

# TUTTI CONNESSI. E POI?

Le sfide antropologiche, educative e pastorali dell'ambiente digitale





## La cultura digitale, i giovani e noi

LUCA PEYRON\*

Scrive il Papa nella *Cristus Vivit* (cfr n. 86-90):

*“L’ambiente digitale rappresenta per la Chiesa una sfida su molteplici livelli; è imprescindibile quindi approfondire la conoscenza delle sue dinamiche e la sua portata dal punto di vista antropologico ed etico. Esso richiede non solo di abitarlo e di promuovere le sue potenzialità comunicative in vista dell’annuncio cristiano, ma anche di impregnare di Vangelo le sue culture e le sue dinamiche”.*

Cosa significa oggi “cultura digitale”, e cosa domani? Come essa incide e inciderà sulla società, sulla Chiesa, sull’annuncio del Vangelo, sul nostro accompagnare le generazioni verso la maturità della vita e della fede? Fare esercizio di futurologia è sempre azzardato, perché si scivola velocemente nella fantascienza. Tuttavia raccogliendo l’acume degli autori più avvertiti possiamo fare questo piccolo azzardo individuando alcune questioni di sfondo.

La prima certamente è quella dell’automazione e l’idea che ab-

\* Servizio per l’Apostolato Digitale Arcidiocesi di Torino, Università Cattolica del Sacro Cuore Milano.

biamo di conoscenza e saperi. Siamo infatti ancora legati ad una immagine delle macchine e dell'intelligenza artificiale come semplice espressione di potenza di calcolo, mentre possiamo invece dire che una macchina ha sempre maggiore consapevolezza del mondo che la circonda. Se un tempo il campo di azione era quello di una scacchiera, oggi è sempre di più la realtà nel suo complesso anche se con una crescita meno esponenziale di quanto alcuni tecno entusiasti prevedessero. Nel 2020 le macchine apprendono dall'esperienza e, a partire da una base dati sterminata e potenza di calcolo enorme, di esperienza ne hanno a disposizione quanta ne possono computare. Forse non arriveremo a quanto il filosofo Paul Humphreys in *Philosophical Papers* (Oxford University Press, 2019) immagina:

*“una scienza completamente automatizzata che sostituisce quella prodotta dagli umani: è lo scenario automatato. In questo, si potrà astrarre completamente dalle abilità cognitive umane nell'affrontare questioni rappresentazionali e computazionali”.*

Tuttavia siamo nel bel mezzo di una rivoluzione per sostituzione di cui abbiamo realtà consolidate come nel campo della finanza, della gestione dei trasporti, del riconoscimento facciale nelle indagini di polizia giudiziaria per citarne solo alcuni. Stiamo vivendo così una nuova fase epistemologica, di apprendimento e produzione di saperi in cui l'essere umano non è più contemplato. Questi sistemi, come avverte Humphreys, sono segnati da una *opacità epistemica* ossia, di fatto, non sappiamo davvero come funzionino, ad esempio quale tipo di substrato etico essi abbiano o non abbiano. A ciò dobbiamo aggiungere che tutto questo cambia significativamente il modo che abbiamo di leggere la realtà e leggere noi stessi.

Su queste basi, a Claudia Chiavarino, psicologa e psicoterapeuta, professoressa stabile di psicologia e psicometria e responsabile della ricerca universitaria presso l'Istituto Universitario Salesiano di Torino (IUSTO), abbiamo chiesto di indagare nella mente e nel cuore di questo tempo nuovo.

Una seconda grande questione è icasticamente descritta da Stefano Quintarelli nel titolo del suo libro *Capitalismo immateriale* (Bollati Boringhieri, 2019). Scrive Quintarelli, imprenditore informatico, presidente del comitato di indirizzo di *Agenzia per l'Italia digitale* e giudicato una delle cento persone al mondo più influenti nell'e-government:

*“Lo spostamento di interesse che il capitalismo ha mostrato dall'economia materiale – nella quale si producevano beni tangibili*

« Stiamo vivendo una nuova fase epistemologica, di apprendimento e produzione di saperi in cui l'essere umano non è più contemplato »

– *all'economia immateriale – nella quale si instaurano intermediazioni, che hanno regole differenti – porta con sé cambiamenti epocali nella nostra vita quotidiana, che la politica (e dunque i cittadini) deve imparare a gestire e governare, se ha a cuore il bene comune. Il vecchio mondo era fondato sul capitalismo materiale, che costruiva e scambiava cose*”.

A Stefano è stato affidato il compito di disegnare, a partire dal suo studio, uno scenario dell'immediato presente e l'immediato futuro, soprattutto dal punto di vista delle relazioni sociali ed economiche in gioco.

« Qui sta il paradosso: viviamo un tempo in cui ci fidiamo molto più della tecnologia che di noi stessi e degli altri, eppure essa è tanto più fragile quanto più diviene complessa »

Una terza e ultima questione riguarda il tema della fiducia, della sicurezza e della verità così importanti per noi. Secondo l'ultimo rapporto del *World Economic Forum* i rischi derivanti da attacchi informatici sono oggi al terzo posto tra le vulnerabilità del pianeta, subito dopo i disastri naturali e gli eventi climatici. Come è stato detto *Internet non è stata disegnata avendo in mente la sicurezza*. Qui sta il paradosso: viviamo un tempo in cui ci fidiamo molto più della tecnologia che di noi stessi e degli altri, eppure essa è tanto più fragile quanto più diviene complessa. Risuonano allora sagge le parole profetiche di Neil Postman nel suo *Technopoly* (Bollati Boringhieri, 1992) che ci invitava a rifiutare l'efficienza come obiettivo principale dei rapporti umani, liberarsi dal potere magico dei numeri e della loro pretesa di precisione per mantenere una sana capacità di giudizio, nutrire almeno qualche sospetto sull'idea di progresso, prendere in considerazione le grandi narrazioni umane e non concedere che l'unica possibile sia quella scientifica per, infine, ammirare l'ingegnosità tecnologica senza pensare che essa rappresenti la massima forma di realizzazione umana.



Tre grandi questioni dunque: conoscenza, economia e relazioni. Tre campi di sfida, anche per il nostro pensare, fare teologia e pastorale: stare in questo presente con i nostri contemporanei è sempre più necessario considerando che, data la complessità di questi temi, non vi è per la maggior parte delle persone, anche le più avvedute, una reale percezione di quanto è in gioco. Noi, come è avvenuto in passato, dobbiamo essere in grado di rispondere alla domanda che pone il salmo: sentinella, a che punto è la notte? Stefano Pasta, docente di “Metodologia delle attività formative e speciali” all’Università Cattolica di Milano e collaboratore del Cremit, il Centro di Ricerca sull’Educazione ai Media all’Innovazione e alla Tecnologia dell’Ateneo, ci aiuterà con queste premesse a leggere il nostro modo di relazionarci in questi contesti con una ricognizione ampia e intelligente che valorizzi l’ambiente digitale, soprattutto quello delle piattaforme. Come il lettore noterà i contributi non sono immediatamente una riflessione pastorale esplicita: è una scelta consapevole. Il tema della cultura digitale è insidioso e scivoloso, la letteratura pastorale in merito rischia spesso di soffermarsi solo sui fenomeni e meno sui fondamenti. È invece necessario prendere coscienza che ci troviamo di fronte ad un pezzo significativo di quel cambiamento d’epoca di cui scrive a più riprese Francesco, un cambiamento che incide profondamente, soprattutto in occidente, in tutto quello che conosciamo e nelle modalità in cui siamo abituati a confrontarci con la realtà. La rivoluzione digitale ha bisogno di operatori pastorali che accettino l’umiltà, benché persone significativamente *probate* nel ministero e nel servizio, di tornare per qualche tempo sui banchi ad imparare e conoscere il nuovo continente immateriale in cui lo Spirito ci manda missionari.

Questo dossier non coltiva la velleità di farlo, ma si propone di

« Tre grandi questioni: conoscenza, economia e relazioni. Tre campi di sfida, anche per il nostro pensare, fare teologia e pastorale »



consegnare alcuni spunti importanti che permettano di avere un minimo di consapevolezza in più delle grandi questioni in gioco e, soprattutto, possano essere da stimolo ad allargare il cerchio delle nostre letture su questi temi.

Infine è opportuno ricordare che i padri sinodali hanno notato come:

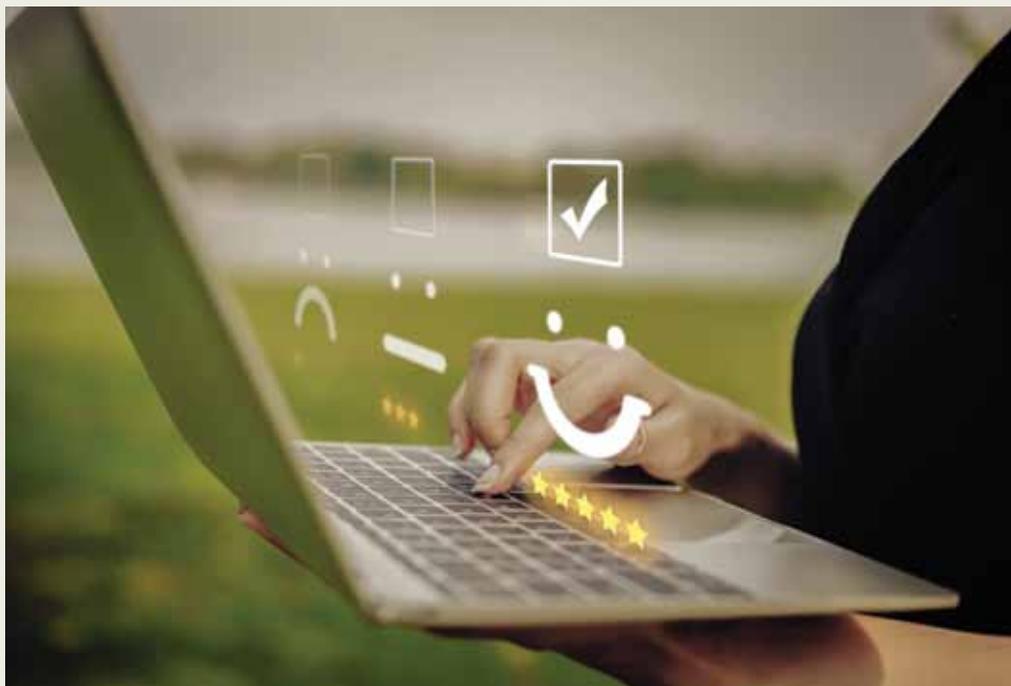
*«L'ambiente digitale rappresenta per la Chiesa una sfida su molteplici livelli; è imprescindibile quindi approfondire la conoscenza delle sue dinamiche e la sua portata dal punto di vista antropologico ed etico. Esso richiede non solo di abitarlo e di promuovere le sue potenzialità comunicative in vista dell'annuncio cristiano, ma anche di impregnare di Vangelo le sue culture e le sue dinamiche»* (Documento finale del Sinodo dei Giovani, n. 145).

e quindi affermano che:

*«il Sinodo auspica che nella Chiesa si istituiscano ai livelli adeguati appositi Uffici o organismi per la cultura e l'evangelizzazione digitale, che, con l'imprescindibile contributo di giovani, promuovano l'azione e la riflessione ecclesiale in questo ambiente»* (n. 146).

Non dobbiamo correre il rischio di pensare che padroneggiando tecnicamente alcuni strumenti noi si sia davvero in grado di comprendere la portata di quello che sta accadendo e, soprattutto, di essere in grado di farvi fronte traendo, come lo scriba del Vangelo, cose nuove e cose antiche dal proprio scrigno. Questo sforzo è dovuto soprattutto nei confronti dei giovani. Il ritorno del tema delle periferie, caro a papa Francesco, ci avverte come siamo passati da una società verticale, di classe, in cui contava essere sopra o sotto, ad una orizzontale, in cui conta essere *in* o *out*. I giovani sono apparentemente *in* questo mondo e gli adulti, noi, *out*. La complessità di questi scenari, se meglio compresa, ci rivela che è alto il rischio di pensare di essere *in* ed invece essere *out*, che il mutare dei fattori culturali, simbolici ed affettivi genera nuove forme di devianza e di esclusione. I giovani benché culturalmente integrati nella società dei consumi se ne sentono rigettati fuori. I bisogni dei giovani, come la capacità di protagonismo e di partecipazione, hanno opportunità straordinarie dal punto di vista degli strumenti tecnici, ma senza la presenza di adulti seri, consapevoli ed attenti, rischiano di essere maggiormente frustrati, relegando buona parte di una generazione in un rumore assordante non molto dissimile da quel silenzio dell'invisibilità a cui erano destinati i giovani della precedente generazione. La sfida è aperta, le possibilità del bene e del male, vaste. A noi attraversare questo tempo portandovi il lievito del Vangelo. Buona lettura.

**«La complessità di questi scenari ci rivela che è alto il rischio di pensare di essere *in* e invece essere *out*»**



## La tecnologia a servizio del ben-essere

CLAUDIA CHIAVARINO

La tecnologia pervade ormai ogni aspetto della nostra vita. Non si tratta più di decidere se farla entrare o meno nella nostra quotidianità, se consentire o meno che le nostre relazioni – e il nostro pensiero – ne siano plasmati. Non è più questa la scelta. La scelta è se farlo in modo consapevole, se interrogarci su dove finiscano i nostri dati e su quali siano le conseguenze dei nostri click. Ma, soprattutto, la scelta è se renderci agenti, protagonisti, di questa svolta, decidere se vogliamo studiarla, capirla e – perché no – provare a direzionarla per assicurarci che possa essere utile e ‘buona’ per lo sviluppo dell’essere umano. Scegliere in che modo posizionarci nei confronti nella tecnologia è cruciale in particolare se il nostro ruolo (in qualità di educatori, psicologi, insegnanti, preti...) implica il costante interrogarsi sull’essere umano e sul suo rapporto con la soggettività-oggettività dell’esistenza, e occuparsi della sua fragilità in questo momento storico così segnato da crisi politiche, sociali, economiche, ambientali.

Nella direzione del ‘prendersi cura della persona’ il digitale può costituire un’opportunità di rilievo, specialmente in riferimento ai



« Insegnanti, amministratori scolastici, politici e media suggeriscono che l'approccio educativo con i giovani di oggi debba essere radicalmente diverso »

cosiddetti nativi digitali o millennials (nati tra il 1983 e il 1994), e ai post-millennials o generazione Z (nati dal 1995 ad oggi). La *Deloitte Global's Annual Millennial Survey*, realizzata nel 2019 su 16.425 millennials e post-millennials di 42 Paesi diversi, ha rivelato che questi giovani sono poco soddisfatti della propria vita, aspirano a viaggiare piuttosto che a formarsi una famiglia, si sentono sfiduciati rispetto alle motivazioni e all'etica delle istituzioni sociali tradizionali, ma allo stesso tempo sono decisi a seguire i propri valori e disponibili ad aiutare la propria comunità; sono preoccupati dal cambiamento climatico, ma anche dagli effetti negativi dei social media; si sentono impreparati ad affrontare l'industria 4.0, perché essere cresciuti con le tecnologie digitali non li rende necessariamente competenti nel loro utilizzo. Insegnanti, amministratori scolastici, politici e media suggeriscono che l'approccio educativo con i giovani di oggi debba essere radicalmente diverso da quello utilizzato con le precedenti generazioni, e l'antropologia si interroga su cosa voglia dire essere umani nell'epoca digitale. Sono considerazioni certamente importanti, ma occorre anche avviare una riflessione su qual è il fine che ci poniamo e su quale ruolo pensiamo che le scienze umane debbano giocare in questo momento di grande trasformazione.

### **Essere umani nell'epoca digitale: l'ambito psicologico**

Esaminerò il caso dell'ambito psicologico, che è quello che conosco meglio. Ad oggi, la psicologia, in particolare la psicologia cognitiva, si è interfacciata in modo importante con l'ambito tecnologico. Le aziende che producono e commercializzano prodotti e

servizi di natura tecnologica hanno studiato i processi attentivi, il modo in cui pensiamo, creiamo ricordi, prendiamo decisioni (talvolta irrazionali), il ruolo delle emozioni sui nostri comportamenti. Il fine è quello di rendere più accettabili, gradevoli e facili da utilizzare i prodotti, migliorare l'esperienza dell'utente e, in ultima analisi, aumentare la propensione all'acquisto e all'utilizzo dei prodotti stessi. Sappiamo, ad esempio, che, a seconda del compito che devono svolgere, le persone preferiscono interfacciarsi con robot antropomorfi (es. se devono tenere compagnia) o non-antropomorfi (es. se devono fornire assistenza nell'esecuzione di esami medici). Sappiamo che, per attribuire fiducia ad un'intelligenza artificiale, abbiamo bisogno di avere delle informazioni su cosa avviene all'interno della sua 'mente', meglio se formulato in forma di concetti o interpretabile in termini di intenzioni.

Tuttavia, né perfezionare la funzionalità e l'usabilità delle tecnologie che popolano le nostre vite, né migliorare la nostra esperienza soggettiva (*user experience*) nell'interazione con esse, implica necessariamente un aumento del nostro benessere personale. D'altro canto, gli *Orientamenti etici dell'Unione Europea per un'Intelligenza Artificiale affidabile* (2019), che individuano i principi etici e i valori che devono essere rispettati per realizzare sistemi di intelligenza artificiale antropocentrici, sottolineano proprio la necessità di tenere fede all'impegno di "metterli sempre al servizio dell'umanità e del bene comune, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la libertà degli esseri umani" (p. 5). Ma che male c'è nel fatto che le nostre preferenze vengano registrate e che ci vengano proposti tramite il web articoli per cui abbiamo mostrato interesse? Ci fa risparmiare tempo ed energia e ci consente di occuparci nel resto del tempo delle cose che importano davvero, dunque perché è considerato così problematico dal punto di vista etico? È problematico, come sostengono gli *Orientamenti etici*, perché non migliora "il benessere e la libertà". Perché spesso le informazioni raccolte su di noi vengono impiegate per forme di controllo sociale, utilizzando quanto è ad oggi conosciuto sul funzionamento della mente umana per identificare i nostri bias cognitivi e affettivi (ovvero le deviazioni dalla razionalità nel nostro giudizio magistralmente descritte da Kahneman) e sfruttare le nostre vulnerabilità a fini commerciali o di influenza politica e sociale (si pensi alle *fake news* o più in generale alla distorsione delle informazioni sul web) – andando a intaccare la natura stessa della nostra possibilità di scelta e di autodeterminazione. Come hanno sottolineato Nadler e McGuigan (2017), le nostre decisioni su quali prodotti/servizi acquistare o utilizzare non sono semplicemente dettate dal nostro personale, esplicito e razionale interesse; piuttosto, tali scelte dipendono in larga misura dalle nostre abitudini e 'scorciatoie' cognitive (le cosiddette euristiche) e pos-

« Né perfezionare la funzionalità e l'usabilità delle tecnologie che popolano le nostre vite, né migliorare la nostra esperienza soggettiva nell'interazione con esse, implica necessariamente un aumento del nostro benessere personale »



« Una delle sfide del nostro tempo è che sia la tecnologia a farsi strumento del bene e del benessere »

sono essere piuttosto facilmente manipolate attraverso un attento design dell'architettura della scelta<sup>7</sup>.

Una delle sfide del nostro tempo è allora come far sì che le scienze umane, la psicologia, la pedagogia, l'antropologia, la filosofia, non siano solo adoperate per indurre le persone a utilizzare maggiormente la tecnologia, nei modi che sono pensati per noi dai grandi marchi del digitale, ma che sia la tecnologia a farsi strumento del bene e del benessere. E allora dunque che cosa si intende con 'benessere'? Se si guarda alle numerose app per la salute che stanno proliferando nell'ultimo decennio, si tratta di diventare più consapevoli di come mangiamo, dormiamo, di quanto (poco) ci muoviamo, e di motivarci a raggiungere i nostri obiettivi di salute. Questo è certamente molto utile, ma l'Organizzazione Mondiale della Sanità già nel 1948 affermava che la salute è "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non la semplice assenza dello stato di malattia o infermità", e nel 2011 ha fornito la nuova definizione di salute come "capacità di adattamento e di autogestirsi di fronte alle sfide sociali, fisiche ed emotive".

Vari sono i modi di intendere il benessere nella direzione olistica suggerita da queste definizioni: quello a mio parere più fruttuoso ai fini della presente discussione è la sua declinazione nei termini del benessere 'eudemonico' di origine aristotelica, in base al quale il bene supremo verso cui tutti dovremmo tendere è l'autorealizzazione, ciascuno secondo la propria disposizione e il proprio

talento, sforzandoci in modo concreto e operativo di realizzare il nostro vero potenziale. Il benessere eudemonico è da intendersi in un'ottica di integrazione e mutua influenza tra benessere individuale e collettivo, perché la vera felicità si realizza solo nell'ambito dello spazio sociale e a servizio della comunità. Nonostante le radici così antiche di questo orientamento, solo in anni più recenti è stato ripreso e approfondito, e ad oggi sono molteplici le evidenze scientifiche raccolte a sostegno del fatto che gli esseri umani mostrino un'innata tendenza verso l'auto-organizzazione e l'autorealizzazione: se nessun ostacolo si frappone sul loro percorso e possono funzionare in modo ottimale, le persone naturalmente si impegneranno nella direzione del pieno sviluppo delle proprie potenzialità, verso il completo impiego delle proprie competenze e capacità, verso l'altruismo e la giustizia sociale.

### **La teoria dell'autodeterminazione**

Una delle teorie più famose nell'ambito eudemonico è la teoria dell'autodeterminazione (*Self-Determination Theory*), formulata per la prima volta nel 1985 da Richard Ryan e Edward Deci, secondo cui esistono tre bisogni fondamentali e universali: l'autonomia, la competenza e la relazione. L'autonomia si riferisce al sentire che si agisce per propria volontà e alla libertà di poter fare scelte coerenti con se stessi; la competenza è la convinzione di saper agire in modo efficace verso il raggiungimento dei propri obiettivi, gestendo le opportunità e le difficoltà che possono presentarsi; la competenza ha a che fare con la costruzione di relazioni sicure e positive all'interno del proprio contesto sociale. Il soddisfacimento dei bisogni di autonomia, competenza e relazionalità è visto come uno scopo naturale della vita umana, ed è essenziale per la crescita psicologica della persona e, in ultima analisi, per il suo benessere individuale e sociale.

Apro una parentesi per sottolineare come a volte possiamo percepire un'apparente dicotomia tra autonomia e relazione, come se questi due bisogni fossero collocati ai due estremi di un continuum (dove i movimenti verso l'autonomia portano ad un allentamento della relazione con le figure significative, e viceversa la costruzione di legami profondi prevede la rinuncia ad alcune porzioni della propria autonomia). In realtà, come nota Mario Bertini, la nozione ericksoniana di 'mutualità' ci ricorda che questi due bisogni non solo non sono contrapposti, ma possono virtuosamente co-attivarsi, per cui il pieno dispiegamento dell'autonomia della persona non può realizzarsi in un vuoto relazionale, ma ha bisogno di relazioni autentiche e supportive per potersi sviluppare; e, contestualmente, curare la propria autonomia di pensiero, emozione e azione è l'unica via per costruire e nutrire un rapporto vero e profondo con l'altro.

« Una delle teorie più famose nell'ambito eudemonico è la teoria dell'autodeterminazione secondo cui esistono tre bisogni fondamentali e universali: l'autonomia, la competenza e la relazione »

Tornando alla teoria dell'autodeterminazione, uno degli aspetti interessanti è che essa descrive anche le condizioni che l'ambiente deve fornire alle persone per farle prosperare e crescere psicologicamente, ovvero le condizioni che facilitano o minano il benessere all'interno dei contesti sociali come le scuole, gli oratori, i luoghi di lavoro, ecc. Quando, nell'interazione con l'ambiente e con gli altri, l'individuo può sperimentare il proprio senso di autodeterminazione (ovvero può attuare i propri bisogni di autonomia, competenza e relazione), i suoi comportamenti tendono ad essere guidati da una motivazione intrinseca, per cui le attività vengono ricercate e svolte per il piacere, la soddisfazione e l'appagamento che deriva dal fatto che sono congruenti con i propri valori e interessi. Quando, invece, la percezione di autodeterminazione è bassa, tende a prevalere la motivazione estrinseca e i comportamenti della persona sono direzionati da fattori o persone esterni (denaro, premi, riconoscimento sociale) e sono strumentali all'ottenimento di risultati e obiettivi che non sono autenticamente parte di sé. Attenzione, però, che la condizione opposta alla motivazione intrinseca non è la motivazione estrinseca (che può essere portata a diventare gradualmente più interna, ad esempio richiamando i valori in cui la persona crede), bensì l'amotivazione, che si configura come una condizione particolarmente problematica caratterizzata da noia, apatia e scarso desiderio di ingaggiarsi in attività e perseguire obiettivi. Detto altrimenti, più ci sentiamo autonomi, competenti e le nostre relazioni sono forti, più siamo in grado di auto-determinarci, ovvero di decidere autonomamente il nostro destino. E quando siamo più liberi di scegliere ci sentiamo più motivati, più in grado di decidere sulla base del significato e del valore che una certa scelta ha per noi, non perché è 'la scelta giusta' (anche se non la sentiamo tale) o, ancora peggio, perché ci aiuta ad essere riconosciuti e accettati da qualcun altro o dalla società.

« Le tecnologie non dovrebbero sostituirsi a noi nel prendere decisioni o pilotare le nostre scelte, ma sostenere la nostra capacità di autodeterminarci »

Una prima risposta su cosa sia il benessere e su cosa le tecnologie possano fare per sostenerlo dunque l'abbiamo: le tecnologie non dovrebbero sostituirsi a noi nel prendere decisioni o pilotare le nostre scelte, ma sostenere la nostra capacità di autodeterminarci. L'azione autodeterminata è fondamentale perché è sentita come espressione della propria persona, e di conseguenza genera curiosità, desiderio di esplorazione, interesse rivolto all'ambiente (fisico e sociale) circostante, e stimola a costruire i propri significati. In questa direzione è anche cruciale che le tecnologie, anziché accelerare i nostri processi decisionali, ci aiutino a prenderci il tempo necessario per formarci il nostro pensiero e fare esperienza delle nostre percezioni ed emozioni, potenziando così la nostra motivazione intrinseca.

## La natura del benessere

Secondo alcuni studiosi il benessere ha una natura ancora più articolata rispetto a quanto detto finora. Per esempio, Carol Ryff ha proposto un modello che prevede, oltre a tre dimensioni simili a quelle proposte dalla teoria dell'autodeterminazione (che in questo modello prendono il nome di autonomia, controllo ambientale, relazioni interpersonali positive), tre ulteriori dimensioni del benessere: l'autoaccettazione, che implica la consapevolezza e un atteggiamento favorevole verso le proprie qualità, positive o negative che siano; la crescita personale, che corrisponde alla sensazione di espansione della propria persona e si concretizza nella ricerca di esperienze che aiutino a realizzare il proprio potenziale; infine, lo scopo nella vita, che prevede l'attribuzione di importanza alla propria vita e permette di porsi delle mete e di percepire un senso di direzione generale. Potrebbero sembrare delle dimensioni più impalpabili e difficili da rilevare, ma una serie di studi scientifici negli ultimi decenni ha dimostrato che queste dimensioni incidono, oltre che sul benessere psico-sociale delle persone, anche su quanto a lungo e quanto bene esse vivano. In particolare, studi epidemiologici documentano che la dimensione dello scopo nella vita si collega a un rischio ridotto per numerose malattie (morbo di Alzheimer, ictus, infarto del miocardio) e



« Secondo alcuni studiosi il benessere ha una natura articolata. Esso comporta tre ulteriori dimensioni: l'autoaccettazione, la crescita personale, lo scopo nella vita »

una serie di ricerche ha iniziato a sondare i meccanismi biologici sottostanti in termini di regolazione neuroendocrina, processi infiammatori ed espressione genica.

Oltre ai benefici di natura fisica che conseguono ad uno stato di benessere, un altro dato interessante si ricollega alla definizione data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità della salute come "capacità di adattamento e di autogestirsi". Barbara Fredrickson, con una serie di interessanti esperimenti, ha dimostrato che quando siamo in uno stato di benessere, ad esempio perché proviamo emozioni positive quali la contentezza o la gioia, il nostro repertorio cognitivo e comportamentale di scelte si amplia. Ad esempio, se veniamo posti davanti ad un certo scenario, siamo in grado di immaginare un numero di possibili soluzioni significativamente maggiore rispetto a quando il nostro umore è caratterizzato da rabbia o paura, o anche rispetto a quando ci sentiamo emozionalmente 'neutri'. Quando proviamo emozioni più positive anche la nostra attenzione e il nostro campo percettivo – letteralmente – si ampliano, e siamo in grado di essere più creativi e inclusivi.

Dunque le tecnologie, per sostenere il nostro benessere, dovrebbero anche aiutarci a mantenere sempre alto il nostro umore? Non necessariamente. Quello che potrebbero fare, però, è aiutarci ad allargare la nostra visione e la nostra prospettiva, affinché noi possiamo aumentare la nostra flessibilità emotiva e cognitiva e la nostra capacità di esplorazione di noi stessi e dei significati che attribuiamo a quello che ci succede. Prendiamo il caso del *benefit-finding*. Fino al 70% delle persone che hanno subito eventi traumatici gravi (lutti, malattie, catastrofi naturali) riporta di aver tratto qualcosa di positivo dall'esperienza: nuove risorse personali e nuovi modi di affrontare la vita e di definirne scopi e significati, rinnovato senso di solidarietà e accresciuto valore dei rapporti umani, maggiore spiritualità e cambiamento nella visione della vita. Dunque, insieme al dolore e alla sofferenza, possono coesistere e arricchirsi aspetti vitali di crescita e sviluppo.

E allora, tornando a quanto si diceva all'inizio, la sfida diventa come poter utilizzare la tecnologia a servizio del benessere autentico dell'uomo. Come costruire tecnologia digitale in grado di sostenere l'autonomia della persona, di rafforzare la sua motivazione intrinseca, di portarla a interrogarsi sul senso delle proprie scelte, di aiutarla a proseguire sulla direzione della propria auto-realizzazione e dello sviluppo delle proprie potenzialità. Una tecnologia che aiuti le persone a dare importanza alla propria vita passata e presente, che le sostenga nel loro senso di direzione. Siamo ancora lontani da questo tipo di tecnologia, ma, come diceva Einstein, "la cosa importante è non smettere mai di domandare".

« Le tecnologie, per sostenere il nostro benessere, dovrebbero aiutarci ad allargare la nostra visione e la nostra prospettiva, affinché noi possiamo aumentare la nostra flessibilità emotiva e la nostra capacità di esplorazione di noi stessi e dei significati che attribuiamo a quello che ci succede »



## La rivoluzione digitale: questioni in gioco economiche e non solo

STEFANO QUINTARELLI

Torniamo a dove tutto è cominciato.

La rivoluzione industriale determinò una profonda riorganizzazione sociale rispetto alla precedente economia prevalentemente agricola. La pressione del mercato veniva scaricata sui lavoratori che spesso vivevano ai limiti della sussistenza, e si acuivano i conflitti sociali che talvolta sfociarono in moti violenti. I ricchissimi oligarchi condizionavano l'informazione, il potere politico e quello giudiziario. Grazie al potere di cui disponevano, non mitigato da istituzioni e regole di tutela, il valore aggiunto era accumulato dal capitale, a scapito dei lavoratori.

Dalla metà dell'Ottocento e per buona parte del Novecento il mondo si divise sulla base di ricette alternative di soluzione al conflitto nella ripartizione del valore tra capitale e lavoro.

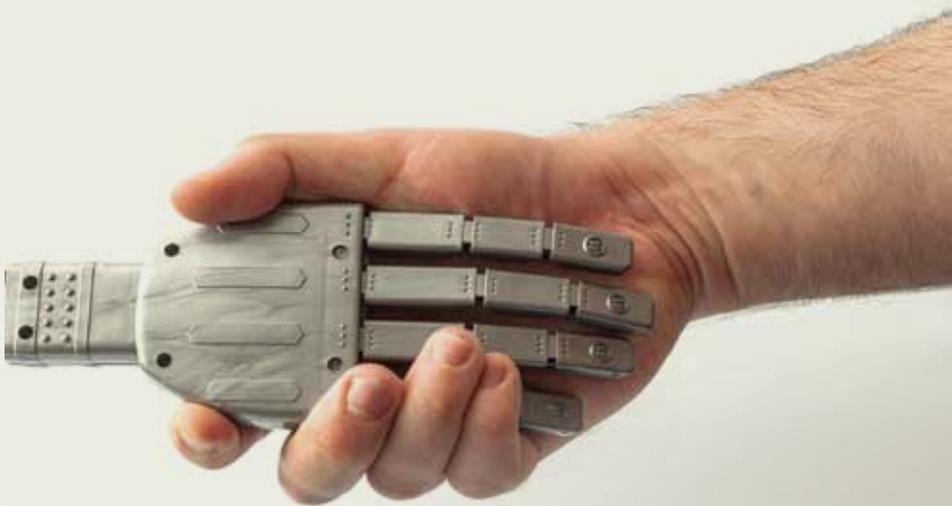
Il paradigma di questo conflitto era riassunto nelle parole finali del *Manifesto del partito comunista* di Marx ed Engels che si concludeva con la famosa frase "Lavoratori di tutto il mondo, unitevi!". Una risposta degli stati socialisti furono aziende di stato, slegate

dal mercato, in modo da isolare la pressione sui salari, unitamente ad una ferrea regolamentazione dei rapporti di lavoro mediati dal Partito. In Occidente prevalse un modello di regolamentazione più articolato che vide la nascita di istituzioni quali i sindacati con il loro diritto di sciopero; interventi legislativi che definirono diritti minimi e incompressibili per i lavoratori in materia di lavoro, pensione e salute; la progressiva possibilità di partecipazione dei lavoratori nella proprietà diffusa delle aziende; la nascita dell'Antitrust per mitigare il potere economico e con esso l'influenza dei potentati economici sulla politica. Il modello occidentale che è emerso vincitore dopo la fine dell'utopia sovietica è tuttavia messo alle corde dalla Rivoluzione Digitale e necessita di un ripensamento o, quantomeno, di alcuni interventi significativi.

### **I computer: da dove veniamo, dove andiamo**

La ricerca di base porta a sviluppi della fisica che a loro volta sono incorporati nei dispositivi elettronici che usiamo tutti i giorni. La celebre *Legge di Moore* prevede una crescita esponenziale delle capacità di elaborazione, archiviazione e comunicazione, grazie ad un raddoppio periodico del rapporto prestazioni/prezzo dei dispositivi elettronici, motivato in una capacità di realizzazione di componenti di base sempre più miniaturizzati. Il costo marginale di elaborazione, archiviazione e comunicazione quindi è (o diviene rapidamente) sostanzialmente nullo e le possibilità enormemente maggiori. *Intelligenza artificiale* è la terminologia conosciuta per identificare il prodotto della crescita esponenziale delle possibilità di elaborazione; *Big Data* per identificare le possibi-

« La celebre Legge di Moore prevede una crescita esponenziale delle capacità di elaborazione, archiviazione e comunicazione »



lità di grande archiviazione; *Internet of Things* per la possibilità di interconnessione. Il tutto in un gioco sinergico per cui a velocità crescente dispositivi sempre più economici si diffondono e interconnettono sempre più; i relativi dati vengono rilevati e archiviati, analizzati ed elaborati. Alcuni visionari ritengono che si giungerà ad un momento in cui le macchine avranno capacità superiori a quelle di un umano e che gli esseri umani includeranno diffusamente parti elettroniche per ripristinarne o aumentarne le possibilità. Tale momento di convergenza umano-elettronico viene chiamato *singolarità*. Che questa crescita esponenziale possa continuare a lungo fino a raggiungere la singolarità è tuttavia un atto di fede. La roadmap ITRS (International Technology Roadmap for Semiconductors) è il piano di sviluppo definito dai produttori di elettronica e fissa nel 2021 l'anno in cui si raggiungerà il limite fisico della miniaturizzazione. La miniaturizzazione dei componenti elettronici non potrà spingersi oltre per effetto di interferenze quantistiche su dimensioni atomiche. I singolaritari rispondono che questo muro verrà superato e lo sviluppo esponenziale potrà proseguire grazie all'invenzione di qualcosa ancora inimmaginato. Questo è l'atto di fede.

Se anche non si raggiungesse la singolarità, gli effetti sulla società saranno molto significativi. Una volta raggiunto il limite fisico dello sviluppo, la concorrenza non più esprimibile in incrementi di performance si esprimerà in riduzioni di prezzo e i dispositivi elettronici permeeranno il mondo in maniera enormemente maggiore di quanto non facciano oggi. La nostra possibilità di accedere ai nostri sistemi di calcolo, archiviazione dei nostri dati e loro rilevamento e comunicazione non sarà più confinata fisicamente nei nostri dispositivi ma diffusa. Il nostro "computer" sarà definito dalla nostra possibilità di accesso a tali diffusi elaborazioni e dati, mediante un riconoscimento della nostra identità (l'asset competitivo più estremo), ovunque ci troviamo. Dal computer sul nostro tavolo, dal computer nelle nostre tasche, arriveremo – letteralmente – a vivere in un computer. Grazie al costo marginale nullo, tutto ciò che potrà essere calcolato, lo sarà; tutto ciò che potrà essere rilevato e archiviato, lo sarà. Tutto ciò che potrà essere interconnesso, lo sarà.

### **Dove siamo**

Tutto ciò ha subito una accelerazione negli ultimi dodici anni, con lo sviluppo delle reti wireless cellulari, in un circolo virtuoso di incremento di possibilità alimentato dalla sinergia di aumento di capacità di elaborazione dei server, delle capacità trasmissive delle reti, delle capacità di elaborazione dei computer tascabili (smartphone). Il tutto accompagnato da una velocità di diffusione senza precedenti dei mezzi tecnici, da una democratizzazione

« Dal computer sul nostro tavolo, dal computer nelle nostre tasche, arriveremo – letteralmente – a vivere in un computer »

dell'accesso alle tecnologie. In ogni sistema in cui si introduce informazione, l'entropia diminuisce e il sistema viene ottimizzato. La nostra capacità di risolvere problemi, di ottimizzare l'uso di risorse, è aumentata enormemente negli ultimi anni. Basti pensare alla disponibilità di informazione e possibilità di collaborazione dei ricercatori in campo medico, energetico o dell'alimentazione; all'ottimizzazione di trasporto e logistica grazie a sistemi di navigazione con pieno coordinamento e conoscenza; al controllo fine della produzione e alla riduzione delle scorte; alla dematerializzazione di molte attività, riducendo l'impatto materiale sul pianeta. Per oltre diecimila anni il mondo ha vissuto cambiamenti drastici ma molto più lenti, che richiedevano generazioni per dispiegarsi, consentendo alla società tempi di comprensione e adattamento (anche se alcune volte sono stati violenti). In questo caso, questo sviluppo dell'economia immateriale è stato repentino. Parrebbe che la Divina Provvidenza sia intervenuta su un mondo che consuma risorse materiali ad un livello ben superiore alle possibilità di mantenimento, offrendo uno strumento di ottimizzazione impareggiabile.

Ogni settore umano ne è impattato e tante complessità che affrontiamo oggi affondano le loro radici in queste ragioni.

### **Macro-fenomeni della dimensione immateriale**

Parlo di dimensione materiale e dimensione immateriale e non di mondi reali e virtuali. Non sono mondi ma dimensioni in quanto ogni attività umana precedentemente basata su strumenti e relazioni materiali in qualche misura è toccata dalla immaterialità. Salvo alcuni casi di piena sostituzione di una precedente attività materiale con una nuova modalità immateriale, in generale l'immateriale non esclude il materiale ma lo integra, lo supplementa nello stesso modo in cui la lunghezza non è alternativa alla larghezza ma la supplementa. Ed è tutto molto reale, non virtuale. Il termine "virtuale", dal latino medievale *virtualis*, porta con sé un connotato di potenzialità non espressa. Ma questa dimensione immateriale, nella quale si svolgono relazioni sociali, economiche, politiche, è molto reale, non potenziale né inespressa.

Le regole base di comportamento della dimensione immateriale sono assai diverse da quelle della dimensione materiale. Nella tradizionale dimensione materiale produrre, riprodurre, immagazzinare, trasferire, manipolare hanno costi (economici e di impatto ambientale) significativi. In questa recente dimensione immateriale questi costi sono marginali o nulli. La materialità è intrinsecamente disconnessa in quanto composta da oggetti che non comunicano tra loro; le sue frizioni richiedono tempo per essere superate, determinano usura e i rendimenti tendono a decrescere. L'immateriale, che è intrinsecamente connesso, è caratteriz-

« Questa dimensione immateriale, nella quale si svolgono relazioni sociali, economiche, politiche, è molto reale, non potenziale né inespressa »



zato da feedback in tempo reale (e quindi possibilità di raccolta dati, analisi, personalizzazione e adattamento), da una assenza di usura e da possibilità di rendimenti crescenti. Salvo casi di grande standardizzazione e ripetitività, assistito da macchine specifiche, il lavoro nella dimensione materiale è svolto da persone che hanno necessità di mezzi di produzione, di oggetti in input sui cui lavorare, di cicli di riposo e di svago. Questo ha portato con la rivoluzione industriale la definizione dei turni di lavoro e il *commuting* per svolgere l'attività, con conseguenti impatti sulla struttura delle città, il commercio, ecc.

Un lavoro che possa essere svolto nella dimensione immateriale, se ripetitivo può essere svolto da macchine che non conoscono turni; se con componenti di creatività e relazionalità può essere svolto da persone da qualunque luogo, beneficiando anche dell'effetto dei fusi orari per coprire l'arco della giornata.

Il cordone ombelicale digitale che lega le parti in una relazione immateriale viene sfruttato per aggiornare il prodotto/servizio fornito con frequenti rilasci e personalizzato grazie all'acquisizione e conoscenza dei dati. Tale personalizzazione si spinge fino al singolo individuo ponendo questioni nuove in merito alla disponibilità di dati come asset competitivo, alla estrema riduzione di informazioni disponibili in comune.

Fino ad oggi le informazioni disponibili in comune ad una collettività hanno sempre costituito un fattore importante per mantenerne armonia e coesione, arrivando fino a definizione di veri e propri riti sociali. Con la personalizzazione individuale del flusso informativo, si erode il ruolo dei media di agire da metronomo sociale. La personalizzazione delle informazioni ricevute, con gli at-

« Un lavoro che possa essere svolto nella dimensione immateriale, se ripetitivo può essere svolto da macchine che non conoscono turni »

tuali incentivi per chi gestisce gli algoritmi, determina l'esclusione di informazioni sgradite e aumenta in chi le riceve la frequenza di messaggi di conferma delle proprie convinzioni e bias, favorendo con le cosiddette "filter bubbles" (bolle di informazioni filtrate) l'acquisizione di informazioni gradite, a prescindere dal loro grado di verità e correttezza. I costi marginali nulli nella produzione e divulgazione delle informazioni hanno eliminato le barriere di costo che costituivano una frizione alla loro creazione e circolazione; si è determinato un abbattimento delle barriere di potenziale che costituivano un argine alla divulgazione di informazioni moltiplicando di ordini di grandezza la diffusione delle fake news che alimentano le filter bubbles. L'accessibilità ad informazioni su ogni tema, anche su temi specialistici, prima limitata agli addetti ai lavori, è ora ubiqua a costo nullo alimentando la percezione di una riduzione estrema della distanza tra esperti, appassionati e lettori casuali. Ciò induce una percezione di appiattimento delle gerarchie che spinge alla banalizzazione dell'esperienza, un effetto moltiplicato dagli algoritmi degli intermediari dell'informazione la cui funzione obiettivo non è la correttezza dell'informazione ma la massimizzazione del tempo passato dagli utenti sui propri servizi online. Che ciò produca effetti sulla politica è noto: ad esempio la recrudescenza delle interazioni spinta da enfaticizzazioni (determinate anche da impulsività favorita dal tempo reale e una errata percezione di anonimato favorita dall'isolamento e dalla mediazione strumentale della comunicazione).

La proprietà privata, fondamento del modello occidentale di risposta alle sfide dell'industrializzazione, è radicata nelle proprietà intrinseche della materialità in cui i beni sono rivali ed escludibili. Conseguentemente i beni sono portatori di diritti, immunità, facoltà e privilegi<sup>1</sup> definiti e codificati in leggi che si fondano su rivalità ed escludibilità. Anche tutto il sistema giuridico trova un fondamento in queste due caratteristiche.

Il controllo degli asset nella dimensione immateriale non avviene sulla base di rivalità ed escludibilità. Una informazione, una volta che viene comunicata a un terzo, non diminuisce la possibilità di goderne da parte di chi la comunica. È celebre l'aforisma del Presidente Thomas Jefferson: *Chi riceve un'idea da me, ricava conoscenza senza diminuire la mia; come chi accende la sua candela con la mia riceve luce senza lasciarmi al buio*. Per poterne mantenere il controllo e replicare rivalità ed escludibilità, un bene/servizio immateriale non viene posto nella piena disponibilità del ricevente come accade con un bene materiale ma spesso, se modello di business e mercato lo consentono, viene erogato in modo con-

« La funzione obiettivo degli intermediari dell'informazione non è la correttezza dell'informazione ma la massimizzazione del tempo passato dagli utenti sui propri servizi online »

<sup>1</sup> Questa tassonomia si deve al giurista statunitense Wesley Newcomb Hohfeld che diede un grande contributo alla comprensione della natura dei diritti e alle implicazioni della libertà.

nesso con un controllo centralizzato della sua fruizione e invariabilmente accompagnato da un contratto che disciplina in modo dettagliato diritti, immunità, facoltà e privilegi, che, in un braccio di ferro largamente asimmetrico, invariabilmente favorisce chi fornisce il bene/servizio rispetto a chi ne gode. Nella dimensione immateriale, la proprietà privata, per gli utenti, non esiste.

### Feudalesimo tecnologico

A partire dagli anni 90 del secolo scorso, mentre i vagiti esponenziali delle tecnologie digitali (calcolo, archiviazione, comunicazione) iniziavano a diventare percepibili, la politica decise di favorirne lo sviluppo. Si parlava di *società dell'informazione* con l'idea – corretta – che avrebbe avuto un impatto inferiore sulle risorse del pianeta rispetto ad un modello di sviluppo basato su un'economia materiale. Sono state così fatte alcune regole asimmetriche per favorire la concorrenza e con essa la nascita e la crescita di operatori di telecomunicazione alternativi e fornitori di servizi. Un po' alla volta queste nubi si sono diradate. La massa critica è stata raggiunta da anni e con essa sono diventati molto chiari i modelli di business e le possibilità di monetizzazione.

Per scelta non furono introdotte regole pro-competitive, perché si riteneva che avrebbero rallentato e possibilmente bloccato lo sviluppo. Si introdussero regole circa la proprietà intellettuale e la violazione dei sistemi, la responsabilità editoriale, la protezione dei minori, le indagini di giustizia, ma non in materia di contendibilità degli utenti e di concorrenza.



Gli operatori hanno imparato a sfruttare questa regolamentazione a proprio vantaggio usando le normative in materia di proprietà intellettuale per imporre condizioni contrattuali limitative per i propri utenti, sfruttando effetti rete per beneficiare di rendimenti crescenti (conquistare il primo utente, che bisogna convincere, costa molto di più che non conquistare il miliardesimo utente che prega per essere ammesso all'interazione con gli altri e spera di non esserne mai espulso) e per introdurre fattori di lock-in (vincoli di fatto nei servizi) per limitare la mobilità degli utenti.

Mentre in altre industrie imponiamo portabilità del numero telefonico, del credito, del mutuo bancario, del contatore elettrico o del gas, per favorire la concorrenza, questo, online non è previsto.

Conseguentemente, chi conquista la *world dominance* in un settore, difficilmente potrà essere scalzato. Provate a dire ad un giovane di abbandonare Whatsapp per passare a Indoono. Non lo farà mai. Su Whatsapp possono interagire con tutti i loro amici; mandarli su Indoono sarebbe come condannarli su un'isola quasi deserta. Lo stesso vale per i venditori rispetto ad Amazon, gli albergatori rispetto a Booking, i ristoratori rispetto a Thefork, gli affittuari rispetto ad AirBnb, gli autisti rispetto ad Uber, e via dicendo. Quando un operatore sta per vincere in un settore, gli investitori gli riverseranno quantità di capitale immani in modo tale da farlo diventare LA scelta obbligata di fatto per quel settore. La competizione cessa di essere NEL mercato ma PER il mercato. Non si compete nel mercato dell'intermediazione delle case vacanza, ma per conquistare una posizione di leadership assoluta, inscalfibile, in una nicchia di mercato.

I costi di marketing per far adottare un servizio sono oggi l'investimento più importante in un operatore immateriale, ordini di grandezza maggiore di quelli tecnologici. Non sono operatori tecnologici, sono intermediari di mercato che intercettano una quota del valore aggiunto che fluisce tra produttori e consumatori. Si creano così mercati monopolistici o oligopolistici a due versanti, con gestori che dettano legge e, da un lato, intermediano i consumatori in via esclusiva di fatto e, dall'altro, produttori che devono sottostare alle regole per poter avere accesso al mercato (e non farli arrabbiare per non subire discriminazioni, di cui gli intermediari si riservano sempre contrattualmente il diritto). Quanti sanno che se una persona scarica un software e lo installa su un Macintosh, il relativo pagamento va al produttore del software mentre se lo fa su un iPad o un iPhone, il 30% va alla Apple? Lo stesso dicasi per un giornale, una canzone, un libro su Apple, Android, Amazon. O che il 25% del prezzo della camera (IVA inclusa) va a Booking? - praticamente il 100% del margine dell'albergatore, che deve però pagare i costi vivi, le manutenzio-

« Quando un operatore sta per vincere in un settore, gli investitori gli riverseranno quantità di capitale immani in modo tale da farlo diventare LA scelta obbligata di fatto per quel settore »

ni e – non un dettaglio – il personale? Non intendo sostenere che queste non siano opportunità per lavori occasionali che possono costituire un reddito integrativo per qualcuno in una fase della vita. Ma se cessano di essere occasionali e diventano continue, sottoposti ad un controllo algoritmico dell'operato assai più stretto di quello possibile in un tradizionale rapporto di lavoro, anche in questo caso si pone una questione di asimmetrie regolamentari che favoriscono una tipologia di attività rispetto ad un'altra, inclinando il piano competitivo verso intermediari monopolisti/oligopolisti immateriali.

### **Rivoluzione digitale e Info-plutocrazia**

Stiamo entrando nel merito di una questione che è squisitamente politica. Intendendo la politica come lo strumento per raggiungere obiettivi futuri, socialmente desiderabili. Non possiamo più limitare l'analisi a capitale e lavoro, dobbiamo includere anche l'informazione e la Rivoluzione Digitale che la esprime.

Possiamo pensare un futuro in cui, per ogni attività economica realizzata da produttori – capitale e lavoro – chi controlla la terza variabile, ovvero l'informazione, siano pochi intermediari monopolisti/oligopolisti (monopsonisti/oligopsonisti) che estraggono valore dal controllo della intermediazione, spremendo il valore dal capitale e, in cascata, dal lavoro?

Il capitalismo ha trovato delle modalità di rapporto tra lavoro e capitale che hanno superato il modello socialista/comunista di collettivizzazione dei mezzi di produzione. Abbiamo una parola per descrivere questa modalità, ovvero proprio "Capitalismo".

In pochissimi anni, il tradizionale conflitto capitale-lavoro è stato avvolto e sovrastato da un altro conflitto, quello con l'informazione che, tramite il controllo della intermediazione, preme su entrambi. In pochi anni le 5 principali aziende nel mondo sono operatori che poggiano la loro dominanza sull'intermediazione di qualche mercato verticale. Tre imprenditori controllano un impero economico superiore a quello di molti stati OCSE.

Stiamo osservando una monopolizzazione nella sovrastazione della rilevanza della dimensione immateriale su quella materiale nelle modalità di creazione e distribuzione della ricchezza, con un nascente conflitto tra intermediatori e intermediati, con compressione di diritti e garanzie per vaste parti sociali e con rilevante influenza politica.

Un predominio che potremmo chiamare a buon titolo "info-plutocrazia". L'info-plutocrazia degli intermediatori si fonda su un controllo centralizzato dell'informazione, sia in termini di dati (di cui i risvolti sulla privacy sono un epifenomeno) che di processi con cui tali dati sono raccolti, elaborati, comunicati e utilizzati. Ma è il modello opposto a quello con cui Internet è nata e si è

« Il capitalismo ha trovato delle modalità di rapporto tra lavoro e capitale che hanno superato il modello socialista/comunista di collettivizzazione dei mezzi di produzione »

« Per quanto sarà possibile non rilevare questa "info-plutocrazia" e questo nuovo conflitto tra intermediatori e intermediati? »

svilupata. Per lunghi decenni Internet è stata costruita su protocolli, ovvero regole pubbliche, che tutti potevano incorporare nei loro software, che stabilivano le modalità con cui i calcolatori (server e client) dovevano comunicare e chiunque poteva realizzare client e server e competere. Anche la telefonia si è fondata su meccanismi simili, dagli apparecchi (telefoni, centralini, segreterie, ecc) agli apparati di rete usati dagli operatori e ai servizi sviluppati su di essi. Alcuni esempi noti a tutti sono gli SMS e la posta elettronica. Una decentralizzazione ottenuta con una vasta molteplicità di server e client che interoperano e chiunque può mandare un SMS o una mail a chiunque senza preoccuparsi dell'operatore o del servizio usato dal suo ricevente. Un esempio opposto sono Whatsapp, Facebook, Instagram, Snapchat, servizi centralizzati per cui si può comunicare unicamente aderendo allo stesso, unico servizio, gestito da un solo operatore.

Questo approccio di chiusura, una volta che il dominante planetario si è costituito, riduce la concorrenza e riduce la biodiversità dell'infosfera, con gli effetti di cui ho parlato sopra. Il contrario dello spirito di apertura e di massima contendibilità degli utenti che ha fatto nascere e crescere internet così rapidamente.

### Quale futuro vogliamo immaginare?

Per quanto sarà possibile non rilevare questa "info-plutocrazia" e questo nuovo conflitto tra intermediatori e intermediati? Potremo consentire ancora per molto tempo che essa si espanda, verticale dopo verticale, ad altri settori economici sperando che una nuova mano invisibile risolva i problemi? Qualcuno pensa che sia possibile dis-inventare le tecnologie digitali e Internet che è una sua espressione? O pensiamo a degli obiettivi socialmente desiderabili che richiedono degli interventi politici? E che tipo di interventi? Per affrontare la rivoluzione digitale abbiamo bisogno di un pacchetto complessivo di provvedimenti che si fondino sui principi di ciò che abbiamo già fatto nel periodo della rivoluzione industriale: nuove forme di fiscalità, innovazioni nel welfare, nei diritti dei lavoratori e dei prestatori professionali, controlli pubblici di garanzia per i consumatori e, in modo fondamentale, aumento della concorrenza, regole pro-competitive, contendibilità degli utenti, interoperabilità dei servizi, ecc.

Ma difficilmente ciò potrà accadere senza una presa di coscienza di questo nuovo conflitto di intermediazione tra l'informazione da una parte e della produzione (cioè il combinato capitale e lavoro) dall'altra e senza che questa presa di coscienza si traduca in azione politica ed educativa.

Perché queste azioni avvengano, è necessario che gli intermediati la esigano coalizzandosi nella presa di coscienza: "Intermediati di tutto il mondo, unitevi!"

« Per una nuova presa di coscienza: "Intermediati di tutto il mondo, unitevi!" »



## Legami onlife: scegliere la speranza tra rischi e opportunità del social Web

STEFANO PASTA\*

### Cittadini onlife

«L'uso del social web è complementare all'incontro in carne e ossa, che vive attraverso il corpo, il cuore, gli occhi, lo sguardo, il respiro dell'altro. Se la rete è usata come prolungamento o come attesa di tale incontro, allora non tradisce se stessa e rimane una risorsa per la comunione»<sup>1</sup>. È questa l'idea chiave del Messaggio per la 53<sup>a</sup> Giornata mondiale delle comunicazioni sociali di Papa Francesco: il superamento della tentazione di pensare che da una parte ci sia la Rete (il virtuale) e dall'altra il mondo (il reale) è già

<sup>1</sup> FRANCESCO, Messaggio del Santo Padre Francesco per la 53<sup>ma</sup> Giornata Mondiale delle Comunicazioni Sociali. "Siamo membra gli uni degli altri" (Ef 4,25). Dalle social network communities alla comunità umana, Città del Vaticano, 2019.

\* Centro di Ricerca sull'Educazione ai Media, all'Innovazione, alle Tecnologie (CREMIT), Università Cattolica di Milano. Autore di *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*, Brescia, Scholé-Morcelliana, 2018.

un'indicazione di metodo dal punto di vista educativo. La duplice immagine del prolungamento e dell'attesa, infatti, indica una complementarità e un'integrazione tra online e offline: non assolutizzare, non isolare una dimensione a scapito dell'altra, ma armonizzare il proprio stare in Rete con la vita di tutti i giorni, praticare la regola dell'alternanza costruendo diete di consumo equilibrate.

In quest'ottica, per analizzare rischi e opportunità, occorre innanzitutto condividere tre premesse su come interpretare – e assumere le conseguenti posture educative – i legami nel Web 2.0, ossia la Rete sociale segnata dall'affermarsi dei social network e i servizi di instant messaging (WhatsApp, Telegram).

La prima è già stata indicata: superare il “paradigma geografico”, secondo il quale online e offline sarebbero due spazi separati, due luoghi diversi. È l'idea che troviamo riflessa nell'opposizione dei termini della lingua italiana “reale” e “virtuale”, con la conseguenza che ciò che agiamo nel “virtuale” sarebbe meno “reale” e quindi giustificerebbe un atteggiamento deresponsabilizzato: «è uno scherzo», oppure «mi stai prendendo troppo sul serio» mi hanno risposto via social tanti ragazzi, contattati poiché avevano partecipato a performances d'odio<sup>2</sup>, come evocare le camere a gas per il campo rom vicino al quartiere o invitare allo stupro di una ragazza. In realtà, la Rete è “realtà aumentata” e ciò che agiamo nel Web è reale (e quasi sempre pubblico), siamo esseri umani definitivamente connessi, in cui offline e online non sono due dimensioni distinte ma si compenetrano. *Onlife*, secondo l'ef-

«L'uso del social web è complementare all'incontro in carne e ossa, che vive attraverso il corpo, il cuore, gli occhi, lo sguardo, il respiro dell'altro. Se la rete è usata come prolungamento o come attesa di tale incontro, allora non tradisce se stessa e rimane una risorsa per la comunione»



<sup>2</sup> In *Razzismi 2.0* (op. cit.) si analizzano le conversazioni social con diversi adolescenti (14-21 anni), contattati poiché a vario titolo avevano partecipato a performances d'odio online.

ficace espressione di Luciano Floridi<sup>3</sup>. Questo vale per quasi tutte le relazioni vissute dai ragazzi (ma anche dagli adulti): al termine dell'orario scolastico o dell'incontro di catechismo, chattando sul gruppo WhatsApp della classe, gli adolescenti continuano gli scambi (e talvolta anche le pratiche didattiche) vissuti nello spazio di educazione formale; allo stesso modo si trovano esperienze di welfare, come il progetto "WelComeTech: reti a sostegno degli anziani vulnerabili" nella provincia di Verbania<sup>4</sup>, o di pastorale, come le pagine Instagram o Facebook "Humans of Rizzo" e il progetto "Narrare è generare" della Parrocchia San Francesco del quartiere Rizzottaglia di Novara<sup>5</sup>, che valorizzano nell'intervento sociale la continuità tra online e offline (l'efficacia è data proprio da questo).

La seconda premessa problematizza un'altra neuromitologia radicata<sup>6</sup>, quella riassunta nell'espressione "nativi digitali", lanciata nel 2001 dall'americano Marc Prensky per indicare una presunta analogia tra l'apprendimento della lingua materna e il mondo digitale: secondo quest'ottica i bambini svilupperebbero una particolare dimestichezza con le tecnologie non condivisibile dall'adulto (immigrato digitale), che al contrario potrebbe raggiungere una buona padronanza ma mai un legame paragonabile a quello dei nativi. Lo stesso Prensky, nel 2011, sostenne che la vera differenza non era più su un piano generazionale, ma tra lo "svelto digitale", il "saggio digitale" e lo "stupido digitale". Tale ripensamento introduce il termine "cyberstupidity" per indicare quei comportamenti che hanno alla base un'idea sbagliata della cittadinanza digitale, dovuta all'intenzione (ci si prefigge di fare del male a qualcuno), all'ignoranza (non si valutano le conseguenze dei propri atti) o alla superficialità (la pretesa di non essere presi sul serio). In questo spettro rientrano quasi tutti i fenomeni associati al digitale e che creano preoccupazione a scuola, dal sexting al cyberbullismo, dal flaming all'hate speech online. Soprattutto, il ripensamento introdotto da Prensky riporta al centro il ruolo (trasformativo) dell'educazione, al posto del dato (immutabile) anagrafico, e rivede cosa intendiamo per "competenze digitali": non solo un mero sapere tecnico (sbloccare lo schermo dello smartphone, intuire le opzioni offerte una app), ma competenze che permettano di vivere da cittadini al tempo dell'onlife, riconoscendo le fake news<sup>7</sup>, esprimendo opinioni divergenti senza incitare all'odio, valutando le conseguenze dell'invio di una foto di nudo, o non essendo in-

«La vera differenza non è più su un piano generazionale, ma tra lo "svelto digitale", il "saggio digitale" e lo "stupido digitale"»

**3** L. FLORIDI, *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Raffaello Cortina, Milano, 2017.

**4** <http://welcometech.org/>.

**5** A titolo di esempio si veda la pagina <https://www.facebook.com/humansofrizzo/>.

**6** P.C. RIVOLTELLA, *Neurodidattica. Insegnare al cervello che apprende*, Raffaello Cortina, Milano, 2012.

**7** I. MAFFES, P.C. Rivoltella (a cura di), *Fake news e giornalismo di pace*, Scholé, Brescia, 2018.

differenti di fronte a un caso di cyberbullismo. Non si nasce nativi digitali, dunque, ma si può diventare cittadini (digitali).

La terza premessa ricorda che, quando si afferma una nuova tecnologia, emergono atteggiamenti contrapposti: preoccupazione versus fascinazione, rifiuto versus assimilazione, passato contro futuro. Come già nel 1964 indicava Umberto Eco quando la televisione era il nuovo media che entrava nelle case degli italiani<sup>8</sup>, occorre superare la tendenza a dividersi tra apocalittici e integrati, optando per un atteggiamento critico. Tuttavia, se al tempo dei media di massa essere capaci di “leggere i messaggi” criticamente significava garantirsi che gli utenti avessero le risorse sufficienti a non farsi condizionare a produrre un “pensiero proprio” in risposta al rischio del “pensiero unico”, oggi questo non è più sufficiente perché rappresenta solo la metà dell’opera. Non basta più educare lo spettatore, occorre anche educare il produttore che ciascuno è diventato grazie allo smartphone che ha con sé. È questo un tratto che ben riassume come la Rete possa essere una grande opportunità come fonte di rischi: può promuovere solidarietà o isolamento, è metafora di ciò che imbriglia (nella rete si può rimanere catturati, come i pesci) e al contempo di ciò che tiene insieme. Da qui consegue un’indicazione per l’intervento educativo in famiglia, a scuola, nell’oratorio, nelle associazioni: oggi serve ritornare a costruire il senso della partecipazione contro la logica dell’individuo<sup>9</sup>, vincendo quella tentazione di dire che «non me ne *care* più», come scriveva il priore di Barbiana nel 1967 al suo allievo. Per don Milani occorre insegnare ai giovani a spendere la vita nell’impegno e nella partecipazione, tenendosi alla larga dal peccato più grande, finalizzare tutto all’affermazione individuale.

« Occorre superare la tendenza a dividersi tra apocalittici e integrati, optando per un atteggiamento critico. Oggi però questo non è più sufficiente perché rappresenta solo la metà dell’opera »

### Agire performativo nei social network

I “pubblici interconnessi” (*networked publics*) sono caratterizzati per Danah Boyd<sup>10</sup> da queste caratteristiche: la presenza di audience invisibili, nel senso che non tutti i componenti del pubblico sono visibili e compresenti quando una persona sta intervenendo; i contesti collassati, ovvero la mescolanza di diversi contesti sociali dovuta all’assenza di confini spaziali, sociali e temporali; infine la confusione tra pubblico e privato, declinata come la difficoltà di tenere distinti i due ambiti e di mantenere il controllo sulle informazioni e sulla loro circolazione è molto difficile. Un tratto di quella che definiamo “nuova sfera pubblica” riguarda il rapporto tra legami deboli e legami forti; all’interno dei social me-

<sup>8</sup> U. Eco., *Apocalittici e integrati: comunicazioni di massa e teorie della cultura di massa*, Bompiani, Milano, 1964.

<sup>9</sup> I. MAFFEIS, P.C. Rivoltella (a cura di), *Dalle communities alle comunità*, Scholé, Brescia, 2019.

<sup>10</sup> D. BOYD, *It’s complicated. La vita sociale degli adolescenti sul web*, Roma, Castelvecchi, 2014. Nella scrittura del nome vi è una precisa rivendicazione: con la scelta del minuscolo vuole invece ironizzare sull’egocentrismo contenuto nella scelta del maiuscolo.



dia, la distinzione, tipica invece della vita offline, non è così netta e le relazioni tendono ad apparire molto simili. Da un lato i social media non aumentano il numero di legami forti, ma si limitano a farli sembrare uguali a quelli deboli; dall'altro, dal momento che si contrae il tempo di processamento dell'informazione, un legame nel Web 2.0 può diventare da debole a forte velocemente e con facilità<sup>11</sup>.

Inoltre, sempre Boyd indica quattro proprietà di queste relazioni sociali: la persistenza, il fatto che gli scambi comunicativi online sono automaticamente registrati e quindi rintracciabili anche a distanza di anni; seguono la replicabilità, ossia la possibilità di duplicare facilmente i contenuti digitali, la scalabilità, che indica l'enormità della visibilità potenziale dei contenuti, e la ricercabilità, ovvero che il contenuto dei pubblici interconnessi può essere reso accessibile attraverso la ricerca.

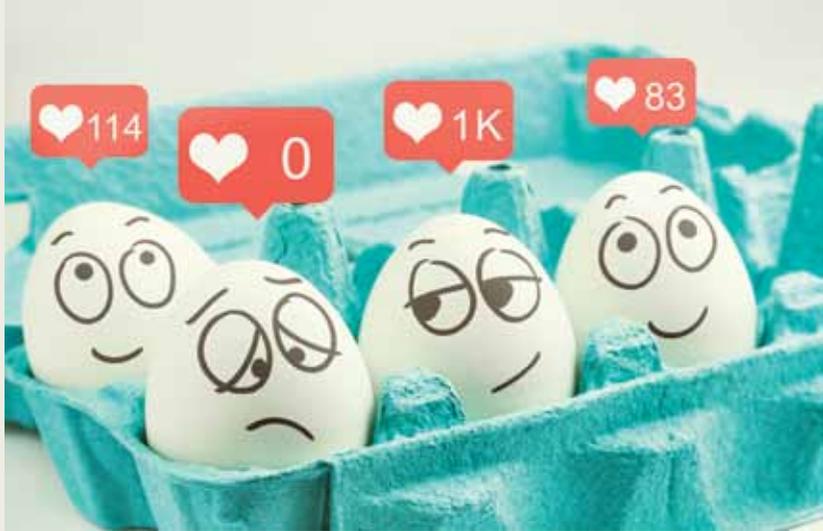
Si indicheranno ora alcuni tratti che espongono a rischi la vita *onlife* e gli scambi comunicativi che la caratterizzano. Alcuni di questi, se ben conosciuti, possono essere utilizzati anche per campagne di contronarrazione e di contrasto<sup>12</sup>.

Con il sapere orizzontale del digitale, diverso da quello trasmissivo verticale delle istituzioni educative formali, si affermano nuovi canoni di autorialità. Nella storia, un primo cambio – anche in questo caso legato a una tecnologia – si ebbe con l'affermazione della scrittura (si pensi al rifiuto della scrittura di Socrate, al mito di Theuth e il passaggio al testo scritto con Platone, pur con mol-

« Boyd indica quattro proprietà di queste relazioni sociali: la persistenza, la replicabilità, la scalabilità, la ricercabilità »

<sup>11</sup> S. PASTA, "Una lettura della 'Jihadofera'. L'importanza del Web e dei legami deboli nell'educazione al terrorismo", in F. Antonacci, M.B. Gambacorti-Passerini, F. Oggioni (a cura di), *Educazione e terrorismo. Posizionamenti pedagogici*, FrancoAngeli, Milano, 2019, pp. 23-34.

<sup>12</sup> S. PASTA, *Razzismi 2.0*, op. cit.



« Nella cultura del libro l'autorevolezza era garantita da poteri centralizzati riconosciuti, mentre nell'ambiente digitale l'autorevolezza è riconosciuta nei pari (numero di like, condivisioni, interazioni...) »

te diffidenze). Nel Medioevo una fonte aveva in sé un'iscrizione di autorevolezza quando la comunità le riconosceva il credito di esprimere il proprio pensiero, oltre a commentare quello altrui (*l'ipse dixit* riferito ad Aristotele o a un Padre della Chiesa, l'essere scritto nella Bibbia). Con la nascita della stampa e della prima industria editoriale inizia a porsi il problema del diritto d'autore e della relazione tra autorialità e pubblicabilità (si pensi al dibattito sull'autorevolezza dell'interpretazione che accompagna la traduzione della Bibbia e la Riforma di Lutero); il sistema editoriale finisce per assumere il ruolo di dispositivo di mediazione e di selezione, così come la redazione giornalistica lo diventa per la notizia: la qualità di quanto viene pubblicato è certificata dal fatto che sia stato pubblicato, l'editore stampa opere di autori di cui prevede il rientro dell'investimento, mentre il lettore tende a fidarsi della scelta dell'editore ritenendo autorevole ciò che ha stampato.

Nel Web 2.0 per i giovanissimi non è più così: nella cultura del libro l'autorevolezza era garantita da poteri centralizzati riconosciuti, seppur orientabili e portatori d'interessi (case editrici, università, quotidiani e riviste), mentre nell'ambiente digitale l'autorevolezza è riconosciuta nei pari (numero di like, condivisioni, interazioni...). Si può parlare dell'emergere di nuovi intermediari culturali che favoriscono uno sviluppo dei saperi di profonda rottura con il modello verticale tradizionale (quello su cui sono fondate l'istruzione formale, la scuola, la Chiesa...), in cui i ruoli dell'insegnante e dell'allievo sono profondamente distinti e socialmente riconosciuti, mentre ora si afferma la demediazione, o disintermediazione, della comunicazione, ovvero che non occorre più passare attraverso gli apparati per pubblicare un articolo o mettere in onda un video, anche a chi non ha competenze professionali per farlo. È questo una grande potenzialità, per produrre messag-

gi culturali, così come un rischio: in un social network chiunque può pubblicare una notizia, potenzialmente virale, anche senza aver sostenuto gli studi per diventare giornalista professionista: il World Economic Forum ha indicato la disinformazione online come uno dei dieci rischi per il futuro, mentre diverse ricerche scientifiche indicano la difficoltà nel riconoscere una notizia vera da una falsa, sia per studenti delle secondarie<sup>13</sup>, sia universitari<sup>14</sup>. In ambienti segnati dal sovraccarico informativo, la competenza non è più la ricerca in sé, ma la capacità di selezionare le fonti, accreditando autorevolezza.

Hartmut Rosa<sup>15</sup> definisce la nostra come una società dell'accelerazione, che annulla gli spazi e condensa i tempi, poiché tutto avviene a grande velocità: il potere deterritorializzante di media mobili e sempre connessi ci consente di vivere più tempi nello stesso istante processando in parallelo più informazioni.

Al sovraccarico informativo si risponde con un'altra caratteristica del Web 2.0, che occorre problematizzare, ossia la velocità 2.0, ovvero la tendenza per cui aumentano nel digitale le decisioni che si prendono in base al sistema veloce e intuitivo. È quello che lo psicologo Daniel Kahneman<sup>16</sup> chiama "sistema 1", contrapponendolo al "sistema 2" di tipo lento e razionale. Questa organizzazione dell'euristica, ovvero delle modalità con cui prendiamo le decisioni, ci consente di eseguire con facilità operazioni complesse, ma può anche essere fonte di errori sistematici (bias), quando l'intuizione si lascia suggestionare dagli stereotipi, dagli elementi che – a una prima impressione – catturano l'attenzione e provocano un posizionamento e che la riflessione è troppo pigra per correggere. Ciascuno di noi è molto più impulsivo (e molto meno riflessivo) di quanto si pensi, sia offline, sia online; tuttavia, in quest'ultimo ambiente, la mente è ancora più spinta a ricorrere al sistema 1, tra *like*, domande incalzanti, condivisioni e video virali, necessità di cliccare e selezionare in velocità per rispondere al sovraccarico informativo determinato sui social media dalle notifiche (le condivisioni dei profili seguiti), la cui produzione supera quelli che si riescono a leggere. È l'esperienza che un utente vive nei social media: non è possibile valutare in modo riflessivo tutti i contenuti dei profili con cui sono collegato (quindi già selezionati secondo un criterio di affinità) di fronte allo scorrere del *newsfeed*<sup>17</sup>, ma in

« Il World Economic Forum ha indicato la disinformazione online come uno dei dieci rischi per il futuro, mentre diverse ricerche scientifiche indicano la difficoltà nel riconoscere una notizia vera da una falsa, sia per studenti delle secondarie, sia universitari »

**13** S. WINEBURG, S. MCGREW, J. BREAKSTONE, T. ORTEGA, *Evaluating information: The cornerstone of civic online reasoning*, Stanford Digital Repository, Stanford, 2016.

**14** P. HERRERO-DIZ, J. CONDE-JIMÉNEZ, A. TAPIA-FRADE, D. VARONA-ARAMBURU, "The credibility of online news: an evaluation of the information by university students", *Cultura y Educación*, 31, 2019, 1-13.

**15** H. ROSA, *Accelerazione e alienazione. Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Einaudi, Torino, 2015.

**16** D. KAHNEMAN, *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano 2012.

**17** È una funzionalità del social network, in cui gli utenti visualizzano i contenuti pubblicati dai propri contatti.

maniera intuitiva occorre scegliere quali contenuti ignorare, quali approfondire, a quali cliccare “mi piace”, magari senza neppure aprirli. Toni forti, immagini di impatto e frasi shock sono elementi efficaci nel catturare l'attenzione. In questo scenario, si apprende per mera esposizione e la riflessione neuroscientifica smentisce che l'intuizione sia un qualcosa di dato: al contrario viene appresa, poiché i processi intuitivi sono per la maggior parte frutto dell'apprendimento e dal punto di vista psicologico l'intuizione è la capacità di simulazione, in particolare nell'ambiente digitale è più facile imparare provando piuttosto che a seguito di una spiegazione teorica. Se l'intuizione è orientabile e produce apprendimento (e qualità dei legami comunitari), si comprende come la presenza educativa, adottando modalità efficaci rispetto all'ambiente, sia una scelta di contemporaneità nel luogo di educazione informale che più ha segnato gli ultimi anni.

Altri studi, come quello di Van Bavel e colleghi<sup>18</sup>, mostrano che l'alto tasso di emotività morale dei messaggi e delle informazioni scambiate online garantisce una diffusione maggiore, proprio perché “catturano” il nostro sistema 1. Le piattaforme dei social media si trovano quindi a gestire quello che possiamo chiamare il “mercato delle emozioni”. Il Web, dunque, vive di emotività, anzi rappresenta la principale fonte di contenuti moralmente rilevanti nella vita quotidiana<sup>19</sup>.

In questo regime comunicativo, per diffondere messaggi d'odio risultano particolarmente efficaci le immagini, così come mostrato ad esempio dal successo di Instagram<sup>20</sup> tra i giovani: “leggere” un'immagine è più veloce che la stessa azione per un post di Facebook. Va ricordato anche il ruolo dei meme, ovvero vignette o immagini, spesso stereotipate, non esteticamente belle, ma che colpiscono la mente visuale e il nostro sistema 1 per semplicità, tratti, lettere a caratteri cubitali e accostamenti cromatici. Vengono riprodotti con leggere variazioni e possono assumere un ruolo nel rendere un contenuto virale e al contempo banalizzare un contenuto.

L'uso di meme e immagini ironiche è dunque una via con cui si possono banalizzare contenuti d'odio. Lo si è visto, ad esempio, durante la diffusione del coronavirus, in cui contenuti sinofobi circolavano con facilità nel Web, in continuità con atteggiamenti simili offline. D'altro canto, queste stesse caratteristiche (velocità,

« Le piattaforme dei social media si trovano a gestire quello che possiamo chiamare il “mercato delle emozioni” »

<sup>18</sup> W.J. BRADY, J.A. WILLS, J. JOST, J. TUCKER, J. VAN BAVEL, S. FISKE, “Emotion shapes the diffusion of moralized content in social networks”, *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 114(28), 2017, 7313-7318.

<sup>19</sup> M.J. CROCKETT, “Moral outrage in the digital age”, *Nature Human Behaviour*, 1(11), 2017, 769-771.

<sup>20</sup> Ricordando che le riflessioni educative vanno inserite nei contesti socio-economici, non va dimenticato che Instagram, Facebook e WhatsApp hanno la stessa proprietà, così come il ruolo del cosiddetto “capitalismo digitale” (o “capitalismo della sorveglianza”) dei GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple) nel controllo del mercato tecnologico in senso oligopolistico.

ruolo dell'immagine, partecipazione co-autoriale, storie personali inserite in una cornice narrativa collettiva...) sono state alla base della reazione efficace in corso nello stesso periodo: si pensi alla campagna virale sui social #jenesuispasunvirus ("non sono un virus", in francese) in cui giovani cinesi si fotografavano con un cartello con questo hashtag, oppure, secondo una precisa logica onlife di rimando tra online e offline, l'alto numero di foto postate sui social da persone (famoso o normali cittadini), che, per sconfiggere la diffidenza verso i cinesi in Italia, si recavano in ristoranti o negozi cinesi.

Analfabetismo emotivo e spirale del silenzio sono due fenomeni ulteriori che facilitano la propagazione dei comportamenti di cyberstupidity. Il primo è legato alla comunicazione attraverso gli schermi: quando l'interazione mediata sostituisce la fisicità del corpo, attiviamo meno meccanismi di simulazione corporea (neuroni specchio) per attivare empatia e metterci nei panni dell'altro, vivendo così emozioni forti, numerose, ma disincarnate. Il soggetto è così privato di un punto di riferimento nel processo di apprendimento e comprensione delle emozioni proprie e altrui. Tre elementi caratterizzano questa tendenza, detta analfabetismo emotivo: l'assenza di consapevolezza, e quindi di controllo, delle proprie emozioni e dei comportamenti associati; la mancanza di consapevolezza delle ragioni per le quali si prova una certa emozione; l'incapacità di relazionarsi con le emozioni altrui e con i comportamenti che ne scaturiscono. L'utente social è dunque sottoposto a un alto numero di occasioni per provare emozioni durante l'utilizzo dei nuovi media, ma paradossalmen-



« Analfabetismo emotivo e spirale del silenzio sono due fenomeni ulteriori che facilitano la propagazione dei comportamenti di cyberstupidity »

te è meno in grado di gestire le proprie emozioni e riconosce quelle degli altri. Negli esseri umani convivono due tendenze contraddittorie: la “naturale” simpatia verso le altre creature, ma anche l’ostilità verso lo sconosciuto o lo straniero, verso chi fa parte di un altro gruppo. In questo modo, le relazioni online possono compromettere quel “sentire con l’altro” che definiamo empatia, cioè una risposta agli stati affettivi dell’altro e una condivisione emotiva; perché si sviluppi, è necessario però il riconoscimento delle reazioni altrui e una comprensione che si sintonizza con le sue emozioni. È quello che è avvenuto, proprio online (e quindi onlife), di fronte alla foto di Aylan Kurdi sulle spiagge di Bodrum nel settembre 2015<sup>21</sup> o all’immagine del vignettista Makkox sul quattordicenne maliano affogato insieme alla sua pagella nel tentativo di raggiungere l’Europa. Non una novità: solo nel 2015 sono stati per l’Oim 3.771 morti nel Mediterraneo, ma in questi due casi è scattata il riconoscimento di un’umanità e di emozioni comuni: come sosteneva il filosofo americano Richard Rorty, per capire che un altro essere umano è tale anche se diverso da noi per colore della pelle, orientamento sessuale o politico, fede religiosa, bisogna ricordarsi che ha una madre pronta a soffrire per lui, come nostra madre è pronta a soffrire per noi. Campagne online e onlife, organizzate o nate come reazione a un singolo episodio, mostrano come il Web può promuovere empatia, azioni solidali e democratiche. Che è la grande sfida in Rete: passare dall’essere spettatori all’essere soccorritori di fronte ai processi di elezione a bersaglio verso le vittime.

La spirale del silenzio, invece, è una teoria proposta dalla sociologia ben prima dell’affermazione del digitale (da Elisabeth Noelle-Neumann nel 1974), a proposito dell’oscuramento delle opinioni minoritarie nella comunicazione di massa. È l’idea che la maggior parte delle persone, quando percepisce di avere un’opinione diversa dalla maggioranza, si rifugia nel silenzio. Le persone hanno sempre un’opinione su quale sia la tendenza maggioritaria e, subendo la paura dell’isolamento, tendono a tacere la propria opinione se differente. Alcuni studi<sup>22</sup> mostrano che, nel Web 2.0, il ruolo della spirale del silenzio è ancora più forte: non si vuole lasciare tracce digitali delle proprie opinioni minoritarie, dato che si teme di poterne essere danneggiati socialmente, e si risente fortemente della pressione di conformità e del desiderio di essere popolari. Si assiste così a sfere abbastanza impermeabili, accumulate dal rimbalzo di idee simili che si confermano a vicenda. È il fenomeno delle *echo chambers* (camere d’eco, casse di risonanza), che distorce le logiche della sfera pubblica come la

« La spirale del silenzio è l’idea che la maggior parte delle persone, quando percepisce di avere un’opinione diversa dalla maggioranza, si rifugia nel silenzio »

<sup>21</sup> F. COLOMBO, *Imago pietatis. Indagine su fotografia e compassione*, Vita e Pensiero, Milano, 2018.

<sup>22</sup> K. HAMPTON, L. Raine, W. Lu, M. Dwyer, I. Shin, e K. Purcell, *Social Media and the “Spiral of Silence”*, Pew Research Center, Washington, 2014.

intendeva Habermas, ossia come spazio di confronto, dissenso, dialogo e partecipazione. Eli Pariser<sup>23</sup> ha introdotto la nozione di silos sociali, o *filter bubble*, ovvero la bolla di gusti e preferenze in cui tendiamo a collocarci nel Web sociale, che finisce per filtrare il reale e organizzare le comunità.

### La Rete che vogliamo

«Così possiamo passare dalla diagnosi alla terapia: aprendo la strada al dialogo, all'incontro, al sorriso, alla carezza... Questa è la rete che vogliamo. Una rete non fatta per intrappolare, ma per liberare, per custodire una comunione di persone libere. La Chiesa stessa è una rete tessuta dalla comunione eucaristica, dove l'unione non si fonda sui "like", ma sulla verità, sull'"amen", con cui ognuno aderisce al Corpo di Cristo, accogliendo gli altri»<sup>24</sup>. Nella parte finale del Messaggio per le comunicazioni sociali del 2019, Papa Francesco indica una direzione riassumibile in tre idee: il rapporto tra i media e i legami non è per forza di indebolimento, ma le tecnologie possono costruire e rafforzare legami di comunità<sup>25</sup>; la qualità della comunicazione dipende dall'intenzionalità di chi comunica, non dai media; per recuperare la verità della comunicazione occorre non cedere alla logica dell'accelerazione.

Nel Web, cercando i rischi e i comportamenti scorretti, si trovano anche attivisti e cittadini responsabili, ossia che agiscono valutando la conseguenza delle proprie azioni, e si impegnano perché la Rete custodisca l'incontro tra persone libere. E perché, online, le comunità si fondino sull'"amen" e non sul like. Quest'ultimo indica il gradimento da cui dipende la popolarità, ma è un atto che si concede con un semplice click, non implicando adesione o reale assunzione della posizione apprezzata. Come sostiene Pier Cesare Rivoltella, «la logica del like è sostenuta dalla fretta, è figlia dell'accelerazione, si ferma alle emozioni, non va in profondità»<sup>26</sup>. L'"amen" invece indica la conclusione della preghiera, la risposta dell'assemblea in una liturgia, ed è traducibile con l'italiano "così sia". Rimanda alla dimensione della fiducia: credere significa anche affidarsi a qualcuno, che dà fondamento alla vita, la riempie e le conferisce stabilità. «La logica dell'"amen" – continua Rivoltella – chiede il tempo di sostare, perché la verità di cui potersi fidare ha bisogno di tutto il tempo che serve ad attingerla in profondità»<sup>27</sup>. Dunque una comunità fondata sull'"amen" è quella – online o offline (si può vivere di like anche fuori dai social) – fatta da persone il cui stile è quello della testimonianza, che non si sottraggono alla

« Questa è la rete che vogliamo. Una rete non fatta per intrappolare, ma per liberare, per custodire una comunione di persone libere »

<sup>23</sup> E. Pariser, *Il Filtro: quello che internet ci nasconde*, il Saggiatore, Milano, 2012.

<sup>24</sup> FRANCESCO, op. cit.

<sup>25</sup> P.C. RIVOLTELLA, *Tecnologie di comunità*, ELS La Scuola, Brescia, 2017.

<sup>26</sup> I. MAFFES, P.C. Rivoltella, op. cit., 2019, p. 132.

<sup>27</sup> *Ibidem*.

responsabilità e vivono l'altro come il fine. I media possono essere profondamente umani se attraverso di essi si prepara e si produce questo incontro, quando – con le parole di Francesco – producono questa comunione.

Nella storia salesiana la dimensione dell'animazione sociale si declina in termini pastorali, divenendo il metodo e lo stile dell'intervento educativo con i giovani nei contesti informali e non formali, lo spazio e la forma della presenza educativa in mezzo ai giovani. Consapevoli di questa storia e di come la Rete sia lo spazio di educazione informale più pervasivo e impattante della contemporaneità, oggi, stare da cristiani di fronte agli interrogativi posti dalla Rete vuole dire scegliere una prospettiva di speranza: lontana da atteggiamenti cyberutopistici e consci dei rischi, significa però riaffermare il valore della presenza. Come si legge nel *Documento finale* del Sinodo sui Giovani (2018, 145), l'ambiente digitale «richiede non solo di abitarlo e di promuovere le sue potenzialità comunicative in vista dell'annuncio cristiano, ma anche di impregnare di Vangelo le sue culture e le sue dinamiche». Significa valorizzare quelle esperienze, singole o collettive, in cui in rete si costruiscono legami di comunità, si producono narrazioni alternative, si educa all'empatia e non si rimane indifferenti verso chi soffre o è eletto a bersaglio. Vuol dire sviluppare un'idea di competenza mediatica che non è solo una questione di decodifica del messaggio, ma chiama in causa, prima di tutto, questioni di formazione per un progetto che è culturale, sociale e politico. Appare in tal senso necessario richiamare la proposta di etica mediatica di Roger Siverstone<sup>28</sup>, basata su giustizia mediale, ospitalità e responsabilità, in cui occorre costruire la dimensione morale fondandola sia sulla procedura, sia sulla responsabilità che ogni membro della *mediapolis* deve assumere per sé. Un'educazione alla cittadinanza digitale orientata in tal senso dovrà mirare a formare soggetti morali capaci di assumersi la responsabilità delle proprie azioni e il dovere di cura dell'altro, spingendo gli spettatori ad assumere il ruolo di soccorritori, processo che può essere facilitato dalla co-autorialità della cultura partecipativa. La sfida dell'educazione onlife è ritornare a pensare l'individuo come soggetto capace di assumersi le proprie responsabilità personali in uno scenario comunitario. Perché, con Hölderlin, «là dov'è il pericolo, cresce anche ciò che salva»<sup>29</sup>.

Per approfondire: S. Pasta, *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*, Brescia, Scholé-Morcelliana, 2018.

<sup>28</sup> R. SILVERSTONE, *Mediapolis. La responsabilità dei media nella civiltà globale*, Vita e Pensiero, Milano, 2009.

<sup>29</sup> La citazione è tratta dalla poesia *Patmos* (secondo e terzo verso) di Friedrich Hölderlin del 1803.

«Oggi, stare da cristiani di fronte agli interrogativi posti dalla Rete vuole dire scegliere una prospettiva di speranza: lontana da atteggiamenti cyberutopistici e consci dei rischi, significa però riaffermare il valore della presenza»