

# LA COMUNICAZIONE nell'era del WEB

Trattare il tema della comunicazione e delle sue evoluzioni intervenute negli ultimi 25/30 anni sulla spinta delle nuove tecnologie e dei mutati costumi è senza dubbio impresa assai complessa sia per i molteplici ambiti in cui è presente sia per le diverse articolazioni che assume nei diversi contesti.

Le considerazioni in seguito esposte non vogliono fornire verità o risposte assolute ma aprire, possibilmente, un dibattito complesso e con molte sfaccettature che coinvolge la nostra quotidianità; inserirle in un tale contesto (NOI e il WEB) potrebbe essere utile a far percepire ai soci Alatel più avanti in età l'importanza di avere una minima familiarità con le nuove tecnologie e fornire loro alcune chiavi di lettura per interpretare la mutevolezza e la complessità dell'ambiente sociale (alcuni la chiamano "società liquida") in cui possono esprimersi ancora attivamente.

§§§

In questo spazio non si vuol affrontare il tema della comunicazione attraverso il web (esistono, in merito, dotte pubblicazioni) ma affrontare alcuni aspetti particolari che influenzano il vivere quotidiano dell'individuo: la comunicazione interpersonale e sociale e la diffusione delle notizie.



## LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E SOCIALE

L'elemento più evidente che si riscontra nell'osservazione dei comportamenti sociali, in particolare dei giovani, è l'attitudine ad utilizzare i moderni strumenti di comunicazione con intensità e continuità per essere costantemente in contatto (connessi) con i propri riferimenti relazionali ed informativi.

Le nuove tecnologie hanno ampliato in modo esponenziale la possibilità di relazionarsi, di accedere alla conoscenza ed all'informazione; con semplici passaggi

si possono inviare e-mail, messaggi, foto, files; con pochi clic si può accedere a banche dati, notizie e fonti di conoscenza; con semplici e veloci strumenti e applicativi si entra in contatto visivo con gli interlocutori interagendo con gli stessi su progetti, studi, elaborati condivisi.

Parole come e-mail, news, messaggi, WhatsApp sono divenuti di uso comune all'insegna dell'immediatezza; la comunicazione va generata e diffusa nel momento stesso in cui se ne sente la necessità.

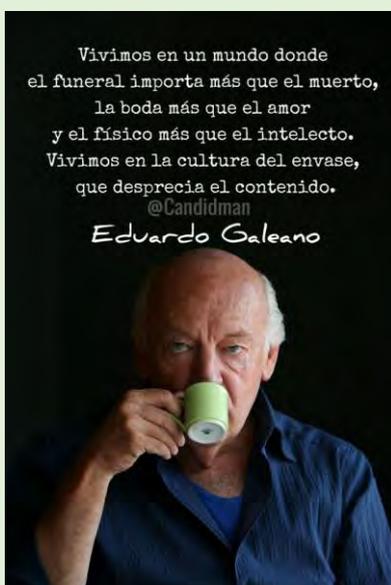
Una lettera e la stessa chiamata telefonica (talvolta senza risposta immediata) possono richiedere tempi non compatibili con la necessità di veicolare una notizia, un messaggio, una valutazione, una considerazione; spesso, in relazione alla significatività della notizia per l'interesse generale, il messaggio diventa "virale", si diffonde con velocità impressionante analogamente alle più vivaci pandemie.

Il linguaggio utilizzato nell'uso dei nuovi strumenti sembra assumerne caratteristiche e locuzioni; forme contratte per scrivere velocemente; parole e termini come chattare, clikkare, linkare, messaggiare sono entrati nei modi e nel lessico comune.

Nell'era della comunicazione tutto sembra facile e bello, adeguato ai nuovi stili di vita ed alle necessità di una società sempre più competitiva; ma occorre chiedersi se è proprio così. Stiamo assistendo ad un fenomeno entropico in continua espansione o ad un processo di degrado? Ciò che si amplia in termini di quantità (contenuti) e velocità produce anche un impoverimento di tipo qualitativo? L'attuale modo di comunicare cosa fa perdere in termini di socializzazione effettiva, di riflessione ponderata, di emozioni e sentimenti?



E' sicuramente accaduto a molti se non a tutti (vista la dimensione del fenomeno) di osservare gruppi di persone (in genere giovani ma anche meno giovani) sedute al bar o al ristorante costantemente impegnate a chattare con lo smartphone con interlocutori diversi dai presenti o in consultazione di siti o in videogames; l'incontro non viene visto come opportunità di socializzazione collettiva quanto piuttosto un modo di stare insieme ma ciascuno isolato nella propria sfera personale.



Sembra quasi un comportamento indotto dalla simbiosi con lo strumento che può generare e genera difficoltà di relazione "fisica ed emotiva" tra le persone; un SMS, una e.mail sono sicuramente mezzi veloci ed efficienti per "informare" ma difficilmente riescono a "comunicare",

meccanismo naturalmente più complesso (mettere a fattor comune) del semplice contenuto informativo che arricchisce con emozioni, sentimenti, visione, intelligenza.

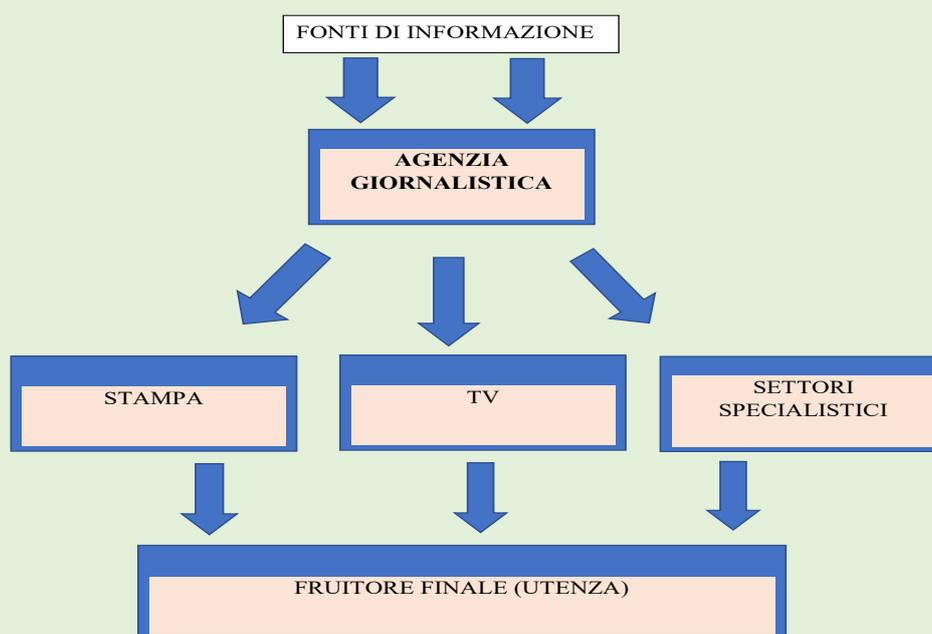
Gli stessi social networks, fenomeno esploso negli ultimi decenni, lungi dalla finalità per cui furono concepiti e progettati, sembrano prevalentemente orientati a soddisfare bisogni di esposizione/affermazione individuale piuttosto che alla effettiva socializzazione di esperienze, di discussione intelligente e serena di problematiche e/o visioni personali. Non casualmente questi strumenti sono ampiamente usati ed abusati dal mondo della politica con il risultato di perpetuare la tradizione italiana dei guelfi e ghibellini e di bloccare, di fatto, possibilità di mediazione, frutto, come noto, anche di una corretta capacità di comunicazione.

## LA DIFFUSIONE DELLE NOTIZIE

Anche questo argomento è un tema per dotte riflessioni e discussioni che hanno trovato spazio in studi e pubblicazioni di specialisti del settore.

Tuttavia alcuni eventi che accadono frequentemente, talvolta con riflessi giuridici penali, esaltati da un'impressionante velocità di diffusione della notizia (vera o falsa) inducono alcune considerazioni su come sia mutata, negli ultimi decenni, la modalità di ricerca, certificazione e diffusione della notizia.

Prima dell'avvento di internet e delle nuove tecnologie di telecomunicazione lo schema (semplificato) del processo informativo degli utenti degli organismi mediatici può essere così sintetizzato



Le fonti utilizzate dalle Agenzie giornalistiche erano relativamente poche numerose ma selezionate nella qualità e nell'attendibilità ed erano sottoposte a riscontri e verifiche con altri canali.

Le Agenzie giornalistiche avevano, dunque, la responsabilità della raccolta delle informazioni, della loro verifica (quando possibili con riscontri plurimi) e della distribuzione agli enti mediatici, tipicamente stampa, TV, enti istituzionali o specialistici; quest'ultimi avevano la responsabilità della diffusione verso l'utenza di riferimento. Il processo era sostenuto da specifiche norme e leggi che ne tutelavano il corretto svolgimento.

Ciò che, oggi, è cambiato con le nuove tecnologie è sostanzialmente la numerosità delle fonti e la modalità di veicolazione delle notizie.

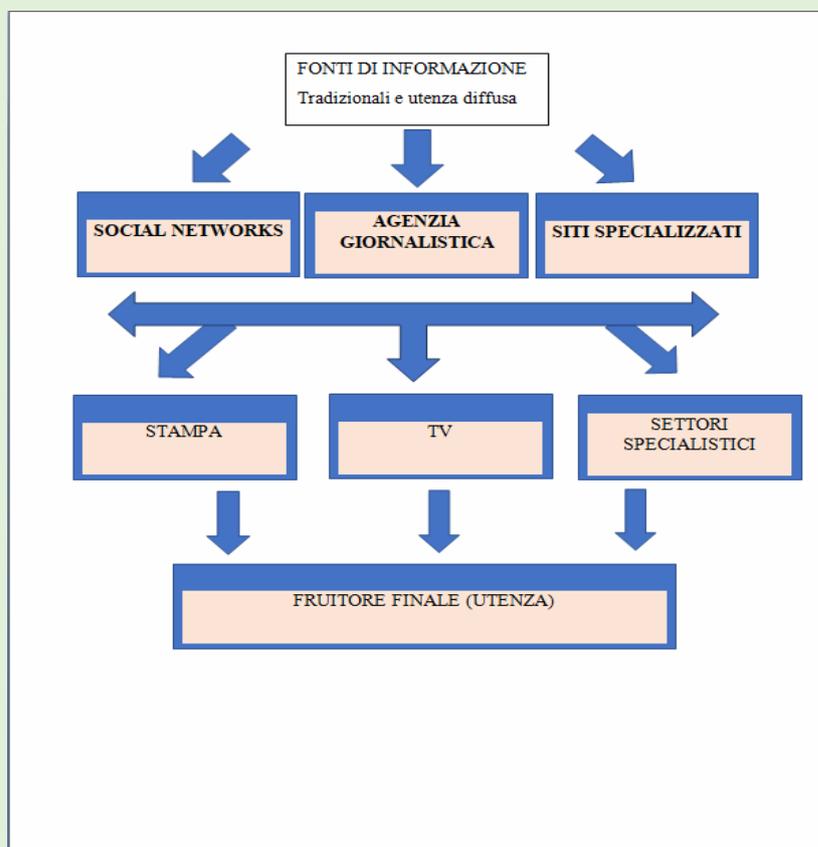
Dette tecnologie consentono, potenzialmente, ad ogni singolo utilizzatore di porsi nella veste di fornitore (fonte) di notizie e di veicolarle immediatamente attraverso i social networks (tipicamente YouTube, Facebook, Instagram) ed idonee applicazioni (WhatsApp) senza verifica e/o interpretazione.

Questa modalità e la possibilità di utilizzare collegamenti audio-video con strumenti di uso quotidiano può avere sicuramente dei vantaggi sfruttati ampiamente dai mass media per essere quanto più tempestivi e vicini alla notizia con operatori (professionali o amatoriali) distribuiti sul territorio; vengono altresì sfruttati anche da organizzazioni di soccorso in occasione di eventi particolarmente gravi. Il nuovo processo di diffusione delle notizie può essere così rappresentato.

Questo modello pone tuttavia una serie di criticità.

Le Agenzie giornalistiche continuano la propria attività pur se con maggior difficoltà nella ricerca di notizie di "qualità", nella verifica delle fonti e nella velocità di diffusione.

I mass media debbono curare maggiormente la verifica delle fonti quando non certificate da canali professionali; la stessa



criticità debbono affrontare quegli enti/organismi che sui dati basano analisi ed outputs.

I social networks generalmente non rispondono di quanto veicolato s'impropri canali; solo di recente e su iniziativa/sollecitazione di istituzioni e dell'opinione pubblica stanno ponendo attenzione al tema delle fake news, del bullismo informatico e delle dispersione (commercio illegale) dei dati dell'utenza in loro possesso.

I siti specialistici tipicamente orientati al gossip (politico e di costume), sono spesso borderline, e generalmente non rispondono di quanto veicolato.

In ultimo la fonte diffusa legata agli utenti finali sono difficilmente individuabili e responsabilizzati su quanto diffondono; solo in alcuni casi, penalmente perseguibili si riesce a risalire alla fonte.

In sintesi si può affermare che con le nuove tecnologie la comunicazione **si potenzia** per quanto attiene:



- La pluralità degli strumenti a disposizione;
- La pluralità (potenzialmente infinita) di fonti e di contenuti;
- La velocità di veicolazione dell'informazione.

Ma diviene **più complessa e rischiosa** per:

- La difficoltà di verifica delle fonti e dei contenuti;
- La velocità stessa di veicolazione dell'informazione che spesso impedisce interventi correttivi;
- Il rispetto della privacy;
- L'aumentata possibilità di frodi, manipolazioni e bullismo.

