

La gestione della conoscenza on-line tra memoria e oblio

Virgilio D'Antonio



Dinamiche tradizionali di gestione della conoscenza

Cosa si può intendere oggi quando si discorre di gestione della conoscenza? Senza abbandonarsi all'ansia definitoria del *"What We Talk About When We Talk About Love"* di Ray-

mond Carver, possiamo immaginare di inquadrare il nostro campo d'indagine, riferendoci a quel complesso di attività volte a identificare, organizzare, condividere e utilizzare informazioni all'interno di organizzazioni, istituzioni e comunità per promuovere vuoi il progresso e l'innovazione, in una logica superindividuale, vuoi finalità

di profitto, in una prospettiva tutta privatistica. La gestione della conoscenza è una pratica radicata nella storia dell'umanità e, prima dell'avvento del digitale, le interazioni personali, i libri, gli incontri pubblici erano i principali strumenti utilizzati per condividere la conoscenza e promuovere lo sviluppo delle competenze. Que-

sto approccio tradizionale ha permesso agli individui di "apprendere" attraverso l'osservazione, l'esperienza diretta e l'interazione con gli altri membri della comunità. Nel contesto della società civile, la gestione della conoscenza in ambiti analogici ha avuto un ruolo essenziale nella trasmissione di tradizioni culturali, storia e

conoscenze locali. Le comunità, attraverso storie, cerimonie e celebrazioni, hanno tramandato il sapere ancestrale di generazione in generazione preservando, così, l'identità culturale e il senso di appartenenza. Tuttavia, la condivisione del sapere al di fuori del *web* ha sempre palesato fisiologiche limitazioni, naturali confini difficili da superare.

La necessità di spostamenti fisici per partecipare a eventi o incontri può risultare costosa e richiedere tempo, soprattutto in un contesto globale. Inoltre, le barriere linguistiche possono rendere difficile la comprensione reciproca e la condivisione di idee tra persone che parlano idiomi differenti.

Un'altra sfida della gestione della conoscenza nel mondo analogico ha da sempre riguardato la conservazione e la replicabilità dell'informazione. Le informazioni trasmesse oralmente oppure attraverso supporti limitati o deperibili possono essere difficili da documentare e conservare per il futuro (pensiamo alle culture esclusivamente basate sull'oralità): ciò può comportare la perdita di conoscenza preziosa nel tempo, specialmente nei passaggi generazionali.

Uno dei temi portanti, in questa prospettiva, è sempre stato quello della memoria: facile era dimenticare, difficile invece "conservare" la conoscenza, renderla replicabile, preservarla.

Il *web* ha spazzato via que-



sta dimensione e, per alcuni aspetti, l'ha capovolta: la riflessione portante intorno alla condivisione della conoscenza non sarà più quella di come "conservare", ma sembra essersi spostata su come cancellare, obliterare ciò che si rivela non più utile, attuale, appropriato.

La gestione della conoscenza online

Con l'avvento del digitale, la gestione della conoscenza ha subito una rivoluzione senza precedenti per forme e contenuti. Internet e le piattaforme digitali hanno creato un vasto universo di informazioni accessibili a livello globale trasformando radicalmente il modo in cui gli individui creano e interagiscono con la conoscenza. La gestione della conoscenza nel mondo virtuale si basa sull'utilizzo delle tecnologie digitali per identificare,

organizzare, condividere e archiviare informazioni in maniera rapida ed efficace, con una fortissima accelerazione dei processi di creazione condivisa del sapere (specialistico e generalista). Nel contesto virtuale, l'accesso a una quantità incredibile di risorse è diventato immediato e quasi illimitato. I motori di ricerca, le piattaforme di condivisione di contenuti e i siti *web* tematici hanno reso possibile l'esplorazione di una vasta gamma di argomenti, permettendo di approfondire conoscenze specifiche e di accedere a fonti informative variegata. La conoscenza diventa, così, più inclusiva e accessibile a un pubblico più ampio, superando le barriere geografiche e linguistiche.

I *social media* e i forum di discussione, inoltre, hanno contribuito a creare comunità *online* di conoscenza, dove individui con interessi e competenze simili possono interagire e scam-

biarsi informazioni. Questi spazi digitali permettono la condivisione di idee, l'elaborazione collettiva delle conoscenze e la soluzione collaborativa di problemi complessi. Gestire la conoscenza online favorisce lo sviluppo di una cultura di apprendimento collaborativo, dove l'intelligenza collettiva diventa una risorsa preziosa per l'innovazione e il progresso.

L'e-learning costituisce, soprattutto dopo la stagione della pandemia da Covid-19, un altro aspetto cruciale della gestione della conoscenza nel mondo virtuale: le piattaforme di formazione *online* offrono corsi, *webinar* e materiali didattici accessibili da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.

Tuttavia, la gestione della conoscenza *online* presenta anche sfide significative. Uno dei temi è senza dubbio quello della *information overload*, che può portare alla difficoltà, se non

RICERCA e STUDI



all'impossibilità di distinguere tra fonti affidabili e contenuti completamente fallaci.

La diffusione di notizie false e la disinformazione possono influenzare negativamente l'opinione pubblica e la percezione della realtà: la competizione tra fonti informative e la polarizzazione delle opinioni contribuiscono a rendere difficile la costruzione di una conoscenza condivisa e basata su fatti.

Ed allora, se è vero che la gestione della conoscenza nel mondo virtuale ha rivoluzionato il modo in cui le persone accedono, condividono e utilizzano la conoscenza e che le tecnologie digitali hanno aperto opportunità straordinarie per l'apprendimento, la collaborazione e l'innovazione, tuttavia non possono trascurarsi le criticità poten-

zialmente associate a questo ambiente virtuale, come ad esempio la sovrabbondanza di informazioni e la tutela dei dati personali (e dell'integrità dei contenuti informativi in genere).

Conoscenza, informazione e oblio

Se nei contesti analogici risultava già intuibile, oggi, non v'è dubbio alcuno che la conoscenza sia fondata sulla possibilità di accedere e controllare il maggior numero di informazioni possibile, secondo dinamiche tecnologiche legate alle tecnologie dei *big data*.

Come accennato, fino a pochi decenni fa, gran parte della gestione della conoscenza si svolgeva prevalentemente nel mondo analogico, attraverso incontri,

corsi di formazione, conferenze e scambi *face-to-face*. Tuttavia, con il proliferare delle tecnologie digitali, la gestione della conoscenza si è estesa e, poi, radicata nel mondo virtuale consentendo una condivisione più ampia e veloce delle informazioni a livello globale. Nel contesto virtuale, fermi i limiti ancora oggi posti dal *digital divide*, Internet ha agito come un catalizzatore per la democratizzazione della conoscenza aprendo un vasto universo di risorse (intese soprattutto come dati) accessibili a chiunque abbia una connessione *online*.

Proprio il dato, l'informazione, soprattutto se aggregata in "mega blocchi", diviene nella *web economy* sinonimo di conoscenza (e, per altro verso, di valore). L'attività più o meno consapevole che ognuno di noi

compie *online*, così come i dati che altri (con o senza il nostro consenso) caricano su Internet lasciano una "impronta" e il loro insieme contribuisce, progressivamente, stratificandosi nel *web*, a costruire un patrimonio di conoscenza (teoricamente) accessibile da parte di ciascun utente. Questo patrimonio è costituito per lo più da dati personali, cioè da informazioni che, con diverso grado di delicatezza, sono riconducibili agli individui (al contempo, fruitori e produttori di esse).

Discorriamo di un patrimonio informativo, quello digitale, che è, al tempo stesso, stretto da due forze antitetiche: dinamica e fluida, per un verso, e statica e permanente, per un altro. Tutte le informazioni che seminiamo o che di noi seminano *online* si sommano nella nostra biografia digitale ogniqualvolta navighiamo nel *web*, quando interagiamo *online*, così come quando un altro utente di Internet pubblica informazioni che ci riguardano. Se questo è il tratto di costante dinamismo dell'identità digitale (e del relativo patrimonio di conoscenze), d'altro canto, questa dimensione della tematica presenta pure una caratterizzazione statica, per certi versi cristallizzante, poiché tutto ciò che entra in Rete vi rimane perennemente. E perennemente, secondo tempi e spazi spesso indefiniti, è esposto all'attività massiccia e invasiva che i motori di ricerca promuovono velocissimi scanda-

gliando in maniera costante la Rete.

Siffatto intimo contrasto che caratterizza le conoscenze (e le identità) digitali ha, negli ultimi anni, animato un ampio dibattito intorno all'identificazione di strumenti (tecnici e giuridici) funzionali a proteggere gli utenti, nella ricerca di un delicato equilibrio tra memoria e dimenticanza, tra istanze individuali e interessi collettivi.

Questo è lo scenario in cui è maturata l'identificazione del diritto all'oblio come posizione protettiva, che, su iniziativa dell'interessato, ostacola (o preclude del tutto) l'accesso a determinate informazioni presenti *online* al fine di proteggere il patrimonio di conoscenze relative a un individuo o a un determinato evento.

In ultima analisi, l'oblio digitale - con la cancellazione dei dati o la loro deindicizzazione da un motore di ricerca - si traduce quantomeno nel rendere più difficile l'accesso a peculiari informazioni presenti in Rete¹.

Tutto ciò, evidentemente, ha ricadute dirette sul più ampio dibattito intorno alla gestione della conoscenza tra dimensione fisica e virtuale.

Nell'era digitale, caratterizzata dalla crescente presenza della tecnologia e dalla diffusione del *web*, la gestione della conoscenza ha infatti assunto un ruolo sempre più cruciale, tant'è che si discorre oramai da

tempo dell'informazione (oggi intesa anche, se non principalmente quale dato personale) come bene giuridico. Questa trasformazione ha portato, già oggi, alla convergenza tra il mondo reale e quello virtuale nella *data economy*.

L'esercizio del diritto all'oblio, in questa prospettiva, potrebbe rappresentare - a un primo sguardo - strumento di contrappunto rispetto alla conservazione e alla diffusione della conoscenza, tant'è che, anche nelle pronunce delle corti, torna spesso la ricerca di un punto di bilanciamento tra diritto astratto della collettività alla conoscenza (fondativo della libertà d'espressione) e quello concreto dell'individuo alla obliterazione di alcuni contenuti presenti *online* (soggettivamente) ritenuti inattuali.

Il “bias cognitivo” della conoscenza online

La contrapposizione tra oblio dell'individuo e permanenza dei contenuti *online* è fondata su una convinzione costante che ha accompagnato il diffondersi del *web*: l'assunto secondo cui più informazioni equivale sempre e comunque a più conoscenza.

È sempre vero questo paradigma?

Se il mondo virtuale offre opportunità senza precedenti nella gestione della conoscenza, non possono

tuttavia trascurarsi significative questioni correlate. Innanzitutto, la sovrabbondanza di informazioni (la cd. *over information*) può rendere difficile distinguere tra fonti affidabili e fonti di disinformazione, favorendo il facile diffondersi di conoscenza soltanto apparente (è il tema delle *fake news*).

La mancanza di contatto in presenza può rendere, poi, difficile la comprensione reciproca e il costruire relazioni autentiche (cruciale oggi il tema dei *deepfake*), che possono essere fondamentali per una gestione della conoscenza efficace. Inoltre, la protezione dei dati personali e la sicurezza delle informazioni sono questioni estremamente delicate da affrontare nel contesto virtuale: non accade di rado che queste formule, come accade in termini opposti per la *freedom of speech* rispetto alle *fake news*, siano utilizzate soltanto come simulacri vuoti per arginare la condivisione della conoscenza. Le conoscenze presenti in Rete, poi, sono atemporali, cioè non organizzate secondo un criterio cronologico, sicché potrebbe essere complesso distinguere quelle più attuali dalle più datate o superate.

Non può trascurarsi, poi, la tendenza del *web* a proporre agli individui, soprattutto tramite i *social network*, un quotidiano virtuale personalizzato secondo i gusti di ciascuno, secondo quella

dinamica che, con formula felice, Nicholas Negroponte ha definito *Daily Me*.

In questa prospettiva, Internet non tende ad ampliare le conoscenze dell'individuo ma, anzi, a radicare quelle già esistenti secondo un processo distorsivo di amplificazione delle stesse escludendo qualsivoglia contenuto “altro”.

C'è ancora da considerare che l'accesso alle informazioni *online* è, nella maggior parte delle occasioni, mediato da strumenti di ricerca (le cd. “*search engine technologies*”) che offrono risposta alle istanze degli individui indirizzandoli verso determinati contenuti della Rete, senza però che sia nota - se non parzialmente - la dinamica secondo cui viene presentato l'ordine dei risultati di volta in volta proposti.

Gli spunti di complessità accennati diventano, infine, ancora più difficili da sciogliere al cospetto del diffondersi nel *web* di elementi informativi generati da entità non umane, le intelligenze artificiali generative (tra le più note, oggi c'è ChatGPT), capaci velocemente di rispondere agli input degli utenti creando *ex novo* contenuti più o meno attendibili e di varia natura (verbali, figurativi, audio, video, etc.).

In definitiva, fermo l'indiscutibile accrescimento dell'offerta informativa indotto da Internet, quello del *web* come strumento amplificatore della conoscenza si

¹ Il riferimento è a Corte di Giustizia UE, sentenza del 13 maggio 2014, C-131/12 (caso “*Google Spain*”), poi codificato, nel diritto europeo, dall'art. 17, par. 1, del Regolamento UE 2016/679.

RICERCA e STUDI

rivela essere una sorta di “*bias cognitivo*” che accompagna la narrazione delle Rete: in realtà, il moltiplicarsi dell’accessibilità teorica delle informazioni non corrisponde affatto e di per sé a un ampliamento delle opportunità di conoscenza degli individui.

Ecco perché, in una prospettiva di gestione e accrescimento della conoscenza, risulta ancora fondamentale trovare un equilibrio tra i processi propri del mondo fisico e quelli della dimensione virtuale. Un approccio integrato, che combini interazioni personali e l’uso consapevole delle tecnologie digitali, può massimizzare i benefici della gestione della conoscenza e consentire di affrontare le sfide associate a entrambi i contesti.

Sinergie tra reale e virtuale

La gestione della conoscenza nella dimensione analogica e in quella digitale presenta sfide e opportunità uniche, ma la sinergia tra questi due contesti può portare a risultati più completi ed efficaci.

Come detto, una delle principali criticità dei contesti digitali è la sovrabbondanza di informazioni, con contestuale difficoltà a identificare fonti affidabili. Questa sfida si può superare sfruttando il contesto reale, dove le interazioni fisiche possono favorire una comprensione più profonda e critica delle informazioni condivise *online*.

Un’altra sfida è legata alla mancanza di interazione diretta nel mondo virtuale: le relazioni interpersonali sono (ancora) fondamentali per la costruzione di fiducia e di una comprensione reciproca (si pensi ai segnali non verbali, come espressioni facciali e linguaggio del corpo, che arricchiscono la comunicazione). Qui molte risposte potrebbero giungere da tecnologie sinergiche fisico-digitale legate al metaverso o alla realtà aumentata.

La sicurezza dei dati e la protezione della privacy costituiscono un’altra grande preoccupazione nel mondo virtuale. La condivisione di informazioni sensibili può essere rischiosa e le vulnerabilità *online* possono mettere a rischio la riservatezza dei dati personali. Un’opportunità per affrontare questa sfida è di adottare misure di sicurezza adeguate e promuovere una maggiore alfabetizzazione digitale.

Un aspetto cruciale della gestione della conoscenza è la creazione di un ambiente inclusivo e collaborativo: la polarizzazione delle opinioni e l’isolamento *online*, ove non affrontati con consapevolezza, possono creare divisioni e rendere difficile il raggiungimento di percorsi virtuosi. In questa prospettiva, la sinergia tra dimensione fisica e virtuale può indubbiamente consentire una gestione della conoscenza più efficace.

In effetti, l’integrazione di entrambi i contesti può consentire di superare le sfide associate a ciascun ambien-

te e massimizzare i vantaggi offerti da ognuno. La sinergia consente di creare un ecosistema di apprendimento collaborativo, responsabile e inclusivo, dove gli individui possono accedere a una vasta gamma di conoscenze e competenze, facilitare percorsi collaborativi tra diverse culture e prospettive e promuovere l’innovazione e lo sviluppo sostenibile.

Conclusioni

La gestione della conoscenza tra ambienti fisici e digitali rappresenta una dinamica fondamentale per affrontare le sfide della società moderna e plasmare un futuro più innovativo e condiviso. Entrambi gli ambiti offrono vantaggi unici e presentano sfide da affrontare, ma soltanto l’integrazione sinergica di queste dimensioni può oggi consentire un’efficace gestione del sapere e della circolazione delle informazioni. La gestione della conoscenza tra reale e virtuale è un percorso in costante evoluzione che richiede adattabilità e un approccio integrato.

In questo scenario, il tema dell’oblio (e della relativa pretesa / diritto) è nato e si è evoluto come posizione giuridica strumentale alla piena realizzazione dell’individuo nella sua dimensione identitaria e di conoscenza, intesa in termini non statici, ma evolutivi. Proprio il tempo e la mutevolezza dell’apparato di conoscenze che si formano *online* han-

no imposto l’identificazione di questa posizione giuridica nel novero dei diritti della personalità.

Ne deriva che la relazione tra tempo, conoscenze e identità è il tratto costante, caratterizzante il dibattito intorno all’oblio nel *web*, declinato vuoi in termini tradizionali (quale divieto di ripubblicazione del fatto non più attuale), vuoi, a confronto con le nuove dinamiche conoscitive imposte dalla Rete, inteso quale diritto alla attualizzazione dell’informazione o alla deindicizzazione di un risultato di ricerca.

Si tratta di una delle più moderne espressioni del tentativo dell’individuo di essere pieno artefice della propria dimensione informativa: è la rivendicazione, affermata contro il tempo e la collettività, di un potere plasmante forte a fronte di conoscenze, oggi spesso deboli, mutevoli e molteplici. Potremmo domandarci se esiste questo diritto di “plasmare” il passato privando la società della possibilità di cercare e accedere a contenuti leciti e veritieri presenti *online*, volontariamente prodotti dall’interessato, limitandone indirettamente lo spettro di conoscenze accessibili.

La complessità di Internet e la natura non deperibile delle informazioni che vi si trovano pongono oggi i diritti della persona in una condizione di inedita fragilità. Da qui la necessità di ragionare sul modo migliore per armonizzare le posizioni in gioco nell’ambiente digitale: da un lato, i dirit-



ti all'innovazione e allo sviluppo tecnologico, alla libera trasmissione dei dati, alla libertà di espressione e di informazione (tutti connessi alla gestione della conoscenza *online*) e, dall'altro, i diritti alla privacy, all'immagine, all'onore e all'identità personale.

È in questo contesto che il diritto all'oblio, nelle sue differenti declinazioni concrete, rappresenta vessillo – a tratti abusato – dell'autodeterminazione informativa.

D'altronde, come accennato, ci si dovrebbe pure interrogare se sia sempre vero che la conservazione di un contenuto si traduca effettivamente nella tutela della memoria. La contestualizzazione dei contenuti *online*, infatti, risponde oggi a logiche algoritmiche non lineari e non trasparenti, ma destinate a produrre differenti forme di

narrazione della medesima realtà a seconda del luogo da cui si accede al *web*, del motore di ricerca utilizzato, dalle esperienze di navigazione precedenti, dal supporto *hardware* utilizzato e via discorrendo.

Internet contribuisce alla creazione di una molteplicità di narrazioni, di memorie, di conoscenze, che spesso non sono funzionali alla creazione di un più ampio apparato di conoscenze collettivo, ma finiscono, più o meno consapevolmente, per mistificarlo.

Secondo Borges, la nostra memoria, come la nostra identità e le nostre conoscenze sono composte, in gran parte, di dimenticanza: la pretesa di oblio rappresenta, allora, il tentativo di liberare gli individui dalla prigionia del proprio passato infrangendo la promessa intrappolante di Internet di cancellare, per

sempre, i limiti della memoria.

Bibliografia

G. Resta, V. Zeno-Zencovich (a cura di), *Il diritto all'oblio su Internet dopo la sentenza Google Spain*, Roma, 2015.

J.L. Borges, *El tiempo*, in *Obras completas 4 (1975–1988)*, Buenos Aires, 2021, 207.

N. Negroponte, *Being Digital*, New York, 1996.

S. Rodotà, *La vita e le regole. Tra diritto e non diritto*, Milano, 2006

S. Rodotà, *Tecnologie e diritti*, Bologna, 1995.

S. Rodotà, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, II ed., Roma – Bari, 2004.

S. Turkle, *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*, New York, 1995, p. 12 ss.

S. Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza. Il futuro dell'umanità nell'era dei nuovi poteri*, Roma, 2019.

V. D'Antonio, *Oblio e cancellazione dei dati nel diritto europeo*, in V. D'Antonio, G.M. Riccio, S. Sica (a cura di), *La nuova disciplina europea della privacy*, Padova, 2016.

Z. Bauman, *Intervista sull'identità*, Roma – Bari, 2003.

Z. Bauman, *Modernità liquida*, Roma – Bari, 2006.

Virgilio D'Antonio

Professore ordinario di Diritto Privato Comparato, DISPC, Università degli Studi di Salerno, vdantonio@unisa.it.

Copyright © FrancoAngeli

This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License. For terms and conditions of usage please see:

<http://creativecommons.org>