

Angela Mazzeo

LA COMUNICAZIONE MEDIALE E LE NUOVE TECNOLOGIE

ABSTRACT. La comunicazione, dal latino “communico”, “condivido”, è da sempre stata alla base dei rapporti interpersonali tra gli esseri umani. Intorno agli anni '60, l'avvento di Internet ha dato vita ad un nuovo modello di comunicazione interattiva del tipo 'multi-a-molti': individui che non si conoscono e non hanno alcun contatto tra di loro possono entrare in relazione e instaurare dei rapporti attraverso gli “strumenti tecnologici”. Oggi viviamo in una società che fa sempre più uso delle tecnologie per condividere e/o comunicare informazioni; ogni informazione espressa on line, però deve garantire un'ottima accessibilità, garantendo a tutti i soggetti di essere parte attiva della società.

ABSTRACT. The communication, from the Latin "communico", "share", has always been the basis of interpersonal relationships between human beings. Around the '60s, the advent of the Internet has created a new interactive communication model of type 'many-to-many': individuals who do not know and have no contact with each other can enter into a relationship and establish

relations through the "technological tools". Today we live in a society that is more and more use of technology to share and / or communication of information; every on-line information expressed, however, has to ensure optimum accessibility, ensuring all parties to be part of society.

Con la nascita di Internet intorno gli anni '60 si sviluppa l'idea di comunicare attraverso il computer. La rete Internet viene creata proprio con lo scopo di favorire la collaborazione a distanza tra studenti, ricercatori e insegnanti, e di facilitare gli scambi sociali. La comunicazione che si sviluppa tramite Internet rispecchia un modello di comunicazione interattiva del tipo "molti - a- molti" e permette di avvicinare persone e/o entità distanti che intendono stabilire un contatto. Questa "tipologia" di comunicazione, detta mediata, si manifesta come una derivazione della comunicazione diretta; si ha una comunicazione mediata quando uno "strumento tecnologico" si interpone tra due o più interlocutori allo scopo di rendere possibile la trasmissione a distanza del messaggio. In questa nuova accezione però, il concetto di comunicazione perde il suo significato originario: da relazione interattiva tra due o più soggetti, in cui è possibile il cosiddetto "botta e risposta", si trasforma in una realtà "fittizia" che permette di oltrepassare i limiti spazio-temporali.

Il compito svolto dallo “strumento tecnologico” interposto fra emittente e destinatario, è quello di simulare la caratteristica fondamentale della comunicazione interpersonale, ovvero la compresenza dei partecipanti all’atto comunicativo, dando vita a nuove e diverse forme di relazione, inimmaginabili nel passato; le tecnologie di comunicazione (apparati artificiali di comunicazione) consentono agli uomini di ampliare le loro ridotte capacità vocali e uditive. E' proprio grazie a tale ampliamento che, nell'ambito della comunicazione interpersonale, è possibile effettuare la comunicazione a grandi distanze; i messaggi emessi raggiungono un gran numero di individui che, dispersi in territori vasti, non si conoscono, non hanno alcun contatto e nessun tipo di comunicazione interpersonale.

Esistono due tipologie di comunicazione, quelle interpersonale e quella mediata.

E' con la comunicazione mediata che i messaggi emessi da soggetti raggiungono un insieme di utenti situati anche in contesti molto lontani; tale trasmissione, di tipo monodirezionale, riduce notevolmente la caratteristica fondamentale della comunicazione faccia a faccia, dove emittente e ricevente possono, nel corso della relazione, modificare, interrompere e/o riformulare il messaggio iniziale; i messaggi “mediati”, inoltre devono comunicare in maniera chiara ed immediata e allo stesso tempo catturare l’attenzione degli utenti.

La comunicazione mediata è quindi, quella comunicazione che

*“permette di mettere in connessione, attraverso
strumenti informatici, punti tra loro lontani, senza che
questa relazione si realizzi secondo un rapporto di tipo
gerarchico”.*¹

Oggi la “vita online” e quella “offline” si incrociano, pertanto è fondamentale che tutti i tipi di comunicazione siano tra loro connessi così da trasmettere un messaggio univoco. La comunicazione “online” può essere sia di tipo standard, uguale per tutti, o personalizzata, con un contenuto diverso e accessibile, per differenti utenti .

Accessibilità e Internet

La società contemporanea è una società dominata dall’informazione e dall’uso sempre costante della rete telematica la cui accessibilità favorisce l’inserimento dei soggetti disabili nel mondo virtuale.

¹ Cfr Belloni M. C., La comunicazione mediata: trasformazioni e problemi, Roma, Carocci, 2002.

“L’importanza dell’accesso dei disabili alle tecnologie informatiche è stata sottolineata da tempo in numerosi documenti internazionali ed è argomento prioritario nei programmi della Commissione europea”.²

Nonostante ciò, il concetto di accessibilità dei siti *web* è poco conosciuto e tuttavia ritenuto poco importante, infatti, non tutte le pagine *web* permettono l’accesso agli utenti disabili, la maggior parte sono dotate di barriere “informatiche” che includono tutte quelle difficoltà incontrate dai disabili nell’usare un sistema informatico, ostacoli invisibili agli utenti normodotati ma di blocco per i soggetti disabili.

L’obiettivo dell’accessibilità è proprio quello di rendere fruibile a tutti gli utenti i siti *web* visitati riducendo e, se è possibile, eliminando totalmente le condizioni di svantaggio. Tali condizioni possono penalizzare ogni utente che ‘naviga’, indipendentemente se è disabile o meno.

La maggior parte dei soggetti penalizzati sono i disabili e soprattutto i non vedenti e gli ipovedenti.³ Questi ultimi sono quei soggetti che a causa di qualche

² Cfr www.cnipa.gov.it

³ Il termine ipovedente è il risultato di una fusione tra una parola greca e una latina, con tale termine si indicano i soggetti che hanno grossi problemi di vista ma non appartengono alla categoria di cecità assoluta.

patologia⁴ subiscono una riduzione dell'acuità visiva e sono incapaci di svolgere le attività quotidiane e sociali e si cerca di trovare delle condizioni ottimali affinché venga sfruttato a pieno il residuo visivo e vengano inseriti nel contesto sociale.

Negli ultimi anni si è cercato di realizzare delle pagine *web* accessibili anche a tali soggetti; ogni pagina deve essere realizzata seguendo delle linee guida:

“- I *link* significativi dovrebbero essere posti in posizioni strategiche, ad esempio a sinistra, dove lo sguardo tende a dirigersi;

- Lo spazio di editazione nei *form*⁵ non deve essere esiguo, ma sufficientemente spazioso, in modo da poter essere scritto e letto con facilità.

- I *link* non dovrebbero essere troppo ravvicinati tra loro e agli oggetti circostanti.

- Bisognerebbe evitare l'uso di colori fluorescenti in quanto danno l'illusione di un buon contrasto, ma rendono i contenuti inaccessibili.

- Gli sfondi ed i caratteri devono essere sufficientemente contrastati, in modo da essere decifrati da tutti gli ipovedenti.

⁴ Le patologie più frequenti sono la degenerazione maculare senile, il diabete, il glaucoma, la cataratta inoperabile e i traumi.

⁵ Moduli del linguaggio html che permettono l'inserimento di dati da parte dell'utente rendendo interattivo un sito web.

- Bisognerebbe evitare l'utilizzo di caratteri stilizzati quali: *Impact, Juice, Matisse, Rockwell, Matura, Snap, Lucida Handwriting* e simili.
- Si dovrebbe evitare accuratamente l'utilizzo dei caratteri testuali in dimensioni fisse; questa soluzione preclude in maniera inesorabile la possibilità di adattare il sito alle proprie esigenze, tramite l'utilizzo dell'accesso facilitato del sistema operativo e del *browser*.
- Non si devono usare caratteri che sono di derivazione grafica, in quanto non possono essere trattati a livello di interfaccia utente.
- Non si devono usare sfondi sfumati, o immagini in movimento, o testi scorrevoli, i quali compromettono in maniera inesorabile l'accessibilità.
- Evitare l'uso di sfondi di diversi colori nella stessa pagina.
- Implementare sempre il *mouseover*⁶ e il *visited*⁷ dei *link*, contestualizzandone il contrasto con i colori del sito, in quanto questo strumento rappresenta un punto di riferimento per l'orientamento del navigatore ipovedente.
- Una possibile alternativa per un ipovedente potrebbe essere rappresentata dalla possibilità di personalizzare la visualizzazione del sito secondo le proprie esigenze, adattando colori di sfondo e del testo, tipo e dimensione dei caratteri,

⁶ Funzione che ha il compito di modificare l'icona del cursore quando viene posizionato sul menù dei *link* indicando che sono cliccabili.

⁷ Funzione che modifica nel menù dei *link* il colore di questi dopo essere stati visitati dall'utente.

con l'implementazione di una specifica pagina del sito, raggiungibile con uno dei primi *link* della *home page*.”⁸

Non basta prendere in considerazione solo queste linee guida ma di fondamentale importanza è tenere presente i provvedimenti che sono stati emanati nei vari paesi per abbattere le cosiddette barriere digitali che si incontrano *on line*.

I primi Stati ad emanare tali leggi furono USA, Canada, Australia, e Irlanda e recentemente anche l'Italia con la legge 9 Gennaio 2004, meglio conosciuta come “legge Stanca” basata sugli standard del *World Wide Web Consortium* (W3C).

Precedenti al 2004 in Italia furono emesse delle circolari che prevedevano l'emanazione di regole da adottare obbligatoriamente durante la creazione di pagine *web*, tenendo conto delle necessità dei disabili a contatto con il rapido evolversi delle tecnologie. Il 6 settembre 2001 fu emanata dall'AIPA⁹ la Circolare n. 32¹⁰ che esamina i principi da adottare durante la progettazione dei sistemi informatici pubblici affinché venga garantita l'accessibilità; tale

⁸ Cfr www.uniciechi.it

⁹ Oggi CNIPA

¹⁰ Circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32 “*Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche*”.

circolare coopera con una seconda emanata il 13 marzo del medesimo anno dal Dipartimento della Funzione Pubblica, la Circolare n. 3¹¹ che garantisce l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

Nel 2003 è stata istituita la “Commissione Interministeriale permanente per l'impiego delle tecnologie ICT per le categorie deboli e svantaggiate” i cui compiti furono riportati nel cosiddetto Libro Bianco che esamina il rapporto dei disabili con le nuove tecnologie. Tale Commissione doveva proporre “linee guida” che garantivano l'accesso di tutte le categorie di soggetti alle informazioni offerte dalle tecnologie informatiche e iniziative a favore dei disabili per facilitarli nell'applicazioni di queste.

Il procedimento più importante e più conosciuto in Italia è la legge 9 gennaio 2004¹², approvata dalla Camera dei deputati e dal Senato della Repubblica, conosciuta anche come “legge Stanca”, che prende nome dal suo proponente, allora Ministro per le innovazioni e le tecnologie, Lucio Stanca. Tale legge, il cui obiettivo è quello di abbattere le barriere informatiche e rendere fruibile le informazioni dei siti *web* delle pubbliche amministrazioni a tutti i soggetti con

¹¹ Circolare del Ministro della Funzione Pubblica del 13 marzo 2001 n. 3/200 “*Direttiva recante: Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni*”.

¹² L. 4/2004 “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”.

disabilità, emana i principi guida da adottare nel caso in cui si crea un nuovo sito *web*.

I principi fondamentali della legge prevedono che sia i privati sia le pubbliche amministrazioni realizzino siti accessibili a tutti seguendo i requisiti dell'accessibilità, qualora così non fosse, i contratti stipulati vengono annullati. Inoltre prevede l'attuazione di regole generali che rimandano ad un regolamento giuridico nel caso in cui non sia rispettata una precisa disciplina delle situazioni giuridiche, e ad un decreto ministeriale che stabilisca le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti internet. Infine delibera che tutti gli strumenti scolastici debbano essere realizzate con tecniche che favoriscono l'uso da parte dei soggetti non vedenti e ipovedenti.

Tali procedimenti vennero attuati in seguito all'emanazione di un Decreto Ministeriale, il cosiddetto Regolamento d'attuazione¹³ che stabilisce i criteri e i principi operativi e organizzativi generali per l'accessibilità garantendo una verifica tecnica, operata da esperti, e una verifica soggettiva, condotta tramite l'intervento dei soggetti destinatari.

¹³ Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75, Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

Successivamente, dopo tale Regolamento, furono attuati altri due decreti ministeriali, il primo tratta dei requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici¹⁴ e stabilisce le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti internet. Il secondo fa riferimento alle regole tecniche per l'accessibilità delle opere multimediali.

Come già accennato, sia la legge Stanca che tutti i decreti ministeriali fanno riferimento a quello che prende il nome di *World Wide Web Consortium (W3C)*, nato nel 1994 da Tim Berners Lee¹⁵ in collaborazione con il CERN.¹⁶

Il W3C comprende circa 500 membri ed è una sorta di associazione il cui obiettivo principale è quello di migliorare gli esistenti protocolli e linguaggi per il WWW e di aiutare il *Web* a sviluppare tutte le sue potenzialità.

Uno degli obiettivi principali del W3C è quello di rendere fruibile a tutti i soggetti le informazioni presenti nel *web* creando dei progetti che assicurino la creazione e la promozione dell'accesso universale; inoltre garantisce che tutti i sistemi, attraverso il *web* semantico, riescano a dialogare anche se vengono usati linguaggi differenti.

¹⁴ Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici”.

¹⁵ Informatico Inglese e co-inventore del *World Wide Web* insieme a *Robert Cailliau*.

¹⁶ Consiglio Europeo per la Ricerca Nucleare

«Più che una conquista strategica delle forze armate, Internet è stata una conquista umana e culturale di un gruppo di persone che hanno creduto nel *networking* quando le Università erano ancora gelosissime del “tempo macchina” dei loro calcolatori, e parlare di condivisione delle risorse suonava come un’eresia all’ interno degli ambienti scientifici»¹⁷

¹⁷ Cfr C. Gubitosa, *La vera storia di Internet*, Apogeo Online, Ottobre 1999, p. 3

Bibliografia

- ACERBONI G., *Progettare e scrivere per Internet*, McGraw-Hill, Milano, 2005
- AMERIO P., *Psicologia di comunità*, il Mulino, Bologna, 2000
- ANOLLI L., *Psicologia della comunicazione*, il Mulino, Bologna, 2002
- BELLONI M.C., *La comunicazione mediata : trasformazioni e problemi*, Carocci, Roma, 2002.
- CARDACI M., *Ciber – Psicologia, Esporazioni cognitive di Internet*, Carocci, Roma, 2002
- ESPOSITO A., *Il lungo cammino dell'integrazione, Dall'inserimento al progetto individuale di vita per il disabile*, Anicia, Roma, 2003
- FERRANDINA A., *Corso base di Web Marketing*, Edizioni FAG, Milano, 2003
- GUBITOSA C., *La vera storia di Internet*, Apogeo Online, Milano, Ottobre 1999
- LIVOLSI M., *Manuale di sociologia della comunicazione*, Editori Laterza, 2005
- MAZZOLI G. – BOCCIA ARTIERI G., *L'ambigua frontiera del virtuale, uomini e tecnologie a confronto*, FrancoAngeli, Milano, 1994
- METITIERI F., *Comunicazione personale e collaborazione in rete*, FranoAngeli, Milano, 2003

METITIERI F .– MANERA G., *Dalla email al chat multimediale*, FrancoAngeli, Milano, 2000

MINNINI G., *Psicologia e media*, Editori Laterza, Bari, 2004

PALOMBA M. – MARTINO G., *Chat to Chat, la comunicazione online*, Edizioni Kappa, Roma, 2000

PRAVETTONI G., *Web Psychology*, Guerini e Associati, Milano, 2002

POLILLO R., *Plasmare il web*, Apogeo, Milano, 2006

SAVELLI A., *Sociologia del turismo*, FrancoAngeli, Milano, 2002

SCANO R., *Accessibilità dalla teoria alla realtà*, WebLaw, 2005

TANENBAUM A. S., *Reti di Calcolatori*, Addison Wesley, 2003

TRISCIUZZI L. – FRATINI C. – GALANTI M.A., *Introduzione alla pedagogia speciale*, Editori Laterza, Roma - Bari, 2003

TROIANO M. – PETRONE L., *Chat: incontri e scontri dell'anima*, Editori Riuniti, Roma, 2001

WALLACE P., *La psicologia di Internet*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2000