

## Sintesi

Gli intermediari fungono da mediatori di contenuti tra i fornitori e gli utenti finali. Tra gli intermediari rientrano i motori di ricerca, i social media (Facebook), le piattaforme multimediali (YouTube), le offerte di microblogging (Twitter) e i servizi di messaggistica (WhatsApp, Telegram). Nelle società digitali, sempre più spesso sono queste specifiche piattaforme online a selezionare, strutturare tramite algoritmi, rendere reperibili e accessibili le notizie e le informazioni rilevanti. Le piattaforme online sono considerate fonti d'informazione centrali e sempre più importanti ed esercitano quindi un'influenza determinante sui moderni processi di formazione delle opinioni, soprattutto prima di elezioni e votazioni. In questo contesto, si pone la questione delle (potenziali) sfide e opportunità che questi intermediari rappresentano per il pubblico.

Di seguito, sono riassunti i risultati centrali a livello di comunicatore/utente, contenuto e impatto degli intermediari al fine di identificare la necessità di regolamentazione e/o ricerca.

### *Opportunità e rischi a livello di comunicatore/utente*

- Innanzitutto si constata che l'accresciuta importanza degli intermediari sta modificando in modo radicale il peso dei comunicatori nella sfera pubblica digitale. A causa dei flussi pubblicitari in calo e di una minore disponibilità a pagare, il giornalismo d'informazione professionale sta perdendo la sua popolarità. Ciò comporta un indebolimento dei tradizionali standard di qualità giornalistica nella sfera pubblica creata dagli intermediari.
- La Svizzera ha un tasso di utilizzo di Internet molto elevato. Solo i gruppi più anziani e/o con un basso livello di formazione sono relativamente meno attivi su Internet. Il divario digitale di primo livello (*first level digital divide*) descritto nella letteratura, che rileva differenze nell'accesso a Internet, può quindi essere rilevato solo in misura molto limitata per la Svizzera. In linea di principio, tutti hanno la possibilità di informarsi passivamente sui processi e sulle decisioni politiche rilevanti e di partecipare attivamente a dibattiti e allo scambio di informazioni.
- Si possono osservare maggiori differenze a livello delle competenze mediatiche digitali: in questo caso, tra gli interpellati sono soprattutto le persone più anziane che considerano relativamente meno buone le proprie competenze online, suggerendo quindi un divario digitale di secondo livello per quanto concerne le competenze nell'uso di Internet. Qui c'è almeno il rischio che, a causa della mancanza di competenze, le persone

anziane non abbiano accesso al sapere che circola sugli intermediari e che è potenzialmente necessario per la formazione di un'opinione. È in questo ambito delle competenze mediatiche che si potrebbe ricorrere a programmi di alfabetizzazione mediatica per gli adulti.

- Prendendo in considerazione non solo l'accesso ma anche la partecipazione di vari attori alle piattaforme degli intermediari, si è potuto dimostrare che la popolazione ha e sfrutta la possibilità di farsi sentire attivamente su Twitter. Grazie agli intermediari possono emergere opportunità di partecipazione per gli attori della società civile, creando così un potenziale per la democratizzazione e una *condivisione del potere*. Tuttavia, questi risultati vanno considerati anche in relazione al fatto che non tutti gli svizzeri utilizzano Twitter in modo attivo e passivo.
- Mentre i numerosi ed eterogenei attori della società civile che si esprimono su Twitter sono indice di un'inversione delle tradizionali strutture di potere politico ed economico, le analisi sulla rappresentanza di chi prende decisioni politiche mostrano che soprattutto chi riveste una carica pubblica relativamente elevata e chi vi aspira hanno una vasta rete di seguaci (follower) e che quindi anche a livello di intermediari si riflettono le disparità di potere condizionate dalle risorse. Tuttavia, i politici entrano così in contatto diretto con i cittadini al di là degli schieramenti di partito. Twitter può quindi servire da forum per uno scambio diretto e non filtrato tra i politici e l'autorità sovrana.
- Inoltre, per quanto riguarda lo spazio pubblico svizzero sugli intermediari vi sono poche informazioni provate empiricamente in merito all'influenza dei bot sociali, che hanno il potenziale di distorcere l'opinione pubblica attraverso un'attività di comunicazione illimitata, soprattutto durante i periodi di elezione e votazione. Ciò cela il rischio che le persone vere e proprie che non comunicano in modo automatizzato non siano più percepite come tali o lo siano in misura minore, e che gli utenti si creino un'immagine sbagliata della distribuzione delle opinioni nella popolazione e, per effetto di una spirale di silenzio, non osino più partecipare al discorso. In questo ambito occorre esaminare in che misura potrebbe essere efficace l'obbligo di ricorrere a contrassegni per creare trasparenza, ad esempio nel contesto di iniziative volte a smascherare bot o di altre forme di auto- e co-regolamentazione.

#### *Opportunità e rischi sul piano dei contenuti*

- Gli studi che dalla prospettiva della Svizzera si occupano della reattività, del dibattito/resa dei fatti e della pluralità dei contenuti diffusi sugli intermediari sono limitati. I risultati attuali danno ragione di supporre che i contenuti principali e le posizioni diffuse si differenzino solo in parte da quelli dei media tradizionali.

- La facilità di accesso e la possibilità di comunicazione anonima offrono agli utenti anche un forum per pubblicare dichiarazioni diffamatorie, incivili, false e denigratorie. Per quanto riguarda l'esatta portata del fenomeno dei discorsi di incitazione all'odio e della disinformazione, non esistono ancora prove empiriche per la Svizzera. Tuttavia, vi sono indicazioni sul fatto che attraverso gli intermediari giungano spesso al pubblico anche contenuti e attori populistici. In questo caso, l'utente deve interrogarsi sull'utilità di prendere decisioni e formarsi un'opinione in base a tali contenuti, solitamente molto abbreviati e polarizzanti.

#### *Opportunità e rischi in termini di impatto*

- Finora, ci sono poche prove di frammentazione degli utenti in bolle di filtraggio o camere dell'eco. Ogni volta che i risultati suggeriscono una forte polarizzazione, di solito si riferiscono al contesto statunitense, che è caratterizzato da un clima politico e sociale altamente polarizzato. Per la Svizzera, in quanto democrazia fortemente basata sul consenso e orientata al dialogo, non c'è attualmente motivo di temere l'emergere di camere dell'eco e di bolle di filtraggio rilevanti.
- Occorre tuttavia considerare in modo critico che la selezione o l'attenzione verso persone con opinioni e punti di vista simili può essere rafforzata in modo irricognoscibile e non trasparente tramite la selezione algoritmica. Particolarmente grave è che i meccanismi e la logica di selezione continuano a rimanere in gran parte poco chiari per gli utenti e la ricerca a causa della mancanza di trasparenza degli operatori delle piattaforme, che agiscono principalmente secondo massime economiche. In questo caso, sembrano essere necessarie riflessioni e misure volte a imporre agli intermediari un obbligo di trasparenza.

Infine va notato che le conoscenze in merito alle opportunità e ai rischi degli intermediari continuano ad essere incomplete. I risultati presentati in questo rapporto e le ipotesi formulate in merito alle opportunità e ai rischi vanno inevitabilmente considerati in quanto lacunosi e provvisori.