

Riflessioni sull'efficacia del Social Networking nel supportare le transizioni degli adulti emergenti in differenti sistemi di attività

Gianluca Frozzi, Elvis Mazzoni

S.E.FO.R.A. LAB, Facoltà di Psicologia, Alma Mater Studiorum (Università di Bologna)

Abstract

Il contributo presenta una riflessione relativamente ai Siti di Social Networking (SSN) e al supporto che tali artefatti web possono dare agli adulti emergenti durante le importanti transizioni che essi affrontano: scuolaàlavoro; scuolaàuniversità; universitààlavoro. Tali transizioni spesso impongono importanti spostamenti che rischiano di indebolire il capitale sociale preesistente e richiedono, allo stesso tempo, la costruzione di una nuova rete di relazioni nel nuovo ambiente. Da questo punto di vista, i SSN rappresentano importanti artefatti sociali che ampliano le potenzialità degli adulti emergenti garantendo loro una modalità efficace ed efficiente per mantenere il capitale sociale preesistente e ampliarlo grazie alle nuove relazioni nel nuovo ambiente. Facendo riferimento all'approccio dell'Activity Theory, il contributo descrive i SSN come organi funzionali che permettono agli adulti emergenti di andare oltre i confini determinati dalle personali abilità fisico-mentali e raggiungere risultati altrimenti irrealizzabili (in termini di potenzialità di mantenimento e ampliamento del capitale sociale).

Parole chiave: Social Networking, Adulti Emergenti, Transizioni, Capitale Sociale, Organi Funzionali.

Summary

Spazio per abstract in inglese. Non deve superare i 1.200 caratteri. Lo stile usato è sempre Normale. Non ci devono essere parole in grassetto. Non va messo in corsivo.

Keywords: inserire da due a cinque parole chiave in inglese separate da virgola.

Introduzione: transizioni e sistemi di attività

L'attuale spinta alla globalizzazione, determinata anche e soprattutto dalla costante evoluzione delle ICT (Information and Communication Technologies) e dall'importante ruolo che tali tecnologie svolgono per gli scambi comunicativi, nonché per la condivisione e costruzione di conoscenza, richiede scelte educative e professionali sempre più accurate (specializzate), ma anche flessibili. I ragazzi che escono dalla scuola dell'obbligo o dall'università affrontano un delicato e instabile periodo caratterizzato da una o più transizioni fra differenti sistemi di attività (Engeström, 1987), come ad esempio il passaggio scuola-università, scuola-lavoro oppure università-lavoro (Tuomi-Gröhn e Engeström, 2003), senza spesso avere le informazioni e le conoscenze adeguate o necessarie per superare i confini fra questi differenti sistemi (Wenger, 2000). Arnett (2000; 2006) parla a tale proposito di "adulti emergenti", ovvero ragazzi che si rendono via via sempre più indipendenti dalla famiglia senza però avere ancora appieno le tipiche responsabilità dell'età adulta. Per essi, affrontare le transizioni precedentemente descritte, significa spesso fare scelte che comportano spostamenti e cambiamenti residenziali (provvisori o definitivi) importanti (si pensi ad uno studente di Potenza che, terminata la scuola secondaria, decide di iscriversi all'Università di Bologna, oppure a un laureato di Bologna che accetta un lavoro a Palermo oppure ad Aosta) che rischiano di indebolire le reti sociali su cui da tempo essi fanno affidamento e, contemporaneamente, richiedono di costruire nuove relazioni sociali. La sfida (Hendry e Kloep, 2003) diviene ancora più ardua allorché le transizioni da affrontare implicano un ampio gap tra il background di conoscenze e competenze posseduto e il complesso di quelle richieste per far fronte a tale passaggio. Il tutto si risolve dunque nella necessità di strumenti che supportino gli adulti emergenti nell'affrontare le transizioni scuola-università-lavoro in modo, da un lato, da ridurre l'eventuale gap informativo e conoscitivo e, dall'altro, da agevolare il mantenimento e la costruzione del loro capitale sociale (reti di relazioni).

Seguendo il suggerimento di Wenger (2000), i confini tra conoscenze e competenze che delimitano differenti sistemi di attività potrebbero essere superati tramite il supporto rappresentato da persone, artefatti e relazioni. Da questo punto di vista, gli artefatti web sociali (Mazzoni e Gaffuri, 2009) possono giocare un ruolo veramente importante come strumenti di mediazione per lo scambio di conoscenza tra differenti sistemi di attività. In particolare, riteniamo che i Siti di Social Networking (SSN) come Facebook, LinkedIn, MySpace, ecc., grazie al fatto di essere «ambienti» sociali digitali attivati dalle persone per la costruzione e il mantenimento di relazioni, nonché per lo scambio e la condivisione di informazioni e conoscenze, siano tra gli artefatti più efficaci a supporto delle sfide che caratterizzano gli adulti emergenti. In quest'ottica, dunque, i SSN si propongono come organi funzionali (Leont'ev, 1974) che permettono all'uomo di andare oltre i confini determinati dalle personali capacità fisico-mentali e raggiungere risultati altrimenti irrealizzabili. Basti pensare alla facilità con cui un qualsiasi studente universitario può attualmente contattare qualcuno per avere informazioni circa un esame, condividere conoscenze sui corsi, scambiare o rintracciare informazioni sui posti letto, ma anche chiedere informazioni su feste, locali, vita mondana dell'ambiente circostante l'Università e condividere i propri hobby e il tempo libero con i compagni di corso.

Capitale Sociale e Social Networking

Non tutte le relazioni che caratterizzano la vita sociale umana sono caratterizzate dalla stessa intensità e dalla stessa importanza. Già il semplice confronto fra legami deboli (che potremmo equiparare alle conoscenze non approfondite) e legami forti (che potremmo assimilare all'amicizia), evidenzia l'importanza dei primi rispetto ai secondi (Granovetter, 1973; 1983) durante particolari periodi critici (ad esempio disoccupazione) che, per essere risolti, richiedono spesso informazioni e conoscenze diverse da quelle abituali. La spiegazione va ricondotta al fatto che i conoscenti che si incontrano saltuariamente permettono di entrare in contatto con informazioni nuove e possibilità d'azione alternative che risultano molto più utili delle informazioni ridondanti garantite dai legami forti con cui si è molto più spesso in contatto (Mazzoni e Gaffuri, 2009).

L'ammontare dei legami deboli di una persona (ad esempio i conoscenti e gli amici di amici) tipicamente forniscono supporto strumentale, informazioni e nuovi punti di vista e nell'insieme formano il cosiddetto bridging social capital o capitale sociale "che apre", mentre le relazioni strette, forti (ad esempio i familiari, i parenti e gli amici) forniscono supporto emotivo, motivazionale e affettivo e caratterizzano il bonding social capital o capitale sociale "che serra" (Putnam, 2000)¹. Da quanto sinora descritto, si intuisce che i legami deboli, che vanno a costituire il capitale sociale "che apre", possono giocare un ruolo fondamentale nel dare agli adulti emergenti la possibilità di reperire le informazioni e conoscenze di cui abbisognano per fronteggiare le situazioni critiche di transizione create dal periodo di cambiamento al termine delle scuole superiori o dell'università. Ciò non significa che i legami forti non siano importanti, tant'è che lo stesso Putnam evidenzia il differente supporto dato dai primi e dai secondi.

A tal proposito, Haythornthwaite (2005) propone la teoria dei legami latenti (Latent Tie Theory), in base alla quale l'introduzione di un nuovo medium in un gruppo di persone avvia un processo che crea legami latenti (ovvero legami tecnicamente possibili ma non ancora socialmente attivi), ristruttura i legami deboli (ne vengono creati di nuovi e rimossi di precedentemente esistenti) e tuttavia lascia un impatto minimo sui legami forti. Il ruolo principale dei SSN sarebbe dunque quello di dare un importante impulso alla connessione tecnologica fra persone, che necessita però dell'interazione tra gli utenti per divenire socialmente attiva e far sì che la frequenza dei contatti nel tempo trasformi i legami latenti in legami deboli. L'attivazione di legami latenti può avvenire, ad esempio, nel momento in cui un utente visita su un SSN il profilo di altri iscritti: il motore di ricerca, la messaggistica privata, la chat, la bacheca, ecc., sono tutte funzioni accorpate in un unico artefatto web, grazie al quale è possibile accedere a varie informazioni di altri utenti (identità, preferenze, hobby, competenze, ecc.) che si conoscono solamente di vista o che non si sono mai incontrati in precedenza, dando l'opportunità di scoprire potenziali punti in comune che possono facilitare il contatto e incentivare l'inizio di un'interazione. Uno studente, ad esempio, visitando il profilo personale di altri studenti dell'università a cui intende iscriversi, può accedere ad importanti informazioni circa le loro abilità e conoscenze e attivare con essi un iniziale contatto per condividere e ottenere informazioni utili (iscrizione e contenuto dei corsi, possibilità di trovare alloggio nei dintorni, difficoltà da essi incontrate all'inizio, ecc.) che potrebbero diventare importanti anche in un secondo momento per affrontare insieme i corsi, i problemi universitari quotidiani e il

¹ Tradotti in capitale sociale «che apre» e «che serra» da Alessandro Patroncini, nella traduzione italiana di Roberto Cartocci del testo di Putnam (2000).

tempo libero. Lo studente attua così in questo modo una sorta di pre-socializzazione al nuovo sistema di attività in cui sta per entrare. Lo stesso può dirsi per un contesto lavorativo. Volendo fornire un esempio maggiormente concreto immaginiamo che alla fine della scuola superiore una studentessa di Cagliari scelga di proseguire gli studi presso la Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna. Avendo un profilo su Facebook, decide di utilizzare le possibilità di contatto offerte da questo SSN per ricercare utili informazioni riguardo alla facoltà ed avere qualche contatto iniziale con studenti della sede universitaria nella quale intende proseguire il suo percorso formativo (e chiedere ad esempio informazioni sulle possibilità di affitto di appartamenti e posti letto). Usando il motore di ricerca di Facebook, la studentessa trova diversi gruppi relativi alle Facoltà di Psicologia di varie Università Italiane, e si iscrive a quello dedicato alla Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna, amministrato e frequentato da studenti che sono già iscritti o che intendono comunque iscriversi e condividere informazioni utili (<http://www.facebook.com/group.php?gid=34851616198>). La studentessa può ora sfruttare le molteplici funzioni (pubbliche e dirette a prendere contatti con qualsiasi altro utente, come la bacheca, o maggiormente private, come chat e messaggi di posta) messe a sua disposizione dal SSN per mettersi in contatto con queste persone, molte delle quali, facendo già parte del sistema di attività "Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna", hanno una buona conoscenza di questo ambiente o conoscono persone che sono in possesso delle informazioni che sta cercando. Utilizzando tutte queste funzioni la studentessa ha la possibilità di contattare velocemente ed efficacemente, senza necessariamente spendere soldi o spostarsi, studentesse e studenti con cui non sarebbe altrimenti mai potuta entrare in contatto (legami latenti). La possibilità di attivare nuove connessioni sfruttando il collegamento tecnologico fornito da strumenti come i SSN e la successiva attivazione degli scambi comunicativi, può trasformare questi legami latenti in legami deboli che, espandendo le potenzialità di ricerca di informazioni e scambio di conoscenze degli adulti emergenti, incrementano il loro capitale sociale e permettono loro di mantenere i contatti con la rete sociale di origine.

Nonostante il successo di Facebook (<http://www.facebook.com>) fra gli adulti emergenti (Ellison, Steinfield e Lampe, 2007; Steinfield, Ellison e Lampe, 2008), tutti i siti di SSN garantiscono funzionalità e potenzialità pressoché simili. LinkedIn (<http://www.linkedin.com>), il più diffuso SSN di ambito professionale (così come <https://www.researchgate.net> o <http://www.academia.edu>), propone alcune funzionalità specifiche per costruire legami latenti e attivare contatti sociali: il motore di ricerca interno, oltre a rintracciare persone aventi profili professionali simili sulla base delle parole chiave inserite, nella pagina di presentazione personale suggerisce una lista di persone che l'utente potrebbe conoscere direttamente (ad esempio condivide con esse la sede di lavoro) o indirettamente (ad esempio per la presenza di un contatto comune che funge da intermediario), in modo tale da facilitare la costruzione della rete sociale professionale. In questa maniera LinkedIn consente agli utenti di rintracciare velocemente altri professionisti appartenenti alla stessa sfera occupazionale o aventi gli stessi interessi lavorativi, a cui rivolgersi per chiedere informazioni utili o, più semplicemente, condividere conoscenze e accrescere il loro capitale sociale.

Efficacia del Social Networking nelle transizioni in differenti sistemi di attività

Se partiamo dal presupposto che, nella definizione ergonomica classica, l'usabilità è determinata da efficacia, efficienza e soddisfazione con cui gli utenti riescono a raggiungere uno specifico risultato finale tramite un determinato artefatto web (Mazzoni, 2006a), sulla base di quanto sinora descritto è piuttosto eloquente l'aspetto «usabile» insito nei SSN. Seguendo la prospettiva della Teoria dell'Attività (Engeström, 1987; Nardi, 1996), sono due gli aspetti ergonomici salienti che ci preme sottolineare per quanto concerne i SSN: processi azione-operazione e organi funzionali (Mazzoni, 2006a; Mazzoni, 2006b).

I processi azione-operazione riguardano il passaggio dalle azioni consapevoli, effettuate dall'utente durante la fase iniziale dell'apprendimento, alle operazioni automatizzate, che caratterizzano una buona padronanza nell'utilizzo di un nuovo artefatto. Quando si sta imparando a utilizzare un nuovo strumento ogni operazione svolta è un'azione cosciente (si pensi alle prime operazioni che si effettuano quando si impara a guidare l'auto), e il processo che porta alla piena padronanza dello strumento è caratterizzata da orientamento e fasi esecutive. Quando, nella fase di orientamento, il modello di azione pianificato risulta abbastanza buono e l'azione viene eseguita piuttosto a lungo, la fase di orientamento svanisce, mentre l'azione si trasforma in operazione, per cui in futuro non sarà più necessaria un'accurata fase di pianificazione (internal plane of actions; Kaptelinin, 1996).

Il passaggio dalle azioni alle operazioni è dunque un aspetto che riguarda la facilità di uso e di apprendimento dell'utilizzo di un artefatto. Da questo punto di vista, siccome i SSN si basano sull'accorpamento di una serie di strumenti ampiamente diffusi e utilizzati separatamente (chat, bacheca, messaggi di posta), non richiedono all'utente né di apprendere come usufruire di questi servizi, né un eccessivo impegno mentale per comprenderne le modalità di funzionamento. Inoltre, spesso l'utente non deve necessariamente attivarsi per agire nell'ambiente digitale, ma può anche lasciarsi «spingere» o «guidare» dagli altri utenti nel momento in cui gli richiedono il contatto, lo inseriscono fra le loro amicizie e chiedono la condivisione di informazioni, conoscenze, foto, video, ecc.

A differenza dell'aspetto sopra citato, il concetto di «organo funzionale» (Leont'ev, 1974) non concerne l'usabilità dell'artefatto, quanto il supporto che ne ricava l'individuo in termini di aumentate potenzialità e possibilità di azione. Dal punto di vista di Leont'ev, si definisce organo funzionale l'integrazione fra uno specifico «strumento» e una determinata abilità dell'uomo che permette a quest'ultimo di raggiungere prestazioni migliori rispetto all'utilizzo delle sole abilità personali. Gli strumenti esterni (ad esempio un paio di forbici, gli occhiali, un'agenda) supportano e fanno da complemento alle abilità umane naturali, andando a costituire un sistema più efficiente per il raggiungimento di un miglior esito. Alcuni esempi possono essere effettuati con gli oggetti menzionati in precedenza: le forbici consentono di tagliare qualcosa «trasformando» la mano umana in un efficiente organo tagliente; gli occhiali migliorano la vista dell'uomo; le agende supportano la memoria umana facilitandole il ricordo. Ovviamente non tutti gli strumenti rappresentano degli organi funzionali, nel senso che tale stato si raggiunge grazie ad un processo evolutivo volto all'integrazione di uno strumento esterno nelle abilità personali. Gli strumenti che non risultano ancora integrati

all'interno di un organo funzionale (pensiamo alle prime fasi di interazione con uno strumento di cui occorre apprendere le modalità di utilizzo) sono infatti concepiti come appartenenti al mondo esterno; solo quando saranno integrate all'interno degli organi funzionali verranno vissute come risorse dell'individuo (Mazzoni, 2006a; 2006b). Tale dinamica pone di nuovo in rilievo l'expertise personale che, in quest'ottica, indicherebbe non solo se un individuo si sia appropriato «del saper fare una determinata cosa», ma anche se si sia appropriato dello strumento potenzialmente utile «per fare quella determinata cosa», integrandolo all'interno di un organo funzionale. In breve, perché un artefatto venga integrato all'interno di un organo funzionale occorre che incontri l'interesse e risponda adeguatamente alle esigenze di coloro che se ne devono servire.

Ridefinendo i SSN sotto l'ottica della teoria dell'Attività e del concetto di «organo funzionale» di Leont'ev, possiamo concludere che le caratteristiche dei Siti di Social Networking (uno dei più rappresentativi artefatti web dell'attuale panorama ICT) permettono di poterli considerare, oltre che a strumenti altamente usabili, anche come estensioni della capacità e dell'abilità umana di creare e mantenere relazioni, in particolar modo per quanto riguarda le persone che si trovano ad affrontare importanti transizioni in differenti sistemi di attività durante la fase di vita che va dall'adolescenza all'età adulta. I SSN possono altresì essere visti come artefatti culturali virtuali che consentono agli adulti emergenti di ampliare la loro zona di sviluppo prossimale (Vygotskij, 1978; Griffin e Cole, 1984) oltre i limiti spazio-temporali che caratterizzano la presenza fisica, permettendo così di espandere le potenzialità di costruire e mantenere relazioni sociali nonché di accedere e condividere informazioni e conoscenze.

Bibliografia

- Arnett J.J. (2000), Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties, «*American Psychologist*», vol. 55, pp. 469-480.
- Arnett J.J. e Tanner J.L. (2006), *Emerging adults in America: Coming of age in the 21st century*, Washington, DC, APA Books.
- Ellison N., Steinfield C. e Lampe C. (2007), The benefits of Facebook «friends»: Social capital and college students' use of online social network sites, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 12, pp. 1143-1168.
- Engeström Y. (1987), *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research*, Helsinki, Orienta-Konsultit.
- Granovetter M.S. (1973), The Strength of Weak Ties, *American Journal of Sociology*, vol. 78, pp. 1360-1380.
- Granovetter M.S. (1983), The Strength of Weak Ties, A Network Theory Revisited, *Sociological Theory*, vol. 1, pp. 201-233.
- Griffin P. e Cole M. (1984), Current activity for the future: The zo-ped. In B. Rogoff e J.V. Wertsch (a cura di), *Children's learning in the zone of proximal development*, San Francisco, Jossey-Bass, pp. 276-295.
- Haythornthwaite C. (2005), Social networks and Internet connectivity effects, *Information, Communication & Society*, vol. 8, pp. 125-147.

- Hendry L.K. e Kloep M., trad. it. 2003, *Lo sviluppo nel ciclo di vita*, Bologna, Il Mulino.
- Kaptelinin V. (1996), Computer-Mediated Activity: Functional Organs in Social and Developmental Contexts. In Nardi B. (a cura di), *Context & Consciousness – Activity Theory and Human-Computer Interaction*, Cambridge, Massachusetts, The MIT Press, pp. 45-68.
- Leont'ev A.N. (1974), The problem of activity in psychology, *Soviet Psychology*, vol. 13, n. 2, pp. 4-33.
- Mazzoni E. (2006a), Websites Usability: Cognitive versus Activity Theory Approaches. In Zappala S. e Gray C. (a cura di), *Impact of e-Commerce on Consumers and Small Firms*, Aldershot, Hampshire (United Kingdom), Ashgate, pp. 161-175.
- Mazzoni E. (2006b), *Dallo sviluppo degli artefatti web all'evolversi delle attività umane. I processi del cambiamento*, Italia, Morlacchi Editore.
- Mazzoni E. e Gaffuri P. (2009), Personal Learning Environments for Overcoming Knowledge Boundaries between Activity Systems in Emerging Adulthood, *eLearning Papers*, vol. 15, pp. 1-12, URL: www.elearningeuropa.info/files/media/media19744.pdf.
- Nardi B.A. (1996), Activity Theory and Human-Computer Interaction. In Nardi B. (a cura di), *Context & Consciousness – Activity Theory and Human-Computer Interaction*, Cambridge, Massachusetts, The MIT Press, pp. 7-16.
- Putnam R.D. (2000), *Bowling alone: The collapse and revival of American community*, New York, Simon e Schuster (trad. it. 2004, *Capitale sociale e individualismo: crisi e rinascita della cultura civica in America*, Bologna, Il Mulino).
- Steinfeld C., Ellison N. e Lampe C. (2008), Social Capital, Self-esteem, and Use of Online Social Network Sites: A longitudinal analysis, *Journal of Applied Developmental Psychology*, vol. 29, pp. 434-445.
- Tuomi-Gröhn T. e Engeström Y. (2003), *Between school and work: New perspectives on transfer and boundary crossing*, Amsterdam, Pergamon.
- Vygotsky L.S. (1978), *Mind and society: The development of higher psychological processes*, Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Wenger E. (2000), Communities of Practice and Social Learning Systems', *Organization*, vol. 7, n. 2, pp. 225-246.