

Giacomo Galletti

Facilitare una diversa percezione dello strumento che si richiede di adottare, potrebbe facilitarne l'utilizzo consapevole.

Tutto quello che facciamo è tracciabile, ormai lo abbiamo capito.

Eppure, se ci chiedono di essere disponibili al tracciamento, diciamo (in gran maggioranza) di no.

Perché? **Perché Immuni, e tutte le altre app di tracciamento sono sostanzialmente fallite[1]?**

In genere, in tali frangenti, è sempre utile sollevare gli aspetti della

“consapevolezza”. In sostanza: quando utilizziamo Facebook, Instagram o Google, quando interroghiamo Siri o Alexa, possiamo affermare di essere (più o meno) consapevoli di lasciare tracce? Possiamo dire che quando utilizziamo gli strumenti web operiamo un consapevole e deliberato atto di disponibilità al tracciamento, finalizzata a “negoziare” un servizio che, in quei momenti specifici, riteniamo utile?

Che cosa cambia, invece, quando ci viene prospettata la possibilità di scaricare un'app per il tracciamento?

Potremmo rispondere che, se abbiamo capito bene la questione, l'app ci traccia e basta durante gli spostamenti quotidiani, che lo vogliamo o no, che ne siamo consapevoli o meno. Una volta scaricata, funziona, anche se non sappiamo bene come, anche se non abbiamo capito bene a fondo il perché. Ne consegue che di fronte alla richiesta di scaricare un dispositivo che non riusciamo bene ad identificare e conferirvi un senso compiuto, tendiamo a rispondere come il protagonista del racconto di Melville, Bartleby lo scrivano: **“preferirei di no”**.

Di fronte a questa situazione che abbiamo vagamente ipotizzato (in effetti si richiederebbero indagini ad hoc per costruire opportunamente la “architettura delle scelte” delle persone in termini di tracciamento, per consolidare le ipotesi sui comportamenti deterrenti ad un'opzione di scelta socialmente desiderabile, e solo allora iniziare a ragionare sulle soluzioni concrete...), ci porremmo la domanda che gli abitanti di Dulcamara nell'omonimo romanzo di Ignazio Silone sollevano di fronte alle situazioni controverse: **che fare?**

Forse, ci risponderemmo, potrebbe essere utile cambiare approccio, proponendo la possibilità di rendersi disponibili al tracciamento in modo diverso, sia a livello comunicativo

che operativo, facendo riferimento a concetti e soluzioni afferenti alle scienze comportamentali. *“Una diffusa e capillare campagna di nudging, comunicazione e informazione della cittadinanza, al fine di incoraggiare una partecipazione attiva e consapevole, guidata dalla Presidenza del Consiglio per massima autorevolezza”* era un’affermazione che compariva agli inizi di maggio, a pagina 25, sul documento del Servizio studi del Senato: **Tracciamento dei contatti. Elementi di documentazione (aggiornato al 4 maggio 2020), al paragrafo Realizzazione e sperimentazione**[2]. Dato che l’incoraggiamento menzionato, così come è stato realizzato, non sembra aver portato al raggiungimento degli obiettivi auspicati, sulla base dei ragionamenti precedenti possiamo cercare di andare oltre, proponendo l’adesione al tracciamento non più (non solo) come una partecipazione attiva e consapevole, ma come una vera e propria opportunità di scelta responsabilizzante e autodeterminata, secondo i riferimenti teorici della psicologia del cambiamento[3] e dell’*empowerment* nella promozione della salute[4].

Intanto però, prima di intervenire sui comportamenti, il primo passo potrebbe essere fatto sul livello comunicativo, dove già il concetto di tracciamento dei contatti potrebbe creare qualche problema. Il termine, infatti, nella versione inglese di *contract tracing*, viene riportato tra le nuove parole scaturite dal contest pandemico dal Merriam Webster, con un significato che rimanda alla “identificazione e monitoraggio”[5], azioni operate da un soggetto controllore e tali da alimentare potenziali sensazioni di disagio in chi, per contro, si dovesse percepire come soggetto individuato e monitorato. In altri termini, il termine di “tracciamento” non rimanda in modo fluido al concetto di “partecipazione attiva e consapevole”, e tanto meno alla responsabilizzazione e all’autodeterminazione. **In aggiunta, lo strumento (di identificazione e controllo) proposto può essere percepito come un qualcosa che opera in modo silente, indefinito, forse equivoco.**

Ci chiediamo pertanto se un’app per il tracciamento possa essere “comunicata” con uno sforzo linguistico utile a individuare metafore che ne riportino l’inconsistenza a qualcosa di più identificabile e interpretabile: **l’app è... uno scudo?**

...uno scanner?

...un radar?

...un allarme? ...un sensore?

...?

Facilitare una diversa percezione dello strumento che si richiede di adottare, potrebbe facilitarne l'utilizzo consapevole. Cioè, se ora il messaggio è: tu scarica l'app, al resto ci penso io (o ci pensa lei), un atteggiamento paternalistico in condizioni di incertezza e dove la relazione di fiducia tra il soggetto proponente e l'utilizzatore non appare particolarmente solida potrebbe costituire un deterrente all'adozione dello strumento.

Ci chiediamo allora se non sia utile passare il controllo sull'attivazione del "sensore" da chi lo propone a chi lo utilizza. In altri termini il controllo sul tasto on/off dovremmo averlo noi. Siamo noi che ci dobbiamo responsabilizzare per attivarlo. **Siamo noi che quando usciamo di casa e ci apprestiamo ad entrare in contatto con altre persone, accendiamo lo scanner, indirizziamo il radar, drizziamo lo scudo, scegliamo consapevolmente di proteggere noi stessi e le persone con cui entreremo in contatto in condizioni di rischio in seguito all'attivazione.**

Potremmo essere invogliati ad attivare lo "scanner" anche laddove - nei luoghi pubblici - dovessero essere predisposti cartelli e insegne che ci invitino ad essere responsabili, o che ci facciano notare che la maggior parte delle persone che frequentano quel luogo adottano un comportamento attento e rispettoso (su questi ed altri temi bisognerà rifletterci un po', dopo opportuna documentazione).

Consapevolezza, autodeterminazione, responsabilizzazione, *empowerment*[6].

Insomma: l'app per il tracciamento è una cosa, l'app che ci permette di attivare un dispositivo di protezione individuale e collettiva quando ognuno di noi, consapevolmente e responsabilmente, ne riscontri la necessità, potrebbe farne davvero una cosa diversa.

Tutto questo almeno in ipotesi.

Nel senso che lo scenario proposto, come precedentemente accennato, andrebbe indagato, analizzato, descritto e discusso approfonditamente, prima di potervi intervenire con soluzioni mirate. Per fare questo tuttavia è necessario avviare un confronto in merito con esperti di comunicazione e di scienze comportamentali, di psicologi e di sociologi, nonché, ovviamente, di tecnici e informatici. **Le soluzioni qui suggerite vanno pertanto intese solamente come uno spunto di riflessione per una progettazione diversa, multidisciplinare e incisiva, nell'ottica di produrre e ottimizzare una nuova campagna di contrasto all'immunizzazione ad Immuni.**

Giacomo Galletti, economista e ricercatore sociosanitario presso ARS Toscana, professional coach, qui esprime considerazioni esclusivamente personali (talvolta addirittura condizionate dall'umore del momento...).

Firenze, 16 luglio 2020

Bibliografia

1. [Lo spettacolare fallimento delle app contro il coronavirus](#). La Repubblica, 09.07.2020
2. XVIII legislatura. [Tracciamento dei contatti. Elementi di documentazione](#) [PDF: 17 Mb]. Maggio 2020, n. 242/1. Ufficio ricerche sulle questioni istituzionali, sulla giustizia e sulla cultura
3. Hilton K, Anderson A. [IHI Psychology of Change Framework to Advance and Sustain Improvement](#) [PDF: 1.4 Mb]. IHI White Paper. Boston, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2018.
4. WHO. [Health promotion glossary](#) [PDF: 567 Kb], 1998. Pag. 6.
5. Treccani.it: [contact tracing](#)
6. [Empowerment](#) - In pedagogia e psicologia sociale, processo di riconquista della consapevolezza di sé, delle proprie potenzialità e del proprio agire. Etimologia: voce ingl.; propr. 'conferimento di potere'