



UNIMORE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Dipartimento di
Comunicazione ed Economia

Corso di Laurea magistrale in Pubblicità,
comunicazione digitale e creatività d'impresa.

A.A. 2025/2026

Dall'estrazione alla generazione: verso un
modello pubblico di piattaforma digitale tra
cittadinanza e valore sociale.

Relatore: Prof. Razzoli Damiano

Laureando: Zanetti Chiara

INDICE:

Introduzione	5
Capitolo 1 - Verso una definizione del concetto	7
Introduzione	7
1.1 La società delle piattaforme contemporanea - Delimitare il territorio di analisi	9
1.1.1 La neutralità delle piattaforme	14
1.2 Piattaforme e spazio, una relazione che cambia.	17
1.3 La piattaforma come reale infrastruttura sociale - una possibilità non realizzata	21
1.3.1 Reintrodurre le relazioni in un mondo sempre più isolato	28
1.3.2 La crisi della comunità tradizionale e la possibilità di nuovi legami sociali	31
1.4 Dei punti di partenza teorici - Dalle twin cities alla città dei 15 minuti	35
1.4.1 Digital twins	36
1.4.2 Città dei 15 minuti	39
1.4.3 Abitare la prossimità	41
Capitolo 2 - Come il tema è stato affrontato fino ad oggi	45
Introduzione	45
2.1 Critical platform studies	45
2.2 Intermediazione algoritmica e governance del lavoro: la lente delle politiche del lavoro	48
2.3 Modelli alternativi per la costruzione di una piattaforma: modelli urbani ibridi, tra platform cooperativism e approcci FLOSS.	52
2.3.1. Classificazioni inesauribili: variare il punto di vista	60
2.4 La questione dei “public values”	61
2.5 Rimettere insieme il tutto - la mancanza di una teoria unificata	65
Capitolo 3 - Il case study di Hamlet - Una possibile risposta	68
Introduzione	68
3.1 Cos'è Hamlet, ma soprattutto cosa non è.	69
3.1.1. Il progetto Hamlet: verso una piattaforma digitale civica	73
3.2 Il contesto della ricerca	77
3.3 Metodo, sperimentazioni e materiali utilizzati	79
3.3.1 Hamlet Uno - Cavriago	81
3.3.2 Reggio Emilia - Santa croce e San Bartolomeo	84
3.4 Analisi dei dati raccolti	87
3.5 Prospettive future del progetto	92
3.6 Dal case study al modello - È possibile estrapolare un modello funzionale?	93
3.6.1 I limiti del modello	101
Capitolo 4 - Ultraspace, la creazione di un nuovo habitat socio tecnico	103
Introduzione	103

4.1 Il digitale pubblico, per un pubblico digitale (e non). Riaggregare il disgregato	104
4.2 Governance by Design	113
4.3 Limiti dell'ultraspace	115
4.4 Conclusioni e questioni aperte	117
Bibliografia	121
Sitografia	125

Introduzione

“Libertà, rabbia in te
Chiamala libertà
Libertà, fuoco in te
Chiamala libertà
Libertà, stringila
Vita in te, vivila
Sogno in te, sognala
Libertà, prendila”

Notre dame de Paris, Riccardo Cocciante e Pasquale Panella

Negli ultimi anni, le piattaforme digitali private sono diventate una componente sempre più centrale della nostra vita quotidiana, influenzando non solo le modalità di produzione e scambio di valore, economico e culturale, ma anche il modo in cui le persone costruiscono relazioni e vivono lo spazio fisico. Questo processo di piattaformaizzazione, ormai pervasivo, ha contribuito e contribuisce, giorno dopo giorno, a ridefinire profondamente le dinamiche economiche, sociali e territoriali contemporanee. Pur posizionandosi nel discorso ad ogni livello come semplici “mediatori”, le piattaforme per loro natura intrinseca, non sono strumenti neutrali: la loro stessa architettura incorpora specifiche logiche economiche e progettuali che orientano i comportamenti umani, gli scambi economici, le possibilità di interazione sociali e il modo in cui abitiamo lo spazio. Se è vero che da un lato hanno ampliato le opportunità di connessione, dall’altro hanno spesso contribuito a indebolire le relazioni di prossimità e a frammentare il tessuto sociale, privilegiando modelli centralizzati ed estrattivi di stampo americano che contribuiscono alla crescente atomizzazione sociale. In questo contesto emerge una tensione sempre più evidente tra la dimensione digitale e la dimensione territoriale. Accanto infatti alla diffusione di ambienti digitali globali (ma privati), si fa strada il crescente bisogno delle persone di ricostruire forme di socialità più radicate e situate rispetto al contesto fisico in cui si trovano. In questi termini, ripensare le piattaforme come strumenti pubblici, che siano abilitanti e capaci di sostenere relazioni locali e generare valore collettivo rappresenta una sfida ancora aperta e allo stesso tempo sempre più urgente. Il

dibattito sul tema non manca e ha affrontato queste trasformazioni dalle prospettive più diverse, partendo dagli approcci critici alle politiche del lavoro, passando dalle riflessioni puramente incentrate sulla tecnologia fino ai modelli orientati ai valori pubblici e al platform cooperativism, offrendo contributi fondamentali alla riflessione ma spesso frammentati e non inseriti in un discorso ecologico che cerchi di riunire tutti questi aspetti, che risultano tuttavia presenti e contemporanei. Ciò che manca quindi è una visione d'insieme, capace di tenere unite queste dimensioni e di tradursi in modelli concretamente applicabili. L'obiettivo è tuttavia molto ambizioso a causa della complessità degli elementi considerati e alla loro capacità evolutiva costante e molto veloce. Questa tesi si inserisce proprio in questo spazio teorico. Il quesito di ricerca è capire se e soprattutto come sia possibile progettare piattaforme (e poi un vero e proprio habitat socio-tecnico) veicolate e garantite da un settore pubblico che guarda al sociale, orientate alla costruzione di relazioni di prossimità e alla produzione di valore pubblico in una logica generativa, contrapposta al paradigma estrattivo dominante. Per farlo, il lavoro analizza il caso della piattaforma pubblica sperimentale Hamlet, osservandone i processi di sviluppo, le pratiche di co-progettazione e i risultati emersi dall'analisi empirica. A partire da questo caso, la ricerca propone una riflessione più ampia che si snoda nel concetto di "*ultraspace*", inteso come un possibile nuovo habitat socio-tecnico in cui il digitale, utilizzato come uno strumento abilitante e a favore delle persone, contribuisce a riarticolare (invece che sostituire) lo spazio fisico e le relazioni sociali che in esso si muovono. In questa prospettiva, particolare attenzione viene dedicata al ruolo che le istituzioni pubbliche, orientate alla cura, dovrebbero avere rispetto al tema del digitale e alle modalità attraverso cui le scelte progettuali possono incorporare nuove forme di governance e (ri)organizzazione sociale. La tesi si sviluppa in quattro capitoli. Il primo introduce il fenomeno della piattaformaizzazione, con particolare attenzione al suo rapporto con lo spazio e alle sue implicazioni sociali. Il secondo ricostruisce i principali approcci teorici, evidenziandone limiti e potenzialità. Il terzo capitolo presenta il caso studio Hamlet, analizzandone i processi e i materiali empirici al fine di elaborare una prima modellizzazione. Il quarto capitolo estende la riflessione attraverso il concetto di *ultraspace* discutendo le conclusioni e aprendo ad ulteriori sviluppi di ricerca.

Capitolo 1

Verso una definizione del concetto

Introduzione

Viviamo nella società delle piattaforme. Tutto il nostro mondo è inestricabilmente legato alle piattaforme. Gli studi sull'argomento sono profusi e dettagliati, ma credo possa essere di maggior impatto la descrizione di una mia giornata tipo. Questa descrizione non vuole porsi a dimostrazione di quanto verrà discusso in seguito, ma penso possa essere un efficace esempio di quanto le nostre vite siano impregnate dalle piattaforme. L'intento è di non fornire troppi giudizi di valore nonostante emerga un senso di vuoto di fondo che verrà analizzato più avanti nel corso della tesi. Comprendo che il coinvolgimento con le piattaforme si snodi in un continuum che va dall'utilizzo moderato a quello estremo (il totale inutilizzo rappresenta un edge-case che non sarebbe utile ai fini di analisi), e penso sia possibile per ognuno individuare una propria posizione di utilizzo più o meno precisa considerando (il più oggettivamente possibile) quanto le piattaforme siano uno strumento pervasivo per scopi più o meno nobili (intrattenimento, fuga dalla realtà, istruzione, informazione, gestione del tempo...)

Questa mattina mi sono svegliata, ho bevuto un caffè scrollando il feed di Instagram, guardando con invidia prima l'amica in montagna, poi quella al mare.

Ho guardato qualche video di gatti, una ricetta, la pulizia di un tappeto e l'outfit of the day di un influencer di moda.

Ho aperto l'armadio, pensando che io invece mi metto sempre le stesse cose, e ho riflettuto su una giacca vista su Vinted ad un buon prezzo ieri sera prima di dormire, avrei dovuto comprarla.

Mi sono sistemata e truccata guardando la fine dell'ultimo episodio della serie che ultimamente mi tiene incollata allo schermo del mio cellulare.

Prima di uscire, ho controllato su Google Maps che nel tragitto da casa al lavoro non ci fosse traffico e risposto a qualche messaggio su Whatsapp.

Sono uscita di casa, ho acceso la macchina e collegato Spotify per un po' di carica mattutina.

Arrivata a lavoro, ho aperto le email, il drive, documenti condivisi e spazi di lavoro.

Sono rimasta quattro ore in un luogo pseudo-virtuale.

Ora di pranzo, macchina, Spotify, Netflix davanti ad un tristissimo toast, un po' di scroll su Pinterest per cercare una cassetiera il più "*aesthetic*"¹ possibile e di nuovo Spotify e ufficio.

Altre quattro ore, dispersa in un labirinto di indirizzi, link, stanze del cloud e sale meeting troppo affollate. Alle sei spengo il computer. Esco dall'ufficio, Spotify, un'ora di pilates nella palestra dietro casa, per fortuna l'app mi permette di prenotare il mio posto a lezione.

Mi ricordo che non ho finito di vedere l'ultimo pezzo del video YouTube del viaggio più recente di HumanSafari.

Arrivo a casa, scrollo mezz'oretta le vite degli altri su Instagram, ho sempre la sensazione di avere una vita mediocre.

Mi faccio la doccia mentre ascolto un podcast, cerco il regalo di compleanno per un'amica su Amazon, mi serve questo weekend e non ho ancora avuto tempo di pensarci, con la spedizione veloce dovrebbe arrivare domani.

Sono le otto, volevo passare a prendere la cena dopo la palestra ma l'ho scordato.

La mia attenzione è ai minimi termini. Un'amica mi ha chiesto di vederci in serata ma non ne avevo proprio voglia. Ordino una poke su Justeat, trovo un posticino vicino casa con delle buone recensioni, spero solo che non arrivi troppo tardi, che il rider non si perda e soprattutto che non mi chieda di scendere tre piani di scale ma che salga lui.

Mentre aspetto la cena studio un po' ma oggi sono davvero stanca, è tutto il giorno che sono a lavoro mi dico, sempre davanti ad uno schermo.

¹ Definizione: "Neologismo: Aesthetic. Oggetto, foto o contesto che trasmette la sensazione nel bello, presenta colori accesi ed altri elementi tipici della cultura vaporwave e degli anni '90". (Virgilio Sapere, 2026)

Guardo la registrazione di una lezione e nel frattempo prendo appunti. D'improvviso ricordo di dover prenotare una visita, ultimamente vedo male; apro l'app, cerco un oculista a 5 stelle e prenoto, facile, veloce e non ho dovuto parlare con nessuno.

21:00, la cena è qui. Mangio e finisco l'episodio iniziato a pranzo.

Torno a studiare ma mi distraigo spesso, continuo a dirmi che devo concentrarmi ma pur avendo il telefono in silenzioso, la velocità con cui sposto gli occhi sullo schermo appena si illumina mi fa rabbrivire.

Alle 22.30 non ce la faccio più, non seguo il professore, è meglio che vada a letto.

Domani mi distrarrò meno e sarò più produttiva.

Metto il pigiama e mi infilo nel letto, scrollo un attimo ma tra facebook e instagram è già passata un'ora. Metto una serie per addormentarmi, e come tutte le sere, mi riprometto che domani sarà meglio, prima di iniziare la stessa identica giornata.

Viviamo in un mondo inestricabilmente legato alle piattaforme. In 24 ore ho creato un'enorme mole di (meta)dati, pur non facendo nulla. Ho ribadito a Netflix cosa mi piace guardare, detto ad Instagram cosa mi interessa, dimostrato a Whatsapp che la nuova funzione di trascrizione dei vocali funziona, mostrato a Pinterest su quale contenuto si sofferma più a lungo ad una ragazza con mediamente la mia stessa età e interessi, comunicato ad un'app che ho bisogno di una visita oculistica, fornendo la mia posizione per trovare lo specialista più vicino. Insomma, ho lavorato ore, per le piattaforme, con le piattaforme, senza ottenere nulla in cambio e anzi, sentendomi sempre più svuotata.

1.1 La società delle piattaforme contemporanea - Delimitare il territorio di analisi

Il tema del digitale, delle piattaforme legate alla società contemporanea è difficile da affrontare a causa della sua velocità, mutevolezza e della quantità incredibile di attori in gioco, situazioni da prendere in considerazione, concetti, collegamenti multidisciplinari e così via. Oggi la piattaforma è una categoria analitica in via di definizione che tenta di descrivere sempre meglio una infrastruttura socio-tecnica molto complessa, frammentata ma unitaria allo stesso tempo, il cui campo teorico si arricchisce di giorno in giorno. Prima di questa sistematizzazione messa in opera in

particolare da Josè van Dijke, un primo sforzo di definizione era già stato affrontato da Tarleton Gillespie in un lungimirante articolo chiamato “The politics of platform”, risalente al 2010. Gillespie analizza il termine piattaforma non con una semplice descrizione tecnica e teorica del concetto, ma evidenziando come il termine piattaforma sia in particolare un posizionamento discorsivo e retorico, che permette a tutte le imprese che ne assumono lo status di ottenere un riconoscimento di neutralità attenuando il reale potere esercitato in diversi settori come ad esempio l’editoria (e quindi l’informazione e la politica) (Gillespie, 2010). Sulla base di questa premessa teorica prendono le mosse i tentativi di sistematizzazione e definizione del concetto sotto una lente più organizzativa e infrastrutturale che troveremo come punto fondamentale nel corso di questo capitolo. Per delimitare dei confini seppur semplicistici ma utili al fine analitico credo sia utile passare in rassegna i concetti principali presentati la prima volta nel 2018 da José Van Dijck, Thomas Poell e Martijn de Waal nel libro “Platform Society. Valori pubblici e società connessa”. Il testo analizza il panorama delle piattaforme contemporaneo utilizzando un approccio ecologico, cercando di comprendere nell’analisi quindi non solo singoli concetti ma le relazioni che intercorrono tra tutti gli elementi di questo panorama multimediale e digitale. Il termine chiave del testo, “Platform society” viene utilizzato per descrivere un paradigma socio-economico in mutamento in cui le piattaforme digitali risultano inestricabilmente legate alle società, su tutti i piani: economico, organizzativo e sociale. In questi termini, secondo gli autori, le piattaforme digitali non hanno il ruolo di specchi dell’attuale rivoluzione socio-tecno-economica (se così possiamo chiamarla). Esse: “Non riflettono il sociale: producono le strutture sociali nelle quali viviamo” (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 24). Le piattaforme non possono quindi essere relegate ad un ruolo ausiliario e marginale delle società come se fossero appendici di quest’ultima. Esse sono parte della società e in questa visione ottengono il ruolo di attore esattamente alla stregua di organizzazioni e istituzioni. Plasmano e sono plasmate dalle correnti sociali e affrontano i cambiamenti adattandosi e adattandoci esattamente come gli altri attori in gioco. Nella platform society, un ambiente in cui “flussi di traffico economico, sociale ed economico sono [...] convogliati da un ecosistema globale di piattaforme online guidato da algoritmi e alimentato dai dati” (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 27) troviamo un numero ristretto di grandi corporazioni tech, tra le quali le più conosciute e potenti sono designate come “Big Five”, FAMGA/GAFAM (Facebook, Apple, Microsoft, Alphabet -

Google e Amazon) e altri acronimi a seconda delle specifiche organizzazioni considerate. Quelle trattate nel testo e quelle a cui faremo riferimento nel corso dell'elaborato sono solo una parte delle aziende di questo tipo. È necessario sottolineare come altre porzioni di mondo, in particolare la Cina, abbiano sviluppato le loro alternative, le cosiddette BATX (Baidu, Alibaba, Tencent e Xiaomi) che non faranno parte dell'analisi non per poco interesse quanto per la complessità dell'argomento che necessiterebbe di tutt'altro trattamento.

Prima di procedere con l'analisi è necessario introdurre alcune definizioni. Van Dijck e altri (2018) aprono alcuni concetti che vengono qui riportati per necessità di chiarire a cosa questi termini si riferiscono. Per *piattaforma online*, si intende una "architettura digitale programmabile, progettata per organizzare interazioni tra utenti (utilizzatori finali, istituzioni pubbliche e imprese commerciali). È orientata alla raccolta sistematica, al trattamento algoritmico, alla circolazione e alla monetizzazione dei dati degli utenti." (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 27). Per *ecosistema di piattaforme*, si intende un "assemblaggio di piattaforme interconnesse governate da un particolare insieme di meccanismi che modellano le pratiche quotidiane. L'ecosistema occidentale, - come accennato sopra - è gestito in massima parte da un ristretto numero di grandi aziende tecnologiche i cui servizi *infrastrutturali* sono fondamentali per il disegno complessivo dell'ecosistema per la distribuzione dei flussi di dati." (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 27)

Fatte queste premesse, si inizia già a delimitare un ecosistema complesso che integra vari attori e che si snoda non solo tra le pieghe sociali dei nostri rapporti interpersonali. Questa nuova infrastruttura digitale è ormai inestricabilmente integrata con tutti gli aspetti della nostra vita, dalle relazioni sociali, a quelle economiche, dai comportamenti alle infrastrutture che gestiscono l'informazione, dai singoli cittadini agli stati. Esse non possono essere ignorate o sottovalutate e concorrono a pieno titolo alla formazione di quello che è lo *Zeitgeist*² del nostro tempo. La dimensione che si delinea è quella che nel 2014 il sociologo Luciano Floridi aveva definito *onlife*, ovvero un ambiente in cui si vedono "risolte" le

² Per *Zeitgeist* si intende l'insieme di una serie di fattori, siano essi culturali, economici, sociali etc. che contribuiscono a creare una determinata visione d'insieme di una particolare epoca o periodo storico, caratterizzata appunto da tali tratti.

condizioni di continuità tra la vita online e quella offline. Non ci sono più confini precisi, ma un unico ambiente in cui tutto rimane su un nuovo piano paritario. Per utilizzare una metafora (forse semplicistica), il concetto di onlife potrebbe essere paragonato ad un composto chimico, i cui elementi una volta legati non sono più semplicemente la somma delle parti distintive degli elementi utilizzati ma acquisiscono caratteristiche proprie, diverse dalle originali e specifiche. Secondo una prospettiva Gestaltica potremmo dire che “Il tutto è maggiore della somma delle parti”³. Questa complessità ambientale rende il terreno di studio molto complicato e scivoloso, oltre al fatto che, da un momento all’altro, si rischia di cadere nella trappola del determinismo, digitale da una parte e sociale dall’altra. Per questo motivo, concordo con la necessità di un approccio ecologico che consideri le piattaforme come integrate nell’ambiente in cui operano e non come singole infrastrutture isolate che agiscono.

José Van Dijck, Thomas Poell e Martijn de Waal suggeriscono una prima e a mio parere importantissima distinzione “funzionale” tra *piattaforme infrastrutturali* e *piattaforme di settore*. Le prime rappresentano il “core” di tutto l’ecosistema delle piattaforme; hanno la funzione specifica di gestire il flusso di dati in rete. La parola gestire nasconde delle implicazioni di cui è necessario tenere nota. Mentre vengono gestiti, questi dati sono anche veicolati, incanalati, reindirizzati, aggregati, elaborati e archiviati. Non sono delle semplici “autostrade”, ma sono veri e propri “online gatekeeper” (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 45). Questo tipo di piattaforma quindi - utilizzando parole del testo - “gestisce, elabora, archivia e veicola” i flussi di dati attraverso servizi infrastrutturali che creano un campo complesso di elementi che vanno dai motori di ricerca a data server, cloud computing, messaggistica istantanea, servizi di social networking fino ad arrivare a sistemi di identificazione e pagamento (questi sono solamente alcuni esempi di servizi infrastrutturali, per una descrizione più esaustiva si veda la figura 1.1 a pagine 46 di *platform society*). Questo tipo di infrastrutture risultano attualmente quasi nella loro totalità di proprietà delle sopracitate “Big 5” ma va segnalato che questa condizione non è dettata da limiti legislativi e/o imposizioni statali di alcun tipo. È possibile che questo stato di cose sia dovuto alla quantità ingente di risorse necessarie per lo sviluppo in termini

³ Il principio fondamentale della teoria sostiene che la percezione globale di un oggetto o di una situazione è qualitativamente diversa della semplice somma delle sue parti costitutive.

economici, di tempo, di controllo, e innovazione di cui gli stati non sono ad oggi riusciti a farsi carico. In generale infatti, come segnalato anche nel testo di riferimento, “ad oggi non esiste un vero <<spazio pubblico>> nell’ecosistema gestito dalle corporation” (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018), nonostante queste piattaforme infrastrutturali siano largamente utilizzate anche da governi e istituzioni pubbliche oltre che da imprese e privati cittadini. Attorno a queste piattaforme-infrastruttura, esistono complesse costellazioni (con diversi gradi di dipendenza) di altre piattaforme, denominate “di settore” che operano come “connettori” tra fornitori e utenti finali erogando servizi di intermediazione tra domanda e offerta (non necessariamente di carattere economico); questo tipo di piattaforme dipendenti dalle piattaforme-infrastruttura vivono un legame strutturalmente legato a imprese, organizzazioni e individui che le utilizzano (denominati come attori “complementari”) (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018). Azzardano un’ipotesi che dovrebbe essere indagata e approfondita, è possibile che il gioco di potere di oggi, si giochi non tanto sul territorio delle piattaforme di settore quanto sul livello delle piattaforme infrastrutturali. La proprietà dell’infrastruttura, a mio avviso, essendo strettamente collegata alla capacità di modificare a monte elementi che si ripercuotono su tutte le sfere della società delle piattaforme, pone le basi per una totale asimmetria di potere rispetto alla possibilità di operare azioni dello stesso tipo detenuta sia dalle piattaforme di settore che da tutti gli altri attori coinvolti.

In generale possiamo iniziare ad affermare a questo punto che le piattaforme non sono gli spazi pubblici partecipativi e collaborativi che avevamo creduto di ottenere mentre assistevamo all’ascesa di Internet, della network society e poi della connective society (Rainie, Wellman, 2012). In generale, possono essere considerate come infrastrutture socio-tecniche in grado di organizzare e gestire interazioni dati e scambi economici. Parliamo di una “[...] architettura che attraverso il digitale mette in relazione utenti, corporation e istituzioni pubbliche, generando un ecosistema complesso in cui logiche economiche, dinamiche politiche nella realtà fattuale dei corpi sono in interazione continua” (Boccia Artieri, Marinelli 2018, p. 15 - Introduzione a Van Dijck, Poell, De Waal, 2018).

1.1.1 La neutralità delle piattaforme

Le piattaforme non sono neutrali. Per giustificare questa affermazione, proviamo a ragionare intorno al contributo fornito da Langdon Winner, il quale nel 1980 scrisse riguardo alla natura politica degli artefatti. Da un lato, pensare che un ponte o una ferrovia abbiano delle proprietà politiche intrinseche sembra una sciocchezza. Attribuire questa caratteristica politica ad un insieme di ferro, viti, legno e cemento può effettivamente sembrare un azzardo. La sua tesi nasce però da una massima di fondo:

“What matters is not technology itself, but the social or economic system in which it is embedded.” (Winner, 1980: p 122)

La valenza politica verrebbe quindi assunta dagli artefatti una volta integrati in un sistema socio-economico. In questo modo, un ponte di Long Island, progettato con una altezza minore di un autobus diventa uno strumento di marginalizzazione sociale. Non permettere il passaggio degli autobus significa infatti rendere difficoltoso l'accesso ad una fascia di popolazione, solitamente con un reddito medio basso per cui, i mezzi pubblici, sono l'unica modalità possibile di spostamento. Quest'idea, ripresa più volte e in diversi contesti nel tempo, sembra applicarsi in modo calzante anche alle piattaforme sociali. Seguendo questo concetto, come segnalato da Van Dijck ma anche ben approfondito da Bonini e Trerè (2025), le piattaforme non sono “spazi neutri”; non abbiamo a che fare con delle tele bianche da dipingere e riempire a nostro piacimento. La neutralità delle piattaforme rimane un mito e una condizione impossibile da realizzare, e a mio parere del tutto superflua. Le piattaforme (Winner probabilmente direbbe, in quanto artefatti), possiedono inevitabilmente quella che in Algoritmi per resistere viene definita come “economia morale” che è intrinseca e mutevole e rispecchia i valori del creatore. Bonini e Trerè definiscono “economia morale delle piattaforme” un insieme di valori che stabilisce quali azioni gli utenti sono autorizzati a compiere sulla piattaforma (Bonini, Trerè 2025). Inutile forse evidenziare che il sistema di valori di una piattaforma non possa essere unico e monolitico, questo si modifica in concomitanza del mutamento delle società e dei modelli economici che stanno alla base della piattaforma (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018). Oltre a questo, ci sono altri fattori che

concorrono alla definizione dei valori morali che muovono una piattaforma o un sistema di piattaforme. Questo considerato, rimane un punto fermo: l'ecosistema di cui trattiamo, in particolare quello occidentale preso in analisi, quasi interamente appartenente alle Big 5, nasce nella Silicon Valley, in America, sotto il segno del libero mercato inscritto in una logica neoliberista. Il fine ultimo, il motore che muove tutto è la monetizzazione. Potrebbe sembrare un sillogismo semplicistico, tuttavia questa sede non è adatta per l'esplicitazione puntuale. In modi diversi, con tempi diversi, grazie ad agentività diverse vediamo come tutto ciò che si iscrive nella logica delle piattaforme (non solo dal lato delle aziende, ma talvolta anche da quello degli utenti) ha come fine ultimo la creazione di capitale che tende ad infinito. La standardizzazione dei comportamenti, l'architettura della piattaforma che rende misurabili ed elaborabili comportamenti che prima sembravano insignificanti, la datificazione, gli algoritmi predittivi e di raccomandazione fanno tutti parte di un sistema complesso, quasi impossibile da visualizzare nel suo intero, mosso per la creazione di capitale.

È importante specificare come queste affermazioni non abbiano un fine valutativo; Per l'analisi non è importante dimostrare che l'ecosistema delle piattaforme operi secondo principi giusti o sbagliati per due ordini di motivi. Il primo è che ciò che può essere considerato come un comportamento "corretto" e accettabile da una cultura potrebbe non esserlo per un'altra; non esiste una base oggettiva e condivisa di analisi. Il secondo è che in termini analitici l'unica cosa utile è osservare il fenomeno il più oggettivamente possibile, cercando di escludere nel miglior modo possibile eventuali bias valutativi. Considerando questo, e tornando al testo di Bonini e Trerè, indirizziamo questo ragionamento sul fatto che in un ecosistema complesso come quello analizzato, ci siano delle tensioni inevitabili tra le economie morali di tutti gli attori in gioco (piattaforme, utenti, organizzazioni etc.) causate appunto da una differenza che rimane situazionale e quindi mutevole. In questa sede il nodo della questione non è decifrare il modo (intricatissimo) con cui i valori morali di una piattaforma vengono selezionati e agiti. Servirebbe un testo a parte per occuparci della questione, ben specificata nell'articolo "Beyond Neutrality: Conceptualizing Platform Values" di Blake Hallinan , Rebecca Scharlach e Limor Shifman. Ciò che qui è di interesse, è specificare e chiarire che le piattaforme, secondo ricerche documentate ed evidenze empiriche, sono guidate da economie morali, che rispecchiano i valori di chi (o ciò che) le crea. Un estratto di "I sovrani della rete -

Piattaforme digitali e limiti costituzionali al potere privato” di Francesca Paruzzo descrive chiaramente la situazione come premessa della sua analisi (Paruzzo, 2022). Nelle prime pagine, riprendendo l’edizione 2019 del Rapporto della Internet Society Key Features of the Consolidation of the Internet Economy cita il termine «*total service environments*» per designare le mire espansionistiche delle piattaforme digitali moderne in ambienti multipli al fine di porsi in una condizione di asimmetria rispetto all’utente per legittimare e normalizzare la persecuzione “sregolata” del profitto.

“[Le piattaforme digitali] non mediano solo l’acquisizione di beni e la fruizione di servizi ormai ramificati in molte necessità della vita quotidiana, sfruttando la tecnologia ai fini di un’azione economica orientata al profitto, ma, [...] governano l’accesso alla conoscenza e alle informazioni e permettono nuove forme di interazione sociale e politica. [...] gli intermediari digitali contribuiscono in questo modo a produrre «le strutture sociali in cui viviamo» e si pongono come arbitri, che pretendono di autolegittimarsi e di gestire, sfruttando l’asimmetria di conoscenza derivante dalla mole di dati a loro disposizione, gli spazi di libertà che essi stessi concedono agli utenti” (Paruzzo, 2022: p X).

Tornando al tema di fondo sembra chiaro che le piattaforme, asservite ad una logica di mercato e capitalistica abbiano un’economia morale che trova le sue fondamenta nella ricerca di profitto e nella legittimazione del controllo. Le piattaforme digitali, secondo quanto visto fino ad ora risultano essere in generale, infrastrutture socio-tecniche pervasive, create secondo principi orientati alla massimizzazione del profitto ma che utilizzano il loro “potere” per avere un ruolo nella creazione e nella modifica delle strutture sociali che governano chi le utilizza. La stessa architettura delle piattaforme è generata appositamente per promuovere determinati comportamenti e scoraggiarne altri. Le *affordance* di utilizzo guidano gli utenti in un percorso specifico che talvolta può essere ignorato da questi ultimi (i che richiede il pagamento di un prezzo, che può assumere varie forme, dal ban totale alla temporanea chiusura di un profilo - Sia social che lavorativo nel caso della *gig economy*). Queste indicazioni generiche e volutamente semplificate servono come propedeutica all’analisi per arrivare all’argomento chiave di questo testo ma una premessa è necessaria: nell’ambiente qui delineato i fruitori hanno una capacità di azione e reazione che non va trascurate né messa in secondo piano. È importante

sottolineare che l'analisi fatta fino ad ora non si colloca in una prospettiva teorica rigidamente riconducibile al determinismo tecnologico. Vedremo in altra sede, come, secondo diverse prospettive di studio, gli utenti abbiano un ruolo attivo rispetto alle piattaforme nonostante l'asimmetria di potere e come utilizzino metodi specifici tattici e strategici (consapevoli o meno) per modificare sfruttare a loro vantaggio le regole del sistema entro cui si muovono, in particolare in relazione alle dinamiche lavorative. Conclusa questa panorami e gettate delle basi informative condivise spostiamo l'attenzione su un altro aspetto legato al tema della platform society, ovvero la loro integrazione nello spazio fisico.

1.2 Piattaforme e spazio, una relazione che cambia.

Nella precedente sezione, abbiamo analizzato come le piattaforme, in quanto infrastrutture socio-tecniche, si siano integrate e diramate così tanto nella struttura sociale da diventare un vero e proprio attore in gioco nella creazione e definizione degli equilibri di potere. Secondo quanto visto infatti, esse, unendosi in un vero e proprio ecosistema, grazie alla capacità di creare, veicolare e gestire dati complessi modulano e influenzano la realtà in cui sono calate. A partire dagli scambi economici, passando dalla dimensione relazionale, dalla politica fino ad arrivare ad avere un ruolo chiave nel modo in cui gli individui percepiscono la società.

Le piattaforme, in sintesi, partecipano alla creazione della realtà. In questa sezione, l'obiettivo è quello di analizzare come le piattaforme partecipino anche alla elaborazione e ricostituzione degli spazi non solo digitali e mentali, ma anche fisici. Nel 2011, il sociologo Lev Manovich dava un calcio di inizio a quello che ad oggi è un fiorente filone di studi mirato ad indagare la natura del software non più come mero aspetto tecnico da relegare ad una branca specialistica dell'informatica, ma come concetto che pur avendo radici tecniche riversa i suoi frutti su tutti gli aspetti della società, generando quella che venne poi descritta come "Software culture". Il concetto è stato formulato in prima istanza in relazione allo studio di come il software sia un elemento centrale da considerare nell'analisi della cultura contemporanea. In "Software takes command", esso viene definito come "a layer that permeates all areas of contemporary societies" (Manovich, 2013: p 15). Questo impianto teorico e approccio alla materia, si è rivelato profetico in quanto, pur con alcuni limiti, dopo

quasi 15 anni rimane uno dei pilastri di base sugli studi a riguardo. Proprio muovendo quest'idea, Rob Kitchin and Martin Dodge, arrivano a definire il loro concetto di Code/Space.

“Code/space occurs when software and the spatiality of everyday life become mutually constituted, that is, produced through one another. Here, spatiality is the product of code, and the code exists primarily in order to produce a particular spatiality. In other words, a dyadic relationship exists between code and spatiality.” (Kitchin, Dodge 2014: p 16)

Secondo questa prospettiva, e tornando al tema principale della sezione, lo spazio non è più qualcosa che costituisce lo sfondo della teoria del software ma un'entità da considerare come radicata al suo interno. Il Code/Space è allora una dimensione teorica in cui la massima espressione di ciò che non è digitale, la spazialità, integrandosi con il codice, viene rimodellata e co-costruita attraverso il codice che lo plasma, creando nuove regole di organizzazione e ottimizzazione, nuovi spazi e principi di regolazione degli stessi. Se assumiamo come vera l'ipotesi che il codice stringa una “relazione diadica” con lo spazio, allora, scendendo ad un grado più basso di astrazione, diventa anche logicamente vero che le piattaforme (intese come discendenti di codici e software) stringono con le città (livelli organizzati di spazio) la stessa relazione diadica. Questo ragionamento sillogistico si applica ovviamente anche a casi via via meno astratti, ed è così, che secondo gli autori, ad esempio, il software gestisce e modella la spazialità dell'aeroporto in cui troviamo zone delimitate dal funzionamento del codice. Lettori di codici, check in automatici, scansione ad personam. In uno spazio come l'aeroporto il codice diventa non solo regolatore dimensionale, ma condizione necessaria per l'ontologia stessa del luogo. Questa relazione diadica, non è secondo gli autori una condizione totalizzante; non tutti gli spazi che intrattengono relazioni con il software possono essere descritti come code/space. Gli autori citano ad esempio il caso di un discorso ad un pubblico che utilizza come mezzo ausiliario una presentazione digitale come un file powerpoint. In questo caso, se il codice smettesse improvvisamente di svolgere la sua funzione, la presentazione potrebbe andare ugualmente avanti, pur senza supporto visivo. Questo tipo di interazione costituisce quello che viene definito come “coded space”, ovvero quello spazio in cui il codice si inserisce facendo la differenza ma in cui il binomio non è reciprocamente costituito; il codice è aggiunto/integrato

con funzioni ausiliarie (seppur in alcuni casi fondamentali). Il caso esemplare di codice/spazio invece è, secondo gli autori, costituito dall'aeroporto. Il dizionario Garzanti online definisce il termine "Aeroporto" come: "L'insieme delle superfici e degli impianti predisposti per il decollo, l'atterraggio, il rifornimento e la manutenzione degli aerei, e per il movimento dei passeggeri e delle merci". Delle attività appena citate, se il codice improvvisamente terminasse la sua attività, rimarrebbe quanto segue: "L'insieme delle superfici e degli impianti". Dovrebbe apparire chiara a questo punto la relazione diadica tra codice e spazio di questa prospettiva teorica. Senza il codice l'aeroporto perde la sua stessa ontologia, rimanendo semplicemente un grosso spazio dedicato ad un'attività che non può in nessun modo essere svolta (Kitchin, Dodge 2014). In generale, il concetto che qui è importante sottolineare è il fatto che il codice, il software e scalando l'astrazione, qui sosteniamo, anche le piattaforme siano allora infrastrutture socio-tecniche in grado di gestire, regolare, plasmare e co-costruire le relazioni sociali, gli scambi commerciali, gli equilibri politici e i regimi discorsivi grazie alla loro capacità di controllo e gestione dei dati; esse hanno anche un ruolo fondamentale nella costruzione dello spazio attorno a noi che viene modificato e plasmato nell'integrazione progressiva del codice nelle attività della vita quotidiana. L'idea che le piattaforme non possano più essere considerati semplici strumenti tecnologici, in quanto emergono, oggi, in un panorama che le vede sempre più come infrastrutture socio-tecniche in grado di rimodellare le città e, di conseguenza (o parallelamente) i rapporti che intercorrono tra essa e i cittadini, si iscrive in un filone di letteratura recente che chiama questo fenomeno "platform urbanism" (Barns, 2020). Caprotti e altri, nell'articolo "Beyond the smart city: a typology of platform urbanism" definiscono il concetto come:

"urban development and urban life facilitated by a growing number of digitally-enabled, socio-technical assemblages that engender new kinds of social, economic and political intermediations." (Caprotti, Chang, Joss, 2022: p 4).

I confini tra sfumano sempre di più tra il fisico e il digitale, le radici crescono rendendoli mutualmente costitutivi e coestensivi. Quasi impossibile al giorno d'oggi, in occidente, pensare ad una vita offline che possa funzionare in modo efficiente senza il contributo del codice e del software. Ci troviamo, parafrasando Floridi, in

quell'acqua salmastra in cui crescono le mangrovie (la Repubblica, intervista a Floridi, 2019). Partendo da questo punto di vista teorico, Törnberg (2022) propone il concetto di "platform placemaking" per definire l'idea processuale secondo cui, le piattaforme sarebbero in grado di utilizzare i regimi discorsivi a loro favore per far sì che gli spazi possano altresì essere reimmaginati e modificati a loro vantaggio. L'ipotesi è quindi, tra le altre che veicolando la narrazione, esse assumano un ruolo nella creazione dell'immaginario spaziale delle città che può talvolta causare mutamenti nella conformazione della città.

Questo fenomeno viene studiato nel particolare in tre settori specifici: quello dei trasporti, del commercio, del turismo e del lavoro urbano. In particolare, il cardine dello studio è il concetto di "Airbnbification" di Peters (2016). La letteratura ripresa dallo studio segue un filo logico semplice che vede il linguaggio come riflesso e generazione del mondo sociale (McGeachan e Philo 2014). In quest'ottica, riprendendo le parole di Kanngieser: "space, time and social constructions are productive of, and produced by, languages and their usage" (Kanngieser 2012, p. 338), il che riassume in modo sostanziale quanto fino a qui affermato. Le piattaforme sono infrastrutture che acquisiscono, gestiscono e veicolano dati, che in gran parte, sono prodotti sotto forma di discorsi. Ne discende che come affermato nell'articolo, la capacità di veicolare (anche) i regimi discorsivi, rende queste infrastrutture, a tutti gli effetti, capaci anche di veicolare e indirizzare la generazione dello spazio di cui si parla (e non solo). Il concetto di Airbnbification quindi si riferisce proprio - in modo astratto - alla possibilità delle piattaforme di rimodellare i luoghi urbani ad immagine di qualcosa che (in un determinato momento) costruisce capitale economico. Questo concetto porta con sé moltissime implicazioni e può essere adattato ad altrettante situazioni diverse, come successe, in epoca un po' meno recente per le innovative idee di Mcdonaldizzazione e Disneyizzazione della società (Ritzer 1993 e Bryman 2004). In particolare, le conseguenze più citate riguardano la distruzione del senso di appartenenza degli abitanti di lungo periodo nei luoghi considerati, e l'impatto socio-economico dovuto alla trasformazione (quasi) improvvisa di determinate località in località prettamente turistiche, causando ad esempio l'aumento smisurato dei prezzi degli affitti a lungo termine e la riduzione dell'offerta di case in cui abitare in pianta stabile a favore di una moltitudine di affitti a breve termine, in prospettiva molto più redditizi che in ultima analisi vanno ad impattare l'identità territoriale di un luogo e dei suoi abitanti stabili, rendendo la vita di questi ultimi peggiore. La stessa

cosa succede, con altre caratteristiche e termini, come conseguenza del lavoro di piattaforme di food delivery o di trasporti, come Just Eat, Deliveroo, Uber Eats e Uber etc. che attraverso il calcolo di sofisticati (e intrasparenti - in quanto privati) algoritmi, hanno la possibilità di veicolare grandi moli di traffico che portano alla reimmaginazione delle mappe della città che, ad esempio, costringono i cittadini a trovare strade alternative per evitare i blocchi nelle ore di punta (Bonini, Trerè 2025). Nel suo articolo Törnberg, al termine di tutte le interessanti riflessioni e analisi, conclude che le piattaforme, mediando l'esperienza urbana, promuovono, come unico metodo di relazione con la città il consumo, azionando una macchina che permette al capitale di infiltrarsi in sempre nuovi territori della vita umana riducendo sempre di più la nostra esperienza e visione del mondo a relazioni di mercato (Törnberg, 2022). Seguendo lo stesso ragionamento portato avanti nella sezione precedente, è qui interessante notare l'esistenza del fenomeno, accettare l'idea che le piattaforme abbiano un ruolo nella modellazione e percezione non solo degli stati del mondo, ma anche degli spazi. Aprendo un nuovo paragrafo, in questa sede, ciò che è interessante notare è la natura profondamente capitalista e asservita a logiche di mercato derivante dallo status privato delle infrastrutture in esame. La domanda che possiamo porci è la seguente: se le piattaforme non avessero una natura privata, le logiche cambierebbero? Come? Se il "core business" delle piattaforme fosse il welfare dei cittadini, in che modo procederebbero alla rimodellazione dello spazio?

Qui il punto non è il cosa fanno le piattaforme; gli spazi e la percezione del mondo e di noi stessi non possono essere assunti come monoliti cristallizzati. Il mutamento è inevitabile e auspicabile; ciò che non evolve è destinato a morire. Il punto allora non è fermare il cambiamento (che è di per sé inevitabile) ma trovare strategie per veicolarlo in modo sano e profittevole per i cittadini e non utilizzarlo a loro discapito per acquisire profitto.

1.3 La piattaforma come reale infrastruttura sociale - una possibilità non realizzata

Prima di parlare della piattaforma come infrastruttura, è doveroso analizzare il termine infrastruttura e le declinazioni che esso ha assunto nel corso del tempo.

Per prima cosa è necessario disancorarsi dall'idea di infrastruttura come mero concetto materiale. Risulta chiaro che strade e acquedotti possano essere (e sono) intesi come infrastrutture, ma l'ascesa delle tecnologie digitali (nella più ampia e comprensiva definizione del termine) ha comportato dall'inizio degli anni '90 una progressiva ridefinizione del concetto, sia in termini ontologici che funzionali.

Il moto di principio viene dato da Larkin, che definisce l'infrastruttura come "materia che abilita il movimento di altra materia" (Larkin, 2013:p 329). Questa definizione sposta il focus dalla materialità dell'infrastruttura alla sua funzione, quella di trasferimento, passaggio di materiali, che oggi, con la svolta digitale comprende anche il passaggio di informazioni, sotto forma di dati e tutto ciò che ne consegue.

In questa nuova visione allora le piattaforme, a mio parere, possono essere viste come elemento che permette non solo il passaggio e la veicolazione dei dati ma anche la loro estrazione. Su questo punto ci viene in aiuto il concetto di "*datafication*", con il quale si intende il processo in atto di estrazione di informazioni per mezzo tecnologico di una serie aspetti della vita sociale e quotidiana per ricavare insiemi di dati (Big Data) utilizzabili nel loro insieme per produrre nuove forme di valore, economico e non solo. All'interno di questo processo, ogni minimo aspetto del vivere quotidiano contribuisce alla "*data revolution*"; attraverso di esso, ogni impulso di vita può essere reso oggetto di calcolo e commercializzazione (Beverungen, Beyes, Conrad, 2019; Kallinikos, Constantiou, 2015, p 70–74.).

Un altro aspetto interessante contenuto nell'articolo sopracitato riguarda la capacità dei media digitali di manipolare il sociale attraverso l'iscrizione interna di grammatiche d'azione. Strutturando in modo simbolico le attività umane il sistema informatico infrastrutturale è, secondo questa prospettiva in grado di gestire e riorganizzare a sua immagine l'utilizzo trasformando aspetti di vita complessi in dati organizzabili, interpretabili e utilizzabili per scopi predefiniti (Beverungen, Beyes, Conrad, 2019). Il potere del sistema infrastrutturale su cui ci concentriamo risiede in particolare nella sua immanenza. L'infrastruttura (anche digitale) non è visibile (rimane trasparente) finché funziona. Essa viene interiorizzata come naturale evolvere degli eventi, come parte dell'ambiente, viene interiorizzata a tal punto da essere invisibile. Nel loro studio sull'etnografia dell'infrastruttura, Star et al. (1999) stilano una lista di proprietà appartenenti alle piattaforme. Ne riporto di seguito alcuni punti focali per la mia analisi riassunti e tradotti (il corsivo è mio):

- Embeddedness (*incorporazione*): L'infrastruttura è integrata in altre strutture, assetti sociali e tecnologie. Le persone non distinguono necessariamente i diversi aspetti coordinati dell'infrastruttura.
- Transparency (*trasparenza*): L'infrastruttura è trasparente da usare, nel senso che non deve essere reinventata ogni volta o assemblata per ogni attività, ma supporta invisibilmente tali attività.
- Learned as part of membership (*Acquisite come parte dell'appartenenza*): La naturalezza con cui vengono accettati gli artefatti e le disposizioni organizzative è una condizione sine qua non per l'appartenenza a una comunità di pratica (Bowker & Star, in press; Lave & Wenger, 1991). Gli estranei e gli outsider incontrano l'infrastruttura come un oggetto da conoscere. I nuovi partecipanti acquisiscono una familiarità naturale con i suoi oggetti man mano che diventano membri.
- Embodiment of standards (*incarnazione degli standard*): Modificata in base all'ambito e spesso da convenzioni contrastanti, l'infrastruttura acquisisce trasparenza integrandosi in modo standardizzato con altre infrastrutture e strumenti.
- Built on an installed base (*costruite su base installata*): L'infrastruttura non cresce ex novo, ma deve lottare con l'inerzia della base installata e ne eredita i punti di forza e i limiti.
- Becomes visible upon breakdown (*diventa visibile in caso di guasto*): La qualità normalmente invisibile di un'infrastruttura funzionante diventa visibile quando si rompe: il server è inattivo, il bridge si blocca, si verifica un blackout. Anche quando sono presenti meccanismi o procedure di backup, la loro esistenza mette ulteriormente in risalto l'infrastruttura ora visibile.
- Is fixed in modular increments, not all at once or globally (*si fissa in incrementi modulari, non tutto in una volta o globalmente*): [...] I cambiamenti richiedono tempo e negoziazioni, e comportano adeguamenti con altri aspetti dei sistemi. Nessuno è realmente responsabile dell'infrastruttura (Star, Becker, Bowker, Lemke, Wakeford, Linde, 1999).

Ciò che è interessante notare in questa sede è come l'infrastruttura operi allora come un habitat sociotecnico (Latour, 2022) che attiva un sistema distribuito (Manzini, M'Rithaa, 2016) e che cresce in modo incrementale derivando da altre

strutture. La sua immanenza e naturalità acquisita la rende visibile solo in caso di guasto; inoltre, la responsabilità diffusa non permette o, comunque, non rende agevole (soprattutto nel caso delle piattaforme privatizzate) l'imputabilità ad un unico soggetto definito della sua struttura e utilizzo. In questo senso, possiamo quindi intendere le piattaforme digitali come reali infrastrutture sociali. Il punto è comprendere se sia possibile concepirla come una possibilità pienamente realizzata perché possa avere un impatto in termini di *societal value* (Mazzuccato, 2018).

Agli albori della nascita di internet, il sentimento più diffuso era un ottimismo fiducioso verso le nuove tecnologie. Esse portavano, nella loro definizione, promesse di partecipazione, apertura, aumento dei legami sociali, un web collaborativo e partecipativo che sembrava propendere più dalla parte del sociale, meno parte del mercato. L'idea originaria, possiamo riassumere, era quella di contribuire alla nascita di una infrastruttura costruita sempre più con una logica bottom-up, fatta dalle persone, per le persone. Gli archivi aperti, la nascita delle wiki e dei social network, la promessa di connessioni (anche sociali) ovunque e in ogni momento, copertura di grandi distanze real time, il citizen journalism. Tutto sembrava far pensare ad un prossimo importante impatto positivo per le società e per il progresso. La pervasività unita alla disintermediazione delle relazioni (economiche e sociali) avrebbe dovuto, secondo questa visione, dare potere alle persone in un processo di democratizzazione sempre più espanso. Le piattaforme, intese in quest'ottica come elementi "ultimi" e interfacce dell'infrastruttura si pongono nel discorso come entità camaleontiche, capaci di essere qualcosa di diverso a seconda delle situazioni in cui vengono chiamate in causa. Come ampiamente spiegato da Gillespie nell'articolo "The politics of 'platforms'", analizzando il caso di Youtube, le piattaforme intrattengono diversi tipi di rapporti e assumono caratteristiche specifiche a seconda del contesto discorsivo e del tipo di interlocutore con cui di volta in volta si interfacciano. Nello specifico spesso tendono ad assumere ruoli che possano essere strategici per affrontare la situazione specifica in cui vengono declinate. Citando l'autore:

"The idea of the 'platform', then, does quadruple duty. It fits neatly with the egalitarian and populist appeal to ordinary users and grassroots creativity, offering all of us a 'raised, level surface'. It positions YouTube as a facilitator that does not pick favorites, with no ulterior motive other than to make available this tidal wave of UGC. Yet the idea of the

'platform' not only elides the presence of advertisers and commercial media producers, it serves as a key term in seeking those businesses and making plain how YouTube can host their content too. Whatever possible tension there is between being a 'platform' for empowering individual users and being a robust marketing 'platform' and being a 'platform' for major studio content is elided in the versatility of the term and the powerful appeal of the idea behind it." (Gillespie, 2010).

In altri termini, il concetto chiave risiede nel fatto che la versatilità del termine "piattaforma" permetta ad esse di muoversi come liquido tra i confini di ciò che è accettabile e ciò che non lo è, tra l'essere produttori di contenuti e semplici mediatori, tra il decidere come veicolare ciò che ospitano e la totale possibilità degli utenti di accedere ai contenuti in modo libero. La realtà delle cose nei fatti, e sedici anni dopo, è molto diversa, come aveva intuito Gillespie. Soprattutto nel caso di piattaforme che veicolano contenuti, come Youtube, X o i più famosi social network (Instagram, TikTok, Facebook...) i contenuti sono utilizzati non più come strumento di libera circolazione di idee, di creazione di folle partecipative e utili alla globalizzazione delle relazioni (di ogni tipo), bensì i contenuti vengono strumentalizzati per intensificare pratiche come la data extraction. Sono sempre più standardizzati e standardizzati con l'obiettivo ultimo di veicolare i temi dell'agenda polarizzando gli utenti grazie a strategie algoritmiche sempre più intrasparenti. Qualcosa di simile accade per le piattaforme ad esempio dedicate all'e-commerce o al food delivery. Amazon, partita come rivenditore di libri, oggi estrae valore non tanto dalle vendite quanto dall'abnorme quantità di dati che estrae sul comportamento umano attraverso l'utilizzo dei suoi servizi. Pensiamo al caso di quelle che all'inizio della tesi abbiamo chiamato "piattaforme infrastruttura" (Van Dijke et al., 2018), cioè le società che operano ad un livello più astratto e che fungono da "nodi organizzativi" per tutte le altre.

Ad esempio, Google, attraverso Google Maps e le sue funzioni di geolocalizzazione, è in grado di tracciare e comprendere (grazie ai dati estratti conseguenti all'utilizzo degli utenti) gli spostamenti e i flussi di traffico delle città; questo dato potrebbe sembrare innocuo, ma unito a tutti gli altri dati che vengono immagazzinati attraverso applicazioni e servizi diversi dalla stessa azienda, potrebbe influenzare molto di quello che si vede online; questo meccanismo ha, come dicevamo all'inizio del capitolo, un ruolo non marginale nel plasmare e modellare le abitudini e il modo in

cui vediamo e viviamo il mondo. Un esempio tanto semplice quanto esaustivo potrebbe risiedere nel fatto che, attraverso Google Maps, è possibile sapere dove andiamo, per quanto tempo ci restiamo, con quale mezzo ci stiamo spostando.

Grazie a questo, di conseguenza, è possibile, ad esempio, fare la seguente inferenza: “una persona che torna sempre allo stesso orario, di sera nello stesso quartiere povero di una grande città, probabilmente è qualcuno con mezzi economici limitati”. Non vi è la certezza che questa sia un’assunzione corretta, ma la probabilità che lo sia è elevata. Il fatto che la stessa persona si rechi ogni mattina per otto ore nello stesso posto, con i mezzi pubblici, ci permette di pensare che sia una lavoratrice; se aggiungiamo una tappa prima del suo rientro, nei pressi di una scuola, potremmo facilmente inferire che questa persona possa avere uno o più figli. Il fatto che li vada a prendere ci potrebbe suggerire, inoltre, che questa persona possa essere una donna in quanto è più probabile, statisticamente, che sia una persona di sesso femminile ad occuparsi dei bambini di una famiglia. Tutte queste informazioni, raccolte grazie alla geolocalizzazione che è stata probabilmente accettata in tempi non sospetti e ha continuato ad agire da lì in avanti, ci permette di inferire che probabilmente, navigando su internet, questa possa cliccare con più facilità su un annuncio riguardante un prestito bancario vantaggioso piuttosto che sull’offerta di una agenzia che organizza viaggi di gruppo in Asia. Da una simile inferenza, se ne deriva, quindi, che le piattaforme operano per standardizzazione e generalizzazione, senza approfondire le possibili variazioni delle dinamiche umane.

Se da una parte la promessa di un mondo connesso e globalizzato non è fallita, in quando oggi abbiamo più connessioni che mai e gli spazi per la collaborazione e il potenziale di unione sono più ampi che mai, tuttavia quello che sembra decadere progressivamente è la possibilità di utilizzare questi nuovi strumenti su larga scala per migliorare e creare tessuto sociale e connettivo di valore, in grado di valutare le dinamiche umane sulla base non solo delle standardizzazioni, ma anche delle loro singolarità variabili.

Ciò che non vediamo, inseriti in questi labirinti su misura (le piattaforme), perfettamente confezionati sulle nostre esigenze, che inducono sempre di più a essere esplorati in autonomia, è la capacità di riconoscere la potenzialità del legame sociale. L’obiettivo di queste infrastrutture non è, quindi, la creazione di reti di prossimità e valore sociale, ma la possibilità di estrarre dati per la previsione sempre più precisa dei nostri comportamenti futuri, in modo tale da metterle nella condizione

di generare capitale economico. Parliamo di quello che Shoshana Zuboff chiama il “mercato dei comportamenti futuri”, basato sul cosiddetto “surplus comportamentale” che permetta di conoscere, standardizzare e *automatizzarci* sempre di più (Zuboff, 2019: p 18).

È opportuno, a questo punto, fare una precisazione. Quella descritta sopra è una situazione temporanea e situazionale, caratterizzata da una certa gradazione di contingenza. Se è vero che ciò che abbiamo scritto, in relazione alle piattaforme digitali come infrastrutture sociotecniche, corrisponda a quello che osserviamo analizzando l'ambiente digitale in cui siamo inseriti, è altresì vera la possibilità che essa sia una delle possibili realizzazioni in un mare di altre possibilità (per dirla con Jullien, 2024).

La possibilità non realizzata di utilizzo delle piattaforma per creare un reale valore sociale è l'altra faccia della medaglia. Tuttavia, essa può ugualmente essere concepita come una situazione contingente che potrebbe verificarsi, oppure no, cambiando le regole del gioco. Quello che ci preme sottolineare è che ci possa essere sempre un margine di cambiamento, a prescindere dal fatto che esso sia consapevole o meno, guidato o spontaneo. Quello che per noi esseri umani è appreso e sedimentato, è reale e presente ma contingente allo stesso tempo; il comportamento e le routine apprese sono modificabili nel tempo, come insegna l'approccio antropologico allo studio delle culture e dei linguaggi (Duranti, 2021).

Ciò che è fondamentale, è la capacità di riconoscere, almeno ad un livello astratto e fortemente frammentato, la presenza dell'infrastruttura (che rimane comunque inconoscibile nella sua interezza) e le modalità attraverso le quali essa genera forme routinarie. Lanzara definisce la routine come “[...] l'origine di un tipo particolare d'incompetenza - precisamente l'incompetenza a ristrutturare ii contesti formativi dell'azione, gli assetti istituzionali e gli schemi cognitivi all'interno dei quali esse vengono formare e praticate.” (Lanzara, 1993: p 65). Egli sostiene, tuttavia, che le routine possano non solo essere modificate, ma che siano continuamente rimodellate e rinegoziate. Allo stesso tempo, Lanzara tratta il tema della difficoltà, per chi è inserito nel sistema, ad intervenire su di esso.

Viviamo, infatti, in un sistema complesso, che non può essere rimodellato integralmente seguendo un progetto definito a priori. In quest'ottica, citando Lanzara:

“L'intervento è insomma un esperimento pratico [in itinere] con il quale si esplorano e si saggiano i vincoli e le opportunità di una situazione piuttosto che un'attività di programmazione di stati futuri specifici.” (Lanzara, 1993: p 139).

Alla luce di queste riflessioni, possiamo riaffermare l'obiettivo finale di questo lavoro di tesi e la questione che cerca di affrontare: è possibile idealizzare un modello infrastrutturale in cui le piattaforme, assumendo carattere pubblico siano in grado di rigenerare il tessuto sociale della realtà che viviamo? Siano in grado di riconnettere le persone e permettendo, da questa (ri)unione di generare valore pubblico che innesti un circolo virtuoso di connessioni?

Su questo punto, una buona base di partenza potrebbe essere quella che François Jullien definisce come “de-coincidenza”, intesa come una strategia innovativa finalizzata ad aprire nuove possibilità (nuovi possibili). La de-coincidenza secondo Jullien è uno “scarto con l'adeguazione acquisita, aperto grazie all'insoddisfazione che la normalità ha immurato, [grazie a questo scarto] vengono scoperti dei *nuovi possibili* fino a quel momento mai considerati” (Jullien, 2024: p 31). Forse il concetto di de-coincidenza può aiutare a rimarcare il fatto che non sia possibile, per ottenere un cambio di paradigma, una trasformazione improvvisa che riguarda tutto il sistema. Non è possibile pensare ad un cambiamento radicale, improvviso e imposto dall'alto che modifichi lo stato attuale delle cose. L'idea è, allora, quella di iniziare a modificare, riconvertire il sistema un passo per volta, de-coincidenza dopo de-coincidenza, scarto dopo scarto. L'idea è quella di innestare un potenziale di sviluppo per un nuovo sistema di idee che dovrebbe piano piano prendere piede e radicarsi nella vita e nella coscienza delle persone, riportando le relazioni sociali e di cura al centro, ricreando la prossimità non solo verso l'affinità, ma verso tutto ciò che ci circonda (Manzini, 2021). A questo punto, vale la pena di introdurre il concetto di cura come sistema fondante di questa visione.

1.3.1 Reintrodurre le relazioni in un mondo sempre più isolato

L'analisi effettuata fino ad ora è servita per descrivere l'ecosistema delle piattaforme, del ruolo attivo che esse hanno nella modellazione del pensiero/comportamento e dello spazio, e della loro natura per lo più privata che spesso si nasconde dietro a nobili intenti sociali ricercando in realtà la possibilità del più alto riscontro economico

possibile. Questo scenario è reale e contingente; l'immutabilità non è una caratteristica che lo contraddistingue, ed anzi, la sua velocità di mutamento e adattamento è esattamente ciò che lo rende un così complesso terreno di studi. Spesso infatti, nel tempo che intercorre tra l'inizio delle ricerche per la stesura di un manoscritto e la sua pubblicazione, lo scenario risulta modificato così radicalmente che ciò di cui si parla è in qualche modo sempre già datato. I tempi del digitale non sono tempi umani. Questo credo sia uno dei principali fattori da considerare negli studi in questo ambito. Ciò che in questo paragrafo interessa indagare è il ruolo che hanno le piattaforme riguardo all'isolamento sociale. L'articolo che terrò come riferimento è stato pubblicato nel 2025; si tratta di "Loneliness by Design: The Structural Logic of Isolation in Engagement-Driven Systems" di Lauren Dwyer. Questo articolo analizza il ruolo che hanno le piattaforme nell'influenzare l'isolamento sociale. A questo punto possiamo affermare che il tema dell'isolamento e la costruzione di un nuovo tessuto sociale sono i temi fondamentali di questa tesi (nonché il tentativo di proporre un modello che possa mitigare il primo a favore del secondo). Il mio campo di studi non mi permette di considerare criticamente contributi importanti come quelli che potrebbero venire dal campo della psicologia; per questo motivo, il mio obiettivo in questa sede è delimitare alcuni dei concetti dell'articolo sopracitato che possano essere utili per l'analisi. L'idea alla base dell'articolo presentato è la seguente: nello scenario del capitalismo delle piattaforme viviamo in una sorta di paradosso. Le piattaforme (intese come infrastrutture algoritmiche), pur essendo presentate come strumenti atti a mitigare l'isolamento, funzionano attraverso meccanismi interni e poco trasparenti per l'utente finale che hanno l'effetto contrario: rafforzano il sentimento di solitudine, pur agendo come catalizzatori di relazioni (Üblacker, Liebig & Hamad 2024). Questi meccanismi sono funzionali al loro utilizzo continuo. Le piattaforme, in un certo modo, si sostituiscono alla ricerca e costruzione di interazioni sociali che possano essere utili e formative all'individuo. La studiosa evidenzia come le logiche algoritmiche tra cui, per citarne alcune l'induzione al così detto "infinite scroll", l'invio costante di notifiche, le logiche atte a massimizzare la retention guidate dalle tecniche di engagement, risultano alla fine in una "loneliness by design" (Dwyer, 2025: p 8). In questa analisi, si parla di solitudine non solo come stato emotivo personale, ma come di una conseguenza logica del design di progettazione digitale e tecnologico. Un esempio ingenuo che potremmo fare su questo punto è quello delle piattaforme di dating. Ho dedicato la

mia tesi triennale all'idea che i social network si stessero sempre più antropomorfizzando, creando delle piattaforme dall'architettura talmente raffinata da diventare quasi una compagnia invisibile, un amico perennemente a portata di mano. In quella sede ho scaricato un numero indefinito di app e mi sono iscritta a diversi social per indagare l'interrogativo di ricerca. Ciò che all'epoca mi stupì, in particolare riguardo all'architettura delle app dedicate agli incontri, era il paradosso che esse creavano, dovuto alla promessa di "farti incontrare la tua anima gemella" che si cela dietro i claim più disparati. Ad esempio, Hinge utilizza come claim principale per le sue adv "the dating app designed to be deleted" (Hinge, Youtube, 2025) e le logiche algoritmiche e sociali che nella maggioranza dei casi riportano l'utente all'utilizzo della piattaforma. Conoscere qualcuno online ci permette di mentire, ci permette di pensare alle risposte non avendo interazione faccia a faccia, è costruito per rendere la scelta divertente; spesso la piattaforma permette di comprare abbonamenti premium che ti mostrano persone più interessanti di quelle che vedresti con l'abbonamento base, verificano gli utenti, si fondano sulla vetrinizzazione sociale (Codeluppi, 2007), creano molti legami poco profondi che non hanno reale significatività emotiva, si basano su reward, like e match con tanto di offerte a tempo etc. La promessa allora decade e si finisce per passare più tempo a mettere like e "fare match", invece che, alla fine, parlare realmente con individui reali.

Tornando all'articolo, tutte queste dinamiche prioritizzano interazioni superficiali ma continue rispetto a relazioni profonde e significative.

"This logic results in social experiences that are abundant in volume but lacking in emotional authenticity, leaving individuals digitally connected yet emotionally alienated" (Dwyer, 2025: p 7).

L'alienazione sociale e la solitudine sono viste in quest'ottica come un esito sistemico e sistematico dell'utilizzo delle piattaforme. Parlando tra gli altri dei dispositivi di intelligenza artificiale, la studiosa nota come questo design delle piattaforme si basi su un linguaggio visivo e testuale. Questo approccio elimina alcune informazioni relazionali come il tono della voce, la prossemica, il linguaggio del corpo e le espressioni fraintendibili nelle loro sfumature. Tutti questi elementi sensoriali, che risultano fondamentali nell'interazione, venendo meno, lasciano gli

utenti emotivamente distaccati, meno appagati nonostante l'intrattenimento di relazioni "reali" con altri utenti online, che sono tuttavia mediate dalle piattaforme, o anche solo con sistemi come i chatbot, e "nonostante l'apparente connettività digitale" (Dwyer, 2025: p 8). In linea di principio, secondo queste premesse, anche la solitudine, quindi, è un altro di quegli aspetti che vengono modellati e influenzati dalle piattaforme.

La domanda che vorrei porre a questo punto è se esista una alternativa. Ovviamente non è plausibile pensare ad un ritorno alla vita precedente al digitale e alle piattaforme, idea che peraltro comporterebbe diverse conseguenze piuttosto problematiche. Credo che sia possibile trovare delle soluzioni che siano utili al ripristino del tessuto connettivo sociale pur rimanendo inseriti in quella dimensione che Floridi definisce "onlife" (Floridi, 2015) in cui virtuale e reale non solo non si contrappongono, ma si fondono per creare nuovi scenari.

1.3.2 La crisi della comunità tradizionale e la possibilità di nuovi legami sociali

In relazione all'ormai annoso dibattito sulla socialità digitale credo sia necessario, a questo punto, fare una breve digressione sul concetto di comunità e su nuove modalità attraverso le quali essa potrebbe essere ripensata. Il concetto di comunità è stato studiato, delimitato e spiegato da una ampissima letteratura. Nonostante esista una comune idea del concetto molti studiosi si sono cimentati nella ricerca di visioni alternative; ne presento alcune.

Nell'accezione più tradizionale del termine, si pensa spesso a comunità formate da individui socialmente integrati, tenuti insieme da legami fondati sull'appartenenza e vicini (prossimi) nello spazio. In questo tipo di comunità, il fulcro sono proprio i legami sociali, la conoscenza diretta, fondati sulla reciprocità e sull'esserne membri. Nel 1887 Tönnies inizia a parlare della differenziazione tra due concetti contrapposti: la comunità (Gemeinschaft) e la società (Gesellschaft). Nella teoria delineata da Tönnies, la comunità viene analizzata e descritta come un sistema basato sul consenso e sulla reciproca comprensione; una comunità basata su legami condivisi e durevoli in cui ogni parte concorre alla formazione di tutto, come più della somma delle sue parti. Nella comunità i legami sono fondati sull'affetto e sulla tradizione che

permettono la nascita di una solidarietà spontanea che dà vita al senso di appartenenza. In antitesi a questa definizione di comunità troviamo quella di società, in cui i legami non sono più affettivi, ma utilitaristici, basati su contratti che danno vita a scambi. La dimensione relazionale in questo tipo di sistema si perde a favore di una cooperazione strettamente strumentale e svincolata dall'affetto. Tra gli individui decade il senso di appartenenza a favore del sostegno dell'interesse individuale. Se la comunità è un esempio di legame che possiamo ritrovare nella famiglia e nel villaggio (la concezione del villaggio oggi non è più pensabile come lo era un tempo), la società porta come esempi chiave le relazioni intrattenute negli stati moderni, e nelle grandi città, in particolare in sistemi come il mercato. In questo modo, Tönnies crea un ponte di passaggio tra la socialità "primitiva" basata sui legami affettivi e sociali duraturi ad un nuovo assetto governato da relazioni funzionali, destinate ad uno scopo utilitaristico che terminano al suo compimento. In questo senso, il prevalere della seconda concezione di socialità decreta la "morte" della prima (Tönnies, 1887).

Oggi l'idea di comunità viene spesso ricontestualizzata, introducendo nel discorso anche la sua importante (e ormai imprescindibile) connessione con il digitale e le piattaforme su cui nuove forme di aggregazioni comunitarie si generano e si muovono creando degli eco (neanche troppo deboli) sulle relazioni sociali reali. Il rischio tuttavia è quello di fossilizzarsi sul concetto teorico non trovando poi evidenze empiriche aderenti alla teoria. In uno studio del 2013, Yuan aveva già introdotto la problematica sostenendo una critica di stampo culturalista allo studio del concetto di "comunità online". In quella sede viene infatti evidenziato come l'approccio liberale e modernista, prevalente nello studio della materia, rischi di relegare "[...] la comunità al passato come una formazione sociale antiquata che ha aperto la strada alla moderna società civile e allo stato nazionale" (Yuan, 2013: p. 3). Secondo la studiosa, l'approccio basato sullo studio delle reti sociali è inadeguato per spiegare le comunità online in quanto trascende una componente fondamentale, quella culturale. L'approccio criticato vede gli attori sociali coinvolti come individui che perseguono fini utilitaristici generando aggregati fluidi tra quelli che Wellman ha definito "individui in rete" (vedi il concetto di networked individualism, Wellman et al, 2003; Wellman, 1999; Yuan, 2013). Sembra quindi che, traslato nel mondo online, il concetto di comunità riguardi per lo più insiemi di individui che sono tenuti insieme da rapporti effimeri e laschi, sempre tenendo ben presente il ruolo dell'individuo

come sistema autonomo e atomizzato, niente a che vedere con i rapporti di prossimità e di vincolo reciproco di cui parlava Tönnies. Siamo davanti a grandi aggregati di persone che sembrano comunità; la sfida è, a questo punto, stabilire se esse lo siano davvero o meno. In questo contesto, Yuan propone un nuovo approccio allo studio delle comunità online sostenendo la necessità di considerare nell'analisi anche specificamente le condizioni storico-sociali all'interno delle quali si formano, portando ad esempio il caso dell'Asia orientale. Queste considerazioni reintroducono nello studio non solo le caratteristiche del legame sociale ma anche la materialità (nello specifico tecnologica) in cui esso si instaura.

Un altro approccio al concetto è quello che deriva dal testo "Communitas", pubblicato nel 2006 e poi ampliato da Roberto Esposito. Esposito, segnando una sorta di controtendenza nella letteratura sul tema, parla di comunità in termini nuovi, quasi rompendo con la tradizionale visione della comunità come un luogo di appartenenza e condivisione. Partendo da uno studio etimologico del termine, infatti, Esposito deriva il termine comunità dal termine latino "*munus*", inteso come "dovere". Secondo questa tesi, la comunità non nascerebbe da qualcosa che accomuna gli individui, quanto più da un vincolo di debito. In quest'ottica il termine viene allora inteso non come qualcosa che ci appartiene, ma piuttosto qualcosa che dobbiamo, di cui siamo debitori vincolati.

Da questo ragionamento ne deriva che l'essere in comunità non comporta la rassicurazione della condivisione di qualcosa che ci accomuna; chi è in comunità è chi non possiede, chi è in debito. Il decadere del senso di appartenenza legato a qualcosa trasforma allora la comunità in rischio ed esposizione. Il debitore, in questo senso, è qualcuno che è esposto all'altro, che è meno padrone di sé rispetto a chi non ha debiti di sorta, è aperto verso l'esterno e in questo senso, appunto, a rischio. Il contraltare del concetto di "*munus*" lo troviamo nel concetto di "*immunitas*", ovvero l'assenza di *munus* che paradossalmente rende gli individui "immuni" al rischio della comunità e dell'altro.

In questi termini, l'immunità, quindi il mancato vincolo, renderebbe gli individui completamente padroni di sé stessi, in grado di stabilire confini sicuri entro i quali muoversi e in grado di esercitare i propri diritti individuali; "privilegi" che coloro che sono vincolati dal *munus* non hanno. La società moderna, in questo senso, tende ad immunizzarsi il più possibile, per rimanere in un perimetro sicuro. Ciò che protegge l'individuo non è più la comunità, ma la sua assenza. La relazione sociale obbliga a

vincoli (di qualsivoglia genere); la solitudine e l'indipendenza in questi termini allora ci liberano (Esposito, 2006). La famiglia in questi termini funziona con una doppia funzione. Esposito sostiene che essa sia un particolare tipo di comunità che mira all'immunità, alla protezione dei suoi membri; si chiude per essere protetta. Concentrando il *munus* al suo interno, minimizza quello verso l'esterno posizionandola nel suo complesso in un territorio di movimento "sicuro".

In questa sede vorrei sostenere che, pur vedendo plausibile e funzionale l'idea di famiglia come protezione dal debito, credo sia però utile sottolineare quanto questo meccanismo renda allo stesso tempo vincolati ed esposti i suoi membri. Esiste questo doppio filo di protezione dall'esterno, ma un *munus* totalizzante nei confronti dell'interno che vincola con un legame strettissimo e talvolta "letale" i membri della famiglia stessa. Tantochè, a mio parere, questi legami vengono spezzati quando il *munus* interno diventa più insostenibile e meno rischioso di quello che si potrebbe contrarre nei confronti dell'esterno svincolandosi dalla famiglia. Non verranno presentate altre correnti di pensiero in questa sede in quanto il terreno di studio sarebbe così ampio da meritare un trattato a sé stante.

Ciò che è interessante notare, dopo aver parlato di come le piattaforme influenzino le nostre vite e rendano sempre più laschi i nostri legami sociali, è quanto sia sempre più presente il desiderio e la necessità di ricostruire un tessuto sociale forte che unisca invece che dividere. Il punto focale della questione è che vi sia bisogno di nuove logiche per affrontare il tema. Il ritorno alla comunità intesa in senso nostalgico, come la comunità del villaggio, può rimanere in questi termini e tempi solo un esercizio di fantasia; troppo è cambiato e troppo sta ancora cambiando. Quello che è possibile ipotizzare è, invece, l'attuazione di nuove forme di comunità, che riescano ad utilizzare le nuove tecnologie come luoghi d'incontro e di contatto, ma che svolgano le loro attività nel mondo esterno reale. Servono nuovi modi di pensare alla questione mantenendo come punto di riferimento il concetto di comunità "onlife" (Floridi, 2015), ibride, che abbiano forti legami sociali, ma che siano sostenute e se necessario guidate dagli strumenti tecnologici e da piattaforme orientate verso tale obiettivo. Per ricostruire legami sociali di questo tipo, la tesi che in questa sede sosteniamo è che siano necessarie delle infrastrutture digitali, delle piattaforme che favoriscano e abbiano come cuore pulsante i cittadini, le persone, e non il capitale. Una possibile via per instradare il discorso allora è quella di pensare a piattaforme digitali come infrastrutture pubbliche, che abbiano come centro vitale il

welfare e il benessere di tutte le persone che abitano un territorio, che siano abilitanti per la generazione di relazioni, che abbiano nuove regole by design, che spingano non verso il loop di utilizzo, ma verso la scoperta di tutto ciò che di nuovo può portare il ritrovamento della relazione con gli altri nel mondo fisico.

1.4 Dei punti di partenza teorici - Dalle twin cities alla città dei 15 minuti

Lo studio dell'attuale scenario digitale ha generato la nascita di moltissime teorie e modelli negli ultimi anni. Il punto in comune di questi modelli lo troviamo in un ripensamento dell'attuale ecosistema che permetta la rigenerazione del tessuto sociale, la restituzione degli spazi alle persone, la creazione di valore condiviso da proteggere che permetta la nascita di relazioni significative e l'utilizzo delle tecnologie per il miglioramento delle dinamiche urbane. Allo stesso tempo, è fiorente la letteratura e la ricerca di un metodo di integrazione tra nuovi orizzonti digitali e la vita delle persone, in modo non finalizzato esclusivamente all'accumulo di capitale. Tra questi modelli è fondamentale citarne alcuni, come il concetto di città dei 15 minuti o di twin cities.

Prima di procedere è tuttavia necessario chiarire un punto fondamentale, che se non esplicitato potrebbe far perdere il quadro teorico di riferimento. Ragionare sulle piattaforme e di conseguenza sulla piattafomizzazione, significa muoversi su un terreno legato a doppio filo a due approcci, uno sociale, l'altro tecnologico. Analizzare il codice di una piattaforma qualsiasi, riga per riga, è un esercizio che potrebbe sembrare esaltante, ma del tutto inutile per ricercare le cause profonde che ci hanno portato e che ci muovono nell'universo che stiamo analizzando. Allo stesso tempo e in egual modo, un'analisi puramente sociologica della società contemporanea (quantomeno di quella occidentale) è fondamentale, ma rimane "zoppa" se non si considera il framework tecnico in cui essa è inserita e agisce. In questi termini, la piattaforma è un'infrastruttura sociotecnica che organizza le dinamiche sociali in diverso modo. Entrambi questi tipi di analisi hanno dato, come vedremo, grandi risultati teorici, ma nell'ottica dell'analisi del sistema nel suo intero hanno un apporto limitato. Le digital twins (descritte nel prossimo paragrafo) nascono da una analisi tecnica, dal tentativo di sensorizzazione delle modalità con

cui città e persone interagiscono tra di loro; qui il dato diventa principe d'analisi, in una sua dimensione (quasi)reificata. Tuttavia, l'organizzazione della società non può basarsi solamente su dati, su mappe di calore, sull'analisi del traffico viario, sull'analisi di spostamento dei flussi delle masse di lavoratori. Esiste una componente sensibile e sociale che rimane del tutto inespressa nonostante la sua importanza. D'altro canto, possiamo riconoscere che immaginare modelli organizzativi e sociali che possano reimmaginare nuove strade per il processo di piattaforma rimane solo (tranne alcuni casi) un esercizio teorico se non capiamo come integrarle con la dimensione tecnologica che dovrebbe contenerle e sostenerle. Una rete di piccoli commercianti, spazialmente vicina, unita e coesa, come si dovrebbe comportare se tutta la città continua ad acquistare solo prodotti su una piattaforma come Amazon? Quali vantaggi potrebbe ottenere dalla vicinanza spaziale, oltre l'aver nuovi amici? In questo contesto presentiamo alcuni casi utili al fine di rafforzare ed analizzare il concetto.

1.4.1 Digital twins

Un metodo per indagare i possibili sviluppi e scenari possibili delle evoluzioni moderne è quello dei digital twin. Definiamo come digital twin un framework tecnologico che ha come obiettivo la replica virtuale digitale di una città o di un territorio. Questi modelli sono guidati e generati da dati prodotti in varia misura da piattaforme di diverso tipo. Parliamo di digital twin in quanto, esistendo una città (per semplificare, ma potrebbe anche essere un territorio più vasto o ristretto), viene generato un modello 3D alimentato da dati reali con l'obiettivo di ottenere una sorta di replica del funzionamento del sistema studiato. Avendo ottenuto questo, è possibile iniziare ad osservare e studiare diversi aspetti del soggetto; grazie all'utilizzo inoltre di tecnologie data-centriche, delle infrastrutture digitali e di tecnologie come l'"internet of things" (IoT) è possibile creare modelli molto complessi e avanzati che sono stati applicati a moltissimi campi di studio, dalla ricerca sullo sviluppo sostenibile ai trasporti (Mazzetto, 2024). Dai suoi albori, questa idea è stata studiata e documentata da moltissimi studiosi, soprattutto, negli ultimi anni come parte dell'idea di "platform urbanism" (Mazzetto, 2024) con l'obiettivo ultimo di

migliorare le conoscenze e di conseguenza le azioni volte a sostenere lo sviluppo delle cosiddette “Smart cities”⁴.

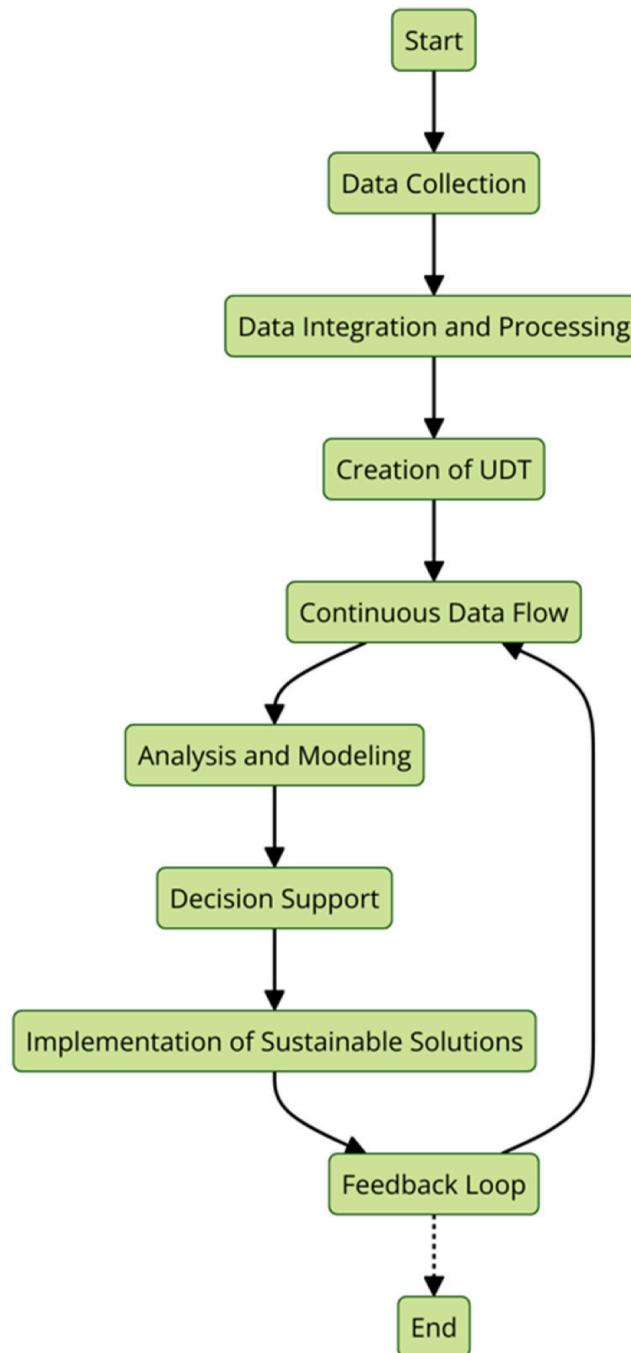


Figura 1:

Immagine ripresa dallo studio di Silvia Mazzetto (2024) per spiegare il funzionamento logico delle digital twins (Mazzetto, 2024).

⁴ Con il termine smart city si intende un modello urbano che integra tecnologie digitali, capitale umano e sistemi di governance al fine di migliorare la sostenibilità, l'efficienza dei servizi e l'inclusione sociale. Il concetto non ha una definizione universalmente condivisa in letteratura, ma rimanda in generale all'uso di ICT (Information and Communication Technologies) per ottimizzare le infrastrutture urbane e migliorare la qualità della vita dei cittadini (Albino et al., 2015).

La forza di questo tipo di modelli è tuttavia anche la sua più grande debolezza: la semplificazione. I modelli di questo tipo, infatti, che dovrebbero aiutare nell'osservazione di scenari possibili e migliorativi per lo sviluppo urbano, per funzionare hanno necessariamente bisogno di un grado di astrazione e semplificazione del mondo rappresentato. Questo punto focale porta con sé conseguenti problematiche, soprattutto se nell'equazione viene introdotta la variabile delle persone (cosa imprescindibile parlando di territori abitati). Ad esempio, è evidente la difficoltà di rappresentare in modo realistico e significativo territori ampi come le grandi città, dovendo, per renderlo funzionale ed efficace, sensorializzare o costruire prototipi digitali. Per creare un vero modello "twin", infatti servirebbe una indefinita ed enorme quantità di sensori per il controllo di ogni aspetto della vita di un territorio. Permangono, tuttavia, le potenzialità di tali tecnologie che sono sicuramente utili in campi e discipline diverse (si veda ad esempio l'utilizzo dell'energia domestica). Anche tentando di integrare la tecnologia delle digital twin in una riflessione più ampia, questa rimane limitata sotto molti aspetti. Gli ambienti urbani sono sistemi caotici, dinamici e difficilmente prevedibili: il comportamento umano, per sua natura, sfugge a modelli rigidi. Le applicazioni di questo tipo tendono inoltre a restituire una visione piuttosto riduttiva dello spazio urbano. Nella maggior parte dei casi, infatti, tracciano dati legati a infrastrutture e dispositivi, ma faticano a cogliere la dimensione sociale: le persone, le relazioni e le pratiche quotidiane restano in gran parte invisibili e indecifrabili anche davanti ai sistemi più avanzati di datificazione. Ne deriva una rappresentazione che non è in grado di "dialogare" con la complessità della vita urbana. Il problema, quindi, non è solo tecnico. Tradurre la città in una sequenza di dati quantitativi rischia di semplificare eccessivamente la realtà, perdendo elementi fondamentali come il contesto, i significati e le intenzioni che caratterizzano l'esperienza sociale.

Oltre a quanto emerso è necessario esporre il tema della governance. La costruzione e la gestione di tecnologie di questo tipo è spesso nelle mani di pochi attori, che detengono i dati necessari per permettere alla tecnologia di funzionare, che espone al rischio di concentrare una capacità di controllo molto ampia su un gruppo ristretto di entità. Per questo motivo, il tema della titolarità e della governance di questi sistemi diventa centrale e non può essere considerato un aspetto secondario. Questo strumento, sta comunque aprendo nuove ipotesi di studio e

ricerca anche nell'ambito sociale. Solo un accenno va fatto ad esempio al tentativo di applicarlo anche ai comportamenti dei cittadini, alle loro attitudini come mezzo per supportare lo sviluppo e la pianificazione di azioni che tengano l'individuo al centro del discorso. Si veda ad esempio lo studio del 2024 di un gruppo di studiosi dal titolo "Towards civic digital twins: Co-design the citizen-centric future of bologna". Anche in questo caso non parliamo, per i motivi visti sopra, di una proposta priva di limitazioni, tra le altre ad esempio la metodologia di raccolta dei dati e la definizione di quali dati siano significativi per l'obiettivo, i confini legati alla privacy e al trattamento etico dei dati, i metodi di verifica e bontà dei risultati. È comunque un filone di ricerca che ha a mio parere un potenziale interessante.

1.4.2 Città dei 15 minuti

Il modello di città dei 15 minuti, formalizzato da Carlos Moreno, ha visto la sua massima espansione dopo la pandemia del 2020. L'idea può essere riassunta come segue: le città moderne dovrebbero essere progettate in modo tale che le persone possano vivere tutti gli aspetti della vita quotidiana essenziali (quindi lavorare, studiare, mangiare, curarsi, dormire e svagarsi) in uno spazio ristretto, raggiungibile, con mezzi diversi, compresi camminare e la bicicletta, in un tempo massimo di 15 minuti. Questo concetto nasce dall'idea che la crescente industrializzazione ha portato ad una conseguente "settorializzazione" delle città nelle quali sono stati istituiti luoghi residenziali, centri lavorativi e hub di svago. Manzini definisce questa condizione "prossimità specializzata" (Manzini 2021). Questa frammentazione specializzata ha reso gli spostamenti in macchina sempre più comuni, il che ha conseguentemente aumentato in modo esponenziale lo spazio delle città adibito alle automobili (strade, rotatorie, parcheggi etc.). La serie di avvenimenti appena citata ha tolto il focus dai ritmi di vita delle persone, concentrandosi su quello delle industrie. La proposta di Moreno quindi ha tra i suoi obiettivi quello di ridurre i tempi di spostamento per riconsegnarli alle persone, ridurre di conseguenza il traffico e l'inquinamento per favorire una migliore qualità della vita. Tra i punti cardini dell'idea c'è quello inerente al tema della sostenibilità e della riconversione degli spazi già esistenti. Tutti gli spazi della città, infatti, secondo questo modello, dovrebbero essere adibiti a più attività in modo da massimizzarne le potenzialità. Per esempio,

ina sala conferenze di un ufficio di giorno potrebbe diventare un luogo di ritrovo per un torneo di carte dopo le 18. Questo modello nasconde alcuni limiti e zone d'ombra. In un mondo digitalizzato e globalizzato come il nostro, potrebbe essere difficile fornire luoghi di svago che possano accomunare le esigenze di tutti; la stessa cosa vale per il lavoro; oltre a questo è necessario citare il fatto che molte zone concentrate e autonome abbiano il rischio di aumentare ulteriormente le disuguaglianze: se consideriamo la nascita di quartieri fiorenti in cui la vita sociale si riprende, è necessario anche prendere in considerazione quali potrebbero essere gli sviluppi per i quartieri più a rischio o marginalizzati delle città (ArchiSax, Youtube 2023).

Oltre a queste prime ipotesi è necessario considerare almeno altri due fattori. Il primo riguarda il fatto che la città dei 15 minuti è un concetto ambizioso ma attuabile in città con determinate caratteristiche. È infatti ancora aperto il dialogo sulla sua ipotetica attuazione in aree più periferiche o in città che non sono dotate neanche delle infrastrutture adeguate all'attuazione di un piano simile. Oltre a questo, seppur come parentesi e come argomento marginale, credo sia importante porre una domanda: 15 minuti per chi? Da un punto di vista di utenza è importante domandarsi chi sia l'utente modello per uno sviluppo del genere. 15 minuti di camminata per un uomo di 85 anni non sono (intesi come percepiti) gli stessi 15 minuti di una ragazza di 25 anni, come non sono gli stessi 15 minuti di un papà o una mamma che si spostano con 2 figli piccoli al seguito. Sarebbe importante stabilire dei confini e delle zone di movimento teoriche più specifiche. Ultima ma non meno importante, rimane sullo sfondo la questione che sottende a tutto l'elaborato, quella della digitalizzazione. Il digitale ha lentamente frantumato lo spazio tempo inteso come lo conoscevano i nostri antenati, i 15 minuti necessari per raggiungere il posto di lavoro diventano 0 in caso di una conferenza fatta su Zoom; anche le piattaforme di delivery in particolare giocano un ruolo importante in questo contesto, si pensi alla spesa consegnata a casa, agli acquisti sugli e-commerce che troviamo davanti al nostro portone nel giro di 24h o al food delivery.

La domanda che rimane aperta è come dovremmo inglobare questo concetto nella nostra riflessione. Come analizzato da Iqbal, Nazir e Qazi, nell'articolo "Exploring the 15-Minutes City Concept: Global Challenges and Opportunities in Diverse Urban Contexts", ci sono città nelle quali il modello dei 15 minuti sembra funzionare, ma è

necessaria una riflessione sulla sua estensioni anche ad aree meno favorevoli alla sua applicazione e alle diverse declinazioni che questo potrebbe assumere.

1.4.3 Abitare la prossimità

Un concetto molto vicino alla città dei 15 minuti di Moreno ma che si declina su un filone sociale spostandosi da quello più urbanistico è quello che Ezio Manzini immagina ed elabora nel testo “Abitare la prossimità” (2021). Il punto di partenza di Manzini muove dall’idea fino ad ora esplorata di trovare nuovi modi per connettere e far “funzionare le cose pur essendo lontani, sempre più lontani” (Manzini, 2021: p 9). Cambiando il paradigma, l’interrogativo di ricerca diventa capire come far fronte alle vicissitudini di scala maggiore partendo dai sistemi di prossimità, di vicinanza.

Per prossimità intendiamo la disposizione che rende facilmente raggiungibili certe entità o che le rende prossime. In maniera concreta parliamo dell’esigenza di rispondere ai bisogni di chi insedia il territorio, non soltanto con la prossimità ai servizi ma anche con la possibilità di avere accesso ad una serie di condizioni che altrimenti sarebbero precluse.

La prossimità può essere di diverso tipo

- **geografica**, quindi, fare riferimento ad un quantitativo misurabile che distanza due entità (come la distanza che intercorre tra l’abitazione ed i servizi essenziali); (Boschma, 2005)
- **sociale**, ovvero dove le interazioni interne ad un gruppo sono mediate da altri tipi di rapporti; cognitiva, quindi di condivisione di basi culturali. (Boschma, 2005)
- **istituzionale**, quando si parla del rapporto tra Enti e norme di comportamento. (Boschma, 2005)
- **organizzativa**, quando indaga la costruzione di network e pratiche (Boschma, 2005)

La prossimità influenza anche i processi di appartenenza e d’identità rispetto ad un luogo o a delle pratiche sociali.

Manzini definisce come sistema di prossimità un “[...] sistema i cui nodi sono delle entità che interagiscono essendo fisicamente vicine. [Esso a sua volta] è un sottosistema di un sistema più ampio [...] che è parte di una rete di interazioni che comprende non solo gli esseri umani e i prodotti dell’attività umana, ma anche tutto ciò che di vivente e non-vivente c’è intorno a noi.” (Manzini, 2021: p 10).

Per fare una breve panoramica, l’idea di prossimità in quest’ottica non è puramente spaziale, quanto più intesa come una condizione relazionale. Vivere in prossimità assume allora il contorno del vivere in un contesto in cui le persone, lontane dall’essere isole, vivono integrate in reti sociali collaborative basate sullo scambio e sull’aiuto reciproco. Non solo allora i luoghi quotidianamente frequentati risultano spazialmente vicini e accessibili, ma questa prossimità favorisce le possibilità di incontro, la cooperazione tra individui con il conseguente aumento della sensazione di essere inseriti in una comunità. Questa dinamica si muove allora su tre direttrici, una naturalmente spaziale, una relazionale e una (fondamentale per fare in modo che il nuovo assetto resista), organizzativa. Secondo Manzini queste prerogative sarebbero favorevoli alla creazione di comunità intese in senso nuovo, ibride, dinamiche, flessibili e per questo resistenti. A differenza dell’approccio ipotizzato da Moreno, l’idea di prossimità pone al suo centro le relazioni con l’altro e con l’ambiente circostante e il rafforzamento dei legami sociali. L’idea rimane quella della vicinanza, della prossimità come statuto per lo sviluppo e la rigenerazione di legami significativi. In questo senso la prossimità non viene intesa come un vecchio concetto da rispolverare, ma piuttosto come una nuova condizione che risulta strategica per un futuro sostenibile sotto diversi punti di vista. Nell’analisi, è importante sottolineare come il termine “prossimità” non sia unicamente inteso come “vicino nello spazio” ma sia inteso come un vero e proprio ecosistema relazionale (in termini di generatore di socialità), organizzativo e tecnologico e digitale che permetta la generazione di comunità nuove (“leggere, aperte e costruite intenzionalmente attorno ad un progetto”; Manzini, 2021: p 13). Questo sistema, nella sua interezza viene definito da Manzini come “prossimità abitabile”, intesa come:

“Una prossimità che offra molte possibilità (in termini di servizi, di lavoro, di attività sociali e culturali), caratterizzata da un dinamico intreccio di proprietà funzionali e relazionali e integrata da un’infrastruttura digitale che ne sostenga le attività locali e la colleghi alle reti sociali.” (Manzini, 2021: p 26).

In un sistema di prossimità così inteso troviamo dei quartieri diversificati al loro interno in termini funzionali (ospitano luoghi per lavorare, studiare, curarsi, socializzare etc.) che vedono come parte integrante una popolazione attiva che socializza e coopera attivamente nella comunità in modi non sempre intenzionali. La vicinanza, la prossimità in questo senso diventa una condizione abilitante per l'ecosistema sopra descritto. Tra le altre cose, Manzini cita come componente fondamentale di un assetto come questo la cura. In questi termini la cura risulta una infrastruttura fondamentale che genera coesione tra i membri del sistema e reciprocità tra gli stessi. Viene infatti smantellata l'idea di cura come concetto individuale a favore di una visione della stessa più comunitaria secondo la quale tutti, in diversi modi e con diversi gradi, abbiamo bisogno di cura, e la cura qui non è solo intesa come cura medica, ma anche come volontà all'aiuto, disposizione verso l'altro. Dar da bere alle piante di una vicina è una forma di cura, controllare i bambini di qualcun altro al parco giochi, andare a trovare un anziano solo e malato. L'idea allora del ripensamento dei servizi di cura come collaborativi e capillarmente distribuiti su tutto il territorio si fa largo, comprendendo come soggetti attivi non solo i professionisti, ma le nuove comunità, che diventano, tra le altre cose, comunità di cura, che redistribuiscono il lavoro su più individui facendo fronte alla cosiddetta "crisi della cura". Nel testo, l'idea di cura è quindi ampiamente analizzata fino ad arrivare al concetto di "città che cura". In questa visione, Manzini parla del digitale e delle piattaforme come infrastrutture in grado di semplificare il lavoro di localizzazione delle risorse vicino alle persone e che funzionano come facilitatori di incontri e occasioni sociali. In questi termini, le infrastrutture digitali funzionano come "piattaforme abilitanti" che "[...] riducendo il tempo, l'energia e l'attenzione richiesti per partecipare alla vita della comunità, abbassano la soglia di entrata e [rendono] la comunità stessa accogliente per un maggior numero di partecipanti", con il vantaggio di aprire le comunità e "[...] renderle interessanti per molte persone, anche diverse per ruolo, età e ceto sociale." (Manzini, 2021: p 118). Il digitale in questo senso non è interpretato come un mondo in cui scappare e rifugiarsi, quanto più come strumento organizzativo che permette la possibilità di incontro e la gestione di queste nuove comunità. Questi nuovi aggregati ibridi mostrano una doppia relazione tra azioni fatte "in prossimità", intese come interne al sistema di prossimità considerato, e azioni "per la prossimità", ovvero effettuate "sull'ambiente del sistema

di prossimità”. Questo duplice legame è per Manzini asimmetrico in quanto se è vero che l’innovazione e il cambiamento sociale nasce in condizioni di prossimità, è altrettanto vera la necessità poi di qualche attore che si impegni per generare un ambiente favorevole allo sviluppo e al mantenimento di questa nuova traiettoria.

Gli attori sociali a sostegno dell’innovazione possono quindi assumere forme e scale diverse: enti pubblici, organizzazioni ma anche di natura non necessariamente pubblica, come ad esempio attori del terzo settore o che hanno valori condivisi con il concetto di prossimità. In questa nuova socialità che si delinea, come dicevamo, le infrastrutture digitali hanno un ruolo centrale. Secondo Manzini, in questi termini le piattaforme moderne sono “la nuova forma di organizzazione sociale del XX Secolo” (Manzini, 2021: p 154). Esse infatti non possono più essere ricondotte unicamente a ruoli di network, infrastrutture o istituzioni; sono nuovi sistemi ibridi che hanno risvolti nella società e che possono essere un campo di studio interessante per la vita in prossimità in quanto concorrerebbero a formare uno strumento ausiliario ma fondamentale per lo sviluppo della socialità futura. Considerato quanto detto fino ad ora, è chiaro che anche questo tipo di approccio abbia dei punti deboli da considerare, ad esempio la scalabilità del modello. Tutto considerato, se quello proposto da Manzini può essere inteso come un assetto realizzabile in piccola scala, è necessario valutare quali forme potrebbe assumere su scale più grandi. Una questione che varrebbe la pena indagare, considerata l’importanza dell’infrastruttura digitale nella proposta, risiede nella diversa capacità di utilizzo di questi strumenti da parte dei diversi cittadini. Inoltre, è fondamentale capire come possa essere gestito il conflitto e il dissenso in modo costruttivo, senza che queste dinamiche rischiano di destabilizzare l’intero sistema. In ultimo, si può menzionare lo status privatizzato delle piattaforme inserite nell’ecosistema digitale che, come illustrato all’inizio di questo capitolo, hanno come fine ultimo l’acquisizione di capitale.

La progressiva integrazione tra le ICT e la socialità umana mostra l’urgenza di un dibattito che favorisca una maggiore inclusione delle piattaforme in un discorso che le affronti nella loro capacità di essere strumenti (infrastrutture sociotecniche) a servizio dell’uomo e non solo del capitale. C’è modo di cambiare il paradigma per migliorare realmente la qualità della vita di tutti, senza dover pagare con la resa incondizionata a privacy policy mutevoli stabilite da privati che mirano al profitto senza considerare cosa davvero crei valore pubblico?

Capitolo 2

Come il tema è stato affrontato fino ad oggi

Introduzione

L'influenza delle piattaforme digitali nelle nostre vite (e del conseguente impatto che hanno su di esse) è stata studiata e investigata negli ultimi anni da moltissimi studiosi in tutto il mondo sotto molteplici punti di vista. In linea con gli obiettivi di questa ricerca, ne presento alcuni che possano fungere da poli della bussola per aiutarci ad orientarci in questo universo concettuale così complesso.

Il primo filone che analizziamo è il più alimentato in termini di quantità di studi e di letteratura nonché il più vasto e variegato; riguarda l'approccio critico alle piattaforme sotto diversi punti di vista, economico, sociale, infrastrutturale etc.

Di seguito, troviamo un approccio orientato all'analisi delle conseguenze della piattaformaizzazione sulle politiche del lavoro, uno dei temi pratici più discussi vista la crescente affermazione del modello organizzativo della *gig-economy*.

L'ultimo indirizzo di ricerca che verrà analizzato è orientato alla cooperazione e alla distribuzione di responsabilità e ruoli, importando nell'analisi concetti come il *platform cooperativism* e i modelli FLOSS che danno vita a diversi tentativi ibridi di applicazione, a seconda delle diverse lenti di ingrandimento adottati caso per caso.

2.1 Critical platform studies

Il primo filone di ricerca che presento è quello dei *critical platform studies*. Questa corrente si inserisce tra diverse discipline (teoria critica, *media studies*, *political economy* etc.) e ha come focus principale nell'analisi delle piattaforme l'infrastruttura di potere socio-economico che queste instaurano all'interno delle società in cui si calano. Come visto nella prima parte del primo capitolo, infatti, le piattaforme creano

vere e proprie infrastrutture che veicolano e organizzano informazioni, influenzando sia sugli scambi economici e non solo ma anche sugli aspetti culturali e sociali della società. I critical platform studies si muovono spostandosi in modo camaleontico su molti contenuti diversi. Riguardo, ad esempio, al modello economico capitalistico in cui le piattaforme ci calano, nel libro “Il capitalismo della sorveglianza”, Soshana Zuboff analizza la nuova fase capitalistica guidata dalla data extraction; secondo la studiosa, infatti, i dati estratti dalle grandi aziende tecnologiche per mezzo delle piattaforme (e non solo) concorrono attraverso l’analisi dei big data all’apertura di nuovi orizzonti di mercato basati sul comportamento umano, come il già citato “mercato dei comportamenti futuri”. Spostando l’attenzione, Van Dijck, De Waal e Poell trattano nel testo “The Platform Society: Public Values in a Connective World” la questione ancora aperta riguardante la privatizzazione delle piattaforme. Qui il focus si inserisce sulle logiche fondamentali che permettono a queste grandi infrastrutture private di mettere radici e di infiltrarsi in questioni di interesse pubblico, come la mobilità, il lavoro, l’istruzione, l’informazione e il benessere generale dei cittadini. Le tre logiche chiave di questo (non più) nuovo scenario sono: la datificazione, la mercificazione e la selezione (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018).

Secondo queste logiche, tutti i comportamenti umani stanno via via diventando qualcosa che può essere trasformato in un dato e analizzato come tale. Questo meccanismo viene applicato a comportamenti consapevoli o meno e i dati che ne discendono vengono utilizzati in molteplici modi: analizzati, venduti, utilizzati per la profilazione e per aumentare l’engagement stesso del sistema delle piattaforme, diventandone così un meccanismo fondativo. La mercificazione entra allora prepotente nella questione grazie in particolare alla possibilità di analisi di una enorme mole di dati che affinano le pubblicità mirate e orientano il consumo. In questo sistema, ogni emozione, ogni preferenza, ogni relazione, ogni spostamento diventa dato. In ultimo, abbiamo il meccanismo di selezione mediante algoritmi dei contenuti, intesa come “[...] capacità delle piattaforme di attivare e filtrare l’attività dell’utente attraverso interfacce e algoritmi, mentre gli utenti, interagendo con questi ambienti codificati, possono condizionare la visibilità e la disponibilità online di determinati contenuti, servizi o persone” (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018: p 89).

Questo meccanismo permette allora di decidere cosa sia importante e rilevante nelle agende dei pubblici esposti. La conseguenza più pericolosa riguarda allora la capacità di veicolare l’opinione pubblica e l’informazione, oltre al rischio concreto di

finire intrappolati nelle cosiddette “filter bubbles” (Pariser, 2012). In questo filone di studi il punto focale riguarda una questione in particolare: se realmente le piattaforme hanno un così grande potere di influenza in tutti gli aspetti della vita quotidiana, è giusto (o è quello che vogliamo) che siano governate da enormi colossi privati che, pur accennando a fini etici sul miglioramento della società e l’aumento della conoscenza, non sono altro che imprese capitaliste?

Un altro (anche se sicuramente non ultimo) focus interessante della teoria critica delle piattaforme è quello riguardante l’aspetto culturale e affettivo. Geert Lovink utilizza la metafora della palude per descrivere lo scenario in cui siamo immersi: un ambiente stagnante, un flusso infinito e ripetitivo di informazioni e contenuti svuotati di ogni potere trasformativo e di ogni capacità di creare agency negli utenti. Muovendosi tra termini come “*decision fatigue*” e “*net blues*”, Lovink sottolinea l’impoverimento dell’attività digitale, il cui unico scopo è forse la riproduzione di sé stessa. Secondo questa visione, le piattaforme hanno già vissuto, in un brevissimo arco di tempo diverse ere. Nell’era della promessa digitale ci si era concentrati sulle capacità del nuovo scenario di creare comunità connesse attraverso tutto il mondo, un web collaborativo in cui le persone sarebbero state centrali. Compreso l’esaurimento di questo paradigma di pensiero, lo studio si è concentrato sull’emergere della agency economica di colossi privati che ruota intorno al fatto che “la piattaforma è finalizzata allo scambio economico e all’estrazione di dati” (Lovink, 2022: p 23). Oggi, in quella che potremmo definire una nuova era, il focus riguarda il modo di percepire il mondo mediato dalle piattaforme. In quest’ottica, con la stagnazione causata dalle piattaforme algoritmiche e datificate, secondo Lovink muore il potere collettivo di agire. Siamo sempre più disgregati e individualizzati, continuiamo a muoverci in affanno in un sistema che ci richiede sempre di più in termini di partecipazione e contributo attivo, senza restituirci nulla in cambio. Continuiamo a dare pareri, scorrere contenuti, mettere like, indignarci e ironizzare sui temi più disparati, ma senza mai esercitare azioni collettive nei confronti di questo o quel tema che tanto ci ha smosso. Così, le piattaforme diventano luoghi di mancata democratizzazione, che come le sabbie mobili ti intrappolano lentamente finché non sei talmente immerso da far fatica ad uscire. La dipendenza, in questo caso, è sistemica e sistematica, infrastrutturale e by design, ergonomica. Lovink, infatti, sottolinea la difficoltà di uscire da questo intreccio in quanto le nostre vite quotidiane nella loro interezza ne sono parte. Le pratiche che possono prescindere

dal digitale oggi sono sempre meno, e sempre più difficili da mantenere. Anche per fare le attività che ci sembrano più “naturali” utilizziamo le piattaforme. Pensiamo al trekking in montagna: gli store digitali pullulano di app per il tracciamento dei percorsi e delle performance, garantendo la possibilità di condividere con una logica multiplatforma i risultati dell’attività, con tanto di panoramiche dei percorsi fatti, dei dislivelli e del tempo che c’era nell’esatto momento in cui stavamo camminando. In queste condizioni, l’attività viene fatta per puro piacere di camminare o per il piacere di condividere e alimentare la cosiddetta “società della performance” (Gancitano, Colamedici, 2018)? Ad ogni modo, Lovink non tratta la questione con uno sguardo disilluso nei confronti del futuro e, anzi, sottolinea l’importanza di cercare (e possibilmente trovare) delle alternative all’attuale scenario che mettano le basi nella ricerca di una azione condivisa.

“Il prossimo passo sarà agire insieme. Il punto di partenza nella progettazione del nuovo tecno-sociale deve essere il gruppo anziché il singolo utente: il sociale non l’individuale. Gli strumenti devono essere temporali e orientati agli obiettivi, concentrati su ciò che bisogna fare ora, non sulla condivisione per il semplice gusto di farlo. così passiamo dal profilo al progetto, dal like al processo decisionale collettivo, dalla psicologia comportamentale a quella sociale, dagli influencer alla cooperazione, dalle shitstorm ai dibattiti. In tal senso, lo stacktivism è solo una delle tante alternative. Le forme distribuite di progettazione collettiva faranno sì che la vita rinasca dalla palude.” (Lovink, 2022: p 179).

2.2 Intermediazione algoritmica e governance del lavoro: la lente delle politiche del lavoro

Un altro tema su cui lo studio delle piattaforme si declina è quello riguardante le politiche del lavoro e di tutto ciò che circonda questo campo (Bonini e Trerè, 2025). In particolare, negli ultimi anni le indagini e gli studi in questo campo si concentrano sui cosiddetti *gig workers*⁵. Partendo da una distinzione di massima fornita da Alessandro Gandini sulla base degli studi di Tiziana Terranova possiamo differenziare il “lavoro gratuito” (free labour) (Terranova, 2000) da quello “di

⁵ Lavoratori della Gig Economy. Tradotto dall’Oxford English Dictionary: “Un mercato del lavoro caratterizzato dalla prevalenza di contratti a tempo determinato e di lavoro autonomo, a differenza dell’occupazione a tempo indeterminato e a tempo pieno.” (Oxford English Dictionary, 2026)

piattaforma” (platform labour) (Gandini, 2021). Il primo è inteso come l’insieme di attività che vengono svolte volontariamente dagli utenti sulle piattaforme e che sfruttano le risorse attentive operate dai media; gli utenti in questo senso producono valore economico “volontariamente” senza avere contratti lavorativi formalizzati, in cambio dell’accesso gratuito ai servizi delle piattaforme. Il secondo tipo riguarda invece soggetti che “non sono spettatori o utenti di cui viene sfruttata l’attività svolta nel tempo libero, ma veri e propri lavoratori che si sottopongono volontariamente all’esecuzione di attività commissionate da un cliente/committente attraverso una piattaforma digitale che agisce di fatto come un datore di lavoro “ombra” o uno “pseudo-datore di lavoro” (Gandini, 2021 in Bonini, Trerè 2025: p 8).

Essi sono i lavoratori della “*gig economy*” definita da Woodcock e Graham (2019) come un nuovo mercato del lavoro che si muove sulle piattaforme o grazie ad esse. Esso è, rispetto al lavoro formalmente inteso, sempre più casuale e sempre meno “sicuro”, con orari poco definiti e scatti di carriera quasi irraggiungibili. Si può riassumere in una sorta di lista infinita di micro-task. Le piattaforme in questo frangente più citate sono ad esempio Uber, Airbnb, Deliveroo etc. In questo settore le piattaforme assumono un ruolo ibrido di mediazione tra diversi gruppi di utenti. Ad esempio, nel caso di Uber, la piattaforma ricopre un ruolo di intermediazione tra gli utenti che hanno necessità di spostarsi e di professionisti che ricercano clienti; la piattaforma allora fornisce l’architettura per rendere questo incontro possibile. La flessibilità in questo tipo di mercato è padrona e l’elemento economicamente vincente. Le piattaforme infatti possono contare su un elevatissimo numero di “pseudo-free lance” da convocare secondo i fluttuamenti della domanda. Oltre alle caratteristiche sopra descritte, un elemento importante riguarda la minimizzazione dei costi di accesso in quanto per lavorare per alcuni tipi di piattaforme non è necessaria nessun tipo di esperienza, basta, in alcuni casi, solo avere una bicicletta (Graham and Woodcock, 2019). Tornando a Trerè e Bonini, quello che viene analizzato nel loro testo sono però i punti più problematici di questo tipo di economia e i metodi che attuano i lavoratori per contrastare l’“ag eentività algoritmica” resistere al controllo algoritmico pervasivo. Quello che notano gli studiosi è che nel modello di mercato della *gig economy* l’equilibrio tra capitale e lavoro è sempre più sbilanciato verso il primo.

I lavoratori, infatti, fin dalla nascita delle prime start-up di questo genere (e in particolare del food-delivery) sono sempre meno tutelati a favore dell’efficienza e

dell'accumulazione del capitale. Il caposaldo per la realizzazione di questo risultato è il management algoritmico che, secondo gli autori, non prende il posto del controllo umano, ma ne minimizza ogni efficienza. Il caso analizzato in prima battuta è quello del food delivery ma l'analisi si può facilmente estendere ad altri ambiti. Il controllo degli ordini, la verifica della posizione dei corrieri, la velocità di marcia e di consegna in base al mezzo etc. sono tutti elementi che vengono utilizzati per addestrare gli algoritmi di controllo che le aziende utilizzano per la minimizzazione dei costi di gestione. Questi algoritmi sono complessi e opachi, basati sull'apprendimento automatico possibile grazie ad un processo di scomposizione e datificazione dell'attività dei rider; gli autori parlano in questo senso di un "potere computazionale" (Bonini, Trerè 2025: p 89) che inserisce in una logica di competizione perenne i lavoratori del *platform labour* attraverso l'utilizzo di diverse strategie. Uno dei metodi più utilizzati per fare leva sui lavoratori al fine del controllo e della gestione a scopo capitalistico è quello della gamification. Molte app infatti sulla base delle prestazioni dei lavoratori, creano delle classifiche i cui posizionamenti permettono l'accesso a un maggior numero di ordini, ordini migliori e più remunerativi etc. In alcuni casi, come quello di Zomato⁶, è prevista la suddivisione in cluster di lavoratori in base ai punteggi (es. diamante, oro, argento e bronzo); anche qui, il posizionamento in un cluster dà la possibilità ai "partecipanti" di ottenere vantaggi in termini lavorativi (Bonini, Trerè 2025: p 93). Gli autori effettuano un passo avanti nell'analisi - e qui possiamo rimandare al punto 1.1.1 di questo elaborato (La neutralità delle piattaforme): le piattaforme non sono mai moralmente neutre, ma tendono a instaurare due tipi di economie: un'economia morale della piattaforma e una economia morale degli utenti che le utilizzano (siano essi professionisti o utenti nel senso classico del termine). In questi termini, si dispiega un campo di forze e di equilibri continuamente messi alla prova, spostati, aggirati, ignorati. Quando infatti gli utenti non si riconoscono o non accettano più l'economia morale della piattaforma attuano azioni (che si sviluppano con diversi gradi) volte alla modifica o al raggio delle regole per riportare un vantaggio sul loro terreno di gioco.

Spesso queste azioni non comportano violenza o rivolte, ma si mostrano in attività quotidiane, organizzate o meno, che garantiscano la sopravvivenza e la soddisfazione di una o dell'altra parte: trucchi, strategie condivise, attività

⁶ Zomato è una delle più popolari app di food delivery attualmente presente in India.

collaborative. Il rapporto tra utente e piattaforma non è simmetrico, ma ciò che è importante notare è che gli utenti non si limitano semplicemente ad obbedire e seguire i protocolli imposti dall'alto, anzi. Seppur la logica della piattaforma tenda alla frammentazione degli individui, siano essi consumatori o professionisti, sono stati analizzati molti casi in cui i movimenti dal basso hanno permesso di ottenere risultati proprio grazie all'organizzazione della collettività finalizzata alla resistenza contro le logiche algoritmiche. Ne riporto uno a titolo esemplificativo. La situazione riguarda un rider che ha lavorato per la piattaforma Uber Eats; inizialmente, racconta il rider, si guadagnava abbastanza facilmente, fino a che il numero di rider non ha iniziato a salire. A quel punto il numero di ordini ha iniziato a scendere e i guadagni sono calati. Per far fronte alla situazione Ankush (il rider) ha iniziato ad attuare alcuni trucchi che potessero aiutarlo a "piegare" a suo favore l'algoritmo di assegnazione degli ordini.

"Fra i trucchi che ha imparato ce n'è uno che usa spesso, soprattutto da quando gli ordini hanno cominciato a diminuire. Nei giorni in cui Uber Eats non gli affida nessuna consegna, apre l'applicazione da un secondo smartphone come cliente ed effettua un ordine, quindi si posiziona davanti al ristorante in cui ha effettuato l'ordine e attende che gli venga assegnato automaticamente in quanto corriere più vicino al locale. La tattica di solito funziona. Una volta ritirato il cibo dal ristorante, passa al secondo smartphone dove impersona il cliente e cancella l'ordine per ottenere il rimborso da Uber Eats. In questo modo, Ankush-cliente ottiene il rimborso e Ankush-corriere si ritrova tra le mani del cibo non consegnato. La piattaforma offre ai corrieri la possibilità di donare il cibo non consegnato ai senzateo, ma lui se lo tiene, garantendosi un pasto gratuito.

Ankush ci ha detto di avere cominciato a fare cose del genere solo da quando il lavoro è diminuito. Per lui, appropriarsi illegalmente di un pasto gratuito a spese di Uber Eats rappresenta una forma di «risarcimento» per il danno che la piattaforma gli ha procurato assumendo nuovi corrieri e assegnandogli meno ordini." (Bonini, Trerè 2025: p 82-83).

In sintesi, il filone di studi che si concentra sulle politiche del lavoro mira ad analizzare come il concetto stesso di lavoro viene ricostruito e decostruito secondo le logiche delle piattaforme, e come questo abbia dei risvolti nel sistema in cui siamo inseriti. L'organizzazione delle pratiche lavorative, le logiche di automazione sempre più presenti, le forme e i metodi di controllo dei subordinati, l'entrata in scena in modo così esponenziale degli ultimi anni dell'intelligenza artificiale "a forma d'uomo"

sono elementi che non esauriranno l'argomento (a mio parere) per ancora molto tempo, sia a livello giuridico, che umano, che tecnologico ma anche epistemologico. I rapporti infatti tra costrutti come il lavoro, il capitale, le tecnologie e l'uomo stanno ridefinendo i loro confini, spostandosi su logiche sempre più piattaformaizzate, algoritmiche, finalizzate all'accumulazione e all'estrazione sempre più spesso a discapito degli esseri umani.

2.3 Modelli alternativi per la costruzione di una piattaforma: modelli urbani ibridi, tra platform cooperativism e approcci FLOSS.

Il panorama delle piattaforme digitali odierno è delineato da grandi "giganti digitali" che sembrano esercitare un controllo pervasivo e incondizionato in tutti i settori nei quali riescono piano piano ad infiltrarsi. In questo scenario nascono, in controtendenza, diversi approcci alternativi alla materia. Tra tutte le alternative possibili (che sono di fatto potenzialmente infinite), citiamo due orientamenti, uno più organizzativo ed economico, l'altro concentrato su una dimensione più tecnologica e giuridica: il platform cooperativism e il modello FLOSS (free/libre open source software - software libero e open source, da qui in poi solo FLOSS). I due approcci, diversi pur non escludendosi a vicenda, sono stati analizzati da Rose nel 2021 in una analisi comparata.

Rose, nello specifico, mette a paragone i due approcci, indagando l'inaspettata persistenza e sopravvivenza delle piattaforme non aziendali, nonostante la loro creazione sembri più un glitch del sistema piuttosto che qualcosa di riconosciuto e valorizzato. Il platform cooperativism, in questi termini, viene definito come "un modello di proprietà di piattaforma che mobilita il potenziale delle cooperative – che attinge a una tradizione secolare di fornitura di alloggi e altri servizi di base – per la governance delle piattaforme (Schneider, 2018; Scholz, 2016)." Questo assetto tende alla democratizzazione delle piattaforme in termini decisionali e di redistribuzione del capitale pur mantenendo le funzionalità delle grandi piattaforme transnazionali (Rose, 2021, Sandoval 2020). Qui allora la differenza si gioca su gruppi di membri, che sono anche soci, che prendono decisioni, votazioni che

seguono il sistema “una testa, un voto”, sistemi di regole dinamici, condivisi e accettati nell’interesse di tutti i partecipanti al progetto.

Su un’altra prospettiva, troviamo il modello FLOSS, il cui focus più tecnico riguarda l’accesso, la possibilità di modifica, la redistribuzione e la trasparenza dell’infrastruttura tecnica del software (Rose, 2021). Il concetto di FLOSS ripreso da Birkinbine si riferisce alla possibilità degli utenti di “studiare, utilizzare, copiare, modificare, adattare o distribuire liberamente il software” (Birkinbine, 2018: p 292). Questo approccio è un esempio di “produzione tra pari basata dai beni comuni” (Benkler & Nissenbaum, 2006) nato in risposta alla crescente privatizzazione del codice sorgente dei software da parte delle aziende durante gli anni ottanta (Rose, 2021).

Poste queste premesse possiamo sostenere che esse possano dare vita a iniziative molto diverse a seconda del focus che si decide di stressare in un determinato momento. Ad esempio, il platform cooperativism applicato al mondo del lavoro ha dato vita ad una serie di progetti negli ultimi anni ampiamente illustrati da Trebor Scholz nel libro “Riprendiamoci la rete! Come le cooperative di piattaforma aiutano i lavoratori a democratizzare internet”. Scholz, definisce la cooperativa di piattaforma come “un progetto o un’impresa che utilizza anzitutto un sito web, un’app per mobile, o un protocollo per vendere merce (per esempio, dati) o servizi, che si fonda su una prassi decisionale democratica e sulla proprietà condivisa da una comunità di lavoratori e utenti.” (Scholz, 2024: p 11). Questa prospettiva, applicata al mondo del lavoro, trasforma il ruolo degli individui, che passano dall’essere entità dalle quali estrarre valore e manodopera a basso costo al servizio della *gig-economy* a membri attivi che partecipano alla creazione dello stesso. Il modello del platform cooperativism mira all’inversione delle logiche estrattive dei grandi colossi della big tech, ponendosi come alternativa politico-istituzionale rispetto al paradigma estrattivo delle piattaforme. L’approccio cooperativo proposto da Scholz deriva dalla non-neutralità delle piattaforme. In questa prospettiva, il modello cooperativo non si nasconde dietro all’etichetta di intermediario neutrale, ma si eleva all’essere un dispositivo che ripropone rapporti di potere cercando di mitigarne le falle. L’idea è quindi quella di una democrazia digitale in cui siano redistribuiti (quindi non centralizzati) il controllo delle azioni messe in atto, il capitale (economico e sociale) ma anche la possibilità di intervenire in diversi modi sulle regole imposte dalle piattaforme. Gli ideali di fondo del platform cooperativism sono quindi la governance

democratica, la redistribuzione del valore creato tra i membri (e soci), e la proprietà distribuita della piattaforma, nonché la possibilità più “aperta” e democratica di intervenire nelle decisioni comuni.

Un esempio riportato da Scholz in più di uno studio è quello di Stocksy, una piattaforma online che opera nel campo dei media come luogo di compravendita delle licenze d’uso di immagini messe a disposizione da fotografi professionisti (Scholz, 2016). La piattaforma segue i principi descritti dall’autore, come la partecipazione agli utili, la redistribuzione del surplus, la governance democratica, la ownership degli stessi artisti, la creazione di carriere in generale sostenibili (Scholz, 2016). Cambiando il riferimento, e adottando una visione incentrata su una dimensione partecipativa dei cittadini troviamo ad esempio Decidim, una piattaforma digitale basata sul modello FLOSS dedicata alla democrazia partecipativa. Nella pagina web si legge:

“Per organizzazioni e collettivi democratici di qualsiasi dimensione e tipo. È possibile utilizzare Decidim in un’organizzazione pubblica o privata, con centinaia o migliaia di potenziali partecipanti, come un consiglio comunale, un’associazione, un’università, una ONG, un sindacato, un’associazione di quartiere o una cooperativa... Grazie a Decidim potrai configurare spazi di partecipazione (iniziative, assemblee, processi o consultazioni) e arricchirli attraverso le molteplici componenti disponibili (riunioni in presenza, sondaggi, proposte, votazioni, follow-up dei risultati, commenti e molto altro).” (decidim.org - Features)

Decidim è un software web-based gratuito gestito dalla comunità che opera sulla piattaforma Meta-decidim creata per discutere le nuove funzionalità e questioni tecniche a cui tutti possono partecipare. Decidim non è una cooperativa, ma funziona sulla base di un codice open source aperto e replicabile che può essere adottato da chiunque ne abbia bisogno per gestire forme di partecipazione collettiva democratica. Di diversa natura e approccio troviamo la piattaforma Gebiedonline, figlia del platform cooperativism e focalizzata sulla lente interpretativa della riorganizzazione delle comunità civiche. Gebiedonline è una piattaforma nata ad Amsterdam che gestisce l’infrastruttura per generare piattaforme locali non aziendali finalizzate al supporto di varie attività locali, regionali e nazionali (Gebiedonline.nl - Ons platform). La piattaforma ha la forma giuridica della cooperativa, nata sotto il nome di “Hallo IJburg”, e dichiara, sul sito:

“[...] la tecnologia di Hallo IJburg è stata resa universalmente applicabile e integrata nella cooperativa Gebiedonline. Questo rende la piattaforma disponibile ai soci della cooperativa, che rappresentano reti locali e/o tematiche in tutti i Paesi Bassi. La piattaforma supporta queste comunità semplificando lo scambio di informazioni, creando connessioni e incoraggiando le persone a diventare più autosufficienti. Tutti i membri vedono le reti dal basso come un catalizzatore per l'innovazione sociale e democratica essenziale. Collaborando, la piattaforma migliora e i costi diminuiscono. La cooperativa non ha scopo di lucro e mira a consentire al maggior numero possibile di persone di creare valore insieme in reti locali utilizzando la propria piattaforma online. I soci si incontrano periodicamente per discutere di ulteriori sviluppi.” (Gebiedonline.nl - Siamo una cooperativa)

L'intera infrastruttura è pensata per rafforzare i legami sociali e la collaborazione a livello locale senza la necessità di ricorrere alle grandi piattaforme commerciali. Il focus è quindi sulla possibilità dei cittadini di creare e portare avanti piattaforme dedicate ad iniziative specifiche e locali grazie alla possibilità di connettersi, collaborare e condividere informazioni messa a disposizione dal software della cooperativa.

Anche se non appartenenti al filone di studi del platform cooperativism o del modello FLOSS credo valga la pena presentare due ulteriori casi di studio interessanti a fini analitici che rientrano nel discorso dei nuovi tentativi di riorganizzazione delle comunità messi in atto da diversi attori, in modo più o meno formale: NextDoor e le social street. Entrambi questi progetti, seppur molto diversi tra loro, nascono per rispondere ad una sempre più presente crisi dei legami sociali e di vicinato in un contesto in cui l'isolamento sociale è crescente. Inoltre, è possibile classificarle come forme ibride di partecipazione urbana, che svolgono parte della loro attività online con l'obiettivo di “bucare la quarta (?) parete” e arrivare alla vita e alla partecipazione in presenza. NextDoor è una piattaforma corporate, che quindi, pur nascendo con uno scopo unificante si posiziona tra le piattaforme che hanno la monetizzazione come fine ultimo. È possibile iscriversi alla piattaforma sulla base di un criterio geografico in cui gli utenti vengono raggruppati in base al quartiere in cui abitano. Prevede la condivisione di eventi, news, segnalazioni riguardo al traffico o la sicurezza del vicinato, recensioni dei ristoranti in zona, raccomandazioni, compravendita di oggetti e altre attività. In generale, l'idea è quella di instaurare una

comunità di vicini che si conosce e si supporta grazie al rafforzamento dei legami



sociali. Da un'analisi del 2022, condotta da Emma Ann Patton, emerge tuttavia uno scenario diverso. In primo luogo, analizzando i contenuti dell'app, è stato riscontrato che "oltre un terzo dei post sono essenzialmente pubblicitari [...]. Sebbene i creatori di Nextdoor possano aver avuto buone intenzioni nel creare uno spazio in cui i vicini potessero conoscersi, sembra che gran parte dello spazio digitale venga utilizzato per guadagni economici anziché per guadagni relazionali" (Patton, 2019: p 41). La deriva capitalista non è l'unico punto debole della piattaforma che tende ad utilizzare come leva in particolare la sicurezza locale, tanto da essere citata due volte nella descrizione di presentazione dell'applicazione ad esempio su app store (Figura 2).

Figura 2:
Descrizione dell'applicazione Nextdoor su Apple store del 01/03/2026

L'importanza dell'argomento è un tema sentito anche tra i membri dell'app, che tuttavia rischia di diventare strumento per una profilazione razziale in quanto è stato notato che, spesso (per non dire sistematicamente), gli utenti dell'app utilizzano l'app per segnalare comportamenti, percepiti come sospetti, collegandoli in primo luogo alla razza della o delle persone segnalate (Druck, 2021). Essendo una piattaforma corporate, inoltre, Nextdoor ha un modello prettamente top-down che ha molto in comune con le piattaforme di cui abbiamo parlato nel primo capitolo; è un modello standardizzato e facilmente scalabile, dimostrato dai più di 100 milioni di utenti verificati e l'adozione in più di 345,000 quartieri dichiarati dallo stesso sito della

piattaforma (si noti che il numero di quartieri potrebbe essere poco rappresentativo in quanto basta un numero esiguo di utenti per formare un quartiere).

Le social street, invece, nate a Bologna nel 2013, sono un esempio del desiderio sempre più vivo delle persone di tornare ad abitare i luoghi, senza più “risiedervi” solamente. Questo tipo di iniziativa, al contrario di tutte quelle presentate fino ad ora, nasce in modo completamente spontaneo in un’ottica bottom-up fino ad erigersi a caso studio. Le social street possono essere definite sostanzialmente come gruppi Facebook di vicini o residenti di un quartiere che si organizzano per creare occasioni di incontro. In questa prospettiva, Facebook funziona realmente come connettore di persone che però non limitano la loro attività alla conversazione sulla piattaforma digitale, ma la estendono nella vita fisica con incontri, organizzazione di eventi, insomma, partecipazione reale.

“Se è vero che le persone hanno bisogno di luoghi, le social street sono una risposta nuova e innovativa che va esattamente in questa direzione: “addomesticare i luoghi, renderli familiari”. Una social street nasce dal desiderio dei residenti in una strada spenta e a-sociale di ricercare e creare nel territorio – in forma non individuale ma partecipata e collettiva – punti di incontro, ossia luoghi, dove incontrarsi, conoscersi, fare cose assieme, aiutarsi. Le social street sono nuovi-luoghi [Augé-Pasqualini 2016]: in origine sono strade fisiche anonime, abitate da sconosciuti, in cui le persone iniziano a conoscersi e frequentarsi e progressivamente assieme trasformano il territorio/il vicinato in un nuovo-luogo, in un luogo sociale, ricco di relazioni personali.” (Pasqualini, 2018: p 12)

Le social streets si pongono come forme di contrasto della solitudine e dell’isolamento contemporaneo. Oltre alla bassa soglia di accesso tecnologico, i cittadini, uniti, funzionano come forma di welfare di prossimità che inevitabilmente supporta le istituzioni tradizionali (Pasqualini, 2018). Questi gruppi, in particolare si fondano sull’adesione libera, hanno mostrato grande capacità auto-organizzativa e fungono da punti di riferimento in caso di crisi (come il lockdown durante la pandemia Covid-19). Pur essendo un fenomeno non organizzato a priori (almeno all’inizio), le social streets non sono immuni da limiti strutturali, primo su tutti la dipendenza dalla piattaforma commerciale Facebook, che come visto sopra è guidata da algoritmi opachi che non permettono la piena consapevolezza dell’utilizzo dei propri dati personali. Le social streets rientrano di lato nella nostra analisi, ma

sono una importante dimostrazione del desiderio delle persone di riappropriarsi degli spazi urbani attraverso il digitale e della necessità di combattere il clima isolazionista causato (tra le altre cose) anche dalla piattaformaizzazione che ci vede sempre più frammentati e che ci vuole sempre più autonomi. Il problema è legato, a tendere, al fatto che gli spazi digitali in cui esprimere tale bisogno siano stati strutturati per rispondere ad altri obiettivi.

Lo studio di Rose citato poco fa, e concentrato in particolare sulle piattaforme Gebedionline e Decidim, evidenzia alcune ragioni che spiegano la sopravvivenza e l'evoluzione di progetti non aziendali locali di questo tipo. In primo luogo viene sottolineato il ruolo cruciale della "local embeddedness", ovvero il radicamento locale di questi progetti negli ambienti in cui sono calati in termini sociali (comunitari) e istituzionali. Queste piattaforme non utilizzano l'economia di scala basata su effetti di rete globali (forse al netto, tra gli esempi riportati, di NextDoor), ma acquisiscono legittimazione attraverso processi che si fondano sulla prossimità e fiducia con tutti gli attori coinvolti (cittadini, istituzioni pubbliche, organizzazioni non governative...). Oltre a questo, viene messo in evidenza il concetto della "network embeddedness". Le piattaforme di cui abbiamo discusso non operano in isolamento in regimi concorrenziali, anzi. Sono calate in una fondamentale rete di cooperazione che permette il rafforzamento delle stesse grazie alla condivisione di tecniche, informazioni, esperienze, modelli innovativi. Gli elementi appena citati funzionano anche in ottica di progressione, in quanto essa permette di sfruttare i vantaggi della rete di supporto per una implementazione della tecnologia con cicli di feedback continui (formali e non). In altro modo, questi processi sarebbero a carico della singola azienda.

Questo legame doppio con il territorio permette di risolvere una questione molto presente per le piattaforme commerciali, ovvero quella della partecipazione di un numero sempre più elevato di utenti. Il valore di progetti di questo tipo infatti non è unicamente dipendente dal numero di utenti raggiunti, in quanto per attuare logiche di auto-rafforzamento è sufficiente avere a disposizione un limitato numero di utenti ma attivamente coinvolti nella partecipazione. In questi termini, la "massa critica"⁷

⁷ Tradotto dal testo "Information rules": "Nel campo delle piattaforme digitali, la massa critica è il numero minimo di utenti o partecipanti necessario perché una rete possa diventare autosufficiente. Si tratta di un processo per il quale se ci sono un numero sufficiente di utenti una piattaforma acquista valore e l'adozione viene ritenuta vantaggiosa da altri utenti che a loro volta si uniscono aumentandone il valore agli occhi degli altri." (Shapiro, Varian, 1999: p 13)

perde il fondamento valoriale della dimensione a favore della qualità dell'apporto degli utenti. In secondo luogo, per queste piattaforme risulta vincente la strategia di distribuzione e separazione dei "processi relativi alla creazione, alla manutenzione e alla diffusione delle tecnologie di piattaforma dai processi di implementazione delle piattaforme locali". Questa scissione dei compiti e delle responsabilità permette alle piattaforme di mantenere una natura globale e di rete per quello che riguarda l'infrastruttura tecnica, ma allo stesso tempo di rimanere locali nell'attuazione delle attività, quindi specifici e coerenti con il territorio (Rose, 2021).

L'architettura delle piattaforme appena citate non è finalizzata all'estrazione di valore, ma alla creazione di comunità consapevoli; per questo motivo la non neutralità del mezzo rimane un punto aperto risolvibile. Non è necessario che la piattaforma sia neutrale. Nel primo capitolo abbiamo visto come la politica sia spesso intrinseca agli oggetti (Winner, 1980). Ciò che è importante, è stabilire se le finalità delle stesse non vadano in controtendenza rispetto ad obiettivi che abbiano un valore reale per le comunità che le adottano, come la tutela dei diritti o il benessere dei cittadini, oltre ad una regolamentazione trasparente e consapevole. Le progettualità appena descritte non sono prive di vincoli e limiti di varia natura, partendo dalla difficoltà di adozione e tecnica per la gestione, il rischio di esclusione di alcuni segmenti della popolazione che ad esempio potrebbe non avere competenze informatiche sufficienti per la partecipazione e una scalabilità dei modelli abbastanza circoscritta. In questo senso, è importante sottolineare l'importanza di progetti di questa portata per diversi motivi. Non esistono (e non sono mai esistiti) modelli organizzativi privi di falle e punti deboli. Il punto chiave non è l'analisi per la generazione di un sistema perfetto in quanto l'unico output possibile per una operazione di questo tipo è l'implementazione di nessun sistema. Il contributo che progetti di questo tipo possono apportare risiede, allora, nella possibilità di mettere in luce le caratteristiche delle piattaforme sotto una lente interpretativa diversa da quella capitalista. In quest'ottica, progetti di questo tipo permettono alle realtà pubbliche di misurarsi in scala più piccola con il processo di piattaformaizzazione per capire quali caratteristiche possono essere sfruttate, modificate, implementate per la realizzazione di un modello socio-economico alternativo a quello estrattivo egemonico attuale. Ciò che è interessante, e necessario in questo momento, è che tutti gli attori coinvolti (quindi tutti, senza eccezione), abbiano la possibilità di confrontarsi con questi argomenti cercando di

trovare soluzioni, come ad esempio per la regolamentazione di questo nuovo scenario in scala più ridotta. Questo tipo di iniziative possono essere un terreno di sperimentazione; ciò che è importante è la possibilità di introdurre incertezza controllata che permetta di stabilire i punti cardinali per le nuove rotte. Grazie alle dimensioni ancora ridotte e alla flessibilità che ne consegue, è possibile trovare, qui, un punto di partenza per un confronto e un'analisi sostenuta a livello istituzionale per tentare di cercare delle alternative possibili. Gebiedonline, Decidim, Stocksy e molti altri sono solo esempi di quanto i tentativi di risposta alle logiche del capitalismo delle piattaforme non manchino.

2.3.1. Classificazioni inesauribili: variare il punto di vista

Il paragrafo appena chiuso si concentra su una sola delle possibili classificazioni di piattaforme di questo tipo, legata più al contenuto e al tema trattato dalle stesse con l'introduzione della variabile tecnologica. Adottando un approccio diverso, ad esempio, una dimensione spaziale e proprietaria, sarebbe possibile proporre una classificazione differente.

Abbiamo realtà che nascono o si muovono sul *transnational platform capitalism*, che hanno dei risvolti sulla nuova prossimità ibrida che si va delineando rimanendo ancorate per necessità (o per mancanza di alternative) ad una dimensione corporate. Sotto questa etichetta potremmo classificare esempi come le social streets, la cui base tecnica risiede su Facebook, o come i gruppi di vicinato creati su Whatsapp.

Proseguendo troviamo realtà più ibride, orientate al mercato locale, come NextDoor, FirstLife o StreetBank (*hybrid local market-oriented urban platform*); le logiche in questo caso sono una combinazione tra quelle di mercato che governano le piattaforme corporate e logiche a misura d'uomo, sono mercati espandibili ma che connettono persone tendenzialmente vicine, che si muovono comunque in contesti globali (quando ci riescono) e per cui l'embeddedness nel territorio, non è in ogni caso un desiderio da perseguire, anzi, più vicini ci sono da connettere, più il valore della piattaforma sale.

Dal lato opposto a quello delle piattaforme corporate troviamo il cooperativismo di piattaforma *embedded* a livello locale, che si muove in uno spazio estremamente

circoscritto che diventa una condizione necessaria per la loro esistenza. Per questa classe di piattaforme, la rete collaborativa radicata localmente è il motore d'azione che ne permette l'operatività. Qui troviamo esempio come Decidim e Gebiedonline. Un'analisi esaustiva di una classificazione che incrocia le dimensioni dello spazio, della proprietà e dell'operato delle diverse piattaforme si scosta dagli interessi specifici di questo elaborato; tuttavia, questo ragionamento può essere utile per capire meglio quale di queste configurazioni potrebbe permetterci di creare collegamenti solidi tra tutti i concetti che tentano di defilarsi in ogni modo possibile non appena si prova ad isolarne uno? Potrebbe essere un nuovo ed ulteriore spunto di analisi?

2.4 La questione dei “public values”

Alla luce di quanto esposto finora, è arrivato il momento di portare allo scoperto un tema rimasto fino ad ora implicito proprio a causa della sua natura trasversale a tutta l'analisi. Chi è responsabile della tutela dei valori pubblici in una società digitale? Come vengono rinegoziati? Quali sono i valori pubblici moderni su cui focalizzare l'attenzione? Sulla base di quali criteri viene definito l'apporto di valore pubblico? Questi sono solo alcuni degli interrogativi indagati da un approccio di ricerca che ha avuto un'accelerazione negli ultimi anni riguardo alla responsabilità delle piattaforme nella negoziazione dei nuovi valori pubblici. Questo è anche il filone di ricerca che lo studioso José van Dijck utilizza come punto di partenza nel suo articolo “Governing digital societies: Private platforms, public values”. La tesi di fondo riguarda l'egemonia delle piattaforme da parte di una piccola cerchia di colossi privati (americani) e di quanto una gestione di questo tipo stia mettendo in crisi e a rischio valori pubblici e bene comune.

Il nodo della questione riguarda il ruolo, ormai innegabile, che le piattaforme (e la piattaformaizzazione) hanno nella modellazione delle società e di come le stesse riescano a sottrarsi sistematicamente ad ogni inquadramento giuridico definito grazie ad un rivendicato (ma forse non del tutto riconosciuto) status eccezionale, che le colloca in una zona d'ombra legale in cui esse dichiarano di essere, secondo le parole di van Dijck, dei facilitatori o mediatori, che le svincola strategicamente da ogni responsabilità (van Dijck, 2020). I valori pubblici, sono terreni di gioco negoziali

che si modificano nel tempo e sono in costante revisione e modifica da parte di tutti gli attori della società civile. Infatti, non è possibile cercare un solo garante per il controllo di situazioni così labili, ognuno deve fare la sua parte. Nonostante questo è indubbio che gli stati abbiano storicamente un ruolo in questo campo come grandi promotori e controllori del rispetto dei valori pubblici nei confronti dei propri cittadini, assumendo in questi termini un ruolo strategico che sta venendo pian piano eroso dalla progressiva infiltrazione delle piattaforme private in tutti i settori della società e della vita delle persone in modo trasversale. Nel libro "Platform society", van Dijck analizza il ruolo che queste ultime hanno sempre di più nella continua negoziazione dei valori pubblici. In particolare, vengono analizzati in relazione a quattro grandi settori: l'informazione, l'istruzione, il trasporto e la sanità pubblica. La teoria di fondo che accomuna l'analisi è che le piattaforme abbiano la capacità di sottrarsi ad ogni responsabilità nei confronti dei consumatori e degli utenti, ma che con i loro meccanismi di datificazione, mercificazione e selezione discussi sopra stiano rimescolando le carte in tavola rendendo sempre più urgente una discussione e una presa in carico del problema da parte di altri soggetti sociali. La domanda è: chi dovrebbe prendersi in carico e vigilare su valori quali privacy, riservatezza, trasparenza, accesso alla salute pubblica, indipendenza del giornalismo e dell'informazione, copertura completa delle notizie, la qualità e l'accessibilità del trasporto pubblico, nonché i diritti dei lavoratori di settore? Tali domande devono essere poste alla luce di uno scenario sempre più *data-driven* e automatizzato, regolato da meccanismi secretati da leggi di mercato, rispetto alle quali ogni modifica ricade su interi settori sociali pur essendo derivata da decisioni arbitrarie assunte da un consiglio di amministrazione di una azienda privata, guidata dal profitto in una logica neoliberista orientata al guadagno? (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018). Gli Stati non hanno i mezzi e la conoscenza per combattere e stabilire regole in autonomia rispetto a tutti questi temi, ma una soluzione può essere determinata in una prospettiva trasversale di regolazione sovranazionale, nazionale e con il contributo di cittadini, organizzazioni non governative e imprese. Tutti questi attori dovrebbero unirsi nel tentativo di riequilibrare la forza dei tre poli della discussione: Stato, mercato e cittadini. Per fermare l'egemonia autoregolatrice delle big tech è necessaria una presa di coscienza e una regolazione forte rispetto al loro operato, che permetta di imporre dei limiti e la possibilità di distribuire responsabilità utilizzando nuove categorie di pensiero nelle quali rientrino tutte le nuove sfumature

che la piattaforma della società sta portando (come ad esempio lo status indefinito di “mediatori” delle piattaforme o la nuova classe lavoratrice in via di formazione della *gig-economy*) (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018). La riflessione che riguarda il valore pubblico non è tuttavia (e ovviamente) esauribile secondo la lente di riflessione sulla piattaforma delle società.

Altri approcci analizzano il valore, inteso in senso ampio, ad esempio un punto di vista più *market-driven*, come la riconsiderazione del concetto proposta da Mazzucato in “The value of everything” (Mazzucato, 2018) secondo cui, in ultima analisi, la creazione di valore riguarda anche la capacità di generare benefici collettivi e innovazione orientata al bene comune. La riflessione di Mazzucato si lega al significato assunto oggi del concetto di valore e di quanto questo si stia progressivamente slegando da un’idea generativa. Viene proposta, infatti, una netta distinzione analitica tra la creazione e l’estrazione di valore, due concetti, secondo Mazzucato sempre più confusi tra loro, ma che hanno invece derivate conseguenze molto specifiche. La creazione di valore (sinteticamente) è intesa come produzione di “nuovi beni” o servizi, mentre l’estrazione riguarda “l’appropriazione di guadagni largamente sproporzionati rispetto al contributo economico” e che quindi si occupa di muovere, spostare valore preesistente invece che crearne di nuovo (Mazzucato, 2018, Malecka, Walsh, 2020). Oggi sempre di più, l’attenzione è posta su processi di estrazione di valore, visti come più semplici da gestire e veloci da monetizzare. Mazzucato mette in risalto come nelle società contemporanee si tenda a considerare come produttiva qualsiasi attività in grado di generare profitto, ignorando se questo venga creato secondo logiche generative di nuova ricchezza (intesa in termini non solo monetari) o se esso sia il prodotto di una appropriazione di valore già esistente che si limita ad un mero spostamento speculativo di capitale. Integrando l’analisi con il testo “Lo stato innovatore” (Mazzucato, 2020) della stessa autrice vediamo lo stato come attore storicamente deputato alla generazione di valore grazie alla possibilità di esposizione a investimenti ad alto rischio e con durata anche molto lunga che non rende immediatamente visibili i ritorni finanziari. I processi innovativi allora sono stati storicamente guidati e sostenuti dagli stati come attori chiave che hanno permesso lo sviluppo di innovazioni su cui le aziende private, individualmente non avrebbero mai investito (da qui nascono infatti i sussidi per lo sviluppo di invenzioni quali il GPS o la stessa Siri) (Mazzucato, 2020, Cattani 2018). Da questo punto di vista, come da tutti gli altri visti fino ad ora del resto, le

piattaforme si pongono in una sorta di zona grigia, di terreno ibrido, a causa dell'impossibilità di posizionarle interamente né sul polo della creazione del valore né su quello dell'estrazione.

Una cosa tuttavia rimane chiara; pur non riuscendo a trovare una collocazione specifica, esse pendono dalla parte dell'estrazione del valore, in continuità con il loro universo economico di riferimento e il loro fine orientato al profitto. Se, di fatto, è vero che è possibile considerare le piattaforme digitali come creatrici di valore in termini di creazione di infrastrutture utili alla comunità e innovazione tecnologica, è altrettanto vero che il loro funzionamento si basa sul raggiungimento di enormi pubblici che lavorano e pagano questo valore generato permettendo alle stesse di estrarne altrettanto, soprattutto in termini di attenzione e dati, investendo il consumatore dello status di "prodotto" che crea allora il valore estratto. La problematica risiede nel fatto che i benefici ultimi (economici) derivanti da questo processo continuo di estrazione finiscano per essere concentrati e redistribuiti tra pochi attori privati. In quest'ottica, lo sfruttamento di innovazioni generate da attori statali (e a mio parere non generabili altrimenti) innesca un processo di "socializzazione dei rischi e privatizzazione dei profitti" (Mazzucato, 2020, Cattani 2018).

Lo stato paga l'innovazione con programmi finanziati dai cittadini, e queste vengono via via privatizzate concentrando il potere nelle mani di pochi, questo indebolisce il potere economico statale che ha sempre meno mezzi per finanziare l'innovazione, perdendo la sua funzione nei confronti della comunità, ma rischiando allo stesso tempo (come succede) di dipendere sempre di più dai privati. Rimane, come punto fermo in molte delle analisi sul tema, oltre a quelle proposte in questa sede, il ruolo particolare che lo stato può e deve assumere nella questione sia come attore attivo nella produzione di valore che come regolatore e protettore dello stesso. Sono necessari sforzi comuni di immaginazione riguardo una possibile riorganizzazione delle infrastrutture digitali affinché l'utilizzo delle piattaforme non si traduca sistematicamente in estrazione di valore e conseguente creazione di profitto privato.

2.5 Rimettere insieme il tutto - la mancanza di una teoria unificata

I diversi filoni di studio elencati fino ad ora, seppur molto diversi tra loro, si muovono su un terreno comune: quello dell'analisi che gli effetti delle piattaforme stanno esercitando sui diversi settori della società in cui viviamo. L'approccio critical ha come punto focale gli equilibri di potere, le forze che regolano la governance delle nostre vite (in questo senso non parliamo di governance con una accezione di controllo, quanto più di regolamentazione necessaria per ridisegnare le dinamiche della società civile coinvolte nelle piattaforme).

Affrontare il tema da un punto di vista di politiche del lavoro permette l'analisi di aspetti come i diritti dei lavoratori, lo sfruttamento di manodopera a basso costo, la precarietà sempre più dilagante della *gig economy* o le insicurezze strutturali che questi lavoratori si trovano ad affrontare a causa dell'architettura stessa delle piattaforme per cui (e su cui) operano. Il valore sociale, in una visione ampia, rimane un concetto che sottende (o sovrintende) tutti gli altri, con diversi modi e molti motivi per cercare di dare una risposta a domande che si fanno sempre più pressanti, come chi dovrebbe assumersi la responsabilità dell'operato del nuovo ecosistema delle piattaforme in un continuum i cui poli sono il capitale da estrarre e difendere e il valore realmente creato per le persone, cittadini e utenti a seconda del caso.

L'approccio alla questione presentato sotto la lente del platform cooperativism e il modello FLOSS, è quello più pratico (e proprio per questo forse il più problematico e problematizzato, ma anche l'unico vero punto di partenza a mio parere), e racchiude una serie di tentativi per trovare approcci sostenibili, delle "decoincidenze", dei punti di rottura in cui infiltrarsi per cercare di creare delle alternative che siano di tutti. Platform cooperativism, approcci FLOSS, iniziative come quella di Decidim, Gebedionline o fenomeni spontanei come le social streets non sono privi di falle, di errori e di cose, che con il senno di poi potevano essere affrontate in altro modo. Ciò che è fondamentale è il continuo tentativo di evolvere queste pratiche e strumenti adattandole ad ogni nuova scoperta, ad ogni nuovo elemento del puzzle trovato a proprie spese. Analizzando molti degli approcci possibili si nota tuttavia un problema strutturale (forse per ora irrisolvibile?) di fondo: la mancanza di integrazione e unificazione delle idee. Alcuni si muovono su assi verticali, rendendo impossibile l'espansione dell'analisi ad altri settori, altri invece viaggiano su binari macro che

rendono difficile evidenziare una controparte empirica che sia realmente utile per l'attuazione di iniziative definite, altri sono approcci così di nicchia da non poter uscire nemmeno dai confini di una specifica città in questa o quella città del mondo. Questa compartimentazione stagna delle idee credo sia il reale problema di questo campo di stud.. Questo detto, l'obiettivo non è quello di trovare necessariamente dei punti deboli o forti per ogni approccio, ma evidenziare che l'incertezza, la volatilità, l'impossibilità di trovare il bandolo della matassa sono una condizione sistemica della piattaforma in quanto questo processo, dilagante in tutti i settori della società, non ha più un inizio e una fine, sfuma confini che per anni sono stati ritenuti netti, si confonde, un pò per caso e un pò per strategia per continuare ad operare indisturbato. È un ecosistema che non ha un capo, un organismo senza un cervello solo con cui discutere, una "mente alveare" che sembra impossibile da approcciare in modo chiaro sotto tutti i punti di vista.

Gli studiosi del campo si trovano allora a studiarne dei pezzi, senza mai avere contezza del tutto. Questo strano ed inedito stato di cose rende difficile anche solo l'approccio all'analisi. L'ideale sarebbe allora riuscire a studiare l'ecosistema delle piattaforme in modo ecologico, in una teoria unitaria in grado di trovare un cassetto per ogni parte del problema analizzato ma tenendo tutto in un grande, unico, mobile. È un grande insieme di elementi: governance, lavoro, diritti, pratiche sociali, produzione di valore, psicologia. Lo studio di una infrastruttura tecnica e tecnologica che riesca a tenere insieme modelli economici, conflitti di potere, cultura, che riesca a non scindere in universi non comunicanti analisi critica e progettazione. L'ideale sarebbe trovare una prospettiva sistemica, un nuovo paradigma che incorpori tutto.

Da questa riflessione nasce allora tale analisi, che mira a cercare una soluzione tra le tante, che possa contribuire, in qualche misura, al dibattito e allo studio del tema. Una questione ricorrente che è rimasta fino ad ora in sottofondo, ma che ho necessità che diventi protagonista, è il ruolo dello stato e delle istituzioni pubbliche nel ragionamento. Il tentativo diventa quello di cercare di definire delle regole grazie alle quali sia possibile la nascita (ovviamente in modo progressivo, e non radicale) di un nuovo ecosistema, di un nuovo habitat socio-tecnico al cui centro rimangano le persone, il rispetto dei diritti e della necessità di abitare e vivere gli spazi, valori come la condivisione, la comunità che aiuta, la vicinanza umana, che non abbia come fine ultimo la monetizzazione, che non sia interamente privato, e che sostenga

tutti gli attori in gioco, senza avvantaggiarsi della posizione dei più deboli. Ripartire dalle persone può essere un buon inizio, quindi partiamo proprio da lì.

Capitolo 3

Il case study di Hamlet - Una possibile risposta

Introduzione

Dopo la disamina teorica del campo delle piattaforme e dei molteplici aspetti sotto cui esso può essere interpretato, e dopo aver chiarito l'attuale difficoltà ad approcciare la questione in modo ecologico, analizziamo in questa sede un caso studio sperimentale che tenta di tradurre in pratica un approccio alternativo per la costituzione di un habitat sociotecnico attraverso il design di un'unica piattaforma. Hamlet è il caso studio (ancora aperto e in fase sperimentale) che utilizzerò come snodo per arrivare a definire un modello che sia sostenibile e abilitante per le persone, che a mio parere possono essere considerate come l'entry point fondamentale per approcciarsi al tema, in quanto attori finali e fondamentali.

Se è storicamente vero che la vita delle persone non è forzatamente legata a quella delle piattaforme, notiamo che non è vero il contrario, una piattaforma senza pubblico, una piattaforma senza persone, fundamentalmente non esiste. Il punto focale delle prossime argomentazioni riguarda la necessità di riconnettere gli individui, anche grazie alle piattaforme che risulta a mio parere il tema più urgente di tutta la questione. Tornare ad unire, ricongiungere, ristrutturare i legami sociali è il primo passo necessario per trovare una soluzione comunitaria al nuovo scenario piattaforma se non anche, a mio avviso, la via più forte. Più persone, unite, più menti che collaborano, più idee, più tentativi, più discorsi e in generale, più consapevolezza condivisa. Ho discusso nei precedenti capitoli lo scenario teorico in cui ci stiamo muovendo, i suoi confini sempre più sfumati, le sue ricadute sulla nostra vita e la sua natura sistemica, e sottolineato più volte la possibilità di immaginare nuovi scenari alternativi e più sostenibili, orientati alla generazione di

valore pubblico, alla gestione collettiva delle infrastrutture e in generale alla collaborazione tra tutti i settori delle società che componiamo.

È in questa sede importante definire meglio lo scenario in cui Hamlet si inserisce e le basi teoriche da cui muove, nonché le premesse che hanno portato alla sua realizzazione. Il progetto prende le mosse da una riflessione più ampia incentrata sulle trasformazioni tecniche e sociali che stanno intervenendo nel nostro tempo sulle dinamiche sociali e sulla difficoltà sempre crescente di creare e mantenere forme stabili di partecipazione civica e collaborazione tra i cittadini in un contesto in cui la tecnologia viene relegata ad essere o una questione meramente tecnica (e quindi completamente accessoria nelle riflessioni sulla società), o un meccanismo di controllo pervasivo e onnicomprensivo; in realtà, lo scenario descritto nel primo capitolo della tesi mostra una realtà ben diversa. A questo punto è necessario iniziare a cercare delle soluzioni concrete che ci permettano di verificare se e come nuovi modelli alternativi possano essere attuati e soprattutto, considerando che a questa prima questione non è possibile dare una risposta univoca, quali tensioni emergono da questa attuazione a tutti i livelli, quali nuove potenzialità e limiti possono essere individuati. In questo contesto discutiamo del caso di Hamlet, una piattaforma civica digitale, nata come progetto figlio della collaborazione tra l'azienda Open Box, il comune di Reggio-Emilia e l'università degli studi di Modena e Reggio Emilia con l'obiettivo di progettare ad una alternativa italiana ed europea agli attuali meccanismi di governance delle piattaforme digitali che sono a tutti i livelli sempre più centralizzati e privatizzati.

3.1 Cos'è Hamlet, ma soprattutto cosa non è.

La presenza e l'utilità del digitale nella nostra vita quotidiana è aumentato in modo esponenziale, anche a causa della pandemia per Covid-19. L'isolamento forzato ha fatto vedere quanto abbiamo bisogno di sentirci vicino e poter condividere qualcosa con qualcuno. Questo bisogno di prossimità tra fisico e digitale è diventato il fulcro della riflessione sulla società che verrà.

Hamlet nasce come risposta in netta contrapposizione rispetto alle logiche attuate dalle grandi piattaforme commerciali finalizzate all'estrazione di valore. Esso si delinea, prima che come progetto concreto, come una visione filosofica e politica

volta a costruire un habitat sociotecnico digitale fondato sulla cultura della cura. Il primo passo è stato capire come sia possibile creare forme di prossimità ibride tra dimensione fisica e dimensione digitale, per rafforzare il tessuto sociale, per rafforzare il tessuto sociale e a beneficio di relazioni di fiducia, mutuo-aiuto e collaborazione.

In sintesi, Hamlet si configura come una piattaforma digitale civica e pubblica, dotata di un codice aperto (open source), basato su logiche spaziali che propone un approccio allo spazio digitale come bene comune (*commons*). A ciò si collega la riflessione che la nostra esperienza digitale è costituita, da una parte, dalla presenza di giga-player globali privati che offrono ambienti di socialità digitale progettati e normati dalle loro esigenze di mercato e, dall'altra parte, dalla frammentazione dei servizi digitali del settore pubblico.

Nello scenario attuale che vede una progressiva frammentazione e liquefazione (Bauman, 2012) della partecipazione sociale, i presupposti su cui si muove il progetto decoincidono dalle logiche di gestione e governance sviluppate dalle grandi piattaforme corporate nell'era della piattaformaizzazione attuate fino ad ora.

Il paradigma moderno, sempre più posto come base per la guida della società e delle popolazioni è quello del cosiddetto *human-in-the-loop* (o HITL) che pone al centro la tecnologia che calcola, gestisce e controlla, e nel quale l'attività umana è relegata ad eventuali correzioni o esecuzione di compiti; è ad esempio il modello utilizzato dalle piattaforme dell'industria del food-delivery in cui esistono algoritmi opachi nascosti sotto all'etichetta di "segreto commerciale" che analizzando i dati guidano e gestiscono i rider delle piattaforme, tempi e modi di consegna, gli ordini, le recensioni e l'assegnazione del lavoro e rispetto ai quali esistono figure umane che hanno il compito di gestire tutto ciò che non rientra nello standard, nel conosciuto e prevedibile.

Questa situazione nasce dal pervasivo processo di datificazione (e successiva standardizzazione) già discusso, che consiste nella riduzione della complessità della realtà in dati statistici e numerici. Questo meccanismo, pur riconoscendolo come fondamentale nell'evoluzione tecnologica degli ultimi anni, mostra ad oggi non pochi aspetti problematici. La *datafication*, riconosciuta anche da van Dijke come uno dei driver fondamentali nel processo di piattaformaizzazione della società (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018), cerca di trasformare la realtà in dati per monitorare e riuscire in ultimo a prevedere cosa succede e cosa succederà. L'aspetto più critico, allora,

riguarda il focus dell'approccio che ricade principalmente sugli oggetti monitorati da sensori (come telefoni, impianti di riscaldamento o flussi di traffico). Un'organizzazione del sistema basata su queste premesse può essere funzionale nel presidio di contesti "normati" e complessi (come i sistemi di gestione del traffico stradale), ma fa emergere (come discusso per il tema delle digital twin) una chiara inosservabilità di tutta quella parte di dinamiche sociali e relazioni complesse e imprevedibili che caratterizzano gli esseri umani ed entità caotiche come possono essere le città che si vorrebbero amministrare, intrinsecamente imprevedibili per sistemi di questo tipo. Il controllo e la visibilità dei dati generano in ultimo una falsa percezione di controllo e sicurezza che tuttavia non contempla né considera ciò che è imprevedibile e strettamente legato a dinamiche umane. Non esiste in questo contesto una reale relazione con l'essere umano in quanto "ego" non datificabile nel suo insieme, rendendo l'intero sistema incapace di coordinare comportamenti complessi attraverso il dialogo reciproco.

Hamlet in questa riflessione si posiziona sull'altro lato della medaglia, privilegiando il meccanismo della "tokenization" rispetto alla *datafication*, che si basa sull'analisi dei "token" intesi come insiemi di simboli e segni con le loro connotazioni semantiche e semiotiche derivanti dalle conversazioni dei cittadini che secondo la linea teorica seguita permettono di comprendere quello che Floridi definisce il "capitale semantico" che ci consente a sua volta di interpretare e comprendere il mondo che ci circonda (Floridi, 2020). Attraverso l'impiego di tecnologie come i Large Language Models (LLM), Hamlet consentirebbe di analizzare e interpretare il sentimento delle comunità rispetto a temi di interesse collettivo. In questo modo viene presa in considerazione anche la dimensione più propriamente umana e qualitativa delle dinamiche territoriali. L'integrazione tra dati e queste nuove forme di analisi permette così alla pubblica amministrazione e agli altri attori coinvolti di pianificare e intervenire sulla base di bisogni reali, percepiti e situati nel contesto locale.

Il progetto Hamlet pone le sue fondamenta in una riflessione nata più di 15 anni fa riguardo all'applicazione delle logiche aziendali di marketing ai territori, e come queste avessero come output un cambio di status del territorio stesso che inizia ad essere sempre più considerato come un prodotto piuttosto che come uno spazio da vivere, che ha necessità di attrarre e trattenere determinati tipi di individui per essere considerato di successo. Negli ultimi anni inoltre si è notato, grazie alla (o a causa della) progressione delle tecnologie, una crescente frammentazione e

delocalizzazione di diversi tipi di servizi; un esempio potrebbe essere la fruizione di film, per la quale non è più necessaria la presenza fisica in un multisala, o la stessa università, che grazie alle modalità di accesso online non registra più, in alcuni casi, classi piene di studenti per seguire una lezione.

In seguito alla pandemia Covid-19, la crisi sanitaria e ambientale hanno acuito questo fenomeno e sottolineato ancora di più la necessità di cercare delle proposte, delle riflessioni concrete per ripensare il territorio in modo nuovo, come uno spazio in cui possano emergere dinamiche abilitanti per i cittadini in chiave collaborativa, anche grazie alla disponibilità di nuovi modelli tecnologici sfruttati non solo per l'estrazione di valore (Mazzucato, 2018), ma attraverso un nuovo paradigma per la generazione di un nuovo tessuto sociale che si ponga a difesa delle persone in questi nuovi scenari di crisi che stiamo affrontando.

La piattaforma Hamlet, come accennato in precedenza, si posiziona in controtendenza rispetto alle piattaforme corporate in quanto guidata da una gestione contrapposta rispetto al modello *human-in-the-loop* per creare un paradigma guidato dalla persona, in cui la piattaforma, a gestione ibrida tra pubblico e terzo settore, si inserisca nel dialogo come uno strumento abilitante in grado di supportare la capacità di scelta e pianificazione, che agisca come facilitatore per le pubbliche amministrazioni nella creazione di un ambiente *onlife* finalizzato alla collaborazione dei soggetti sul territorio. In quest'ottica, la scelta della neutralità commerciale e della gestione trasparente dei dati degli utenti sono cruciali.

La piattaforma punta al sistema di gestione dei dati POD (personal owned data) in cui la titolarità dei dati personali degli utenti non viene ceduta a terze parti per scopo di lucro e in cui essi vengono utilizzati in modo chiaro e trasparente per finalità condivise e soprattutto garantite dal settore pubblico. La gestione dei dati, oltre ad essere trasparente, non è finalizzata ad attività commerciali, il che rende la piattaforma etichettabile come commercialmente neutra seppur assolutamente non politicamente neutra, status, come abbiamo visto, irraggiungibile a causa della intrinseca natura politica degli artefatti (Winner, 1980).

Questa scelta porta con sé diversi vantaggi per i cittadini, come il mancato rinforzo della nascita di "bolle informative" finalizzato alla massimizzazione dei tempi di permanenza dell'utente, l'accesso ad una infrastruttura plurale, la garanzia pubblica di trasparenza (non essendo i dati utilizzati per la vendita *intrasparente* a terze parti) e il riconoscimento dello status di cittadino e non di elemento da cui trarre profitto o

estrarre valore. Come detto, seppur comprovando la neutralità commerciale dello strumento, questo nuovo habitat digitale non può dirsi politicamente neutrale in quanto la sua ontologia e architettura promuovono valori come il rispetto della privacy e del cittadino, la creazione e il mantenimento del bene comune e la sovranità democratica e partecipata. Pur essendo questi ultimi principi comunemente considerati come migliori o preferibili rispetto alla ricerca di profitto delle piattaforme corporate, è importante sottolineare come questa gerarchia di valori non possa essere considerata neutrale o universalmente valida. Essa riflette una precisa posizione normativa e politica sul ruolo che le piattaforme digitali potrebbero avere all'interno della società nel determinato momento storico in cui ci troviamo.

3.1.1. Il progetto Hamlet: verso una piattaforma digitale civica

È nella riflessione appena discussa che, nel 2022, grazie ad uno studio commissionato dal Comune di Reggio-Emilia a UNIMORE nasce il progetto Hamlet. Hamlet è il nome di una piattaforma civica, collaborativa e digitale formata da diversi elementi che cerca di rispondere a diverse necessità. L'obiettivo finale è la realizzazione di un habitat digitale, di un "ultra luogo" come habitat socio-tecnico in grado di generare scambi e relazioni abilitanti e positive attraverso l'uso di interfacce digitali che funzionano come guida e orientamento per tutti i soggetti che le utilizzano. Seguendo questo concetto, si parla di "piattaforme fisico/digitali che supportano un ecosistema, composte da "multisided marketplace" e ambienti di interazione" (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

In questo senso, la piattaforma Hamlet è pensata per accogliere i bisogni dei cittadini ai fini di rigenerazione del tessuto sociale, ovvero la ricostruzione dei legami di vicinato nell'amplificazione della vita reale, in quanto si pone come dispositivo di transizione delle relazioni ma non come sostituto; essa si inserisce come "infrastruttura persistente" poichè una delle sue finalità di utilizzo, oltre alla creazione del legame, è quella di evitare che questo si sfaldi o termini una volta terminato l'incontro fisico e tra un incontro e l'altro. L'idea è quella di generare un ecosistema che abiliti la nascita di nuovi rapporti che prendano vita e si dispieghino poi nel mondo fisico, integrando la dimensione onlife (Floridi, 2015) nell'equazione, non

come qualcosa da rifuggire ma come strumento qualificante che permetta di scoprire in una dimensione digitale, per esempio, nuovi spazi o piccole realtà presenti nel quartiere con cui interagire in un modo ibrido. Oltre a queste finalità ne troviamo altre come la promozione della partecipazione dei cittadini alla vita del loro quartiere portata avanti incoraggiando il dialogo tra tutti i soggetti coinvolti nella vita di uno spazio, come cittadini, pubbliche amministrazioni, consulte e associazioni. Si tratta di un obiettivo condiviso con altre iniziative, come ad esempio Decidim, trattata nel secondo capitolo. In ultimo, si tratta di rigenerazione del bene collettivo, attraverso la messa in campo di una infrastruttura pubblica e sicura, che non promuova meccanismi totalizzanti di algorithmic management, profilazione ed estrazione di valore. Al contrario di ciò che accade con le piattaforme corporate, la piattaforma Hamlet non trasforma i suoi utenti in un prodotto ma è essa stessa il prodotto, introdotto dalle pubbliche amministrazioni secondo logiche di partecipazione democratica, ma alimentato e tenuto vivo da cittadini attivi e consapevoli; la piattaforma torna così ad essere qualcosa da usare, smettendo di essere qualcosa che ci usa. Inoltre, la sua struttura segue una logica spaziale, ovvero riproduce gli spazi del quartiere in digitale, in considerazione del fatto che le dinamiche sociali si sviluppano in spazi, e lo spazio è tale (e diventa luogo) se irrorato di sensi e significati legittimati dalle relazioni che avvengono in esso (Lefebvre 1974; Massey, 2005; Simmel 1998). In questo senso, non segue la logica relationship-oriented, content-oriented o service-oriented sviluppata da altre piattaforme, neppure l'idea della cosiddetta *appizzazione* dei servizi, per cui per ogni servizio pubblico specifico può essere creata una app specifica. La logica spaziale mira a aggregare piattaforme e servizi in un unico habitat digitale, riproducendo le dinamiche spaziali e sociali della realtà fisica in un ambiente sociotecnico che può supportarle (per esempio, servizio di e-commerce per il commercio di prossimità gestito a livello di quartiere, o tra quartieri, con una attivazione di servizio di delivery che non ha bisogno di una piattaforma esterna, ma che può essere incorporata l'interno di Hamlet; oppure, embedding di Decidim all'interno di Hamlet per decidere in ottica partecipativa come destinare i proventi di una iniziativa di quartiere). In questa direzione, Hamlet intende agire come una sorta di sistema operativo (Os) sociotecnico delle relazioni e dei servizi urbani.

Tecnicamente, Hamlet si basa su una infrastruttura modulare costruita grazie ad un framework open source per la generazione di social network chiamato HumHub ed è

progettata secondo un modello “privacy by design”. I dati acquisiti sono infatti gestiti in modo etico e trasparente con la finalità di rilevare possibili nuovi bisogni emergenti della comunità in cui è integrata per progettare soluzioni atte a cercare di risolverli. Qui si colloca il passaggio logico tra la *datafication* delle piattaforme corporate alla “tokenization” finalizzata all’analisi del sentiment con l’obiettivo di pianificare e mettere in atto strategie realmente utili ai reali bisogni dei cittadini (o anche solo percepiti). L’architettura logica di Hamlet si fonda sugli spazi fisici e di prossimità e non su algoritmi di “amicizia”, interessi e trend globali. Vengono infatti replicati in modo ibrido gli spazi di interesse già presenti in una comunità ai quali i cittadini (spazialmente) vicini di un determinato quartiere possono accedere. Hamlet utilizza infatti entità simili agli algoritmi utilizzati dalle big tech, ma con finalità pubbliche, portando l’attenzione e orientando i cittadini verso iniziative culturali, partecipazione e servizi o eventi locali anziché su vendite commerciali o inserzioni ad personam, tenendo fermo il fatto che il commercio di vicinato è qualcosa che viene incoraggiato in modo ibrido.

Essendo pensato per essere modulare in modo da poter essere adattato a diverse categorie di bisogni, in un Hamlet di quartiere (ad esempio) è possibile trovare degli spazi digitali ai quali poter accedere per costruire relazioni e che possono essere integrati e implementati in base alle necessità emergenti o emerse nell’analisi iniziale di un territorio specifico. Gli spazi principali e comuni nella prima implementazione di Hamlet in un territorio riflettono gli spazi fisici e sono: Piazza grande, ovvero il luogo in cui le persone possono incontrarsi e sapere cosa succede nel quartiere, la Piazza del mercato che ospita le attività commerciali, di beni o servizi del quartiere, Piazza della cultura, dedicata alle iniziative culturali ed infine lo spazio del Popolo, dedicato alle associazioni sociali e ai Fablab. In questo contesto digitale l’utente può spostarsi nelle varie piazze per interagire con altri cittadini, contattare i commercianti per l’acquisto di prodotti, organizzare attività o iscriversi (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025). È, in questa sede, importante sottolineare che queste funzionalità non hanno l’obiettivo di risolversi negli spazi digitali, anzi; funzionano come abilitatori di conversazioni e iniziative portate a termine nel mondo fisico, la piattaforma è ciò che ne garantisce la persistenza.

Le modalità di accesso agli ambienti dell’Hamlet non sono universali; ci sono spazi pubblici, visibili e accessibili a tutti, spazi privati-aperti, visibili ma per i quali è necessario fare richiesta di accesso (sono gli spazi comunitari ad esempio dedicati

alle associazioni), in ultimo esistono degli spazi privati-chiusi, non visibili agli utenti dedicati al coordinamento interno tra i gestori e organizzatori della piattaforma. Hamlet offre diverse feature sia "native" che integrabili da terze parti, come servizi di chat, mappe tematiche, dashboard, servizi di videocomunicazione, notifiche, e-commerce locali, prenotazione di eventi etc. Inoltre, con l'attivazione della piattaforma viene sempre fornito anche un pacchetto di formazione per l'utilizzo della stessa, con la finalità di massimizzare l'esperienza e rendere l'accesso il più inclusivo possibile.

Rispetto ad una piattaforma corporate iniziano ad emergere le prime differenze anche concrete. In primo luogo il modello di business non è orientato al profitto, Hamlet non prevede profilazione e attività pubblicitarie mirate per gli utenti. È pensata per essere una alternativa pubblica, sicura e, come detto, commercialmente neutrale, che integri circoli virtuosi di scambio tra i cittadini senza utilizzare il paradigma estrattivo dell'attuale panorama mediale. La logica di aggregazione come abbiamo visto non si basa sull'affinità di interessi (almeno non inizialmente) ma su una prossimità spaziale.

La governance non è centralizzata e limitata ad un ristretto gruppo di persone. Hamlet propone invece un modello di governance distribuita e federata, che coinvolge attivamente l'amministrazione pubblica, il terzo settore e i cittadini nella gestione e manutenzione del proprio "quartiere digitale" e di conseguenza dello spazio fisico che abitano.

Rimangono come punti in comune con le piattaforme corporate tutti gli aspetti che nella nostra analisi non sono stati considerati come problematici, come l'utilizzo di infrastrutture socio tecniche basate su framework e software, l'operatività in un ambiente onlife, la messa a terra di servizi utili alla vita quotidiana come la messaggistica e l'essere catalizzatori di capitale sociale che viene connesso in un caso per generare profitto e nell'altro per favorire la coesione sociale e per mobilitare le comunità in dinamiche collaborative e partecipative.

In sintesi, Hamlet cerca di applicare il "Fattore C" (Coordinamento, Collaborazione, Cooperazione) descritto da Floridi (Gentili, 2021 sul concetto Fattore C) in un ambiente protetto, pubblico e sostenibile, contrapponendosi alla frammentazione e alle logiche estrattive del capitalismo delle piattaforme tipico invece delle realtà corporate.

3.2 Il contesto della ricerca

Il progetto nasce a Reggio Emilia in modo non del tutto casuale. Un ambiente favorevole infatti permette di portare avanti un'analisi che consenta di trovare i punti forti e deboli della proposta senza dover affrontare una prima serie di difficoltà di introduzione che renderebbero molti tentativi vani e inutili a fini di ricerca. La città di Reggio Emilia in questa riflessione è il luogo ideale per la realizzazione dello studio in quanto già dal 2015 porta avanti un protocollo collaborativo denominato "Quartiere bene comune" per la realizzazione di una relazione di co-progettazione tra amministrazione e comunità locali che possa dare vita ad un processo di innovazione sociale e sperimentazione congiunta in grado di rinnovare e potenziare le politiche pubbliche e promuovere nuovi modi collaborativi di governo del territorio. Questo approccio si basa su una visione della comunità come entità competente e in grado di mettere a disposizione risorse che possano essere utilizzate in sinergia con quelle delle amministrazioni locali per ottimizzare e moltiplicare i risultati ricercati di natura culturale, sociale e ambientale in nuove economie di luogo e logiche auto-organizzative che possano permettere di affrontare gli scenari di crisi visti poco fa. Questa predisposizione e apertura del comune di Reggio Emilia crea un ecosistema quasi perfetto e unico nel suo genere per un primo tentativo di integrazione della piattaforma Hamlet. La sua predisposizione favorevole è stata infatti un punto cruciale nelle prime fasi della ricerca e dell'attuazione del progetto in quanto ha permesso ai soggetti coinvolti di ottenere il pieno supporto dell'amministrazione locale eliminando un fattore di contrasto come appunto la creazione ex-novo di un ambiente propenso all'adozione del nuovo framework.

Dopo il 2019 il progetto portato avanti dal comune (Quartiere bene comune) ha subito un adattamento e un ripensamento dei metodi di attuazione dello stesso portando ad una forte adozione di strumenti digitali che durante la pandemia sono stati fondamentali (e l'unica alternativa in un contesto di isolamento forzato) per il mantenimento di almeno una apparente vita sociale. Negli ultimi anni la città ha continuato a dare un contributo attivo nel coinvolgimento di diversi attori nel ripensamento di processi partecipativi nelle diverse aree della città.

In questa prospettiva, diversi studi portati avanti dalla pubblica amministrazione hanno dimostrato come l'azione collaborativa attuata nei territori del comune abbia effettivamente portato ad un rafforzamenti delle comunità locali, sia consolidando le

reti sociali esistenti che creando nuovi legami e sinergie tra altri attori, come i gruppi di cittadini informali, i negozi di vicinato, i centri sociali e le associazioni. Questo ha permesso a tutti di ottenere una conoscenza più consolidata dei quartieri e dei progetti realizzati e futuri. È stato quindi confermato dalle analisi che le relazioni sociali sono in grado di dare un contributo fondamentale anche per la progettualità, in particolare ad un territorio specifico. Oltre che sui risultati, l'attenzione si deve focalizzare soprattutto sui processi, che sono il cuore della transizione e verso la capitalizzazione della conoscenza locale e della disponibilità di diversi punti di vista in chiave collaborativa.

Da tutte le analisi emerge l'importanza dello strumento digitale sia in termini di efficienza che di resilienza. Su questo ultimo punto, l'amministrazione di Reggio Emilia, si è dedicata a due azioni di fondamentale importanza: la diffusione della banda larga su tutto il territorio, consentendo un accesso alla rete universalistico, pubblico e gratuito e delle campagne di consolidamento delle competenze decentrate che hanno nel tempo affrontato il tema dell'alfabetizzazione digitale, offrendo supporto ad esempio riguardo a servizi di accesso all'identità come il Fascicolo sanitario elettronico e l'attivazione dello SPID.

Il Comune si è impegnato nella progettazione di un ambiente digitale abilitante per i cittadini che sia funzionale all'implementazione e realizzazione del modello di co-governance tra tutti gli attori presenti e radicati sul territorio. L'abolizione delle circoscrizioni ha evidenziato con chiarezza la necessità di adottare nuovi metodi organizzativi e gestionali del territorio e il processo iniziato nel 2015 ha mostrato i suoi frutti in cittadini aperti e disponibili alla partecipazione. In questo contesto, in una prima fase di studio del territorio sono stati scelti due quartieri "pilota" sulla base della loro organizzazione non solo in termini di spazio fisico, ma anche considerando le intrinseche dinamiche sociali nate con il tempo sul territorio. Su queste premesse teoriche sono stati selezionati, dopo un primo tentativo nel comune di Cavriago (definito Hamlet Zero, che verrà trattato nel prossimo paragrafo), due quartieri nei quali la sperimentazione del progetto Hamlet potesse essere avviata con consapevolezze più consolidate.

3.3 Metodo, sperimentazioni e materiali utilizzati

Riguardo al metodo di sviluppo della sperimentazione, è necessario fare una distinzione primaria. In una sperimentazione come quella introdotta l'analisi è duplice e contemporanea. Va in primo luogo considerata la metodologia di sviluppo del "prodotto piattaforma", delle sue strutture logiche e funzionalità che si basa su un metodo reiterativo e basato sul feedback.

Il secondo approccio metodologico nasce dalla necessità di approfondire il contesto sociale e le possibilità di implementazione e di costruzione di un habitat socio tecnico a partire dall'utilizzo della piattaforma Hamlet. In breve, è stato necessario definire una metodologia di indagine del campo sociale locale in cui la piattaforma avrebbe dovuto essere introdotta.

Fatta questa distinzione procediamo con l'illustrazione del primo punto, mentre il secondo verrà illustrato nel corso dei prossimi due paragrafi.

Il primo approccio alla sperimentazione è stato quella della scelta del metodo per la creazione del "prodotto piattaforma". In questo contesto e campo di ricerca, avendo a che fare con aspetti sociali è stato molto importante partire da un punto di vista e da una soluzione che tenesse come punto cardine le persone, l'empatia e l'iteratività del feedback. Ormai in tutto il lavoro che ha a che fare con l'ideazione di prodotti digitali è fondamentale adottare metodologie che permettano l'individuazione progressiva delle necessità dell'utente con cicli di feedback continui che facilitano l'adattamento rapido del sistema alle necessità emergenti. In quest'ottica l'approccio scelto è la metodologia Agile che ha questi come suoi punti cardine: ideazione, definizione, convalida, esposizione al feedback, adattamento. Dopo una serie di cicli di lavorazione progressivi e gestibili è possibile arrivare al miglior risultato possibile per l'utente o committente cercando di garantire velocità ed adattamento a diverse esigenze, trovando anche punti di compromesso tra ciò che esiste e il desiderata. Partendo da una idea, ovvero quella di un ultra luogo in grado di trovare un punto di incontro tra cittadini, associazioni e pubbliche amministrazioni per l'introduzione di un nuovo framework che promuovesse la rinascita del tessuto sociale e la collaborazione aperta e proattiva di tutti gli attori, il prodotto finale, ovvero la piattaforma Hamlet è stato ipotizzato e realizzato un percorso evolutivo dispiegato nelle seguenti fasi:

1. la creazione di un **MVP “testable”** (MVP - Minimum Viable Product) che ha la finalità di mettere alla prova le assunzioni di base della sperimentazione in modo da permettere una prima fase di test e messa alla prova del framework per avviare successive ridefinizioni pratiche e teoriche. In questa fase è necessario creare una prima community ibrida che si muova su un ambiente fisico digitale che consenta di verificare la capacità di sensibilizzazione di utenti distanti. Ciò che viene osservato sono le dinamiche relazionali, i loro movimenti sulla piattaforma e le loro conseguenze sulla vita fisica degli utenti coinvolti. È stata messa alla prova ad esempio l'efficacia comunicativa dello strumento sia da parte dei cittadini che delle pubbliche amministrazioni. Allo stesso tempo l'ambiente proposto ha permesso di iniziare a definire l'organizzazione logistica volontaria. In questa fase, i feedback degli utenti sono fondamentali per la strutturazione e la definizione degli obiettivi immediatamente successivi ed avviene anche la prima “messa a terra” dell'infrastruttura tecnica, ovvero della webapp con le funzionalità di base e l'infrastruttura della piattaforma stessa ideata modularmente per permetterne l'evoluzione e l'adattabilità a contesti diversi.
2. Successiva realizzazione di un **MVP “usable”** evoluto dal primo sulla base dei feedback raccolti nella prima fase di testing. In questa fase è possibile dare più spazio e importanza all'esperienza dell'utente, e parallelamente, coinvolgere un bacino di utenti (cittadini, imprese e associazioni) più ampio cominciando a strutturare una strategia comunicativa coerente di progetto. Oltre a questo, in ottica *agile* verranno consolidate le dinamiche logiche testate nel primo stadio introduttivo oltre che individuata una prima équipe operativa e organizzativa per la gestione dell'infrastruttura.
3. Terminati gli step iniziali, il passo successivo è la realizzazione di un **MVP “lovable”**. L'ultima evoluzione del prodotto deriva dai cicli di feedback e di miglioramento effettuati sulle due precedenti quindi prevede un nucleo strutturale consolidato. Questo permette di entrare in un momento di tuning di progetto iniziando con le operazioni di delega delle attività agli utenti già consolidati e di concentrarsi sulle micro-funzionalità (nonché sulla loro resa grafica). Questa è la fase di svolta in cui gli utenti diventano realmente attivi e in cui verranno poste le basi organizzative e relazionali dell'intero ecosistema.

La riuscita soddisfacente dell'adozione dell'MVP lovable permette di iniziare a concentrarsi anche sulla diffusione del prodotto e della scalabilità dello stesso a più aree creando una logica di federazione di tutti gli attori coinvolti (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

Seguendo questo processo secondo le premesse delineate all'inizio (iteratività del feedback, implementazione continua, ascolto ed empatia nei confronti dell'utenza) e partendo da un prototipo grezzo, una sorta di *proof of concept*, si potrà piano piano definire e distinguere le caratteristiche necessarie e quelle evitabili o da escludere, e implementarle o meno nella collaborazione di tutti i soggetti rimanendo focalizzati sulla dimensione valoriale e partecipativa del progetto. In questo modo le logiche di Hamlet non sono meccanismi opachi per gli utenti né tantomeno imposti dall'alto ma qualcosa di negoziabile e co-costruito secondo le esigenze definite di volta in volta in modo partecipativo e sulla loro condivisione. Per comprendere meglio i passaggi di attuazione e adozione di Hamlet parliamo dei primissimi tentativi sperimentali portati avanti dalla collaborazione di UNIMORE e della città di Reggio Emilia.

3.3.1 Hamlet Uno - Cavriago

Dalle prime analisi e considerazioni teoriche emerse nell'ambito del progetto è stato individuato come contesto particolarmente adatto per una prima valutazione degli effetti di uno strumento come Hamlet un comune di dimensioni medio-piccole, caratterizzato da una popolazione di circa 10.000 abitanti. In uno scenario di questo tipo risulta infatti più facile osservare le dinamiche relazionali tra cittadini, soprattutto in presenza di una predisposizione favorevole da parte dell'amministrazione pubblica e di un senso di comunità diffuso, seppur non necessariamente forte. Alla luce di queste considerazioni, il primo territorio scelto per avviare la fase di sperimentazione è stato Cavriago, un comune di circa 10.000 abitanti situato nella provincia di Reggio Emilia. In questo contesto è stata avviata la sperimentazione sul campo della piattaforma Hamlet Uno, con l'obiettivo di testarne il funzionamento e le modalità di utilizzo all'interno di una comunità locale.

Il punto di partenza dell'iniziativa è stato il desiderio espresso dall'amministrazione comunale di intervenire su alcune aree del territorio con l'obiettivo di rafforzare e

ricostruire le relazioni sociali tra i cittadini. Il comune è infatti suddiviso in diversi quartieri che presentano dinamiche sociali differenti, rendendo il territorio un contesto interessante per osservare gli effetti di uno strumento digitale orientato alla costruzione di relazioni di prossimità. Al termine di una prima analisi territoriale si è scelto di procedere su un primo quartiere individuato: La pianella. Il quartiere si è sviluppato circa trent'anni fa in seguito allo spostamento di molti cittadini dalla città, attratti da maggior spazio e comodità. In passato era caratterizzato da relazioni sociali vivaci e da iniziative organizzate dai residenti nei principali luoghi di aggregazione. Negli ultimi anni La Pianella appare più simile a un "quartiere dormitorio", frequentata prevalentemente come luogo di residenza. Tuttavia, le attività di analisi e i sopralluoghi hanno evidenziato come il tessuto sociale, seppur indebolito nel tempo, sia ancora presente, come dimostrano i diversi luoghi di aggregazione presenti nel quartiere, tra cui scuole, centri creativi, attività commerciali e circoli sportivi. Proprio quella attività sociale, disorganizzata e debole ma presente è stata obiettivo di rafforzamento da parte delle pubbliche amministrazioni che hanno quindi reso possibile questo primo innesto della piattaforma. Il team di Hamlet ha effettuato numerosi incontri con diversi soggetti di Cavriago tra cui i proprietari dei centri ricreativi e commerciali, rappresentanti di istituzioni locali presenti seppur non molto conosciute sul territorio, tecnici e informatici residenti già attivi e collaborativi nei confronti della popolazione durante la transizione al digitale imposta dalla pandemia e volontari di associazioni come la Croce Rossa Italiana.

La metodologia utilizzata in questa prima fase di analisi finalizzata alla comprensione del contesto sociale e delle abitudini delle persone coinvolte è stata quella della raccolta di dati qualitativi attraverso interviste e un questionario distribuito alla popolazione per il rilevamento delle abitudini digitali degli intervistati e di eventuali problematiche riscontrate rispetto a questo tema. Nel centro commerciale è stato inoltre istituito un punto informativo finalizzato alla raccolta di contatti su base volontaria che sono stati in seguito utilizzati per l'organizzazione di laboratori di co-design che permettessero al team, grazie alla collaborazione dei residenti, di comprendere le reali necessità presenti sul territorio in modo da plasmare il "prodotto piattaforma" nel miglior modo possibile per rispondere a tali esigenze.

Dopo una prima fase di indagine qualitativa e dialogo con molti soggetti e cittadini interessati è stato aperto il primo spazio digitale Hamlet dedicato a Cavriago oltre

allo sviluppo di un sito web specifico con la spiegazione dell'attività, delle finalità, e degli attori e sponsor coinvolti. Con l'apertura del progetto a tutti gli abitanti di Cavriago, è stato inserito un punto informativo all'interno del centro commerciale e sono stati svolti dei questionari finalizzati ad analizzare le abitudini digitali delle persone ed eventuali criticità, oltre alla richiesta, di informazioni e contatti qualora gli intervistati si fossero mostrati interessati. Al termine di questa fase è stato quindi individuato un cluster di persone con le quali organizzare i primi workshop di coinvolgimento e alcune lezioni di formazione per l'utilizzo della piattaforma per fare in modo che essa potesse essere in futuro auto-gestita anche dai cittadini. L'introduzione della piattaforma è stata poi comunicata a tutti attraverso un evento di tre giorni che ha visto il coinvolgimento di molti cittadini e dimostrazioni pratiche di utilizzo.

La prima sperimentazione ha permesso al team di progetto di trarre importanti conclusioni riassumibili in tre aspetti:

1. La necessità di integrare l'infrastruttura digitale con un'infrastruttura sociale orientata ad uno scopo comune che permetta agli individui di riconoscersi come parte di qualcosa e che stimoli la partecipazione attiva. L'obiettivo comune ha, infatti, la capacità di creare una relazione tra la persona e il contesto in cui vive creando un clima di collaborazione e di azioni che pur preservando la specificità dell'individuo siano incanalate verso qualcosa che riguarda tutti quanti; inoltre, l'attività di animazione sociale guidata dall'implementazione di una infrastruttura socio-tecnica ha permesso a un quartiere denso di attività disaggregate, ha permesso di dare una visibilità organica alle stesse all'interno del quartiere stesso, riattivando e rianimando attività prima sopite (es. il mercato di oggettistica nel piazzale del centro commerciale, organizzato all'interno del progetto Hamlet, ha permesso di riportare l'attività mercatale prima interrotta nella zona, e con essa un flusso copioso di persone; una volta finita la sperimentazione, l'attività mercatale è stata nuovamente interrotta, indicando una scarta rispetto al ruolo di costruzione di una infrastruttura sociale e della sua presenza);
2. L'infrastruttura sociale può essere governata in modo orizzontale, ma c'è la necessità di attribuire e definire dei ruoli specifici per diversi attori. Ruoli come i gestori di comunità (che si occupano della verifica dell'andamento

dell'hamlet), i committenti (i primi a manifestare bisogni o mancanze da colmare attraverso Hamlet), o gli sponsor (che si occupano di recepire queste richieste per capire come concretizzarle in azioni), possono essere attribuiti allo stesso tempo a uno o più attori, e uno o più attori possono ricoprire diversi ruoli di volta in volta. Una volta individuate le persone che inizialmente si occuperanno di svolgere un ruolo (è preferibile che esse siano già membri riconosciuti dalla comunità) è necessario un periodo di formazione per innescare un circolo virtuoso di partecipazione. Come detto, una solida infrastruttura sociale, organizzata, collaborativa e coesa è nucleo fondante per l'attecchire del progetto nella comunità.

3. In ultimo l'esperienza di Cavriago ha permesso al team di individuare e predisporre un tool-kit iniziale, formato da tutti i materiali e gli strumenti fondamentali per aprire un Hamlet dotato di una immagine coordinata e coerente, contenuti forti e un'infrastruttura digitale solida in partenza da poter poi declinare sulla base delle esigenze specifiche di un territorio. In questi termini le prime analisi sulla User Experience (UX) e sulla User Interface (UI) sono stati importanti per costruire una piattaforma a forma d'uomo con la capacità di orientare a comportamenti positivi (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

Questi tre elementi per essere integrati e funzionanti, devono avere alle spalle un contesto pubblico e istituzionale favorevole, che metta a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione del progetto. Un settore pubblico che crede nel sociale è quindi condizione fondativa di tutto il processo.

3.3.2 Reggio Emilia - Santa croce e San Bartolomeo

Alla luce di queste scoperte, la sperimentazione si è in seguito strutturata e poi spostata ad altre zone di Reggio Emilia. Come detto, l'apertura del territorio alla sperimentazione di nuovi modelli di governance e i suoi obiettivi sociali hanno dato il via nel 2022 sia alla costituzione delle consulte d'ambito come nuovo strumento di rappresentazione e partecipazione dei quartieri che allo studio di Hamlet, progettato per essere una piattaforma digitale e collaborativa che consentisse a tutti gli attori

presenti sul territorio, collettivi e non di avere accesso ad un database di dati e informazioni sulla base di necessità rilevate e in ottica di efficienza comunicativa e rapidità nella ricerca di soluzioni percorribili. La piattaforma è oggi un ambiente collaborativo accessibile in base a criteri spaziali o sulla base di interessi progettuali che è architettonicamente studiato per riprodurre circoli virtuosi di comportamento e collaborazione a prescindere dalla presenza o meno dell'attività della pubblica amministrazione.

Per la sua prima implementazione sul territorio sono stati scelti due ambiti territoriali, che permettessero l'analisi su due contesti vicini ma con caratteristiche molto diverse tra di loro in termini di conformazione urbana, storia sociale e necessità relazionali che devono affrontare: l'area di San Bartolomeo e Codemondo e quella di Santa Croce.

San Bartolomeo risulta essere dei due il contesto più coeso, grazie alla presenza di una scuola elementare e di attività parrocchiali che alimentano una dinamica comunitaria consolidata. I residenti hanno dato vita all'associazione "Sanba" che unisce la comunità locale, e il territorio circostante è valorizzato dalla "Strada della Biodiversità", una rete di aziende agricole biodinamiche e agrituristiche che si intersecano con il territorio. Codemondo, mostra un grado di coesione sociale minore, che risente dello sfilacciamento urbanistico lungo la strada Provinciale.

Santa Croce è un quartiere urbano che ha vissuto le trasformazioni più profonde della città contemporanea, passando da polo operaio legato alle Officine Reggiane a zona di grandi rigenerazioni come gli ex magazzini Locatelli divenuti oggi sede di Reggio Children. Oggi è caratterizzato da una rilevante mixité culturale derivante dai processi di immigrazione ed è il quartiere con la più alta densità di associazioni in città. Sebbene questa ricchezza indichi un impegno sociale elevato della popolazione, genera anche una forte difficoltà di coordinamento tra le numerose realtà presenti sul territorio (centri sociali, parrocchie, comitati e cooperative).

La prima analisi attuata è quella dei bisogni e delle risorse disponibili che non si riduce ad una semplice annotazione e classificazione di necessità e oggetti fisici, ma che adotta un approccio sistemico al fine di identificare persone, organizzazioni, bisogni e dinamiche collaborative che devono essere integrate nell'habitat digitale per generare valore sociale. L'obiettivo d'analisi è comprendere come gli abitanti di un territorio possano generare valore sociale attraverso una piattaforma in grado di porsi come intermediario per facilitare le relazioni di prossimità che potenzino la

collaborazione, la partecipazione e lo scambio di conoscenze, identificare e valorizzare gli elementi distintivi di un territorio che possano determinare un senso di attaccamento e infine in grado di attrarre la partecipazione della comunità nei processi di rilancio e cura del contesto in cui vivono, in una dimensione relazionale, spaziale e digitale.

Il metodo di ricerca attuato è quello della ricerca azione qualitativa, finalizzato allo studio delle caratteristiche contestuali già presenti nell'ecosistema locale grazie ad un approfondimento "context-specific" e "place-based" del territorio (Montanari, Razzoli, Rinaldini, 2019). L'analisi è iniziata con una ricerca documentale e una ricognizione dei soggetti attivi (sia singoli che collettivi), degli spazi di socialità e degli elementi identitari del territorio. Questa fase è stata iniziata grazie allo studio di materiali preesistenti per valorizzare gli studi e le analisi già effettuati, come gli "Atlanti di ambito" realizzati dal comune e i dati provenienti dai laboratori di cittadinanza. In quest'ambito sono state individuate anche delle reti di cittadini e associazioni coinvolte nei progetti comunali o associativi. Il passo successivo d'analisi si è basato sulla raccolta di istanze, percezioni, idee, opinioni e considerazioni riguardanti il quartiere, per comprendere il percepito della collettività presa in esame. Per fare questo sono state adottate diverse metodologie come interviste singole e gruppal. Questo mix ha permesso quindi, oltre alla ricezione dei dati necessari allo studio, di introdurre un primo cluster di individui alle attività e finalità del progetto, funzionando come strumento per una prima base di partecipazione diretta. Come detto, la prima fase di ricerca si è centrata sulle interviste in profondità finalizzate ad una iniziale analisi e mappatura delle necessità e caratteristiche specifiche del quartiere. Nello specifico sono state realizzate 15 interviste per ogni quartiere (coinvolgendo gli architetti di quartiere di riferimento e cittadini attivi) della durata di circa 45 minuti ciascuna. Queste conversazioni si sono focalizzate sulle caratteristiche dell'intervistato, bisogni sociali, le dinamiche collaborative, le aspettative verso la comunità, sulle funzionalità dello strumento digitale e sulle possibili persone da coinvolgere. Le interviste, opportunamente trascritte e/o registrate hanno funzionato anche come primo stimolo per l'on-boarding di piattaforma (l'inserimento dei primi utenti). In seguito sono stati organizzati dei focus group focalizzati sulla metodologia di co-design, finalizzata a mappare bisogni e proposte utili per facilitare le dinamiche di prossimità di quartiere attraverso la piattaforma, che hanno coinvolto 72 persone totali, suddivisi come segue: 5 per ogni

quartiere, 1 specifico per i membri della pubblica amministrazione e 1 specifico per i soggetti attivi nel campo dell'innovazione sociale e digitale.

In questi incontri, i partecipanti hanno testato un mock-up interattivo della piattaforma per definire soluzioni digitali ai bisogni del quartiere, seguendo tre step: individuazione dei bisogni, delle motivazioni e delle soluzioni possibili. Il processo ha portato alla prima introduzione della piattaforma nel territorio con l'avvio della creazione, prima animazione e gestione della community digitale ad un primo cluster di soggetti attivi e poi esteso a tutti gli utenti del territorio. In ultimo sono stati organizzati anche 4 incontri finalizzati alla restituzione riguardanti le attività di ricerca. Per analizzare i dati qualitativi, a partire dalle trascrizioni e dalle note raccolte durante le interviste, è stato adottato un approccio induttivo e iterativo, con l'obiettivo di offrire una visione d'insieme delle risposte e permetterne il confronto.

Dal materiale raccolto sono stati individuati temi e categorie ricorrenti condivisi dall'intero campione, cercando di coglierne le relazioni e mantenendo coerenza con il linguaggio utilizzato dai partecipanti. L'analisi è stata interrotta al raggiungimento della saturazione del senso, ossia nel momento in cui dalle interviste non emergevano ulteriori temi o categorie rispetto a quelli già identificati. Vista l'attivazione delle "Consulte d'Ambito" da parte del comune nel 2022 attuato per facilitare il dialogo tra quartieri e Pubblica Amministrazione, Hamlet è stata scelta come l'infrastruttura digitale per sostenere e abilitare nuove modalità di confronto; in questo contesto è stata avviata una ricerca parallela con questi soggetti specifici.

L'indagine ha coinvolto i membri di tutte le 9 Consulte attraverso 160 interviste partecipate (della durata di circa 50 minuti ciascuna). L'obiettivo qui era mappare le aspettative dei consiglieri e comprendere come una piattaforma di prossimità potesse supportare il loro lavoro quotidiano sul territorio. Il progetto Hamlet, pur essendo ambizioso, gode oggi di una metodologia definita di applicazione. Dopo le prime analisi a Reggio Emilia, lo strumento è stato adottato da diverse zone e mostra risultati incoraggianti.

3.4 Analisi dei dati raccolti

L'analisi finale dei dati raccolti durante la sperimentazione di Hamlet, condotta attraverso un approccio di ricerca-azione qualitativa (interviste in profondità, focus

group e laboratori di co-design), ha permesso di mappare in modo sistematico i bisogni, le necessità minime di partenza e le potenzialità della prossimità ibrida.

Dai dati analizzati emergono esigenze di diverso tipo suddivisibili in tre diverse dimensioni di analisi. In primo luogo troviamo una struttura circolare di bisogni ed esigenze dei cittadini che si muovono su scale interdipendenti rappresentabili in un circolo in cui ogni parte concorre ad influenzare il tutto. In questa prospettiva sono state individuate tre scale di bisogni riconducibili a diverse soggettività che le esprimono:

- **Scala Soggettiva:** È emerso un forte bisogno di relazioni (offrire tempo, fare volontariato - è legato al bisogno di aiuto di altri individui), di aiuto pratico e/o informativo (supporto per commissioni, problemi domestici, richiesta di informazioni e assistenza per attività di ogni tipo), di sostenibilità (intesa come l'attuazione di azioni nel presente che non comprometta la vita delle generazioni future - ne fanno parte il commercio locale di prossimità, la disponibilità di servizi di welfare etc.) e di partecipazione (visto come coinvolgimento nel proprio contesti locale - sentirsi informati e appartenenti al quartiere)
- **Scala Collettiva:** I cittadini sentono la necessità di rappresentazione (riconoscersi nell'identità del luogo), di associazione (organizzare le risorse relazionali esistenti), di cooperazione (svolgere compiti per un fine comune) e di avere spazi di incontro sia fisici che digitali.
- **Scala di Governo informale:** Al centro di tutto, al vertice della scala di valori si trova il bisogno di cura, inteso come la volontà della comunità di mantenere, migliorare e trasformare attivamente sia i beni comuni dello spazio pubblico che le relazioni del quartiere (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

Il soddisfacimento di questi bisogni interrelati tra loro supportato da politiche pubbliche che guardino nella direzione della prossimità urbana ibrida permetterebbe ai cittadini di abitare lo spazio in cui vivono, sia fisico che relazionale in un ottica attiva e soddisfacente. Rispetto a quanto detto le interviste sono state utili anche per definire gli ambiti di azione della piattaforma. Da questa analisi emergono tre

macro-aree di azione collegate alla scala di bisogni presentata poco fa, nelle quali la piattaforma civica potrebbe agire da catalizzatore.

- **Inclusione:** La piattaforma, mettendo in contatto le persone in una dimensione di prossimità spaziale, deve facilitare il mutualismo e il welfare di vicinato in ottica onlife (es. car-pooling locale, banca del tempo, supporto volontario per la spesa) e contrastare l'esclusione digitale delle fasce più deboli (anziani e "loner") attraverso processi formativi e di consapevolezza e alfabetizzazione digitale.
- **Informazione:** Hamlet è visto come uno strumento utile per riaggregare la socialità frammentata. Le informazioni e reti di relazione sono infatti spesso presenti ma disperse in canali disaggregati su chat, pagine e apps diverse; questo causa una mancata partecipazione alla vita collettiva non per una volontà reale di non partecipazione ma a causa di flussi informativi non disponibili a tutti allo stesso modo. La piattaforma dovrebbe allora essere uno strumento di riaggregazione delle informazioni raggiungibili e accessibili da tutti attraverso un unico collettore digitale organizzato per "piazze" ibride che fungono da entità materiali di aggregazione di servizi e relazioni.
- **Collaborazione:** È emersa l'utilità dello strumento digitale per il coordinamento tra organizzazioni e individui in generale (es. associazioni, parrocchie, comitati etc.), per la gestione dello sharing di risorse (mezzi, spazi e competenze professionali), per l'organizzazione onlife dei processi di deliberazione partecipativa e per la gestione di una rete che permetta a tutte le realtà di conoscersi a vicenda e sviluppare progetti comuni (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

La gestione di tutte queste necessità non potrebbe prevedere la presa in carico di tutto da parte di uno solo dei soggetti che fanno parte della comunità, né l'amministrazione pubblica come unica promotrice né i cittadini come singoli individui.

Il ruolo della piattaforma allora è anche mettere in comune le risorse per far fronte ai bisogni collettivi accettando il contributo di ciascuno in misura diversa sulla base della disponibilità e su partecipazione volontaria guidata dal desiderio di raggiungimento di uno scopo comune e condiviso che porti avanti valori come

l'unione, la condivisione e il supporto reciproco in un ambiente che in ultima istanza e come conseguenza, si prende cura. L'habitat digitale diventa in questo modo abilitante per definizione nell'instaurazione di legami di questo tipo portati avanti in una logica che non è relegabile né alla dimensione top-down né a quella bottom-up. Su Hamlet la logica segue un andamento che potremmo dire sinusoidale imperfetto e sfumato (Figura 3) in cui nel corso del tempo, chi ha disponibilità di risorse le mette a disposizione creando un campo d'azione che si concentra sempre e comunque nella zona dell'equilibrio comune ma nel quale tutti contribuiscono continuativamente.

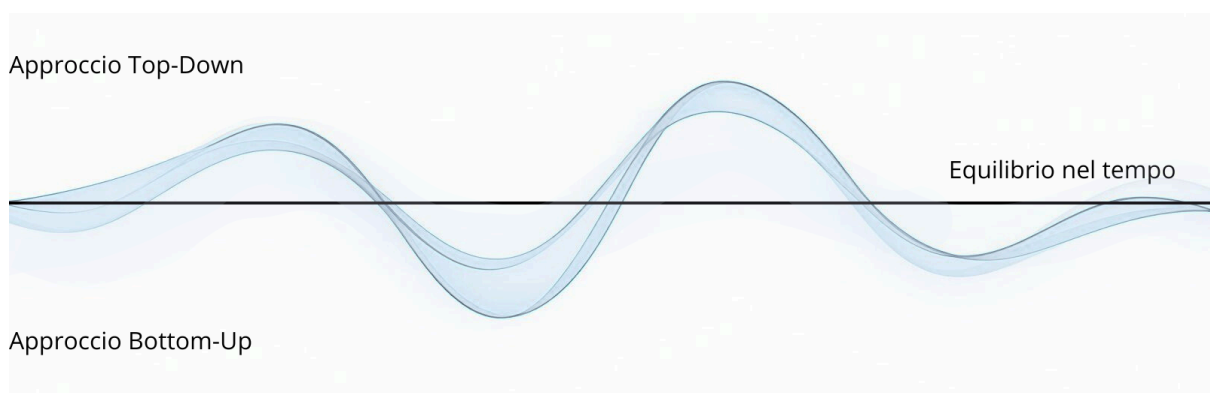


Figura 3

Descrizione grafica della logica orizzontale di Hamlet

In ultimo, la ricerca portata avanti grazie all'introduzione da parte del comune di Reggio Emilia sulle consulte d'ambito ha permesso, grazie ai dati raccolti, di individuare una serie di fattori (possibilmente critici) da tenere in considerazione nel processo di adozione di Hamlet in un determinato territorio.

- Riconoscibilità, fiducia e responsabilità: Secondo quanto emerso dall'analisi, in concomitanza dell'adozione dello strumento è necessario definire la modalità di comunicazione e interazione tra i cittadini-quartieri-Consulte-Comune. Gli utenti chiedono regole di comportamento chiare (netiquette) per evitare inciviltà conversazionali e attività di moderazione. È ritenuta fondamentale la riconoscibilità degli utenti (nome, cognome e foto) per costruire un rapporto fiduciario tra relazioni online

e offline e la garanzia di protezione della privacy, con regole di trattamento dei dati non a fini commerciali.

- **Formazione, supporto e chiarezza:** Come immaginato dal team di sviluppo, anche dal dialogo con le consulte emerge che non è sufficiente mettere a disposizione il software; è necessario un percorso di alfabetizzazione digitale e la presenza di supporto fisico/digitale per gli utenti meno esperti. La piattaforma deve avere interfacce chiare e organizzate per gestire le richieste di aiuto e l'esposizione di bisogni in modo tale da poter innescare il processo di solidarietà prossimale in tempi rapidi.
- **Governance e Gestione dei Ruoli:** È necessario individuare ruoli chiari per la gestione della piattaforma, valutando l'impegno richiesto alle associazioni per l'inserimento dei contenuti. La governance deve definire modalità di creazione dei contenuti che mantengano lo spazio vivo, aggiornato e interessante per i membri del quartiere (vedi in sitografia: Progetto Hamlet, 2025).

In sintesi, l'analisi dei dati raccolti sul territorio sono incoraggianti e hanno permesso di isolare e comprendere le motivazioni e i bisogni di fondo che rendono possibile l'adozione della piattaforma in quanto risposta e i contesti in cui è necessario attuare degli interventi preliminari pre-adozione.

Il territorio e la creazione di condizioni di favore per l'inserimento della piattaforma emergono quindi come punti fondamentali; se è vero che non tutti i territori godono delle caratteristiche presenti nel comune preso in esame è altrettanto vero che esse non sono nate dal nulla, ma da una azione proattiva da parte della pubblica amministrazione e da una attiva risposta da parte della comunità.

È possibile che una volta innescato l'effetto di rete della piattaforma su contesti più ampi dei singoli quartieri, alcune di queste condizioni si generino per contagio ma questa è un'analisi che è ancora necessario iniziare. Rimane fermo il fatto che Hamlet, sulla base dei dati raccolti, dovrebbe configurarsi come una sistema operativo (OS) di comunità capace di riorganizzare le relazioni fisiche e digitali in un ambiente ibrido ma che parte dalla condivisione di uno spazio pubblico comune: il quartiere.

L'obiettivo rimane quello di (ri)attivare forme di relazione di prossimità che contribuiscano a rafforzare il senso di appartenenza alla comunità locale e a valorizzare il territorio comune. Allo stesso tempo, la piattaforma dovrebbe

configurarsi come uno strumento disponibile a tutti per rendere più accessibili e integrare informazioni e servizi di prossimità, sia formali che informali, raccogliendoli all'interno di un unico habitat digitale con funzione di collettore e intermediario. Infine, Hamlet dovrebbe favorire dinamiche di inclusione e collaborazione tra i diversi attori – individuali e collettivi – presenti sul territorio finalizzate alla valorizzazione del bene comune (sia fisico che relazionale) per generare in ultimo un ecosistema che si prende cura dei suoi cittadini (in generale) e curato a suo modo dai cittadini in una dinamica orizzontale e secondo una distribuzione di ruoli adattabile al cambiamento. Hamlet, se configurato nel modo corretto ha in ultimo la capacità di renderci resilienti, non monolitici ma adattabili e flessibili, preparati ad affrontare nuove configurazioni e stati di cose grazie alla forza della relazione e ad un modello di governance distribuita e ibrida che sposa la dimensione onlife come punto di forza e non come ostacolo da contrastare.

3.5 Prospettive future del progetto

Nei prossimi anni il progetto Hamlet ha delle prospettive di crescita sfidanti e proprio per questo interessanti. Secondo il growth model proposto dal team di sviluppo infatti gli obiettivi si snodano su tutti gli aspetti di vita e crescita della piattaforma. Hamlet mira a coprire infatti in futuro tutto il mercato nazionale facendo leva sulle amministrazioni locali più orientate all'innovazione e sfruttando poi l'effetto network che vedrà la crescita di questo nuovo habitat digitale civico basato su una governance tripartita tra settore pubblico, associazioni (e cittadini) e settore privato che permetterà di consolidare un modello di business e realizzare un multi sided marketplace pensato per sistemi chiusi ma aperto all'integrazione. In virtù dei valori di base che guidano l'iniziativa e in particolare il tentativo di contrastare la privatizzazione del valore generato dagli utenti, il modello proposto è quello dell'equity crowdfunding, che permetterebbe agli stessi cittadini di diventare proprietari della piattaforma, democratizzando la proprietà dell'infrastruttura; il modello potrebbe inoltre essere integrato con delle forme di civic-crowdfunding finalizzate al finanziamento di specifici progetti locali, che hanno come conseguenza il rafforzamento del legame tra cittadinanza, Pubblica Amministrazione e territorio.

In questo contesto la struttura dei costi prevede una copertura derivante da un mix di finanziamenti pubblici e partecipazioni di privati, sempre in una logica di proprietà distribuita in contrapposizione con il paradigma di estrazione dominante esercitato dalle piattaforme corporate privatizzate. Hamlet si propone nell'attuale panorama mediale con la forma societaria di una startup innovativa a vocazione sociale che sia in grado di conciliare l'efficienza operativa con le finalità di cura del bene collettivo a tutti i livelli. Questa forma societaria permetterebbe di accogliere capitali dai cittadini pur mantenendo come scopo primario il benessere collettivo e l'impatto sociale positivo. Il Growth Model prevede, inoltre, l'emergere di nuove soggettività, definite "x-orgs" a causa della loro natura ibrida e del fatto che non sia ancora possibile stabilire con precisione quali saranno le caratteristiche e i confini d'azione di tali entità; in generale si prevede una fusione tra agenzie pubbliche, cittadini-utenti e organizzazioni "leggere" del terzo settore che avranno la possibilità di organizzarsi e confluire nella piattaforma sfruttando tutto l'assetto di governance partecipativa inizializzato con le prime sperimentazioni. Queste nuove entità sono considerate gli unici attori in grado di rispondere alle "grandi sfide" sociali e ambientali poste dall'Europa, muovendosi all'interno di una governance fluida e non gerarchica adattata per esistere (e resistere) al nuovo scenario evolutivo in cui siamo immersi. A conti fatti l'obiettivo finale è quello di porsi come una strada italiana ed europea che ponga le basi di contrasto alla deriva digitale attuale dei modelli di controllo totale.

3.6 Dal case study al modello - È possibile estrapolare un modello funzionale?

La ricerca sul caso di Hamlet ha permesso di individuare gli aspetti fondamentali per proporre un modello funzionale per la realizzazione di un Habitat socio-tecnico digitale che si configuri come un Sistema Operativo di comunità (OS) progettato per trasformare le città in "Ultra Luoghi" antifragili e che funzioni come facilitatore per la ricostruzione del tessuto sociale negli ambienti in cui è calato innescando relazioni positive e virtuose tra tutti i soggetti coinvolti e guidato in primo luogo da una pubblica amministrazione guidata dall'obiettivo di trovare strategie atte a creare benessere nella popolazione sfruttando tutte le risorse disponibili, monetarie e non.

Di seguito discuterò gli aspetti e le caratteristiche che dovrebbero essere integrate nel modello per poi passare ad una disamina dei limiti di realizzazione.

L'infrastruttura tecnica

L'infrastruttura tecnica di base per lo sviluppo di strumenti messi a disposizione della collettività deve poter gestire in modo trasparente e consapevole tutti gli aspetti che riguardano gli utenti e deve essere modificabile e adattabile all'evenienza in tutti i suoi punti senza dipendere da aziende commerciali che si occupino di gestirla secondo valori intrasparenti e a fini puramente commerciali. L'utilizzo di una infrastruttura basata su un modello open source, il cui codice è quindi completamente accessibile, distribuibile ed eventualmente ampliabile e modellabile sulla base delle esigenze specifiche di un territorio è fondamentale per perseguire una direzione che imponga un cambio di paradigma rispetto a quello estrattivo imposto dalle piattaforme corporate a favore di un modello sostenibile e generativo che crei valore per la collettività. Il framework della piattaforma social media è un modello funzionale in questo contesto in quanto riguarda e racchiude elementi e interazioni già conosciute e familiari ad una grande parte degli utenti che utilizzeranno il modello, abolendo almeno in parte una prima barriera strutturale e totale di utilizzo. Questo può essere completato con una serie di tecnologie diverse poste a corollario, come lo sviluppo di un'applicazione gestita il più possibile in modo dinamico e customizzabile e di landing pages specifiche per ogni territorio che presentino il progetto e fungano da strumento di presentazione per eventuali stakeholders interessati. L'ambiente progettato nel suo complesso deve essere modulare e modificabile sia a priori che dopo l'adozione. Ogni contesto territoriale ha infatti caratteristiche specifiche che il digitale non deve cercare di appianare secondo una logica di standardizzazione abituando gli utenti ad essere utilizzato in un determinato modo imposto dall'alt(r)o; al contrario esso deve recepire e valorizzare le differenze e le peculiarità specifiche presenti in ogni luogo di adozione, valorizzando la differenza in ottica di diversità che aiuta a crescere. In questa prospettiva è necessario delegare lo sviluppo delle funzionalità ad un team di sviluppatori che condividano i valori della piattaforma e siano in grado di ottenere e implementare le diverse feature emergenti come necessari dai primi colloqui e analisi sul territorio. Oltre a questo il team deve avere la possibilità di garantire l'affidabilità dei servizi "core" utilizzati dagli utenti, come gli spazi dedicati

all'e-commerce e alle comunicazioni. Il team deve quindi avere competenza riguardo a tutte le diverse attività da svolgere e deve quindi prevedere professionisti che si occupino di sviluppo backend e frontend. È importante a mio parere che essi siano coinvolti nello sviluppo generale per mantenere la vision comune del progetto e attuare soluzioni che vadano nella direzione del compromesso con tutte le parti coinvolte. Oltre a questo potrebbe essere auspicabile estendere la collaborazione a tutte le parti che decidono di partecipare aprendo forum di discussione, se necessario su canali dedicati ma interni al framework in cui discutere nuovi sviluppi e confrontarsi tra pari. In generale l'approccio deve decoincidere dall'attuale paradigma "human-in-the-loop", adottando una visione fondata sull'idea di "Uomo che guida" nella quale la tecnologia non diventa sostituto da controllare, ma uno strumento abilitante per le attività umane.

Il layout digitale

In contrapposizione alle logiche estrattive delle piattaforme corporate che si basano su algoritmi intrasparenti finalizzati a massimizzare la retention e il tempo di permanenza degli utenti sulla piattaforma, l'obiettivo dell'habitat digitale discusso in questa sede è di essere un facilitatore e connettore che abiliti e generi legami sociali e rapporti che non si esauriscono nel digitale. Questo significa che l'utilizzo di dinamiche associative sulla base di "amicizia" o interessi specifici non possono essere adottate. Tutti gli *entry point* e le dinamiche di utilizzo del framework devono quindi trovare delle metodologie di accesso alternative. Il modello prevede allora accessi permessi su base territoriale o per partecipazione a progetti. Questo permette agli utenti di entrare a far parte del territorio a loro prossimale e di iniziare a creare relazioni sociali che poi hanno la possibilità di estendersi nella vita fisica. Quella proposta è una base iniziale, ma ipotizzando una diffusione dell'idea ad esempio a tutto il territorio italiano, potrebbe essere possibile grazie appunto alla modularità, creare spazi di confronto che siano non solo di quartiere, ma anche cittadini o regionali ad esempio. L'architettura di tutti gli elementi che compongono l'habitat digitale, avendo una spinta propulsiva, almeno inizialmente, pubblica ed essendo rivolta a bacini di utenti con caratteristiche di ogni tipo, deve massimizzare il criterio di accessibilità adottando un "universal design" pensato per essere user friendly e utilizzabile anche dai cosiddetti utenti "distanti" (come persone anziane o con disabilità). Il progetto Hamlet prevede ad esempio l'ipotesi di creare interfacce

interagibili tramite il televisore ma non sono da escludersi ad esempio visualizzazioni specifiche e personalizzabili tramite smartphone o desktop in termini di messa in evidenza di funzioni più utili e specifiche (inibendone altre magari dedicate ad utenti più esperti ma in ogni caso riattivabili), utilizzo di testi con caratteri più grandi e non graziati in modo da rendere semplice la lettura, o l'utilizzo di tecnologie text-to-speech che permettano di ascoltare i contenuti invece che leggerli. Oltre a questo è fondamentale adottare una organizzazione dei contenuti che sia logica e intuitiva, quindi suddivisa in modo chiaro e comprensibile a tutti con funzionalità evidenti, ad esempio caratterizzate da icone "parlanti", e di semplice utilizzo.

Per ottenere questo risultato, ed essendo un progetto basato principalmente sulla riproposizione dello spazio fisico Hamlet ha scelto di proporre il concetto di "piazza" ma questa idea può essere ampliata e modificata a seconda dei territori di adozione. Ciò che è importante è poter gestire l'inclusività adattando in modo efficiente l'insieme di strumenti alla fascia di utenti meno abilitata in modo da poter comprendere così tutti i soggetti più abili di conseguenza. In ultimo è importante fare in modo che l'infrastruttura e tutti gli strumenti che la compongono, ad esempio come detto la piattaforma per i cittadini, eventuali piattaforme dedicate a cluster specifici, landing pages, applicazioni abbiano un'immagine coordinata che sia chiara e riconoscibile dagli utenti in modo da poter attivare un processo di riconoscimento istantaneo che permetta di associare ad essa i valori e gli scopi di utilità sociale che muovono l'intero progetto.

L'infrastruttura sociale

Come ripetuto più volte nella descrizione delle prime sperimentazioni per l'attuazione del modello non è sufficiente realizzare una infrastruttura digitale che sia correttamente composta da ambienti, servizi e strumenti accessibili. È fondamentale nei singoli luoghi e territori attuare delle analisi finalizzate a comprendere come progettare e costruire una infrastruttura sociale solida e orientata ad uno scopo comune. Lo scopo è ciò che permette di creare senso di appartenenza e impegno nei confronti di un obiettivo raggiungibile solo in una dimensione collettiva; un insieme disaggregato di persone di una piattaforma non creeranno mai una comunità se non guidati da un orizzonte comune e condiviso verso cui tendere. Trovare le sfide condivise dalla collettività è uno dei passaggi più critici dell'adozione di un modello come quello preso in esame. Credo siano fondamentali delle analisi

preliminari, interviste e incontri con gli utenti situati nel territorio specifico che dovrebbero essere reiterate nel tempo. Trovare uno scopo collettivo non può essere infatti considerata come un'attività da svolgere solamente in fase di implementazione del nuovo habitat digitale. Gli obiettivi, come i valori di una comunità, sono continuamente rivisti e rinegoziati sulla base degli andamenti del contesto sia specifico che generale. Per questo motivo potrebbe essere utile ad esempio organizzare degli incontri annuali tra un team di facilitatori della piattaforma e un numero (attualmente indeterminato) di cittadini e portavoce di ogni ambito per stabilire se gli obiettivi siano stati raggiunti e sia arrivato il momento di trovarne di nuovi, o anche solo per capire se è possibile fare aggiustamenti nella direzione presa o se le prospettive contestuali sono cambiate per cui è necessario stravolgerla completamente. L'infrastruttura sociale deve essere gestita nella sua diversità sulla base di ciò che è già presente sul territorio. L'analisi sul quartiere di Santa Croce a Reggio Emilia ha ad esempio evidenziato che una moltitudine di associazioni presenti e attive sul territorio può rappresentare una lama a doppio taglio data la difficoltà di integrazione delle diverse attività e soggettività. Bisogna riuscire a trovare giuste soluzioni che permettano a tutti di portare avanti iniziative singole e comunitarie permettendo l'organizzazione su un framework condiviso.

In questo habitat digitale ipotizzato è necessario trovare soluzioni che permettano quindi la collaborazione di tutte le soggettività (istituzionali e non, informali e non, attivamente impegnate e non) presenti sul territorio. In quest'ottica, durante le prime sperimentazioni su Hamlet, sono stati individuati sei ruoli fondamentali che possano fungere da cardine, ai quali è poi ipotizzabile di aggiungere altri ruoli accessori in un'ottica di governance distribuita. I ruoli nel loro insieme formano il nucleo di governance dell'infrastruttura e nel caso di Hamlet sono i seguenti:

- “Committenti: coloro che manifestano per primi il bisogno/desiderio di colmare una mancanza.
- Sponsor: coloro che prendono in carico la richiesta del committente e si impegnano a capire come concretizzarla.
- Consiglieri: coloro che hanno la responsabilità di progettare le attività, definire le scadenze e fissare i passaggi fondamentali per raggiungere gli obiettivi stabiliti.

- **Contributori:** coloro che fanno avvenire le attività immaginate dai Consiglieri, coinvolgono le istituzioni del territorio e supportano i cittadini nella registrazione alla piattaforma.
- **Gestori di comunità:** coloro che verificano lo stato di salute della piattaforma e alimentano la relazione tra Sponsor, Consiglieri, Contributori e Membri per generare traffico di contenuti sull'Hamlet.
- **Membri:** coloro che popolano l'Hamlet e lo rendono uno spazio attivo, integrando, comunicando e condividendo contenuti con il resto degli utenti" (vedi in sitografia Progetto Hamlet, 2025).

È chiaro che ipotizzando un livello di astrazione maggiore i ruoli possano essere modificati ma è necessaria comunque una chiara distribuzione delle responsabilità che permetta di avere una gestione flessibile ma anche di sapere sempre a chi rivolgersi in caso di necessità di ogni genere.

Governance e sostenibilità

Il modello di governance proposto si configura come distribuito e collaborativo, coinvolgendo i diversi attori presenti sul territorio. In particolare, esso prevede la partecipazione di tre principali soggetti:

- **Settore pubblico,** che assume il ruolo di primo promotore dell'adozione dell'habitat digitale come modello civico e agisce come garante delle regole e della tutela del bene comune.
- **Associazioni e cittadini,** intesi sia come soggetti attivi nella produzione e condivisione di valore all'interno della piattaforma, sia come partecipanti consapevoli ai processi decisionali.
- **Settore privato,** che partecipa al modello come portatore di interessi, attore innovatore e possibile contributore allo sviluppo dell'ecosistema digitale.

La presenza del settore pubblico come promotore iniziale risulta fondamentale per costruire le basi di fiducia e garantire il rispetto dei diritti degli attori coinvolti. In particolare, ciò riguarda la tutela della privacy, l'utilizzo dei dati non a fini commerciali, il libero accesso alla piattaforma, l'inclusione di tutti i cittadini e l'adozione di valori condivisi orientati al benessere collettivo. Tale garanzia si fonda

su una governance dell'infrastruttura digitale trasparente, chiara e verificabile nel tempo dalla comunità, che riconosce il digitale come un bene pubblico essenziale. In questa prospettiva, l'intero sistema viene concepito in modo analogo ad altri servizi pubblici fondamentali, come ad esempio, le ferrovie, il cui funzionamento deve essere affidabile, accessibile e orientato all'interesse collettivo. Come visto nella sperimentazione del progetto Hamlet è fondamentale poter garantire ai cittadini la neutralità commerciale e la sovranità dei dati secondo il modello Personal Owned Data (POD). I dati infatti, raccolti sempre in forma etica e trasparente vengono utilizzati dal sistema ma in modo aggregato e anonimo per permettere le attività di miglioramento della pianificazione e l'anticipazione dei bisogni sociali emergenti. Nuovi modelli di organizzazione sociale necessitano, con la loro implementazione anche di un ripensamento delle classificazioni del mondo attuali, la nascita di nuovi tipi di organizzazioni ibride che svolgono la loro attività in ambienti fluidi e che possano fare di questo la loro forza. Le "X-orgs" nominate in riferimento ad Hamlet sono l'esempio di come queste nuove forme societarie possano costituirsi. Rimane come punto necessario lo sforzo di immaginare nuove organizzazioni che non per il fatto di essere difficilmente classificabili e definibili possano godere della piena libertà di agire in modo strategico cambiando il focus del discorso di volta in volta.

La metodologia di implementazione

L'implementazione di un progetto ambizioso come questo rappresenta una fase particolarmente delicata. Dopo un primo contatto con la pubblica amministrazione o con un ente che manifesti interesse verso l'iniziativa, è necessario costituire un team di lavoro incaricato di avviare una fase preliminare di analisi del territorio. Questa attività prevede sopralluoghi e momenti di osservazione finalizzati a individuare, da un lato, le risorse e le condizioni favorevoli già presenti che possono sostenere il progetto e, dall'altro, i possibili limiti o fattori di rischio che potrebbero influire sulla sua efficace implementazione. In questa fase risulta quindi fondamentale avviare un primo dialogo con un cluster iniziale di cittadini che sia il più possibile rappresentativo dei bisogni della popolazione nel suo complesso, ma che rifletta anche la struttura e le dinamiche presenti sul territorio. Tale gruppo dovrebbe includere sia membri delle istituzioni e soggetti già attivi nel contesto locale, sia cittadini comuni, insieme ai referenti delle associazioni e delle organizzazioni del terzo settore. L'obiettivo è individuare i nodi sociali presenti sul territorio, ovvero quei

soggetti e quelle realtà che possono fungere da punti di riferimento e da ancoraggi per lo sviluppo dell'iniziativa. In questo processo, l'ascolto empatico degli attori coinvolti rappresenta un elemento cruciale per la riuscita del progetto: un habitat socio-tecnico digitale, infatti, non può essere imposto come un modello standardizzato, ma deve emergere come esito di un processo evolutivo costruito a partire dai bisogni reali e percepiti della comunità locale. In questa fase risulta quindi fondamentale condurre una ricerca sul campo basata su un insieme di metodologie proprie della ricerca-azione qualitativa, come interviste individuali, focus group, workshop ed eventi dedicati. Questi strumenti consentono, da un lato, di mappare il contesto e definire i confini entro cui sviluppare l'intervento e, dall'altro, di individuare un possibile obiettivo collettivo capace di fungere da driver del progetto. Parallelamente, i sopralluoghi fisici hanno lo scopo di individuare le cosiddette "risorse dormienti", ovvero luoghi già presenti sul territorio, come ex edicole, sale comuni o altri spazi inutilizzati, che potrebbero essere riattivati come hub logistici per servizi di quartiere (ad esempio consegna della spesa o ritiro dei pacchi), oppure come punti di incontro già riconosciuti dalla comunità. Si tratta, in generale, di spazi attorno ai quali esiste già una qualche forma di attività o che sono percepiti dai residenti come significativi. L'attenzione è quindi rivolta alla valorizzazione di spazi comuni esistenti, capaci di agire come catalizzatori di relazioni e iniziative sociali. La ricerca condotta nel quartiere di Santa Croce ha evidenziato, anche a partire dalla loro relativa mancanza, quanto sia importante la presenza di luoghi riconosciuti dalla collettività come piazze, parrocchie o centri sociali etc. in grado di fungere da punti di riferimento per la vita comunitaria e per l'attivazione delle iniziative territoriali. Una volta avviate le analisi sul territorio e definito un primo campo di intervento, è fondamentale identificare e coinvolgere gli "*early adopters*", ovvero dei cittadini che si rendano disponibili ad abitare per primi il nuovo habitat e in grado di stimolare la partecipazione iniziale della comunità. Per questi gruppi è importante attivare dei percorsi formativi che possano esplicitare al massimo le potenzialità della piattaforma che saranno poi oggetto di divulgazione nei confronti degli altri cittadini per promuovere una gestione sempre più autonoma degli strumenti messi a disposizione. Questi soggetti possono svolgere un ruolo chiave nell'avvio del processo, contribuendo ad animare e presidiare gli spazi digitali messi a disposizione e favorendone progressivamente l'adozione da parte di un numero più ampio di utenti e fornendo anche feedback di utilizzo iniziali che permettano, nel

processo iterativo ed evolutivo dell'infrastruttura di operare degli aggiustamenti fin da subito.

Risulta chiaro che l'avvio di un progetto del genere sia ambizioso e complesso data la necessità di interfacciarsi con una dimensione sociale caotica le cui reazioni non sono prevedibili a priori. La sfida è quindi imponente ma la definizione di modelli come questo può essere il primo passo verso la ricerca di alternative sostenibili e abilitanti che rimettano al centro la cura e il benessere sociale dei cittadini del mondo.

3.6.1 I limiti del modello

È evidente come il modello funzionale appena presentato non sia esente da limiti e criticità riguardanti diversi aspetti, il che è una situazione inevitabile data la vastissima quantità di aspetti da tenere presenti in un'unica prospettiva. Questa è proprio la sfida introdotta nel secondo capitolo. L'introduzione di un nuovo sistema socio-tecnico come quello proposto deve necessariamente fare i conti con limiti sociali, tecnologici, economici, concorrenziali tutti presenti contemporaneamente. Per fare solamente alcuni esempi si può citare il fatto che un progetto del genere, per iniziare a vedere risultati sistemici e non isolati ha bisogno di un orizzonte temporale di 5-10 anni e che l'adozione e il mantenimento da parte della pubblica amministrazione è inevitabilmente legato alla dimensione politica che ha tempi elettorali molto più brevi e che ha necessità di consensi in tempi ridotti, oltre a questo, un progetto avviato da una amministrazione non è detto che venga rinnovato dalla successiva. Pur considerando la casistica e cercando di arginarla con piani di formazione e un "universal design" non va comunque sottovalutata la questione del digital divide che mina l'inclusione e la conseguente partecipazione di parte della comunità. Oltre a questo la concorrenza delle big tech e delle piattaforme corporate rimane spietata e l'adozione di una forma mentis da parte della popolazione verso un sistema responsabile ma di conseguenza meno semplice da utilizzare e più complesso in termini generali rimane un processo che ha necessità di molto tempo e volontà reale da parte degli individui. Non è possibile, e non è realistico, ipotizzare che una volta presentata l'alternativa sostenibile la popolazione sposi

completamente il sistema senza opporre resistenze di nessun tipo, non tanto legate al non voler partecipare, quanto a meccanismi attuati di conservazione, di mantenimento di ciò che è ormai conosciuto e consolidato e di resistenza al cambiamento. Vanno inoltre considerate e gestite in particolare tutte le questioni di materia economica. Se è vero che l'equity e il city crowdfunding si immettono nel dialogo come proposte e alternative è necessario tuttavia considerare che un progetto di tale portata richiede una pianificazione finanziaria duratura che non sempre è facile inserire nei piani sociali esistenti. Infine, la sfida più rilevante, e al tempo stesso il nucleo stesso dell'idea, risiede nella forte dipendenza dal fattore umano, per sua natura imprevedibile e difficilmente controllabile. I processi partecipativi e le pratiche di co-design del sistema richiedono infatti uno sforzo organizzativo e gestionale significativo e non consentono di formulare previsioni certe su cui basare investimenti a "basso rischio". Nonostante queste criticità, rimane fondamentale, oggi più che mai, il ruolo dello "stato innovatore" di Mazzucato (Mazzucato, 2020), inteso come attore capace di promuovere e orientare processi di innovazione agendo insieme ai cittadini e nell'interesse della collettività. In questo senso, l'azione necessaria da parte del settore pubblico è quella di sperimentare e procedere con interventi concreti sul campo. In assenza di iniziative di questo tipo, il rischio è quello di dover fare sempre più affidamento sulle piattaforme private, instaurando una dipendenza asimmetrica e delegando funzioni cruciali come la sicurezza e la governance a sistemi algoritmici opachi e incontrollabili dai soggetti coinvolti. La presenza di queste questioni aperte non deve tuttavia scoraggiare la ricerca di modelli alternativi; al contrario, proprio le criticità dell'attuale ecosistema digitale rendono ancora più urgente l'esplorazione di nuove soluzioni orientate all'interesse pubblico.

Capitolo 4

***Ultraspace*, la creazione di un nuovo habitat socio tecnico**

Introduzione

Arrivati al quarto capitolo, la tesi che ho proposto ha attraversato una molteplicità di temi e approcci, tutti riconducibili (più o meno direttamente) alla più ampia cornice della piattaforma sociale e alle conseguenze che ne derivano. Si tratta di questioni complesse, profondamente interconnesse e sempre simultaneamente presenti, che mostrano quanto sia realmente complicato delineare un quadro unificato o tracciare un percorso che abbia almeno una parvenza di coerenza nel suo insieme verso lo sviluppo di piattaforme pubbliche che si pongano come modello alternativo a quello dei grandi colossi americani.

Dalla discussione emerge un reale problema di ecologia teorica: esistono principi e approcci interessanti che tuttavia non riescono mai a stare al passo delle evoluzioni continue, e poche proposte capaci di unificare in un'unica visione tutti gli aspetti in gioco e, soprattutto, di tradursi poi concretamente in pratiche operative. In questa prospettiva, l'esperienza di Hamlet analizzata nel terzo capitolo ha fatto emergere quanto il ruolo di una pubblica amministrazione orientata ai cittadini e alla cura del bene comune sia fondamentale.

Ciò che spicca come elemento fondante è la necessità di politiche digitali che consentano una conoscenza approfondita del fenomeno: che permettano di comprendere realmente con cosa si ha a che fare, senza timore che il tema sia troppo vasto, e che evitino di delegare a piattaforme private funzioni essenziali con ricadute dirette sul valore pubblico e sulla vita delle persone in generale. Le istituzioni, in un necessario processo di cambio di paradigma, devono essere coinvolte attivamente e assumere responsabilità e un ruolo di facilitatori. Sulla scorta

della sperimentazione di Hamlet, si è provato a immaginare un nuovo habitat digitale governato dal settore pubblico che, grazie alla sua architettura e al suo sistema di governance, sia in grado di attivare circoli virtuosi di solidarietà prossimale e territoriale, contribuendo a ricostruire quel tessuto sociale che si sta progressivamente dissolvendo a causa dell'assetto complessivo dell'ecosistema delle piattaforme contemporanee.

A partire da questa analisi vorrei allora introdurre, a livello teorico e con intenti propositivi, una nuova elaborazione del concetto di "*ultraspace*", o ultra luogo, come risposta organica a buona parte dei problemi affrontati in questo elaborato.

4.1 Il digitale pubblico, per un pubblico digitale (e non).

Riaggregare il disgregato

Dal primo capitolo fino ad ora abbiamo analizzato una vastissima serie di concetti, spesso frammentari, completamente orizzontali o talmente verticali da risultare inespandibili. La discontinuità dell'analisi, di cui ci rendiamo facilmente conto, potrebbe essere causata dalla mancanza di un approccio teorico e unitario che riordini tutti gli elementi considerati e che sia in grado di produrre un modello in grado di metterli a sistema. L'*ultraspace* che vorrei delimitare a livello concettuale si posiziona esattamente all'interno di questo scarto teorico.

Ripartendo dalla teoria di Gillespie (Gillespie, 2010), dal quale possiamo riprendere un primo tentativo di definizione del concetto, il termine piattaforma è ascrivibile a diversi territori semantici.

In primo luogo, abbiamo una sua definizione computazionale che nel nostro contesto di analisi si può riferire ad una sua "quasi naturale" caratterizzazione tecnologica e digitale che come abbiamo visto comporta conseguenze da tenere ampiamente presenti nel suo ruolo di "*shaper*", iscritte in processi ormai assunti a tutti i livelli come la standardizzazione e la *datafication*. Gillespie parla poi di una valenza politica del termine che abbiamo ampiamente analizzato sostenendo la non neutralità di queste infrastrutture che non può essere considerata come problematica, ma che va accettata come un semplice dato di fatto. Nell'idea di *ultraspace* che siamo intenti a definire, la dimensione valoriale è ampiamente presente (come del resto in tutto l'attuale ecosistema delle piattaforme) e ha un ruolo fondamentale nell'analisi.

L'*ultraspace* è necessariamente politico in quanto è strutturalmente ideato e ipotizzato sull'idea di ricostruire una nuova idea di cittadinanza attiva e partecipe.

Gillespie procede la sua analisi con una definizione semantica figurativa, intesa come "il fondamento o la base di un'azione, evento, calcolo, condizione" (Gillespie, 2010:p 350). In questo contesto la piattaforma ci permette di avere una base su cui reimmaginare alternative di vita possibili e nuove, l'ecosistema di piattaforme generato con l'*ultraspace* amplierebbe questa possibilità creando allo stesso tempo nuove basi d'azione coordinata e partecipativa in quanto costruito ed architettato proprio su queste premesse valoriali.

In ultimo troviamo una definizione più architettonica che vede la piattaforma in un suo significato forse più canonico come una superficie su cui poggiano persone o cose. In questo senso credo sia possibile avere una doppia visione della piattaforma sia come dispositivo abilitante che sia in grado di porci nella condizione di fare cose che altrimenti non sarebbero possibili, sia che permetta di emergere rispetto al resto. Rispetto a quest'ultimo punto, l'ambiente digitale dell'*ultraspace* si pone come la realizzazione di questa idea abilitante della piattaforma che permette sia al cittadino di emergere ottenendo un ruolo sociale importante nel meccanismo partecipativo e democratico insito nella piattaforma, sia come strumento per la realizzazione di orizzonti che non si sono forse ancora considerati.

In definitiva il concetto riesce a tenere insieme la quattro definizioni in modo organico, senza necessità di dover distinguere ogni volta il campo di analisi.

Abbiamo poi necessariamente introdotto nell'analisi un un punto di vista fondamentale nella costruzione dell'universo concettuale dell'*ultraspace*, e allo stesso tempo dell'universo delle piattaforme, che non può in alcun modo essere ignorato nel tentativo di creare una risposta il più possibile sistemica alla questione, ovvero quello della spazializzazione, che può essere analizzata sotto due punti di vista diversi e distinti.

In primo luogo, una prospettiva ampiamente condivisa, interpreta il progressivo collasso delle categorie spaziali come una conseguenza diretta dei processi di piattaformaizzazione. In questo senso, la globalizzazione si configura come una condizione effettiva e attuale: non esiste più uno spazio così distante da risultare del tutto irraggiungibile, tutto il mondo è connesso, sempre e contemporaneamente. L'impossibilità fisica di accedere a un luogo viene infatti attenuata dalla possibilità di abitarlo virtualmente, dando origine a situazioni in cui la presenza non è materiale,

ma può essere comunque considerata formalmente tale. La possibilità, ad esempio, di parlare con un'amica in viaggio in Cina attraverso strumenti come FaceTime non implica una presenza fisica nello stesso luogo, ma neppure una totale assenza. Si configura in questo senso una condizione ibrida, in cui i confini dello spazio risultano frammentati e ridefiniti dalle tecnologie digitali. Questo stato di cose, inedito nella storia, presenta, come sempre accade per modifiche di questa portata, implicazioni sia positive che problematiche. Da un lato, la comunicazione a distanza rappresenta una pratica abilitante, che amplia le possibilità relazionali oltre i limiti geografici classici. Dall'altro, però, la smaterializzazione della presenza comporta inevitabilmente la perdita di dimensioni fondamentali dell'interazione, come il contatto fisico o la percezione della prossimica. A questo possiamo aggiungere che la riduzione della riconoscibilità e della responsabilità sociale che ne consegue, può favorire l'emergere di comportamenti che, in un contesto di interazione faccia a faccia, verrebbero probabilmente moderati per evitare sanzioni sociali.

In secondo luogo, lo spazio torna al centro del discorso per la sua capacità di ridefinire anche gli ambienti fisici, adattandoli a nuovi modi di funzionare, spesso percepiti come più efficienti. In questo contesto si inserisce il concetto di *code/space* (Kitchin, Dodge 2014), che descrive il rapporto stretto tra software e spazio. I due elementi non sono separati né intrattengono tra loro un rapporto di dipendenza vicendevole: al contrario, si influenzano a vicenda e si co-costruiscono insieme, contribuendo a definire come uno spazio viene utilizzato e vissuto nel suo stesso rapporto con il software.

Spaziando, possiamo introdurre un ragionamento di Simmel, grazie al quale affermiamo che lo spazio condivide con la piattaforma la caratteristica di non essere semplicemente un contenitore vuoto ma è prodotto e modellato dalle relazioni sociali stesse che in esso accadono in ogni istante.

Il sociale allora diventa spaziale e ciò che è spaziale è anche sempre e in ogni modo sociale, in una relazione che vive senza soluzione di continuità (Simmel, 2010). Seguendo questa linea teorica è allora forse possibile ipotizzare che le piattaforme non abbiano fatto collassare i confini e gli spazi su sé stessi (o quantomeno non in senso lato), ma che li abbiano semplicemente spostati. La spazialità continua ad esistere esattamente come la socialità ma in forme che forse non siamo più in grado di riconoscere. Lo spazio in questi termini potrebbe aver subito la stessa rimodellazione che ha portato la socialità moderna alla dimensione *onlife* (Florida,

2015) (se la sede d'analisi fosse diversa si potrebbe iniziare a delimitare un nuovo concetto di “onspace” forse, perché come esiste una spazialità legata ad una socialità, potrebbe esistere una dimensione onlife collegata ad un onspace, ibrido, fisico e virtuale ma sempre interconnesso, ma non è questo il contesto in cui è possibile farlo).

La considerazione della dimensione spaziale, in relazione alla dimensione sociale che uno studio del contesto non può essere semplicemente ignorata, non può tuttavia essere tradotta in modelli puramente tecnologici come quello delle digital twin, di cui abbiamo ampiamente discusso i limiti. L'idea, che muove da quanto descritto alla fine del primo capitolo è quella di integrare la dimensione spaziale nel concetto di ultraspace senza adibirla ad una mera funzione di controllo e gestione ma creando un nuovo habitat in cui gli spazi possano essere condivisi e adibiti ad attività diverse a seconda delle necessità di chi li abita. In quest'ottica allora possiamo reintrodurre nel discorso la necessità di un paradigma alternativo alla *datafication* (che rimane comunque un processo valido e utile in determinati contesti più tecnici), che si concretizza nella *tokenization*, che permette di analizzare i discorsi facendo emergere i temi più caldi e riorientando in quest'ottica la modellazione degli spazi.

L'ultraspace che propongo ha l'obiettivo di riunire tutte le questioni in un'unica concettualizzazione che, seppur non tenga in conto tutto, abbia almeno in potenza la possibilità di farlo. Esiste chiaramente una mancanza nella teoria sul tema di un approccio unificante e proattivo nel tentare di fornire soluzioni alternative ad una situazione sempre più presente.

È proprio in quest'ottica che l'*ultraspace* deve essere interpretato; come un tentativo che si discosti sia dall'approccio critico, che trova spesso il suo punto forte nella descrizione del problema più che nella proposizione di soluzioni praticabili, che dalla semplice proposta di regolamentare il sistema presente. Van Dijck, al termine del suo tentativo di sistematizzazione della *platform society*, ad esempio propone di disciplinare in modo alternativo l'ecosistema delle piattaforme attuali (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018) ma il timore è che questa pratica non farebbe altro che posporre il problema. Una piattaforma proprietaria, anche se sottoposta a regole specifiche, rimane una piattaforma proprietaria. Il suo potere commerciale, nella situazione attuale, è cruciale nella negoziazione. Che potere abbiamo nei confronti

di una infrastruttura dalla quale dipendiamo? Se riuscissimo ad ottenere delle modifiche sul piano legale, il problema di fondo rimarrebbe il medesimo.

L'*ultraspace* inserendosi allora nel contesto appena descritto, può essere definito come un nuovo habitat socio-tecnico ibrido, che coinvolge tutti gli attori della società così come la conosciamo e che si fonda sulle tecnologie delle piattaforme dell'attuale panorama digitale, mettendole al servizio di un "nuovo ecosistema" costruito attorno alle persone che lo vivono. In questo sistema, la tecnologia non domina delegando all'uomo una funzione accessoria e di controllo, ma orienta i comportamenti degli individui (non in modo deterministico, ma proprio come avviene nelle piattaforme contemporanee) verso la creazione di relazioni e transazioni che siano positive, guidata da valori che pongono al centro la persona anziché il profitto. L'idea è quella di un ambiente in cui le evoluzioni tecnologiche vengono impiegate secondo nuove logiche, in continua ridefinizione, negoziazione e adattamento, per supportare i cittadini senza estrarne valore, creando così un ecosistema digitale sostenibile, inclusivo e orientato al bene comune. In quest'ottica l'attuale decentralizzazione dei servizi dedicati ai cittadini, ospitati in ambienti digitali, troverebbe una soluzione in una infrastruttura unica, che veicola e coordina in uno spazio riconoscibile e non "privatizzato" tutto l'insieme di strumenti necessari alla vita in un sistema ormai inscindibile dal digitale. Si pensi ad esempio a elementi come lo SPID, il fascicolo sanitario elettronico, l'app IO, per non parlare di strumenti dedicati al mercato, alle aziende, ad attività come la dichiarazione dei redditi o la richiesta di sussidi. Oltre ad istituire una localizzazione che rinforzi i legami sociali, l'*ultraspace* potrebbe diventare una sorta di sovrastruttura digitale sulla quale potrebbe essere possibile richiedere servizi, depositare documenti, trovare clienti e organizzare consegne della spesa.

Ovviamente l'ambiente avrebbe necessità di essere tecnologicamente distribuito in piattaforme satelliti, ma figlie della piattaforma infrastruttura (Van Dijck, Poell, De Waal, 2018) e pianificate, gestite ed evolute sulla base di bisogni reali e in un'ottica di governance partecipativa.

È chiaro che in una prospettiva del genere il ruolo di guida debba tornare con forza nelle mani del settore pubblico, che grazie alla sua solidità, resilienza e capacità di investimento è l'unico attore che può sostenere costi significativi destinati alla ricerca, allo sviluppo e alla gestione di infrastrutture digitali orientate al bene comune. A differenza di molti attori privati, infatti, il settore pubblico ha la possibilità

di perseguire obiettivi di lungo periodo, in cui il ritorno non è esclusivamente economico, ma si manifesta attraverso benefici sociali concreti, ad esempio sotto forma di maggiore welfare, coesione comunitaria e inclusione digitale.

Per questi motivi oltre a quelli discussi in questa tesi, è fondamentale allora che il settore pubblico ritrovi la propria voce nel dialogo con gli altri attori del sistema e assuma un ruolo proattivo nella ridefinizione di ciò che l'ambiente digitale può (e dovrebbe, a mio parere) essere. Non si tratta più solo di regolamentare o intervenire dall'esterno, ma di partecipare attivamente alla progettazione di infrastrutture socio-tecniche in cui tecnologia, cittadini, mercati, aziende private, comitati cittadini e associazioni, possano coesistere e influenzarsi reciprocamente in ottica generativa. Solo così, forse, è possibile garantire che le piattaforme non si limitino a replicare logiche estrattive volte al profitto, ma diventino strumenti capaci di generare valore pubblico, favorire la partecipazione attiva delle persone e orientare le interazioni verso relazioni sociali positive.

Nella riflessione che stiamo portando avanti, il settore pubblico, assumendo questo ruolo di guida, diventa allo stesso tempo il garante del sottile equilibrio tra innovazione tecnologica e tutela degli interessi collettivi. La sua partecipazione in quest'ottica non è opzionale né tantomeno accessoria: senza un attore competente e capace di orientare, supervisionare e facilitare, il rischio è che l'ambiente digitale non subisca nessun mutamento rispetto all'attuale scenario e continui a essere modellato quasi esclusivamente dalle dinamiche di mercato, con effetti negativi sul tessuto sociale e sulla distribuzione del potere. In questo senso, il pubblico allora non solo interviene come regolatore, ma agisce a monte come vero e proprio "architetto" e "designer" dell'ecosistema digitale, definendo regole, valori e obiettivi che guidano le piattaforme verso una funzione condivisa sociale e civica riconosciuta dalla collettività che lo adotta. È fondamentale allora che la transizione digitale riguardi tutti, che sia in grado di ritrovare un ruolo e reintegrare nel dialogo anche i cittadini più fragili, marginali o distanti, assicurando che nessuno rimanga escluso dalle opportunità e dai benefici dell'infrastruttura digitale pubblica. La partecipazione non può limitarsi a chi ha già competenze digitali o accesso privilegiato: deve (e sottolineo deve perché non potrebbe funzionare altrimenti) diventare uno strumento inclusivo, capace di valorizzare le esperienze anche di chi vive ai margini e di restituire loro voce e protagonismo. Allo stesso tempo, il digitale dovrebbe agire su diverse scale, essendo pensato per rafforzare le economie locali e consolidare i

legami con il territorio, creando connessioni tra cittadini, comunità, istituzioni e spazi fisici, così da favorire una circolazione di valore reale e sostenibile, che non si esaurisca nei soli dati dispersi su un cloud o nei profitti privati a beneficio di pochi.

L'esperienza di Hamlet dimostra in maniera concreta come l'uso di un ecosistema di piattaforme e tecnologie pubbliche e civiche, progettate per il rafforzamento del tessuto socio-culturale, possa avere effetti significativi non solo sulle relazioni sociali, ma anche sul modo in cui abitiamo e organizziamo gli spazi urbani. Attraverso strumenti digitali partecipativi, è possibile promuovere pratiche di cura e gestione collettiva degli ambienti, trasformando spazi che sarebbero altrimenti inutilizzati o non sfruttati nella loro potenzialità in beni comuni condivisi e sostenuti dalla comunità che ne riconosce il valore, il tutto grazie appunto al nuovo paradigma anche mentale che conferirebbe l'idea di essere abitanti dell'*ultraspace*.

Quest'idea mostra come il digitale non debba essere concepito dai cittadini semplicemente come un mezzo per comunicare o produrre dati, ma uno strumento in grado di incidere positivamente sulla vita quotidiana, sulle relazioni sociali e sulla costruzione di un senso condiviso di appartenenza al territorio. Nell'*ultraspace* descritto, ridefinendo le logiche di accesso e partecipazione alla vita collettiva, possono piano piano emergere nuovi attori, nuove forme di organizzazione e nuovi assetti sociali, capaci di combinare la coesione e la solidarietà tipiche del passato con la consapevolezza e le opportunità offerte dal futuro. Si tratta di uno spazio che non si limita a replicare logiche esistenti, ma che richiede nuove classificazioni, che integra innovazione tecnologica, partecipazione civica e valori pubblici, creando un ecosistema in cui le scelte progettuali orientano le interazioni verso relazioni positive e pratiche sostenibili nei confronti del futuro. In questo contesto, le opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica degli ultimi trent'anni diventano strumenti per costruire valore sociale, rafforzare le comunità e generare nuove possibilità di cooperazione tra cittadini, istituzioni e infrastrutture digitali. Un habitat digitale così concepito può anche stimolare l'emergere di nuove economie locali e forme di collaborazione di prossimità che guardano al territorio come risorsa condivisa e al digitale come leva per rafforzarne la resilienza. La tecnologia diventa, in questo modo, un mezzo per riaggregare ciò che la frammentazione sociale e l'isolamento digitale hanno disperso, favorendo pratiche di innovazione sociale, sperimentazione civica e cura dei beni comuni.

In altre parole, l'*ultraspace* propone un modello in cui la dimensione tecnica e digitale è strettamente interrelata con quella sociale e territoriale, generando uno spazio *onlife* (Floridi, 2015) in cui coesione, partecipazione e innovazione stanno alla base rafforzandosi reciprocamente, delineando un orizzonte concreto per piattaforme alternative e inclusive.

In questa prospettiva è possibile pensare anche alla nascita di nuove (ri)organizzazioni sociali che permettano una gestione partecipativa e democratica dell'ambiente digitale. La riaggregazione sociale potrebbe tradursi in strumenti concreti di governance, ad esempio attraverso la costituzione di soggetti giuridici locali come associazioni di cittadini, comitati organizzati, gestiti e nati grazie alle piattaforme civiche, che abbiano voce nel dibattito pubblico e possano influire sulle decisioni e sugli obiettivi delle comunità in contesti specifici. In questo modo, l'infrastruttura digitale non resta un mezzo relegato allo sfondo, ma si trasforma in uno strumento abilitante per la collettività.

La dimensione della cura, all'interno di questo modello, assume allora un significato più ampio: non riguarda soltanto l'assistenza o il sostegno agli individui fragili, ma si estende alla promozione della partecipazione alla vita comunitaria e alla costruzione di progetti condivisi. La cura diventa un principio organizzativo fondante, che guida le interazioni, favorisce la responsabilità collettiva e rende ogni cittadino parte attiva nella definizione di valori e obiettivi comuni. In altre parole, una *habitat* socio-tecnico costruito secondo questi principi dà vita ad una società di cura: un ecosistema in cui i cittadini curano gli spazi e le relazioni, vengono curati dal contesto in cui vivono e, attraverso la partecipazione, contribuiscono a rafforzare la resilienza e la coesione della comunità.

Quanto descritto prende forma in un sistema circolare e in perenne evoluzione, alimentato da un principio di cura e di creazione consapevole di valore collettivo. Abilitati dall'*ultraspace*, questi valori sociali si propagano in modo continuo attraverso tutti gli ambiti della società, investendo tutti i settori e gli attori sociali che ne sono al tempo stesso destinatari e alimentatori. L'immagine che meglio può rappresentare il concetto è una sorta di "wormhole circolare" (Figura 4) generato dall'*ultraspace*: un flusso che attraversa e connette ogni componente dell'ecosistema, diffondendo effetti abilitanti e positivi che, a loro volta, vengono restituiti e rigenerati dagli stessi attori che ne fanno parte creando in ultima istanza un ciclo che si auto-sostiene e si arricchisce continuamente.

Ad esempio, cittadini che adottano consapevolmente l'habitat socio-tecnico descritto generano una partecipazione più attiva e una democrazia più forte e distribuita che a sua volta è in grado di ridisegnare il quadro politico producendo effetti positivi a cascata su tutti gli altri settori. È in questi termini che l'*ultraspace* non può essere semplicemente descritto come un insieme di piattaforme ma come un vero e proprio habitat che evolve in modo proporzionale al suo essere abitato, curato e alimentato da tutto ciò che ne fa parte.

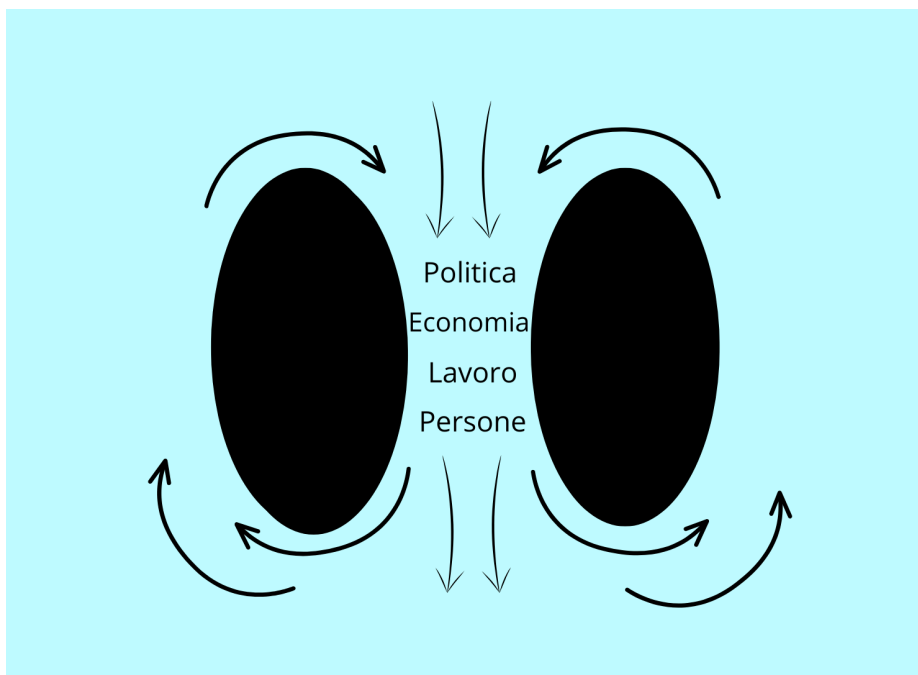


Figura 4

Descrizione grafica del modello "*ultraspace*"

Questo approccio apre (sperabilmente) anche nuove prospettive per la sperimentazione di pratiche civiche innovative: la tecnologia, integrata con e nel territorio, può diventare uno strumento di co-progettazione degli spazi, di monitoraggio partecipativo dei servizi, di educazione civica e di rafforzamento dei legami sociali, non tanto per gli scopi promossi su e da essa, quanto per la capacità di orientamento "by design" intrinseca alla sua esistenza. Le piattaforme, così concepite, non servono più a estrarre valore o a canalizzare e monetizzare interazioni isolate, ma a sostenere una comunità viva, in cui le relazioni, le competenze e le risorse locali vengono valorizzate, aggregate e messe al servizio del bene comune. Come detto, la partecipazione pubblica attiva nella progettazione

di ecosistema costruito su queste premesse consentirebbe anche di garantire il rispetto dei diritti dell'individuo, come la tutela della privacy e la non cessione dei dati personali a soggetti terzi a fini commerciali, assicurando che i diversi strumenti a disposizione dei cittadini non diventino strumenti estrattivi, incontrollabili o guidati da algoritmi opachi nascosti dall'etichetta del segreto commerciale. Come già sostenuto, credo sia fondamentale ripartire nell'analisi dalle persone e dai luoghi, concentrandosi su scale più piccole per poi costruire progressivamente spazi di governance più ampi e strutturati. Il punto di partenza è l'assunzione di responsabilità, la consapevolezza, la condivisione delle conoscenze e l'adozione di un linguaggio tecnico comune, adeguato alle sfide poste dalla transizione digitale. Solo così è possibile creare, passo dopo passo, un ecosistema digitale che non sia mai completamente dipendente dai grandi colossi tecnologici in posizione egemonica (come nello scenario attuale), ma che rimanga orientato al bene pubblico e alla partecipazione dei cittadini. I dati raccolti possono essere utilizzati secondo principi etici e di trasparenza, permettendo di analizzare (in un'ottica di tokenization) il sentimento generale della popolazione. In questo modo, le informazioni diventano uno strumento valorizzato per progettare politiche e interventi concreti, che rispondano ai bisogni reali dei cittadini, definiti e scoperti grazie a una tecnologia posta al servizio della collettività e che quindi non abbia uno "human in the loop" ma che sia basata sull'uomo che guida con un obiettivo. In ultima analisi, lo scopo a cui tendere è trasformare le nuove tecnologie in uno strumento di potenziamento sociale, capace di promuovere partecipazione, cura del territorio e valori condivisi.

4.2 Governance by Design

In un ambiente come quello appena descritto, è fondamentale introdurre il concetto di *Governance by Design*. Un *ultraspace* generato sulla spinta proattiva e guidato dal settore pubblico non può seguire le logiche di mercato delle piattaforme corporate anche perché il suo scopo non si esaurisce in un unico ambito, come l'intrattenimento o le comunicazioni. Esso dovrebbe idealmente offrire strumenti per gestire e (ri)organizzare in modo consapevole tutti gli aspetti della vita sociale, integrando tecnologia, cittadini e istituzioni all'interno di un sistema coerente.

Partendo da questa premessa, e dato quanto visto nel primo capitolo di questo mio elaborato, risulta evidente quanto sia cruciale il ruolo del design nella strutturazione delle dinamiche sociali all'interno delle piattaforme, non solo come elemento tecnico o funzionale, ma come vero e proprio fattore capace di orientare pratiche, comportamenti e modalità di relazione. Le piattaforme digitali contemporanee, infatti, lungi dall'essere ambienti neutri, orientano comportamenti, selezionano interazioni specifiche e costruite e definiscono, spesso implicitamente, le regole della partecipazione, contribuendo a strutturare le possibilità stesse di azione degli utenti. Qui, allora, *Governance by Design* significa pensare la governance non come un insieme di regole sovrapposte, vicine o separate dalla dimensione digitale, ma come una componente intrinseca delle architetture tecnologiche che sostengono l'infrastruttura dell'*ultraspace*. Ogni scelta progettuale, a tutti i livelli (interfacce, meccanismi di accesso, sistemi di moderazione, algoritmi di visibilità etc.), diventa così uno strumento (che è possibile gestire consapevolmente e piegare per i propri scopi) attraverso cui plasmare relazioni, comportamenti e comunità, contribuendo a definire non solo ciò che è possibile fare, ma anche ciò che viene incentivato, facilitato o reso più difficile, trasformando la piattaforma pubblica in uno spazio abilitante, capace di generare circoli virtuosi di interazione e partecipazione. In questo senso, e come visto con la sperimentazione su Hamlet, la governance non può essere pensata come un'azione esclusivamente centralizzata o imposta dall'alto in modo top-down, né come qualcosa a cui pensare e su cui adattare l'infrastruttura in secondo momento successivo rispetto alla progettazione. Essa deve essere integrata fin dall'inizio nella costruzione dell'ecosistema, partendo dal quartiere fino ad arrivare allo stato, rendendo possibile una partecipazione reale, situata e significativa, che tenga conto dei contesti e delle specificità dei territori. Solo così l'ecosistema digitale può diventare uno strumento in grado di promuovere responsabilità collettiva, inclusione e cura dei cittadini e dei territori, garantendo al contempo trasparenza, protezione dei dati e coerenza con valori condivisi, senza delegare a soggetti privati funzioni essenziali per il bene pubblico e mantenendo un allineamento costante tra infrastruttura tecnologica e finalità sociali.

4.3 Limiti dell'*ultraspace*

Arrivati a questo punto, e considerato quanto discusso in particolare nelle ultime pagine è chiaro che (come detto per Hamlet), non basterebbe un intero libro a parte per descrivere tutti i limiti dell'ipotesi appena appena formulata. Un *ultraspace* formato da un completo sistema di piattaforme governato dal settore pubblico è un'utopia che nel suo insieme non posso, in tutta coscienza, considerare come qualcosa di definibile e attuabile nel breve periodo, e forse neanche nel lungo. Nonostante la mia ferma credenza (che tuttavia rimane solamente una mia opinione) che questa possa essere una via da indagare e che potrebbe avere potenzialità positive indefinibili sulla vita delle persone, direttamente proporzionali all'impatto delle piattaforme come le conosciamo, degli ultimi trent'anni, è necessario riconoscere che il rischio di illusione, su un tema del genere è molto alto e che questo rimanga un modello più o meno solido sul piano teorico (questo non sta a me giudicarlo), ma difficile da tradurre pienamente nella realtà, soprattutto in contesti complessi e caratterizzati da forti frammentazioni sociali e istituzionali come quelli che viviamo quotidianamente. La realizzazione concreta di un sistema del genere richiede competenze avanzate, risorse economiche ingenti e un altissimo grado di coordinamento tra attori diversi, elementi non sempre (o quantomeno attualmente) disponibili né sostenibili nel lungo periodo. Oltre a questo va tenuta in considerazione la capacità attrattiva di questa soluzione rispetto alle piattaforme dominanti: gli utenti tendono spesso a privilegiare strumenti semplici, immediati e già diffusi, anche a costo di rinunciare alla tutela dei propri dati, rendendo complessa l'adozione di alternative che richiedono maggiore consapevolezza e partecipazione attiva. Non è sufficiente a mio parere creare l'alternativa, uno degli elementi più complessi rimane la sua adozione che richiederebbe un cambio completo della forma mentis della popolazione (che si aggiunge alla lista di elementi critici non prevedibili né pianificabili). Non mancano anche questioni aperte dal punto di vista delle risorse economiche necessarie per la realizzazione. Dal punto di vista economico, infatti, anche un ecosistema pubblico deve confrontarsi con il tema della sostenibilità: senza un modello capace di garantire (almeno sulla carta) continuità nel tempo, il rischio è quello di creare infrastrutture fragili o non scalabili che rischiano di decadere sul nascere. A ciò, come detto, si aggiunge la tensione (che è fondamentale considerare) con i tempi e le logiche della politica, spesso legati a cicli

brevi e discontinui. Un sistema di questo tipo, al contrario, richiede visione condivisa, stabilità e capacità di pianificazione a lungo termine; per funzionare, credo che l'unico modo darebbe che esso riuscisse (almeno in parte) a svincolarsi dalla contingenza politica, configurandosi come una (sovra e) infrastruttura condivisa e durevole. Nell'analisi dei limiti del modello va nuovamente citato il rischio di esclusione dei soggetti più fragili o distanti, che, nonostante l'intento inclusivo, potrebbero rimanere relegati ai margini per mancanza di accesso, competenze o coinvolgimento. La lista temo possa andare ancora avanti. A questi elementi, ad esempio, si affiancano ulteriori criticità legate alla scalabilità del modello, che potrebbe incontrare difficoltà con l'aumento della complessità, delle differenze territoriali e dei conflitti tra attori con interessi divergenti. La governance partecipativa, pur rappresentando un valore concreto, almeno in termini teorici, può essere causa di rallentamento dei processi decisionali che potrebbero dare vita a situazioni di stallo. Accanto a questo, l'assetto presentato, soprattutto in un contesto nazionale come il nostro, corre il rischio di una eccessiva burocratizzazione, che potrebbe limitare la flessibilità e la capacità di innovazione, creando un corto circuito difficile da gestire. La nascita di nuove pratiche di governance che potrebbero snellire questo aspetto è un altro grande tema che varrebbe la pena di approfondire. In ultimo, esiste un tema che non può essere posto né all'inizio né alla fine del ragionamento, ma che va considerato in modo trasversale è quello della capacità di mantenere un forte livello di partecipazione attiva delle persone e degli attori coinvolti: se inizialmente il coinvolgimento può essere forte, nel lungo periodo può affievolirsi, mettendo a rischio la sostenibilità sociale dell'intero sistema.

Comprendo che la proposta sia ambiziosa e attualmente irrealizzabile nel suo insieme, ma rimango anche fermamente convinta che si possa iniziare a ragionare sul tema e a mettere a punto soluzioni che possano avviarci sulla strada per la creazione di un sistema sostenibile più ampio. L'attuazione di una piattaforma civica come Hamlet ha dimostrato che l'intento è necessario e che il fine è un bisogno percepito dalla collettività.

Attuare, verificare, aggiustare, adattare e ripetere; questo è l'unico modo che abbiamo (a mio parere) per permettere la nascita di un sentimento collettivo che vada verso una direzione più sostenibile e che possa porre le basi per azioni e pianificazioni volte ad un sistema che cura. È necessario parlarne, fare in modo che il tema entri nell'agenda, facendosi strada piano piano, dandogli il tempo di essere

interiorizzato. Credo che questo processo nelle generazioni più giovani sia già iniziato e questo potrebbe significare un momento favorevole per iniziare, non con timore, ma con speranza questa impresa titanica.

4.4 Conclusioni e questioni aperte

La tesi che ho portato avanti è partita da una domanda di ricerca teorica, pur senza la volontà di trovare risposte puntuali rispetto ad un tema specifico. Ho iniziato a scrivere questo elaborato per cercare di capire e di riunire concetti sparsi, complessi, talvolta sovrapposti e talvolta talmente diversi da essermi chiesta come potessero essere ricondotti ad uno stesso campo di studi, per cercare di teorizzare un modello teorico che permettesse di abitare e realizzare culturalmente e in pratica il concetto di habitat sociotecnico.

Abbiamo analizzato nel corso dell'analisi uno spazio enorme e disordinato (all'apparenza) muovendoci all'interno della cornice della piattaforma e indagandone le implicazioni sul piano tecnologico, politico-sociale e spaziale. L'analisi ha mostrato come le piattaforme digitali non siano strumenti neutri, ma dispositivi capaci di orientare comportamenti, relazioni e forme di organizzazione collettiva, e quanto profondamente questi incidano sul modo in cui gli individui abitano lo spazio, costruiscono legami e partecipano alla vita sociale nel suo complesso.

A partire da questa consapevolezza, è emersa con chiarezza la difficoltà di individuare un approccio unitario capace di tenere insieme e riunire in un'unica sistematizzazione le diverse prospettive teoriche analizzate, dagli approcci più critici, a quelli incentrati sulle politiche del lavoro, fino alla proposizione di modelli alternativi come il platform cooperativism e i modelli FLOSS e al tema dei valori pubblici in gioco. Questi contributi offrono singolarmente strumenti interpretativi molto rilevanti, ma rimangono scollegati tra loro, incapaci di tradursi in modelli operativi unitari e coerenti nel complesso. In virtù di questo, l'analisi che ho portato avanti si è quasi naturalmente inserita in uno spazio analitico creato proprio da questo scarto tra teoria e pratica, concentrandosi sulla necessità di superare una lettura puramente critica o analitica delle piattaforme per aprire a prospettive progettuali concrete. In questo senso, il caso studio della piattaforma civica Hamlet ha rappresentato un passaggio fondamentale. Più che come una soluzione definitiva, esso infatti si pone

come un terreno di sperimentazione attraverso cui osservare nella realtà empirica come un ecosistema di tecnologie pubbliche e civiche possa contribuire alla ricostruzione del tessuto sociale, al rafforzamento dei legami con il territorio e alla promozione di pratiche di partecipazione. L'analisi del caso mostra come il contributo del settore pubblico, quando orientato alla cura e al bene comune, possa avere un ruolo determinante nel guidare lo sviluppo di piattaforme digitali alternative, capaci di generare valore sociale anziché estrarlo.

A partire dalle conclusioni a cui ha portato la sperimentazione sul comune di Reggio Emilia, ho scelto di astrarre, in un processo che non può in nessun modo muoversi su un piano solo teorico o solo pratico, ma che vive dell'integrazione ciclica dei due, definendo il concetto di *ultraspace* come possibile evoluzione di questo percorso: un habitat socio-tecnico ibrido in cui tecnologia, cittadini e istituzioni coesistono all'interno di un ecosistema che sia progettato a monte (by design) per sostenere relazioni positive, inclusione e partecipazione. In questo modello, la tecnologia non è fine a sé stessa, non funge da guida da sistemare all'occasione né è subordinata a logiche estrattive di mercato, ma diventa uno strumento abilitante, orientato alla costruzione di valore pubblico e al rafforzamento delle comunità locali. Data l'analisi dell'ecosistema delle piattaforme del primo capitolo, è emerso quanto il concetto di *Governance by Design* assuma un ruolo centrale nel discorso. Integrare la governance nelle architetture tecnologiche significa riconoscere che ogni scelta progettuale (anche la più apparentemente insignificante) contribuisce a definire le possibilità di azione degli individui e quindi sia in grado di orientare i comportamenti verso derivate questa volta positive e volte al sociale. Non si tratta quindi semplicemente di regolamentare le piattaforme private esistenti, ma di progettare ambienti in cui regole, valori e modalità di partecipazione siano incorporati fin dall'origine e in tutte le fasi di attuazione, rendendo possibile una forma di governance diffusa, situata e orientata al bene comune. Come evidenziato, questo modello presenta limiti significativi (che potrebbero essere tuttavia guardati come nuovi ambiti di sperimentazione e di analisi). Le difficoltà di implementazione, la sostenibilità economica, la competizione con le piattaforme dominanti, la necessità di un nuovo habitus (Bourdieu, 2021) sociale rappresentano sfide concrete. Questi elementi dimostrano come la costruzione di un ecosistema alternativo non possa essere considerata un processo lineare o privo di contraddizioni (che sono intrinseche e date dalla necessità di unire in un'unica teoria tantissimi elementi

diversi). In definitiva, più che offrire una soluzione definitiva “pronta all’uso”, la tesi propone un cambio di prospettiva: dalle piattaforme come problematica sociale, alle piattaforme come strumento di possibilità, a condizione che siano però ripensate nelle loro logiche di attuazione, nei loro obiettivi e soprattutto nelle loro modalità di governance. In particolare, è nella seconda parte dell’elaborato, che il ruolo del settore pubblico emerge come centrale, non solo come regolatore, ma come attore attivo capace di progettare e sostenere infrastrutture digitali orientate al bene comune. Ripensare il digitale significa quindi, in ultima analisi, ripensare nel complesso (e nella loro interrelazione) le forme di socialità, le modalità di partecipazione alla vita collettiva e il rapporto stesso tra tecnologia e società. Le questioni aperte sono tante, vertono su temi molto diversi e talvolta toccano ambiti di studio a me completamente estranei. In definitiva non ho risposte di sorta da fornire e questo non è in ogni caso l’obiettivo della tesi. La domanda di fondo, che spero venga indagata anche grazie a questo spunto di riflessione è se sia realmente possibile costruire ecosistemi digitali alternativi all’interno di un contesto dominato da logiche di mercato globali, o se queste esperienze e tentativi siano destinati a rimanere marginali e relegati alla pura dimensione teorica. L’obiettivo della tesi è allora quello di aprire uno spazio di riflessione che possa trasformarsi nel tempo in uno spunto di sperimentazione.

L’*ultraspace*, in questo senso, non si pone chiaramente come un punto di arrivo, ma come una direzione possibile tra le tante: un tentativo di immaginare e costruire un ambiente digitale che non si limiti a organizzare le interazioni per estrarre valore, ma che contribuisca attivamente alla costruzione di una società più equa, inclusiva e capace di prendersi cura di sé stessa.

Bibliografia

Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of urban technology*, 22(1), 3-21.

Barns, S. (2019). *Platform urbanism: Negotiating platform ecosystems in connected cities*. Springer Nature.

Bauman, Z. (2012). *Modernità liquida*. Gius. Laterza & Figli Spa.

Benkler, Y., & Nissenbaum, H. (2006). Commons-based peer production and virtue. *Journal of political philosophy*, 14(4).

Beverungen, A., Beyes, T., & Conrad, L. (2019). The organizational powers of (digital) media. *Organization*, 26(5), 621-635.

Birkinbine, B. (2020). *Incorporating the digital commons: Corporate involvement in free and open source software* (p. 158). University of Westminster Press.

Bonini, T., Trerè, E. (2025), *Algoritmi per resistere*. Mondadori

Boschma, R. (2005). Proximity and Innovation: A Critical Assessment. *Regional Studies*, 39(1), 61–74. <https://doi.org/10.1080/0034340052000320887>

Bourdieu, P. (2021). *Il senso pratico*. Armando Editore.

Bowker, G. C., & Star, S. L. (2000). *Sorting things out: Classification and its consequences*. MIT press.

Bryman, A. (2004). *The Disneyization of society*.

Caprotti, F., Chang, I. C. C., & Joss, S. (2022). Beyond the smart city: A typology of platform urbanism. *Urban transformations*, 4(1), 4.

Castells, M. (2011). *The rise of the network society*. John wiley & sons.

Codeluppi, V. (2007). *La vetrinizzazione sociale. Il processo di spettacolarizzazione degli individui e della società* (pp. 1-109). Bollati Boringhieri.

Druck, A. (2021, March). As a hyperlocal form of social media, Nextdoor helps neighbours connect—but not always for the better. In *Debating communities & networks XII conference* (pp. 1-9).

Duranti, A. (2021). *Antropologia del linguaggio* (A. Donzelli, a cura di). Meltemi Milano.

Dwyer, L. (2025). Loneliness by Design: The Structural Logic of Isolation in Engagement-Driven Systems. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(9), 1394.

Esposito R. (2006). "Communitas. Origine e destino della comunità", Einaudi editore

Ferdinand, T. Æ. (1887). *Community and society*. Transaction Publishers.

Floridi, L. (2015). *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era* (p. 264). Springer nature.

Floridi, L. (2020). *Pensare l'infosfera: La filosofia come design concettuale*. Raffaello Cortina Editore.

Gancitano, M., & Colamedici, A. (2018). *La società della performance: come uscire dalla caverna*. Tlon.

Gandini, A. (2021). Digital labour: An empty signifier?. *Media, Culture & Society*, 43(2), 369-380.

Gillespie, T. (2010). The politics of 'platforms'. *New media & society*, 12(3), 347-364.

Iqbal, A., Nazir, H., & Qazi, A. W. (2025). Exploring the 15-minutes city concept: Global challenges and opportunities in diverse urban contexts. *Urban Science*, 9(7), 252.

Jullien, F., *Riaprire dei possibili. De-coincidenza, un'arte di operare*, a cura di R. Capra, Orthotes, 2024.

Kallinikos, J., & Constantiou, I. D. (2015). Big data revisited: a rejoinder. *Journal of Information Technology*, 30(1), 70-74.

Kanngieser, A. (2012). A sonic geography of voice: Towards an affective politics. *Progress in Human Geography*, 36(3), 336–353.

Kitchin, R., & Dodge, M. (2014). *Code/space: Software and everyday life*. Mit Press.

Lanzara, G. F. (1993). *Capacità negativa: competenza progettuale e modelli di intervento nelle organizzazioni*. il Mulino.

- Larkin, B. (2013). The politics and poetics of infrastructure. *Annual review of anthropology*, 42(2013), 327-343.
- Latour, B. (2022). *Riassemblare il sociale: Actor-Network theory*. Mimesis.
- Lefebvre H. (1974). *The Production of Space*. Oxford: Blackwell
- Lovink, Geert. *Le paludi della piattaforma: riprendiamoci internet*. Nero, 2022.
- Luca, M., Lepri, B., Gallotti, R., Paolazzi, S., Bigi, M., & Pistore, M. (2024). Towards civic digital twins: Co-design the citizen-centric future of bologna. arXiv preprint arXiv:2412.06328.
- Małecka, M., & Walsh, J. (2020). Review of *The value of everything: Making and taking in the global economy*, by M. Mazzucato. *Economia*, 10(2), 369–373.
- Manovich, L. (2013). *Software takes command (Vol. 5)*. A&C Black.
- Manzini, E., & M'Rithaa, M. K. (2017). Distributed systems and cosmopolitan localism: An emerging design scenario for resilient societies. In *Design for a Sustainable Culture* (pp. 29-37). Routledge.
- Manzini, E. (2021). *Abitare la prossimità: Idee per la città dei 15 minuti*. EGEA spa.
- Massey D. (2005). *For Space*. London: SAGE
- Mazzetto, S. (2024). A review of urban digital twins integration, challenges, and future directions in smart city development. *Sustainability*, 16(19), 8337.
- Mazzucato, M. (2018). *The value of everything: Making and taking in the global economy*. Hachette UK.
- Mazzucato, M. (2020). *Lo stato innovatore*. Gius. Laterza & Figli Spa.
- McGeachan, C., & Philo, C. (2014). Words. In R. Lee, N. Castree, R. Kitchin, V. Lawson, A. Paasi, C. Philo, S. Radcliffe, S. M. Roberts, & C. W. J. Withers (a cura di), *The SAGE handbook of human geography*. SAGE.
- Montanari, F., Razzoli, D., & Rinaldini, M. (2019). Diffondere innovazione: verso un modello di scalabilità per i progetti di innovazione sociale. *Impresa Sociale*, 13, 7–16. <https://doi.org/10.7425/IS.2019.13.02>
- Pariser, E. (2011). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. penguin UK.

Paruzzo, F. (2022). I sovrani della rete. Piattaforme digitali e limiti costituzionali al potere privato (pp. 1-280). Edizioni scientifiche.

Pasqualini, C. (2018). Vicini e connessi. Rapporto sulle social street a Milano. UTOPIE, 61, 1-384.

Patton, E. A. (2019). Knowing your neighbors: An analysis of the social media app "Nextdoor" and human interaction (Doctoral dissertation).

Rainie, H., & Wellman, B. (2012). Networked: The new social operating system (Vol. 10). Cambridge, MA: MIT press.

Ritzer, G. (2021). The McDonaldization of society. In *In the mind's eye* (pp. 143-152). Routledge.

Rose, F. M. (2021). The unexpected persistence of non-corporate platforms: The role of local and network embeddedness. *Digital Geography and Society*, 2, 100020.

Sandoval, M. (2020). Entrepreneurial activism? Platform cooperativism between subversion and co-optation. *Critical Sociology*, 46(6), 801-817.

Schneider, N. (2018). An Internet of ownership: Democratic design for the online economy. *The Sociological Review*, 66(2), 320-340.

Scholz, T. (2016). Platform cooperativism. Challenging the corporate sharing economy. New York, NY: Rosa Luxemburg Foundation, 435.

Scholz, T. (2024). Riprendiamoci la rete! Come le cooperative di piattaforma aiutano i lavoratori a democratizzare Internet. Feltrinelli.

Shapiro, C., & Varian, H. R. (1999). *Information rules: A strategic guide to the network economy*. Harvard Business Press.

Simmel G. (1998), *Le metropoli e la vita dello spirito*, Roma: Armando.

Simmel, G. (2010). *Lo spazio dell'interazione* (A. Dal Lago & R. Sassatelli, trad.). il Mulino.

Star, S. L. (1999). The ethnography of infrastructure. *American behavioral scientist*, 43(3), 377-391.

Terranova, T. (2000). Free labor: Producing culture for the digital economy, in «*Social text*», 18.

Törnberg, P. (2022). Platform placemaking and the digital urban culture of Airbnbification. *Urban Transformations*, 4(1), 3.

Üblacker, J., Liebig, S., & Hamad, H. (2024). Catalysts of connection. The role of digital information and communication technology in fostering neighbourhood social cohesion: A systematic review of empirical findings. *Urban Studies*, 61(16), 3167-3186.

Van Dijck, J. (2020). Governing digital societies: Private platforms, public values. *Computer law & security review*, 36, 105377.

Van Dijck, J., Poell, T., & De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford university press.

Wellman, B. (1999). *Networks in the global village*. Boulder, CO.

Wellman, B., Quan-Haase, A., Boase, J., Chen, W., Hampton, K., Díaz, I., & Miyata, K. (2003). The social affordances of the Internet for networked individualism. *Journal of computer-mediated communication*, 8(3), JCMC834.

Winner, L. (2017). Do artifacts have politics?. In *Computer ethics* (pp. 177-192). Routledge.

Woodcock, J., & Graham, M. (2020). *The gig economy*. Cambridge: Polity.

Yuan, E. J. (2013). A culturalist critique of 'online community' in new media studies. *new media & society*, 15(5), 665-679.

Zuboff, S., & Bassotti, P. (2019). *Il capitalismo della sorveglianza: il futuro dell'umanità nell'era dei nuovi poteri*.

Sitografia

ArchiSax. (2024). La città dei 15 minuti spiegata bene [Video]. YouTube.
https://www.youtube.com/watch?v=_7E2JN4pJuM

Cattani, L. (2017). Note su «Lo Stato innovatore» di Mariana Mazzucato. *Pandora Rivista*.
<https://www.pandorarivista.it/articoli/lo-stato-innovatore-di-mariana-mazzucato/>

D'Alessandro, J. (2019, 29 settembre). Luciano Floridi: «Vi spiego l'era Onlife, dove reale e virtuale si (con)fondono». la Repubblica.
https://www.repubblica.it/dossier/tecnologia/onlife/2019/09/29/news/repubblica_onlife_luciano_floridi-237286128/

Hinge. (2025). Hinge | The dating app designed to be deleted [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=GadPEE0RSEw>

Garzanti Linguistica. (s.d.). Definizione di «aeroporto». <https://www.garzantilinguistica.it/it/aeroporto/689148d6d53226fa4606eee4>

Gebied Online. (s.d.). La nostra piattaforma. Recuperato il 01/03/2026 da <https://gebiedonline.nl/ons-platform>

Gebied Online. (s.d.). Siamo una cooperativa. Recuperato il 01/03/2026 da https://gebiedonline.nl/we_zijn_een_cooperatie

Gentili, M. G. (2021, 27 aprile). Verde e blu: come progettare un futuro sostenibile e digitale? A lezione con Luciano Floridi. Parma Teneo.
<https://www.parmateneo.it/?p=72618>

Oxford English Dictionary. Gig economy (n.). Oxford University Press. Recuperato il 21/03/2026 da https://www.oed.com/dictionary/gig-economy_n?tab=meaning_and_use#1316875590

Progetto Hamlet. (2025). Hamlet: The place to be. Recuperato il 10/01/2026 da https://www.progettohamlet.it/wp-content/uploads/2025/10/Hamlet_Librettodigitale180324_rev_2.pdf

Virgilio Sapere. Aesthetic [Neologismo]. Recuperato il 21/03/2026 da <https://sapere.virgilio.it/parole/neologismi/aesthetic-2141>