

RECENSIONI

danah boyd, *It's Complicated. The social life of networked teens*, Yale University Press, New Haven-London, 2014, pp. 281. Trad. it. *It's Complicated. La vita sociale degli adolescenti sul web*, Castelvecchi, Roma, 2014.

In *It's Complicated* danah boyd affronta principalmente un tema, quello della relazione fra gli adolescenti e Internet, ponendolo al centro di più questioni che possono essere sinteticamente riassunte con le parole chiave scelte per i titoli dei capitoli: l'identità, la privacy, la dipendenza, il pericolo, il bullismo, la disegualianza, l'alfabetismo (digitale). Se a prima vista l'ordine dato al discorso può sembrare una sequenza regolata di argomenti connessi alla vita sociale dei teenager, di fatto la complessità che si annida nelle pagine mostra molteplici livelli di lettura e più possibilità di approfondimento. Percorsi trasversali che si interrogano su questioni che fuoriescono dalla rete per entrare nel vivo della relazione genitori-figli, adulti-adolescenti, scuola-casa, cioè ambiti e luoghi relativi alla costruzione di legami (più o meno affettivi) entro il quadro di una socialità articolata e in divenire.

Ad un primo livello il libro appare adatto a un pubblico ampio e generalista: il linguaggio utilizzato e il modo in cui vengono presentate le argomentazioni risultano accessibili a lettori che possiedono conoscenze di base sull'argomento, appartenenti a differenti fasce d'età. In particolare sembra indirizzato ai genitori di quegli stessi adolescenti che l'autrice osserva, intervista, analizza adoperando parole ricorrenti come "ansia", "paura" e soprattutto "pericolo". La stessa boyd afferma nelle prime pagine che il tentativo è quello «di descrivere e spiegare la vita in rete degli adolescenti a chi si occupa di loro» (p. 24), presentandosi come «una ricercatrice appassionata al benessere dei giovani» (p. 54), attenta alle loro relazioni nel mondo online, descritte tentando di scardinarne gli stereotipi e i luoghi comuni.

Ad un secondo livello è possibile rintracciare, invece, un percorso di lettura immaginato per ricercatori ed esperti, ricco di approfondimenti teorici, presenti soprattutto nelle note dove boyd offre una letteratura pertinente in relazione alle diverse tesi proposte. Questioni metodologiche vengono d'altro canto approfondite anche nel sito web dell'autrice (<http://www.danah.org/itscomplicated/>). *It's Complicated* si offre, dunque, come un testo multistrato e multipiattaforma, dove si trovano raccolti i dati emersi da un lavoro di ricerca durato sette anni (dal 2005 al

2012), durante il quale l'autrice ha incontrato e intervistato più di cento adolescenti, osservando e analizzando gli ambienti nei quali essi vivono.

Nei diversi capitoli, Internet e in particolare i SNS (Social Network Sites) vengono inquadrati come luoghi privilegiati dai teenager ed eletti come ambienti di scambio e di costruzione di nuove relazioni, o di consolidamento di quelle già esistenti. I "social" si configurano come dispositivi essenziali per la loro vita, in grado di generare conseguenze sia dentro che fuori la rete. Da quanto emerge dai dati di ricerca, la maggior parte dei giovani userebbe Internet, infatti, per comunicare con persone della propria comunità, evidenziando un cambiamento in atto rispetto agli anni Novanta, quando l'interazione online cominciava ad essere sperimentata su larga scala e spesso le persone venivano coinvolte dalla curiosità di provare connessioni con "altri", lontani migliaia di chilometri, attraverso identità fittizie. Come viene sottolineato nel libro, oggi si è più orientati a utilizzare i dati anagrafici autentici piuttosto che nickname di fantasia. Questo mutamento si collega a una diversa gestione dell'identità online, dunque del proprio profilo, che viene il più possibile governato e regolato al fine di controllare anche le opinioni che può generare nel pubblico degli utenti. Come ci ricorda boyd infatti: «quando gli adolescenti creano profili in rete sono al tempo stesso individui e parte di un gruppo (...). La gestione delle impressioni è un processo sociale» (p. 79), sempre più interdipendente da quel complesso ambiente relazionale composto dall'on come dall'offline.

Un concetto sembra in particolare attraversare le varie parti del libro: per boyd è importante *riconoscere le motivazioni sociali degli adolescenti* (p. 47) e comprenderle entro il quadro attuale di possibilità, ove gli sns rappresentano una delle scelte possibili. Perché dunque i ragazzi passano così tanto tempo online? Perché gli ambienti online hanno (in parte) sostituito i luoghi di incontro offline? E perché, soprattutto, questi ambienti spaventano tanto i loro genitori?

Lo studio presentato da boyd prende in considerazione solo adolescenti statunitensi, le loro tradizioni e le loro abitudini. Il contesto è dunque circoscritto, anche se per molti versi i risultati sembrano essere estensibili ad altri spazi culturali. Ad esempio il loro modo di costruire *public* e, al loro interno, di dar vita a *drama* a prima vista non sembra tanto diverso dalle modalità adottate dagli adolescenti italiani. Con "public" la boyd si riferisce a più domini di significato: ai pubblici connessi, allo spazio creato dalle tecnologie di rete, alla «comunità immaginata che emerge come risultato dell'intersezione di persone, tecnologie e abitudini» (p. 37). I *public* si configurano dunque come entità che abbracciano spazi e aggregazioni sociali, si riferiscono ad un'idea di *spazio pubblico* in senso habermasiano, comprendendovi le nuove accezioni conferite a questo tema da Ito (2008) e Livingstone (2005).

All'interno di queste entità gli adolescenti praticano la vita pubblica, altrimenti loro preclusa per via dell'azione di controllo dei genitori, i quali appaiono spaventati da un universo, quello online, che sfugge almeno in parte al loro controllo. È questa una delle novità per boyd: la possibilità, grazie alle tecnologie, di accedere a sfere del sociale scelte in autonomia, in una cultura, quella americana, nella quale incontrarsi di persona sembra molto difficile. Ed è negli spazi social che si realizza

il *drama*: «un conflitto performativo e interpersonale che ha luogo di fronte a un pubblico coinvolto e attivo» (p. 172). I social media si inseriscono così in una «economia dell'attenzione» (p. 182) che sembra divenire centrale per la cultura della celebrità negli sns. In Twitter, ad esempio, gli adolescenti agiscono allo stesso modo delle star: utilizzano un profilo, lasciano tracce, costruiscono connessioni e diventano popolari. Ma, sottolinea boyd, l'accesso ai social non avviene per tutti nello stesso modo: nella sua ricerca ha incontrato ragazzi che hanno la possibilità di usare la rete solo a scuola, con un tempo ridotto. Altri vi accedono saltuariamente con lo smart-phone, altri ancora hanno invece connessioni e tecnologie potenti anche a casa. Le disuguaglianze digitali nascono dunque nel mondo offline e vengono trasferite nell'online, dove a seconda dello status sociale si frequentano talvolta luoghi diversi (Myspace vs Facebook).

Alla luce di tutto questo, si chiede ancora l'autrice: cosa vuol dire allora essere nativo digitale? È possibile ridurre il significato di questo concetto a una indicazione anagrafica? Su questo punto boyd sembra essere piuttosto critica: quello di nativo digitale è uno "stato" e coincide con l'insieme di competenze in possesso dell'utente, più che con la sua data di nascita. L'accesso ad Internet non corrisponde sempre ad un uso consapevole dei suoi diversi spazi. Diventa però importante per i teenager l'opportunità di poterli frequentare, soprattutto nel contesto culturale americano dove – e sempre più – «i social media (...) stanno fornendo agli adolescenti un modo per prendere possesso della propria vita» (p. 251).

Antonella Mascio

Gabriella Coleman, *Hackers, Hoaxer, Whistleblower, Spy. The many faces of anonymous*, Verso Book, New York.

I should immediately warn readers that this is not a "review". That is in the sense that you might expect, because the book written by the cultural anthropologist Gabriella Coleman cannot easily be encapsulated into a category and, therefore, conventional approaches do not seem to apply here. The second point I want to make before engaging in more serious thoughts, is my background. As a sociologist and researcher in "surveillance studies" (Lyon 2007), I read this book through lenses which are probably far (too far?) from those usually worn by communication theorists. Yet, I attempted to capture insights which might be helpful, both to academic and non-academic readers. I would like to structure this non-review around focal points which, I think, render this book unique.

The first focal point concerns *language*. The complexity and the significance of this book stem from the fact that the author analyses and describes, in-depth, "an abundance of relationships, structures and moral positions" of a "constantly shifting labyrinth" (pp. 115-116). This "labyrinth", namely Anonymous which has neither a consistent philosophy, nor a political program (p. 3), has its own language

made of slang and technical terms which are difficult to grasp for the general public. Excerpts from online chats are extremely interesting and fascinating to digital ethnographers and geeks alike, but probably require significant efforts for those who lack the specific knowledge. Despite being written by a scholar, this book is not a scholarly account of the many faces of Anonymous. Rather, it provides many insights on “IRC parlance” (Internet Relay Chat).

The descriptions of the *modalities of actions* of Anonymous are the second focal points. The author lets the actions speak for themselves and refrains from labeling them before contextualizing, in great detail, practices and operations. The history of Anonymous emerges from its actions and, perhaps more importantly, from the relationships both *within* the digital world and *with* the actual world. The modalities of actions deal with internal organization strategies, networks, working groups, power relations that are “alternative practices of sociality” (p. 49), too often described in the mainstream media in rather simplistic terms. What is interesting is what happens when these digital practices of sociality and actions “meet” the actual world; when “the collective of collectives” (Anonymous) orchestrate protests around the world and enter the political arena through digital civil disobedience. In this regard, chapters 5 and 6 are of particular interest as they focus on the Arab Spring, and, in particular, OpTunisia.

The third focal point is the *historical and comparative perspective* of the book which makes it a must-read for scholars and researchers interested in hacker culture. Accounts of pivotal moments made the history of Anonymous, such as Project Chanology, or the already mentioned OpTunisia, or AntiSec. The turning points in the history of Anonymous are explained and analyzed so that the reader gets a comprehensive sense of lineage of the most politically active entity of our age. The historical account, far from being linear, touches upon crucial issues that go well beyond Anonymous as such, like the culture of whistleblowing, the intersection with Wikileaks and the impact of the NSA-leaks by Edward Snowden.

Surprisingly enough, issues of anonymity, privacy and surveillance are investigated throughout the book with little reference to the vast amount of works produced in the last decades in the multi-disciplinary field of surveillance studies. This is perhaps due to what I have emphasized before: it is difficult (and it does not make sense) to rigidly encapsulate the book into an academic category. However, when, in the conclusion, Coleman draws attention, for instance, to the surveillance apparatus exposed by Snowden, there are references to topics like social sorting which has been explored in surveillance studies for years. The same holds true for the overarching theme of state surveillance or for notions of privacy. While the “new politics of surveillance and visibility” (Haggerty and Ericson 2006) are central arguments in relation to the political struggles of our age embodied by Anonymous, there seems to be a lack of attention to what surveillance scholars have produced over the years. By the same token, this compelling book should have raised more attention from the surveillance studies community. In my view, this book would have benefited from the rich literature mentioned above.

References

Lyon D. (2007), *Surveillance studies: An Overview*, Polity Press.

Haggerty K. D., Ericson R. (2006), *Surveillance and Visibility*, University of Toronto Press.

Chiara Fonio

Cory Doctorow, *Information Doesn't Want to Be Free. Laws for the Internet Age*, McSweeney's, San Francisco (CA), 2014.

- «1. Ogni volta che qualcuno mette un lucchetto a qualcosa che ti appartiene e non ti dà la chiave, quel lucchetto non è nel tuo interesse. (...)
2. La fama non ti renderà ricco, ma non puoi essere pagato senza di essa. (...)
3. L'informazione non vuole essere libera, le persone lo vogliono».

Su queste tre leggi si struttura il volume *Information Doesn't Want to Be Free*, in cui Doctorow – scrittore di romanzi di fantascienza, saggista, blogger e attivista – affronta i temi delle funzioni e dell'efficacia del copyright, dei rapporti di forza tra autori e intermediari dei contenuti e delle relazioni tra tecnologie e libertà individuali.

Con la sua prima legge, Doctorow mette in evidenza come le attuali normative internazionali e nazionali sul copyright – e con esse i “lucchetti digitali” grazie ai quali si cerca di farle rispettare – non siano pensate né per favorire il progresso culturale né per proteggere i diritti degli autori, né tantomeno per migliorare l'esperienza dei fruitori. La principale funzione del copyright è tutelare gli intermediari (major cinematografiche, etichette discografiche, editori ma anche giganti dell'informatica e dei servizi on line) nei processi di distribuzione dei contenuti, favorendo la creazione di ecosistemi tecnologici chiusi e ponendo le basi per solide rendite di posizione.

Questa dinamica, spiega Doctorow, è però insostenibile a causa di ragioni tecniche, sociali ed economiche. I “lucchetti digitali” possono essere sempre forzati, grazie alle risorse che i Pc mettono a disposizione di utenti esperti, o aperti, grazie alle “chiavi” facilmente reperibili in rete. Internet stessa si presenta come una megamacchina per la produzione e distribuzione di copie, pratiche ormai entrate a far parte del vissuto quotidiano di milioni di persone. Tentare di imbrigliare queste pratiche attraverso il copyright significa non tenere conto delle radicali trasformazioni che si sono verificate e commettere un sostanziale errore di scala: applicare regole pensate per le grandi società alle interazioni sociali e alle attività culturali di singoli individui.

A trarre beneficio dallo sviluppo delle tecnologie per la produzione e diffusione dei contenuti non sono solo i fruitori; gli autori, infatti, possono ora contare su una varietà senza precedenti di modi per raggiungere il potenziale pubblico e su una moltiplicazione esponenziale delle possibilità di essere conosciuti e ottenere il suc-

cesso economico (seconda legge). L'abbattimento dei costi per la realizzazione delle opere e l'apertura di nuovi canali per la distribuzione indipendente introducono dinamiche concorrenziali in mercati tradizionalmente oligopolistici; al contempo, l'indebolirsi delle media company può essere sfruttato per strappare contratti più favorevoli.

Si tratta di tesi ampiamente discusse nel dibattito sulle trasformazioni dell'industria culturale (Benkler 2006; Jenkins 2006; Kelly 2009; Lessing 2004). Doctorow ha il merito di esporle con stile immediato e accattivante, ma le sue argomentazioni non rispondono alle principali critiche di cui tali tesi sono state finora oggetto; Doctorow sembra infatti trascurare macroscopici processi socioeconomici in netto contrasto con le prospettive delineate nel testo. La crescente concentrazione economica del settore della comunicazione rende irrealistica una effettiva concorrenza alle media e Internet company da parte dei produttori indipendenti (Formenti 2011). Il potere contrattuale della "classe creativa" è minato dall'individualismo e dalla frammentazione che la caratterizzano (Florida 2002) e dalle crisi finanziarie che l'hanno colpita dai primi anni Duemila, costringendola ad accettare maggiori livelli di flessibilizzazione (Castells 2009).

Con gli autori citati, Doctorow condivide la convinzione che la ridefinizione dei rapporti di forza all'interno dell'industria culturale abbia una posta in gioco molto più alta della semplice ripartizione degli utili (terza legge). Le norme e le proposte di legge per il rafforzamento dei vincoli sulla proprietà intellettuale favoriscono la diffusione di tecnologie che rendono i dispositivi digitali meno controllabili dagli utenti e più vulnerabili ad attacchi informatici, a interventi illegittimi delle media e Internet company e ad attività di sorveglianza da parte di regimi autoritari e democrazie occidentali. Con queste norme e con queste tecnologie, dunque, si colpisce la privacy dei privati cittadini e la loro libertà di espressione e di associazione, secondo un disegno con cui si mira ad annullare gli effetti di *empowerment* innescati da computer e Internet.

Nel capitolo dedicato alla terza legge e nell'"epilogo" si fa più evidente la contraddizione che attraversa tutto il volume e che si manifesta nella frequente giustapposizione di due visioni difficilmente conciliabili. Da una parte Doctorow mostra una profonda consapevolezza del processo di modellamento sociale (Lievrouw 2006) cui l'innovazione tecnologica è costantemente sottoposta; dall'altra sembra vedere nei nuovi media dei fattori quasi autonomi di trasformazione della società, in grado di dare uno straordinario potere organizzativo a coloro che vogliono un mondo più libero e a misura delle aspirazioni del singolo.

Tradotta sul piano prettamente politico, una simile contraddizione porta a una posizione ambivalente: computer e Internet, grazie al loro intrinseco orientamento libertario, sono elementi decisivi per la vittoria di attivisti e persone comuni sui "bad guys" di governi invadenti e multinazionali ingorde o sono strumenti con cui i potenti aumentano ancora il loro potere a scapito di tutti gli altri? L'appello all'impegno civile e politico affinché tutti possano godere dei benefici delle ICT e affinché siano garantite la neutralità della rete e la riservatezza delle comunicazioni

personali ci induce a pensare che l'approccio realistico dell'attivista, più che le considerazioni analitiche del saggista, spinga Doctorow oltre gli angusti limiti concettuali del determinismo tecnologico.

Alessio Rotisciani

Francesca Dragotto, Marco Ferrazzoli (a cura di), *Parola di scienziato. La conoscenza ridotta a opinione*, Universitalia, Roma, 2014.

L'orizzontalità che connota il villaggio globale, l'*equivalenza delle opinioni* per la quale tutti gli attori si sentono legittimati e titolati a dire la propria su qualunque argomento, rappresenta un pericolo concreto: quello di equiparare consenso, ragione e *verità*. Se il sistema multimediale in tal modo interpreta il principio democratico – secondo cui, nelle scelte che coinvolgono la collettività, la quantità conta più della competenza – allora “la scienza non è democratica”, come afferma perentoriamente un titolo de *Le Scienze*, giacché obbedisce all'oggettività della natura.

Indiziati in particolare, ovviamente, i media 2.0, che consentono di abbattere quasi la distinzione tra fonti e destinatari dei messaggi. Bisogna con onestà intellettuale ammettere che le modalità dell'informazione e della comunicazione digitali sono agli antipodi per chi opera in ambiti specialistici, scientifici e culturali. Nel caotico e affollato spettro multimediale la verifica scrupolosa e l'articolazione del ragionamento cedono spesso allo strillo semplificatorio, sedimentando luoghi comuni o lanciando frettolosi scoop, tra scenari apocalittici di pandemie e catastrofi naturali e illusioni di panacee taumaturgiche. La tendenza al sensazionalismo e alle dispute ideologiche, l'alternanza tra l'affastellamento confuso di notizie e il silenzio disinteressato, l'illuminazione spottistica di allarmi e speranze formano uno scenario complesso.

In *Parola di scienziato* abbiamo cercato di delimitarlo illustrando alcune *case history* (vaccini, Stamina, omeopatia, biologico, sperimentazione in vivo, terremoto dell'Aquila, global warming, bosone di Higgs) indicative dei vizi della comunicazione della conoscenza, dei processi informativi per i quali la conoscenza non è più considerata un valore intangibile e la parola dello studioso, dello scienziato, di chi detiene le competenze tende a sfumare in un mero *parere*. Le criticità illustrate nei capitoli hanno implicazioni non banali.

Intanto, gli scienziati sono latori di un ottimismo destinato a essere deluso e il delicato ruolo dei mass media consiste nel dischiudere gli orizzonti applicativi degli studi in corso, gli unici che attivino un interesse diffuso, senza indurre un'idea automatica della ricerca e dell'innovazione. “Come parlarne?” si è chiesta Antonella Surbone della New York University sulla *Stampa* in occasione di una scoperta sulla Sclerosi Laterale Amiotrofica, considerando i decenni necessari prima che una scoperta genetica fornisca indicazioni chiare terapeutiche?

Nel tritatumto mediatico, poi, la *vis* polemica e dialettica soverchiano, fino ad annullarle, qualunque specificità. La notorietà del matematico Piergiorgio Odifreddi, per fare un esempio, è legata soprattutto alla sua contrapposizione con parte del mondo cattolico, quella di Umberto Veronesi è dovuta più alla varietà e incisività delle iniziative e posizioni assunte che alla sua attività di oncologo. La confusione tra titolazione scientifica e visibilità pubblica arriva al punto che quasi una persona su due attribuisce erroneamente il premio Nobel a Veronesi e una su tre ad Antonino Zichichi.

La comunicazione dovrebbe far comprendere al cittadino-contribuente la complessità per cui presentarsi al confronto internazionale ed europeo con meno addetti al comparto – in Italia abbiamo 4,3 ricercatori ogni mille occupati, contro i 7 dell'UE, gli 8,5 dell'OCSE e i 9,5 degli USA – significa finanziare la ricerca estera, giacché formiamo a spese nostre gli studiosi che poi portano ricchezza altrove e non riusciamo ad attrarre maggiormente i fondi comunitari. È in questa questa logica che andrebbe comunicato il *brain waste*, la fuga di cervelli, e non con una retorica moralistica e poco incisiva. Un altro punto da divulgare è che, al contrario di quanto si pensa comunemente, il deficit italiano di spesa in ricerca riguarda molto più le imprese private che lo Stato. Conoscenza e cultura sono un investimento e non una spesa lussuosa e superflua e spiegarlo è un problema di informazione e comunicazione su cui molto si può fare.

Valorizzare l'*utilità* della ricerca significa però considerare quante notizie il cui senso sfugge al senso comune le attività accademiche e di laboratorio forniscano. I ricercatori sembrano *farlo strano*, solo che si scorrono alcuni titoli usciti a breve distanza su *Repubblica*: *Energia dal corpo umano, la folla lungo i binari riscalda palazzi e uffici, Così la scienza adesso ci dice il mese migliore per nascere, Donne più chiacchierone, è l'effetto di un gene*. Ed è anche da questa *koinè* che maturano posizioni al limite dell'ostilità, quale quella espressa da Paolo Granzotto sul *Giornale*: "Che palle con questa ricerca". Non meno arduo, per la comunicazione, è far comprendere la sottile e fondamentale distinzione per cui l'errore è un elemento sostanziale del "metodo scientifico". Cioè la "falsificabilità" stabilita da filosofi come Karl Popper.

Con *Parola di scienziato* non intendiamo però redarguire la stampa, come maestri dalla penna rossa, né sostenere il pregiudizio per il quale è *sempre colpa dei giornali*. E non perché l'informazione di responsabilità non ne abbiano, tutt'altro: ma anche gli altri due principali attori del processo, quindi la fonte – ricercatore, accademico – e il destinatario – spettatore, lettore, navigatore, cittadino – ne hanno di pesanti, che consistono rispettivamente nella mancanza di chiarezza e di preparazione.

Le colpe andrebbero quindi spartite tra la comunità scientifica con il suo «modo anche arrogante», per citare Gilberto Corbellini, e opinione pubblica, mass media e decisori politici, vittime di «un atteggiamento intellettuale» che contrasta l'«approccio decisionale fondato sulla razionalità». D'altronde che il nostro cervello sia facilmente ingannabile lo diceva anche Roland Barthes: «La ripetizione, per esempio,

induce ad immaginare una causa ignota: il caso tende per sua natura a variare gli avvenimenti, se ne deduce per contro che ciò che si ripete deve avere un motivo».

Grazie al ricambio generazionale sono però sempre meno gli studiosi sdegnosamente isolati nella *turris eburnea* del laboratorio, delle pubblicazioni specialistiche e del confronto “tra pari”, e gli esempi positivi di divulgazione consentono di sperare che un proficuo contatto tra opinione pubblica e mondo della conoscenza possa rafforzarsi. I primi passi del *public understanding of science* datano del resto ormai a quasi un secolo fa, con la nascita della National Association of Science Writers.

È possibile fare qualcosa per correggere una situazione ancora problematica e stabilire un rapporto coerente e proficuo tra ricercatori, pubblico, media. Ed è necessario farlo, poiché la coscienza da parte di tutti i soggetti sociali del valore culturale e dell'utilità della ricerca scientifica, dell'innovazione tecnologica, della cultura, della conoscenza, è un fondamento della nostra stessa idea di civiltà, sviluppo, progresso.

Marco Ferrazzoli

Carlo Flamigni, Marina Mengarelli, *Nelle mani del dottore. Il racconto e il possibile futuro di una relazione difficile*, FrancoAngeli, Milano, 2014.

Che la medicina attuale sia basata su comportamenti difensivi è sotto gli occhi di tutti: «siamo, e ci sentiamo, perennemente sotto inchiesta», si lamentano i medici; «ormai l'errore è dietro l'angolo» accusano i pazienti, non più disposti a dare quella fiducia incondizionata che era tratto distintivo della relazione terapeutica trent'anni fa. Indubbiamente i numeri sono impressionanti: stando a dati del Politecnico di Milano gli errori ai danni dei pazienti riguarderebbero quasi il 10 per cento dei ricoveri in ospedale, mentre l'Agenzia nazionale per i Servizi Sanitari (Agenas) ha contato ben 12.000 denunce per *malpractice* nel sistema pubblico nel 2012 e rileva numeri in crescita.

Ma come si è arrivati a un tale livello di litigiosità? Se lo chiedono analizzando le varie componenti del problema, Carlo Flamigni e Marina Mengarelli in *Nelle mani del dottore*, pubblicato di recente dall'editore FrancoAngeli. Ginecologo di chiara fama lui, uno dei “padri” della fecondazione assistita in Italia, membro storico del Comitato nazionale di Bioetica, sociologa con una particolare attenzione all'impatto sulla Società delle problematiche della sterilità e alle questioni etiche della medicina, lei. Da dove cominciare un'analisi? Dal modello di relazione attuale dal quale sembra scomparsa una componente fondamentale, la fiducia. Il rapporto fra il medico e il paziente è asimmetrico: la competenza è da una parte sola, c'è chi sa e chi non sa, e in questo rapporto di dipendenza diventa punto cardine l'affidarsi, il poter contare sulla serietà e l'umanità del medico. Se è vero che il modello paternalistico tanto in voga fino agli Ottanta è ormai (e giustamente) superato, non è, però, subentrata

quell'alleanza terapeutica necessaria alla sussistenza del rapporto. Di chi è la colpa, si chiedono i due autori? Dei medici, senza ombra di dubbio, o piuttosto, dei condizionamenti che agiscono su di loro fin dall'università, immutati nonostante che il principio della condivisione si vada affermando con prepotenza. Una formazione autoreferenziale che snocciola in modo acritico malattie come entità astratte e inventa di continuo specialità che rendono ancora più settoriale un sapere tecnico dove non sembra restare spazio per un po' di cultura umanistica. Il ginecologo specializzato in ecografie finirà, inevitabilmente, per ritenere le immagini prodotte dagli ultrasuoni l'unico oggetto della sua attenzione. «Lo specialista è un tecnico che considera i pazienti come supporto occasionale di un organo (quello di cui è esperto) ammalato», osservano i due autori. Eppure il paziente esiste e mai come adesso rivendica il suo ruolo. Stando al rapporto Eurispes del 2013, il cittadino malato chiede una partecipazione consapevole alla costruzione del proprio percorso diagnostico e clinico. Forte anche dell'associazionismo che la Rete ha enormemente ampliato in questi ultimi anni. Ma il medico sembra non accorgersi di quanto è mutato lo scenario in cui si trova ad operare e continua nell'incapacità di comunicare le proprie scelte terapeutiche al paziente e a condividerle con lui. Scrivono Mengarelli e Flamigni: «Molti medici hanno finito di accettare le nuove regole, ma in realtà la consapevolezza di essere i proprietari della verità e di prendere per mano quel povero branco di persone sofferenti e spaventate per portarle a salvamento, non li ha mai abbandonati». Una formazione antiquata e poco critica, cui si sono aggiunti nuovi elementi di disturbo: un sistema sanitario invaso dalla burocrazia, controllato dalla politica, condizionato dal profitto, divorato da una tecnologia tiranna che favorisce sprechi e prestazioni inutili. L'insoddisfazione degli attori di questo sistema altamente imperfetto, medici e pazienti, alimenta oggi un minimalismo pericoloso: i primi utilizzano il consenso informato come un'armatura, i cittadini trasformano ogni evento avverso in una ipotesi di reato.

Come mettere fine a questa deriva? I due autori qualche idea ce l'hanno anche se precisano: «nessun decalogo, solo qualche proposta». In primo luogo, la formazione, un corso di laurea che dedichi più tempo allo studio dell'etica e dei modelli di medicina. Poi un richiamo alle istituzioni, quali il Ministero della Salute e le Regioni, perché si dedichino seriamente ad eliminare sprechi e nepotismi, a punire i cattivi amministratori e i medici negligenti e frettolosi, un maggiore impegno del Ministero verso una medicina laica (trasgredendo, una volta tanto, i desideri del Vaticano). E, ancora, un invito ai professionisti della salute a mettere al centro dell'attenzione l'autonomia e l'autodeterminazione dei cittadini, temi di cui devono diventare più consapevoli anche quest'ultimi. «Infine, ci piacerebbe che quando siamo costretti a farci ricoverare in ospedale, gli operatori ci dessero del Lei» concludono i due autori. Perché? Perché si tratta di un elemento simbolico che testimonia come varcando quell'uscio non abbiamo lasciato in strada la nostra, normale, dignità. E ti pare poco!

Franca Porciani

Stephen Goldsmith, Susan Crawford, *The Responsive City. Engaging Communities through data-smart governance*, Jossey-Bass, San Francisco, 2014.

Il volume di Goldsmith e Crawford affronta un tema chiave negli studi della comunicazione pubblica, cioè l'utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare l'erogazione dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni (PA), mettendo al centro il cittadino, i suoi bisogni e le sue pratiche relazionali.

I due autori, attraverso un dettagliato racconto di casi di successo principalmente attuati in città di grandi o medie dimensioni degli Stati Uniti, tratteggiano le condizioni per favorire lo sviluppo di amministrazioni digitali, efficaci ed efficienti, basate su un nuovo modello di governance. Questo modello è reso possibile dalle trasformazioni che accompagnano il grande sviluppo di Internet e della digitalizzazione dei dati e dei flussi informativi e consente agli autori di identificare i tratti distintivi di città *responsive* – interattive, resilienti e proattive – in grado di migliorare non solo l'erogazione dei servizi, ma anche di riattivare forme di partecipazione e di coinvolgimento civico. Per la prima volta nella storia la maggioranza delle persone nel mondo vive oggi nelle città, un dato che arriverà al 75% nel 2050. Questo fattore si inserisce in un contesto di innovazione tecnologica, creando sfide per gli amministratori locali per trovare innovativi modelli di *engagement* dei cittadini ed erogare servizi di qualità incentrati su una gestione strategica e *smart* dei dati pubblici. Un ruolo centrale in questo modello lo hanno gli open data e i social media, piattaforme che consentono ai cittadini di diventare sensori sul territorio, voci attive sulla città, e che abilitano forme nuove di coinvolgimento, partecipazione e co-produzione di servizi per la collettività. Infatti nell'era digitale, il modello burocratico sembra lasciare il passo a quello che i due autori definiscono un *hub of community problem solving*, che utilizza sia i dati prodotti e liberati dalle amministrazioni che quelli generati direttamente dai cittadini (*self-generated big data*), per calibrare risposte e risolvere, o addirittura anticipare, problemi di interesse generale. Il modello è quello di un grande centralino digitale (*digital civic switchboard*) dove i social media rappresentano il tessuto connettivo delle comunità connesse.

Negli otto capitoli che compongono il libro, i due autori riportano molti esempi di amministrazioni che hanno innovato il loro modo di erogare servizi e coinvolgere cittadini: si va dalle esperienze di città come Boston, New York e Chicago (definita nel cap.4 il modello da seguire di *smart data city*), a casi più periferici, ma altrettanto paradigmatici di questo processo di digitalizzazione e di creazione di un collante civico (*civic glue*) abilitato dalle tecnologie, come quelli di Chennai in India o della favela di Vidigal in Brasile (cap. 2).

Nel libro emerge con forza la crescente abilità delle PA nell'usare i dati per migliorare i servizi, per rendere le amministrazioni più trasparenti e favorire l'*accountability*. I big data, le reti wireless e le app consentono a chi governa di avere informazioni sui bisogni dei cittadini e, allo stesso tempo, aiutano gli stessi cittadini a tenere traccia di quello che sta facendo l'amministrazione per risolvere i problemi emersi. Si rincorrono nei capitoli del volume esperienze concrete che

hanno scardinato un modello di gestione separata dei dati (tra divisioni o tra amministrazioni dello stesso territorio), per proporre un modello di gestione aperta, trasparente e condivisa dei dati, dove l'interconnessione e l'interoperabilità spesso si sviluppano su piattaforme *opensource*. È il modello a rete quello vincente, un modello in cui spetta all'amministrazione il ruolo di piattaforma digitale (capp. 3, 4), ma dove è necessaria la partecipazione e il contributo attivo di cittadini, soggetti privati, associazioni no profit per erogare servizi di qualità e favorire lo sviluppo di una cultura digitale. Inoltre l'utilizzo di tecniche di *data mining* aiuta gli amministratori a decidere come allocare le risorse in modo più efficiente, migliorando l'erogazione dei servizi (dal trasporto, all'edilizia, alla lotta al crimine), creando città *responsive* che aumentano il senso civico di chi le abita, con forme di *empowerment* che non riguardano solo i cittadini ma anche i dipendenti pubblici. Infatti gli open data possano favorire lo sviluppo di figure specializzate (*responsive employee*) in grado di proporre soluzioni per i problemi reali dei cittadini (cap. 5). Il *mobile* e i sistemi di *data sharing* consentono ai dipendenti di liberarsi da un approccio burocratico e centralizzato di "governo all'ingrosso" (*wholesale government*) per adottare un più agile e personalizzato approccio "al dettaglio" (*retail government*), in cui i dipendenti possano ideare soluzioni nuove in quadro di responsabilità, discrezione e monitoraggio *just in time* del proprio lavoro, erogando servizi personalizzati per aumentare la fiducia e la soddisfazione del cittadino, sviluppando così un circolo virtuoso (capp. 7, 8).

Goldsmith e Crawford sono consapevoli che ci siano ancora molte barriere e criticità da superare all'interno delle amministrazioni, ma è grazie ad un investimento in formazione dei dipendenti pubblici e soprattutto ad una forte leadership in chi porta avanti questi progetti, che si potrà rendere visibile il vantaggio di un modello di governance digitale guidata dai dati (*data driven decisions making*), piuttosto che rimanere ancorati al vecchio modello transazionale di comandi e controlli tipico delle burocrazie moderne. È la leadership uno dei principali fili rossi del libro. Come dicono i due autori siamo in una fase cruciale per i governi locali in cui "non ci sono ostacoli tecnologici, ma solo ostacoli come la mancanza di immaginazione e di leadership". Solo grazie alla forte leadership di un sindaco o di un dirigente è possibile scardinare la verticalità delle strutture burocratiche per affermare un modello fluido e proattivo di governo digitale. Dove le tecnologie sono solo un fattore abilitante ma la differenza la fanno ancora le persone.

Questa visione offre spunti importanti di riflessione per la situazione italiana dove permangono grandi problemi di *digital divide*, e dove Internet e i social media sono spesso contenute di pratiche di retorica dell'innovazione tecnologica, piuttosto che fattori di trasparenza e cambiamento per coinvolgere i cittadini.

Alessandro Lovari

Carrie James, *Disconnected. Youth, New Media, and the Ethics Gap*, The MIT Press, London-Cambridge, 2014.

I media digitali sono diventati parte integrante della vita quotidiana di molti individui, tasselli fondamentali di mutamenti sociali e culturali che hanno coinvolto le vite di ciascuno, ridefinendo le abitudini e i modi di interagire. Non di rado questo cambiamento è stato affiancato da retoriche celebrative, da un alto, e distopie dall'altro. Posizioni che hanno banalizzato soprattutto il rapporto tra media digitali e giovani (nelle differenti accezioni: bambini, adolescenti, giovani adulti), utilizzando espressioni semplificatorie come la famosa etichetta di Prensky (2001) *nativi digitali*, quella utilizzata da Tappscott e Williams (2008): *net generation* e via dicendo. Vocaboli che sono entrati nel linguaggio quotidiano e, sovente, indicano una spaccatura generazionale che mostra, con tutta la sua forza, i timori adulti nei confronti di internet. Paure che, come è stato da più lati esplicitato, non sono una novità degli ultimi anni, ma, piuttosto, rappresentano la risposta alle modificazioni sociali e tecniche che portano con sé la ridefinizione degli equilibri di potere interni alla società; non da ultimo quello che interessa il rapporto adulti-giovani.

Ai timori spesso seguono decisioni volte a dare una risposta rapida a un'emergenza che viene creata e messa a fuoco utilizzando lenti viziata da quel panico morale che pocanzi abbiamo richiamato e che i media, per le loro logiche di funzionamento, tendono ad amplificare. Ecco dunque fioccare soluzioni prêt-à-porter, in cui le posizioni sono più ideologiche che realmente connesse ai reali rischi ai quali i più giovani possono esporsi utilizzando i nuovi media e alle opportunità che questi ultimi possono dare loro. A mancare è, frequentemente, un ancoraggio a dati empirici e ricerche che possano meglio illuminare quel campo di studi rappresentato dalla vita quotidiana dei ragazzi e dalle loro esperienze, mediate o non mediate che siano.

È proprio in questo interstizio che vuole inserirsi il libro di Carrie James: *Disconnected. Youth, New Media and the Ethics Gap*. Con un approccio esplicitamente pessimista che, a partire dal titolo, si andrà poi ad ammorbidire sino alle conclusioni molto meno polarizzate, la sociologa americana ha deciso di concentrarsi sull'uso dei media digitali da parte dei giovani. Nel suo volume l'autrice si interessa soprattutto dei risvolti etici che l'uso delle nuove tecnologie della comunicazione ha nella vita dei ragazzi e di chi li circonda. James supporta i suoi ragionamenti con il materiale empirico raccolto assieme a Howard Gardner (psicologo) nella ricerca Good Play Project tra il 2008 e il 2012. Un materiale di sicuro ricco di spunti, ma, forse, poco sfruttato in questa occasione. Parliamo di oltre un centinaio d'interviste in profondità fatte a giovani (bambini, adolescenti e giovani adulti) tra i 10 e i 25 anni, soggetti che, nelle parole dell'autrice, «passano una quantità significativa di tempo online e che intraprendono differenti tipologie di attività incluse il blogging, la creazione di contenuti, il gaming e l'uso dei social network sites» (p. 17). Nel pieno della specificità dell'analisi sociologica, il lavoro di James ha come obiettivo quello di valorizzare e comprendere le esperienze di coloro che lei, pro-

tabilmente generalizzando un po' troppo, definisce i giovani. Per raggiungere questo scopo il percorso che l'autrice traccia è molto chiaro ed esplicito sin dalle prime pagine del testo. Un cammino che si svincola entro tre grandi temi che sono: la privacy, la proprietà e la partecipazione. In sintonia con quello che sarà la struttura del saggio, Carrie James decide di partire da tre grandi casi che sono stati oggetto delle cronache americane degli ultimi anni e che hanno avuto come oggetto centrale proprio il rapporto tra giovani e new media declinato secondo le tre direttrici che abbiamo appena nominato (privacy, proprietà e partecipazione).

Attraverso l'esplorazione dell'universo giovanile in relazione alle pratiche connesse all'uso dei media digitali, James ci porta a guardare con uno spirito più critico e attento al modo di pensare dei ragazzi che hanno preso parte alla sua indagine definendo così tre tipi di pensiero: il pensiero incentrato sulle conseguenze personali, il pensiero morale e il pensiero etico. Una distinzione che parte dall'individuo stesso e giunge sino alla società nel suo complesso attraverso le ripercussioni che le scelte di ciascuno potrebbero avere anche su soggetti che non si conoscono direttamente. È proprio in questo passaggio dal personale al sociale che l'autrice riprende l'importanza dei media digitali in un mondo dove la connessione e le sue conseguenze sono, per l'appunto, sociali. I giovani (bambini, adolescenti e giovani adulti) vengono riportati al centro di questo ragionamento con il fine di comprendere il pensiero che accompagna le loro scelte.

Il percorso che l'autrice ha deciso intraprendere sposta il focus del discorso dall'enfasi della sicurezza personale alle falle morali ed etiche delle attività online, distinguendo tra punti ciechi (*blind spots*), inconsci e non intenzionali e disconnessioni (*disconnects*), in cui vi è un certo grado di consapevolezza. Per fare questo, l'attenzione dello studio è si concentra soprattutto sul piano orizzontale utente-utente, preferendolo a quello verticale utente-compagnie che gestiscono i social media.

Nei tre capitoli che rappresentano il cuore del lavoro (*Privacy, Property e Participation*), James, oltre a esporre i problemi connessi all'uso dei media digitali, lancia al lettore delle soluzioni che non si traducono banalmente nella demonizzazione dei nuovi mezzi di comunicazione, ma in una ridefinizione del rapporto generazionale in cui l'adulto (genitore, insegnante, educatore ecc.) gioca un ruolo chiave. Rimarcando la duplice natura del web come contenitore di rischi, ma anche di opportunità, l'autrice tenta di recuperare un apporto educativo che, anche grazie alla retorica dei nativi digitali, è stato frequentemente perduto, associando all'ignoranza nei confronti del mezzo una più vasta "ignoranza sociale" propria di chi, come gli adulti, si pone al margine o al di fuori dei confini tracciati dai media digitali.

Le conclusioni a cui arriva James non sono quelle apocalittiche che vedono nei social media la fine della convivenza umana, ma, piuttosto, sono rappresentate da discorsi oculati che spingono il lettore a tentare di correggere i punti ciechi e ricucire le disconnessioni.

Come suggerisce tra le righe la studiosa, la vita online, parte integrante delle

esperienze giovanili, deve esser considerata una porzione di vita che necessita di nuovi discorsi in grado di bilanciare rischi e opportunità attraverso la messa in discussione delle dimensioni sociali, morali ed etiche. L'effetto disinibitorio dei social media (affrontato nel capitolo introduttivo) deve essere, quindi, riequilibrato e gli adulti hanno il compito di aiutare ragazze e ragazzi a riappropriarsi delle proprie sensibilità e della consapevolezza della forza delle connessioni digitali. Genitori, insegnanti ed educatori diventano, allora, risorse, supporti e non meri controllori o rigidi moralizzatori.

Cosimo Marco Scarcelli

Alessandro Lovari, *Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali*, FrancoAngeli, Milano, 2013.

Il profondo cambiamento socio-comunicativo legato al crescente processo di digitalizzazione e all'utilizzo sempre più diffuso dei media sociali da parte della popolazione, impone la necessità di riflettere su molti aspetti della comunicazione pubblica che vanno in parte valorizzati e in parte rivisitati. Dagli anni Novanta all'ultimo decennio di attuazione della lg. 150 del 2000 (legge quadro sulle attività di informazione e comunicazione della Pubblica Amministrazione), i comunicatori pubblici sono stati protagonisti di un lungo cammino di rinnovamento della PA. Essi hanno contribuito a teorizzare e a creare le condizioni per l'attuazione dei principi di trasparenza, accesso, ascolto e partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa e all'elaborazione delle politiche pubbliche, auspicando e cercando di mettere in pratica forme maggiormente dialogiche e relazionali di comunicazione con il cittadino (grazie alla creazione di strutture e strumenti di comunicazione dedicati); oggi però devono cercare di non perdere il ruolo di protagonisti attivi del cambiamento in atto.

Il volume di Alessandro Lovari contribuisce in modo significativo a riflettere sullo stato attuale e a proporre delle chiavi di lettura utili per prospettare e comprendere i nuovi scenari della comunicazione pubblica nella società digitale. L'evoluzione tecnologica ha infatti un impatto così forte sul sistema PA e sul suo rapporto con l'ambiente, da produrre un radicale cambiamento organizzativo e da imporre l'acquisizione di nuove competenze nell'uso dei linguaggi socio-mediali contemporanei.

L'Autore ripercorre nel suo lavoro il processo di "domesticazione" delle tecnologie di rete e di digitalizzazione della PA dal 1990 ad oggi, con riferimenti alle più significative politiche adottate a livello nazionale ed europeo, proponendo una periodizzazione interessante, con uno sguardo critico che tiene conto dei relativi punti di forza e di debolezza (dai piani di e-government e e-democracy, alle numerose norme sulla informatizzazione della PA, sino all'e-participation, all'open data e ai più recenti programmi digitPA).

Affronta inoltre in dettaglio l'utilizzo articolato delle piattaforme social e partecipative web 2.0 da parte della PA per comunicare con il cittadino e da parte della popolazione per informarsi e attivarsi in senso civico, con riferimento a indagini sociologiche fin qui condotte a livello nazionale e internazionale, fra cui ricerche svolte in prima persona di cui illustra criteri metodologici e analisi dei risultati.

Se da un lato è possibile riconoscere gli sforzi significativi compiuti di recente da molte amministrazioni nel cercare di sfruttare appieno le potenzialità offerte dal web 2.0, si registra purtroppo ancora una diffusa tendenza a gestire la presenza online e a coltivare l'ascolto, la relazione con il cittadino sui media sociali, in modo contenuto e secondo logiche tradizionali, connotate da unidirezionalità e autoreferenzialità. Al contempo si assiste alla crescita di *networked citizens*, cittadini connessi che si attivano all'interno di frame civici e usano la rete per fare sentire la propria voce, dando vita a pratiche di condivisione e di conoscenza, scambi conversazionali e mobilitazione civica.

Alla luce di questa analisi, Lovari delinea le sfide che l'evoluzione del web 2.0 impone alla comunicazione pubblica, distinguendo le sfide rinnovate dalle nuove sfide. Tra le prime primeggia la trasparenza che oggi non può essere intesa solo come pubblicizzazione obbligatoria di dati online, perché questo approccio non consente di monitorarne la qualità e l'efficacia verso cittadini e imprese. Altra sfida consiste nel rinnovamento del ruolo delle strutture di comunicazione (Urp, Uffici stampa ecc.) e in particolare la loro valorizzazione nella gestione delle tecnologie digitali e dei social media da parte della PA.

Le nuove sfide sono strettamente stimolate dalle innovazioni del web 2.0 e dall'attivismo mediale che caratterizza la popolazione: la delicata questione della privacy, della convivenza possibile fra esigenza di protezione dei dati personali e sviluppo delle interfacce pubbliche e istituzionali sui media sociali. La sfida di praticare l'ascolto, di cogliere i feedback dei cittadini attraverso le piattaforme social e di fare in modo che vengano realmente processati dalle amministrazioni: i comunicatori pubblici devono impegnarsi a fornire una chiara spiegazione su come le voci digitali saranno utilizzate nei processi decisionali. Strettamente connessa all'ascolto emerge la sfida di adottare nuove forme di relazionalità con i cittadini, di engagement e partecipazione civica. A tale riguardo Lovari sottolinea come l'adozione dei media sociali non produca automaticamente effetti virtuosi sul dialogo e sulla mobilitazione dei cittadini; questi ultimi devono venire a conoscenza delle opportunità di contatto e partecipazione attraverso «un communication mix multicanale che coinvolga tutte le fasce di popolazione sia negli spazi del web che nei presidi tradizionali offline e in presenza» (p. 176). Richiama inoltre l'attenzione sul fatto che partecipazione e comunicazione sono inscindibili e che «senza un adeguato piano di comunicazione sarà difficile che i cittadini vengano a conoscenza e utilizzino queste piattaforme digitali per partecipare alla vita pubblica e per usufruire delle opportunità di *voice* che le amministrazioni offrono loro sul web sociale» (ibidem).

Ma la sfida più difficile è quella di evitare di cadere nelle facili trappole della retorica dell'innovazione, tendenza che purtroppo rischia di caratterizzare l'intero sistema pubblico e il sistema dei media in generale, come già evidenziato in letteratura. È opportuno pertanto investire nella riqualificazione dei comunicatori pubblici che «devono essere in grado di usare i media sociali in modo nuovo, cercando il dialogo e la partecipazione dei cittadini, innovando tempi, linguaggi e formati comunicativi» (ibidem) e aprire spazi a nuove professionalità nella PA, come il *social media strategist* e il *community manager*. Nuovi professionisti «che devono essere in grado di conoscere gli ambienti di Rete e di gestire le dinamiche sociali e comunicative che vi hanno luogo» (p. 177).

Gea Ducci