali che ciascuno di noi tesse ogni giorno nei vari ambiti della nostra vita, si può oggi organizzare in una mappa consultabile tramite computer, che contemporaneamente può arricchirsi con nuovi contatti. Diventa quindi possibile costituire delle community tematiche in base alle proprie passioni o aree di business, aggregando ad esse altri utenti e stringendo contatti di amicizia o di affari.

Il fenomeno delle social network³⁴ è nato negli Stati Uniti nel 2003 e si è sviluppato attorno a tre grandi filoni tematici, riguardanti il lavoro, le amicizie e le relazioni amorose. Nomi come Facebook e Myspace, che contano più di un centinaio di milioni di utenti, sono ormai sulla bocca di qualsiasi persona possieda un computer, e non solo.

Per entrare a far parte di un social network online occorre costruire il proprio profilo personale, partendo da informazioni come il proprio indirizzo email fino ad arrivare agli interessi e alle passioni, alle esperienze di lavoro passate e relative referenze, scelte che si compiono in base allo scopo per il quale ci si registra al servizio.

A questo punto è possibile invitare i propri amici a far parte del proprio network, i quali a loro volta possono fare lo stesso, cosicché ci si trova ad allargare la cerchia di contatti con gli amici degli amici e così via, idealmente fino a comprendere tutta la popolazione del mondo, come prospettato nella teoria dei *sei gradi di separazione*³⁵ dello psicologo sociale Stanley Milgram³⁶ la cui validità è stata recentemente avvalorata anche in internet da ricercatori di Microsoft (2006) e della Columbia University tramite un esperimento (ormai concluso).

Come nella società reale, ove per una pacifica convivenza è necessario darsi delle regole,

³⁴ Da http://it.wikipedia.org/wiki/Rete_sociale , ultima consultazione 6 marzo 2009.

³⁵ La teoria dei *sei gradi di separazione* è un'ipotesi secondo cui qualunque persona può essere collegata a qualunque altra persona attraverso una catena di conoscenze con non più di 5 intermediari. Nonostante essa sia stata spesso contestata, numerosi esperimenti compiuti su tale ipotesi ne hanno dimostrato una certa validità statistica. Le ultime ricerche sono state fatte dalla multinazionale informatica Microsoft (2008) e recentemente da ricercatori americani della Columbia University (si veda <http://smallworld.columbia.edu>) utilizzando internet e il software MSN Messenger: analizzando i log delle conversazioni, gli studiosi hanno ricavato che in media tra due utenti di questo sistema (largamente usato su scala planetaria) vi sono 6,6 gradi di separazione.

³⁶ Stanley Milgram, *The Small World Problem*, Psychology Today, 1967, Vol. 2. Va sottolineato che l'autore non utilizzò mai l'espressione "sei gradi di separazione", che gli è stata invece erroneamente attribuita dopo la diffusione dei risultati degli esperimenti su *Psychology Today*.

anche in Internet esistono delle norme sociali, spesso non scritte e in certi casi implicite, che sono, o dovrebbero, essere accettate da tutti gli utilizzatori per permettere di occupare il proprio posto nel cyberspazio. Sebbene non vi sia in rete una chiara distinzione tra regole generali e norme, queste vanno tutte sotto il nome di “*netiquette*”, parola derivata dalla sincretesi del vocabolo inglese *net* (rete) e quello di lingua francese *étiquette* (buona educazione), che sono un insieme di riferimenti che disciplinano il comportamento di un utente di Internet nel rapportarsi agli altri attraverso risorse quali newsgroup, mailing list, forum, blog o e-mail in genere.

Il rispetto della netiquette non è imposto da alcuna legge, ma si fonda su una convenzione ormai di generale condivisione. Il mancato rispetto della netiquette comporta una generale disapprovazione da parte degli altri utenti della Rete, solitamente seguita da un isolamento del soggetto "maleducato" e talvolta dalla richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati per compiere atti contrari ad essa. Vi può essere dunque una sanzione, ma non così pesante.

La calamita

La domanda che ci si può porre ora, dopo aver visto come la rete possa considerarsi una sorta di “mondo nel mondo”, è: cosa spinge gli internauti a navigare in rete e a riunirsi in gruppi e comunità virtuali? Una risposta è rintracciabile nella coppia di termini *agorà/claustum*, intesi come tendenze naturali dei soggetti ad essere o meno propensi a radunarsi, partecipare e discutere³⁷.

L'*agorafilia*, intesa come tendenza alla ricerca dell'altro, di discussioni e di uno spazio di confronto, può portare alla ricerca di queste opportunità anche in comunità diverse da

³⁷ Di Maria F, Falgares G., *Elementi di psicologia dei gruppi*, op.cit., p. 111.

quelle reali, quelle virtuali appunto, che essendo potenzialmente più ampie e più variegata possono offrire possibilità che naturalmente sarebbero precluse o per lo meno più difficoltose.

Dall'altro lato la *claustrofilia*, intesa come spinta alla chiusura e all'isolamento nei confronti dei gruppi tradizionali, non implica in modo scontato che il soggetto sia un eremita anche nel cyberspazio, anzi. Tale ambiente invece, grazie anche alla maggior distanza tra le persone e alle dinamiche di maggiore apertura e diminuzione delle inibizioni già viste, può anche permettergli di socializzare, e dargli così maggiori opportunità di contatto con gli altri. Anche se poi sarebbe auspicabile che un po' alla volta acquistasse maggior sicurezza nei rapporti sociali ed espandesse il raggio d'azione anche a quelli vis-a-vis, anziché barricarsi sempre di più in un mondo alternativo. Sono tutte delle opportunità, che vanno colte, non lasciate fine a sé stesse, né portate all'estremo.

Le persone che si ritrovano in rete possono distinguersi in linea di principio in due grandi gruppi, quelli che si incontrano la prima volta online e quelli che invece si conoscono già nel mondo reale.

Chi si conosce per la prima volta tramite la rete spesso lo fa per condividere interessi e argomenti con altre persone, come accade in alcuni forum a tema, ma spesso è anche una sorta di passatempo, di cui la maggior parte delle chat sono un buon esempio. Ci si entra e partecipa per gioco, senza un motivo scatenante, ma con altrettanta facilità è possibile che si sviluppi un senso di appartenenza e un legame non meno forte di quello che si svilupperebbe in un ambiente più tradizionale: dopotutto, come già visto, la maggior distanza spaziale non implica nel cyberspazio una maggior distanza psicologica tra le

persone, ma può anzi aumentare l'intensità dei rapporti.

L'altra tipologia di socialità in rete riguarda invece le persone che già si conoscono di persona, e che utilizzano la rete come un ausilio per mantenere i contatti, discutere e allargare le proprie possibilità di confronto. Non è semplice discutere a voce per una decina di persone simultaneamente: da un lato può succedere che ci siano un paio di persone che si lasciano coinvolgere dall'argomento e che le altre restano a osservare, dall'altro potrebbe essere necessario vi fossero delle pause tra le varie argomentazioni per radunare le idee e dare il proprio contributo al meglio. Internet offre appunto questa possibilità: mettendo tutti i partecipanti nello stesso piano, ognuno percepisce di avere pari diritto a dire la propria opinione e a portare il proprio contributo, e contemporaneamente strumenti come un forum portano a una dilatazione del tempo tra una affermazione e l'altra, permettendo di esprimersi al meglio e di revisionare o addirittura ritrattare la propria idea, anche mentre la si sta digitando. Tanto, fino al momento in cui non si preme il tasto "invio", è come se non si avesse ancora detto nulla.

Dunque potrebbe sembrare che la rete sia la vera risposta all'esigenza di migliorare la collaborazione tra i membri di un gruppo, soprattutto visto che in quelli virtuali vi è una più uguaglianza tra i membri che porta a una maggior partecipazione. In realtà questo vantaggio spesso si traduce in una diminuzione di potere decisionale, venendosi a formare una sorta di "democrazia senza leader". Serve anche qui una figura di riferimento, sia per quel che riguarda le decisioni, sia per quel che riguarda il controllo del rispetto delle norme

da parte degli stessi membri del gruppo, una sorta di Leviatano³⁸, per usare le parole di Wallace.

Molti gruppi reali potrebbero trarre vantaggio dalle possibilità della rete per diffondere e condividere tra i membri e non solo i propri interessi e le proprie idee.

Una persona potrebbe decidere di condividere parte della propria vita con gli altri anche tramite il computer – con un blog ad esempio – un po' per sfogarsi un po' per poter avere una casistica più ampia su come affrontare i propri problemi di vita, lavoro o altro. E chi legge a sua volta può ricavarne una visione alternativa, più o meno distante dalla propria.

Al lavoro si può utilizzare questo sistema per mantenere delle conversazioni in differita tra i vari dipendenti, che così possono mantenere i contatti, scambiarsi informazioni e consigli anche quando non sono fisicamente nella stessa sede, cosa che nella nostra società avviene sempre di più con la delocalizzazione delle strutture di lavoro.

Una associazione può utilizzare lo strumento del web per farsi conoscere, diffondere informazioni riguardo le problematiche che la interessano, e mantenere in contatto i vari membri, che, specie se la società è composta da persone da varie parti del paese, difficilmente entrano regolarmente in contatto vis-a-vis. Proprio quest'ultimo caso è quello che prenderò ora in esame, per vedere quanto le dinamiche sopra riportate sono percepite come reali dai membri, quanto sia per loro importante utilizzare il web per rimanere in contatto e come debba a loro parere essere organizzata una piattaforma simile per mantenere a un alto livello il senso di “gruppaltà” in una comunità virtuale.

³⁸ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op.cit.

Capitolo 3 – Una rete, un mondo

[...] l'obiettivo era quello di migliorare il processo politico nel Paese, di coinvolgere la gente. Mi spiegò che voleva costruire una relazione con i suoi sostenitori e che anche tra di loro nascesse una relazione. Mi disse che se ci fossimo riusciti tutto questo non si sarebbe fermato alle elezioni, che quello che saremmo stati in grado di costruire avrebbe resistito anche dopo. E aveva ragione”³⁹.

Creare una relazione

Il breve testo citato qui sopra è stato estratto da un'intervista a quello che è stato il “New Media Director” della campagna presidenziale di Barack Obama, attuale presidente degli Stati Uniti d’America. Mi ha colpito proprio il “costruire una relazione”, sia “con loro” che “tra di loro”, anche in un nuovo ambiente come quello internet, tradizionalmente ignorato. Perché le persone si radunano in spazi di discussione, creano dei gruppi, sentono così forte il bisogno di mantenersi in contatto, anche al di fuori del mondo fisico?

Anche nella rete l’uomo si dimostra un animale sociale⁴⁰, ogni persona sente il bisogno di relazionarsi in qualche modo con altri esseri umani, e la solitudine è solo raramente una condizione permanentemente desiderata.

La rete altro non è che un ambiente specchio del più tradizionale reale. Non è sempre stata presente, è stata creata dall’uomo, e noi stessi continuiamo a modificarla e a farla evolvere secondo i nostri bisogni e le nostre esigenze, lavorative e personali.

³⁹ Da Ernesto Assante, *Sms, Blog e Social Network, così ho fatto vincere Obama*, Repubblica, 19 maggio 2009, <http://www.repubblica.it/2009/04/sezioni/esteri/obama-presidenza-7/guru-campagna/guru-campagna.html>

⁴⁰ Già Aristotele, con l’espressione “*Anthropos zoon politikon*” considerava l’uomo un animale che per natura necessita di una comunità. E anche Seneca, qualche secolo dopo, appuntava: “*L’uomo è un animale sociale. Le persone non sono fatte per vivere da sole*”. In psicologia sociale si veda Aronson E., *L’animale sociale*, Apogeo, Milano 2006 [ed. or. Aronson E., *The social animal*, San Francisco 1972]

E in quanto spazio creato e colonizzato da esseri umani, non è esente dalle dinamiche psicosociali che si possono riscontrare al di fuori di essa. Le ripresenta, trasformate magari, e in certi casi le porta anche all'estremo⁴¹, amplificate e private dei limiti che sono presenti nel mondo reale.

La letteratura psicologica ha appena iniziato a esplorare questo ambiente, in quanto fino a oggi sembra che la maggior parte degli studi si sono concentrati sulle tematiche psicopatologiche della dipendenza da internet, problema che può portare la persona che ne soffre a isolarsi progressivamente da una rete di relazioni con persone reali a vantaggio di rapporti intrattenuti solo con dei “nickname” sul computer.

Bisogna anche sottolineare che vi è una lunga diatriba in atto riguardo questa dipendenza comportamentale. Il dibattito vede scontrarsi posizioni molto differenti, con studiosi che ritengono questa preoccupazione sia eccessiva da un lato, e psichiatri che vorrebbero invece inserire il termine IAD⁴² direttamente nell'ormai imminente quinta revisione del DSM.

Senza inoltrarsi nell'ambito psicopatologico e nella discussione in atto, ho preferito rivolgere l'attenzione sulle dinamiche più classiche proprie della psicologia sociale, e verificare da ricercatore quanto queste siano trasportabili dal mondo fisico a quello che si può definire “un mondo nel mondo”.

⁴¹ Wallace P., *La psicologia di Internet*, op.cit.

⁴² *L'Internet addiction disorder (IAD)*, in italiano “dipendenza da Internet”, è un disturbo da mancato controllo degli impulsi. Il termine è stato coniato in senso ironico da Ivan Goldberg, M.D. nel 1995, ma è divenuto oggetto di studio dopo il risalto datogli dalla cronaca. Per alcuni psichiatri è infatti comparabile al gioco d'azzardo patologico come diagnosticato dal DSM-IV, mentre per altri studiosi non può essere considerata uno specifico disturbo psichiatrico, ma piuttosto un sintomo psicologico che può connettersi a differenti quadri diagnostici e clinici.

La possibilità di effettuare un'indagine qualitativa su questo argomento è stata offerta dall'incontro con la *Società Italiana di Scienze Psicosociali per la Pace*⁴³, che dispone di alcune pagine web i cui responsabili si chiedevano quali strumenti della rete, oltre al sito stesso, potessero essere utili ai membri e ai visitatori per condividere e discutere le problematiche di interesse, cioè rendere lo stesso interattivo.

Scelte unilaterali potevano rivelarsi sia vincenti che inutilmente dispendiose: prima di chiedere alla persona che si occupa delle modifiche al sito stesso di implementare determinati cambiamenti era necessario capire le necessità e gli interessi dei visitatori, relativamente allo strumento più indicato per unire i membri in un gruppo, favorire contemporaneamente la discussione e la diffusione di idee tra i frequentatori abituali, e coinvolgere l'interesse di quelli occasionali.

Tale indagine permetteva allo stesso tempo di evidenziare le differenze tra un gruppo di discussione tra persone fisiche e tra utenti del cyberspazio, di far emergere eventuali differenze nel modo di relazionarsi nei due ambienti, di esplorare in un ambiente più vicino dinamiche che la letteratura ha appena iniziato ad affrontare, letteratura che tra l'altro è in particolare anglofona.

Allo scopo di rendere interattivo il sito era dunque innanzitutto necessario procedere alla stesura di un questionario di indagine, con l'obiettivo di *“descrivere la cybersocialità, le relazioni sociali in internet, e di cercare di capire cosa spinge i naviganti a raggrupparsi*

⁴³ La Società Italiana di Scienze Psicosociali per la Pace, SISPA, è una associazione scientifica di professionisti e accademici impegnata a favorire forme pacifiche di convivenza secondo i principi di giustizia ed equità sociale, di democrazia partecipata, di tolleranza e solidarietà sociale, di integrazione interetnica e interreligiosa e di piena espressione e garanzia dei diritti umani. Questa società ha anche un sito internet (<http://www.sispa.it>) e una mailing list che è utile ai membri per rimanere in contatto ed essere informati sulle novità, ma al momento manca di uno spazio di aggregazione che sarebbe utile per discutere su articoli e pubblicazioni e approfondirne le tematiche.

anche online". L'ambito di ricerca rischiava di essere anche troppo vasto, e di non portare a nessun dato di rilevanza sostanziale, ma un'indagine psico-sociale era la miglior possibilità per trarre inferenze sulle reali necessità degli iscritti alla mailing list e procedere poi successivamente alle modifiche più indicate.

Indagare la relazione

Allo scopo di costruire un tale strumento qualitativo, il primo passo è stato riprendere le dinamiche psicosociali già evidenziate nei primi due capitoli, le teorie e le ricerche sulle stesse nell'ambiente fisico, e metterle poi a confronto con i riscontri delle stesse nel nuovo ambiente internet già evidenziate dalla letteratura, per verificare se anche in una popolazione diversa da quella già esaminata gli effetti permangano o meno e in quale misura.

In particolare, le aree verso le quali c'era possibilità di confronto risultavano essere: comunicazione, non verbale, interattività; stereotipi e categorizzazione sociale; dinamiche di gruppo, con formazione, polarizzazione e conformismo, e influenze sull'altruismo.

Questi termini stanno a indicare:

comunicazione non verbale⁴⁴: tutta la serie di comportamenti non legati al linguaggio parlato, e come tali indipendenti dal sistema linguistico, che permettono la comunicazione tra gli individui. Essi comprendono

- il sistema paralinguistico, cioè i suoni emessi indipendentemente dalla lingua usata, che include ritmo, tono, frequenza, silenzio
- il sistema cinesico, cioè tutte le comunicazioni messe in atto con i

⁴⁴ Paccagnella L., *Sociologia della comunicazione*, Il Mulino, Milano 2004.

movimenti del corpo, con particolare importanza quelli del viso

- la prossemica, cioè la distanza tenuta dall'interlocutore durante la comunicazione e la collocazione spaziale durante la stessa
- l'aptica, cioè i messaggi trasmessi tra le persone mediante il contatto fisico, dagli abbracci alle semplici strette di mano

il modello interattivo di comunicazione e quello dialogico: il primo risulta essere un superamento del classico modello lineare, introducendo il concetto di causalità circolare, basato sui meccanismi di feedback o retroazione. L'idea è che qualsiasi stimolo possa produrre una reazione in chi lo riceve, reazione che porta a un adattamento concorde a chi ha prodotto lo stimolo iniziale. Il messaggio, in questo caso, ne viene modificato, portando ad un aumento del livello di informazione o al contrario a una sua riduzione, con ricadute positive o negative sul successo della comunicazione stessa. Il passo successivo è costituito dal sistema dialogico, nel quale l'interazione viene massimizzata in quanto i comunicanti rivestono entrambi i ruoli di emittente e ricevente nello stesso istante, e la comunicazione diventa un processo di continua costruzione sia dei contenuti che della relazione tra le persone⁴⁵.

stereotipi, categorizzazione sociale e distorsioni attributive: sia che vengano considerati dei banali elaboratori di informazioni sia che si riconosca che l'intelligenza non si limita a questo, l'uomo non ha a disposizione un numero illimitato di risorse nei processi quotidiani di confronto sociale. L'uomo ha la necessità di semplificare, di creare categorie che

⁴⁵ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit.

permettano di catalogare, di ridurre il più possibile la complessità del mondo e dei soggetti che lo popolano⁴⁶. Sebbene questi meccanismi funzionino spesso piuttosto bene, e comunque non è che abbiamo molte alternative ad essi, non è raro che le nostre euristiche ci portino a valutazioni grossolane, se non proprio a errori plateali. Già Asch aveva evidenziato come i termini di caldo e freddo⁴⁷ venissero implicitamente associati a caratteristiche di personalità anche senza che ve ne fosse una relazione veritiera; allo stesso tempo dopo aver constatato che tutti i gatti mangiano i topi ne deduciamo che anche il gatto che abbiamo in casa contribuisca a mantenerla disinfestata da tali roditori. Tali stereotipi e classificazioni fanno anche sì che sia più comune considerare un extracomunitario un ladro piuttosto che un onesto lavoratore, e che ci scandalizziamo se un nostro concittadino viene arrestato per una qualsiasi accusa.

conformismo, polarizzazione e dinamiche di gruppo: il conformismo è legato al concetto di desiderabilità sociale, alla ricerca di approvazione personale e al senso di appartenenza ai gruppi. E' sufficiente essere gli unici a pensarla in modo diverso dalla maggioranza per scatenare una serie di sensazioni negative quali tristezza e isolamento, che portano a voler risolvere tale dissonanza spesso con una semplice adesione irrazionale al gruppo vincente, per acquisire le sensazioni positive che tale appartenenza porta con sé. La polarizzazione di gruppo risulta essere la tendenza dei gruppi ad orientarsi verso la posizione inizialmente maggioritaria al termine di una discussione, senza convergere verso una posizione media, che probabilmente era oggettivamente la più corretta.

⁴⁶ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit.

⁴⁷ Asch, S. *On the Use of Metaphor in the Description of Persons*, in H. Werner, *On Expressive Language*, Clark University Press, Worcester 1950, pp. 86-94.

La letteratura ci porta due esempi eclatanti di questi fenomeni: l'esperimento di Sherif sull'effetto autocinetico e quello di Asch⁴⁸ sulla valutazione delle lunghezze. In entrambi i casi i soggetti tendevano a rispettare tali teorie, allineandosi in verso una posizione maggioritaria e abiurando le proprie percezioni soggettive nel primo caso, o uniformandosi al gruppo anche di fronte all'evidente assurdità delle posizioni dello stesso nel secondo caso.

altruismo: molta della letteratura riguardo l'altruismo arriva alla disarmante affermazione che ogni atto altruistico dell'uomo altro non è che una forma di egoismo mascherato, nel quale i vantaggi personali sono solamente non evidenti fin dall'inizio. Inoltre l'aiuto verso il prossimo risente di due variabili importanti, quali il fattore numero e il fattore tempo: la presenza di molti soggetti può far sì che ci aspettiamo che sia un altro a soccorrere una persona in difficoltà, riducendo l'istinto ad aiutare il prossimo; allo stesso tempo il "non aver tempo" influisce negativamente sulla disponibilità verso gli altri, portandoci a dedicare quei già pochi minuti a noi stessi. Esempi eclatanti vengono dall'esperimento dei seminaristi e dalla reazione degli automobilisti inferociti verso un uomo che minacciava di suicidarsi gettandosi da un ponte⁴⁹.

Per maggior comodità, ho ritenuto opportuno inserire in una tabella riassuntiva tali fenomeni, gli effetti nel mondo fisico e quelli riscontrati nell'ambiente virtuale, che poi verranno indagati. E' presente anche un riferimento all'inibizione e alla disinibizione, già trattati nel secondo capitolo.

⁴⁸ Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, op. cit.

⁴⁹ Zamperini A., *L'indifferenza*, op.cit.

<i>Dinamica</i>	<i>Mondo fisico</i>	<i>Mondo virtuale</i>
CNV	Costituita da sistema paralinguistico, cinesico, prossemica e aptica	Più debole, virtualizzata mediante l'uso di emoticon o comunque mediata dalle parole
Interazione	Se le persone comunicano faccia a faccia, può instaurarsi anche una interazione dialogica	Dipendente dal mezzo utilizzato: l'interazione e la sincronicità variano a seconda che si usi un'email, una chat o un social network
Stereotipi e categorizzazioni	La necessità di semplificare ci porta spesso a fare degli errori di valutazione piuttosto grossolani	Ricalcano pari pari quelle dell'ambiente fisico, ma nel mondo virtuale è ancora più evidente come gli stereotipi siano distanti dalla realtà
Conformismo	Il bisogno di far parte di un gruppo e di non essere isolati porta a uniformarsi alle opinioni della maggioranza	Meno scontato: il fatto che vi sia spazio per tutte le opinioni possibili e il maggior numero potenziale di partecipanti fa emergere anche posizioni inizialmente minoritarie
Altruismo	L'effetto numero e il fattore tempo sono determinanti nel far diminuire la disponibilità ad aiutare il prossimo	L'effetto numero è paradossalmente più basso, dato che non si può mai sapere chi è davvero davanti al pc nonostante risulti online. L'effetto tempo è allo stesso modo ancor più ridotto, essendo questo dilazionato
Disinibizione	La distanza, sia fisica che psicologica, tra gli interlocutori è fattore determinante del grado di apertura tra di essi	Le inibizioni sono molto minori, dato che la distanza fisica tra gli interlocutori è maggiore e che il computer rappresenta comunque una barriera di protezione

Il primo questionario

Affinché l'indagine che stava per iniziare si dimostrasse utile a cogliere i vissuti delle persone che avrebbero risposto, doveva essere necessariamente flessibile, e adattarsi sia ai vari modi di pensare sia alla diversità delle reazioni soggettive alle domande.

Un questionario a risposte chiuse avrebbe sicuramente messo delle limitazioni all'ampia varietà di possibilità che invece la rete offre, impossibili da categorizzare a priori. Invece, un'inchiesta con risposte libere permette alla persona di esprimere l'intera gamma delle possibilità di risposta, mantenendone alta la veridicità, la motivazione, sentendosi meno esaminato e mettendosi quindi in una posizione di apertura e di minor difesa. Le domande aperte inoltre permettono di trattare con qualsiasi tipo di soggetto, anche quello più sensibile e delicato, mettendolo più a proprio agio e non aumentando ulteriormente la sua timidezza nel rispondere⁵⁰.

Certo il rischio poteva essere quello di ottenere pochi dati, dato il livello di apertura delle domande: ma tale possibilità era ampiamente ripagata dalla qualità più alta delle risposte alle stesse. Inoltre un'indagine quantitativa era decisamente insufficiente allo scopo che mi prefiggevo, oltre a necessitare di un grande numero di interviste.

Ulteriore rischio era quello di portare inconsapevolmente i soggetti a dare determinate risposte, ponendo delle domande involontariamente viziate; per non parlare poi delle possibilità di deformazione delle risposte durante lo spoglio delle stesse. Al primo dei problemi ho cercato di far fronte confrontandomi con colleghi studenti con uno studio pilota al fine di rifinire, nei limiti delle possibilità, lo strumento che andavo a costruire.

⁵⁰ H. Dautriat, *Il questionario, guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato*, FrancoAngeli, Milano 1979, p. 16.

Anche riguardo la seconda questione il confronto riduce il pericolo di fraintendimenti, anche se in maniera meno marcata.

Per definire i temi del questionario si è impostato innanzitutto un canovaccio, costituito da una suddivisione in aree di indagine, per passare poi solo successivamente alla loro formulazione. In questo modo si creavano così dei binari guida, per rimanere ogni volta “in topic”, per usare un termine proprio dei forum⁵¹, ed evitare di deragliare, ottenendo così risposte non coerenti. Le aree individuate a guida del questionario sono risultate essere:

- area ruolo
- area posizione nel virtuale
- area motivazioni-bisogni
- area relazioni nel virtuale (vantaggi e svantaggi)
- area agevolazioni e opinioni

E' stato definito anche un filtro iniziale, utile a inquadrare il soggetto e a verificare che fosse a conoscenza delle tematiche che si sarebbero affrontate successivamente. In questo modo si poteva già avere un'idea di massima di quanto diffuso fosse il fenomeno della cybersocialità e soprattutto quanto le varie persone fossero a conoscenza dello stesso, indipendentemente dall'uso o meno del computer.

Una volta definito il contenuto delle domande, era necessario focalizzarsi sulla redazione delle stesse in termini di chiarezza e precisione. Riguardo alla chiarezza⁵², si è cercato di utilizzare termini semplici, il cui significato fosse accessibile anche ai “non addetti ai

⁵¹ Il termine “In topic” si contrappone al più usato “Off topic”, abbreviato anche in OT, che sta a indicare quando si è usciti, volontariamente o meno, dal tema iniziale di una discussione in un forum.

⁵² H. Dautriat, *Il questionario*, op. cit. p 45.

lavori” e in generale al grande pubblico: termini come “polarizzazione” sono nel vocabolario comune di ogni persona che si occupi di psicologia sociale, e anzi sono più chiari di altri giri di parole che si possono fare per spiegarne il significato; ma se lo stesso termine fosse proposto a un ingegnere, esso capirebbe tutt’altra cosa e non riuscirebbe a rispondere alla domanda dando delle informazioni utili.

Se la terminologia usata deve essere semplice, non deve necessariamente perdere però in accuratezza e precisione. Tale ragione mi ha indotto a preferire in una domanda la terminologia “strumento più efficace a mantenere le persone in contatto” rispetto a un più generico “strumento migliore”.

Ho cercato di mantenere separate le domande in base ai dati che se ne volevano ottenere: invece che chiedere in un’unica domanda i vantaggi e gli svantaggi della comunicazione in rete, ho preferito porre due richieste singole, per evitare che ci si focalizzasse involontariamente sulla prima e si tralasciasse la seconda. Avendo pari importanza, la cosa migliore era cercare di ottenere una risposta ad entrambe le domande.

Altro importante punto di cui ho tenuto conto è stato il numero delle domande: se da un lato ridurne in modo drastico la quantità avrebbe inficiato negativamente sul numero di informazioni ottenibili, dall’altro porre troppe domande avrebbe portato a ridondanze inutili e controproducenti, oltre a un calo nella motivazione e nell’accuratezza delle risposte per la stanchezza dell’intervistato⁵³. Il numero delle domande è stato perciò contenuto al meglio in modo da tener conto di tutti questi fattori e contemporaneamente cercare di coprire interamente il campo della ricerca in base alle aree precedentemente definite.

Una volta preparate le domande, ho scelto come modalità di somministrazione l’email ai

⁵³ H. Dautriat, *Il questionario*, op. cit. p.64.

vare partecipanti, chiedendo loro disponibilità ad aiutarmi nell'indagine e lasciandoli liberi di rispondere o meno, mettendo però un termine all'eventuale consegna delle risposte, così da avere il tempo di effettuare uno spoglio accurato.

La scelta di una tale modalità non è stata casuale né improvvisata. Innanzitutto riprendeva direttamente le tematiche dell'indagine, e in tal modo permetteva già una iniziale scrematura tra chi utilizza quotidianamente il computer e chi invece ne fa un uso sporadico o nullo (sembra impossibile, ma non sono pochi quelli che non frequentano la rete). Inoltre permetteva di raggiungere un pubblico più ampio e in particolare il target che mi ero prefissato, cioè gli iscritti al sito internet della Società Italiana di Scienze Psicosociali per la Pace, SISPa⁵⁴. Infine dava agli intervistati la possibilità di rispondere a tutte le domande con tranquillità e nel momento in cui erano maggiormente predisposte a farlo, aumentando l'accuratezza delle risposte e diminuendo l'eventuale fretta nelle stesse.

Ma prima effettuare l'invio dello stesso alla mailing list della società, non erano pochi i dubbi sull'accuratezza dello strumento messo a punto, e non avrei avuto successivamente una seconda possibilità, sia per motivi di tempo che per non abusare della disponibilità degli intervistati. Ho scelto quindi di effettuare prima uno studio pilota, utile a verificare che le domande fossero pertinenti le aree da indagare, mettere in risalto alcuni aspetti trascurati e fornirmi una prima impressione esterna complessiva riguardo il questionario.

⁵⁴ <http://www.sispa.it>

Lo studio pilota

Una popolazione immediatamente disponibile per testare le domande formulate era costituita da amici e conoscenti, in prevalenza studenti universitari, che utilizzano quotidianamente internet per motivi di studio, lavoro o semplicemente per tenersi in contatto. Già una decina di questionari erano un buon banco di prova per una prima verifica, ed esaminarne di più avrebbe probabilmente allungato il lavoro senza migliorare ulteriormente in modo significativo i risultati⁵⁵. Meglio dunque che fossero ben scelti: e li ho selezionati in modo da essere il più possibile eterogenei in base al tempo che passano in rete, alla motivazione dello stesso, all'età (22-28 anni), al livello e al tipo di istruzione o alla professione svolta.

Dei 15 questionari inviati ne sono giunti 12 compilati.

Per poter mettere maggiormente in risalto gli eventuali difetti che loro stessi riscontravano direttamente nell'indagine, è stata aggiunta una domanda conclusiva, dove potevano dire apertamente la loro opinione sulle domande alle quali avevano appena risposto:

“Potrebbe commentare il questionario che ha appena compilato, mettendo in risalto quali aspetti secondo lei sono stati tralasciati, quali modificherebbe ed eventualmente come?”

Le prime modifiche

Innanzitutto, è stata evidenziata la mancanza di una domanda iniziale atta a rilevare dei semplici dati sugli intervistati, come età, sesso e livello di istruzione. Il livello di istruzione spesso è direttamente collegato con l'uso che si fa della rete, in particolare di forum e spazi

⁵⁵ H. Dautriat, *Il questionario*, op.cit.

relativi ad argomenti come interesse; inoltre più giovani sono gli utenti, più questi tendono a usare spazi come social network, a discapito di strumenti più anziani e collaudati come le email e soprattutto i network di chat come Irc o le mailing list (che talvolta nemmeno conoscono se non di nome).

Altra importante correzione riguarda il termine “cybersocialità”. Più di qualche intervistato ha infatti evidenziato che questo termine non è sufficientemente autoesplicativo, e che chiedere direttamente “cos’è la cybersocialità” risulta essere disorientante: meglio dunque una formulazione, che è stata poi quella definitiva, del tipo: “*Ha mai sentito parlare di “cybersocialità”, o di relazioni tra le persone tramite internet?*”. In questo modo era possibile non perdere le risposte di chi si relazionava in rete regolarmente, anche se non conosceva un termine specifico per tali interazioni.

Nella quarta domanda è stato evidenziato che Twitter, strumento di comunicazione web semplice e molto usato negli Stati Uniti, è invece pressoché sconosciuto in Italia, almeno nella popolazione che si è indagata. E’ stato dunque depennato dalla lista degli strumenti più usati, a favore del più conosciuto Skype, per il quale sono state create comunque due voci, una relativa alla sua funzione di instant messaging e una relativa alla funzione di telefonia voip.

La domanda 7 è risultata anche troppo aperta, tale da disorientare nella risposta. Inizialmente avevo pensato di limitarla in parte, specificando “...prendendo ad esempio un episodio o un’occasione particolare di utilizzo?”. Tuttavia, di fronte al rischio di renderla troppo chiusa e ottenere una risposta non naturale e non spontanea, ho scelto di mantenerla

nella sua versione originale.

Qualcuno ha messo in evidenza le sovrapposizioni tra alcune domande che prendevano in esame il punto di vista personale e quelle che invece riguardavano il presunto punto di vista degli altri. La scelta di mantenere tale suddivisione era stata ponderata così da mantenere le due sfere separate, e successivamente agli intervistati che hanno chiesto delucidazioni al riguardo ho potuto fornire adeguate ed esaurienti risposte.

Riguardo la domanda 11, sulle possibili necessità di un sito come www.sispa.it , ho riscontrato che anche nuovi occasionali visitatori hanno riscontrato l'assenza di un forum o di un altro spazio di discussione. Una idea che ho ritenuto di particolare interesse è però quella di poter commentare le notizie, e creare così ad ogni news uno spazio di discussione dedicato. Una specie di forum, o meglio, un forum con dei collegamenti diretti alle notizie. Forse un buon punto di partenza.

Il parere dei visitatori occasionali ha sicuramente un peso diverso rispetto a quello dei membri della mailing list, che si presuppone conoscano bene il sito e siano ben interessati alle problematiche di cui si occupa, ma anche essi possono dare un aiuto, avendo sicuramente altri spazi come pietre di paragone.

I risultati dello studio pilota

Lo strumento più utilizzato in assoluto è risultato essere Facebook (12/12) seguito da MSN Messenger (11/12). Tale dato era prevedibile dato che questi sono gli strumenti più utilizzati dai giovani, e il campione preso in esame ricalcava proprio quell'età. Una sorpresa è stata invece l'utilizzo ridottissimo di Myspace, altro social network, e la

sporadica presenza di strumenti evidentemente non soppiantati da quelli più moderni come mIRC.

Le risposte hanno evidenziato in generale sia gli aspetti positivi della comunicazione in rete, vista come utile, veloce, perfetta per mantenersi informati e per comunicare a distanza con le altre persone, aumentando le possibilità, sia gli aspetti negativi, mettendo in luce in particolare il dispendio di tempo e l'aumento delle distrazioni, la dipendenza da tali mezzi di comunicazione e le crescenti difficoltà di relazione nel mondo sociale. Non è emerso con chiarezza se quest'ultima sia una causa o una conseguenza: la mia opinione al riguardo è che iniziali difficoltà portino a una chiusura verso il mondo reale e a un ripiegare su quello online, e che per una sorta di effetto valanga si arrivi a estremizzare sempre di più questi comportamenti.

Gli intervistati hanno poi differenziato autonomamente nella domanda *“cosa l'ha spinto a iscriversi a questi strumenti”* tra i vari mezzi che internet offre, mettendo in luce come i blog siano utili per sfogarsi, esprimersi e mettersi a confronto con gli altri, aspetti in comune con le comunità virtuali e i social network, mentre altri strumenti come forum e mailing list siano più utili per diffondere informazioni, aggiornarsi e mantenersi informati. Il fatto che i soggetti abbiano effettuato in totale libertà tali suddivisioni ha dato prova ulteriore della bontà di tale domanda aperta, che anziché disorientare i soggetti ha permesso di far emergere l'intero spettro possibile di risposte.

Nella successiva domanda, che come la precedente chiedeva le ragioni che portava a utilizzare internet ma stavolta si riferiva agli altri, ha messo in luce aspetti più interessanti,

che probabilmente rimanevano inibiti se riferiti a sé stessi, come il conoscere nuove persone, superare disagi e imbarazzi, conoscere un partner e reinventarsi.

Altri aspetti emersi riguardano l'annullamento delle distanze, l'immediatezza e la gratuità, l'asincronicità, senza dimenticare la facilitazione nell'esprimersi e la caduta delle inibizioni. Ma l'aspetto più curioso, presente in tutto il questionario, risultava essere la "curiosità", sia verso la rete che verso le conoscenze che vi si potevano fare.

Anche verso gli aspetti negativi della rete è emersa una buona casistica di risultati. Se il rischio di isolamento dal mondo reale la fa da padrone (7/12) non sono stati dimenticati il rischio di truffe e di incontrare dei malintenzionati, come nemmeno la ridotta privacy e il rischio di essere troppo e sempre reperibili.

Al di là dei risultati, dunque, ogni domanda aveva messo in luce una buona casistica di possibili risposte, che non risultavano essere né off-topic⁵⁶, né troppo poche o scarse. Questo fatto, unitamente alle correzioni suggerite dagli stessi intervistati, hanno permesso di ottenere la versione definitiva del questionario, che è stato poi inviato agli iscritti alla mailing list SISPa, per l'indagine vera e propria.

⁵⁶ Si veda anche la nota 46.

CAPITOLO 4 – L'indagine

*[tramite internet] ho la sensazione
di tenere il mondo in una mano⁵⁷*

Quando ho iniziato la stesura di questa tesi, e ho provato a immaginarmi le possibili risposte degli intervistati alle domande del questionario, avevo già delle credenze ingenuie riguardo la tipologia e la casistica di risposte, probabilmente viziate dalla mia esperienza personale e dai racconti di alcuni amici. E' stata una piacevole sorpresa invece trovarmi di fronte risposte di ogni genere, che andavano dalle più scarse e semplici a quelle più aperte e profonde, come quella citata all'inizio di questo capitolo, riguardo le emozioni che si provano durante il navigare in rete.

Metodologia

Il questionario è stato inviato via email a tutti gli iscritti alla mailing list del sito SISPa. Di questi, è verosimile che una percentuale non segua regolarmente la newsletter, dato che sia il sito sia la lista sono attivi da 2 anni, precisamente da fine febbraio 2007.

Non erano disponibili altri dati riguardo la popolazione che si andava a indagare oltre alla suddivisione per genere, poiché non erano richiesti altri dati dal modulo di iscrizione. Ogni ulteriore dato sarebbe stato evidenziabile solo dai questionari stessi.

Nell'invio della mail contenente il questionario era stato specificato chiaramente che non vi sarebbero stati vincoli nella lunghezza delle risposte, né l'obbligo di rispondere a tutte le domande, e che inoltre i dati forniti sarebbero rimasti anonimi. Infine era prevista la

⁵⁷ Dalla risposta alla domanda 8 del questionario n°15.

restituzione, dato che vi sarebbe stata in seguito la possibilità di accedere ai risultati, pubblicati sul sito di SISPa.

Si è lasciato un tempo di risposta di 15 giorni, così da non rallentare l'elaborazione dei dati né affrettare troppo le risposte, cosa che ne avrebbe peggiorato la qualità. Tale termine non era comunque fiscale, e i pochi questionari giunti nei giorni subito successivi sono stati comunque analizzati come gli altri.

Al questionario hanno risposto complessivamente 22 soggetti, di cui 7 maschi e 15 femmine. Di questi è stata presa in considerazione l'età, variabile che poteva forse in qualche modo dare degli indizi sull'uso che si faceva in linea di massima degli strumenti messi a disposizione della rete. La media risultava essere di 34.81, ma con un range di età compreso tra 23 e 69 e moda nella fascia 30-39.

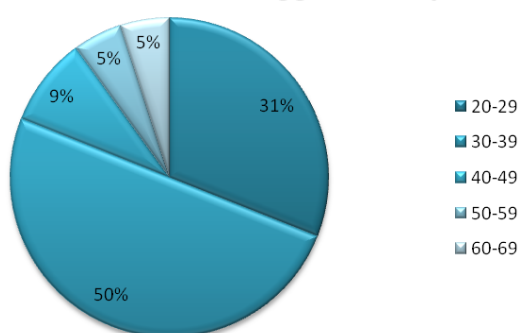
Il titolo di studio degli intervistati è risultato essere per il 76% una laurea, triennale o specialistica, per il 14% un dottorato di ricerca, mentre sia la licenza media superiore che quella inferiore si sono attestate sul 5%. Questa variabile, indagata unicamente per poter inquadrare il campione, non sembra intaccare le dinamiche di gruppo fin qui analizzate, ma al massimo porta a una diversificazione del tipo di uso che si fa degli strumenti che la rete mette a disposizione.

Una domanda andava a richiedere espressamente anche quanto tempo viene trascorso in rete durante il giorno. La media si è stabilizzata attorno alle 2,42 ore/giorno, ma tale dato non tiene conto né dell'ampia varietà delle singole risposte (che vanno dalle 6 alle 0,5 ore al giorno, e per di più non costanti nel tempo) né del fatto che una persona può considerarsi online solo per il fatto di avere il computer acceso, collegato alla rete, ma senza una vera

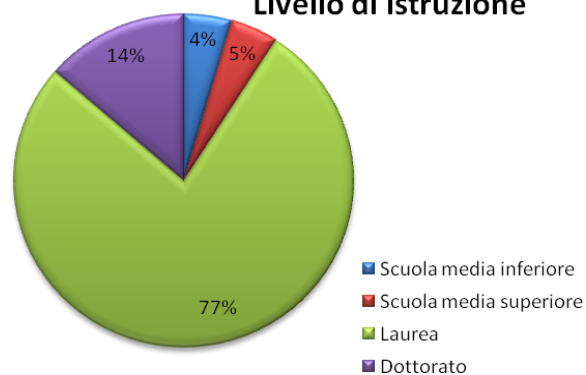
interazione con altri internauti, potendo lasciare aperto un programma di posta e dedicarsi ad altro. In ogni caso, anche qui il campione era decisamente eterogeneo e variegato.

Campione	22 soggetti		
Media età	34.81 anni	Scuola media inferiore	5%
Range età	23-69 anni	Scuola media superiore	5%
Ha risposto "so cos'è la cybersocialità"	18	Laurea	76%
Ha risposto "non so cos'è la cybersocialità"	4	Dottorato	14%
Maschi	7	Tempo medio trascorso in rete	2.42 ore/gg
Femmine	15	Range tempo trascorso in rete	0.5-6 ore/gg

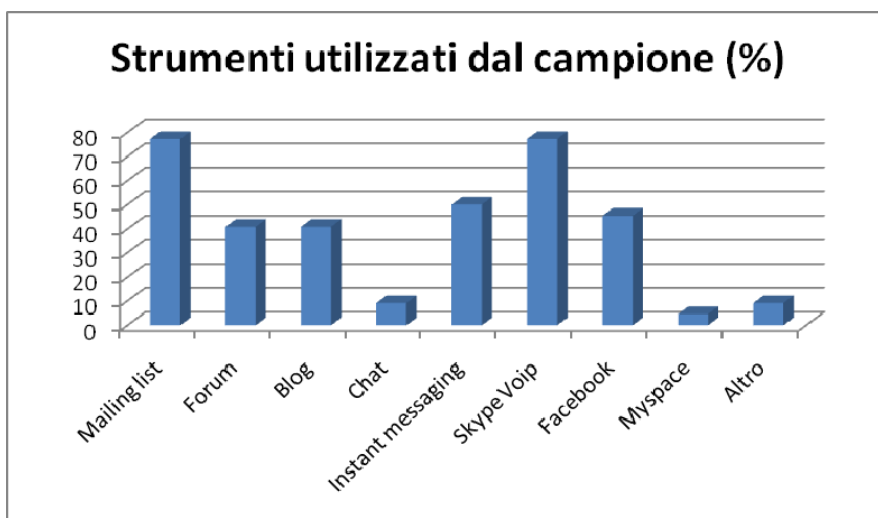
Età soggetti campione



Livello di istruzione



Strumenti utilizzati dal campione (%)



I risultati dell'indagine SISPa

Innanzitutto, già un'occhiata superficiale è sufficiente a mettere in dubbio uno degli stereotipi principali verso la rete, quello che vuole che l'internauta medio che passa svariate ore sui social network sia un adolescente o al massimo un post-adolescente, possibilmente con problemi di relazioni nel mondo reale⁵⁸, mentre le rimanenti fasce della popolazione sfrutterebbero il web in modo minimale. L'intero campione di età spazia fino ad arrivare ai 69 anni, e risposte come *“le relazioni valgono soltanto se vissute nella vita propria... La cosa paradossa di Internet è, o dell'uso che tanti ne fanno, è che si ti offre la possibilità di comunicare con tutto il mondo, ma a scapito della conoscenza vera dell'altro”*⁵⁹ vanno a sottolineare come l'aspetto della virtualità debba integrare, e non sostituire, quello delle relazioni fisiche. Un altro continua: *“bisogna avere misura nel farlo e usarlo in modo intelligente e creativo, come uno strumento che aiuta ad evolvere rispetto ai propri interessi, che coadiuva la propria ricerca, ma che non stacca dalla vita di tutti i giorni”*⁶⁰. Sembra dunque che queste persone siano ben a conoscenza della differenza tra realtà e virtualità, e che *“il rischio è quello di confondere la realtà virtuale con il Reale, l'arrivare a coltivare le relazioni sociali sempre più nella virtualità perdendo la bellezza, l'interesse di fare incontri nella nostra quotidianità”*⁶¹. La metà dei rispondenti infatti ritengono un'esagerazione *“il credere che si possano conoscere le persone solo tramite rete”* reputando fondamentale e *“importante il contatto visivo e diretto”*⁶².

⁵⁸ Casalegno F., *Le cybersocialità, nuovi media e nuove estetiche comunitarie*, Il Saggiatore, Milano 2007.

⁵⁹ Dalle risposte del questionario n°8

⁶⁰ Dalle risposte del questionario n°13

⁶¹ Dalle risposte del questionario n°20

⁶² Dalle risposte del questionario n°22

Bisogno di socialità

Una delle domande andava a chiedere direttamente quale ragione fosse stata la molla scatenante nell'iniziare a usare i vari strumenti che la rete mette a disposizione. Nella successiva si andava a riproporre la stessa domanda, riferita però alla popolazione dei naviganti in generale.

La differenza principale che emerge tra le due domande è che quando la domanda è rivolta in modo diretto l'intervistato fa emergere meno problematiche profonde, che invece sono molto più numerose quando si fa riferimento alle persone in generale⁶³.

In ogni caso i soggetti hanno risposto che si sono iscritti ai vari strumenti per comunicare e mantenersi in contatto con chi altrimenti sarebbe difficile se non impossibile, per ricercare *“modalità di espressione, creatività”*, dato che *“i ritmi di vita rendono difficili modalità di relazione diretta”* e che nel mondo reale vi è *“mancanza di alternative, in quanto a luoghi d'incontro, spazi pubblici per l'incontro e il confronto”*⁶⁴.

Ma non solo: le problematiche non sono solo legate a bisogni oggettivi, ma anche più profondi. Indizio rivelatore, la parola *“solitudine”*, citata esplicitamente in oltre il 20% delle risposte. Il bisogno di socialità virtuale, riscontrabile in oltre il 36% delle risposte, sembrerebbe *“lo stesso che porta a cercare relazioni nelle piazze, a scuola, in parrocchia, etc.. credo che in qualcuno ci sia anche il bisogno di spezzare una solitudine”*⁶⁵. Continua un altro: *“Per combattere la solitudine. Per entrate in contatto con l'estraneo. Per la curiosità e l'interesse di conoscere nuove culture, nuovi modi di pensare. Infine, per*

⁶³ H. Dautriat, *Il questionario*, op.cit.

⁶⁴ Dalle risposte del questionario n°3

⁶⁵ Dalle risposte del questionario n°15

persone che possono avere problemi a creare relazioni nel mondo reale”⁶⁶.

In breve, la molla che porta a cercare il contatto anche in rete è, come nel mondo reale, legato al bisogno di socialità innato degli esseri umani. E anche questi nuovi strumenti sembrano venir incontro a questa necessità, con i loro vari livelli di interattività, sia bassa come nelle email, sia alta come nelle chat o nei social network.

La disinibizione e la scelta di un ruolo alternativo

Se al bisogno di socialità si somma anche la parola “virtuale”, ecco che si esplicita ancora di più come la rete può essere un territorio fertile per le relazioni. Infatti, il fatto di essere queste veicolate da uno strumento, e di non essere delle interazioni vis-a-vis, porta a un calo delle inibizioni⁶⁷, così che risulta più facile contattare persone nuove in rete piuttosto che nel mondo reale; in più, è possibile costruirsi delle identità alternative, essere quello che nella vita di tutti i giorni non si riesce o non si può essere. Internet è, come una risposta del questionario afferma, *“il luogo dove è possibile che un cane bastonato venga considerato un leone”⁶⁸.*

Questo non è né un fatto assolutamente positivo né assolutamente negativo: va considerato un aspetto, un'arma, che può sia difendere che ferire. Giocano un ruolo chiave dunque *“l'insicurezza e la fatica di accettare se stessi”* alle quali si sopperisce con *“il bisogno di crearsi una identità virtuale dove si sfugge un presunto giudizio o non gradimento da parte della società reale”⁶⁹.* In breve: ben venga l'abbattimento dei propri timori, l'aumento delle

⁶⁶ Dalle risposte del questionario n°20

⁶⁷ Di Maria F, Falgares G, *Elementi di psicologia dei gruppi*, op.cit., e cap.2 di questo elaborato.

⁶⁸ Dalle risposte del questionario n°12.

⁶⁹ Dalle risposte del questionario n°8

possibilità di incontro offerto dal web, la possibilità di giocare con le mille identità che possiamo assumere come in un teatro, la “*possibilità di scegliere quali aspetti di sé, reali o fittizi, presentare*”⁷⁰. Nel web accade esattamente quello che, secondo Goffman, accade nella vita sociale⁷¹ con la differenza che la rete può considerarsi un ambiente “di test”, dove si ha la possibilità di reinventarsi sempre, indipendentemente dal retroscena rappresentato dalla realtà. Gli attori possono, nel palcoscenico virtuale, inscenare una precisa rappresentazione, non importa che il comportamento nel retroscena contraddica il comportamento pubblico. Così una persona insicura, ad esempio, può assumere nelle comunità virtuali un atteggiamento spavaldo, e mostrarsi invece vulnerabile, com'è sua natura, soltanto dietro le quinte.

Tutte queste possibilità sono dunque sì un vantaggio per sperimentarsi, ma senza perdere il contatto con la realtà, senza rinchiudersi in un mondo virtuale, limitando quindi la partecipazione agli eventi virtuali e perdendo tutta la fisicità dell'incontro con persone in carne ed ossa. Altrimenti, come suggerisce un altro intervistato, si finisce nel circolo vizioso di rinchiudersi nel web perchè non si riesce a interagire nel mondo reale, “*e qui il gatto si morde la coda*”⁷²: quella che potrebbe essere una opportunità viene trasformata di fatto in uno svantaggio.

⁷⁰ Dalle risposte del questionario n°18

⁷¹ Goffman E., *La vita quotidiana come rappresentazione*, il Mulino, Bologna 1969 [ed.or. Goffman E., *The Presentation of Self in Everyday Life*, University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre 1959].

⁷² Dalle risposte del questionario n°8.

Le emozioni nella rete

Anche tra le emozioni è stata messa in luce la frustrazione e il distacco emotivo che si riscontra, purtroppo, nei rapporti mediati dalla rete. Il web è percepito come un ambiente limitante, che *“mi sta stretto”*⁷³, sia dal punto di vista del livello di relazione che si può coltivare o instaurare tramite i suoi strumenti, sia dal punto di vista dell'assenza della comunicazione non verbale. Una delle risposte riporta: *“provo una maggioranza di emozioni negative: frustrazione, gelosia, delusione legate a frasi a metà o comunque non mediate dal non verbale”*⁷⁴. Questo è un aspetto dunque da non sottovalutare. Il fatto di avere a disposizione le faccine⁷⁵, e tutto il nostro vocabolario, per gestire l'infinità dei messaggi che il nostro corpo veicolerebbe nell'ambiente reale, questi rimangono solo degli artifici, che possono emulare, ma non sostituire, la comunicazione non verbale. Senza contare che il non coltivare questo aspetto comunicativo nel mondo reale potrebbe portare a un isolamento ancora più marcato dalle altre persone, a vantaggio esclusivo del riuscire a interpretare, in modo spesso dubbio perché non verificabile, i messaggi che gli altri internauti cercano di inviarci “tra le righe”.

Ma gli intervistati non hanno riferito solo emozioni negative, anzi. Hanno piuttosto sottolineato che quando si riesce in una ricerca, quando si riesce a utilizzare in modo proficuo i vari mezzi, e quando si entra in contatto con una persona che non si sentiva da molto tempo, si provano una infinità di emozioni positive, dalla meraviglia, alla sorpresa,

⁷³ Dalle risposte del questionario n°2

⁷⁴ Dalle risposte del questionario n°4

⁷⁵ Gli smiley, ovvero dei simboli convenzionali costituiti da punti, virgole, parentesi e altri caratteri, sono convenzionalmente utilizzati nei testi scritti al computer per veicolare le emozioni e gli stati d'animo di chi digita. Il più usato è un semplice sorriso stilizzato, cioè :-)

alla soddisfazione. Riportano “la bellezza di sentire persone in quel momento molto distanti da me”⁷⁶, “gioia, poi mi sento anche molto curiosa, e apprezzo molto lo scambio di idee”⁷⁷. Queste stesse persone sottolineano che “le relazioni che si instaurano in rete non sono mai di superficie”⁷⁸, ma che dovendo “limitarsi” a tutto ciò che non è apparenza esterna entrano piuttosto in profondità. Un grande vantaggio, se poi a questo livello di relazione si aggiungono quelli propri delle relazioni reali.

In generale, tutte le emozioni proprie degli esseri umani sono rintracciabili anche nella rete, a dimostrazione che l'ambiente e le persone sono in interazione reciproca⁷⁹.

Se poi a questa varietà andiamo a sommare l'aspetto di disinibizione proprio della maggior distanza fisica presente nel cyberspazio, ecco che queste possono amplificarsi e arrivare anche all'estremo. Un esempio? E' di poco tempo fa la notizia della nascita in rete di una nuova tipologia di social network, legata invece che alle amicizie e agli affetti, all'odio⁸⁰. Comunità di questo tipo portano al massimo livello la violenza verso gli altri utenti, permettendo di creare una lista di nemici anziché di amici, di insultarsi reciprocamente senza limiti, e di dare sfogo al “lato oscuro” delle persone. Siti come Hatebook, Enemybook e Frienemies⁸¹ sono i portabandiera attuali nel panorama degli *anti-social network*.

⁷⁶ Dalle risposte del questionario n°19

⁷⁷ Dalle risposte del questionario n°13

⁷⁸ Dalle risposte del questionario n°15

⁷⁹ Lewin K, *Principles of Topological Psychology*, op.cit., e cap.2 di questo elaborato.

⁸⁰ Da Perilli B., “Noi, professionisti dell’odio” è l’ultima frontiera del web, La Repubblica, 25 maggio 2009, <http://www.repubblica.it/2009/05/sezioni/tecnologia/antisocial-network/antisocial-network/antisocial-network.html>

⁸¹ <http://www.hatebook.org> , <http://www.enemybook.org> , <http://myfrienemies.herokugarden.com>

Conformismo, dissenso e libertà

Dalle emozioni filtra anche un'altra caratteristica riscontrata dal 50% degli intervistati. Uno di essi afferma che prova *“meraviglia, sorpresa ed altre emozioni positive quando vedi che si moltiplicano giorno dopo giorno siti e blog che fanno un'ottima controinformazione”*⁸².

Gli aspetti del conformismo e della libertà sono dunque un'altra tematica prepotentemente emersa dall'indagine. Ho potuto constatare come molti soggetti abbiano sottolineato che internet è uno “spazio” libero, ove la censura stenta ad arrivare, probabilmente grazie all'accessibilità e al fatto che tutti gli utenti hanno potenzialmente la stessa capacità di intervento. Due intervistati citano indirettamente come ragione alla base della maggiore libertà anche la giovane età di questo mezzo, sostenendo che è da ritenersi indipendente *“per ora”*, temendo dunque che in un secondo tempo le cose possano cambiare⁸³.

Aggiungono: con internet ho *“la libertà di informarmi in maniera completa e sufficientemente esaustiva su temi di attualità e di politica...cosa che con i mass media come tv e giornali non riesco più a fare”*⁸⁴, e che internet è un *“esempio concreto di libertà. E di minaccia nei confronti di chi vorrebbe controllarla”*⁸⁵.

Molti internauti utilizzano infatti la rete per rimanere informati in modo più oggettivo, avendo a disposizione un numero e una varietà di fonti tali da potersi fare una propria opinione sui vari fatti del mondo senza dover rimanere agganciati forzatamente ai media, che in molte parti del mondo non sono più ormai considerati liberi e indipendenti, ma soggetti al volere di pochi, spesso del governo. *“Nella vera democrazia dell'informazione,*

⁸² Dalle risposte del questionario n°12

⁸³ Dalle risposte ai questionari n°9 e n°17.

⁸⁴ Dalle risposte del questionario n°9

⁸⁵ Dalle risposte del questionario n°11

la spinta parte dal basso come dovrebbe essere per una democrazia e c'è vera libertà di parola”⁸⁶. Inoltre, allo stesso modo in cui possono carpire informazioni, gli utenti possono inserirne, indipendentemente dal fatto che siano condivisibili o completamente campate in aria. Sta poi a chi le recepisce scegliere.

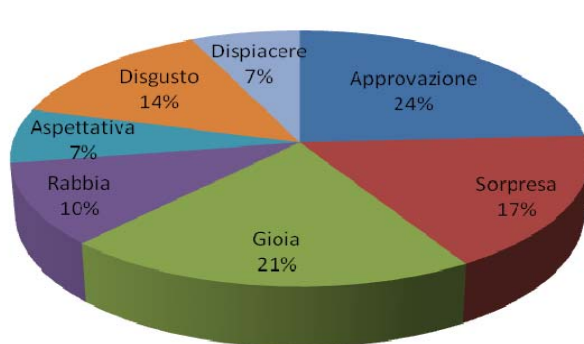
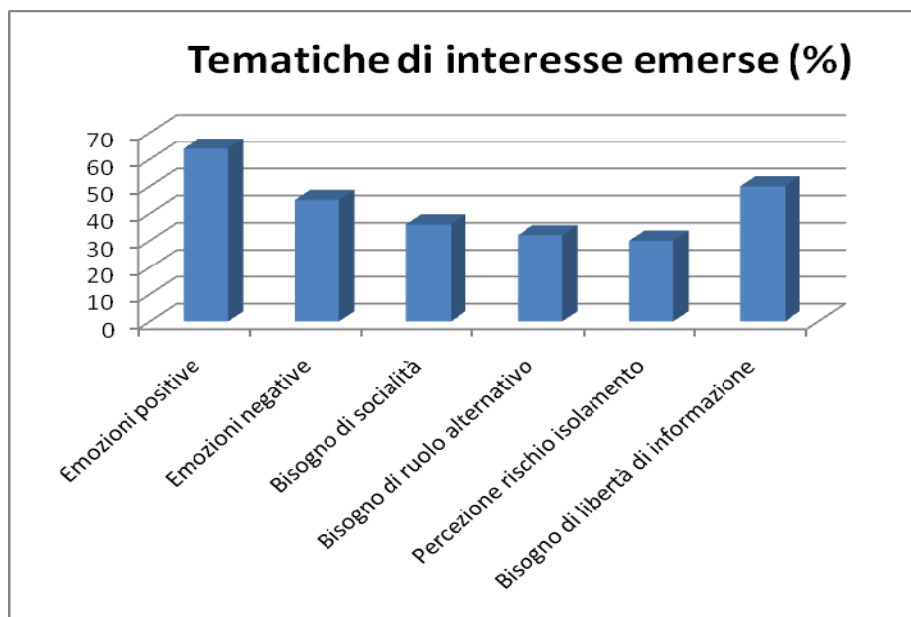
In tal modo viene sfavorita l'omologazione, e anche le idee diverse da quelle della massa possono trovare il loro spazio, abbassando il livello di conformismo della società. Le idee della maggioranza non rimangono più le uniche a diffondersi e il dissenso può trovare terreno fertile per crescere: in questo modo aumentano le possibilità di informarsi in modo oggettivo e di crearsi la propria opinione, anche su tutti i fatti della vita quotidiana.

La possibilità di fare informazione è poi strettamente legata alla dinamica dell'altruismo in rete. Tre soggetti del campione, impegnati in attività di tipo sociale, hanno affermato di utilizzare i mezzi della rete per organizzare eventi e mettere in luce il proprio e altrui operato a favore degli altri. L'utilizzo di questi strumenti di collaborazione permette una più ampia diffusione delle tematiche verso persone che altrimenti difficilmente ne sarebbero venute a conoscenza, col risultato di sensibilizzare un maggior numero di individui, dando loro la possibilità di approfondire se e quando lo riterranno opportuno, abbattendo la variabile “tempo” e rendendo di difficile valutazione quella “numero”, dato che non si può prevedere quanti potenziali lettori si stiano effettivamente interessando all'argomento. Dei vantaggi non da poco!

⁸⁶ Dalle risposte del questionario n°9

Preso atto di tutte le dinamiche evidenziate, era prevedibile in parte la risposta prevalente all'ultima domanda, quella relativa ai consigli per migliorare il sito SISPa e renderlo interattivo. Infatti il 90% dei rispondenti alla domanda ha affermato che l'implementazione di un forum, o in generale di spazi di discussione, sia il modo migliore per creare una interazione con sia con gli utenti, che tra gli utenti, relazione che porti a un dialogo, a un confronto e a un approfondimento. L'ambiente internet sembra proprio quello ideale per aggregare gli utenti: *“Nella comunicazione in rete è possibile metterci tutto, non solo quello che è canalizzato dai media. Il valore aggiunto è che è possibile trovare informazioni ed esperienze che fanno parte di quello che realmente accade e che realmente sentono alcune persone”*⁸⁷. Dunque la libertà di questo mezzo e la possibilità di dissentire che offre sono proprio la molla scatenante che porta a creare comunità di informazione nella rete.

⁸⁷ Dalle risposte del questionario n°1



Le emozioni sono qui classificate prendendo come riferimento il lavoro di Robert Plutchik (1980), il cui modello riporta quattro coppie di emozioni primarie alla base di tutte le altre.

Come nella citazione all’inizio del terzo capitolo, anche qui sembra sia fondamentale che questi strumenti vengano usati per costruire e coltivare relazioni. Per permettere a tutti di “far sentire la propria voce”⁸⁸.

⁸⁸ Da Ernesto Assante, *Sms, Blog e Social Network, così ho fatto vincere Obama*, Repubblica, 19 maggio 2009, vedi nota 34.

Considerazioni finali

In conclusione, questo lavoro ha potuto confermare la validità delle dinamiche psicosociali riscontrabili nell'ambiente reale anche in quello virtuale, e come in questa seconda realtà si modificano, arrivando a determinare anche quali siano le esigenze di interattività in una piccola comunità virtuale come quella che si sta cercando di creare tra gli iscritti alla mailing list SISPa.

Tra le dinamiche della psicologia sociale analizzate, il conformismo risulta notevolmente attenuato, essendoci spazio per le idee e le opinioni di tutti, e allo stesso modo anche i pregiudizi, propri di ogni ambiente, tendono a ridursi.

L'annullamento del tempo, non nel senso di una sua riduzione a zero ma piuttosto di una sua indeterminabilità, porta all'ampliamento della disponibilità verso gli altri, potendo rispondere a ogni richiesta nel momento in cui se ne ha la possibilità. L'indeterminabilità del numero degli altri potenziali helper aumenta ancora di più questo effetto.

Il fatto di non rendere determinabile la distanza ha il medesimo effetto sulla disinibizione e sulla tendenza ad aprirsi nelle relazioni, di ogni genere, che si stabiliscono nella rete. Non si ha più la persona davanti, la comunicazione non verbale è sempre mediata da quella scritta, così ci si sente probabilmente più protetti e si tende a essere meno inibiti nella comunicazione anche delle emozioni e dei pensieri più profondi.

Tutte queste caratteristiche rendono la rete il terreno ideale per fondare un gruppo parallelo a uno reale, che coadiuvi quest'ultimo nelle proprie esigenze. È uno strumento che permette la libera espressione, lasciando il tempo necessario a una risposta, che riduce l'effetto numero e che aumentando le distanze percepite diminuisce l'inibizione nell'espressione più profonda delle proprie opinioni e idee, è appunto il forum internet.

L'unico problema che rimane è quello di approfittare di queste opportunità che la tecnologia di oggi ci mette a disposizione, ma senza abusarne. Senza eliminare le interazioni reali a favore di quelle virtuali. Ma dall'indagine è risultato che la maggioranza degli intervistati sia ben cosciente di questo rischio, e dunque attento a evitarlo.

La rete è un altro ambiente, speculare a quello reale, con strumenti di comunicazione alternativi che possono integrare, ma non sostituire, le possibilità di comunicazione, condivisione e relazione tradizionali. E questi strumenti non sono né positivi né negativi in sé: è l'uso che ne facciamo a determinare l'utilità e la bontà, o a trasformarli in un'arma a doppio taglio.

La rete dà la possibilità di esprimersi, di condividere, di socializzare e rimanere in contatto. Sta a noi decidere di utilizzare in modo proficuo questa possibilità. L'esempio prima riportato sui social network votati all'odio è rappresentativo: questi danno la possibilità alle persone di farsi del male, di insultarsi e di distruggere le relazioni. Altre comunità invece si occupano, come SISPa, all'opposto delle problematiche della pace e in tal modo si prefiggono di sensibilizzare ai problemi che i conflitti creano nel mondo.

Due possibilità, due strade: basta scegliere quale seguire.

PROTOCOLLO DI INDAGINE

L'indagine alla quale le si chiede di partecipare si propone l'obiettivo di descrivere la cybersocialità, le relazioni sociali in internet, e di cercare di capire cosa spinge i naviganti a raggrupparsi anche online.

Le chiediamo di rispondere ai quesiti che seguono, ricordandole che non esistono risposte giuste o sbagliate. Le informazioni fornite rimarranno anonime e verranno utilizzate solo ai fini dell'indagine, secondo la normativa sul trattamento dei dati personali (D.l.g.s. 196/2003)

Avrete in seguito la possibilità, se interessati, di accedere ai risultati che emergeranno da questo protocollo.

Le auguriamo buon lavoro.

1. Ha mai sentito parlare di Cybersocialità?
SI NO

2. Se sì, incontrando una persona che non frequenta la rete, cosa gli direbbe per spiegarli cosa è la cybersocialità?

3. Frequenta e/o è iscritto ad alcuni degli strumenti di comunicazione in rete?
 mailing list
 forum
 blog
 chat
 MSN messenger (o altri sistemi di instant messaging)
 facebook
 myspace
 twitter
 altro (specificare).....

4. Cosa l'ha spinto a iscriversi a questi strumenti?

5. Che altre ragioni, secondo lei, possono spingere chi naviga in rete a utilizzare questi strumenti?

6. Ci può raccontare la sua esperienza come frequentatore della rete?

7. Quale ritiene sia un valore aggiunto nella comunicazione in rete?
8. Quale ritiene possa esserne invece uno svantaggio?
9. Quale crede sia lo strumento più efficace a mantenere in contatto le persone sulla rete?
10. Cosa modificherebbe nelle community che ha incontrato per migliorare l'interazione tra gli utenti?
11. Dopo aver visitato il sito www.sispa.it , secondo lei come ritiene sia possibile migliorare l'interattività tra i partecipanti?
12. Potrebbe commentare il questionario che ha appena compilato, mettendo in risalto quali aspetti secondo lei sono stati tralasciati, quali modificherebbe ed eventualmente come?

PROTOCOLLO DI INDAGINE

L'indagine alla quale le si chiede di partecipare si propone l'obiettivo di descrivere la cybersocialità, le relazioni sociali in internet, e di cercare di capire cosa spinge i naviganti a raggrupparsi anche online.

Le chiediamo di rispondere ai quesiti che seguono, ricordandole che non esistono risposte giuste o sbagliate. Le informazioni fornite rimarranno anonime e verranno utilizzate solo ai fini dell'indagine, secondo la normativa sul trattamento dei dati personali (D.l.g.s. 196/2003)

Avrete in seguito la possibilità, se interessati, di accedere ai risultati che emergeranno da questo protocollo.

Le auguriamo buon lavoro.

Dati generali:

Età_____ Sesso M/F_____ Istruzione_____

1. Ha mai sentito parlare di “cybersocialità”, o di relazioni tra le persone tramite internet?
SI NO

2. Se si, incontrando una persona che non frequenta la rete, cosa gli direbbe per spiegarli cosa è la cybersocialità?

3. Quanto tempo circa trascorre in rete?

4. Frequenta e/o è iscritto ad alcuni degli strumenti di comunicazione in rete?
 - mailing list / usenet
 - forum
 - blog
 - chat
 - MSN messenger (o altri sistemi di instant messaging)
 - Skype (funzione di chat)
 - Skype (come telefono via internet)
 - facebook
 - myspace
 - altro (specificare).....

5. Cosa l'ha spinto a iscriversi a questi strumenti?
6. Che altre ragioni, secondo lei, possono spingere chi naviga in rete a utilizzare questi strumenti?
7. Ci può raccontare la sua esperienza come frequentatore della rete?
8. Quali sono per lei le emozioni più significative che prova frequentando la rete? Se se la sente, può descriverci qualche esempio ad esse collegato?
9. In base alla sua esperienza e all'uso che ne fa, quale ritiene sia un valore aggiunto nella comunicazione in rete?
10. Quale ritiene possa esserne invece uno svantaggio?
11. Quale crede sia lo strumento più efficace a mantenere in contatto le persone sulla rete, sempre secondo la sua esperienza e l'uso che ne fa?
12. Cosa modificherebbe nelle community che ha incontrato per migliorare l'interazione tra gli utenti?
13. Dopo aver visitato il sito www.sispa.it , secondo lei come ritiene sia possibile migliorare l'interattività tra gli utenti?

BIBLIOGRAFIA

- Amerio P., *Teorie in psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna 1982
- Andreoli V., *La vita digitale*, B.U.R., Milano, 2008
- Aronson E., *L'animale sociale*, Apogeo, Milano 2006 [ed. or. Aronson E., *The social animal*, San Francisco 1972]
- Asch, S. *On the Use of Metaphor in the Description of Persons*, in H. Werner, *On Expressive Language*, Clark University Press, Worcester 1950
- Bear M.F., Connors B.W., Paradiso M.A., *Neuroscienze, esplorando il cervello*, Masson, Milano 2006, p. 660 [ed. or. Mark F. Bear; Barry W. Connors; Michael A. Paradiso, *Neuroscience: exploring the brain*, Lippincott Williams and Wilkins, 2006]
- Casalegno F., *Le cybersocialità, nuovi media e nuove estetiche comunitarie*, Il Saggiatore, Milano 2007
- Di Maria F, Falgares G., *Elementi di psicologia dei gruppi*, McGrawHill Italia, Milano 2002
- Gackenbach J., *Psychology and the Internet*, Academic Press, San Diego (USA) 1998
- Goffman E., *La vita quotidiana come rappresentazione*, il Mulino, Bologna 1969 [ed.or. Goffman E., *The Presentation of Self in Everyday Life*, University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre 1959]
- H. Dautriat, *Il questionario, guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali, di psicologia sociale e di mercato*, FrancoAngeli, Milano 1979
- Lewin K, *Principles of Topological Psychology*, 1936
- Muzafer Sherif, *A study of some social factors in perception*, Archives of Psychology, 1935
- Paccagnella L., *Sociologia della comunicazione*, Il Mulino, Milano 2004
- Stanley Milgram, *The Small World Problem*, Psychology Today, 1967, Vol. 2.
- Wallace P., *La psicologia di Internet*, Raffaello Cortina, Milano 2001 [ed. or. Wallace P., *The Psychology of the Internet*, Cambridge University Press, 2001]
- Zamperini A., *L'indifferenza*, Einaudi, Torino 2007
- Zamperini A., Testoni I., *Psicologia Sociale*, Einaudi, Torino 2002

SITOGRAFIA

Ernesto Assante, *Sms, Blog e Social Network, così ho fatto vincere Obama*, Repubblica, 19 maggio 2009, <http://www.repubblica.it/2009/04/sezioni/esteri/obama-presidenza-7/guru-campagna/guru-campagna.html>

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Meetic> , ultima consultazione 2 marzo 2009

<http://it.wikipedia.org/wiki/Chat> , ultima consultazione 6 marzo 2009

[http://it.wikipedia.org/wiki/Forum_\(internet\)](http://it.wikipedia.org/wiki/Forum_(internet)) , ultima consultazione 6 marzo 2009

http://it.wikipedia.org/wiki/Mailing_list , ultima consultazione 6 marzo 2009

http://it.wikipedia.org/wiki/Rete_sociale , ultima consultazione 6 marzo 2009

http://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 , ultima consultazione 2 marzo 2009

<http://www.sispa.it>

Perilli B., *“Noi, professionisti dell’odio” è l’ultima frontiera del web*, La Repubblica, 25 maggio 2009, <http://www.repubblica.it/2009/05/sezioni/tecnologia/antisocial-network/antisocial-network/antisocial-network.html>

Ringraziamenti

Ai miei genitori, Luciano e Graziella, per avermi sempre sostenuto, sia dal punto di vista personale sia da quello economico, prima e durante tutto il corso degli studi.

A mia sorella Elisa, ideale metro di confronto nella vita universitaria e quotidiana.

Agli amici, quelli veri, che ti supportano in ogni difficoltà, non ti giudicano, ti aiutano a correggere i tuoi difetti e ti danno ogni giorno spunti utili per la vita.

Alle comunità internet (in particolare la prima che ho incontrato, Napster “crossover channel”) che mi hanno spinto fin da subito a interessarmi delle problematiche della socialità online.

A tutti gli amici che hanno collaborato a questo lavoro con le loro risposte allo studio pilota, e agli iscritti alla mailing list SISPa per la loro disponibilità.

Alle mie tre fantastiche coinquiline, Francesca, Rossella e Alexia, rare amiche con le quali è possibile confrontarsi, crescere e migliorarsi.

Un ringraziamento speciale infine a Marialuisa per tutto il sostegno, i consigli e l’aiuto che mi ha dato nella stesura di questa tesi.. senza il suo supporto probabilmente non potrei dirmi così soddisfatto del risultato raggiunto.