

How the internet changes in the time of the Covid19 pandemic

*Rosa Maria Paniccia**

Abstract

Because of the confinement imposed by Covid19, the use of the internet has not only greatly intensified, but has profoundly changed. Before, the internet was primarily used for non-business purposes. Now we expect that the internet allows us to continue working even in situations where we have never thought to do it without sharing the same physical place. The demand to meet people on the net to talk, see each other, share affections has also grown, in a new way. In addition, many psychologists are working online, in the most varied intervention situations. One can think of a contingency, or that new contexts are being discovered, allowed by the interactivity of the network, which will be integrated into life and work even after confinement. Many stereotypes through which we have connoted the network since its inception seem inadequate today. For example, the real/virtual contrast; where virtual means not real, and thus false, deceptive, dangerous, especially if one thinks of the network as a meeting place. In this work we trace the history of some of these stereotypes. Relying on a model of psycho-social psychoanalysis, we analyze these stereotypes about the diffusion of the internet, as a neo-emotional dynamic based on the stimulus-response model that has its origin in a revival of the culture and policy of control in the USA during the 1990s. Furthermore, three research studies are proposed, carried out on the whole national territory in 1996, 1997 and 1998, when the New Communication Technologies spread in Italy. Research evidence shows how it was possible to explore uses of the network that are very different from those proposed by the literature that in the same period, meeting an international success, began to propose those stereotypes that we intend to question.

Keywords: virtual reality; work on line; smart working; psychoanalysis of neo-emotions.

* Associate Professor, Faculty of Medicine and Psychology of “Sapienza” University of Rome, Editor of *Rivista di Psicologia Clinica* (Journal of Clinical Psychology) and of *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica* (Cahiers of the Journal of Clinical Psychology), Member of the Scientific and Teaching Board of the Specialization Course in Psychoanalytic Psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand. E-mail:rosamaria.paniccia@uniroma1.it

Paniccia, R.M. (2020). Come cambia internet nel tempo della pandemia Covid19 [How the internet changes in the time of the Covid19 pandemic]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 15(1), 28-46. doi:10.14645/RPC.2020.1.794

Come cambia internet nel tempo della pandemia Covid19

*Rosa Maria Paniccia**

Abstract

Con il confinamento imposto dal Covid19, l'uso di internet non solo si è grandemente intensificato, ma è profondamente mutato. Prima era soprattutto un uso con scopi non lavorativi. Ora gli chiediamo di permetterci di continuare a lavorare anche in situazioni dove non si era mai pensato di poterlo fare senza la condivisione del medesimo luogo fisico. È anche cresciuta la richiesta di incontrare su rete persone per parlare, vedersi, condividere affetti, in un modo inedito. Inoltre molti psicologi stanno lavorando on line, nelle più varie situazioni di intervento. Si può pensare a una contingenza, oppure che si stanno scoprendo nuovi contesti, permessi dall'interattività della rete, che verranno integrati nella vita e nel lavoro anche dopo il confinamento. Molti stereotipi con cui connotiamo la rete sin dagli esordi oggi sembrano inadeguati. Si può pensare alla contrapposizione reale/virtuale; dove virtuale significa non reale, e di lì falso, ingannevole, pericoloso, specie se si pensa alla rete come luogo di incontro. In questo lavoro si ripercorre la storia di alcuni di questi stereotipi. Verranno letti, nell'ottica di una psicoanalisi psicosociale, come una dinamica neoemozionale fondata sul modello stimolo-risposta, che ha la sua origine in un rilancio della cultura e della politica del controllo in USA negli anni Novanta, quelli della diffusione di internet. Inoltre vengono proposte tre ricerche, condotte su tutto il territorio nazionale nel 1996, 1997 e 1998, quando in Italia si diffondevano le Nuove Tecnologie della Comunicazione. Dalle ricerche si vede come fosse possibile esplorare usi della rete ben diversi da quelli proposti dalla letteratura che nello stesso periodo, incontrando un successo internazionale, iniziava a proporre quegli stereotipi che qui si intende mettere in discussione.

Parole chiave: realtà virtuale; lavoro on line; smart working; psicoanalisi delle neoemozioni.

* Professore associato presso la Facoltà di Medicina e Psicologia dell'Università di Roma "Sapienza", Editor di Rivista di Psicologia Clinica e di Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica, Membro del Comitato Scientifico Didattico del Corso di Specializzazione in Psicoterapia Psicoanalitica Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda. E-mail:rosamaria.paniccia@uniroma1.it

Paniccia, R.M. (2020). Come cambia internet nel tempo della pandemia Covid19 [How the internet changes in the time of the Covid19 pandemic]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 15(1), 28-46. doi:10.14645/RPC.2020.1.794

Internet rende stupidi?

Nel 2008 esce un articolo, che ha molto successo. Ci si chiede se internet rende stupidi *Google Making Us Stupid? What the Internet is doing to our brains* (Carr, 2008).

Il 1990-1999 negli USA era stato definito il decennio del cervello. Le scienze della vita avevano preso la leadership delle scienze. Le neuroscienze diventavano ineludibili in ogni ambito, la psicologia diveniva neuroscientifica, le scienze sociali si adeguavano o erano in ritirata, le pretese sulla plasticità del cervello facevano immaginare un nuovo controllo della mente. I media, vecchi e nuovi, partecipavano in modo inedito alla campagna promotrice; l'editoria si attrezzava per sfornare best seller: individuando autori papabili, con preferenza per quelli da almeno un libro ogni due anni, poi proseguendo nell'indirizzarli sia nelle stesure che nella promozione, dove si era attrezzatissimi a livello internazionale. "[...] I ricercatori delle scienze della vita pretendono sempre di chiarire le domande fondamentali, quelle per cui una volta si interpellavano Jean-Paul Sartre e Susan Sontag (e in un linguaggio più semplice di quello di Sartre e Sontag)" (Plamper, 2015/2018, pp. 338-339).

L'autore del citato articolo del 2008 rientra nel novero. All'articolo di successo segue subito, nel 2010, un libro di successo, candidato nel 2011 al premio Pulitzer *The Shallows: What the Internet Is Doing to Our Brains* (Carr, 2010). Nello stesso anno è tradotto in italiano. L'Autore ci fa partecipi dei suoi sentimenti: è un seguace invidioso di Mac Luhan, che definisce tanto studioso quanto showman, un genio nel coniare frasi a effetto. Ne riprende così i concetti: ci illudiamo di mantenere il controllo, ma il medium plasma le nostre "reazioni sensoriali", le "forme di percezione", il "sistema nervoso"; plasma ciò che vediamo, come lo vediamo, quindi ciò che siamo. Internet, dice, sin dal suo apparire fa schierare entusiasti e scettici in un fiume di articoli, libri, post di blog, video, podcast. Ora lui ci farà vedere come ci sta plasmando. Si è accorto che non riesce più a seguire ragionamenti complessi, e che i suoi amici hanno la stessa difficoltà. Questo perché le ricerche, che richiedevano giorni di biblioteca, oggi si fanno in rete in pochi minuti. La rete manda in frantumi la capacità di concentrazione. Un amico dice che lui, che fu avido lettore, non tocca più un libro. Oggi si legge saltellando qua e là sulla rete. È cambiato il modo di pensare: c'è meno linearità e più connessioni. Ci si sente più intelligenti in modo inebriante e forse illusorio. Non cercate modelli nelle considerazioni dell'Autore: accontentatevi di "sistema nervoso", di pensiero che da lineare che era, ha oggi più connessioni. Vedremo che spesso i lavori sul tema fanno riferimento al senso comune.

Nel 2014 Carr torna alla carica. In *The Glass Cage: Automation and Us*, tradotto in italiano un anno dopo, accentua le sue preoccupazioni per la dipendenza dalla digitalizzazione. Fra i molti esempi, fa quello degli inuit, che con il GPS perdono la loro strabiliante capacità di orientamento nel pericoloso e straniante contesto artico. Fa l'esempio di Google, costretta ad ammettere che più affina i motori di ricerca, più vede gli utenti istupidire, passivizzarsi. Fa l'esempio di Watson, il programma di intelligenza artificiale che, rinunciando a replicare i processi mentali, e puntando a eguagliare i soli risultati, lo fa in modo eccellente; dal rispondere a indovinelli allo scegliere persone da assumere. Le nuove tecnologie ci rubano la gratificazione di fare cose complesse nel mondo reale. Quanto allo schermo, è fatto per catturarci, ma è "solo un'ombra del mondo" (Carr, 2014/2015, p. 239). Il libro sorprende, perché parlando di quella che è stata definita la terza rivoluzione industriale, la digitalizzazione, la riduce al dare buoni consigli ai singoli. Il lettore previsto è un individuo tutto solo, che si attrezza contro un pericoloso presente. Quanto all'equiparare la scelta per un'assunzione a un indovinello, noto come non ci sia la più vaga idea della complessità delle relazioni organizzative; anche questa è una costante della letteratura che citerò. Sottolineo infine come si evochi la differenza tra mondo reale e mondo digitale, un vecchio tormentone, che rimanda agli albori di internet.

Nel 2013 esce *Violenza digitale: Come la nuova tecnologia ci rende stupidi*, di Manfred Spitzer, pubblicato in Germania un anno prima. L'Autore nel 2000 aveva scritto, in un'ottica neuroscientifica, un libro sui parallelismi tra funzionamento cerebrale e reti elettroniche (Spitzer, 2000). Nel libro del 2013 afferma che le nuove tecnologie danneggiano il cervello, che diventa incapace di riflettere e concentrarsi; che i social sono un surrogato tossico delle amicizie vere (Spitzer, 2012/2013). L'Autore è prolifico quanto a preoccupazione sulla rete: scrive vari libri in cui insiste su violazione della privacy, danni al cervello, isolamento sociale.

Nel 2016 De Kerkove, coautore di vari libri con Mc Luhan, scrive *La rete ci renderà stupidi?* La domanda di Carr conosce un grande successo editoriale. Anche qui i processi mentali cambiano, c'è meno attenzione

interpersonale, la concentrazione è frammentata e scarsa, anche se crescono autostima e autonomia (De Kerkove, 2016).

Un'altra interpretazione della rete, invece che condannare o osannare, finalmente studia fenomeni in atto. Evoco un'area di studi senza soffermarmi. Finalmente, lo dico di nuovo, sono fenomeni organizzativi e relazionali. Sono letti in un'ottica economica che cerca alternative al paradigma neoliberista dominante. Il riferimento è la *share economy*, di cui abbiamo parlato in un recente lavoro (Paniccia, Giovagnoli, Caputo, Donatiello, & Cappelli, 2019).

Yochai Benkler nel 2006 scrive un libro per la Yale University, tradotto l'anno dopo da Bocconi; propone, con i *commons*, l'economia dei beni comuni che tutti possono sfruttare, e su cui nessuno può reclamare un diritto esclusivo. Li considera l'alternativa sia allo Stato che al mercato. È la rete che li rende possibili, tramite piattaforme in grado di strutturare sforzi cooperativi, che permettono alle persone di contribuire, quando vogliono e come vogliono, a qualcosa che considerano significativo. L'ottica è senz'altro ottimista, ma il fenomeno è reale e avrà sviluppi (Benkler, 2006/2007).

Le relazioni su web

Oggi stiamo facendo inedite esplorazioni dell'uso della rete. Cosa ne stiamo capendo? Sarebbe importante raccogliere esperienze, studiarle nella loro imprevedibilità, utilità, interesse. Potremmo rivoluzionare molti stereotipi.

Torno indietro nel tempo. Nel 1995, Negroponte, del MIT *Media Lab*, pubblica *Being Digital*¹; diventò un best seller mondiale. La rivoluzione tecnologica guidata da internet avrebbe cambiato il mondo, sarebbero scomparsi gli uomini grigi e le gerarchie piramidali, sostituiti da una generazione *glocal*, globale e locale insieme, collegata in network collaborativi fatti di *peer*, pari tra loro. I confini territoriali sarebbero spariti, la democrazia sarebbe diventata elettronica, come i mercati, globalizzati. L'uomo sarebbe stato liberato dai confini del corpo.

A metà degli anni Novanta le librerie erano piene di manuali sulle tecniche; poi c'erano inventori, profeti, esploratori, protagonisti del cambiamento; oltre a Nicholas Negroponte, ricordo Jack M. Nilles, Jaron Lanier, Jonathan Steuer, Howard Rheingold, Sherry Turkle, di cui parlerò dopo. Molto meno presenti erano gli studi su cosa stesse accadendo.

Si intuiva che internet avrebbe sconvolto il mondo: oggi la digitalizzazione viene identificata con la terza rivoluzione industriale. La visione di Negroponte evoca una diffusa emozionalità con cui all'epoca si guardava alla rete: democrazia, armonia tra gli umani, progresso. Trenta anni prima, tra i Sessanta e i Settanta, il computer era invece la macchina del controllo per eccellenza: gli studenti di Berkeley, nella loro rivolta del 1964, portavano al collo le schede traforate con cui funzionavano i computer dell'epoca, con la scritta: *Free Speech Movement* (Ziccardi, 2011). Si era andati a occupare il centro informatico dell'Università, capendo la nuova centralità dell'informazione nella gestione del potere. Entro questa dialettica, conoscenza-controllo, si svilupperà il discorso che vado articolando.

Nello stesso anno di *Being Digital*, il 1995, iniziammo una serie di ricerche in Italia, su tutto il territorio, presso organizzazioni pubbliche e private, sull'uso delle Nuove Tecnologie della Comunicazione (NTC), come si chiamavano allora. Per capire l'oggi, ho pensato di recuperarle. Il loro interesse risiede nel fatto che si andò a vedere cosa succedeva, lo si studiò (Carli, Lancia, Paniccia, & Pelagalli, 1997). Potemmo fare scoperte interessanti non solo perché andammo sul campo, ma anche perché adottammo modelli psicosociali di analisi della relazione, che nel frattempo gli USA avevano espulso dall'ambito scientifico, per imporre una visione individualista, oggi imperialista anche da noi.

È rilevante ricordare come in USA siano coevi lo sviluppo di internet da un lato, il diffondersi aggressivo di una psicologia cognitivo comportamentale individualista, attualmente confluita nelle neuroscienze, e di una politica del controllo coerente con essa dall'altro lato. È negli anni Novanta che si conclude l'attacco a ogni interpretazione degli eventi sociali riferibile a specificità culturali, ovvero non riconducibile a comportamenti individuali diagnosticabili, quindi controllabili. Tale aggressione, iniziata almeno un decennio prima, vide l'antropologa Margaret Mead sconfitta, come riferimento per la politica e la comprensione dei problemi sociali,

¹ Ci furono vari best seller sul tema, tradotti immediatamente in molte lingue. *Being Digital* fu tradotto in italiano nello stesso anno in cui comparve negli Usa (Negroponte, 1995).

dallo psicologo cognitivo comportamentale Paul Ekman. Il campo di battaglia fu l'interpretazione di quanto aveva "veramente" detto Darwin sulle emozioni, e come queste dovessero essere intese: se interpretate secondo differenze culturali, o viste come universali e iscritte nelle espressioni facciali, anche involontarie. Con l'importante accompagnamento dei media, dalla TV alla rete, scienza e politica si unirono, in una confusione che espulse la conoscenza di quanto accadeva nel contesto sociale, per promuovere il controllo, centrato sulla diagnosi della pericolosità degli individui. Ekman diventa, tra l'altro, il consulente del programma SPOT, *Screening Passengers by Observation Techniques*, che include addestramenti di personale, e macchinari per l'identificazione di eventuali terroristi o criminali negli aeroporti, con investimenti di svariati milioni di dollari. Psicologia alla Ekman e sicurezza diventano così intrinseche che si arriva a ritenere che i lavori scientifici sul tema non vadano pubblicati in nome della sicurezza, appunto (Plamper, 2015/2018). L'11 settembre 2001 diede un impulso considerevole a questa evoluzione. Secondo Immanuel Maurice Wallerstein, l'11 settembre rivela alcuni pesanti limiti dell'egemonia americana. Svela i limiti del potere militare, l'intensità dei sentimenti antiamericani, l'illusorietà dell'euforia economica degli anni Novanta, le pressioni contrastanti dei nazionalismi entro l'unione degli stati americani, e infine svela la fragilità della tradizione americana in materia di libertà civili. Grazie all'11 settembre un progetto preesistente ha trovato legittimità di attuazione: i falchi hanno preso il potere entro la politica americana. Wallerstein rievoca il sogno americano: è quello della possibilità per tutti della piena realizzazione individuale. Quel sogno, meraviglioso, è adesso compromesso (Wallerstein, 2003/2004). È un sogno pienamente coerente con l'economia neoliberista, in crisi evidente dal 2008, ma a cui non pare si possa trovare alternativa.

Torniamo alla diffusione di internet in Italia. Frequento la rete dalla fine degli anni Novanta. In un certo contesto di rapporti web, mi si conosce come una persona che ama la cucina. All'inizio ero presente col mio nome. Quando ho visto che nelle ricerche su Google venivo associata per prima cosa al baccalà mantecato, ho iniziato a partecipare con lo pseudonimo adottato quando, con amici, avevamo fondato, prima di internet, un'ironica Accademia di cucina di ispirazione umanistica: l'Accademia degli Affamati Affannati. Con quello pseudonimo firmai anche un blog, creato nel 2006, che ancora esiste. Prima ancora avevo partecipato a un sito presidiato dalla storica rivista *La Cucina Italiana*². Feci un'interessante esperienza: condividere l'interesse su delle tecniche aveva creato una fitta interazione, tra persone diversissime, che mai si sarebbero incontrate fuori dalla rete. Eravamo diversi in tutto: età, luogo di residenza, culture, abilità tecnica. Partecipavano anche esperti e professionisti, rendendoci partecipi del loro sapere: si chiedeva, si aveva risposta a fornello acceso, si provava, si pubblicavano i risultati. Era divertentissimo, imparammo tutti un sacco di cose. Con diversi partecipanti sono molto amica, con qualcuno ci siamo conosciuti di persona. Nell'arco di qualche anno la fortunata contingenza si deteriorò: crebbero i partecipanti, la competenza a interagire si dissolse, prevalsero fantasie di possesso da parte di alcuni che assunsero funzioni di controllo, iniziarono conflitti inutili. Ci fu una diaspora dei vecchi iscritti. Tutto stava cambiando: nascevano siti di cucina e cominciava la vicenda dei blog, spesso di ex partecipanti (Capasso, 2017). Ho vissuto rapporti che la letteratura dell'epoca si chiedeva, dubitando, se fossero mai possibili su rete: quanto la condivisione di un'interessante incompetenza da esplorare insieme fosse proficua, come creasse interazione divertente e vere amicizie; come integrasse differenze. Ma avevo anche visto come la relazione non dipenda dalla tecnologia, ma da competenze che vanno mantenute. Nell'aprile 2009 ci fu il terremoto dell'Aquila. Mi capitò tra le mani una lettera che chiedeva aiuto, di un'azienda locale che produceva apprezzati torroni e aveva chiuso i battenti; risposi, la scrivente mi rispose a sua volta³. Attraverso il blog misi in campo la psicosociologia: la prima mossa fu defilare il mio blog e crearne uno ad hoc, dove chiamai altre tre blogger a collaborare come promotrici. Ma andava fatto di più: andava attribuita l'iniziativa a tutti quelli che avrebbero partecipato. Furono più di duecento. Alcuni media – su carta, su rete, radiofonici – parlarono di un movimento di blogger. Implicammo anche alcuni chef, di cui due stellati; l'obiettivo era far confluire ordini all'azienda. L'11 maggio 2009 le due dipendenti licenziate tornavano al lavoro. Su rete rimane traccia dell'evento⁴. L'intervento fu reso possibile dall'aver un blog, una strategia, un metodo, e da alcune contingenze irripetibili. Alcuni provarono poi a replicarlo, ma la cosa non riuscì; forse anche perché si tentò di farlo con competenze di marketing.

² Fondata nel 1929; nel 1997 apre un sito internet. Dal 2014 è una rivista dell'americana Condé Nast.

³ La persona che scrisse la lettera l'ha poi pubblicata su un blog che aprì per l'occasione (Mariangeli, 2010).

⁴ L'Osservatorio Socialis il 9 giugno 2010 scriveva: "In meno di un mese hanno aderito in 200 [blog] con oltre 300 consigli culinari, che hanno permesso di incassare 50mila euro e riassumere due dipendenti, oltre che farsi conoscere ancora di più" (Osservatorio Socialis, 2010).

Mentre avevo con internet esperienze interessanti, ero circondata dal luogo comune che sulla rete non ci sono rapporti veri. Che è manipolatrice, pericolosa, falsa. Vorrei esplorare la genesi di questa credenza. Internet è spesso associata a una dinamica neoemozionale di controllo, diffidenza, preoccupazione. Abbiamo definito neoemozioni quei copioni emozionali organizzati da stereotipi, che un determinato gruppo sociale, in un certo momento della sua storia, ritiene “buon senso”. La finalità di tali copioni è di simbolizzare l’altro come scontatamente noto. C’è una restrizione radicale della polisemia emozionale, e con essa un’evacuazione o una reificazione dell’emozione, tale per cui l’emozione diventa pura reazione a un “fatto”. Sparisce ogni sentimento di avere un inconscio, quindi un mondo interno e un pensiero. Si tratta di copioni tesi a organizzare agiti emozionali, volti a controllare, determinare e orientare i rapporti entro schemi predefiniti, che escludono la conoscenza reciproca. Sono organizzatori della relazione sociale, a cui possiamo ricorrere tutti in mancanza di meglio. Possiamo accorgercene e sorriderne, o precipitarvi (Carli & Paniccia, 2002).

Proporrò in questo lavoro come la cultura della diffidenza verso internet sia in rapporto con il modello stimolo-risposta, e gli intenti di controllo propri di tale psicologia. Il modello stimolo-risposta rimanda alla prospettiva behaviorista, e un suo sviluppo sono prima la psicologia cognitivo-comportamentale, poi le neuroscienze. Invece nell’ipotesi della gestalt, e della psicoanalisi che ne deriva, l’emozione non è causata dallo stimolo, ma è rivolta a “oggetti” che costruiamo quale riorganizzazione della confusione emozionale propria della biologica della mente, tanto più insopportabile quanto più l’oggetto è sconosciuto. L’ignoto non tollerato può portare a cercare la causa della confusione fuori di noi, creando la “felice” sovrapposizione tra senso comune e behaviorismo, causa di buona parte del successo di quest’ultimo, specie in epoche che cercano il nemico anche nel più ampio contesto politico. Si tratta, in questo ultimo caso, dell’errore d’esperienza, che consiste nel pensare che le emozioni siano evocate da specifiche connotazioni della realtà contestuale (Carli, 2019). Possiamo pensare che la rete rappresenti un ignoto pericoloso, che va reso nemico noto.

Oggi in Italia la rete sta acquisendo funzioni del tutto inedite, che ci implicano anche come professionisti. Per i nostri interventi è interessante svilupparle entro un modello di psicoanalisi psicosociale, senza precipitare nell’implicito cognitivo-comportamentale dei luoghi comuni sulla rete, che la rendono impraticabile. L’uso di internet sta profondamente cambiando. Non tutti ci stiamo pensando, anche se quasi tutti siamo intensamente implicati. È una prova che il cambiamento non sono fatti che mutano fuori di noi, ma l’interpretazione che diamo degli eventi in cui siamo implicati. Eventi che oggi, come mai abbiamo sperimentato, sono interrotti nelle loro routine, entro un condiviso fallimento collusivo: tutti gli accordi impliciti, agiti, che sostenevano le routine non possono essere replicati tal quali.

Il 26 febbraio 2020, per la CNN solo l’Antartide non era raggiunta dal coronavirus. Oggi i ricercatori che lavoravano lì, in isolamento, sono rientrati: non c’è più un solo luogo abitato da umani, in salvo. Siamo in una nuova pandemia. Tre anni fa un amico, con cui parlavo della cecità umana sui feedback che riceve dall’ambiente, mi regalò *Spillover: L’evoluzione delle pandemie* (Quammen, 2012/2014). Il libro la prevedeva. Nel 2015 Bill Gates diede risonanza mondiale alla previsione, diffondendola nel corso di una conferenza. Su rete un articolo, del 2019, ne anticipa luogo d’origine e causa. Si evoca, come caso di pandemia pericolosa recente, la spagnola, con morti stimati tra i 40 e gli 80 milioni (la guerra ne fece 17); in maggioranza persone tra i 15 e i 45 anni. La guerra fu un volano di diffusione, sia con le truppe che per le privazioni che impose. Ciò avveniva in un mondo dagli spostamenti più lenti, ma con uno sviluppo sanitario molto più basso, come sistemi e come terapie. La medicina annaspò, come oggi. La causa della malattia, virale e non batterica, come pure si pensò, non fu trovata che nel 1933. Come oggi, ci furono ritardi nelle misure di contenimento. L’infezione proveniva dagli USA; si chiamò spagnola solo perché in Spagna la stampa non subiva la censura dei tempi di guerra e ne parlò per prima. Nell’articolo si ricorda che se evolvono le terapie, evolvono pure gli agenti patogeni (Belli, 2019). Dopo la spagnola si svilupparono i sistemi sanitari nazionali; quando Obama volle promuovere il sistema sanitario negli USA, ricordò la spagnola e anche lui disse della previsione di una nuova pandemia.

Scrivo questo lavoro nel mese di aprile 2020, a Roma, in pieno confinamento. Con la invano prevista pandemia covid19, internet sta avendo un picco d’uso mai visto. L’uso della rete da anni continuava a crescere in tutto il mondo; tra il 2018 e il 2019 concerneva il 56% della popolazione totale, crescendo anche in nuove aree in Asia, India, Africa. Cresceva anche in Italia, concernendo il 92% della popolazione. L’uso era prevalentemente individualista e di intrattenimento; solo l’11% degli utenti, ad esempio, usava i social media per lavoro. Eravamo su internet in media sei ore al giorno. Le query più frequenti erano: Meteo, Facebook, Youtube, Google e Traduttore (We Are Social, 2019).

Si lavorava tramite internet poco o pochissimo. Adesso nella maggioranza dei casi si lavora con internet, o non si lavora. Si parla confusamente e impropriamente di telelavoro e smart working.

Del primo si parla da troppi anni come del lavoro del futuro, senza che si realizzi. Si lavora a casa propria, facendo ciò che si potrebbe fare anche in loco. L'idea ha le sue premesse tra la fine degli anni Sessanta e l'inizio dei Settanta, con grandi aziende che creano palazzi di uffici in zone fittamente abitate da loro dipendenti. Poi arriva il pc. Jack M. Nilles è il primo che usa il termine (*telework* in Europa, *telecommute* in USA) nel 1975, quando questa modalità di lavoro viene rilanciata dalla crisi petrolifera. In un articolo del 1995, dal significativo titolo *Non ho alcun dubbio vivremo molto meglio*, Nilles parla soprattutto di ecologia, di riduzione del traffico. Un panorama più innovativo si delinea quando pensa al futuro. Lo sviluppo consisterebbe nel rendere il lavoratore del tutto indipendente dal luogo dove lavora; Nilles pensa a persone che lavorano insieme da paesi, da continenti diversi. Pensa a società che esistono solo in rete, create su progetti, che si sciolgono a progetto finito, con forme organizzative che mutano continuamente, ma non incompatibili con la gerarchia. L'Autore si pone il problema del "diffuso pregiudizio" che non sia possibile creare veri gruppi di lavoro in rete. A suo avviso tale possibilità dipende dalla potenza della tecnologia, all'epoca fax, e-mail, teleconferenze (Nilles, 1995). A metà degli anni Novanta, anche le persone più impegnate nel campo esitano quando si parla di creazione di interazione su rete. Prevala una cultura tecnologica e l'ignoranza sulle relazioni, che non porta la ricerca a indagare sul tema.

In effetti ancora oggi si parla poco di telelavoro, e siamo tutti smart worker, che suona molto meglio. Ma non siamo davvero smart worker. Per il Politecnico di Milano, nel 2018: "Si definiscono [...] Smart Worker coloro che hanno flessibilità e autonomia nella scelta dell'orario e del luogo di lavoro e che sono dotati di strumenti digitali adatti a lavorare in mobilità, eventualmente anche all'esterno delle sedi" (Osservatorio Politecnico Milano, 2018, p.7). In questo lavoro il Politecnico riferisce di una ricerca che dice che nel 2018 gli smart worker erano il 12,6% degli occupati del campione, con un incremento del 20% dal 2017. Era un lavoro elitario: il 76% uomini, il 50% tra i 38 e i 58 anni, il 48% residenti nel nord ovest del Paese; più soddisfatti degli altri lavoratori. Le prime motivazioni della scelta erano individualiste e private; prima veniva la qualità della propria vita, poi i risultati del lavoro, infine la qualità dell'ambiente. Tra le grandi aziende, il 56% del campione aveva attivato progetti di lavoro tramite internet; l'anno precedente erano il 36%. Nella Pubblica Amministrazione (PA), questo era vero solo per il 9%, e il dato era fermo dall'anno prima⁵. Per le piccole e medie imprese, si era passati dal 22% del 2017, al 24% del 2018. Ma ben il 38% si dichiarava del tutto disinteressato alla cosa⁶.

Lo smart working è perciò prima di tutto un modo di lavorare, con capacità di flessibilità organizzativa, per obiettivi, poi un uso della rete. Come vedremo in conclusione di questo lavoro dalle ricerche sul tema, l'adozione di internet nelle organizzazioni italiane, fin dal suo esordio, è stata in stretto rapporto con il funzionamento per obiettivi e non per adempimenti. I ricercatori del Politecnico, vent'anni dopo, nel 2018, dovevano ancora ricordare che si tratta di un cambio di cultura, non solo di tecnologie. La flessibilità, dicono, è direttamente proporzionale al coordinamento, e dalla cultura delle urgenze si deve passare a quella degli obiettivi. Il difficile rapporto tra internet e culture organizzative centrate più sul controllo che sulla comunicazione, ha tanti anni quanti ne ha l'introduzione di internet in Italia, ed è causa del rallentamento nel suo uso. In uno studio del 2017 di Eurofound, si comparavano i paesi dell'Unione Europea a paesi dove lavorare tramite internet è frequente, come gli USA. Negli USA l'incidenza di tale lavoro è del 37%, la media europea è del 17%, l'Italia era l'ultimo dei paesi europei con il 7% (Eurofound and the International Labour Office, 2017). Oggi, nell'emergenza, in Italia usano internet sia organizzazioni che funzionano per obiettivi, che quelle che non lo fanno. Cosa sta succedendo? Quanto si fa oggi in alcuni casi sarà telelavoro, raramente sarà smart working, spesso è un inedito che non sappiamo ancora nominare.

Vediamo dati Istat del 2019 sulle famiglie. Il 76% delle famiglie italiane accedeva a internet da casa. Chi non aveva l'accesso, dava queste principali motivazioni: per il 56% nessuno di loro sapeva usarla. Per il 25,5% non era né utile né interessante. Per il 16,5% era una questione di costi. Restava un forte divario, da ricondurre soprattutto a fattori generazionali e culturali. Restava un gap tra Nord e Centro da un lato, Sud dall'altro. Quasi

⁵ Quanto alla PA, gli Autori aggiungevano che la legge Madia del 2017 non aveva sollecitato un cambiamento. Per la legge in ogni pubblica amministrazione fino al 10% dei lavoratori che lo richiedessero si poteva avvalere delle nuove modalità di lavoro agile, mantenendo inalterate opportunità di crescita e carriera.

⁶ Il campione concerneva 183 imprese con più di 250 addetti, 501 PMI tra i 10 e i 249 addetti, 358 PA con più di 10 addetti e un gruppo di lavoratori.

tutte le famiglie con almeno un minorenni avevano un collegamento a banda larga (95,1%); tra le famiglie composte esclusivamente da ultrasessantacinquenni si scendeva al 34,0% (Istat, 2019).

La situazione è in cambiamento. Pensiamo alla scuola, ad esempio. All'incontro tra una PA senza alcuna idea di usare internet, e famiglie dove più di una su due non sapeva usarla. Sì, incontro tra scuola e famiglie, non più tra scuola e allievi: questa è una differenza fondamentale, tra le altre. Si incontrano vecchi insegnanti, genitori spesso ignoranti del mezzo e minorenni digitali: si saprà cogliere l'occasione? Ricordiamo che la scuola si vede come sommatoria di insegnanti e di allievi, e non come un'organizzazione (Paniccchia, Giovagnoli, Bucci, Donatiello, & Cappelli, 2019). Non ci sono perciò obiettivi, che non sono mai individuali, ma dipendono dalla declinazione in prassi, verificabili e metodologicamente fondate, delle finalità generali di un'organizzazione. Ci sono però casi in cui gli obiettivi stanno evidenziandosi, anche nella scuola. Sarebbe interessante saperlo, scuola per scuola.

Qualcosa sappiamo, grazie a resoconti di psicologi che proseguono il lavoro on line con persone in età scolare: Oepa, assistenti specialistici, tutor dell'apprendimento, assistenti domiciliari a vario titolo, psicologi che operano negli studi privati, eccetera. Dicevo come emerge la mancanza di obiettivi. Ciascuno fa a suo modo: tra scuole, tra insegnanti della stessa scuola. Qualcuno agisce la pretesa. Se non accade ciò che si pretende, si ferma tutto e si aspetta indefinitamente, abolendo il presente. È come se non ci fossero che agiti: se quelli sono impossibili, non c'è più niente da fare. Alcuni sindacati chiedono la cassa integrazione, per docenti e assistenti, in nome del "non rientra nei compiti previsti". Qualcuno dà compiti a pioggia, e non è nemmeno contemplato che vengano sempre corretti; le famiglie protestano. Emerge la cultura degli adempimenti con i suoi conflitti strutturali. Qualcun altro sperimenta la rete, valorizza l'interazione, trova obiettivi. Qui una resocontazione di ciò che accade e una sua pubblicazione sarebbero del massimo interesse.

Con gli psicologi che a vario titolo lavorano con scuola e famiglie, si scopre che ciò che conta sono metodologie psicoanalitiche che sviluppino relazioni competenti. Relazioni la cui rilevanza è emersa quando l'agito dell'incontrarsi è stato interrotto. Il fallimento collusivo evidenzia risorse sottostimate dalla cultura individualista e tecnica imperante, evacuate dagli agiti: le relazioni, le culture, la competenza psicoanalitica a intervenire.

Due mesi fa, se ci si voleva incontrare, ci si vedeva in un certo luogo. Una casa, una piazza, una chiesa, un ristorante, una sala riunioni, uno studio. Adesso ci si incontra in rete. Le case perdono la connotazione privata. Il traffico di coinquilini alle spalle di chi sta lavorando si adegua: chi gira al largo, chi evita di ciabattare. Dall'altra parte, si accetta il passaggio di un gatto. La relazione tra adulti e bambini si rimescola: gli adulti vanno a scuola, i bambini vanno al lavoro dei grandi. Si fanno apertivi in rete con gli amici di quartiere, insieme a quelli che vivono lontano nel mondo.

Per alcuni accorgersi di questi cambiamenti è difficile. Sentivo il racconto, alquanto comico, di un incontro online tra un'insegnante e una madre, un bambino tra loro. Per la madre il figlio, per l'insegnante l'allievo. L'insegnante, che faceva lezione, pensava di stare a scuola; la madre pensava di stare a casa sua. Sbagliavano entrambe. Dove stiano, va inventato. Per altri accorgersi del cambiamento è insopportabile. Nella Società Psicoanalitica Italiana, da quando i pazienti non vanno negli studi, pare siano tollerate solo le telefonate, Skype è inaccettabile. Due psicoanalisti scrivono alla presidentessa e ai colleghi: "[...] non siamo d'accordo con il fatto che si chiami analisi l'intervento da remoto, in quanto si escludono i sensi e il corpo" (n.d., comunicazione personale, 11 aprile 2020).

Che cosa succede? Riflettiamo sulle connotazioni emozionali della rete. In particolare, sulla sua condanna come luogo di falsi incontri.

Mondo reale - mondo virtuale

Il 16 aprile 2020 cercavo una testimonianza autorevole che la parola virtuale – molto densa – fosse ancora in uso. Il 17 aprile, il quotidiano cattolico *Avvenire*, diceva: "Francesco [...] parla del rischio di una fede gnostica, senza comunità e contatti umani reali, vissuta solo attraverso lo streaming che 'viralizza' i sacramenti" (*Avvenire*, 2020). Francesco è il papa. Questo il titolo telegrafico *Papa attenti a fede "virtuale"*. I riti su rete sarebbero senza contatti umani "reali". Quanto alla fede gnostica, leggiamo su *La Civiltà Cattolica*, rivista della Compagnia di Gesù, che c'è una fede gnostica antica e una moderna, unite dal disprezzo per il mondo presente e la tensione verso un mondo futuro. Ma l'antica era elitaria, la moderna è di massa; l'antica voleva liberare l'uomo dal carcere della terra, la moderna vuole assicurare benessere e felicità sulla terra (Mucci,

2019). Con fede gnostica e virtuale si allude a una religione troppo comoda. Devi andare a Piazza san Pietro se vuoi davvero vedere il papa, come devi andare nel suo studio se vuoi davvero vedere uno psicoanalista.

Sia per i sacerdoti che per gli psicoanalisti si interrompe l'efficacia di un rito⁷. Il fallimento collusivo condiviso fa fallire le fantasie di potere. Renzo Carli ultimamente si è speso, in un recente seminario⁸, nel riflettere sulle mutate condizioni del lavoro psicoanalitico, e nel ripercorrere le condizioni del setting. Cito a memoria; non c'è ancora uno scritto condivisibile. L'interruzione di ogni routine, tra cui l'incontro in studio tra psicoanalista e pazienti, desacralizza il setting. Emerge come il setting non sia nient'altro che le condizioni che rendono possibile il lavoro psicoanalitico. L'incontro di due persone entro lo studio di chi delle due ha il potere di convocare l'altra, è un rito, che ribadisce il potere sacerdotale dello psicoanalista. Mentre ciò che rende possibile il lavoro psicoanalitico è dove si va a parare, con quali obiettivi e con quale metodo.

Torno sul significato emozionale della parola virtuale. Ho effettuato una ricerca su rete, associando le parole "virtuale" e "libri". Sul sito Unilibro appare una pagina con sessanta titoli. Scorro la "quarta di copertina" dei primi dieci, pubblicati tra il 2015 e il 2020. Quattro trattano di tecnologia. Tre trattano temi vari, come la biografia di Jaron Lanier, quello che inventò la realtà virtuale. Tre contrappongono reale e virtuale entro una emozionalità valutante. Un titolo è esplicito *Insieme, ma soli*. È di Shirley Turkle (2011/2019)⁹, un'Autrice che scrisse sul tema fin dagli esordi. Ci tornerò più tardi. Scorro i titoli fino al sessantesimo: il cinquantanovesimo, nel 1996, italiano, tratta del virtuale come un altro mondo attraente ma pericoloso, che propone all'umanità infinite possibilità, trasgredendo i limiti di realtà e gettandola nell'ansia (Notte, 1996).

Faccio un'altra ricerca, con le parole "internet" e "libri". I sessanta titoli del sito Unilibro qui sono tutti recenti. Ventidue trattano di cybersecurity. Ventiquattro mettono in guardia da un'internet pericolosa; gli altri trattano della rete senza che il primo scopo sia provocare reazioni emozionali. Vediamo la retorica usata per attrarre il lettore dei ventiquattro titoli sulla pericolosità di internet: siamo patologicamente dipendenti dalla rete, è pericolosa per i giovani, fomenta il conflitto tra famiglie e scuola, è l'oppio dei popoli, frammenta la comunicazione interpersonale, è un terreno fertile per interessi opachi, controllo, dispotismo, guerra. Dei sessanta libri, solo uno, sulla share economy, parla della rete come contesto di utili relazioni (Ramella & Manzo, 2019).

Torno su Jaron Lanier. Wikipedia lo definisce "computer philosophy writer, computer scientist, visual artist, and composer of classical music" (Wikipedia, n.d.). Nel 1984, a 24 anni, Lanier sta in un garage dalle parti di San Francisco con amici smanettoni, intento a inventare la realtà virtuale (anche queste parole le inventa lui); realizza il primo guanto virtuale, cui seguirono tute e caschi per immergere il corpo, stimolato dal computer, in una simulazione di realtà. Intervistato da un giornalista sulle sue attività, risponde: "Vpl, dissi senza pensarci troppo su, che significa Visual programming language, oppure Virtual programming language; per dargli importanza, feci aggiungere un Inc" (Galimberti & Riva, 1997, p.174). Quelle tecnologie richiamarono enormi investimenti, poi delusero. Trasformandosi, arrivano fino a oggi, ma il futuro della programmazione fu internet. Notiamo come virtual non fu una parola pensata, ma emozionata. La sua durata e la sua efficacia derivano dalla sua densa polisemia. La realtà virtuale è un ossimoro: reale è ciò che è attuato, virtuale ciò che è potenziale. Se ti perdi nel virtuale non c'è più la realtà, se ti perdi nella realtà non c'è più il virtuale. Si sta sul confine tra percepito e immaginato. Siamo molto lontani dai fatti: si tratta di vissuti.

Nel 1992 esce un articolo, citatissimo, di un altro pioniere, Jonathan Steuer, il primo editore on line che riesce a farsi pagare dalla pubblicità. Steuer afferma: la realtà virtuale non è una tecnologia, ma un'esperienza. Dice che si parla di realtà virtuale senza un modello, e che bisognerebbe abolire queste parole, ma poiché hanno invaso sia la letteratura scientifica che divulgativa, non resta che arrendersi e fare ordine. L'Autore adotta la differenza tra tecnologia come estensione di un processo naturale, fatto di materia ed energia, e il *medium* di cui parla McLuhan, che è l'estensione dell'uomo. L'esperienza virtuale è un'esperienza mediata da un'estensione dei sensi e del sistema nervoso. Come modello della mente Steuer ha lo stimolo-risposta. Entro questo modello, nella realtà virtuale la persona è confrontata con stimoli che sono confusivi in quanto provenienti da due fonti: la realtà abituale, e quella creata dalla tecnologia. Steuer accenna al fatto che questo

⁷ Come ricordano Harrè e Secord (1972/1977), il rito non ha obiettivi, se non di perpetuare sé stesso, mantenendo un certo ordine del mondo, con i suoi previsti significati.

⁸ Seminario *on line* SPS "Come cambiano la convivenza e l'intervento psicoanalitico con il Covid 19" del 25 aprile 2020.

⁹ È la riedizione di un libro uscito in USA nel 2011, di un'Autrice molto letta.

potrebbe dar adito a manipolazioni e inganni, ma lascia presto il tema (Steuer, 1992). Eravamo nell'epoca dell'idealizzazione delle nuove tecnologie, un anno prima che internet venisse liberalizzata dal CERN.

Riassumendo, nel 1992 Steuer dice: il virtuale non è una tecnologia, è un'esperienza. E ne allarga il campo enormemente. Nel 2000 esce un manuale, edito in Italia, che intende alfabetizzare l'utente del digitale perché non sia un mero consumatore, impreparato nei confronti di quella che definisce una vera rivoluzione, il digitale, appunto. Rivoluzione che interessa ogni campo, dall'economia alla società, ma nel libro si intende vederne soprattutto gli aspetti connessi all'informazione. Otto anni dopo l'articolo di Steuer, in questo intento di alfabetizzazione, si vogliono rimettere le cose a posto, anche qui in un'ottica stimolo-risposta, togliendo di mezzo un vissuto inappropriato tramite una corretta informazione: "[...] il concetto di 'virtuale' non va inteso in contrapposizione a quello di 'reale', come troppo spesso accade" (Ciotti & Roncaglia, 2000, p. 205)¹⁰. Si passa quindi a descrivere con cura e competenza la tecnologia. Ma la contrapposizione virtuale/reale continua la sua marcia: l'emozione costruisce il suo "oggetto", non accade il contrario.

Nel manuale di Ciotti e Roncaglia si parla pure di comunità virtuali. Nonostante abbiano "fatto chiarezza", dimostrano di non poter fare a meno dell'ambiguità emozionale della parola virtuale, e anche loro stentano a credere che sia un vero contesto di relazione.

Gli strumenti di comunicazione interpersonale disponibili su Internet, come la posta, le conferenze e gli ambienti condivisi, fanno della rete un vero e proprio luogo di interazione sociale. Un luogo virtuale, certamente, ma capace di coinvolgere milioni di persone che quotidianamente vi svolgono molteplici attività individuali e collettive. Secondo alcuni, ci troviamo di fronte alla nascita di vere e proprie forme di comunità virtuali (Ciotti & Roncaglia, 2000, p.156).

Sottolineo un passaggio presente nel contributo citato: la creazione di comunità virtuali ha preso il posto della realtà virtuale. Il virtuale non è più l'estensione del corpo, ma dei contesti di relazione. È lì che si sposta l'incerto confine tra immaginato e percepito. Questo era già accaduto nel 1993, l'anno della liberalizzazione di internet e un anno dopo l'articolo di Steuer.

Nel 1993 Howard Rheingold aveva creato il termine comunità virtuali con un libro di grande successo *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Dice, come fosse cosa inaspettata, che con internet si creano vincoli così profondi, da dare origine a vere e proprie comunità virtuali. Poi ne fa una descrizione idealizzata, dove virtuale equivale a "smaterializzato"; con questa metafora pare che si parli del liberarsi della violenza delle relazioni. Si tratta di comunità solidali e disinteressate, perché basate su una comunanza di interessi intellettuali; tali interessi sono contrapposti a quelli materiali e di appartenenza etnica o territoriale. Come prova di questo, porta il fatto che vi prevale l'economia del dono e dello scambio. Inoltre la smaterializzazione permessa dalla rete consente di superare la diffidenza fondata sulle differenze. La comunità virtuale è democratica per sua natura (Rheingold, 1993/1994). Sette anni dopo, Ciotti e Roncaglia dicono che Rheingold, che citano, era diventato più prudente; nel mondo virtuale possono esserci finzioni. Gli Autori dicono che non solo si sono attenuati gli ottimismo di Rheingold, ma che altri sono critici verso le comunità virtuali, proprio perché mancano "vincoli materiali": non c'è l'esclusività delle appartenenze reali, le identità fittizie minano il principio di responsabilità individuale (Ciotti & Roncaglia, 2000). Si comincia a vedere come problematico che le relazioni sulla rete non si regolano con l'uso della forza, e questo è un notevole inedito: "La mancanza di dimensione fisica nel mondo telematico rende impossibile l'applicazione di una serie importante di misure di controllo sociale basate sull'esercizio della forza" (Paccagnella, 2000, p. 105).

In un articolo della metà degli anni Novanta, il crearsi dei primi gruppi su rete è visto con ingenuità, inclusa la divaricazione tra mondo della rete e mondo "reale". Si dice che le e-mail, introdotte tra la fine degli anni Settanta e l'inizio degli anni Ottanta del Novecento, stanno avendo uno sviluppo impreveduto. Si pensava fossero una tecnologia funzionale, ovvero destinata a un uso "razionale", di "informazione". Invece emergono "scopi personali e sociali", e prevale la "comunicazione" (riprendo i termini degli Autori). Agli Autori interessa come nelle organizzazioni si creino impreveduti gruppi di discussione che bypassano la gerarchia. Li sorprende ancora più come tali gruppi si creino anche tra prefetti estranei, fuori da qualsiasi contesto "reale". Possono essere anche di migliaia di persone, sparse in tutto il globo. Ci si riunisce per un interesse comune, per esempio la

¹⁰ Un ottimo manuale, ancora in vendita, dove per esempio ci si può rendere conto di cosa si intendesse per tecnologia della realtà virtuale all'epoca.

ricerca in fisica; gli Autori notano, con meraviglia, che si creano anche appartenenze e affiliazioni. Le persone dicono di sentirsi affettivamente sostenute dal gruppo, ad esempio in momenti di difficoltà personale o lavorativa (Sproull & Faraj, 1996/1997). La stessa sorpresa si era avuta con il telefono: si pensava servisse a informare, e venne subito usato per comunicare. Non si apprende né dalle pandemie né dalle tecnologie. Possiamo ricordare che Facebook viene fondata nel 2004.

Un noto libro del 1996, tradotto in italiano un anno dopo, è centrato sull'enfatizzare come l'interazione su rete permetta il creare, il costruire, il plasmare nuovi mondi, nuove comunità, e dentro quelle nuove identità multiple. Per l'Autrice, Sherry Turkle, si realizza così, concretamente, la post modernità che gli intellettuali francesi anni Sessanta, cui lei ha fatto riferimento nei suoi primi anni di formazione, avevano astrattamente definito. Le interfacce opache – gli smanettoni diminuivano a vista d'occhio per l'accresciuta complessità dell'hardware e per le proposte d'uso intuitive che andava facendo Apple – per l'Autrice avvicinavano la macchina alla complessità del vivente, proponevano la stessa interazione che si ha tra umani (Turkle, 1996/1997).

Mi soffermo su un piccolo aneddoto, dedicato agli psicologi clinici. Si puntava sull'intelligenza artificiale. L'Autrice dice che nel 1991 un concorso aveva rilanciato la predizione di Turing che entro il 2000 un computer, nel settanta per cento dei casi, sarebbe riuscito a farsi passare per una persona da un essere umano medio. Nel concorso la sfida era stata ridimensionata: le domande avrebbero riguardato un solo tema. Vinsero tre programmi, PC-Therapist di J. Weintraub (non ho trovato l'orientamento adottato), DE-PRESSION 2.0 di Kennet e Paul Colby, basato sulla psicoterapia cognitivo-comportamentale, e Julia di Mauldin, un programma di semplice dialogo. Era dagli anni Ottanta che si cercava di produrre e mettere sul mercato programmi di psicoterapia. C'era l'idea che più la psicoterapia diventava scientifica, più un programma avrebbe potuto riprodurla, e che infine un programma poteva far meno danno di uno psicoterapista umano (Turkle, 1996/1997).

Una considerazione rilevante è che non c'è ricerca su cosa stia accadendo. Mancano anche i modelli sulla relazione necessari per farla; si contrappongono visioni valoriali. Da un lato c'è l'idealizzazione dello scambio, dall'altra c'è la cultura del controllo che si sente minacciata dalla rete.

Torno a Jaron Lanier. Alla fine degli anni Novanta lavora per applicazioni internet, nel 2006 per Microsoft; nel 2010 TIME lo include tra le 100 persone più influenti. Nel 2013 scrive un libro fortemente critico su internet, molto premiato e molto letto. Il titolo è *Who Owns the Future?* In italiano viene tradotto con *La dignità ai tempi di Internet* (Lanier, 2013). È contro il furto di contenuti attuato da grandi aziende della rete, che guadagnano enormemente con pochissimi dipendenti. Qui la critica non è valoriale, ma molto documentata. In un libro del 2018, *Dieci ragioni per cancellare subito i tuoi account social*, Lanier assume una posizione critica diversa, neoemozionale, da “preoccupato”. Siamo stati addestrati, dice, dalle più ricche corporation della storia a rispondere al fischietto, come cagnolini. Siamo sorvegliati e sollecitati da algoritmi che manipolano il nostro comportamento; fa l'esempio di Cambridge Analitica. Il cagnolino e il fischietto ci hanno messo sull'avviso; l'Autore ci toglie ogni dubbio: cita Skinner (Lanier, 2018). La capacità di manipolazione degli individui di Cambridge Analitica è stata enormemente enfiata dalla pretesa, collusivamente condivisa, che si possano manipolare e controllare le persone con dati individuali raccolti su rete. Il caso Cambridge Analitica andrebbe studiato come una condivisa collusione, su fantasie di controllo, di controllori e controllati¹¹. D'altro canto, mettere in dubbio il potere manipolativo di una psicomatria individualista che si avvale di dati “rubati” su internet, farebbe calare il valore attribuito ai grandi aggregatori di dati, come Facebook, per esempio. Lo stesso valore di Cambridge Analitica, prima della sua brusca chiusura, era fondato sull'ipotesi che riuscisse a controllare e manipolare le persone tramite dati individuali. È un mercato che investe sul controllo dell'individuo, non sulla conoscenza della domanda e del cliente. Vi investe come marketing, molto prima che come metodologie, che appena approfondiamo, scopriamo alquanto rozze: Cambridge Analitica, ad esempio, si avvaleva dei Big Five¹².

¹¹ Ho avuto modo di parlare a lungo, prima che si creasse “il caso”, durante e dopo, con una persona che lavorava per l'azienda; sarebbe molto interessante che qualcuno lo studiasse, questo caso; per ora si hanno solo libri del tipo: “Vi rivelo le malefatte cui ho partecipato, non è mai troppo tardi per fare la cosa giusta, ora vi dico cosa combinava Cambridge Analitica”, che non fanno che cavalcare l'onda delle fantasie che si possano manipolare le persone con dati creati per altro e raccolti dopo come fragole nel bosco, e con modelli di personalità, del tipo Big Five (Kaiser, 2018).

¹² I Big Five rientrano nelle teorie dei tratti disposizionali, descrivendo tendenze ad agire in un certo modo a prescindere dal contesto, quindi anche dai motivi del comportamento. Nascono dal linguaggio del senso comune fattorializzato, e la

Quando diventiamo paranoici con la rete, il modello è stimolo-risposta. Questo non è un invito a essere acritici sull'uso di internet. Ricordo la differenza tra cercare il nemico e fare manutenzione della nostra stupidità, cosa quest'ultima a cui dare una rilevante importanza. Cercare il nemico è un modello individualista della relazione. Sono centrali i fatti, le manipolazioni, le decisioni, visti come causa delle reazioni emozionali degli individui entro asimmetriche dinamiche di potere. Per fare manutenzione della nostra stupidità abbiamo bisogno di modelli della nostra implicazione emozionale, quindi della relazione, delle culture, delle dinamiche collusive di cui siamo partecipi. Si fa riferimento a due teorie della mente e della relazione del tutto diverse. Negli anni Novanta, con la "sconfitta" dei paradigmi che ponevano l'attenzione sulle culture (Plamper, 2015/2018), anni di ricerca e di studi sulla relazione sociale sono stati azzerati. Dapprima è avvenuto in USA, poi, con l'egemonia della cultura anglofona guidata dall'individualismo biologista delle cosiddette scienze della vita, in tutto l'Occidente.

Torno a Sherry Turkle, il cui percorso negli anni, molto conformista, illustra l'evolversi degli stereotipi sulla rete. L'Autrice è tutt'ora molto letta; il contributo che ha dato ai miti su internet rivive in testi recenti. Il libro che le dà notorietà è *The Second Self: Computers and the Human Spirit*, uscito nel 1984. L'Autrice aveva affermato che il computer modifica il modo in cui pensiamo: confonde animato e inanimato, è al tempo stesso un'estensione del sé e parte del mondo esterno (Turkle, 1984/1985). In un libro del 2011, *Insieme ma soli* (2011/2019), l'Autrice ricordando *The Second Self*, dice che allora il rapporto era 1 a 1, uomo-macchina; non c'era la rete, era l'epoca dell'ottimismo. Sempre in *Insieme ma soli* ricorda anche *La vita sullo schermo* prima citata, del 1996; era arrivata la rete con gli infiniti rapporti interpersonali, si sgretolava il confine tra reale e virtuale. Nel 2011 non dice una parola sul riferimento al postmodernismo francese, molto presente nel testo del 1996 come genitore intellettuale della molteplicità delle identità: il postmodernismo è un nemico sconfitto, insieme con la cultura europea, dal cognitivismo e dall'avanzante cultura neuroscientifica USA. Turkle ci tiene invece a dire che all'epoca era già preoccupata: si era già accorta che on line si provava più soddisfazione che nella vita reale. In *Insieme ma soli*, a metà degli anni Novanta, è più preoccupata ancora, e senza rinunciare a definirsi psicoanalista ed etnografa, diventa senza dichiararlo cognitivista. In questo testo predomina l'affliggersi sul fatto che temiamo sempre più i veri rapporti. Gli esseri umani, dice Turkle, come insegna Darwin (il conflitto tra l'antropologa Mead e il cognitivo-comportamentale Ekman è stato su ciò che aveva veramente detto Darwin, e finì quando Ekman riuscì a fargli dire cosa voleva lui; Turkle si allinea), sono gli unici dotati di empatia (un costrutto neuroscientifico¹³). Invece ora l'empatia si attribuisce ai robot. Le macchine sfruttano la nostra vulnerabilità, il nostro voler essere riconosciuti, il non voler essere soli: ci danno questa gratificazione senza che ci si impegni in una relazione vera. Questo nostro punto debole è alla base dell'ascesa dei social media. Ma così ignoriamo le persone con cui stiamo fisicamente, ci accontentiamo di una e-mail quando una conversazione sarebbe molto più adatta, ci siamo rassegnati a una perdita di empatia, pensiamo che la formazione online personalizzata sia magnifica, mentre gli studenti perdono la possibilità di ascoltarsi a vicenda. Negli ultimi trent'anni c'è stato un calo di empatia tra gli studenti universitari, la maggior parte nell'ultimo decennio, non a caso connesso al crescere della comunicazione digitale. Nelle relazioni faccia faccia siamo più distratti, gli studi mostrano che se si pranza con il cellulare sul tavolo, la conversazione vira su temi leggeri, perché si è meno coinvolti, in quanto si sa che si può essere interrotti in qualunque momento. Con l'avanzata delle dittature nel mondo, non temiamo di perdere la privacy. Eccetera. (Turkle, 2011). Nel 2015 Turkle pubblica *Reclaiming conversation: The power of talk in a digital age*, subito tradotto in italiano (2016). Il libro, dice, è rivolto a chi deve essere convinto che la fuga dalla conversazione faccia a faccia è una perdita. Racconta di una preside che la chiama nella sua scuola perché gli insegnanti si sono accorti che gli alunni avevano un disturbo nei modelli dell'amicizia; che avevano rapporti più superficiali di quelli di una volta. L'Autrice prende subito per buono ciò che le viene detto e arriva nella scuola con un

loro la validità metodologica è affidata alla sola analisi statistica, non alla disamina critica dei presupposti concettuali dai quali ci si muove (Caprara & Van Heck, 1992/1994). Si azzera ogni differenza storica e culturale nella selezione degli item e nella scelta delle caratteristiche da misurare, come se la coscienziosità, ad esempio, significasse sempre la stessa cosa per tutti, dovunque, sempre.

¹³ L'attivismo degli scienziati che hanno scoperto i neuroni specchio in quell'editoria dove i risultati scientifici sono proposti senza rispetto dei limiti a cui si è giunti con la ricerca, per conquistare aree di egemonia culturale e perseguire successo editoriale, viene citato come esemplare da Plamper. Entro tale attivismo, i neuroni specchio sono proposti e divulgati come i neuroni dell'empatia, ovvero della relazione sociale, al di là delle motivate critiche sollevate nello stesso campo di studi degli ricercatori (Plamper, 2015/2018). Cito un testo, scritto non a caso da un giornalista e uno scienziato (Gnoli & Rizzolatti, 2016).

quaderno per gli appunti che intitola: Quaderno dell'empatia. Non dice che cosa fece, oltre a raccogliere esempi del disturbo (Turkle, 2015/2016).

Che i rapporti non siano più quelli di una volta, è il tormentone che attraversa la letteratura sui malefici della rete. Pensiamoci: quando mai le relazioni faccia a faccia furono di per sé intime, sorridenti, intelligenti, capaci di ascolto eccetera? Non ci siamo sempre trovati confrontati con la complessità, la difficoltà, e spesso con la violenza delle relazioni? Questa complessità viene prima del medium, e interagisce con quello in molti modi. Ci piace sentirci dire che "una volta"; a meno che un problema non arrivi da un qualche agente nemico fuori di noi, saremmo perfetti.

Una ricerca in tre tappe sull'uso delle nuove tecnologie in Italia: 1996, 1997, 1998

Prima di fare esperienza della rete tramite la cucina, l'avevo conosciuta con un altro approccio. SPS¹⁴, a metà degli anni Novanta, partecipò all'esordio di internet in Italia, attraverso alcune ricerche-intervento che implicarono per tre anni organizzazioni pubbliche e private su tutto il territorio italiano.

In questa occasione potemmo precisare alcune categorie psicosociali di analisi organizzativa adottate da SPS, come la differenza tra organizzazione data e costruita, fondata sul differente uso delle informazioni. Ci aiutarono a pensarle, queste categorie, chi stava adottando o rifiutando le Nuove Tecnologie della Comunicazione (NTC). Per dare un'idea della situazione, ricordo che in Italia si pensava soprattutto alla TV digitale, o ai dispositivi, all'epoca molto costosi, per le teleconferenze. Dalle ricerche che effettuiamo apparve del tutto evidente che le NTC erano internet, e che internet era interattività. Adottarle o meno dipendeva dalle culture organizzative, più o meno autocentrate, più o meno fondate sul controllo. Più c'era autocentratura, controllo e gerarchia, meno si adottavano; più c'era informazione, conoscenza e orientamento al cliente, più si adottavano.

Come abbiamo visto nella letteratura, di questo si sapeva, all'epoca, poco o niente. Ricordo gli scaffali delle librerie pieni di manuali di tecnica, mentre c'era pochissima riflessione sull'uso delle tecnologie digitali. C'era qualcuno dei libri citati. Il committente delle ricerche-intervento fu Telecom Italia. Il primo sito web della storia è del 1991. Fu realizzato dal CERN di Ginevra, che ne rese pubblica la tecnologia nel 1993; tra il 1993 e il 1998 esplose l'uso di internet anche presso i privati. Telecom Italia nasce nel 1994 (dalla fusione della SIP con società del gruppo STET), dovendo effettuare il passaggio da azienda monopolista al mercato. Sembrava destinata a mutare il suo prodotto, dalla telefonia fissa a servizi connessi alle Nuove Tecnologie della Comunicazione. In quel momento era centrata soprattutto sulla vendita dei costosi apparati per le teleconferenze, e l'unico ambito in cui riusciva a venderli erano contesti dove gruppi di tecnici dovevano scambiare informazioni con altri gruppi di tecnici a distanza, mentre i manager non sembravano volerne sapere per effettuare le loro riunioni. In realtà il prodotto trainante divennero i telefonini. Nel 1995 nasceva, con una parziale scissione dalla casa madre, la TIM, che nel 1996 ebbe l'idea vincente della carta prepagata, che fece da volano alla vendita di un prodotto destinato a essere venduto a tutti gli italiani.

Torniamo al momento del passaggio al mercato. Venne creata una divisione Relazioni Esterne centrale, con 20 Relazioni Esterne territoriali. Con questo si andava oltre il mercato; si trattava di tenere i contatti con i clienti. Nel rapporto con clienti l'impreparazione era ancora più accentuata. Tra divisione centrale e i 20 sul territorio mancava condivisione di obiettivi, e la cultura tecnico-ingegneristica si ribellava violentemente all'invito ad ascoltare il cliente. Nel territorio si conducevano panel di ascolto del cliente, ma stavano fallendo; i 20 protestavano che i clienti non facevano che lamentarsi, che dicevano sempre le stesse cose; nessuno voleva più condurre i panel.

Nel 1995 Relazioni esterne chiede una consulenza a SPS. La richiesta era di affiancare i 20 responsabili per insegnargli a condurre i panel. Venne proposto di puntare sugli obiettivi, invece che sulla tecnica. Si potevano implicare i 20 in un progetto interessante, di conoscenza del cliente, di cui diventare committenti. Anche l'obiettivo dei panel cambiava: dal chiedere ai clienti valutazioni del servizio Telecom, al promuoverne l'immagine di azienda leader nel campo delle NTC. Da precedenti ricerche effettuate da Telecom, emergeva che i clienti sapevano del cambio dell'azienda da telefonia a NTC, ma ritenevano mancasse ogni informazione in merito. Si propose che per i clienti implicati nel panel ci sarebbe stato il vantaggio della condivisione di

¹⁴ SPS, Studio di Psicosociologia. Dagli anni Ottanta effettua consulenze per organizzazioni produttive e di servizio. L'intervento in questione fu condotto da Renzo Carli e da me.

informazioni: si interveniva così già nel corso della ricerca sull'immagine di azienda che ascolta i clienti. L'impresa riuscì: i 20 si sentirono implicati, con i clienti cessarono le lamentele e si aprì la discussione. Visto l'interesse dei risultati, nel 1996, nel 1997 e nel 1998 si succedettero tre commesse, in stretta continuità.

Nel 1996 troviamo una Telecom Italia interessata alla promozione della diffusione capillare di internet, con alta capacità di trasmissione di dati, in tutta Italia; il top management aveva capito la rilevanza della rete. Non senza incertezze e conflitti. Nel 1998 il progetto – si chiamava Socrate – fu bloccato. Venne ritenuto superato nella tecnologia, troppo costoso. Ma come vedremo dai dati di ricerca, era anche rilevante come in Italia ci fosse una cultura di impresa dove le grandi aziende, e più in generale i “poteri forti”, non investivano sulla rete. A seguito delle privatizzazioni che interessarono il settore delle telecomunicazioni a cavallo tra anni Novanta e Duemila, iniziarono dei cambi di vertice e di strategia molto importanti, che mutarono profondamente l'azienda. Cessarono gli investimenti di Telecom sulle NTC. Nel 1999 i 20 presidi territoriali vennero aboliti, e terminò il nostro lavoro. Vediamo i dati di ricerca.

Le attese nei confronti delle NTC: 1996

Nel 1996 si intervistarono clienti Telecom di agenzie regionali sia pubbliche che private, candidate ad adottare le NTC¹⁵. Appare una situazione in fase nascente. Le fantasie prevalgono sull'esperienza, tra ottimismo e catastrofismo. Ma non c'erano dubbi: le NTC erano comunicazione, e internet era centrale. Se la tecnologia è comunicazione, non può essere scissa dal suo uso. Uno degli intervistati disse: “La cosa strana è che l'introduzione di una nuova tecnologia fa cambiare la cultura delle persone, che però in qualche modo cambiano la tecnologia”. Non era un prodotto, ma un servizio; questo vuol dire accompagnarne l'integrazione nell'organizzazione cliente e conoscerne lo specifico uso che ne fa il cliente. C'era un dato interessante: le attese ottimiste prefiguravano che le NTC generassero nuovi modelli organizzativi, altamente innovativi, che avrebbero messo in discussione categorie consolidate, come pubblico/privato, produzione/servizio.

I primi usi delle NTC in Italia: 1997

Nel 1997 si puntò su chi stava già usando le NTC¹⁶. Emerge come l'uso, e prima ancora l'adozione, dipendano dalla cultura organizzativa. Alcune culture non le avrebbero mai adottate, senza cambiare radicalmente. Erano quelle della comunicazione a una via, controllata dal potere gerarchico. Quelle dei poteri lobbistici e corporativi. Quelle centrate sui conflitti e sul funzionamento interno, con poca relazione con il contesto. Quelle che hanno un utente che deve adempiere alle loro condizioni e non un cliente coi cui interagire. Quelle che non prevedevano nessuno sviluppo. In buona misura, ma non esclusivamente, era la PA. In queste culture le NTC avrebbero portato destrutturazione. Questo non poteva essere accettato senza timori e notevoli conflitti. Al polo opposto si collocavano le culture che avevano integrato fortemente la comunicazione nel funzionamento organizzativo; quelle che funzionavano – letteralmente – sulla comunicazione interattiva. Erano culture che avevano effettuato lo spostamento degli integratori organizzativi dalla gerarchia (integratore verticale) al cliente (integratore orizzontale). Con l'orientamento al cliente, erano strutturalmente integrate con altri attraverso la comunicazione. Queste organizzazioni adottavano le NTC, ne prevedevano l'incremento e – soprattutto – si ritenevano in sviluppo. Sembravano aver realizzato quella riformulazione innovativa delle categorie organizzative prefigurata dagli “ottimisti” nella prima fase della ricerca. Ad esempio, nell'integrazione servizio/produzione. Ma anche delle categorie pubblico/privato, se intese come differenziazione tra organizzazioni finalizzate all'interesse collettivo, contrapposte a quelle dedicate all'interesse individuale. Descrivendo la propria *mission*, si autodefinivano “servizi alla produzione” e si

¹⁵ Furono interpellati 334 rappresentanti della classe dirigente regionale delle differenti regioni italiane, tramite un questionario compilato nel corso dei panel tenuti dai 20 responsabili.

¹⁶ Furono interpellati 157 rappresentanti della classe dirigente regionale delle differenti regioni italiane, con esperienza d'uso delle NTC, tramite un questionario compilato nel corso dei panel tenuti dai 20 responsabili. Per impostare il questionario prima furono intervistate cinque organizzazioni ritenute particolarmente esperte.

qualificavano come organizzazioni “in rete” (telematica, ma anche organizzativa) in forte interazione col contesto e col cliente.

Notiamo pure che anche all’interno della PA c’era una piccola punta avanzata, che chiamammo di “apripista in rete”, che sperimentava l’orientamento al cliente. Le culture orientate al cliente si collocavano in una posizione specifica, non solo contrapposta a quella delle organizzazioni “autocentrate” e fondate sulla comunicazione a una via, ma anche differente da quella delle organizzazioni orientate al mercato. Nelle culture orientate al mercato, infatti, non era sviluppata l’integrazione in rete propria dell’orientamento al cliente, mentre era presente un forte ancoraggio alla dinamica tra “produzione” – chiusa nei confini interni dell’organizzazione – e “marketing”, deputato ai rapporti con “l’esterno”. Questa dinamica è molto diversa dall’integrazione con gli interlocutori esterni all’organizzazione stessa, che sembrava la caratteristica delle aziende più propense all’adozione di NTC.

Restava la centralità della rete e di internet su ogni altra nuova tecnologia digitale, perché era centrale l’interattività dentro, e soprattutto fuori l’organizzazione; il portato più innovativo delle NTC era quello di creare nuovi strumenti e nuovi modelli organizzativi. Era chiaro come la variabile più coerente con tali innovazioni fosse la cultura organizzativa, più importante di altre connotazioni, “strutturali”.

Le innovazioni organizzative nei musei, nel commercio, nella formazione: 1998

Nel 1998 si vollero conoscere le innovazioni organizzative permesse dalle NTC. Interpellammo 33 organizzazioni operanti in tre ambiti, musei, commercio elettronico e formazione, scelti come strategici¹⁷. Si ribadì la diversità nell’uso delle NTC a seconda delle culture¹⁸. Era trainante quella delle organizzazioni orientate al cliente, centrate su un buon rapporto con il contesto esterno, da cui pensavano derivasse anche il buon funzionamento interno. Si interagiva con la variabilità del contesto, traendone informazioni rese risorse strategiche. C’erano obiettivi, non adempimenti, quindi si funzionava su informazioni scambiate e condivise. I suoi membri non solo condividevano informazioni, ma producevano conoscenza sull’organizzazione. Condividendo informazioni si rischiava sul mercato, si faceva impresa, si motivavano le persone. Per leggere contesti con alta variabilità, si adottavano criteri che richiedevano molte informazioni per essere pensati e verificati. Trovammo che intere parti dell’organizzazione erano su rete. L’interattività su rete permetteva di vedere l’organizzazione con una trasparenza inedita. Chiamammo queste organizzazioni, per il loro essere dentro un continuo circuito di feed-back, organizzazioni costruite. Così dissero due intervistati: “Questi nuovi mezzi ci confrontano con la nostra realtà, la nostra cultura, i nostri limiti. Sono un termometro, una pietra di paragone, vedi come hai lavorato e come ragioni”; “Nel nostro gruppo abbiamo spinto molto sulla statistica, sappiamo vita, morte e miracoli di quello che sta succedendo. Non lo usiamo per puntare il dito, ma per avere il polso della situazione. Se certe cose sono usate le svilupperemo di più, se altre le vediamo non usate cercheremo di proporle meglio. Così monitoriamo ciò che succede veramente, non avevamo mai avuto questa possibilità”. Si trovarono differenze nei tre ambiti: le più coerenti con l’adozione di NTC erano le organizzazioni del commercio elettronico, seguite dai musei. Ultime le organizzazioni della formazione, le più vicine all’organizzazione data: restava centrale la cultura della trasmissione di sapere, che marginalizzava l’interattività.

Altra cosa era l’organizzazione data: c’erano adempimenti, regole, gerarchia, controllo delle informazioni. Le regole erano basate sull’economia di informazioni, in contesti a bassa variabilità. Si adottavano le NTC solo “sotto controllo”: non dovevano modificare i modelli di comportamento presenti. La comunicazione era a una via, le informazioni non circolavano, le notizie di corridoio contavano quanto quelle ufficiali. Erano le organizzazioni del telelavoro, dell’ortopedia telematica.

Il Sole 24 Ore. 1998

¹⁷ Per l’analisi venne utilizzata l’AET (Carli & Paniccia, 2002).

¹⁸ Inoltre un questionario venne applicato ai partecipanti alla fine dei 20 panel condotti dai 20 responsabili. Alcuni registrarono i panel, e il testo fu sottoposto all’AET. Non riferisco nello specifico i risultati di queste altre analisi, perché confermarono quanto si coglieva dalle interviste alle 33 organizzazioni: che l’adozione delle NTC era direttamente proporzionale all’attenzione al contesto esterno, che tale attenzione andava insieme alle previsioni di sviluppo.

Per la ricerca furono anche analizzati articoli economico-finanziari sulle NTC del Sole 24 Ore del primo quadrimestre del 1998¹⁹. La cultura sulle NTC si spaccava in due. In una polarità culturale c'erano i "poteri forti", politici e finanziari, che si identificavano negli atti di decisione e controllo; volevano determinare il mercato puntando su alleanze e spartizioni di mercati, ignorando la domanda e il cliente; investivano su un digitale (in particolare la televisione digitale) scisso dalla rete, perché l'interattività della rete era percepita come ostacolante il loro potere di controllo del mercato. Per capire questo investimento sulla televisione digitale, che oggi può sembrarci del tutto obsoleto, abbandoniamo per un momento il Sole 24 Ore, e facciamo ricorso a quanto dice una persona delle 33 organizzazioni intervistate: "Tenga presente che la nostra cultura è tutta sbilanciata verso la TV, le banche sono per la TV on demand, la TV interattiva, perché in Italia è più vicina alla popolazione di quanto non lo sia il pc". In uno degli articoli analizzati si dice: "Tutti parlano di soldi; tutti devono stare attenti a che i soldi non vengano usati male. Se le informazioni vengono usate male, spredate, distorte, nascoste, non è un problema: non sono soldi. Al fondo di questa impostazione c'è la convinzione che le informazioni devono essere usate con parsimonia, e solo da chi è in grado di apprezzarne il valore; per il resto del paese, è bene che non si possa disporre di informazioni, perché verrebbe modificata la conoscenza collettiva dei fatti e verrebbe reso palese un processo decisionale, almeno nel settore pubblico". La cultura dei "poteri forti" sembrava incapace di porsi come fattore di sviluppo.

All'altro polo della cultura evidenziata dall'analisi c'erano quelle che chiamammo "potenzialità in sviluppo", ovvero organizzazioni che investivano sulla rete, l'interattività, l'informazione. Commercio elettronico, beni culturali, informazione venivano visti vicini tra loro più di quanto la tradizionale divisione tra ambiti avrebbe fatto pensare.

Il polo dei poteri forti nel quadro complessivo era più rilevante. Si può dire che non avevano capito nulla di NTC, e che non conoscevano nulla di quanto andava accadendo nelle organizzazioni italiane²⁰.

Gli opinion leader: 1998

Infine analizzammo articoli di opinion leader di una rivista di settore, *Teléma*²¹. Emerse come si capisse poco del cambiamento in atto e come non lo si studiasse. Si stava nella cultura dei "poteri forti" del Sole 24Ore. Si guardava innanzitutto ai poteri che decidono e determinano, che tutelano e sviluppano. Molto più vaghe e meno implicanti erano le attese sulla rete come interattività. Si aveva in mente l'organizzazione data e il telelavoro, ovvero le tecnologie che incrementano ortopedicamente l'esistente, più che la possibilità di potenziare informazione e comunicazione. Le fantasie sul telelavoro (non c'erano esperienze) lo associavano a organizzazioni che assumevano le NTC senza cambiare nulla: restano la cultura gerarchica e adempitiva, l'autoreferenza, l'isolamento dal contesto. Si diffidava: le NTC avrebbero aumentato l'alienazione. Si temeva che "a distanza" si sarebbero persi il controllo e l'affiliazione propri di un sistema gerarchico, fatto di distanzamento vicinanza al capo, anche fisica. Gli unici vantaggi certi sarebbero stati la diminuzione dell'inquinamento e del traffico. Del resto pure la tematica del telelavoro era "vecchia": come vedevamo risale agli anni Sessanta, quando nessuno metteva in dubbio la "vecchia" organizzazione. Queste fantasie, senza studi o esperienze, si coniugavano con visioni molto generali di grandi tematiche di fondo, politiche, economiche, senza rapporto specifico con le NTC. Trovo interessante l'assenza di fantasie paranoiche, del tipo mondo virtuale-mondo della falsità.

Conclusioni

Un solo articolo, tra quelli analizzati, evocava esperienze in corso. Diceva una cosa la cui importanza si sarebbe presto rivelata: tra tutte le organizzazioni, solo una era già negli anni Novanta del tutto compatibile con la rete: la banca. Dalla Sala delle Grida si passava alla rete, dove gli scambi avvenivano nel cosiddetto tempo reale, e

¹⁹ Per l'analisi venne utilizzata l'AET (Carli & Paniccia, 2002).

²⁰ Gli articoli analizzati erano del 1998; nel 2001 scoppia la bolla delle cosiddette Dot.Com.

²¹ Furono analizzati 67 articoli, tutti quelli pubblicati dal primo numero del 1995 al dodicesimo numero del 1998. *Teléma*, una rivista della Fondazione Ugo Bordoni, all'epoca era su rete; venne chiusa nel 2000.

le decisioni venivano prese da algoritmi e non persone. Questo avrebbe cambiato l'economia e il mondo: insieme a internet appariva un altro protagonista, la nuova finanza. Tra economia reale a quella finanziaria inizia la corsa a quella divaricazione che avrebbe cambiato il mondo, tra l'altro archiviando traumaticamente l'orientamento al cliente, di cui avevamo visto gli interessanti esordi nelle ricerche evocate. Il cambiamento avrebbe reso le organizzazioni presenti in Borsa oggetti finanziari, da comperare e vendere, a prescindere dalla loro capacità di efficacia ed efficienza. Ne derivavano anche il disinteresse per la conoscenza delle culture organizzative, e per le risorse umane e il loro sviluppo. Questo cambiamento è in rapporto con l'analfabetismo sulle relazioni, che è l'altra faccia dell'avanzata dell'individualismo cognitivo comportamentale e delle neuroscienze. Tale individualismo non solo è del tutto coerente con l'economia neoliberista, è anche una ritirata da un mondo percepito come indecifrabile, ingovernabile. Una ricerca effettuata da SPS nel 2018 ha chiesto a 608 persone, 308 italiani e 300 tedeschi, le due culture più antitetiche dell'Unione Europea, come si rappresentassero tre tematiche, ritenute strategiche: governance, sicurezza e digitalizzazione. Le culture dei due paesi risultano diverse quanto si può immaginare, ma sul tema della digitalizzazione, per quanto le differenze non siano irrilevanti, c'è una comunanza: la distanza dal vissuto degli intervistati, che andava dalla sua marginalità, alla sua pericolosità. Non abbiamo ancora trovato un senso per questo cambiamento (Carli & Paniccchia, in press).

Bibliografia

- Belli, F. (2019). 100 anni di epidemie influenzali: Dalla Spagnola ad oggi [100 years of flu epidemics: From the Spanish until today]. *Atti della Accademia Lancisiana*, LXII(1), 6-22.
- Benkler, Y. (2007). *La ricchezza della Rete: La produzione sociale trasforma il mercato e aumenta le libertà* [The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom]. Milano: Bocconi (Original work published 2006).
- Capasso, L. (2017). *Quando scrivevamo sui forum: Cucina.it* [When we wrote on the forum: Cooking.it]. Retrieved from <http://www.gastronomiamediterranea.com/quando-scrivevamo-sui-forum-cucinait/>
- Caprara, G.V., & Van Heck, G.L. (1994). *Moderna psicologia della personalità* [Modern Personality Psychology]. Milano: Led (Original work published 1992).
- Carli, R., Lancia, F., Paniccchia, R.M., & Pelagalli, M.F. (1997). Nuovi modelli di comunicazione e sviluppo territoriale [New models of communications and territorial developments]. *Psicologia Clinica*, 2, 41-64.
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2002). *L'analisi emozionale del testo: Uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi* [Emotional Analysis of the Text: A psychological tool for reading texts and speeches]. Milano: FrancoAngeli.
- Carli, R. (2019). Vissuti e fatti: Scientificità e scientismo in psicologia clinica [Experiences and facts: Scientificity and scientism in clinical psychology]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 28-60. doi:10.14645/RPC.2019.1.756
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (in press). The Culture of Security and Governance in Italy and Germany: A comparison. In A. Groterath, V. Langher, G. Marinelli (Eds.), *Flight and Migration from Africa to Europe: Contributions of Psychology and Social Work* (pp. 12-28). Leverkusen: Barbara Budrich Publishers.
- Carr, N.G. (2008). *Google Making Us Stupid: What the Internet is doing to our brains*. Retrieved from <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/306868/>
- Carr, N.G. (2010). *Internet ci rende stupidi: Come la rete sta cambiando il nostro cervello* [The Shallows: What the Internet is doing to our brains]. Milano: Cortina (Original work published 2010).
- Carr, N.G. (2015). *La gabbia di vetro: Prigionieri dell'automazione* [The Glass Cage: Automation and us]. Milano: Cortina (Original work published 2014).
- Ciotti, F., & Roncaglia, F. (2000). *Il mondo digitale: Introduzione ai nuovi media* [Digital word: Introduction to new media]. Milano: Laterza.

- De Kerckhove, D. (2016). *La rete ci renderà stupidi?* [Will internet make us stupid?]. Milano: Feltrinelli.
- Galimberti, C., & Riva, G. (1997). *La comunicazione virtuale. Dal computer alle reti telematiche: Nuove forme di interazione sociale* [Virtual communication. From computer to telematic networks: New forms of social interaction]. Milano: Guerini Ass.
- Gnoli, A., & Rizzolatti, G. (2016). *In te mi specchio: Per una scienza dell'empatia* [I mirror myself in you: For a science of empathy]. Milano: Rizzoli.
- Harrè, R., & Secord, P.F. (1977). *La spiegazione del comportamento sociale* [The explanation of social behavior]. Bologna: Il Mulino (Original work published 1972).
- Kaiser, B. (2018). *Targeted: My Inside Story of Cambridge Analytica and How Trump, Brexit and Facebook Broke Democracy*. New York: HarperCollins.
- Lanier, J. (n.d.). In *Wikipedia*. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Jaron_Lanier
- Lanier, J. (2013). *La dignità ai tempi di Internet* [Who Owns the Future?]. Milano: Il Saggiatore.
- Lanier, J. (2018). *Dieci ragioni per cancellare subito i tuoi account social* [Ten Arguments For Deleting Your Social Media Accounts Right Now]. Milano: Il Saggiatore.
- Mariangeli, M. (2010). *Le 99 colombe spiccano il volo* [The 99 doves take flight]. Retrieved from <https://www.assaggidiviaggio.it/2010/03/le-99-colombe-spiccano-il-volo.html>
- Messenger, J., Vargas Llave, O., Gschwind, L., Boehmer, S., Vermeulen, G., & Wilkens, M. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Retrieved from <http://eurofound.link/ef1658>
- Mucci, G. (2019). Fede e gnosi [Faith and gnosis]. *La civiltà cattolica*, 170(4051), 74-80. Retrieved from <https://www.laciviltacattolica.it/articolo/fede-e-gnosi/>
- Negroponte, N. (1995). *Essere digitali* [Being digital]. Milano: Sperling & Kupfer.
- Nilles, J. (1995). Non ho alcun dubbio, vivremo molto meglio [I don't have any doubt, we will live better]. *Telèma*, 1(2), 29-36.
- Notte, R. (1996). *Millennio virtuale* [Virtual millennium]. Roma: Seam.
- Osservatorio Politecnico di Milano (2018). *Smart Working: Una rivoluzione da non fermare* [Smart Working: A revolution non to be stopped]. Retrieved from: <http://www.bollettinoadapt.it/smart-working-una-rivoluzione-da-non-fermare/>
- Osservatorio Socialis. (2010). *Terremoto: I foodblogger si mobilitano per l'Abruzzo* [Earthquake: Foodbloggers mobilize for Abruzzo]. Retrieved from <https://www.osservatoriosocialis.it/2010/06/09/i-blogger-del-cibo-aiutano-laequila/>
- Paccagnella, L. (2000). *La comunicazione al computer* [The computer communication]. Bologna: Il Mulino.
- Paniccia, R.M., Giovagnoli, F., Bucci, F., Donatiello, G., & Cappelli, T. (2019). La crescita delle diagnosi nella scuola: Una ricerca presso un gruppo di insegnanti italiani [The increase in diagnosis in the schools: A study amongst a group of Italian teachers]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 61-94. doi:10.14645/RPC.2019.1.764
- Paniccia, R.M., Giovagnoli, F., Caputo, A., Donatiello, G., & Cappelli, T. (2019). Il fallimento delle “mete adulte tradizionali” per i giovani d’oggi: Nuove coabitazioni e nuove convivenze [The failure of “traditional adult goals” for today’s young people: New cohabitations and new coexistences]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 14(2), 21-54. doi:10.14645/RPC.2019.2.785
- Plamper, J. (2018). *Storia delle emozioni* [The history of emotions]. Bologna: Il Mulino (Original work published 2015).
- Quammen, D. (2014). *Spillover: L'evoluzione delle pandemie* [Spillover: The evolution of pandemics]. Milano: Adelphi (Original work published 2012).

- Ramella, F., & Manzo, C. (2019). *L'economia della collaborazione: Le nuove piattaforme digitali della produzione e del consumo* [The collaboration economy: New digital platforms of production and consumption]. Bologna: Il Mulino.
- Realtà virtuale. (n.d.). In *Unilibro*. Retrieved from https://www.unilibro.it/libri/f/argomento/realta_virtuale
- Redazione Online Corriere. (2020, 15 marzo). Il video di Bill Gates che sembrava predire il coronavirus 5 anni fa [The bill gates video that seemed to predict coronavirus 5 years ago]. *Corriere della sera*. Retrieved from <https://www.corriere.it>
- Rheingold, H. (1994). *Comunità virtuali: Parlare, incontrarsi, vivere nel cibernazio* [The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier]. Milano: Sperling & Kupfer (Original work published 1993).
- Spitzer, M. (2000). *The Mind within the Net: Models of Learning, Thinking, and Acting*. London: Bradford Book.
- Spitzer, M. (2013). *Violenza digitale: Come la nuova tecnologia ci rende stupidi* [Digital violence: How new technology makes us stupid]. Milano: Corbaccio (Original work published 2012).
- Sproull, L., & Faraj, S. (1997). *Internet Dreams: Archetipi, Miti e Metafore* [Internet Dreams: Archetypes, Myths, and Metaphors]. Milano: Utet (Original work published 1996).
- Steuer, J. (1992). Defining Virtual Reality: Dimensions Determining Telepresence. *Journal of Communication*, 42, 73-93. Retrieved from <http://papers.cumincad.org/data/works/att/27eb.content.pdf>
- Turkle, S. (1985). *Il secondo Io* [The second Self]. Segrate: Frassinelli (Original work published 1984).
- Turkle, S. (1997). *La vita sullo schermo: Nuove identità e relazioni sociali nell'epoca di Internet* [Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet]. Milano: Apogeo (Original work published 1996).
- Turkle, S. (2016). *La conversazione necessaria: La forza del dialogo nell'era digitale* [Reclaiming conversation: The power of talk in a digital age]. Milano: Einaudi (Original work published 2015).
- Turkle, S. (2019). *Insieme ma soli: Perché ci aspettiamo sempre più dalla tecnologia e sempre meno dagli altri* [Alone together: Why we expect more from technology and less from each other]. Milano: Einaudi (Original work published 2011).
- Vatican Media. (2020, 17 aprile). Santa Marta. Papa attenti a fede "virtuale": La Chiesa è con popolo e con sacramenti [Holy Marta. Pope beware of "virtual" faith: The Church is with people and with sacraments]. *Avvenire*. Retrieved from <https://www.avvenire.it>
- Yeung, J. (2020, 26 febbraio). Every continent except Antarctica has reported coronavirus cases. *CNN*. Retrieved from <https://edition.cnn.com>
- Wallerstein, I. (2004). *Il declino dell'America* [The Decline of American Power]. Milano: Feltrinelli (Original work published 2003).
- We Are Social (2019). *Report Digital 2019*. Retrieved from <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>
- Ziccardi, G. (2011). *Informatica giuridica vol.1: Controcultura, informatica giuridica, libertà del software e della conoscenza* [Legal informatics vol. 1: Counterculture, legal informatics, freedom of software and knowledge]. Milano: Giuffrè.