

Nuove modalità comunicative e nuovi assetti relazionali: rischi e opportunità

New communication methods and new relational structures: risks and opportunities

Orlando Granati*

abstract

The pandemic has impacted our habits and way of life in our communities. Among the changes observed, one of the main ones is the way in which new technologies have changed our way of communicating, characterized by a greater ease of contact and an even greater speed. In the present work these changes are examined using the perspective of motivational factors according to TA theory.

Key words: feelings, need of structure, relational needs, pandemic.

La pandemia ha avuto un impatto sulle abitudini e sui modi di vivere nelle nostre comunità. Tra i cambiamenti osservati, uno dei principali riguarda le modalità con cui le nuove tecnologie hanno modificato i modi di comunicare, caratterizzati da sempre maggiore facilità di contatto e sempre maggiore rapidità. Nel presente lavoro questi cambiamenti vengono esaminati attraverso la lente dei fattori motivazionali secondo la teoria AT.

Parole chiave: emozioni, bisogno di struttura, bisogni relazionali, pandemia.

* Psichiatra e psicoterapeuta, direttore UFC Salute Mentale Adulti USL Toscana Centro, TSTA – P

Qualche tempo fa mi è capitato di leggere il seguente articolo, che riporto integralmente sotto, comparso su un quotidiano, Trapani Nuova. Il titolo dell'articolo era "Nel 2000 i telefoni faranno tutto loro"; l'articolo riportava la sintesi di un'intervista radiofonica a tre ingegneri americani, che descrivevano quello che, a loro parere, sarebbe stato l'impatto della telefonia sulle abitudini di vita nella società a venire. Particolare determinante: la data del quotidiano pubblicato è il 26 giugno 1962. Tanto per avere qualche riferimento, è l'anno in cui nel mondo John F. Kennedy affronta la crisi dei missili di Cuba e i Beatles pubblicano la loro prima hit, *Love me do*, per esempio; o in Italia la Fiat 500 D, popolarmente nota come "cinquino", ha appena iniziato quella che diventerà la diffusione negli anni 60-70, ed ha inizio la "TV dei ragazzi" sulla RAI (che aveva allora appena iniziato la rete 2) con lo Zecchino d'oro presentato da Cino Tortorella, alias il Mago Zurli. In questo contesto, quanto riportato nell'articolo appare a dir poco profetico. Non è stato possibile confermare l'autenticità delle fonti prime, ma la copia dell'intero numero del quotidiano è reperibile: vale a dire, se fosse una fake news, sarebbe d'epoca, e in tal caso la previsione sarebbe del cronista, comunque stupefacente per l'accuratezza. Leggete per credere...

"... tanto per cominciare, i giornali del mattino saranno diffusi direttamente in «facsimile» attraverso la rete telefonica. Fatta la colazione e letto il giornale telefotografico, l'uomo d'affari deciderà magari di restare a casa per non trovarsi in qualche ingorgo del traffico, senza, tuttavia, trascurare le sue attività. Servendosi del "videofono", il cui schermo sarà molto più efficiente e più chiaro degli attuali televisori, potrà mettersi in contatto con l'ufficio o, addirittura, convocare una conferenza con i corrispondenti o i soci in differenti località. Ma il marito non sarà l'unico a beneficiare del progresso. La moglie potrà ricorrere al servizio telefonico per evitare le faticose maratone nei negozi. Con occhi attenti seguirà sullo schermo a colori del videofono le spiegazioni dei negozianti e analizzerà la merce esposta, prima di passare l'ordinativo.

I tre esperti americani prevedono che la famiglia di domani adopererà il telefono anche per ricevere in casa programmi educativi, artistici e culturali. Apparecchi televisivi a circuito chiuso allacciati con la rete telefonica diffonderanno nelle case lezioni scolastiche, conferenze con proiezioni e visite ai musei. Potranno anche permettere la lettura degli ultimi libri senza neppure costringere l'interessato a recarsi in biblioteca per il prestito. In viaggio la gente potrà disporre del telefono sulle autovetture, sugli aerei e in qualsiasi altro mezzo. Si potrà chiamare qualsiasi utente in qualunque parte del mondo mediante la teleselezione. Tuttavia, non occorrerà formare il numero e il prefisso corrispondente alla città sul telefono. Basterà segnalare il numero al telefono e questo tradurrà la voce in impulsi elettrici. Le conversazioni assorbiranno solo una piccola parte del traffico sulle linee telefoniche. Si prevede che già dal 1975 il volume dei dati commerciali trasmessi per mezzo delle linee telefoniche supererà quello delle conversazioni. Sono in via di perfezionamento apparati "data-phone" in grado di trasmettere 3.000 parole al minuto, in maniera da consentire ad un cervello elettronico di rivolgersi ad un'altra macchina analoga a velocità di gran lunga superiore a quelle dell'uomo.

Una di queste macchine collegate alla rete telefonica potrà leggere l'inventario di un magazzino e, fatti i debiti calcoli, chiamerà un'altra macchina del magazzino centrale per ordinare le provviste per il giorno

successivo. Nel 2000 la gente si servirà del telefono anche per le operazioni di banca. Gli assegni si scriveranno con inchiostro magnetico che potrà essere letto da apposite macchine nelle banche. Le macchine provvederanno non solo ad avallare l'assegno ma anche a registrare l'operazione sul conto individuale" (Donzella, 2021).

Ciò che più mi ha colpito, nel leggere questo articolo, è stata una constatazione: se lo avessi letto solo tre anni fa, avrei concluso che gli intervistati, veri o presunti che fossero, avevano centrato gran parte delle previsioni, certamente non tutte. È stato proprio l'impatto della pandemia da Covid 19, in effetti, che ha accelerato l'utilizzo delle reti informatica da parte della massa, tanto da dare ad uno scenario immaginifico di 60 anni fa il senso di fedele descrizione di ciò che oggi stiamo comunemente vivendo, dalla didattica a distanza agli acquisti online come prassi ordinaria, allo smart working. Realtà solo ipotetiche o indizzate a realtà particolari divenute, in un tempo estremamente rapido, di uso comune.

Proprio la rapidità di cambiamento delle abitudini e delle modalità relazionali mi ha spinto ad alcune riflessioni sull'impatto delle nuove forme di comunicazioni sul benessere. Le riflessioni che propongo derivano dalla mia pratica clinica e dalla finestra di osservazione come operatore di un servizio di salute mentale, attraverso il lavoro con i pazienti e con i sistemi familiari e sociali.

Utilizzerò, come griglia di lettura dei fenomeni osservati, due concetti AT che utilizzo frequentemente come guida nella lettura dei comportamenti. Il primo è la classificazione delle emozioni in AT e la loro correlazione ai bisogni. Il secondo riguarda gli aspetti motivazionali, sia intesi come le fami berniane (Berne, 1964, 1972), sia come i bisogni relazionali descritti da Erskine (Erskine, 1998).

Considerando le emozioni in termini evolutivi, possiamo osservare come, nella classificazione classica delle emozioni della Analisi Transazionale (gioia, rabbia, paura, tristezza) le prime tre rivestono un significato riferibile a bisogni di sopravvivenza dell'individuo (rabbia e paura) e della specie (gioia); la rabbia, nelle sue infinite variazioni, rappresenta un motore per il superamento degli ostacoli e per la difesa del proprio spazio e del proprio nutrimento; la paura è il motore per l'evitamento dei pericoli; la gioia ciò che ci spinge verso l'altro e, in ultima analisi, ciò che ci spinge alla visita con l'altro (James, Jongeward, 1971; English, 1971, 1972). La dimensione temporale che accompagna queste emozioni è la velocità: tutte le risposte adattive che sono sostenute da queste emozioni, infatti, per essere efficaci devono essere per forza rapide: l'attacco per la rabbia, la fuga per la paura, il contatto per la gioia. Anche le reazioni neurovegetative ad esse legate hanno, nella diversità, alcuni punti in comune: l'accelerazione del battito cardiaco è uno di questi, ad esempio. La tristezza, invece, funziona su un registro temporale differente, ha a che fare con la lentezza e con i lunghi periodi. Spesso nella mia attività clinica utilizzo il paragone col consumarsi di una candela accesa: osservandola, sembra immobile e destinata a non consumarsi mai, e solo l'osservazione a distanza di tempo permette di apprezzarne la variazione. Johns (1974) considerava la tristezza come una evoluzione della rabbia, quando la persona si arrende di fronte ad un cambiamento impossibile. La tristezza ha bisogno di tempo, non soddisfa il proprio bisogno in modo immediato ed il suo significato è oggettivamente più complesso da comprendere. Nella pratica clinica questo si riscontra, nella mia esperienza, almeno in due aspetti con particolare frequenza.

Uno è il rischio di banalizzazione del termine “depressione”, che si manifesta col confondere reazioni fisiologiche di tristezza, congrue con episodi di perdita e di lutto, con la depressione vera e propria (non a caso Karl Abraham (1919) definiva la depressione come “l’incapacità di essere triste”). L’altro è la difficoltà di molti genitori nel tollerare i sentimenti di tristezza dei figli (o di molti familiari nel caso degli adulti).

Melania Klein (1946), nella sua descrizione delle posizioni nello sviluppo evolutivo, parla di posizione schizo-paranoide nella prima fase evolutiva del bambino, che evolve poi, in un processo fisiologico, nella posizione depressiva. La posizione schizo-paranoide è caratterizzata da meccanismi di difesa arcaici, pre-edipici, che si accompagnano a stati emotivi appartenenti alle prime tre categorie: gioia, rabbia, paura. Il soddisfacimento narcisistico illusorio genera gioia, mentre la frustrazione del bisogno determinano reazioni di rabbia e di paura. La velocità è il registro temporale di queste reazioni, che tendono ad essere estremamente rapide. Osserviamo in clinica, ma anche alla osservazione psicosociologica nei fenomeni di massa, che questa rapidità reattiva si accompagna facilmente alla impulsività, alla superficialità critica, spesso all’assenza di spazio di mediazione. La posizione depressiva invece rappresenta uno stadio evolutivo che si accompagna appunto all’arrendersi alla illusorietà della idealizzazione, alla accettazione dolorosa della realtà e dei suoi limiti, alla necessità di adattare bisogni e desideri rinunciando alla immediata e totale soddisfazione. La tristezza, che richiede come detto i suoi tempi e la progressività al posto della immediatezza, accompagna questo processo, condizione necessaria per il superamento delle impasse (Novellino, 1984).

Ora, i cambiamenti apportati dallo sviluppo tecnologico, oggetto negli ultimi anni di numerose analisi che portano a valutazioni non sempre coincidenti o dello stesso tenore, sembrano trovare almeno un elemento di condivisione. Le nuove tecnologie hanno portato ad una accelerazione dei processi comunicativi. Le interconnessioni sono più rapide, si stabiliscono in tempi brevissimi contatti, condivisioni e scambi di informazioni, i feedback hanno carattere di immediatezza e i tempi di latenza tra invio e risposta alle comunicazioni si è straordinariamente ridotto. Anche la semplificazione dei canali comunicativi ha la sua parte in questo. L’assenza completa (come nei messaggi sui social network) o la riduzione (come nella interazione mediante webcam) della componente non verbale della comunicazione ha impatti sulla qualità della stessa che come esperti della comunicazione dobbiamo considerar seriamente. Anche l’utilizzo delle emoticon o delle emoji, che vorrebbe colmare il vuoto di comunicazione non verbale del testo scritto, sembra contribuire ad aumentare, anziché ridurre, il carattere artificiale della comunicazione e, sopra ogni cosa, ad accelerarne i tempi. In altri termini, le modalità di interazione sociale mediate dalla tecnologia appaiono essere coerenti col funzionamento del pensiero preverbale, intuitivo; così le reazioni diventano rapide, le “amicizie” sui social network possono crescere a dismisura in tempi brevissimi e con altrettanta rapidità terminano, la risposta è immediata, letteralmente “non mediata” dal tempo per la riflessione e per l’accettazione dei limiti. Il narcisismo sembra trovare nello spazio virtuale l’habitat ideale (termine che in questo caso trova corrispondenza piena a più livelli), adatto per l’immediatezza di giudizio e per il breve spazio temporale tra pensiero e azione. Reazioni di entusiasmo eccessivo e immotivato si alternano così con facilità a reazioni in

cui sospetto, diffidenza e rancore emergono con brutalità, con quella attualizzazione dei meccanismi di scissione descritti dalla Klein che Wilfred Bion (1961) individua come esito dei processi di gruppo. In effetti, ciò che si realizza nello spazio virtuale (in cui è bene ricordarlo, le relazioni sono reali) è la formazione di un gruppo, in cui le interazioni non sono mediate dagli stimoli sensoriali abituali, ma da uno spazio bidimensionale in cui si velocizzano i tempi. Ciò che osservo nella pratica clinica appare in linea con che si nota su un piano più generale: sul piano clinico, si osserva un aumento delle condizioni di ansia depressiva da un lato, e dei disturbi comportamentali collegati alla impulsività e alla disforia; sul piano sociale, ad una diffusa messa in discussione della autorità, sia legale che scientifica, con aderenza acritica a pregiudizi e a credenze che sembrano derivare dalla incapacità di tollerare i limiti della realtà.

Se la rapidità è il nuovo codice di attivazione emozionale, con le conseguenze sopra descritte, possiamo analizzare anche come la rapidità nell'accesso e nella attivazione dei canali comunicativi incide sugli aspetti motivazionali. Prendo in esame le due categorizzazioni principali dei bisogni nella teoria AT, le fami berneiane (Berne, 1964, 1972) e i bisogni relazionali di Richard Erskine (1998).

I network hanno moltiplicato a dismisura le possibilità di contatti interpersonali, sia in termini numerici che di velocità e frequenza. Possiamo entrare in contatto – in relazione – molto velocemente, indipendentemente dalla distanza fisica, e spesso anche dalla attività che il nostro interlocutore sta svolgendo (Gardner, Davis, 2014). Quante sono le condivisioni di messaggi sui social che si attivano durante gli orari di lavoro, ad esempio? Quanti studenti interagiscono in diretta durante le ore di studio? L'elenco potrebbe continuare, e uno degli effetti della pandemia, con le misure di distanziamento sociale, è stato sicuramente la riduzione del GAP tecnologico tra le generazioni. Ormai l'utilizzo dei social media non è più appannaggio delle generazioni che vengono definite native digitali, ma anche chi utilizzava la macchina da scrivere all'inizio della propria attività professionale (ricordate la Olivetti Lettera 32? Fu messa in commercio poco dopo l'articolo citato in apertura) ha dovuto imparare ed utilizza con disinvoltura i programmi per videoconferenze, social network, transazioni commerciali e didattica on line. Questi strumenti hanno permesso sicuramente di alleviare gli effetti del lungo isolamento sociale dato dal lockdown. Al tempo stesso, è importante sottolineare come i contatti mediati dagli strumenti tecnologici siano bidimensionali, stimolino solo parte dei nostri sensi e abbiano appunto il carattere della velocità. Sappiamo dagli studi sulla interazione madre-bambino che le componenti sensoriali hanno una importanza fondamentale. L'intervento consolatorio descritto da T. Berry Brazelton (1979), che permette al bambino di passare dallo stato di agitazione allo stato di quiete, si basa su un contatto che coinvolge più canali di comunicazione: mostrare il viso, effetto consolatorio della voce, contatto fisico, abbracciarlo, cullarlo, alimentarlo. In clinica, l'importanza della interazione a più livelli si mostra altrettanto fondamentale nella interazione col paziente, specialmente quando è necessario passare da una condizione di agitazione ad una di sufficiente quiete (come non pensare alla importanza, in alcune condizioni di forte ansietà o angoscia, di azioni consolatorie come offrire al paziente qualcosa da bere o mangiare, ad esempio). Jackie Lee Schiff (1975) afferma che quando un paziente è in una condizione di passività, con comportamenti di agitazione o violenza, è necessario riportare il paziente ad un comportamento iperadattato,

perché sia possibile qualsiasi intervento terapeutico. È quanto sempre Brazelton (1979) indica come la necessità di riportare il bambino nella condizione di quiete da quella di agitazione, perché è in quello stato che è possibile l'apprendimento (Rockland, 1994). Dobbiamo allora interrogarci sulla qualità delle interazioni che stimolano solo alcuni dei canali sensoriali e di come la soddisfazione dei bisogni di stimoli che sembrano soddisfare possano dare un effetto solo parziale e superficiale, come una dieta poco equilibrata e frettolosa possa togliere momentaneamente la fame fisica, ma esser inadeguata a nutrire sulla lunga distanza.

Esamino ora come la pandemia abbia influito sull'altra fame berniana, la fame di struttura. La fame di struttura è associata ai diversi modi di strutturare il tempo.

È innegabile che l'isolamento, legato alle limitazioni dei movimenti (quarantena, lockdown, accessi limitati a molte strutture, smartworking...) è aumentato in modo marcato, alimentando un disagio diffuso a tutte le fasce di popolazione. Perfino chi, per motivi personologici o di salute, si è sentito inizialmente rassicurato dalla "normalizzazione" di un comportamento ritirato e solitario cui già tendeva, sulla lunga distanza ha subito un rinforzo di un meccanismo che ha portato ad un aggravamento del ritiro sociale: nel lavoro con pazienti con gravi psicosi, ad esempio, è stato osservato una iniziale migliore capacità di tollerare, rispetto alla media della popolazione, le misure drastiche del primo lockdown, tolleranza che poi ha portato ad un peggioramento della tendenza alla chiusura relazionale e ad una spinta verso la cronicizzazione. È altrettanto indubbio che le nuove tecnologie in questo caso hanno contribuito a ridurre l'impatto del lungo isolamento sociale: la messaggistica, l'utilizzo delle videoconferenze, la stessa normalizzazione delle procedure di lavoro da casa hanno attenuato, se pur non risolto per i motivi sopra descritti, l'impatto dell'aumento forzato dell'isolamento. Questo ha anche permesso probabilmente di mantenere le misure di distanziamento per un tempo più lungo di quanto verosimilmente sarebbe stato tollerabile solo 20 o 30 anni fa, con le conseguenze sull'andamento della pandemia facilmente immaginabili.

Anche i rituali e passatempi si sono dovuti modificare. Esiste tutta una casistica dei nuovi modi per salutarsi, ad esempio, alternativi al contatto fisico, alla stretta di mano che veicola significati molteplici: dal saluto orientale a mani giunte, al tocco del gomito, la fantasia si è sbizzarrita e ha creato nuove abitudini. La messaggistica è ormai diventata un passatempo abituale per una moltitudine di persone, con creazione di sottogruppi diversi cui si possono indirizzare messaggi di vario tipo: riflessioni, scherzi, immagini suggestive, suggerimenti, eccetera. Il tipo di messaggi che circolano in un sottogruppo può fornire informazioni illuminanti su credenze, prospettive sulla realtà, convinzioni condivise tra i membri. Se le app sulla schermata di uno smartphone possono essere paragonate ad una sorta di "carta d'identità" digitale (Zona, 2015, 2017), potremmo pensare alla messaggistica (Facebook, Whatsapp, ecc) come un indicatore di interessi e punti di vista, ma anche un selezionatore delle relazioni interpersonali.

Per quanto riguarda l'attività, anche questa è stata potentemente influenzata dalla pandemia, per le misure restrittive degli spostamenti da un lato, per il pesante impatto sul mondo del lavoro dall'altro. Si sono modificati gli assetti lavorativi: il potenziamento dello smart working, che da una iniziale necessità è diventato in molte realtà una modalità operativa accreditata, ha spesso un impatto sulla minore differenziazione tra sfera lavorativa e sfera privata sia in senso

temporale che spaziale. Riunioni online sono diventate per molti (compreso chi scrive) una realtà abituale, con indubbi vantaggi per la facilità con cui possono essere convocate, ma altrettanto indubbi costi sulla flessibilità degli orari e sullo sconfinamento in orari generalmente dedicati al riposo e alla famiglia. Da un altro lato, nella prima fase della pandemia la chiusura forzata dei punti di ritrovo e le limitazioni delle uscite avevano dapprima portato ad una spinta creativa nella occupazione del tempo (chi non ricorda il fiorire di ricette e la difficoltà nel reperire le farine, oppure i collegamenti musicali on line e i gruppi online di discussione?), ma queste nuove abitudini sembrano in realtà non aver superato la prima fase di adattamento; di fatto, già il secondo lockdown ha mostrato una reazione collettiva assai meno vigorosa e decisamente più problematica. Infine, le ripercussioni sul mondo del lavoro appaiono essere state decisamente negative sul benessere della collettività: le manifestazioni di disagio esistenziale, le forme di disturbo dell'adattamento accompagnate da depressione e ansia sono aumentate in modo significativo, il disagio nelle età dello sviluppo si è incrementato in modo preoccupante.

L'aumento del tempo passato in casa e l'assenza per un lungo periodo di occasioni di incontro sociale ha dato infine ai nuclei familiari una duplice occasione: di recuperare e sperimentare una nuova intimità da un lato; di aumentare e inasprire le occasioni di mettere in atto giochi psicologici dall'altro. Anche la comunicazione attraverso le modalità virtuali, con le caratteristiche di velocità più in alto descritte, si presta ad un incremento del livello a cui i giochi possono essere portati avanti. La facilità di connettersi, di esprimere approvazione e interesse va di pari passo con la facilità di escludere l'altro, di esprimere commenti o giudizi taglienti e con carattere di absolutezza. In più, l'assenza di interazione con tutti i sensi limita fortemente l'utilizzo di quei sistemi prosociali che tendono a temperare le reazioni nella sfera della rabbia e della insoddisfazione. Detto con altre parole, l'interazione virtuale (che resta una comunicazione reale, non dimentichiamolo) non facilita l'empatia.

Per finire, osservando i bisogni relazionali descritti da Erskine (1998) possiamo notare come siano tutti, in qualche misura, attivati diversamente dal cambiamento delle abitudini di vita imposte dalla pandemia.

Il bisogno di sicurezza è quello il cui aumento appare più evidente. La distanza dall'altro diventava un atto d'amore, di attenzione alla sicurezza della persona cara; l'incontro da momento di condivisione e di affetto assumeva connotati di rischio e pericolo. In queste condizioni, il bisogno di esprimere amore assumeva manifestazioni apparentemente paradossali e richiedeva nuove modalità. La possibilità di connettersi con modalità virtuali può rispondere con facilità al bisogno di accettazione, di condivisione e di valorizzazione, ma con altrettanta facilità questi bisogni possono essere frustrati; con un gesto, approvazione o disapprovazione possono essere in un istante evocati. Il bisogno di definizione, di avere impatto sull'altro, di iniziativa dell'altro possono pure essere soddisfatti in modo virtuale, ma superficialmente, in modo tanto rapido quanto instabile, fornendo una ingannevole sensazione di gratificazione accompagnata da un senso di precarietà fonte di ansia e di insicurezza di fondo. Il bisogno di definizione di sé, infine, può essere facilmente soddisfatto in modo artificiale, col rischio di alimentare il falso Sé, attraverso una immagine altrettanto artificiale.

Bibliografia

- Abraham, K., "Clinica e trattamento psicoanalitico." (1908-1919), Bollati Boringhieri, 2012
- Berne, E., "Games People Play", Grove Press, New York 1964
- Berne, E. "What Do You Say After You Say Hello?", Grove Press, New York 1972
- Bion, W.R., "Experience in Groups", 1961
- Brazelton, T.B., "Neonatal Behavioral Assessment Scale, Lippincott, Philadelphia 1979
- Donzella, L., "Storie straordinarie", Florence Art Edizioni, Firenze, 2021
- Gardner H., Davis, K., "Generazione app. La testa dei giovani e il nuovo mondo digitale, Feltrinelli, Milano 2014
- English, F., "The substitution factor: Racket and real feelings", part I, TAJ, I, 4, 1971
- English, F., "The substitution factor: Racket and real feelings", part II, TAJ, II, 1, 1972
- Erskine, R., "The Therapeutic Relationship: Integrating Motivation and Personality Theories," TAJ, 28, 132-141, 1998
- James, M., Jongeward, D., "Born to win: Transactional Analysis with Gestalt experiments", Addison Wesley, Reading 1971
- Johns, H.D., "Three Pots of Anger", TAJ, IV, 3, 1974
- Klein M. (1946), trad. it. "Note su alcuni meccanismi schizoidi", in Scritti 1921-1958, Bollati Boringhieri, Torino 1978
- Novellino M., "Self-Analysis of Countertransference in Integrative Transactional Analysis", TAJ, 14, 1984
- Rockland, L.H, trad.it. "La Terapia di sostegno: un approccio psicodinamico", Astrolabio, Roma 1994
- Schiff, J.L., "Transactional Analysis Treatment of Psychosis", Harpe & Row, 1975
- Zona U., "Everywhere. Le app tra mente collettiva e omologazione dei comportamenti", IAT Journal, I, 1, 2015
- Zona U., De Castro M., "Cartografie dell'intelligenza in rete: dalla mente pubblica all'era dei dispositivi connettivi", IAT Journal, III, 1-2, 2017