

Il ruolo di Internet nella condivisione del sapere in situazioni di crisi

8 dicembre 2003

Didier Heiderich *

* Consulente strategico in comunicazione interattiva
Kiopa
E-mail: dh@ksiopa.com / didier_heiderich@yahoo.fr

Traduzione di Antonella Beccaria - Email: shalom@annozero.org

Testo originale: http://www.communication-crise.com/download/partagedes_savoirsvCCC.pdf

**Atto del Colloquio Internazionale in Scienze dell'Informazione e
della Comunicazione**

**Venerdì 28 febbraio e sabato 1 marzo 2003
Università Jean-Moulin Lione 3**

Sommario

Questo documento presenta il modo in cui Internet viene utilizzato o, al contrario, imbrigliato in situazioni di crisi per permettere o impedire l'organizzazione, lo scambio e la condivisione del sapere.

This paper shows the way in which the Internet is used or, on the contrary, limited in a crisis so as either to allow or to forbid the organization, exchange and sharing of knowledge.

1 Introduzione. Due logiche che si affrontano

Nel luglio 2001, il *National Science and Technology Council* (Stati Uniti) raccomandava nel rapporto *Supplement To The President's Budget for FY 2002* l'impiego di Internet nella gestione delle crisi. Questo approccio, benché spronato da specialisti riconosciuti, si limita a considerare esclusivamente la gestione verticale dell'informazione e omette totalmente la condivisione del sapere. Qualche settimana prima, Danone subiva un'acuta crisi mediatica il cui trattamento su Internet era limitato alla diffusione di massa (*broadcasting*) e all'omissione di qualsiasi forma di interattività. Nello stesso periodo, i terroristi di Al-Qaida utilizzavano massicciamente la rete per scambiare, formare e organizzare gli attentati dell'11 settembre 2001. Questi esempi - ma ne esistono altri - illustrano perfettamente che la dinamica della condivisione del sapere in situazioni di crisi avvantaggia per lo più le organizzazioni che funzionano in rete e focalizzare su obiettivi specifici. Due logiche opposte si affrontano. Le istituzioni, soprattutto in situazioni di crisi, tentano di riprodurre su Internet i loro schemi gerarchici tradizionali e tralasciano la logica fondamentale della rete. Analogamente, ostentano la volontà di controllare, impedire, attraverso mezzi legislativi la logica della rete, la condivisione del sapere e le sue competenze. Per contro, le ONG, i terroristi e gli individui si sono impadroniti della forza di costituire la capacità di funzionare in rete, soprattutto nell'opposizione e nella contestazione, utilizzando così le proprietà crisogene di Internet.

2 Internet, strumento di scambio e di condivisione

2.1 Una storia ibrida

Manuel Castells, sociologo, ricorda: "*Internet è il prodotto di una combinazione unica di strategia militare, cooperazione scientifica e innovazione contestataria*". Se la storia tenta di far credere che Internet sia stato creato per fini militari, in verità la "rete delle reti" deve molto alla cultura scientifica e universitaria del sapere. La rete è per natura un luogo di scambio e uno straordinario mezzo di organizzazione. Internet è nato dalla contro cultura e dallo spirito comunitario degli Anni Sessanta. Appartenenti a un'élite, i suoi fondatori non andavano oltre qualche centinaio, ripartiti nelle università e nei centri di ricerca negli Stati Uniti e poi nel mondo. Animati dalla sete di avventura intellettuale, anzi tecnocratica, gli iniziatori della "società in rete" si nutrivano di condivisione, creazione, realizzazione e riconoscenza reciproca. Lontani dagli schemi imposti dai modelli economici, senza sviluppo pianificato, gli inventori di Internet avevano la volontà di creare un modello comunitario non gerarchico nel quale valori nuovi generavano fenomeni come l'*open source* (codice sorgente del software aperto a tutti) o il *copyleft* (diritto di copia e di modifica). Intollerabili per le lobby industriali e gli Stati, le reti avvantaggiano chi ne possiede la cultura, in questo caso i movimenti anti globalizzazione, le ONG come Amnesty International, ma anche le reti mafiose e terroristiche.

2.2 Una rete ingombrante e fomentatrice di crisi

Con il rapido sviluppo di Internet alla fine degli Anni Novanta, gli stati si sono resi conto della forza della rete. Di fronte alla possibilità conferita a ciascuno di esprimersi on line, i dirigenti hanno compreso la possibilità di scambiare e di organizzarsi intorno a uno scopo e così facendo astrarsi dalle frontiere e dal tempo. Jacques Attali, saggista e politico francese, precisava dal 2000: *“Internet rappresenta una minaccia per coloro che sanno e che decidono. Perché dà accesso al sapere al di fuori dai percorsi gerarchici”*. Internet si presentava agli occhi del potere come strumento per il contro potere, fomentatore o, semplicemente, di origine di crisi. Con una velocità sorprendente, Internet offre l’immensa possibilità di federare centinaia, anzi migliaia di persone che prima non avevano avuto la possibilità di confrontarsi intorno a un tema. Prendiamo il caso di ATTAC, organizzazione contro la globalizzazione. Il sito web di questa ONG annuncia chiaramente che l’associazione funziona *“in rete, senza strutture gerarchiche né centri geografici”* e la cultura di scambio che l’anima è *“pluralista, [il movimento] si arricchisce attraverso la diversità delle sue componenti e favorisce l’azione comune, senza limitare in alcun modo la libertà di intervento di nessuno. Mira a rafforzare, collegare e coordinare sul piano internazionale l’intervento di tutti i partner che si riconoscono nella sua piattaforma. Si augura di rinsaldare la sua cooperazione con tutte le altre reti i cui obiettivi convergono con le sue”*. Diffondendo gratuitamente conoscenza su Internet, queste organizzazioni utilizzano i loro membri nei lavori di indagine, redazione di articoli, traduzione, creazione di dossier o semplicemente nella correlazione dell’informazione. Ciascun nodo di questa rete è un potenziale contributore. Va tuttavia notato che le iniziative delle ONG sono fortemente attaccate on line da una massa considerevole di pagine web e di invettive realizzate da individui infastiditi e più o meno credibili o più o meno volubili.



Figura 1. L’osservatorio transnazionale utilizza la logica della rete sul suo sito web: possibilità di proporre un’informazione, di trasmettere la pagina, e iscriversi per ricevere la newsletter (<http://www.transnationale.org>).

2.3 Internet e le iniziative dei cittadini nei momenti di crisi

Nel giro di qualche giorno, dopo la marea nera dell'Erika nel 1999, è stato realizzato dall'associazione Radiophare e messo online il sito web "Radioshare.net". Questo sito denunciava la catastrofe e chiedeva alla popolazione di mobilitarsi e di confrontarsi attraverso un forum. Subito abbiamo scoperto che una manifestazione spontanea di cittadini poteva rapidamente oltrepassare le frontiere geografiche e utilizzare Internet al verificarsi di una crisi maggiore secondo la logica della condivisione. Al contrario di telespettatore, l'internauta non si accontenta di ricevere, partecipa. Oggi, l'associazione Radiophare utilizza Internet per federare cinque modalità di contributi:

Gli editori vegliano sulla cura di tutte le forme di cooperazione fra le multiple Iniziative Cooperative dell'Informazione che si creano su Internet. **Gli sviluppatori** che privilegiano lo sviluppo locale e durevole e che scrivono le loro azioni precisamente sotto il dominio www.radiophare.net. **Gli imprenditori** che utilizzano a titolo professionale il dominio www.radiophare.net per sviluppare attività e progetti comuni che possano riguardare sia l'insieme dei membri dell'associazione che collettivi più contenuti riuniti intorno a tematiche precise. **I mediatori** che vegliano su instaurazione, preservazione ed estensione delle capacità di espressione pubblica dei membri dell'associazione, beneficiari di quest'azione e, più generalmente, di tutti coloro che, per via diretta o indiretta, potrebbero essere raggiunti dagli effetti di questa azione. **I pianificatori** che cooperano per definire una strategia globale in materia di relazione con gli operatori delle telecomunicazioni per ottimizzare i mezzi e le risorse sia dagli utilizzatori del dominio www.radiophare.net che dai collettivi locali, loro partner locali e concittadini.

Nello stesso periodo, di fronte all'acuta crisi che fu la catastrofe dell'Erika, lo Stato era incapace di reagire diversamente rispetto alle risorse classiche utilizzate in situazioni di crisi e lasciava principalmente alle autorità i mezzi d'azione senza riunire davvero i cittadini attorno agli interventi di pulizia e, ancora meno, alla riflessione su questo argomento. Successivamente, ogni crisi ha potuto trovare in Internet una relazione di contestazione e un mezzo di organizzazione. Ma è necessario separare gli atti altruisti dai tentativi di recupero delle crisi. Certi individui sembrano voler coniugare crisi e Internet per un loro vantaggio personale, per la loro notorietà, come nel caso francese di Thierry Messan che utilizzò contemporaneamente Internet, un libro e i media televisivi per avanzare una serie di teorie sugli attentati dell'11 settembre negli Stati Uniti.

2.4 Condivisione

Condivisione dell'emozione. Il 21 aprile 2001 la Francia ha conosciuto una profonda crisi politica con la presenza al secondo turno delle elezioni presidenziali del leader del Fronte Nazionale (FN), l'estrema destra francese. Con una velocità sorprendente, decine di milioni di email furono scambiate prontamente con appelli a manifestazione, illustrazioni anti-FN, testi e appelli al voto dei cittadini. In questa ondata, la creatività ha giocato un ruolo di primo piano.

Di fronte alla mobilitazione suscitata da questo avvenimento in tutto il paese, i grafici hanno creato illustrazioni destinate a suscitare l'emozione e a sostenere la pressione contro il FN. Internet fu un luogo di condivisione dello smarrimento di numerosi cittadini.

Condivisione della disinformazione. Molto noti come *hoax* (scherzo), storie verosimili che circolano per email sono un'altra forma di vettore di crisi su Internet in ragione delle voci che portano con sé. Va ricordato in proposito l'*affaire Belvedere*. Questa azienda era quotata sul nuovo mercato borsistico di Parigi a 218 euro. Nell'ottobre 1998, le azioni Belvedere sono cadute verticalmente a 35 euro. Si trattava della conseguenza indotta da un sito di disinformazione allestito dalla *Millennium Import Company*, concorrente americano di Belvedere, con i servizi della società Edelman. Questo sito web, costruito con cura, inseriva informazioni plausibili ma false sulla situazione finanziaria di Belvedere, informazioni riprese da numerosi quotidiani e siti web specialistici. Secondo Guerrec.com:

Il sito Edelman non costituiva che la parte visibile dell'operazione di destabilizzazione che permetteva di indirizzare direttamente i suoi messaggi, attraverso la posta elettronica, a bersagli privilegiati, in primo luogo i giornalisti economici e finanziari.

Quando si tratta di attaccare, determinate istituzioni sanno utilizzare Internet in una logica di rete.

Condivisione del terrore. Le organizzazioni terroristiche funzionano comunemente in rete. La possibilità offerta dalla rete di comunicare mantenendo l'anonimato permette ai terroristi di scambiare informazioni destinate a coordinare gli attentati terroristici in una relativa sicurezza. "Questo è già accaduto nel caso di Bin Laden e di altri gruppi, i governi l'hanno riconosciuto", ha indicato in un'audizione al Congresso Jack Mattern, un anziano inquirente americano del dipartimento di stato e del tesoro. L'11 settembre 2001 e nei giorni successivi agli attacchi terroristici negli Stati Uniti, Internet ha giocato un ruolo fondamentale. Ruolo nella ricerca delle informazioni da parte del pubblico con il 64 per cento degli americani che hanno utilizzato Internet per ricercare informazioni sugli attacchi (fonte: *Harris Interactive*, settembre 2001). Ruolo di relazione con i numerosi siti a intenso traffico, per esempio, verso il sito della Croce Rossa. Ruolo nella condivisione dell'informazione come l'ha proposta la CNN con l'apertura di uno spazio pubblico destinato alla ricerca di persone scomparse su *cnn.com*.

3 Giochi di potere

3.1 Istituzioni troppo gerarchiche per impadronirsi della rete

Istituzioni, imprese, governi, partiti politici e sindacati funzionano su modelli gerarchici: gerarchia di potere, gerarchia di sapere, gerarchia d'azione, gerarchia nell'accesso all'informazione. Questo funzionamento è opposto alla logica della

rete che ha fatto la forza di Internet. In situazioni di crisi, le istituzioni tentano di riprodurre online gli schemi piramidali che li animano e li assicurano. L'*establishment* utilizza principalmente Internet per diffondere l'informazione controllata, spesso attraverso comunicati stampa, come avvenne nel caso del sito Atofina che riguardava la catastrofe dell'AZF a Tolosa (Francia) nel settembre 2001. Precisazioni al di fuori di pubblicità, interviste, discorsi lungamente preparati e house organ aziendali, è inedita la capacità offerta da Internet agli industriali di indirizzarsi senza filtri a un vasto pubblico. Se si suppone che una situazione di crisi sia sbalorditiva, ciò che può spiegare l'incapacità delle istituzioni di utilizzare intelligentemente Internet nel momento della crisi non implica che i problemi cronici siano ugualmente trattati in rete secondo il modello audiovisivo della diffusione di massa a senso unico, opposta a una logica di condivisione. Esistono delle spiegazioni. Dal momento in cui esplose una crisi, le istituzioni sono deprivate degli elementi costitutivi della crisi: i media, lo Stato, i servizi di soccorso, la giustizia, le associazioni, la politica, le vittime, gli studiosi si impadroniscono - a buon diritto - della situazione. L'istituzione al centro del dibattito non è più di uno dei molteplici attori della crisi. Da quel momento, si constata che il campo delle strategie possibili per l'entità incriminata resta limitato. Marie-Hélène Westphalen, specialista in comunicazione, ne presenta cinque: il silenzio, l'offensiva, il trasferimento verso altri, la riconoscenza, l'impadronimento. Tra queste cinque strategie, solo la riconoscenza apre la porta alla condivisione del sapere. Questa politica è scelta raramente dalle istituzioni chiamate in causa. Eppure è nell'accezione della loro responsabilità e nello scambio che le istituzioni in situazioni di crisi potrebbero ribadire la loro credibilità e migliorare la visibilità della loro linea di difesa in rete. A titolo di esempio, i tre principali operatori telefonici francesi hanno rispettivamente creato un proprio spazio dedicato al pericolo potenziale delle emissioni elettromagnetiche legate alla telefonia mobile. Eppure non è apparso nulla sulle prime pagine dei motori di ricerca su questo argomento evidenziando così uno degli usi più lampanti del web e della sua logica di rete.

Molte imprese, amministrazioni e consulenti in comunicazione confondono Internet con gli altri media comparando tra loro dati sull'audience di strumenti differenti. Questa comparazione stempera l'importanza della rete, nasconde il suo particolarismo e lascia il campo libero ai detrattori. In situazioni di crisi, il dibattito aperto su Internet spesso non vede coinvolti le istituzioni e i loro principali interessi.

3.2 Il bene e il male

Secondo Manuel Castells, sociologo e specialista in società dell'informazione, gli internauti non differiscono nei loro comportamenti dai non utilizzatori di Internet appartenenti agli stessi gruppi sociali. Quando ci si immaginano orde di internauti desocializzati dalle intenzioni ambigue si pensa a un fantasma. La realtà è tutt'altra: nella gran maggioranza, Internet è utilizzato da individui del tutto normali per informarsi, scambiare, conservare o tessere legami sociali. Ora le istituzioni tentano di spiegarci regolarmente che Internet è un pericolo: siti web pedofili o nazisti, utilizzo di Internet a fini terroristici e copia illegale sono regolarmente messi in evidenza. Questo approccio permette agli Stati di legittimare un arsenale legislativo destinato ad ammaestrare Internet e a limitare

la libertà lasciata agli individui di esprimersi in rete, a rimettere in discussione la condivisione del sapere, soprattutto in situazioni di crisi.

3.3 Un arsenale legislativo su misura

La revisione della Direttiva europea sulla protezione dei dati delle telecomunicazioni votata il 30 maggio 2002, la Risoluzione 1373 relativa al contrasto del terrorismo votata dal Consiglio di sicurezza dell'ONU il 28 settembre 2001, lo statunitense Patriot Act adottato dagli Stati Uniti il 24 ottobre 2001, il Terro-risme Act in Inghilterra, il voto di leggi da parte dei Parlamenti nazionali un po' ovunque nel mondo, le raccomandazioni del G8 o dell'Europol sono altrettanti mezzi giuridici a disposizione dei Stati che permettono di sorvegliare e imbrigliare l'utilizzo di Internet. Nello stesso tempo, il *copyleft* subisce frequentemente i fulmini degli editori di software, di libri o di musica. Le disposizioni legislative in corso tendono non solamente a condannare o a tassare la copia illecita, ma anche il mezzo di riproduzione, sabotando così la logica di scambio su Internet. Nel 2001, era Dmitry Skiyarov, un ingegnere russo arrestato negli Stati Uniti per aver realizzato in programma in grado di copiare libri elettronici nel formato della società americana Adobe, quando la copia di backup è un diritto in Russia. Nello stesso modo, le piattaforme di scambio *peer-to-peer* sono state oggetto di denunce da parte delle industrie. Nel 2002, le tecnologie di scambio e di condivisione sono minacciate come nel 1450, quando il totalitarismo clericale non aveva impedito la stampa.

In un altro registro regolamentare, nel 2002 il cybermercato francese in crisi perpetua per la pessima qualità delle sue prestazioni e delle pratiche incerte è riuscito a far condannare molto pesantemente un'associazione per la difesa dei consumatori a causa di numerose lamentele sul forum di discussione del sito web dell'associazione. Se questa condanna sarà confermata in appello, restano migliaia di forum di protesta, di contestazione, di attivismo o più semplicemente di cittadini che potrebbero essere zittiti, lasciando al potere costituito il diritto di esprimersi.

4 Conclusione

La condivisione del sapere su Internet giova prima di tutto ai "fautori della crisi" e al contro-potere. In compenso, gli Stati, le istituzioni e le aziende in situazioni di crisi resistono in una posizione stereotipata, gerarchica, procedurale in ragione anche della loro funzione e della loro storia. Se si poteva sperare che queste istituzioni evolvessero e si dotassero dei mezzi per utilizzare la rete come strumento di organizzazione e di condivisione, si rifugiano invece nella logica della diffusione piramidale che vogliono imporre e controllare attraverso l'estensione del diritto di copia ai mezzi di riproduzione, ma anche attraverso la sorveglianza poliziesca e militare. Di fronte allo spazio di libertà offerto dalla rete, si constata un rafforzamento normativo dei mezzi di coercizione al palesarsi della condivisione del sapere su Internet e non soltanto in paesi come la Cina, ma anche in Stati democratici. Arcaici e incapaci di rimettersi in discussione, i poteri scelgono di sbarrare questo favoloso strumento di condivisione e di libertà e questo soprattutto in situazioni di crisi.

5 Bibliografia

- Libaert, Thierry, *La communication de crise*, Dunod, 2001
- Westphalen, Marie Hélène, *Communicator: la guide de la communication d'entreprise*, terza edizione, Dunod, 2000
- Castells, Manuel, *La galaxie Internet*, Editions Fayard, 2002
- Benhamou, Bernard, *Reflexions sur l'architecture et les enjeux politiques de l'Internet*, in *Cahiers de l'IREPP*, 2002
- Colletivo, *Economie de l'Internet*, rivista economica, serie Hors, volume 52, Presses de Sciences Po, 2002
- Lukaszewski, James E., *Coping with corporate campaigns: patterns of activism intrusion*, The Lukaszewski Group Inc, New York, 2000
- Sinquin, Lionel, Gosselin, Bruno, Lucas, Didier, *L'affaire Belvédère*, 2001, <http://www.infoguerre.com/fichiers/Belvedere.pdf> (consultato il 30/11/02)
- Matheu, Michel, *La décision publique face aux risques*, nel Rapporto sul seminario *Risques* creato da Michel Matheu, *La documentation francaise*, 2002, <http://www.plan.gouv.fr/publications/matheu-67.html> (consultato il 30/11/02)
- Bucher, Hans-Juergen, *Crisis communication and the Internet: risk and trust in the global media*, in *First Monday*, 2002, http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_4/bucher/index.html (consultato il 30/11/02)
- Revillard, Anne, *Les interactions sur Internet (note critique)*, <http://www.sociens.ens-cachan.fr/activites/terrains&travaux/t&t/art5.PDF> (consultato il 30/11/02), *Terrain et Travaux*, n.1, 2000, pp 108-129
- Comme les terroristes ont organis e le massacre*, in *L'Express*, 20 settembre 2001
- Supplement to the president's budget for FY 2002*, in *National Science and Technology Council*, luglio 2001, p 31
- Supplement to the president's budget for FY 2003*, in *National Science and Technology Council*, luglio 2002
- Pour la coordination des attentats terroristes*, in *Agence France Presse*, 2001, http://www.cyberpresse.ca/reseau/internet/0110/int_101100024749.html (consultato il 30/11/02)