

Per una società dell'informazione dal volto umano

Il ruolo che si vuole affidare alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) in funzione di supporto ai cittadini rappresenta uno degli aspetti più interessanti dello studio del rapporto tra tecnologia e società. La mancanza di convergenza di vedute tra settore pubblico e privato al riguardo costituisce uno dei problemi dell'attuale Società dell'Informazione: da un lato, le aziende considerano utenti e ICT rispettivamente nel ruolo di consumatori e come strumento funzionale a un'economia di rete; dall'altro lato, invece, le istituzioni discutono sulle nuove responsabilità dei cittadini nella società della conoscenza e su come le ICT possano facilitare l'accesso ai servizi, promuovere nuove forme partecipative e supportare le basi democratiche di un Paese.

Raggiungere una convergenza di vedute sul ruolo della tecnologia e dei cittadini rappresenta quindi un elemento essenziale per realizzare una Società dell'Informazione globale dal volto più umano, in cui lo sviluppo economico sia un effetto "collaterale" di politiche orientate allo sviluppo umano e sociale. Uno spunto arriva dalla rivista americana Time, che nel 2006 aveva incoronato l'utente come "[personaggio dell'anno](#)", evidenziando come su esso e sulle comunità digitali di utenti interconnessi si possa concretizzare la possibilità di costruire una società più democratica. A distanza di due anni, il potenziale delle tecnologie di collaborazione di massa del [Web 2.0](#) è stato sfruttato soprattutto per creare del valore facilmente capitalizzabile per le aziende, per esempio attraverso forme di pubblicità personalizzata o con il [crowd-sourcing](#). In questo contesto, l'utente non è più visto solo in qualità di consumatore di contenuti, ma anche nel ruolo di creatore e innovatore. Tuttavia, questo potenziale non è stato ancora sfruttato al meglio per affrontare i problemi della globalizzazione, come la salvaguardia dell'ambiente, che richiedono un contributo collettivo. Fino ad ora, si può affermare che i nuovi strumenti sono stati usati per raggiungere i vecchi scopi.

Tuttavia, una speranza di cambiamento in positivo è offerta dall'attuale periodo di crisi finanziaria ed economica, che sta ridefinendo i rapporti tra Stato e aziende e le abitudini dei consumatori. Nella mia ricerca affronto il problema di quali fattori, umani e tecnologici, siano necessari per la transizione verso una Società dell'Informazione più sostenibile, che definisco "dal volto umano". Essendo necessario un contributo collettivo, occorre che le tecnologie, finora al servizio di una logica consumistica, assumano un carattere emancipatorio e integrino in esse una dimensione etica. Un particolare valore assume in questo senso la ri-definizione di [Mobile Social Software](#) (MoSoSo), classe di applicazioni mobili che sono state finora progettate esclusivamente per scopi ludici o d'intrattenimento. Con la loro trasformazione in piattaforme di collaborazione per comunità mobili auto-organizzanti, la comunicazione mobile andrebbe oltre la comunicazione interpersonale e potrebbe mettersi al servizio dell'azione collettiva,

favorendo la messa a punto di tante soluzioni locali che, insieme, risolvono un problema globale. L'autonomia di azione e decisione di cui godrebbero gli utenti con tale piattaforma collaborativa non si dovrebbe porre tuttavia in contrasto con gli obiettivi e la visione di istituzioni e organizzazioni, ma anzi darebbe loro un contributo realizzativo.

Naturalmente, ciò è possibile raggiungendo democraticamente la condivisione di obiettivi comuni da conseguire. Di questi, due sono di fondamentale importanza, avendo entrambi aventi implicazioni politiche, e su di essi si dovrebbe lavorare: il primo, di natura tecnica, riguarda la progettazione di "tecnologia emancipatoria", come il MoSoSo, che renda possibile il contributo di cittadini e comunità sacrificando un po' di controllo e offrendo loro più autonomia. Questo punto è in netta controtendenza con le politiche attuali, che sono basate sul rafforzamento del controllo volto al raggiungimento di un elevato livello di sicurezza. In realtà, queste scelte offrono solo l'illusione di un sistema più sicuro, mentre limitano di fatto diritti individuali fondamentali, come quello della segretezza delle proprie comunicazioni. Invero gli sforzi politici, se riuscissero a diffondere una cultura basata sulla fiducia in luogo di quella corrente incentrata sul sospetto, potrebbero raggiungere la stessa sicurezza del sistema, offrendo però maggiore libertà individuale. In effetti, questo tipo di politica esiste nei paesi nordici, in cui vi è maggiore fiducia verso le istituzioni e un basso livello di criminalità, grazie anche ad una cultura più omogenea e ad un diverso senso dello Stato. Il secondo obiettivo è di natura umana ed è collegato agli investimenti nella formazione di cittadini con un alto senso di responsabilità, senso critico, valori di base condivisi e abilità e competenze utili nella vita quotidiana. Questi dovrebbero essere gli obiettivi dell'educazione di tipo sia formale (scuole, università...) che informale (famiglia, media...) da diffondere presso tutte le fasce della popolazione.

Dopo la convergenza tecnologica, la vera grande sfida verso la Società dell'Informazione dal volto umano riguarda la realizzazione di convergenza di vedute sul ruolo di cittadini e comunità digitali, in cui è necessario realizzare una sinergia tra sviluppo tecnologico e politiche sostenibili. Privilegiare l'aspetto tecnologico, sottovalutando l'aspetto umano, potrebbe avere conseguenze disastrose: progettare e rendere disponibile tecnologia emancipatoria senza formare adeguatamente i cittadini potrebbe addirittura concretizzarsi in anarchia, disordini e instabilità politica. Quale futuro ci aspetta? Quello utopico della Società dell'Informazione dal volto umano o quello distopico della Società dell'Informazione dal volto primitivo?

Giuseppe Lugano