

**COSTRUIAMO
 LA COMUNITÀ**

dai social network alla comunità umana

4

QUELLO CHE I SOCIAL NON DICONO (THE CLEANERS)

di Hans Block e Moritz Riesewick

Germania, Brasile, Italia 2018 // durata 90' // Documentario



IL FILM IN UN TWEET

Questo è il lavoro dei moderatori di Facebook e di altri socialnetwork: scremare i contenuti condivisi dagli utenti e stabilire cosa approvare e cosa cancellare alla vista di tutti gli altri.

LA DOMANDA

L'universo social media e il suo backstage: è possibile garantire un uso non distorto delle piazze digitali odierne senza traumatizzare le persone spesso di paesi molto poveri costrette a controllare milioni di filmati e immagini che sconfinano nell'oscuro, nell'orrido, nella violenza? La censura interrompe il sogno di quella libertà illimitata promessa dai suoi fondatori? I criteri che la guidano a quali valori si ispirano? Che tipo di "condivisione" emerge?

LA CONDIZIONE UMANA

Dietro alla voce "condividi", ormai così inflazionata, si nasconde un'anagrafe oscurata di dipendenti pronti a visionare tutto quello che noi decidiamo di mettere in rete. Giorno e notte si confondono in una serie illimitata di video e immagini che vanno censiti come veri e propri "spazzini" di beni umani di qualità spesso opinabile o addirittura inguardabile. Qui finisce la libertà tanto propagandata, limitata da questi veri e propri "martiri" del web che firmano contratti di segretezza sullo scopo e la natura del loro lavoro per i più importanti social media odierni.

Qualcuno di loro riconduce la scelta di questo lavoro (massacrante, traumatizzante e malpagato) anche a motivi religiosi, al fine di ripristinare un ordine valoriale sfuggito di mano. Un peccato, quindi, caratterizzato dai segni dei tempi, da debellare in pochi secondi e secondo criteri non così chiari per dichiararlo tale ("cancella", dicono i content moderator), passando subito a quello seguente. Succede a questi addetti alle pulizie della "terra on line" – soprattutto giovani reclutati in paesi molto poveri – di

rimanere vittime loro stessi dell'inferno a cui accedono per lavoro (o per religione?) senza poter condividere con nessuno lo strazio quotidiano che gli viene inferto. Il patto di segretezza siglato dai dipendenti è così stringente da obbligare i registi Block e Riesewick a mettere in scena nelle interviste del documentario solo coloro che hanno deciso di rinunciare all'impiego per non esporre gli altri a ritorsioni delle società di comunicazione coinvolte.

"Collaboriamo - spiegano i registi - sotto l'etichetta Laokoon usando diversi mezzi d'espressione come spettacoli teatrali, libri e film. Laocoonte, l'indovino, fu l'unico uomo a smascherare la vera natura del cavallo di Troia: una truffa pericolosa. Abbiamo voluto seguire le sue orme rivelando il Cavallo di Troia dei nostri giorni: il nostro film di debutto, *Quello che i social non dicono - The Cleaners*, svela il doppio fondo dell'Internet sicuro di cui miliardi di utenti fanno esperienza ogni giorno. Sembrerebbe una cosa scontata ma ha un prezzo molto alto: lo sfruttamento nascosto di centinaia di giovani lavoratori nel mondo dello sviluppo e il silenziamento del pensiero critico nel mondo digitale".

PER UNA RILETTURA TEOLOGICO - CRISTIANA

Siamo moderati, quindi, nei social media odierni da persone che non hanno nessuna palese identità. Una condizione, ma anche una contraddizione, che induce a riflettere sul senso del lavoro e sulla provenienza di chi lo sceglie: le appartenenze e le esigenze etiche, religiose ed economiche. Esempio in tal senso è proprio il caso di Manila dove le esigenze economiche si sovrappongono alle motivazioni religiose. L'algoritmo, spesso tanto citato a giustificazione "di ciò che ci viene o non viene fatto vedere", sembra essersi distratto a favore di un "cancella/ignora" che lascia un'infinita puzza di discarica a cielo aperto facendoci percepire che quello che c'è stato venduto come un capolavoro di modernità, democrazia e libertà in realtà amplifica come è stato detto ormai in tutti i modi i conflitti e la povertà del mondo, tra cui, soprattutto, quella culturale e relazionale.

"È chiaro che non basta moltiplicare le connessioni perché aumenti anche la comprensione reciproca. Come ritrovare, dunque, - si chiede Papa Francesco nel Messaggio per la 53esima Giornata Internazionale per le Comunicazioni Sociali - la vera identità comunitaria nella consapevolezza della responsabilità che abbiamo gli uni verso gli altri anche nella rete online?". *The Cleaners* ci rivela che questa domanda aperta è valida anche per tutto quel popolo nascosto che vive lo stress e la responsabilità della valutazione e della censura dei contenuti. Un sistema di persone ancora una volta, come il popolo che condivide e che loro giudicano, sempre più affetto da una solitudine che, dalle interviste raccolte, difficilmente si pronuncia in forma di generatività.

Anche se i due registi reclamano un compito della loro opera comunque costruttivo: "Con il nostro documentario - spiegano infatti - vogliamo stimolare un dibattito che è stato a lungo procrastinato: dopo circa 15 anni dalla loro invenzione, i social networks si sono dimostrati degli strumenti potenti e pericolosi allo stesso tempo, capaci di dividere società, escludere le minoranze e promuovere genocidi. Vogliamo focalizzarci sul percorso che le nostre società intraprendono se lasciamo la responsabilità della sfera pubblica digitale a compagnie private che trasformano tumulti oltraggiosi e collettivi in guadagno e nonostante tutte le promesse non fanno il minimo sforzo contro questi sviluppi".

Il lavoro del "content moderator" apre, quindi, in questo docufilm un capitolo spinoso che rivela tutta la fragilità della comunicazione contemporanea, nonché di un'etica del lavoro, qui del tutto disattesa. La questione, ad esempio, dei "geoblocchi" induce a momenti di profondo imbarazzo di fronte all'inadeguatezza delle risposte dei manager dei social media coinvolti. Una libertà assolutamente vigilata e politicizzata che ci rende sempre più ignoranti, eppure pieni di "condivisioni" e di "like" che raramente costruiscono comunità accoglienti. "Vogliamo mostrare - proseguono i registi - che non è una coincidenza che l'evoluzione politica nel mondo faciliti l'eliminazione e l'esclusione di tutto ciò che "disturba", ma è un accordo per nascondere problemi di fondo. Questa ideologia sta raggiungendo il consenso globale, analogico e digitale, ed è un nostro dovere fermarla prima che sia troppo tardi. Non possiamo più permetterci di delegare ogni forma di responsabilità. La questione della democrazia e della libertà di parola non deve avere due sole opzioni, cancella o ignora". Senza dimenticare, infine, la delicatezza di una professione che richiederebbe competenze interdisciplinari molto solide per non produrre nuovi reduci di guerra che in realtà non hanno mai lasciato la loro stanza.