

# Cinque tesi sui social network

FERRUCCIO DIOZZI\*  
SILVIA MOLINARI\*\*  
FRANCESCA GUALTIERI\*\*\*  
IVANA TRUCCOLO\*\*\*\*

For most of human history, reality was nature...  
Then reality became technics, tools, and things made by men...  
Now reality is primarily the social world experienced through  
the reciprocal consciousness of self and others.  
Daniel Bell, *The Coming of Post-Industrial Society* (1973)

## Premessa

La presenza sempre più intensa dei social network nella vita quotidiana richiede una riflessione attenta sul ruolo da essi svolto in diversi settori della società: nell'economia, nella politica, nella vita associata.

Nell'ambito delle iniziative collaterali del recente convegno delle Stelline, il GIDIF-RBM ha organizzato il 14 marzo un workshop intitolato *I social network: nuovo modello di informazione e comunicazione. Points of view*, durante il quale sono state prese in considerazione esperienze che, sia in termini teorico-metodologici che in termini applicativi, confermano presenza e ruolo di questi strumenti/canali e ne evidenziano aspetti innovativi o impattanti. È quindi importante definire alcuni punti fermi che potranno aiutare l'ulteriore sviluppo dell'analisi sull'argomento. È possibile, anzi, formulare alcune "tesi" sui social network con l'ambizione di analizzarne i caratteri più innovativi e la loro prevedibile evoluzione.

Gli autori, anche nella loro qualità di rappresentanti di AIDA, Associazione italiana documentazione avanzata, e di GIDIF-RBM, Gruppo italiano documentalisti in-

dustria farmaceutica e ricerca biomedica, si sono posti l'obiettivo – anche sulla scorta di quanto emerso – di fare il punto su queste tematiche evidenziando aspetti inediti e continuità.

## 1. I social network hanno (almeno) una duplice valenza

Il primo punto da prendere in considerazione è quello della duplice valenza, informativa e comunicativa, dei social network. Le comunità professionali dei bibliotecari, dei documentalisti e degli information manager hanno una notevole familiarità con questa caratteristica, manifestatasi soprattutto nell'ultimo decennio del secolo scorso. In quegli anni si sono misurati più volte con i suoi impatti sulle biblioteche e sui servizi d'informazione. Le nuove tecnologie e la graduale trasformazione di Internet, da potente infrastruttura di comunicazione in veicolo di contenuti informativi, erano all'origine di un dibattito che, nel corso del tempo, ha visto posizioni diverse fronteggiarsi: da chi riteneva Internet un mero supporto (anche se estremamente innovativo) alla comunicazione ai teorici della "fusione" che vedevano nell'occasione da esso offerta un grande strumento di sviluppo delle biblioteche e degli altri servizi d'informazione.

Nel caso specifico del settore delle biblioteche il dibattito era condizionato dal fenomeno della cosiddetta "disintermediazione", vale a dire da quella tendenza per cui, nella professione del bibliotecario come in altri ambiti di lavoro, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sembravano offrire enormi spazi all'utente che avesse voluto "fare da solo", limitando o cancellando la presenza dello specialista, e, da questo punto di vista, la valenza informativa di Internet metteva in allarme parecchi osservatori. Nell'insieme la discussione aveva due limiti:

- l'estrema semplificazione di qualcuno che riteneva semplice e immediatamente concretizzabile attraverso la rete l'attuazione delle tipiche attività di biblioteca;

\* Business Opportunity, Centro italiano ricerche aerospaziali, Capua; Presidente AIDA; F.Diozzi@cira.it

\*\* Formazione & Informazione, IRCCS Istituto neurologico nazionale C. Mondino, Pavia; Presidente GIDIF RBM; silvia.molinari@mondino.it

\*\*\* Scientific Information & Library Services, Rottapharm Biotech, Monza; Francesca.Gualtieri@rottapharm.com

\*\*\*\* Biblioteca Scientifica e Pazienti, IRCCS Centro di riferimento oncologico, Aviano; itruccolo@cro.it

- l'atteggiamento "difensivo" di altri che, per mantenere uno status, non si adoperavano per un reale *assessment* della propria identità professionale e, se del caso, per una sua ri-definizione.

Oggi, riproposto sui social network, il dibattito viene affrontato con maggiore equilibrio. Forse questo è il segno di una maggiore maturità complessiva e di una capacità diffusa di guardare all'innovazione senza paure e senza diffidenze aprioristiche. Alcuni dati aiutano a definire una posizione equilibrata: si veda, in proposito, l'ultimo rapporto del CENSIS sull'uso dei mezzi d'informazione utilizzati dagli italiani nell'anno passato (tabella 1).<sup>1</sup>

In essa, pur apparendo discutibile il criterio di effettuare una certa rilevazione d'uso su tre soli canali (Facebook, YouTube e Twitter, evidenziati in rosso) l'incremento appare estremamente significativo. Ancora più interessante la rilevazione degli impieghi di Internet (tabella 2).

In essa, accanto ad attività tradizionali, sono evidenziate quelle misurate per la prima volta dal 2013 (sempre in rosso), estremamente eterogenee e "nuove", che evidenziano la natura "ibrida" dei social network. I dati confermano quanto già riportato in alcune analisi qualitative: i social network vengono considerati dagli italiani come strumenti di informazione a tutti gli effetti ma, al tempo stesso, ne vengono confermate valenze comunicative diverse nell'ambito della vita civile, dalla partecipazione alla vita politica all'estensione della propria rete professionale ad aspetti di cura della propria persona. Conseguentemente essi hanno una valenza (almeno) duplice e possiamo ragionevolmente affermare che, nell'immediato futuro, ve ne saranno altre ancora da enfatizzare.

## 2. I social network abbattano le barriere spazio-temporali

Quando si è cominciato a parlare di "biblioteche digitali" o di "biblioteche ibride", l'attenzione è stata rivolta alle caratteristiche delle nuove strutture che introducevano differenze radicali rispetto alla biblioteca tradizionale. In diverse analisi venne enfatizzata la possibilità che le distanze di spazio e di tempo tra l'utente e i servizi fossero limitate e, in molti casi, annullate.<sup>2</sup>

Ciò prometteva un enorme ampliamento delle potenzialità delle biblioteche rispetto al modello tradizionale, ampliamento che si è effettivamente verificato con il passaggio di molti progetti dalla fase ideativa a quella realizzativa e, ancora di più, con l'entrata in esercizio di molti di questi sistemi di tipo nuovo.

Tabella 1 – Fonte: Censis/Ucsi. Tutti i valori della tabella sono espressi in percentuale

Media	2011	2012	2013
Telegiornali	80,9	86,4	5,5
Giornali radio	56,4	55,7	-0,7
Motori di ricerca su Internet	41,4	46,4	5
Quotidiani a pagamento	47,7	39,2	-8,5
Facebook	26,8	37,6	10,8
Tv all news	16,3	35,3	19
Televideo	45	35,3	19
Settimanali/mensili	46,5	29,6	-16,9
YouTube	16,7	25,9	9,2
Siti web d'informazione	29,5	22,6	-6,9
Quotidiani online	21,8	20	-1,8
Quotidiani gratuiti	35,6	19	-16,6
Servizio sms tramite cellulare	12,9	16,2	3,3
App su smartphone	7,3	14,4	7,1
Blog/Forum	14,5	14,1	-0,4
Siti web dei telegiornali	17,4	12,9	-4,5
Twitter	2,5	6,3	3,8

Come per le biblioteche digitali e ancora di più, la caduta delle barriere spazio-temporali sembra essere un segno distintivo dei social network. Esistono però problemi specifici che si possono determinare quando uno strumento come i social infrange quella barriera, per certi versi naturale, che separa il tempo di lavoro dal

Tabella 2 – Fonte: Censis/Ucsi. Tutti i valori della tabella sono espressi in percentuale

Attività	2011	2012	2013	% 2012-2013
Informazioni su aziende, prodotti, servizi			43,2	
Trovare una strada/località	37,9	37,6	42,7	5,1
Ascoltare musica	26,5	25,1	34,5	9,4
Svolgere prestazioni bancarie	22,5	25,6	30,8	5,2
Fare acquisti	19,3	19,3	24,4	5,1
Telefonare	10,1	11,5	20,6	9,1
Guardare un film	14,6	14	20,2	6,2
Cercare lavoro	12,3	11,8	15,3	3,5
Prenotare un viaggio	18,1	5,9	15,1	-0,8
Sbrigare pratiche con uffici	9,7	9,6	14,4	4,8
Allargare la rete professionale			10,1	
Comprare un libro o un dvd	6,2	6,8	10	3,2
Prenotare una visita medica	3,9	6,6	9,7	3,1
Partecipare alla vita civile e politica del Paese			8,8	

tempo “altro”, quale che sia l’attività cui viene dedicato: la cultura, il divertimento, la cura di sé.

Il problema che ci si pone, simile a quello che è stato affrontato diversi anni fa, all’avvento delle prime forme di telelavoro,<sup>3</sup> ha un impatto sociale molto ampio e rappresenta una sorta di potenziale “lato oscuro” dello sviluppo delle tecnologie dell’informazione. Se, come venne messo in evidenza, le metodologie di telelavoro avrebbero potuto condurre a invasioni della privacy dei lavoratori in esse impegnati, così a maggior ragione si può affermare che i social network, con la loro pervasività, mentre danno l’opportunità di informare e comunicare in maniera assolutamente diversa dal passato, rischiano di aggredire molti spazi della personalità dei singoli. Ciò può avvenire attraverso relazioni ambigue che si possono creare tra soggetto e soggetto e, ancora di più, nel momento in cui il social network viene usato come strumento di lavoro, con un vero e proprio crollo della separatezza tra tempo di lavoro e tempo “altro.” È questo un aspetto da monitorare attentamente e per cui pensare adeguate contromisure che permettano di tenere assieme le potenzialità degli ambienti con la tutela della libertà delle sfere individuali.

### 3. I social network sono caratterizzati dall’eterogeneità

Il workshop GIDIF-RBM di quest’anno ha avuto un punto di forza molto importante, quello di coniugare in una discussione interdisciplinare sui social network:

- impostazioni logiche;
- impostazioni procedurali;
- ruolo delle tecnologie:
  - presentazione di applicazioni dedicate a bacini di utenza estremamente diversificati, che vanno dai sistemi d’informazioni a supporto del campo biomedico a strumenti di accesso, all’informazione e ai servizi, delle biblioteche “generaliste”;
  - esperienze di singoli utenti che, per propri scopi o necessità personali, si sono serviti e si servono di questi strumenti per comunicare o informare.<sup>4</sup>

Affrontare l’approccio che enfatizza l’eterogeneità dei social network può comportare qualche problema in più ma, sul medio periodo, ne assicura una migliore comprensione di caratteristiche e impatti, facilitandone una visione complessiva integrata. Va in ogni caso ricordato che ci si trova all’inizio di un percorso,

come evidenziano alcuni studi che parlano significativamente di uno “stadio infantile” di questo campo di ricerca,<sup>5</sup> in una fase in cui è assolutamente necessario, anche sulla base di quanto ha sempre ritenuto Paolo Bisogno, definire con attenzione un’efficace terminologia che aiuti la comprensione e riduca le ambiguità interpretative.

### 4. La percezione dei social network è estremamente varia

Diffusi tra pubblici diversi, singolare combinazione di strumenti di lavoro e di divertimento, ambienti di comunicazione e di informazione, in continua espansione come testimoniano anche i dati CENSIS che abbiamo preso in considerazione, i social network restano però un “oggetto” sconosciuto per milioni di italiani. Non bisogna dimenticare che l’Italia è, nel suo insieme, un Paese ancora fortemente limitato nella diffusione:

- delle tecnologie dell’informazione;
- degli strumenti;
- delle applicazioni;
- sia dal punto di vista strutturale che da quello comportamentale.

Un limite evidente se si considera un esempio proveniente dalla vita associata: l’uso dei social network in politica che, quasi sempre, in Italia, è ancora legato alle capacità (o alle non capacità) del singolo uomo politico mentre abbastanza poco presenti sono quelle campagne “virali” che in altri paesi permettono di affrontare attraverso i social determinate problematiche, sostenere cause e così via. Da un lato, dunque, i social sono “scambiati” con un sito web tradizionale (ante Web 2.0); dall’altro sussiste un’area di totale non-conoscenza che riguarda milioni e milioni di italiani, abbastanza equamente ripartiti per le diverse zone del Paese. Sono questi degli elementi che ci portano a evidenziare la percezione differenziata dei social network e che ne testimoniano l’ancora limitata diffusione.

### 5. Lo sviluppo dei social network non è prevedibile

Alla luce delle considerazioni esposte nelle tesi precedenti si può dire che i social network:

- sono strumenti versatili ma anche veri e propri “ambienti”;

- in un primo tempo si sono avvalsi dell'evoluzione delle tecnologie dell'informazione evidenziando le capacità del Web 2.0, ma da qualche anno è la loro ulteriore espansione che spinge alla ricerca di nuove soluzioni;
- si rivolgono a un pubblico generale ma hanno la possibilità di "clusterizzare" le proprie utenze;
- vivono, come tutti gli strumenti di questo web e di quello che verrà, dell'interazione tra utenti e applicazioni in cui l'utente guida è o non è trainato.

Come evolveranno? Anche in questo caso la domanda è già stata posta in passato per tante applicazioni informatiche (un solo esempio: la posta elettronica) o per servizi "tradizionali" che le tecnologie stavano contribuendo a trasformare radicalmente (come le biblioteche). Ancora più che in quei casi ci si deve attestare su una posizione prudentiale. Certo si possono immaginare scenari, si può definire un *trend* soprattutto per quel che riguarda la valenza che questi strumenti possono avere in quella che definiamo "innovazione sociale".<sup>6</sup> È questo un campo estremamente attuale e assolutamente congruente con lo sviluppo dei social network. Infatti vengono definite *social innovations* "new ideas (products, services and models) that simultaneously meet social needs and create new social relationships or collaborations. In other words, they are innovations that are both good for society and enhance society's capacity to act".<sup>7</sup> Non troviamo nulla di più vicino alla fisionomia che abbiamo tracciato dei social network, i cui ambienti e i cui strumenti incontrano straordinariamente la tendenza sempre più diffusa oggi e che si manifesta in diversi settori della società, come soluzione positiva ai molti vuoti lasciati dallo stato e dal mercato. Una tendenza che è conseguenza della trasformazione descritta da Daniel Bell, citato in epigrafe a quest'articolo, quando, nell'ormai lontano 1973, evidenziava il primato dell'esperienza sociale nella società post-industriale.

La capacità di tracciare uno scenario non equivale, però, a previsioni "matematiche" e a maggior ragione nel caso di strumenti che sono anche "stili di vita", con logiche che possono mutare molto rapidamente, mandando in soffitta i paradigmi oggi dominanti. "Tomorrow never knows" si diceva, parlando delle tendenze della società dell'informazione (di cui i social network sono, a buon diritto un pezzo importante) più di dieci anni fa.<sup>8</sup> Ci pare di potere e dover ripetere quest'osservazione prudentiale a maggior ragione oggi.

## Nota conclusiva

Più volte, nel corso della giornata organizzata dal GIDIF-RBM alle Stelline, sono stati toccati i diversi aspetti (logici, contenutistici, tecnologici) propri dello sviluppo dei social network. Bilanciando la tendenza per cui approcci esclusivamente specialistici a uno stesso fenomeno impediscono l'interazione tra punti di vista differenti e l'interdisciplinarietà, un'associazione professionale e scientifica che agisce in un settore specifico si è fatta promotrice di un incontro sui social network di attori dalle provenienze diverse. Durante la giornata il documentalista scientifico, il bibliotecario, i ricercatori di varia estrazione hanno aperto assieme una serie di "finestre" sul fenomeno, evidenziando le caratteristiche e stimolando la riflessione sui punti critici.

Pare dunque utile continuare su questa strada: l'esperienza di associazioni professionali e scientifiche, in questo caso GIDIF-RBM e AIDA (ma anche altre realtà associative), sarà molto importante, anche grazie alle capacità di elaborazione scientifica e metodologica che tali strutture hanno tradizionalmente avuto nel contesto italiano.

Per il momento ci fermiamo con una nota conclusiva, assolutamente provvisoria: la formulazione delle cinque ipotesi presentate, non definitive e soggette a future elaborazioni, può essere una guida per meglio capire come i social network contribuiscano a caratterizzare un'epoca coinvolgendo direttamente un tipo di popolazione, incuriosendone un'altra ed escludendone un'altra ancora (si veda il fenomeno così definito del *digital divide*). Non potendo qui dissertare su quest'ultimo punto, peraltro da non sottovalutare, possiamo confidare che questi nuovi mezzi di informazione e comunicazione (v. tesi 1) possano creare nuove professioni e nuove professionalità coniugando creatività e contenuti.

Ed ecco una provocazione. Parafrasando Luca De Fio, che a sua volta cita Clay Shirky e il suo *Cognitive Surplus*, il "condividere rende divertente il fare" potrà mai essere assunto come modello dalle aziende, dalle istituzioni di vario ordine senza che ciò venga confuso con lassismo e assenza di metodo?

L'apparente leggerezza della citazione potrebbe viceversa essere un'opportunità per tutti; basta non opporsi alla forza ineluttabile del cambiamento con il quale l'uomo ha dovuto sempre fare i conti. E sempre li farà...

## NOTE

<sup>1</sup> Cfr. 11° Rapporto Censis/Ucsi sulla comunicazione. *L'evoluzione digitale della specie*, Roma, 2013.

<sup>2</sup> Nella letteratura più significativa degli esordi si vedano, in particolare, MEL COLLIER, *Towards a general theory of the Digital Library*, ISDL '97, *Proceedings of the international Symposium on Research, Development and Practice in Digital Libraries*, <<http://www.dl.ulis.ac.jp/ISDL97/proceedings/collier.html>>; ALBERTO SALARELLI - ANNA MARIA TAMMARO, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000; WILLIAM Y. ARMS, *Digital libraries*, Cambridge, MIT, 2001, 2nd edition; Delos Network of Excellence on Digital Libraries, *Digital Libraries: Future Directions for a European Research Programme*, Brainstorming Report, ERCIM-02-W02, 2001.

<sup>3</sup> Cfr. sul telelavoro, molto utile come inquadramento giuridico e analisi dei primi casi si veda, *Il telelavoro: istruzioni per l'uso*, a cura di Silvano Scajola, Roma, Edizioni lavoro, 1998, molto lontano dalla visione iperottimistica di ALVIN TOFFLER, *La terza ondata*, Milano, Sperling & Kupfer, 1987.

<sup>4</sup> Per una prima informazione si veda la sintesi di alcuni interventi riportata in "Notizie GIDIF" <[http://www.gidif-rbm.org/allegati/Notizie\\_2014\\_Vol\\_24\\_No1\\_rilast.pdf](http://www.gidif-rbm.org/allegati/Notizie_2014_Vol_24_No1_rilast.pdf)>.

<sup>5</sup> CAROL A. MAHER - LUCY K. LEWIS - KATIA FERRAR - SIMON MARSHALL - ILSE DE BOURDEAUDHIJ - CORNEEL VANDELANOTTE, *Are health behavior change interventions that use online social networks effective? A systematic review*, "Journal of Medical Internet Research", 16, 2014, (2), DOI: 10.2196/jmir.2952.

<sup>6</sup> Sul concetto di Innovazione sociale in generale si vedano, tra gli altri, GEOFF MULGAN, *A Manifesto for Social Innovation: What it is, Why it matters and How it can be accelerated*, London, The Young Foundation, 2006; ROBIN MURRAY - JULIE CAULIER GRICE - GEOFF MULGAN, *The Open Book of Social Innovation*, London, The Young Foundation-NESTA, 2010; *Vienna declaration, Conference Challenge Social Innovation*, 2011, <[http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/09/Vienna-Declaration\\_final\\_10Nov2011.pdf](http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/09/Vienna-Declaration_final_10Nov2011.pdf)>.

<sup>7</sup> *The Open Book*, cit., p. 3.

<sup>8</sup> FERRUCCIO DIOZZI, *Tomorrow never knows. È possibile individuare le tendenze della società dell'informazione?*, "Biblioteche oggi", 2002, 2, p. 8-15.

## NOTA BIBLIOGRAFICA

WILLIAM Y. ARMS, *Digital libraries*, Cambridge, MIT, 2001, 2nd edition.

DANIEL BELL, *The coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, New York, Basic Books, 1973.

MEL COLLIER, *Towards a general theory of the Digital Library*, ISDL '97, *Proceedings of the international Symposium on Research, Development and Practice in Digital Libraries*, <<http://www.dl.ulis.ac.jp/ISDL97/proceedings/collier.html>>.

Delos Network of Excellence on Digital Libraries, *Digital Libraries: Future Directions for a European Research Programme*, Brainstorming Report, ERCIM-02-W02, 2001.

FERRUCCIO DIOZZI, *Tomorrow never knows. È possibile individuare le tendenze della società dell'informazione?*, "Biblioteche Oggi", 2002, 2, p. 8-15.

CAROL A. MAHER - LUCY K. LEWIS - KATIA FERRAR - SIMON MARSHALL - ILSE DE BOURDEAUDHIJ - CORNEEL VANDELANOTTE, *Are health behavior change interventions that use online social networks effective? A systematic review*, "Journal of Medical Internet Research", 16, 2014, 2, DOI: 10.2196/jmir.2952.

SILVIA MOLINARI, *Una nuova analfabetizzazione*, "Confinia Cephalalgia", 20, 2011, 3, <[www.cefalea.it](http://www.cefalea.it)>.

GEOFF MULGAN, *A Manifesto for Social Innovation: What it is, Why it matters and How it can be accelerated*, London, The Young Foundation, 2006.

ROBIN MURRAY - JULIE CAULIER GRICE - GEOFF MULGAN, *The Open Book of Social Innovation*, London, The Young Foundation-NESTA, 2010.

*Il telelavoro: istruzioni per l'uso*, a cura di Silvano Scajola, Roma, Edizioni lavoro, 1998.

ALBERTO SALARELLI - ANNA MARIA TAMMARO, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

ALVIN TOFFLER, *La terza ondata*, Milano, Sperling & Kupfer, 1987. 11° Rapporto Censis/Ucsi sulla comunicazione. *L'evoluzione digitale della specie*, Roma, 2013.

*Vienna declaration, Conference Challenge Social Innovation*, 2011, <[http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/09/Vienna-Declaration\\_final\\_10Nov2011.pdf](http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/09/Vienna-Declaration_final_10Nov2011.pdf)>.

DOI: 10.3302/0392-8586-201404-005-1

## ABSTRACT

The increasing presence of social networks in our daily life requires a careful consideration on their role in different sectors of society: economics, politics, social life. During the special day organized by GIDIF-RBM, in the frame of Bibliostar 2014, (I Social network: nuovo modello di informazione e comunicazione. Points of views), a variety of experiences have been taken into consideration, by a theoretical, methodological and application point of view. Presence and role of these tools /channels have been confirmed, with innovative and impactful aspects being highlighted. Therefore it's important to define some key points that will help the further development of the discussion on the subject. It's possible, indeed, to make some "thesis" on social networks, with the ambition to analyse their innovative characteristics and their predictable increase. The authors, as AIDA and GIDIF-RBM representatives, discuss about these topics, emphasizing new trends and continuity.