

Mandami un messaggio': sulla comunicazione con i messaggi di testo come possibilità, costrizione e desiderio

Authors Joaquin Mutchinick
joaquin.mutchinick@unina.it
Dipartimento Studi Umanistici | Università di Napoli "Federico II"

Abstract *'Send me a message': on communication with text messages as possibility, constriction and desire.* The responsibility for deciding if, how and when an artefact should be used does not fall solely on the user. A significant amount of research in the field of Science and Technology Studies (STS) has highlighted the complex interrelationship that determines the way we use technological objects. Many elements attributable to both the "social sphere" and the "technological dimension" are responsible for the way the device is effectively used. In this article we intend to, firstly, understand the distribution scheme of responsibility proposed by the literature, in which users, technological objects and relative contexts constitute and configure practices of use. Secondly, we will try to explore a particular configuration of this scheme in which user's responsibility is greatly diminished. To illustrate and analyze the main aspects of this configuration, we will focus on the use of mobile instant messaging systems. This case study allows us to observe the ways in which smartphones, in certain contexts, impose a particular behaviour on people, reducing their responsibility in choosing the mode of use.

Keywords Philosophy of technology | STS | mobile instant messaging | social constructivism
technological determinism.

www.imagojournal.it





In un'epoca come la nostra, segnata da grandi sviluppi tecnologici e da cambiamenti sociali profondi, la questione del rapporto tra pratiche umane e oggetti tecnologici è all'ordine del giorno. Chi decide come utilizziamo gli apparecchi e i sistemi tecnologici che popolano la nostra vita quotidiana? Siamo noi, i singoli utenti inseriti in contesti sempre diversi? È il team di ingegneri, disegnatori e programmatori? Sono i gruppi sociali più rilevanti e la loro influenza nel processo di innovazione e diffusione? Uno dei meriti maggiori della sociologia degli ultimi decenni, e in particolare delle ricerche che si richiamano in modo più o meno diretto ai *Science and Technology Studies* [STS] (Sismondo, 2010 [2004]; Bijker, Hughes e Pinch, 2012 [1987]; Latour, 2005), è stato quello di sottrarci alla tentazione di dare risposte troppo semplici a questa domanda. Il legame tra la cosiddetta "sfera sociale" – l'immaginario, le rappresentazioni, i simboli, le narrazioni e le altre coordinate culturali che orientano il comportamento riflessivo delle persone – e il "mondo tecnologico" – la materia, gli strumenti, le macchine, le procedure e le strutture operative – è multiforme e complesso. Da un lato, le pratiche sociali prendono sempre qualcosa dai mezzi con cui si realizzano: il modo in cui, per esempio, un gruppo di persone comunica e viaggia è in parte definito dalla rete di comunicazione e di trasporto di volta in volta utilizzata; dall'altro, i mezzi non possono essere intesi come qualcosa di indipendente dalle pratiche sociali: le possibilità offerte dagli artefatti che formano la rete di comunicazione e di trasporto sono il risultato dell'incontro e della negoziazione di interessi, esigenze, progetti, convinzioni ed esperienze di diversi gruppi e persone nel corso degli anni. La materia e l'immaginario non sono due sistemi chiusi, ma due livelli di realtà continuamente comunicanti: l'immaginario organizza il mondo materiale in base ai bisogni e ai desideri; la materia, per converso, veicola i segni culturali e istruisce l'immaginario definendo gli stili e le pratiche in cui esso si realizza (Tramontana, 2019).

Interrogarsi oggi sul nesso tra agire umano e tecnologia significa partire da questo assunto teorico: gli oggetti tecnologici trasformano la capacità di agire e si lasciano trasformare da questa. Utenti e tecnologie si trovano in un rapporto di "co-costruzione" (Oudshoorn e Pinch, 2003). Il presente saggio muove da questo punto e dallo schema di distribuzione di responsabilità nella scelta della modalità di uso degli artefatti che esso propone. Vale a dire: la responsabilità dell'uso effettivo, nel rapporto di "co-costruzione", non può essere ascritta in modo esclusivo né all'utente né alla tecnologia. Nel testo, dopo aver messo in luce le complesse interrelazioni tra agenti, oggetti e contesti che costituiscono e modellano questo schema di distribuzione di responsabilità, cercheremo di riconoscere ed esaminare una configurazione dello stesso che ci interessa in modo particolare: quella in cui la facoltà di scelta del singolo utente viene radicalmente depotenziata. Più precisamente, ci proponiamo di mostrare che gli attori umani, poste alcune condizioni "sociotecniche" che dobbiamo specificare, perdono in misura consistente la capacità di decidere il modo in cui utilizzano un determinato apparecchio. Vedremo che, in certi casi, l'ultima parola su se, come e

quando gli utenti impiegano gli oggetti tecnologici non spetta al singolo individuo, ma a un insieme di fattori tecnologici e sociali intrecciati che si rafforzano a vicenda. In questi casi, come cercheremo di chiarire, la materia – organizzata dalla cultura – non si limita ad offrire all’immaginario le vie da seguire: è piuttosto in grado di costringerlo a compiere un determinato percorso. Con ciò, chiaramente, non vogliamo fare rientrare il “determinismo tecnologico” dalla finestra¹. Anticipando quanto verrà sviluppato meglio nelle pagine che seguono, sosteniamo la tesi che gli artefatti – stabilizzati nei loro funzionamenti dalle pratiche sociali – possono in determinate situazioni definire e fissare l’agire degli esseri umani mediante la costrizione e la modificazione del desiderio.

L’indagine procederà in questo modo: in primo luogo ci soffermeremo brevemente sul rapporto tra pratiche sociali e oggetti tecnologici su cui si fonda il nostro discorso. Servendoci della riflessione sociologica più recente, cercheremo di guadagnare una comprensione preliminare degli aspetti più rilevanti e formuleremo in base ad essi la tesi che guiderà il lavoro. In secondo luogo volgeremo la nostra attenzione allo studio di un caso particolare: l’uso dello smartphone come trasmettitore e ricevitore di messaggi di testo. Da questo esame dovranno emergere i concetti principali della posizione che intendiamo sostenere. Infine proveremo a generalizzare i risultati ottenuti.

1. Alcuni aspetti del rapporto tra agire umano e tecnologia.

Mettiamo a fuoco alcuni aspetti dell’assunto teorico che abbiamo menzionato: gli oggetti tecnologici trasformano la capacità di agire e si lasciano trasformare da questa. Chiaramente, non intendiamo in questa sezione presentare una panoramica completa della ricerca sull’argomento. Ci limiteremo alle prospettive e ai temi più significativi per la nostra indagine.

L’assunto teorico da cui partiamo prende forma negli anni ‘80 e ‘90 del secolo scorso. In precedenza, l’interesse prevalente della ricerca sulla tecnica/tecnologia era stato quello di mettere in luce «l’approccio tecnologico alla realtà» (Achterhuis, 2001: 3)². Questo filone, rappresentato da autori come Martin Heidegger (1954), Jacques Ellul (1954) e Herbert Marcuse (1964), riconosceva nella tecnica moderna un modo di pensare e di vedere il mondo determinato dalla ragione strumentale e dall’ossessione per l’efficacia dei mezzi, in cui l’essere umano, assediato e istigato, veniva ridotto in

¹ La formula «determinismo tecnologico» fa riferimento all’idea di una relazione causale unidirezionale in cui lo sviluppo tecnologico è capace di guidare da sé e autonomamente il mutamento sociale (Roe Smith e Marx 1994).

² In questo saggio intendiamo “tecnica” e “tecnologia” come sinonimi per riferirci a tutte le forme dell’agire orientato allo scopo che si servono di un qualche strumento o di un sapere specialistico. Anche se è possibile teorizzare una distinzione tra i due termini, non lo riteniamo necessario ai fini del nostro discorso.



maniera graduale e tendenzialmente esclusiva alla funzione di produttore e consumatore di cose. Verso la fine del secolo, però, gli studi sui fenomeni tecnologici cambiano rotta (Sismondo, 2010). Numerose ricerche, ora attente ai fattori sociali coinvolti nei processi di sviluppo e di diffusione della tecnologia, cominciano a prendere il posto delle descrizioni incentrate sui concetti universali di razionalità e di efficienza. All'improvviso la tecnologia smette di essere una totalità indifferenziata di metodi e mezzi sempre più potenti. Il vecchio paesaggio dominato da tecnici e scienziati invischiati in calcoli di "efficienza assoluta" si popola di nuove figure: giovani ciclisti amanti della velocità (Bijker, 1995), signore di campagna che volevano evitare l'isolamento (Fischer, 1992), appassionati di fotografia (Latour, 1987) e moltissimi altri gruppi sociali in grado di orientare, di volta in volta e secondo una propria idea di efficienza storicamente situata, le traiettorie di tecnologie specifiche.

Per gli studiosi di questa generazione, gli oggetti tecnologici non devono la loro comparsa e la loro adozione a una logica interna o a uno svolgimento storico ineluttabile, ma all'esistenza di pratiche sociali determinate e contingenti, definite da una molteplicità di attori sociali, di materiali e di contesti. Viene così fuori l'idea di una costruzione sociale degli oggetti e dei sistemi tecnologici³. Ovvero: i fattori sociali definiscono le caratteristiche fisiche e operative degli artefatti⁴. Ciò che i disegnatori progettano risulta influenzato dalla loro cultura di appartenenza, dalle condizioni politiche ed economiche in cui vivono, dalle proprie convinzioni individuali su ciò che è utile ed elegante, dall'organizzazione delle aziende per cui lavorano, dai finanziatori che li sostengono, dalle esigenze degli utenti a cui il prodotto è destinato e dai feedback ricevuti (Bijker e Law, 1992; Latour, 2005); gli apparecchi, poi, continuano ad essere modellati dai contesti in cui vengono inseriti, dalle pratiche degli individui che se ne servono, dai potenziali utenti esclusi che premono per modificarli e da coloro che subiscono gli effetti del loro uso sulla società e sull'ambiente (Berker *et al.*, 2006; Feenberg, 2017).

La nuova prospettiva ha permesso di ripensare molte cose. Tra queste, anche una fondamentale: l'influenza degli artefatti sull'agire. Alcuni autori del primo filone avevano osservato – ognuno a partire dalla propria impostazione teoretica – la capacità degli oggetti tecnologici di condizionare la condotta degli individui. Marshall McLuhan, nel suo celebre *Understanding Media*, aveva suggerito l'idea che il funzionamento stesso dei media, al di là del contenuto dei messaggi trasmessi, fosse in grado di controllare e plasmare «la forma dell'associazione e dell'azione umana» (1964: 26). I mezzi tecnologici, secondo McLuhan, alterando costantemente le reazioni sensoriali e le forme della percezione, configurano di per sé, indipendentemente dal loro uso specifico, l'esperienza di ciascuno e l'organizzazione complessiva dei rapporti

³ Per un esame dei problemi teorici e delle implicazioni del concetto di «costruzione sociale» cfr. Hacking 1999.

⁴ Una descrizione sommaria ma essenziale dei principali approcci teorici si può trovare in Oudshoorn e Pinch 2003: 1-16.

umani. Lo stesso tipo di condizionamento era stato messo in evidenza dal filosofo tedesco Günther Anders:

Vero è piuttosto che ogni apparecchio, appena esiste e per il semplice fatto che funziona, è già di per sé una modalità d'uso; che ogni apparecchio per il fatto della sua particolare prestazione di lavoro, svolge già sempre un ruolo decisivo (sociale, morale e politico). E infine è vero che noi veniamo già sempre plasmati da ogni apparecchio che usiamo, non importa per che cosa intendiamo usarlo o supponiamo d'impiegarlo, anzi, non importa all'interno di quale sistema politico-economico ce ne serviamo; dato che ogni apparecchio presuppone o stabilisce un determinato rapporto tra noi e i nostri simili, tra noi e le cose, tra le cose e noi (Anders, 1980: 200).

Questi autori – con un apparato concettuale e una retorica che enfatizzava l'impatto monodirezionale della tecnologia (il cosiddetto “determinismo tecnologico”) – avevano additato una dimensione fondamentale del fenomeno: gli artefatti possono imporre comportamenti per il solo fatto di essere utilizzati. Ora, posta sotto la lente della “costruzione sociale”, tale dimensione è stata concepita in modo nuovo. In particolare, essa è stata epurata dal tono deterministico e arricchita da quattro considerazioni centrali per il nostro discorso. Vale a dire:

a) Il comportamento imposto dall'artefatto si lascia ricondurre all'influenza – consapevole o inconsapevole – di gruppi sociali particolari. L'oggetto tecnologico veicola con la sua forma e il suo funzionamento un contenuto valutativo sul mondo (Feenberg, 2017: 5-6). Esso, cioè, può predisporre la realizzazione di certe azioni, favorire una determinata categoria di soggetti a scapito di un'altra, privilegiare una particolare concezione del mondo. Nei termini proposti di Akrich e Latour: ogni oggetto ha il suo *script*, la sua “sceneggiatura”, in cui vengono definiti gli utenti e la cornice di uso (Akrich, 1992; Akrich e Latour, 1992)⁵. A un primo livello di analisi, il funzionamento dell'artefatto deriva dalle scelte compiute dagli ingegneri e dai disegnatori, che lavorano immersi in uno specifico contesto produttivo e simbolico (i. a. Woolgar, 1997; Akrich e Latour, 1992). Due esempi oramai “classici” per illustrare questo concetto di condizionamento sono le forbici tradizionali, progettate a svantaggio dei mancini, e i marciapiedi che non permettono la circolazione delle sedie a rotelle.

b) Il comportamento imposto dall'artefatto può essere modificato dall'azione degli individui variamente implicati nel loro uso. Il feedback offerto dai lavoratori e dagli utenti è in grado di riorientare lo sviluppo e le condizioni di uso delle tecnologie (Kline e Pinch, 1996; Oudshoorn e Pinch, 2003). La ridefinizione del comportamento progettato dai tecnici può essere inconsapevole, disorganica e fuori da ogni programma oppure consapevole e pienamente voluta. Una testimonianza del primo caso è data dallo studio di Claude Fischer sulla diffusione del telefono negli Stati Uniti (Fischer, 1992). Secondo Fischer, le grandi compagnie telefoniche, prevedendo che il

⁵ Per una analisi della nozione di *script*, rimandiamo a un recente articolo di Alvise Mattozzi (2019).



telefono sarebbe stato utilizzato in modo analogo al telegrafo – cioè per comunicare questioni di affari o emergenze – decisero in un primo momento di allacciare soltanto le aziende e le famiglie privilegiate delle città. Questa modalità di uso progettata durò finché le casalinghe rurali americane, inserite per ultime nella rete telefonica, non intesero il telefono come uno strumento utile a mantenere il contatto con le persone estranee al nucleo familiare, trasformando irrimediabilmente la sua funzione. In questo caso la riprogrammazione non è stata ricercata, ma è avvenuta in modo spontaneo; e stata dettata dall'integrazione dell'uso dei singoli. Per quanto riguarda invece il secondo tipo di rimodellamento, quello intenzionale, possiamo menzionare il caso generico di coloro che, dopo aver reso visibile e problematico il comportamento imposto da un artefatto mediante proteste, controversie e boicottaggi, si mobilitano affinché gli esperti iscrivano le loro esigenze nel codice tecnico dell'apparecchio (Feenberg, 2017). In entrambi i casi ai gruppi sociali che non hanno progettato l'artefatto deve essere attribuita una parte di responsabilità nella scelta della modalità di uso.

c) Il comportamento che l'artefatto impone attraverso le sue specificità tecniche non è inappellabile. Le forbici per destrimani possono essere anche adoperate con la mano sinistra o impugnate come un arma. In generale, l'utilità dell'oggetto tecnologico soggiace ai fini che l'individuo si propone di volta in volta (*i. a.* Hutchby, 2001; Akrich e Latour, 1992; Bijker, 1995; Silverstone e Hirsch, 1992). Al di là delle differenze – anche notevoli – tra le teorie che sostengono questa posizione, tutti gli approcci coincidono nel riconoscere che le proprietà e gli aspetti operativi degli oggetti tecnologici inquadrano, ma non determinano, le possibilità di azione degli utenti. Nella letteratura, questa gamma di possibilità è indicata per lo più con il termine di *affordances*; un concetto coniato da James Gibson (2015 [1979]) nell'ambito della psicologia della percezione e poi introdotto nello studio delle tecnologie⁶. L'individuo – almeno in linea di principio – può sempre scegliere di rifiutare *in toto* l'uso dell'apparecchio, di mettere in atto una delle possibilità programmate dagli ingegneri oppure di realizzare qualche altra azione non prevista dai produttori. Le specificità tecniche condizionano sempre, ma non lo fanno sempre allo stesso modo. L'individuo è responsabile dell'interpretazione che ne dà e del modo in cui utilizza effettivamente l'artefatto.

d) Le possibilità offerte dall'artefatto modificano l'orizzonte di azione dell'individuo. L'oggetto tecnologico non impone all'utente una determinata modalità di uso, ma cambia il suo repertorio di azioni fattibili. Bruno Latour, esaminando il caso dell'arma da fuoco, osserva che i fini che un uomo può realizzare quando impugna un'arma non corrispondono né ai fini di quello stesso uomo disarmato né alle

⁶ Nelle discipline che si occupano del rapporto utente-oggetto il termine *affordances* non ha un significato univoco, ma rimanda a un quadro teorico comune in cui gli utenti interpretano le caratteristiche offerte dall'apparecchio e ne ricavano diverse utilità. Per un'analisi della nozione e delle sue criticità cfr. Hutchby 2001; Faraj e Azad 2012; Evans *et al.* 2017.



prestazioni dell'arma in sé, ma a quelli di un terzo attore, «un agente ibrido composto (per esempio) da arma e persona» (Latour, 1994: 33). Da una prospettiva diversa, ma mettendo in luce lo stesso aspetto, Danah Boyd afferma in uno studio sui social network che le nuove tecnologie possono «destabilizzare le assunzioni fondamentali che la gente adotta nella vita sociale» (Boyd, 2010: 7). Più in generale, possiamo dire che l'uso degli oggetti tecnologici, offrendo nuove possibilità di agire, modifica quantomeno i parametri esecutivi delle idee che dominano le pratiche sociali degli individui (Latour, 2005). In questa ottica, il funzionamento dell'artefatto è in parte responsabile delle pratiche che l'utente realizza.

Dunque: dell'uso è parzialmente responsabile: a) il produttore, b) la comunità di utenti, c) il singolo individuo, e d) l'apparecchio. Con il termine "responsabilità" qui intendiamo, secondo il significato proposto da Madeleine Akrich (1992), il rapporto causale tra questi quattro elementi e l'effettiva modalità di uso dell'apparecchio. Il fatto, cioè, che ciascuno di questi attori – a, b, c e d – è in grado di intervenire come causa determinante nella definizione di questa modalità, senza alcun rimando alla volontarietà e alla consapevolezza dell'azione. Viene delineato così uno schema – una "geografia delle responsabilità" (Akrich, 1992) – in cui gli utenti, i designer e le tecnologie hanno il ruolo di portavoce di istanze e stanno sullo stesso piano: sono tutti promotori di decisioni.

A queste quattro considerazioni, desunte dalla letteratura, vogliamo adesso aggiungere una quinta, che guiderà la nostra indagine: l'artefatto, in determinate occasioni, può diminuire la responsabilità effettiva del singolo utente nella decisione della modalità di uso. La tesi che intendiamo sviluppare è che le specificità tecniche e le pratiche sociali, associandosi in un modo particolare, sono in grado di imporre un comportamento all'individuo mediante una riduzione della sua capacità di scelta. Gli individui, gli oggetti tecnologici e i vari gruppi umani implicati sono corresponsabili nella decisione della modalità di uso, ma questo schema è esposto a squilibri. Muovendoci all'interno del quadro teorico emerso, cercheremo di analizzare una configurazione dello schema di distribuzione delle responsabilità in cui la modalità di uso dell'apparecchio viene consegnata ai singoli utenti come una decisione già presa in anticipo.

2. Mandami un messaggio. Il caso dello smartphone in quanto ricevitore e trasmettitore di messaggi di testo

Allo scopo di illustrare e argomentare la tesi proposta, prenderemo in esame un caso di studio. Analizzeremo l'uso dei sistemi di messaggistica istantanea dello smartphone per inviare e ricevere messaggi di testo. Come è noto, i telefoni di ultima generazione sono qualcosa di simile a «coltellini svizzeri dell'era digitale» (Spitzer,

2018: 20): dispositivi in grado di offrire una molteplicità di usi. Noi, per agevolare la ricerca, ci focalizzeremo soltanto su una funzione, tralasciando tutte le altre: la capacità di ricevere e trasmettere “messaggi di testo”.

Cosa intendiamo precisamente con l’espressione “messaggio di testo”? I cellulari a tastiera, gli smartphone, i computer e altri dispositivi digitali offrono agli utenti la possibilità di realizzare un tipo di comunicazione sconosciuto prima del loro avvento. Tutti questi apparecchi – ognuno dotato di caratteristiche proprie e di funzioni diverse, con programmi e tecnologie in parte specifiche e in parte condivise – permettono di inviare e ricevere un nuovo genere di messaggi scritti: messaggi in grado di cancellare l’asincronia costitutiva dei testi scritti e, al tempo stesso, incapaci di produrre l’immediatezza sincrona del dialogo parlato (*i. a.* Crystal, 2011; Baym, 2009; Lorenzetti e Schirru, 2006; Herring, 2001; Montefusco, 2001). Con il termine “messaggio di testo” ci riferiremo a questa tipologia di messaggi «quasi-sincroni» (Jucker e Dürscheid, 2012: 43).

Qui sono opportune tre brevi osservazioni. La prima riguarda l’oggetto tecnologico che ci proponiamo di studiare. Dato che vogliamo analizzare l’uso dello smartphone in quanto ricevitore e trasmettitore di messaggi di testo, il nostro interesse si rivolgerà prevalentemente alle applicazioni di *mobile instant messaging* (MIM)⁷. L’ambito di indagine, però, sarà più ampio: prenderemo anche in considerazione altre due tecnologie che hanno spianato la strada alla loro diffusione e hanno prefigurato in parte le loro modalità di uso: l’SMS del telefono a tastiera e le chat (anche dette *instant messaging*, IM) del computer fisso⁸. Per quanto la MIM, l’SMS e l’IM siano con tutta evidenza sistemi tecnologici diversi, ognuno con le proprie variabili tecniche e situazionali, uno studio trasversale ci aiuterà a comprendere i caratteri generali di una nuova possibilità di comunicare: l’invio e la ricezione di messaggi di testo quasi-sincroni.

La seconda osservazione si riferisce al concetto di “sincronia comunicativa”. In linguistica, esso indica, tra le altre cose, il fatto che la produzione e la ricezione del messaggio avvengono allo stesso tempo (Anolli, 2006: 148-149). Nell’ambito specifico della comunicazione mediata da dispositivi elettronici, la sincronia e l’asincronia comunicativa, concepite inizialmente come modalità legate alle sole caratteristiche tecniche degli apparecchi, vengono riferite dagli studi più recenti all’uso che l’individuo fa degli stessi, ai diversi fattori tecnici e situazionali che condizionano l’utente (Bieswanger, 2016; Darics, 2014). Secondo questa accezione, non esistono dispositivi sincroni e asincroni in sé e per sé, ma modalità più o meno sincrone di

⁷ La *mobile instant messaging* (MIM) è diventata da alcuni anni una delle forme di comunicazione più popolari in tutto il mondo (Nielsen 2017; Deloitte 2015). Le applicazioni di MIM (come WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, Telegram) consentono agli utenti di inviare e salvare messaggi di testo, immagini, video, messaggi vocali, emoji e documenti dai loro telefoni cellulari senza alcun costo operativo aggiuntivo (Tang e Hew 2017; Qiao *et al.* 2018).

⁸ Per una rassegna delle coordinate storiche della comunicazione elettronica scritta quasi-sincrona fino alla comparsa della MIM, cfr. Baron, 2008: 12-13; Pistolesi, 2013: 13-19; Herring, 2001: 612-613.



adoperarli, «diversi gradi di sincronia di uso» (Bieswanger, 2016: 298). Una tecnologia considerata asincrona secondo le sue caratteristiche, come l'SMS (*i. a.* Ling, 2005: 347-348), può essere utilizzata in modo quasi-sincrono se gli utenti si aspettano una risposta immediata o quasi immediata ai loro messaggi (Lorenzetti e Schirru, 2006: 77). Quasi-sincrono, dunque, è un grado di sincronia che si avvicina all'immediatezza della comunicazione parlata, ma senza raggiungerla. Il nostro interesse per i messaggi di testo prodotti con lo smartphone risiede nel fatto che essi vengono utilizzati per lo più per comunicare in maniera quasi-sincrona.

La terza notazione concerne la scelta metodologica di limitare lo studio della comunicazione quasi-sincrona alla sola forma testuale. Ci sono, com'è noto, altri modi di comunicare attraverso la MIM: video, messaggi vocali, foto, emoji, e, tra questi, alcuni particolarmente adatti a un uso quasi-sincrono. I messaggi di voce, per esempio, molto utilizzati e sempre più pervasivi (Stokel-Walker, 2018), possono creare diversi gradi di sincronia, fino a trasformare lo smartphone in certe occasioni in «una specie di walkie-talkie *high-tech*» (Spinks, 2016). Stando così le cose, l'esame dei soli messaggi di testo non ci restituirà il quadro completo della comunicazione quasi-sincrona con lo smartphone. Tale esame, però, anche se ristretto, ci permetterà di mettere in luce il fenomeno che più ci interessa analizzare: il modo in cui un determinato tipo di comunicazione mobile quasi-sincrona modifica le pratiche sociali e viene modificata da queste. Una volta che comprenderemo questa dinamica, potremo osservare che la differenza che esiste tra i diversi codici, almeno riguardo a questo aspetto, non è così significativa.

Lo studio non offrirà nessuna analisi empirica originale. Basandoci sull'ampia letteratura disponibile e discutendone i risultati, cercheremo di sviluppare i punti della nostra tesi. Mostriamo, attraverso il confronto di dati e situazioni, che lo smartphone in quanto trasmettitore di messaggi di testo può, in determinati contesti, imporre una condotta agli esseri umani mediante l'obbligazione e la creazione di un nuovo desiderio.

Lo studio si svolgerà nel modo seguente: prima ci concentreremo sulla possibilità di ricevere e trasmettere messaggi di testo mediante lo smartphone; poi sulle condizioni che fanno diventare questa possibilità una obbligazione; e infine sulla capacità dell'artefatto di modificare l'orizzonte di aspettative.

2.1 La possibilità

Lo smartphone ci offre la possibilità di comunicare con messaggi di testo, ma in cosa consiste questa possibilità?

In primo luogo, i messaggi di testo ci permettono di produrre una comunicazione fortemente dialogica, come quella generata dalla forma parlata⁹. Chi invia un

⁹ Seguendo Nencioni (1976), Tannen (1980) e soprattutto Koch e Oesterreicher (1985; 2007), assumiamo le nozioni di «forma parlata» e «forma scritta» come prototipi euristici. Per le caratteristiche tipiche di



messaggio di testo si aspetta per lo più una risposta quasi immediata da parte del ricevente (Jucker e Dürscheid, 2012: 43; Crystal, 2011: 20; Turkle, 2011: 321-322). Analizzando un *corpus* di IM ricavato dall'attività di alcuni studenti di *college* americani sui loro computer, Baron (2010: 24) osserva che il 66,9% dei messaggi ottiene una risposta nei primi 10 secondi, e che gli scambi più lenti – l'8,2% di loro – avvengono in un lasso di tempo che va dai 31 secondi ai 5 minuti. Laursen (2005), d'altra parte, studiando il comportamento di un gruppo di adolescenti, rileva che il singolo SMS riceve tendenzialmente una risposta anche nei casi in cui non la esige in maniera esplicita, come accade nelle conversazioni faccia a faccia o telefoniche quando si pronuncia una parola o si fa un gesto per confermare l'avvenuta comprensione del messaggio. E nota che se il messaggio di testo iniziale non ottiene una reazione nei tempi ritenuti opportuni, la risposta si produce comunque e inevitabilmente, ma nella forma più o meno volontaria della «*noticeable absence*» (Laursen, 2005: 57). La stessa aspettativa di risposta si riscontra tra gli utenti delle piattaforme di MIM, potenziata in questa tecnologia dalla funzione che indica che il messaggio inviato è stato letto (Church e de Oliveira, 2013: 356).

In secondo luogo, i messaggi di testo non richiedono per lo più lo sforzo di redazione. Data la loro brevità – determinata dalla rapidità dello scambio dialogico (Baron, 2008: 57; Pistolesi, 2013: 25) e, nel caso degli SMS, anche dalla limitazione tecnica dei 160 caratteri (Herring e Androutsopoulos, 2015: 131-132; Ling, 2007) – non c'è né tempo né spazio per le articolazioni del sentimento e del pensiero che caratterizzano la struttura del testo prototipico. Per quanto riguarda l'inglese, Bieswanger (2016: 286) mette in evidenza alcune riduzioni sintattiche diffuse nella comunicazione elettronica altamente sincrona, come l'eliminazione del pronome soggetto, molto ricorrente nell'«inglese familiare (generalmente parlato)». In ambito italiano, Pistolesi (2013: 220-252) constata che gli SMS, oltre ad esibire una varietà verbale e lessicale limitata dal loro forte ancoraggio situazionale, sono formati in generale da una concatenazione di brevi clausole verbali che di rado supera il secondo grado di subordinazione, riproducendo un «andamento [che] ricorda da vicino i testi orali». Lorenzetti e Schirru (2006: 78) indicano a questo proposito un ampliamento della base sociologica di chi usa lo scritto; un ampliamento che porta a «una rimozione quasi completa di quel complesso da rispetto del testo scritto che invece caratterizza la scrittura tradizionale, anche nei tempi a noi più vicini: il fenomeno cioè per cui ogni scrivente, nel momento di prendere la penna in mano, è indotto a usare la varietà più formale del suo repertorio linguistico». La stessa tendenza a redigere messaggi quasi sincroni in modo grammaticalmente semplificato si riscontra anche in altre lingue¹⁰.

entrambi i registri abbiamo preso in considerazione le descrizioni proposte da Crystal (2003: 28-30) e da Baron (2008: 47), molto simili ed integrabili.

¹⁰ Per esempio, riguardo al fenomeno della riduzione della complessità nel norvegese, nello svedese e nello spagnolo di Buenos Aires, cfr. rispettivamente Ling, 2005: 342-348; Hård af Segerstad, 2005: 328-329; e Cantamutto, 2014.

Nella comunicazione scritta quasi-sincrona, quindi, sono presenti elementi che appartengono al registro scritto e a quello orale (Jucker e Dürscheid, 2012: 43-44; Baron, 2008: 69-70). Ma gli aspetti del registro scritto non si limitano al solo fatto di utilizzare un codice grafico. La comunicazione quasi-sincrona è caratterizzata anche da una condizione specifica della forma scritta, ovvero l'assenza dell'interlocutore (Ong, 2002 [1982]: 100). Come osserva Ling (2005: 347), «inviare SMS è come scrivere, in quanto non presuppone che gli interlocutori siano fisicamente vicini». Chi utilizza questi mezzi non deve fare i conti con la reazione del ricevente al suo messaggio; e neanche è costretto a dare una risposta immediata all'allocuzione che gli viene rivolta. Nella comunicazione quasi-sincrona «il feedback simultaneo è invariabilmente assente» (Crystal, 2011: 22). Per quanto dialogico e asintoticamente sincrono, l'atto comunicativo del messaggio di testo – come abbiamo segnalato in precedenza – non si produce in una situazione di «vera sincronia» (Jucker e Dürscheid, 2012: 43). L'interlocutore – in quanto produttore e/o ricevente del messaggio – non è presente *hic et nunc*, come nello scambio faccia a faccia; e neanche solo *nunc*, come accade nella conversazione telefonica. Al contrario, la sua immediatezza spaziale e temporale viene in un certo senso eliminata dall'orizzonte comunicativo. Il messaggio di testo, in altri termini, neutralizza la presenza dell'altro.

Lo smartphone, mediante i messaggi di testo, offre la possibilità di realizzare una comunicazione quasi-sincrona. “Possibilità” significa qui che l'utente decide se, come e quando mettere in atto ciò che gli viene offerto. Non adoperare affatto lo smartphone, utilizzarlo per scrivere messaggi in maniera marcatamente asincrona o con un registro altamente formale, sono anche essi modi di corrispondere al funzionamento dell'artefatto. L'utente interagisce entro una gamma di possibilità che va da un livello zero di perfetta asincronia alla sincronia mai pienamente raggiunta del dialogo parlato; dall'uso massiccio di segni e abbreviazioni all'impiego di un registro aulico (Baron, 2008). In base ai suoi fini e secondo le proprie esigenze situazionali, l'individuo sceglie un indice di sincronia che in parte vincola la lunghezza, la complessità e la formalità dei messaggi (Herring, 2002: 112). E non solo, chiaramente: anche l'età, il luogo di nascita e di crescita, il grado di istruzione, il sesso, la familiarità con l'apparato e molti altri fattori danno forma al modo di scrivere i messaggi (Androutsopoulos, 2006; Baron, 2008).

Dunque, le specificità tecniche e funzionali dell'apparecchio offrono la possibilità di realizzare una comunicazione più o meno sincrona, più o meno semplificata, più o meno formale, in cui la presenza dell'altro è sempre neutralizzata.

2.2. La costrizione

L'utente decide se, come e quando utilizzare lo smartphone. Ma questa decisione non è mai un affare puramente individuale. La scelta dell'utente dipende anche dalla forma di comunicare degli altri. Le pratiche della comunità di cui l'individuo è membro condizionano il modo in cui egli usa la MIM.

Osserviamo in primo luogo che la modificazione della modalità di uso può essere dovuta a una diversa percezione dell'artefatto. Gli studiosi hanno notato che la diffusione dell'uso di messaggi quasi-sincroni ha una ricaduta diretta sul modo in cui l'utente concepisce il mezzo. Analizzando l'uso dell'IM, alcuni ricercatori hanno provato empiricamente che la percezione che gli individui hanno dell'utilità del sistema cambia quando il numero di utenti supera una certa quantità proporzionale all'interno di un gruppo (*i. a.* Shen *et al.*, 2013; Li *et al.*, 2005). Se il singolo considera che un numero proporzionalmente significativo di persone in un gruppo utilizza l'IM, egli sarà portato a concepire questa tecnologia come più utile, più facile da usare e più divertente (Li *et al.*, 2005). Dato che queste e altre modificazioni nella percezione dell'IM hanno un'incidenza positiva sull'adozione e l'uso del sistema, i ricercatori si riferiscono al numero di utenti minimi per innescare il processo con il termine di «massa critica»¹¹. Tale massa critica, però, non è un dato oggettivo e misurabile. La soglia minima di utenti, in questi studi, è considerata sempre come una massa critica percepita, come una impressione soggettiva che l'individuo ha riguardo all'adozione del mezzo da parte degli altri. La «massa critica percepita» è «il grado in cui una persona crede che la maggior parte dei suoi colleghi stia utilizzando il sistema» (Lou *et al.*, 2000: 94).

Le ricerche sul tema mettono in luce due aspetti chiave del fenomeno. Il primo, noto da tempo e oramai piuttosto banale, è che «i vantaggi di utilizzare un mezzo interattivo per l'individuo appaiono proporzionali al numero di utenti del mezzo con cui l'individuo comunica» (Markus, 1987: 492). Il secondo, più rilevante, è che la sensazione della quantità di utenti modifica il modo in cui l'individuo interpreta le specificità tecniche dell'artefatto: «le percezioni soggettive che uno ha sulla massa critica di utenti di un nuovo mezzo di comunicazione influenzeranno le convinzioni riguardo al nuovo mezzo e al comportamento di adozione futuro» (Shen *et al.*, 2013: 709).

In questi studi, le modificazioni nella modalità di uso innescate dalla «massa critica percepita» riguardano soprattutto la sfera di utilità del mezzo. Ma ci sono anche altri aspetti da considerare. Dobbiamo osservare infatti che la percezione di una «massa critica» può imporre agli individui la comunicazione con i messaggi di testo come l'unica via per realizzare i loro obiettivi.

Prendiamo il caso di un gruppo di studenti universitari o delle scuole superiori. Diverse ricerche affermano che lo smartphone, in virtù delle possibilità che offre – comunicazione quasi-sincrona attraverso messaggi di testo, gratuità dei messaggi, portabilità ecc. –, è percepito dagli studenti come un mezzo particolarmente idoneo per rimanere aggiornati su ciò che avviene in classe (Bouhnik e Deshen, 2014), per

¹¹ L'espressione è nata nel campo della fisica nucleare per indicare la quantità minima di materiale fissile necessario per sostenere una reazione nucleare a catena (Schelling 1978: 89); in ambito tecnologico il termine è stato utilizzato – in un senso ancora diverso – da Everett Rogers (2003) e M. Lynne Markus (1987).



condividere informazioni e materiale (So, 2016; Wang *et al.*, 2016), per collaborare con i compagni (Rambe e Bere, 2013; Ngaleka *et al.*, 2013) e per creare una atmosfera di comunità anche al di fuori dell'orario scolastico (Robinson *et al.*, 2015; Kim *et al.*, 2014).

La nozione di massa critica percepita ci dice che questa percezione è vincolata al numero di utenti all'interno della classe. Se la quantità di studenti che utilizzano lo smartphone per inviare e ricevere messaggi non è la stragrande maggioranza, la capacità del mezzo di offrire le suddette funzioni – rimane aggiornati, condividere informazioni ecc. – verrà necessariamente ridimensionata, se non addirittura azzerata, modificando di conseguenza l'utilità percepita da ogni singolo studente. Ma c'è anche – come abbiamo detto – un altro aspetto dell'influenza esercitata dal numero di utenti. La quantità di persone che utilizzano lo smartphone incide sullo spostamento del flusso della comunicazione verso un nuovo canale, costituito dai messaggi quasi-sincroni¹². In una classe dove un numero maggioritario di studenti ritiene utile scambiarsi informazioni e materiale via MIM, lo studente che ha bisogno di condividere informazioni e di rimanere aggiornato non può semplicemente prescindere dall'uso quasi-sincrono dello smartphone. Altri canali elettronici e non – telefono, mail, incontri dopo scuola, social network, forum, ecc. – saranno sempre disponibili, ma la quantità e la qualità delle informazioni che egli riuscirà a ricavare da ciascuno di essi varierà a seconda delle pratiche comunicazionali del gruppo. Nell'ipotetico caso, per nulla improbabile, di una classe in cui lo scambio di materiale e di notizie tra gli studenti avvenga in misura prevalente mediante MIM, il singolo studente non potrà rinunciare a questo tipo di comunicazione senza rinunciare – salvo malagevoli vie alternative – al flusso di informazioni di cui ha bisogno per svolgere le sue attività scolastiche. In tali circostanze, lo studente che desidera non essere penalizzato dalla mancanza di informazione si trova davanti alla “possibilità obbligata” di utilizzare lo smartphone per inviare e ricevere messaggi. La sua interpretazione dell'artefatto è stata modificata dalle pratiche comunicazionali del gruppo. L'imposizione è dettata dalla quantità di informazione che circola per il nuovo canale. La “massa critica percepita”, in questo esempio, non è tanto il numero di utenti quanto la portata del flusso di informazione trasmessa sotto forma di messaggi quasi-sincroni.

La “possibilità obbligata” è particolarmente evidente anche in un altro caso, che vale la pena analizzare: quello della microcoordinazione sociale. Ling e Yttri (2002; Ling, 2005) osservano che uno degli impatti della telefonia mobile in generale, e dell'SMS in particolare, sulle forme di interazione sociale consiste in una maggior capacità da parte degli utenti di coordinare eventi ed attività quotidiane. Altri autori, aggiornando queste osservazioni, mettono in rilievo che gli utenti di WhatsApp fanno un uso massiccio della piattaforma all'interno del proprio gruppo di amici per pianificare e

¹² Non solo messaggi di testo, ma anche messaggi vocali, foto, documenti e link. L'elemento decisivo qui non è il codice, ma l'apertura di un nuovo canale di comunicazione reso possibile da messaggi quasi-sincroni.



coordinare attività sociali «al volo» (Church e de Oliveira, 2013: 355). Riguardo a questa funzione dei messaggi mobili, possiamo notare che l'esistenza di una "massa critica percepita" di utenti o di informazioni può trasformare la possibilità di pianificare attività e rimanere aggiornati tramite MIM in una prescrizione. I ricercatori del Pew Research Center hanno rilevato che, in un gruppo di amici in cui la microcoordinazione si realizzava prevalentemente mediante messaggi di testo, i singoli membri privi di apparecchio – per guasto o per perdita – avevano problemi a socializzare con gli altri, «perché era troppo difficile contattarli per fare piani» (Lenhart *et al.*, 2010: 68). In questi casi, la possibilità di comunicare in modo quasi-sincrono con lo smartphone diventa un ibrido tra possibilità e imposizione. L'individuo è "costretto" nel senso che la possibilità, pur rimanendo tale, si impone come l'unica via per il raggiungimento del fine.

Quando una quantità decisiva del flusso di comunicazione che interessa a qualcuno si trasmette via MIM, egli – in vista del suo interesse – è "obbligato" ad adottare tale canale. Nessuno obbliga il singolo a comunicare in maniera quasi-sincrona, ma la "massa critica percepita" gli impone questa pratica come percorso obbligato per realizzare di volta in volta gli obiettivi che si propone.

2.3. Il desiderio

Il fenomeno della "possibilità obbligata", però, è un caso particolare. Solo quando l'individuo percepisce uno spostamento significativo della pratica comunicativa verso il canale aperto dalla MIM, egli è costretto a utilizzare lo smartphone per raggiungere ciò che si propone. In tutte le altre circostanze, l'utente sembra libero di usare l'artefatto come vuole.

Nella *sezione 2* abbiamo visto che l'utente sceglie sempre il modo di utilizzare l'apparecchio. Egli, cioè, interpreta e mette in atto le possibilità offerte dalle caratteristiche tecniche e operative dell'oggetto tecnologico. Nel caso specifico della MIM, ciò significa che l'utente può comunicare in maniera più o meno sincrona e più o meno formale, ma sempre in assenza dell'interlocutore, o per meglio dire, con la presenza dell'altro neutralizzata (cfr. *sezione 4*). Questa possibilità di gestire l'interazione costituisce forse l'aspetto funzionale più rilevante dei messaggi di testo. Chi utilizza la scrittura elettronica quasi-sincrona non deve aspettare l'attenzione dell'interlocutore né è obbligato a rispondere ogni volta che viene interpellato (Lenhart *et al.*, 2010: 47). La capacità di cominciare, continuare, rallentare e chiudere una conversazione è in generale molto più alta che in altre forme di comunicazione (Turkle, 2011: 236). A tal proposito, Baron (2008) osserva che l'SMS e l'IM offrono un maggior controllo sul «volume» delle comunicazioni interpersonali, ossia sulla loro frequenza e intensità. In aggiunta, con i messaggi di testo si possono esprimere cose che non si avrebbe il coraggio di dire in una conversazione faccia a faccia o al telefono (Höflich e Gebhardt, 2005: 20).



D'altra parte, numerose ricerche si sono occupate del modo in cui la "familiarità" con un determinato mezzo di comunicazione – vale a dire un'esperienza di uso costante e continua con esso – modifica il modo in cui questo stesso mezzo viene utilizzato (i. a. Karahanna *et al.*, 1999; Schmitz e Fulk, 1991; Venkatesh *et al.*, 2003; Fulk, 1993). Gli studiosi hanno evidenziato che l'esperienza influisce positivamente sulla percezione dell'utilità, della facilità di uso, della ricchezza dell'informazione e su altri aspetti ancora. Per quanto riguarda specificamente la MIM, uno studio di Ogara e collaboratori ha messo in relazione l'esperienza di uso del singolo utente con la «presenza sociale»¹³ (Ogara *et al.*, 2014). Secondo gli autori, l'esperienza dell'utente con la piattaforma di MIM aumenta la ricchezza espressiva dell'informazione trasmessa e la soddisfazione ottenuta con l'utilizzo. Gli studiosi concordano nell'ammettere che la "familiarità" modifica in modo determinante le percezioni e gli atteggiamenti dell'utente rispetto all'uso della MIM. Ma limitare l'analisi alla sola esperienza che facciamo con l'oggetto è riduttivo. Oltre ai cambiamenti prodotti dalla "familiarizzazione" sulle nostre percezioni, ci sono quelli relativi alla creazione di nuove pratiche sociali.

In principio sembrerebbe che la MIM offra semplicemente un nuovo repertorio di pratiche comunicazionali. Lo smartphone metterebbe a disposizione degli agenti una nuova modalità di comunicare che si utilizza in certe circostanze e solo con determinati fini; un nuovo spazio di interazione che andrebbe a piazzarsi pacificamente accanto ad altri. Ma abbiamo indizi per credere che non è così. Osservando con attenzione, avvertiamo che il messaggio di testo non si è incorporato nella nostra vita quotidiana soltanto come una risorsa comunicativa, bensì, anche e in primo luogo, come un desiderio: come la voglia di interagire "in quel modo e non in un altro"¹⁴. Nella nostra dieta comunicativa, per così dire, il messaggio di testo non è solo un alimento, ma anche e soprattutto una fame specifica: il desiderio di comunicare in una modalità determinata. In molte situazioni non vogliamo semplicemente interagire con una persona, ma desideriamo farlo mediante un messaggio (Baron, 2008: 35). In questi casi, il desiderio di comunicare, di essere in contatto con un altro, si traduce immediatamente e sotto la soglia della coscienza in desiderio di inviare e ricevere messaggi di testo. Una telefonata sarebbe percepita come inopportuna, invadente; una chiacchiera a quattr'occhi, perfino fastidiosa (Turtle, 2011). Preferiamo, in tali occasioni, comunicare mediante messaggi di testo, e non si tratta di una questione di galateo o di delicatezza, come nel caso dei treni giapponesi menzionati da Ito e Okabe

¹³ Con il termine «presenza sociale» si intende la capacità di un mezzo di veicolare il senso di connessione e di partecipazione emotiva: «il grado in cui un canale di comunicazione facilita la consapevolezza reciproca dei partner di comunicazione e la relazione interpersonale durante l'interazione» (Ogara *et al.* 2014: 455).

¹⁴ La parola "desiderio" qui non rimanda a nessuna teoria psicologica in particolare, ma al suo uso nel linguaggio ordinario, dove indica in modo generico un «sentimento intenso che spinge a cercare il possesso, il conseguimento o l'attuazione di quanto possa appagare un proprio bisogno fisico o spirituale» (Treccani).



(2005: 207), dove la comunicazione con i messaggi di testo viene incoraggiata dal divieto di dare fastidio agli altri passeggeri, ma di desiderio, di inclinazione spontanea: quello che vogliamo è lo schermo, il controllo delle parole, la neutralizzazione della presenza dell'altro. Il nostro desiderio non è solo interagire, ma farlo nella modalità che ci offre lo smartphone. Sherry Turkle ha mostrato che questo tipo di comunicazione è diventato per molti di noi una «prima scelta» (Turkle, 2011; 2015). In base al materiale raccolto in ricerche di campo e studi clinici, la studiosa osserva:

Le connessioni online inizialmente furono concepite come un surrogato del contatto faccia a faccia, nel caso in cui questo, per qualche motivo, fosse poco pratico: non avete tempo di fare una telefonata? Mandate un messaggio di testo. Ma in poco tempo il messaggio di testo divenne la prima scelta per la connessione. Scoprimmo che la rete – il mondo della connettività – si sposava alla perfezione con (e anzi rendeva possibile) una vita oberata di lavoro e di impegni. E ora chiamiamo in causa la rete perché ci difenda dalla solitudine, perfino quando la usiamo per controllare l'intensità delle nostre connessioni. La tecnologia ci permette di comunicare facilmente quando vogliamo, e di liberarci a nostro piacimento (Turkle, 2011: 29)

Moltissimi fattori tecnologici, economici, politici e sociali – tra i quali l'uso della messaggistica mobile quasi-sincrona è soltanto un piccolissimo tassello – hanno modificato negli ultimi decenni le pratiche sociali. Nelle società economicamente avanzate, il progetto di avere una relazione di coppia soddisfacente, di coltivare lo spirito dell'amicizia e di ottenere risultati professionali gratificanti significa, tra mille altre cose, essere in grado di organizzare l'uscita con la fidanzata mentre si è al lavoro, riuscire a scherzare con gli amici quando si è con la fidanzata e poter pianificare gli appuntamenti di lavoro seduti a pranzo con gli amici. In questo scenario, la neutralizzazione della presenza dell'altro non è soltanto una possibilità offerta dalla MIM, ma è anche e al tempo stesso un comportamento richiesto, suggerito, incoraggiato e preteso dalla rete di relazioni in cui viviamo. Attualmente, dosare il tempo di risposta di uno scambio di informazioni, accorciare la distanza con l'interlocutore ed evitare la sua vicinanza sono abilità sociali a cui nessuno può rinunciare senza pagare i costi (Turkle, 2015). Chi smarrisce o rifiuta lo smartphone perde la possibilità di realizzare azioni che sono entrate nel proprio orizzonte di aspettative. La scelta di comunicare con i messaggi di testo è dovuta – in modo variabile a seconda dei casi – al piacere di comunicare con un interlocutore assente e al fatto di considerare gli altri canali come alternative sconvenienti.

3. I risultati del caso di studio

Mettiamo in ordine i risultati del caso di studio:

i) Le specificità tecniche della MIM offrono una gamma di possibilità di uso. I messaggi che si inviano e si ricevono sulle piattaforme permettono un tipo di

comunicazione quasi-sincrono in cui la presenza dell'interlocutore è neutralizzata. Questo tipo di comunicazione costituisce il comportamento previsto dagli sviluppatori, ma lo smartphone dotato di applicazione di messaggistica istantanea può essere utilizzato chiaramente in altri modi (anche come fermaporte o arma da getto).

ii) L'utente sceglie, in base ai propri fini e alla situazione specifica in cui si trova, se, come e quando utilizzare l'artefatto. Egli può mettere in atto una possibilità della gamma progettata dagli ingegneri, compiere una azione non prevista dai tecnici o spegnere l'artefatto.

iii) L'utilizzo della MIM ha modificato le pratiche sociali. L'uso dello smartphone per inviare e ricevere messaggi di testo ha spostato il flusso della comunicazione verso un nuovo canale e ha contribuito a riconfigurare molte forme di socializzazione.

iv) Le pratiche sociali rese possibile dalla MIM hanno costruito un nuovo legame tra l'utilizzo della MIM e i nostri fini. La diffusione e la familiarizzazione dell'uso non ha modificato soltanto le nostre percezioni rispetto all'uso dello smartphone, ma ha fatto molto di più: ha modificato il contesto. L'uso prolungato nel tempo ha creato un legame tra i nostri fini e questo uso. La scelta di utilizzare la MIM per rafforzare il senso di appartenenza, per ottenere informazioni rilevanti, evitare la solitudine, divertirsi, aggirare la noia e scongiurare l'eccessiva presenza della comunicazione sincrona, ha contribuito a cambiare il nostro modo di interagire e le nostre attese. Noi scegliamo in molti casi di comunicare in questo modo, ma non abbiamo più alcuna scelta (o quasi) sul legame stabilito tra i nostri fini e l'uso del messaggio di testo. L'efficacia, la convenienza e la desiderabilità della comunicazione quasi-sincrona rispetto agli obiettivi sociali e lavorativi che ci proponiamo ci vengono consegnate come aspetti già decisi. Decisi da chi? Decisi da noi, certamente, ma in passato, e ora fuori dal nostro campo di scelta. L'uso della MIM ha costruito con il tempo un nuovo legame sociotecnico: un'associazione che ora condiziona il nostro comportamento. Nel caso dello spostamento del flusso della comunicazione dovuto alla diffusione dell'uso, le pratiche sociali hanno creato un legame tra il desiderio di condividere informazioni ed essere aggiornato, da un lato, e l'uso dei messaggi, dall'altro. Nel caso della familiarizzazione prodotta dalla continuità di uso, le pratiche quotidiane hanno costruito un legame in cui le abilità sociali fornite dall'artefatto sono diventate indispensabili per la realizzazione degli obiettivi personali.

v) Il legame creato dalle pratiche sociali riduce il campo di scelta dell'utente. Ciò che inizialmente si presentava come un tipo di comunicazione alternativa, un succedaneo della telefonata o un ripiego allo scopo di non perdere tempo oggi è diventato un comportamento insostituibile. Il legame tra il raggiungimento dei propri fini e la necessità di utilizzare le piattaforme di MIM condiziona il nostro comportamento. Possiamo silenziare le notifiche, bloccare i contatti, rispondere solo ad alcuni messaggi o anche spegnere l'apparecchio, ma la scelta fondamentale riguardo alla modalità di uso è stata presa in anticipo: il messaggio di testo è diventato indispensabile. Il legame sociotecnico apre un campo di scelta riguardo all'uso della MIM in cui si può decidere molto, tranne di non utilizzarla. Più precisamente, la capacità di scegliere se, come e

quando usare l'artefatto deve ora fare i conti con l'associazione costruita dalla diffusione e dalla familiarizzazione, in cui la convenienza della MIM convoglia i nostri atti e riorganizza le nostre aspettative. Certamente, abbiamo tuttora la possibilità di rifiutare l'uso del mezzo nonostante i costi sociali, come possiamo anche organizzarci politicamente per modificare il legame sociotecnico, ma finché non attueremo queste due misure estreme, la nostra responsabilità nella decisione della modalità di uso resterà diminuita dal fatto che i messaggi sono diventati imprescindibili al fine di condurre una vita socialmente soddisfacente.

4. Osservazioni finali

Il legame costruito dalle specificità tecniche della MIM e dello smartphone – progettate dagli sviluppatori – e dalla rete di rapporti – creata dalla diffusione e dalla familiarizzazione dell'uso – impongono agli individui un determinato comportamento. Questo legame, però, non riguarda soltanto il caso preso in esame. Molti altri artefatti possono associare – in certi contesti – la realizzazione di fini particolari a una precisa modalità di uso, facendo sì che le alternative appaiano agli individui costose e difficilmente attuabili. Siamo convinti che anche sul treno e sul frigorifero si possa formulare – e con altrettanta facilità – un discorso simile. Provando a spostare i risultati ottenuti su un piano generale, diciamo che l'indagine ci offre uno schema per descrivere il modo in cui qualsiasi oggetto tecnologico, date determinate circostanze, definisce e fissa il comportamento delle persone. Uno schema in cui la materia viene disposta in modo che l'immaginario non può che battere alcune vie. Uno scenario materiale in cui certe possibilità dell'immaginario vengono cancellate e certe altre vengono trasformate in obbligazione. Crediamo che questo schema – meramente descrittivo se applicato ad artefatti già in uso – può aiutare a pensare le sfide che ci attendono nel futuro prossimo, quando il comportamento imposto dal legame si riferirà – molto probabilmente – alla possibilità obbligata e al desiderio di utilizzare sistemi di *machine learning*, dispositivi digitali indossabili e robot di compagnia.

Bibliografia

Achterhuis, H. (2001), *American Philosophy of Technology: The Empirical Turn*, Indiana, Indiana Univ. Pr.

Akrich, M. (1992), The De-Description of Technical Objects, in W.E. Bijker, J. Law (ed.), *Shaping Technology / Building Society*, 205-224, Cambridge (Mass.), MIT Press; tr. it. 2006, La de-descrizione degli oggetti tecnici, in A. Mattozzi (ed.), *Il senso degli oggetti tecnici*, 53-80, Roma, Metelmi.

Akrich, M. and Latour, B. (1992), A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Human and Nonhuman Assemblies, in W.E. Bijker, J. Law (ed.), *Shaping Technology / Building Society*, 259-264, Cambridge (Mass.), MIT Press; tr. it. 2006, Vocabolario di semiotica dei concatenamenti di umani e non-umani, in A. Mattozzi (ed.), *Il senso degli oggetti tecnici*, 407-414, Roma, Metelmi.

Anders, G. (1980), *Die Antiquiertheit des Menschen. Band II: Über die Zerstörung des Lebens im Zeitalter der dritten industriellen Revolution*, München, C. H. Beck; tr. it. 2007, *L'uomo è antiquato, II. Sulla distruzione della vita nell'epoca della terza rivoluzione industriale*, Torino, Bollati Boringhieri.

Androutsopoulos, J. (2006), Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication, *Journal of Sociolinguistics*, 10 (4): 419-438.

Anolli, L. (2012), *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino.

Baron, N. (2010), Discourse structures in instant messaging: The case of utterance breaks, *Language@Internet*, 7, Retrieved on 12 January 2020 from <http://www.languageatinternet.org/articles/2010/2651>.

Baron, N. (2008), *Always On. Language in an Online and Mobile World*, New York, Oxford University Press.

Baym, N. (2009), Language in Computer-Mediated Communication, in J.L. Mey (ed.), *Concise Encyclopedia of Pragmatics*, 438-444, Oxford, Elsevier.

Bieswanger, M. (2016), Electronically-mediated Englishes: Synchronicity revisited, in L. Squires (ed.), *English in Computer-Mediated Communication*, 281-300, Berlin/Boston, de Gruyter.

Berker, Th., Hartmann M., Punie, Y., Ward, K. (2006), *Domestication of Media and Technology*, Berkshire, Open University Press

Bijker, W.E. (1995), *Of Bicycles, Bakelites and Bulbs*, Cambridge (Mass.), MIT Press; tr. It 1998, *La bicicletta e altre innovazioni*, Milano, Mc Graw-Hill.

Bijker, W.E. and Law, J. (1992), *Shaping Technology/Building Society*, Cambridge (Mass.), MIT Press.



Bijker, W.E., Hughes, Th. P., Pinch T. (ed.) (2012 [1987]), *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology*, Cambridge (Mass.), MIT Press.

Bouhnik, D. and Deshen, M. (2014), WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students, *Journal of Information Technology Education: Research*, 13: 217-231.

Boyd, D. (2010), Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications, in Z. Papacharissi (ed.), *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*, 39-58, New York-London, Routledge.

Cantamutto, L. (2014), El discurso de los mensajes de texto en el habla adolescente del español bonaerense, in Parini, A. and Giammatteo, M. (ed.), *Lenguaje, discurso e interacción en los espacios virtuales*, 65-81, Mendoza, Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de Cuyo.

Church, K. and de Oliveira, R. (2013), What's up with WhatsApp? Comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS, *MobileHCI '13: Proceedings of the 15th international conference on Human-computer interaction with mobile devices and services*, 352-361.

Crystal, D. (2011), *Internet Linguistics: A Student Guide*, London, Routledge.

Crystal, D. (2003 [2001]), *Language and the Internet*, Cambridge, Cambridge Univ. Press.

Darics, E. (2014), The Blurring Boundaries Between Synchronicity and Asynchronicity: New Communicative Situations in Work-Related Instant Messaging, *International Journal of Business Communication*, 51 (4): 337-358.

Deloitte (2015), *Global Mobile Survey 2015. Smartphone: passione italiana senza età*. Retrieved on 12 January 2020 from <https://www2.deloitte.com/it/it/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/mobilesurvey-italy-tmt.html>.

Ellul, J. (1954), *La technique ou l'enjeu du siècle*, Paris, Colin; tr. it. 1969, *La tecnica: rischio del secolo*, Milano, Giuffrè.

Evans, S.K., Pearce, K.E., Vitak, J., Treem, J.W. (2017), Explicating Affordances: A Conceptual Framework for Understanding Affordances in Communication Research, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 22 (1): 35-52.



Faraj, S. and Azad, B. (2012), The Materiality of Technology: An Affordance Perspective, in P.M. Leonardi, B.A. Nardi, J. Kallinikos (ed.), *Materiality and Organizing: Social Interaction in a Technological World*, 237-259, Oxford, Oxford University Press.

Feenberg, A. (2017), *Technosystem*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press.

Fischer, C. (1992), *America Calling: A Social History of the Telephone to 1940*, California, University of California Press; tr. it 1994, *Storia sociale del telefono. America in linea (1876-1940)*, Torino, UTET.

Fulk, J. (1993), Social Construction of Communication Technology, *The Academy of Management Journal*, 36 (5): 921-950.

Gibson, J.J. (2015 [1979]), *The Ecological Approach to Visual Perception*, New York-London, Psychology Press.

Hård af Segerstad, Y. (2005), Language in SMS – a socio-linguistic view, in R. Harper, L. Palen e A. Taylor (ed.), *The Inside Text, Social, Cultural and Design Perspectives on SMS*, 33-51, Dordrecht, Springer.

Heidegger, M. (1954), Die Frage nach der Technik, in *Vorträge und Aufsätze*, Pfullingen, Günther Neske; tr. it. di G. Vattimo, 1976, 5-27, La questione della tecnica, in *Saggi e discorsi*, Milano, Mursia.

Herring, S.C. (2002), Computer-mediated communication on the Internet, *Annual Review of Information Science and Technology*, 36: 109-168.

Herring, S.C. (2001), Computer-mediated discourse, in D. Schiffrin, D. Tannen, H. Hamilton (ed.), *The Handbook of Discourse Analysis*, 612-634, Malden-Oxford, Blackwell Publishers.

Herring, S.C. and Androutsopoulos, J. (2015), Computer-Mediated Discourse 2.0, in D. Tannen, H. E. Hamilton, D. Schiffrin (ed.) *The Handbook of Discourse Analysis*, Second Edition, vol. I, 127-151, West Sussex, Blackwell.

Höflich J. and Gebhardt, J. (2005), Changing Cultures of Written Communication: Letter – E-mail – SMS, in: R. Harper, L. Palen e A. Taylor (ed.), *The Inside Text, Social, Cultural and Design Perspectives on SMS*, 9-31, Dordrecht, Springer.

Hutchby, I. (2001), Technologies, texts and affordances, *Sociology*, 35 (2): 441-456.



Ito, M. and Okabe, D. (2005), Intimate Connections: Contextualizing Japanese youth and mobile messaging, in R. Harper, L. Palen, A. Taylor (ed.), *The Inside Text, Social, Cultural and Design Perspectives on SMS*, 127-145, Dordrecht, Springer.

Jucker, A.H. and Dürscheid, Ch. (2012), The Linguistics of Keyboard-to-screen Communication: A New Terminological Framework, *Linguistik Online*, 56 (6): 39-64.

Karahanna, E., Straub, D.W., Chervany, N.L. (1999), Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs, *MIS Quarterly*, 23 (2): 183-213.

Kim, H., Lee, M., Kim, M. (2014), Effects of Mobile Instant Messaging on Collaborative Learning Processes and Outcomes: The Case of South Korea, *Educational Technology & Society*, 17 (2): 31-42.

Kline, R. and Pinch, T. (1996), Users as Agents of Technological Change: The Social Construction of the Automobile in the Rural United States, *Technology and Culture*, 37 (4): 763-795.

Koch, P. and Oesterreicher, W. (2007), Schriftlichkeit und kommunikative Distanz, *Zeitschrift für germanistische Linguistik*, 35 (3): 346-375.

Koch, P. and Oesterreicher, W. (1985), «Sprache der Nähe - Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte», *Romanistisches Jahrbuch* 36: 15-43.

Latour, B. (2005), *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*, Oxford, Oxford University Press.

Latour, B. (1994), On technical Mediaton. Philosophy, Sociology, Genealogy, *Common Knowledge*, 3: 29-64.

Latour, B. (1987), *Science in Action, How to Follow Scientists and Engineers through Society*, Cambridge (Mass.), MIT Press; tr. it. 1998, *La scienza in azione - Introduzione alla sociologia della scienza*, Torino, Comunità.

Laursen, D. (2005), Please reply! The replying norm in adolescent SMS communication, in R. Harper, L. Palen, A. Taylor (ed.), *The Inside Text, Social, Cultural and Design Perspectives on SMS*, 53-73, Dordrecht, Springer.



Lenhart, A., Ling, R., Campbell, S., Purcell, K. (2010), *Teens and Mobile Phones*, Pew Research Center, Retrieved on 12 January 2020 from <http://www.pewinternet.org/2010/04/20/teens-and-mobile-phones>.

Li, D., Chau, P.Y.K., Lou, H. (2005), Understanding individual adoption of instant messaging: An empirical investigation, *Journal of the Association for Information Systems*, 6 (4): 102-129.

Ling, R. (2007), The length of text messages and the use of predictive texting: Who uses it and how much do they have to say?, *American University TESOL Working Papers*, 4.

Ling, R. (2005), The Sociolinguistics of SMS: An Analysis of SMS Use by a Random Sample of Norwegians, in R. Ling and P.E. Pedersen (ed.), *Mobile Communications. Renegotiation of the Social Sphere*, 335-349, London, Springer.

Ling, R. and Yttri, B. (2002), Hyper-coordination via mobile phones in norway, in J.E. Katz and M.A. Aakhus (ed.), *Perpetual Contact*, 139-169, Cambridge, Cambridge University Press.

Lorenzetti, L. and Schirru, G. (2006), La lingua italiana nei nuovi mezzi di comunicazione: SMS, posta elettronica e Internet, in S. Gensini (ed.), *Fare comunicazione*, 71-98, Roma, Carocci.

Lou, H., Luo, W., Strong, D. (2000), Perceived critical mass effect on groupware acceptance, *European Journal of Information Systems*, 9 (2): 91-103.

Marcuse, H. (1964), *One-dimensional man*, Boston, Beacon Press; tr. it 1999, *L'uomo a una dimensione*, Torino, Einaudi.

Markus, M.L. (1987), Toward a critical mass theory of interactive media, *Communication Research*, 14 (5): 491-511.

Mattozzi, A. (2019), Cycles of Dispositions-Unfoldings. A Retro-ANT View of Practices, *Sociologica*, 13 (3): 87-105.

McLuhan, M. (1964), *Understanding Media*, New York, Graw-Hill Book Company; tr. It 1986, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Garzanti.

Montefusco, P. (2001), I tempi del comunicare. Sincrono e asincrono nel nostro sistema comunicativo quotidiano, *Il verri nella rete*, 16: 46-49.



Nencioni, G. (1976), Parlato-parlato, parlato-scritto, parlato-recitato, *Strumenti critici*, 10: 1-56.

Nielsen (2017), *Total Digital Audience in Italia: Welcome to Mobile only*, Retrieved on 12 January 2020 from <http://www.nielsen.com/it/it/insights/news/2017/total-digital-audience-welcome-to-mobile-only.html>.

Ngaleka, A. and Uys, W. (2013), M-learning with WhatsApp: A conversation analysis, in E. Ivala (ed.), *Proceedings of the 8th International Conference on E-Learning*, 282-291, Cape Town, ACPI.

Ogara, S.O., Koh, Ch. E., Prybutok, V.R. (2014), Investigating factors affecting social presence and user satisfaction with Mobile Instant Messaging, *Computers in Human Behavior*, 36: 453-459.

Ong, W.J. (2002 [1982]), *Orality and Literacy. The Technologizing of the Word*, London/New York, Routledge.

Oudshoorn, N. and Pinch, T. (2003), *How Users Matter*, Cambridge (Mass.), MIT Press.

Pistolesi, E. (2013 [2004]), *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*, Esedra, Padova.

Qiao, Y., Tang, Y., Hew, K. F. (2018), Student Cognitive Presence in Small Group Collaboration Facilitated by Mobile Instant Messaging, *International Journal of Educational Technology and Learning*, 2 (1): 14-24.

Rambe, P. and Bere, A. (2013), Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology, *British Journal of Educational Technology*, 44 (4): 544-561.

Roe Smith, M. and Marx L. (1994), *Does Technology Drive History? : The Dilemma of Technological Determinism*, Cambridge, MIT Press.

Robinson, L., Behi, O., Corcoran, A., Cowley, V., Cullinane, J., Martin, I. Tomkinson, D. (2015), Evaluation of Whatsapp for Promoting Social Presence in a First Year Undergraduate Radiography Problem-Based Learning Group, *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 46 (3): 280-286.

Rogers, E.M. (2003), *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition, New York, Free Press.

Schelling, Th. (1978), *Micromotives and Macrobehavior*, New York-London, Norton & Company.

Schmitz, J. and Fulk, J. (1991), Organizational Colleagues, Media Richness, and Electronic Mail: A Test of the Social Influence Model of Technology Use, *Communication Research*, 18 (4): 487-523.

Shen, A.X.L., Cheung, Ch.M.K., Lee, M.K.O. (2013), Perceived critical mass and collective intention in social media-supported small group communication, *International Journal of Information Management*, 33: 707-715.

Silverstone, R. and Hirsch, R. (1992), *Consuming Technologies*, London-New York, Routledge.

Sismondo, S. (2010), *An Introduction to Science and Technology Studies*, Malden-Oxford, Blackwell.

Spitzer, M. (2018), *Die Smartphone Epidemie*, Stuttgart, Klett-Cotta; tr. it 2019, *Emergenza smartphone*, Milano, Corbaccio.

So, S. (2016), Mobile instant messaging support for teaching and learning in higher education, *The Internet and Higher Education*, 31: 32-42.

Spinks, R. (2016), Only voice memos can save us from the scourge of email, *Quartz*, Retrieved on 12 January 2020 from <https://qz.com/761410/in-a-global-workplace-voice-memos-are-a-quicker-simpler-kinder-alternative-to-email/>.

Stokel-Walker, C. (2018), Voice messaging - conversational gain or pain?, *The Guardian*, 2 dicembre, Retrieved on 12 January 2020 from <https://www.theguardian.com/technology/2018/dec/02/five-reasons-why-voice-messaging-is-the-next-big-thing>.

Tannen, D. (1980), Spoken/Written Language and the Oral/Literate Continuum, *Proceedings of the Sixth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*, 207-218.

Tang, Y. and Hew, K.F. (2017), Examining Student Participation and Perception of Mobile Instant Messaging: An Exploratory Study, *International Journal of Learning and Teaching*, 3 (4): 264-271.

Tramontana, A. (2019), *La materia dell'immaginario tra dinamiche e tensioni del mondo sociale*, in P.L. Marzo and L. Mori (ed.), *Le vie sociali dell'immaginario*, 187-204, Milano, Mimesis.



Turkle, S. (2015), *Reclaiming Conversation*, New York, Penguin Press; tr. it. 2016, *La conversazione necessaria*, Torino, Einaudi.

Turkle, S. (2011), *Alone Together*, New York, Basic Books; tr. it 2011, *Insieme ma soli*, Torino, Codice.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D (2003), User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS Quarterly*, 27 (3): 425-478.

Wang, Y., Fang, W.C., Han, J., Chen, N.S (2016), Exploring the affordances of WeChat for facilitating teaching, social and cognitive presence in semi-synchronous language exchange, *Australasian Journal of Educational Technology*, 32 (4): 18-37.

Woolgar, S. (1997), Configuring the User: Inventing new Technologies, in Grint K., Woolgar S. (ed.), *The Machine at Work*, 65-94, Cambridge, Polity Press.