

Interagire con gli SMS

Enrico Caldesi

Introduzione

I telefoni cellulari nella nostra società hanno ormai raggiunto una presenza consistente: l'Italia si configura sempre più come un paese leader nello sfruttamento del medium. Alla forte propensione della nostra società alla comunicazione orale (e quindi anche telefonica) si sta inoltre affiancando un panorama di forte concorrenza tra gestori della rete mobile; l'adozione di un telefono cellulare sta diventando sempre più vantaggiosa. Nonostante il calo dei costi di conversazione, l'uso del messaggio di solo testo, o SMS (Short Message System), non sta scomparendo dalla sua fascia d'utenza, anzi sta crescendo (3.000.000 di messaggi giornalieri contro i 100.000 di un anno fa). Per comprendere come quest'appendice della comunicazione radiomobile sia riuscita a prendere piede, si rende necessario ripercorrere il suo percorso di crescita, nonché individuare il target che ne ha decretato la popolarità.

L'implementazione del servizio Sms ha seguito a breve distanza la nascita delle schede ricaricabili, principali responsabili dell'allargamento dell'utenza ai giovani. I vincoli di credito delle tessere ricaricabili, e la conseguente attenzione forzata al risparmio, costituiscono le caratteristiche principali di una fascia d'utenza: quella dei giovani. La quasi totalità dei ragazzi si è spinta così verso un servizio come l'Sms che, nonostante la laboriosità d'uso, vanta dal canto suo una forte possibilità di contenimento dei costi. L'entità del risparmio appare poi maggiormente quantificabile quando si prendono in considerazione altri due fattori. Il primo guarda alla minor convenienza delle tariffe sussistente nel periodo di comparsa del servizio. Il secondo fattore riguarda invece la forte popolarità, in seno all'utenza giovanile, di abbonamenti che privilegiano l'utilizzo del telefono nella fascia serale, a discapito di enormi costi nelle comunicazioni diurne (i primi abbonamenti arrivavano a costare fino a 1950 lire al minuto durante il giorno). Proprio la necessità di comunicare diurnamente, contenendo i costi, costituisce tutt'oggi la ragione prevalente dell'impiego del messaggio di solo testo, anche se, come vedremo più avanti, la comunicazione Sms ha sviluppato col tempo usi e strategie peculiari a questo "medium nel medium".

Anatomia di un "Messaggio solo testo" (gsm)

La tecnologia Sms (Short Message System) appartiene alla telefonia mobile Gsm, attualmente lo standard più potente, nonché il più commercializzato dai produttori di telefoni cellulari. La struttura di un messaggio solo testo consiste in uno spazio di 160 battute impiegate tra

caratteri e spaziature. Nonostante vi siano alcune lievi differenze di composizione tra i diversi modelli di cellulari, tutti i telefoni associano ad ogni tasto tre caratteri (quattro per l'ultimo), le versioni accentate degli stessi caratteri ed il numero corrispondente al tasto. L'ordine d'assegnazione rispetta la successione alfabetica. Per quanto riguarda la punteggiatura, questa si trova generalmente riunita in un sottomenù associato ad uno dei dodici tasti numerici. Un ultimo tasto svolge poi il ruolo di "barra spaziatrice".

Appare immediatamente evidente la scomodità d'utilizzo di questo metodo di scrittura: richiede una certa familiarità con la disposizione dei caratteri, oltre che numerose pressioni dei singoli tasti. Un messaggio non minimale richiede sempre un tempo relativamente lungo di composizione. Questi difetti, connaturati alla necessità di implementare un ampio numero di caratteri su una struttura semplice come quella di un telefono cellulare, rappresentano la barriera d'entrata più forte alla diffusione del servizio. Tendenzialmente solo i giovani si misurano con questa complessità, spinti generalmente dal problema del contenimento dei costi di chiamata. Per quanto riguarda le possibilità di arricchimento testuale ed espressivo, il messaggio solo testo si limita all'alternativa tra caratteri maiuscoli e minuscoli (se si esclude l'uso creativo della punteggiatura, clonato dalla comunicazione tra utenti internet, che tratteremo più avanti). Proprio il limitato uso creativo degli elementi, unito ai vincoli di spazio, si dimostrerà il principale limite comunicativo del medium.

Struttura e opzioni del messaggio solo testo sono le stesse dalla sua introduzione, senza alcuna evoluzione. L'unico aspetto che è migliorato di pari passo con lo sviluppo della telefonia cellulare riguarda la gestione e l'invio degli stessi messaggi: oggi il messaggio arriva fornendoci l'identità dell'interlocutore, se il numero è in rubrica (vedremo più avanti come la comunicazione avvenga comunemente tra soggetti tra loro familiari); spedire o rispondere direttamente al messaggio è oggi possibile senza reintrodurre ogni volta il numero dell'utente, il tutto accedendo direttamente alla memoria del telefono o, nel caso di replica, attraverso la semplice selezione dell'opzione di risposta. Anche questi progressi hanno influito sull'allargamento dell'utenza e sul numero di messaggi inviati giornalmente da ogni utente.

Sms e comunicazione telefonica a confronto

Un confronto tra la comunicazione telefonica e l'utilizzo dei messaggi di solo testo pone problemi non indifferenti, in virtù delle forti differenze tra i due medium. La comunicazione telefonica ha chiaramente molti più elementi in comune con una conversazione faccia a faccia che con un Sms. Il confronto si rivela però necessario, sia per delineare le deficienze dell'Sms quando questo è utilizzato interazionalmente come palliativo della telefonata, sia per cominciare a delineare gli aspetti in cui questo possa fornire nuove possibilità all'interazione umana. Il primo elemento di forte diversità è costituito dallo schema d'apertura della comunicazione. L'inizio di una telefonata implica sempre una sequenza di tre turni, nella quale si svolgono altrettante importanti funzioni:

quella di convocazione, l'identificazione del chiamante ed il saluto. Completata l'apertura, il chiamante ha l'opportunità di impostare la direzione della conversazione introducendo la propria richiesta iniziale (il motivo della chiamata). L'apertura di un messaggio di testo è totalmente differente. In primo luogo la fase di riconoscimento è generalmente saltata giacché l'identità del chiamante, se ne possiede già il numero, appare all'atto d'apertura del messaggio (un po' come il mittente riportato sulla busta). Il possesso del numero del chiamante è d'altra parte abbastanza normale: i numeri di telefono cellulare non sono reperibili tramite centralino od elenco, nessuno tranne il possessore può generalmente arrogarsi il diritto di divulgare un'informazione come questa, date le possibili minacce per privacy del ricevente. L'atto di dare il proprio numero di telefono rientra poi, in genere, in una sequenza preferenziale di scambio, motivo per il quale è difficile che un messaggio necessiti di un'ulteriore sequenza d'identificazione (Sul tipo di rapporto intercorrente tra i partners dello scambio ritorneremo più avanti). Anche la fase di convocazione diventa superflua: il telefono cellulare è uno strumento personale, sappiamo chi ci risponderà. Il resto del confronto tra la comunicazione telefonica e quella "solo testo" va affrontato partendo dalla necessità peculiare sottesa allo scambio Sms: la sinteticità. Per le caratteristiche elencate nel paragrafo precedente (difficoltà di composizione, limitata lunghezza del testo) appare chiaro che qualsiasi produzione Sms necessiti di ridurre al minimo il superfluo, concentrandosi invece su messaggi brevi e densi. Tornando all'ultimo aspetto dell'apertura di una telefonata, il saluto, vediamo i primi effetti della sintesi: l'apertura di un messaggio non prescrive l'uso del saluto; questo non è un caso isolato: tutta la comunicazione Sms è molto più distaccata dalle norme di cortesia di quanto lo sia la sua controparte interazionale. L'analisi telefonica è impostata su uno scambio collaborativo, un flusso scomponibile in diadi. Ad ogni azione od evento conversazionale si associa una risposta, possibilmente di tipo preferenziale (saluto-saluto, invito-accettazione). Quando invece analizziamo uno scambio Sms ci troviamo di fronte ad un *pattern* ben diverso. Come già detto, l'apertura avviene in maniera diretta, senza alcuna sequenza d'apertura. Il messaggio iniziale contiene già il *topic* dominante dello scambio e non solo: dato il minor numero di scambi ed i tempi più dilatati, ogni messaggio può contenere più azioni interazionali (come ad esempio una serie di domande). Un altro aspetto forte di diversità risiede poi nella chiusura dello scambio che, contrariamente a quanto avviene nell'interazione telefonica, non richiede una preparazione ed un'anticipazione marcata. A volte uno scambio si può concludere anche in assenza di formule di chiusura, in maniera diretta. L'ultimo aspetto di sostanziale differenza tra i due tipi d'interazione risiede nella durata dello scambio e nel numero di differenti *topics* trattati. E' raro imbattersi in un dialogo Sms che superi le sei battute. Questa brevità strutturale è un effetto congiunto, sia della scomodità di composizione, sia del fatto che un numero nutrito di messaggi può costare più di una telefonata sintetica. In uno spazio così esiguo generalmente non c'è respiro per più di un argomento (come accade in una qualsiasi telefonata), si rimane ancorati al *topic* scatenante dello scambio.

Possibilità e lacune di un'interazione via Sms.

Le attività perseguibili attraverso i messaggi di solo testo sono un numero limitato: alcune funzioni comunicative risentono pesantemente della frammentarietà e della mancanza di segnali metacomunicativi propri dei veicoli espressivi interazionali. Anzitutto introduciamo gli assunti di partenza per questa rassegna sull'interazione via Sms. I soggetti implicati nello scambio si conoscono poiché, generalmente, si sono scambiati loro stessi i numeri di telefono.

Come conseguenza della problematicità insita nell'interpretazione degli episodi interazionali, la comunicazione Sms è preferibilmente usata per raggiungere soggetti con i quali abbiamo già raggiunto una definizione stabile del rapporto interazionale. La difficoltà di introdurre elementi metacomunicativi che aiutino l'interpretazione del messaggio rende difficoltoso, ambiguo ed infruttuoso impegnarsi in attività che implicino una ridefinizione della componente relazionale sussistente. Le traiettorie disegnabili in questo tipo di relazione sono immancabilmente più rozze e dirette rispetto a quelle adottabili in una normale interazione (mancanza di turni preparatori per le attività rischiose e di procedure efficaci di riparazione). Se dal punto di vista della ridefinizione relazionale l'uso dell'Sms non si rivela né utile né innovativo per la comunicazione umana, concentrandoci invece sul rapporto tra chiamante e ricevente, affiora il vantaggio principale del messaggio Sms: **la Discretezza**.

Nell'interazione telefonica, il chiamante gode di una posizione di egemonia: è costui a decidere quando interrompere la privacy del ricevente, è l'unico a conoscere il motivo della telefonata e quindi ad impostarne l'andamento. Il ricevente è costretto ad interrompere la propria routine e a sostenere l'obbligo conversazionale impostogli dalla chiamata. L'invasione è poi molto più forte quando si chiama un telefono cellulare: in caso sia acceso possiamo disturbare il possessore in qualsiasi situazione ed in qualsiasi luogo. L'Sms elimina questa disparità, forse addirittura la ribalta. Un messaggio presenta con discrezione se stesso ed il suo mittente, rimane in attesa di essere letto, ma soprattutto non obbliga ad una risposta immediata. Il ricevente può così pensare a come rispondere al proprio interlocutore, avere il tempo di trovare le informazioni richieste, decidere se accettare o rifiutare un invito, il tutto senza pressioni od obbligo d'interruzione di altre attività. Analizzeremo ora tre funzioni assegnabili all'interazione Sms: lo scambio di tipo puramente informativo, e quello relazionale, diviso tra accordo e disaccordo.

Scambio informativo

Questa funzione può essere assolta senza problemi dai *messaggi*. La sinteticità non danneggia lo scambio, ed è importante notare che mentre nella conversazione ("faccia a faccia" o telefonica) lo scambio informativo è contaminato da elementi relazionali, spesso lo scambio Sms, in virtù della sua essenzialità, raggiunge uno status puramente informativo. I tempi elastici di risposta ad un messaggio consentono poi al ricevente di reperire ed elaborare completamente le informazioni richieste prima di rispondere.

Scambio Relazionale

Situazione di accordo: come evidenziato da Hopper per una normale telefonata, l'accordo tra i due soggetti è rinnovato attraverso l'interruzione del normale pattern di scambio, ed il passaggio ad un'altra attività: lo *scherzo*. Lo scherzo da luogo ad uno svuotamento del livello superficiale della comunicazione ed uno spostamento dell'attenzione ad un livello più profondo, metacomunicativo. Perché avvenga il cambiamento di attività, al telefono come nei messaggi, è necessario impostare un'attività di *framing*, attraverso l'uso di *chiavi*. Le difficoltà incontrate dagli Sms nel salto metacomunicativo si riferiscono alla difficoltà di reperire nuove chiavi di *framing*, poiché le controparti conversazionali (Tono di voce, risata, uso di errori volontari) non sono compatibili con il messaggio scritto. Per esprimere accordo ed affiliazione si ricorre così alla battuta, all'uso poetico del linguaggio, ma soprattutto attraverso richiami al vissuto comune. Citando episodi od eventi precedentemente definiti e metabolizzati dagli interlocutori si può ottenere l'effetto metacomunicativo desiderato, aggirando la scarsa espressività del medium.

La creazione dell'accordo attraverso Sms avviene anche attraverso la *Discretezza* interazionale individuata precedentemente. Spedire spesso a qualcuno un messaggio è un modo di manifestare e rinnovare un rapporto di attenzione e considerazione, il tutto senza interrompere le attività altrui, senza interrompere le proprie, e senza imbarcarsi in un'attività interazionale impegnativa come una telefonata. Generalmente ci si scambia piccoli spaccati di vita, si scherza, si cita il vissuto comune, ritagliandosi allo stesso tempo un piccolo spazio nel momento del nostro interlocutore. Si è presenti senza esserci, e quindi senza turbare la privacy altrui. Quest'attività è un invito discreto alla comunicazione e come tale invita ad una risposta. Nel caso di rapporti forti o di una buona riuscita dell'attività non è raro però che lo scambio si protragga anche per più messaggi, e questo senza che avvenga mai un passaggio alla telefonata.

Situazione di conflitto: la mancanza di turni preparatori per le attività più delicate, la povertà di segnali metacomunicativi, la perentorietà trasmessa da un messaggio scritto (per di più con caratteristiche di sinteticità), sono tutti elementi che possono portare facilmente ad incomprensioni e conseguenti conflitti. In una situazione di conflitto, preesistente o generata in seno allo scambio stesso, i limiti del messaggio di solo testo emergono chiaramente. Risolvere un conflitto attraverso gli Sms è molto arduo: il medium comporta scambi lenti, le traiettorie impostabili sono molto più rozze e dirette rispetto a quelle conversazionali in genere, la negoziazione viene così a complicarsi ed il conflitto può addirittura inaspriarsi. L'Sms pone molta enfasi sulle capacità interpretative dei riceventi; inutile notare che in situazioni di tensione queste capacità saranno distorte dal coinvolgimento emozionale e dai pregiudizi creati dal contrasto. Un'ultima osservazione riguarda poi la possibilità di ricorrere ad un altro medium per appianare un conflitto sorto in uno scambio Sms. Se si esclude la possibilità di chiamare direttamente il mittente di un messaggio, senza imbarcarsi nello scambio testuale, è difficile che avvenga un cambiamento di medium "in corsa": questo comporterebbe l'accettazione di un fallimento dell'attività comunicativa intrapresa e dei partecipanti

stessi. In ogni caso l'uso del messaggio di "solo testo" per trattare situazioni ed argomenti troppo esposti al coinvolgimento degli attori è molto problematico, e quindi poco utilizzato.

Conclusioni ed ipotesi evolutive.

Il sistema di comunicazione Sms si è rivelato, se rapportato ad altri tipi di comunicazione, un metodo scomodo e dalle poche possibilità espressive. Ad ogni modo oggi gode di una forte popolarità, iniziata come necessità di risparmio, divenuta in seguito fenomeno di costume. Conseguentemente alla crescita di popolarità del mezzo si sta sviluppando anche una maggior consapevolezza in merito agli usi peculiari e alle sfumature del medium. L'Sms sta così giungendo a ritagliarsi un ruolo abbastanza solido nel repertorio delle possibilità comunicative della sua utenza. Quando spostiamo però la nostra attenzione al futuro ed allo sviluppo del messaggio di solo testo, ci imbattiamo in un avvenire che sembra già segnato. L'evoluzione della telefonia cellulare sembra in procinto di spostarsi, per la comunicazione testuale, verso la rete. Il trend tecnologico di sviluppo nei nuovi telefoni è rivolto alla possibilità di sfruttare i servizi di posta elettronica direttamente attraverso il telefono. Anche la navigazione in Internet sembra tra gli obiettivi degli sviluppatori. Inutile dire che i difetti connaturati all'attuale sistema di composizione (lentezza e scomodità) andranno risolti. Questo è senza dubbio un ostacolo più spinoso rispetto all'agile evoluzione in corso nei softwares di gestione dei Gsm. L'esigenza di coniugare la portatilità del telefono con la presenza di una tastiera di dimensioni comode sembra insolubile, e soluzioni innovative, quali l'utilizzo di penne ottiche, non sembrano di rappresentare un vero vantaggio rispetto l'attuale sistema di composizione. Non è comunque fuori luogo ipotizzare che quando questo avvicendamento avverrà, molte delle peculiarità interazionali che abbiamo evidenziato nell'Sms influenzeranno l'uso attuale dell'e-mail. Se la posta elettronica si libererà del suo statico contesto di fruizione diventerà una forma diversa di "messaggio solo testo". Non possiamo spingerci troppo in là ipotizzando usi e caratteristiche di quest'evoluzione, possiamo in ogni caso supporre che il nuovo medium farà sue le possibilità interazionali offerte dall'Sms.