

Spunti per il futuro Lezioni dal virus

Innovazione, tecnologia, utilizzo (e affidabilità) dei social media: cosa ci ha insegnato la pandemia. Abbiamo scoperto di avere ancora il 19% di «tecnoesclusi» e che per molti servizi online dipendiamo dal monopolio Usa

Sesso in questo periodo ci si interroga sulle lezioni che abbiamo appreso dalla pandemia. Più che la pretesa di apprendere (e ancor meno di dare) lezioni, è importante cogliere alcuni spunti di riflessione che questa crisi ci ha offerto.

Il primo riguarda l'innovazione, non quella effimera di cui purtroppo spesso siamo abituati a parlare ma quella duratura, che lascia il segno e ci cambia la vita. Come quella del medico che per primo ci insegnò, quasi due secoli fa, a disinfettarci le mani. Nella Vienna di metà Ottocento, il giovane medico ungherese Ignác Semmelweis si accorse che la mortalità delle puerpere era molto più elevata nei padiglioni in cui si praticavano anche autopsie. Sfidando lo scetticismo dei colleghi, impose il lavaggio delle mani con una soluzione di cloro prima di ogni contatto con le pazienti. I tassi di mortalità scesero drasticamente. Ma l'ostilità dei medici, restii a cambiare le proprie abitudini e ad ammettere di essere stati responsabili di centinaia di

morti, segnò la carriera di Semmelweis, che morì emarginato in manicomio.

La sua storia ci ricorda come un'innovazione semplice, a basso contenuto tecnologico, possa salvare milioni di vite; ma ci ricorda anche che la vera innovazione richiede l'abbandono di diffusi luoghi comuni e di resistenze ataviche sul piano organizzativo e professionale.

A questo proposito la recente pandemia ci ha dato molti spunti per riflettere più in generale sul nostro rapporto con la tecnologia. Così, abbiamo scoperto che avere il 19% della popolazione «tecnoesclusa» (cioè che non ha mai usato Internet, né da fisso, né da mobile; dati Eurostat) taglia fuori in partenza un quinto dei nostri concittadini da lavoro agile e accesso ai servizi. Abbiamo scoperto che non solo siamo dipendenti da aziende private americane per la socialità online, l'informazione e il commercio online di servizi offerti su base monopolistica (o quasi monopolistica), ma che non abbiamo alcuna infrastruttura pubblica solida e verificata

per la didattica e formazione online, e ci siamo dovuti affidare da un giorno all'altro a software pensati per uso su piccola scala (come Zoom) che hanno rivelato tutta la loro fragilità dal punto di vista della sicurezza.

Questa emergenza ci ha fatto anche vedere in una luce diversa tecnologie come i social media in cui la nostra vita è immersa quotidianamente. Nel corso della reclusione forzata dovuta alla pandemia Covid-19 abbiamo definitivamente compreso che i social e altre forme di comunicazione online non sostituiscono, ma interagiscono e si alimentano vicendevolmente con le attività offline. Così, ad esempio, stare su Facebook sapendo di non poter partecipare a eventi o incontrare i propri contatti è un'esperienza diversa (e spesso percepita come meno gratificante) da quella a cui eravamo abituati prima della pandemia; così



Peso: 37%

come lo è fare riunioni o lezioni online senza la prospettiva di incontrare fisicamente i propri colleghi, docenti o studenti.

In questa crisi si è inoltre fortemente ridimensionato il tanto diffuso luogo comune che ci descrive come facile preda delle bufale e delle fake news sui social. Solo il 4% dei cittadini ha utilizzato i social come principale riferimento informativo durante la pandemia, e meno del 3% vi si è affidato per indicazioni concrete (dati Osservatorio Scienza e Società, aprile 2020, www.observa.it). Tanto rumore e tanta indignazione per nulla o quasi, insomma: così come rilevato anche sul tema delle vaccinazioni, quando l'informazione tocca

aspetti così importanti come la nostra salute, il peso e la credibilità dei contenuti sui social risultano drasticamente ridimensionati.

Ben più preoccupanti le lacune e i limiti che durante l'emergenza hanno caratterizzato la comunicazione da parte delle istituzioni (locali, nazionali e internazionali). Abbiamo ricevuto uno stillicidio di informazioni spesso confuse, talvolta perfino contraddittorie tra decreti, ordinanze regionali e ordinanze comunali (passeggiate sì o no, mascherine sì o no); autocertificazioni scritte in un italiano che gran parte della popolazione ha difficoltà a capire («mendace», «combinato disposto», «inottemperanza») proprio nel momen-

to in cui sarebbe più urgente farsi capire bene. Abbiamo visto account personali Facebook e Twitter utilizzati impropriamente da esponenti del governo per comunicazioni ufficiali; per tacere dei social media usati come un'arma contundente da sindaci che improvvisamente si sentono sceriffi, e dai Comuni che invitano apertamente i cittadini alla delazione via web, incuranti delle più elementari leggi sulla privacy.

Saper prendere atto di questi limiti e delle fragilità (oltre che dei punti di forza) che la crisi ha messo in luce sarà una delle chiavi per ricostruire la società, l'economia e le nostre vite dopo l'emergenza.

Massimiano Bucchi



Peso: 37%