

## PER UNA REINTERMEDIAZIONE DEL SAPERE ESPERTO ALL'EPOCA DELL'AI

Giovanni Maddalena, Simone Bernardi della Rosa

maddalena@unimol.it, simone.bernardidellarosa@unimol.it

*Introduzione 1. I limiti del sapere tecnologico*

*2. Tecnologia come gesto: superamento del dualismo conoscenza/comunicazione*

*3. Re-intermediazione tecnologica*

*Conclusione: verso un agente sanitario?*

**ABSTRACT: FOR A REINTERMEDIATION OF EXPERT KNOWLEDGE IN THE AGE OF AI**

*This article proposes a pragmatist reassessment of the relationship between technology and expert knowledge in the age of artificial intelligence, highlighting the limits of the analytical paradigm and the potential of a "weak syntheticity" based on actions carried out in collaboration with AI. Through the case study of the Pandemic Museum, it explores a model of communicative re-intermediation in which AI acts as a co-participant in the construction of knowledge, fostering dialogic forms of experience and trust. The final hypothesis applies this model to the healthcare field, introducing an interactive and participatory "medical agent" that implies a different communicative approach, and a different possible solution, to the crisis of expertise.*

**KEYWORDS:** Artificial Intelligence (AI); Expert knowledge; Pragmatism; Philosophy of technology; Gesture.

---

\* Giovanni Maddalena, *Professore Ordinario di Filosofia della comunicazione e del linguaggio* (Università degli studi del Molise). Simone Bernardi della Rosa, *Ricercatore Post-doc* (Università degli Studi del Molise).

### Introduzione<sup>1</sup>

Il cambiamento di epoca che stiamo attraversando grazie alla tecnologia non ha ancora trovato un nome adeguato. “Rivoluzione digitale” è il nome più ricordato ma a esso sono state poste delle obiezioni sensate: in fondo, mentre il passaggio dall’analogico al digitale è avvenuto con i computer e con il primo Internet, la vera rivoluzione è cominciata con la possibilità di un Internet *responsive* (2004) e, ancor di più, con lo sviluppo degli algoritmi di raccomandazione<sup>2</sup>, che ha di fatto iniziato l’era della profilazione e concluso quella dell’intelligenza artificiale tradizionale di tipo deduttivo<sup>3</sup>. L’era degli LLM sembra aver coagulato più quest’ultima che la prima, che appare ormai come un passato remoto. In questo caso la nostra epoca dovrebbe essere forse chiamata direttamente quella dell’intelligenza artificiale, sottintendendo in essa sia l’intelligenza artificiale deduttiva classica sia quella deduttivo-induttiva-discorsiva attuale.

Comunque siano andate le cose, è questa epoca che presenta indubbi risvolti gnoseologico-politico-sociali quali la disintermediazione e la polarizzazione estreme, che finiscono per coinvolgere in senso negativo la credibilità del sapere esperto. Si tratta di fenomeni ormai lungamente studiati<sup>4</sup>, frutto di diverse caratteristiche della profilazione come le *echo-chambers*, le *filter bubbles* e lo sfruttamento dei bias cognitivi. Questi fenomeni interni al mondo digitale si accompagnano, con reciproco rafforzamento, a

---

<sup>1</sup> Sebbene l’idea e la struttura dell’articolo siano state pensate e elaborate insieme, in particolare la sezione I è stata scritta insieme, la sezione II è stata scritta dall’autore 2 e la sezione III dall’autore 1.

<sup>2</sup> M. De Jong, R. Prey, *The behavioural code: Recommender systems and the technical code of behaviourism*, in «The Necessity of Critique», D. Cressman (a cura di), Springer, Cham 2022, pp. 143-159.

<sup>3</sup> Mercurio, F. (Comunicazione personale ricevuta in data 1/04/2025).

<sup>4</sup> Per lo stato dell’arte della letteratura su polarizzazione, comunicazione politica e ruolo dei social media si veda J.A. Tucker, A. Guess, P. Barberá, C. Vaccari, A. Siegel, S. Sanovich, D. Stukal, B. Nyhan, *Social Media, Political Polarization, and Political Disinformation: A Review of the Scientific Literature*, 19 marzo 2018, disponibile su SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3144139>. Sulla crisi del sapere esperto si veda inoltre G. Eyal, *The Crisis of Expertise*, Polity Press, Cambridge MA 2019; T. Nichols, *The Death of Expertise*, Oxford University Press, New York 2017 (ultimo accesso 15 dicembre 2025).

fenomeni sociali del mondo analogico: il *digital divide* dovuto a differenze economiche, l'isolamento sociale e l'individualismo, il consumismo globalizzato del mondo neo-liberista (*ceo-capitalism*). Tutto ciò porta alla difficoltà attuale di far prevalere un sapere esperto che risulta oggi persino difficile da identificare.

Di chi possiamo avere fiducia come esperto di una materia? Perché dovremmo credere a un esperto piuttosto che a un altro? L'attuale rivoluzione tecnologica ha mostrato le fragilità di questo sapere, solo vagamente difeso da titoli accademici. L'epoca del COVID 19, che ha opposto professore universitario a professore universitario, medico a medico, ha definitivamente incrinato la fiducia anche nelle ultime vestigia di validazione accademica<sup>5</sup>. La ricostituzione di una credibilità del pensiero esperto, minato dall'epoca pandemica, in particolare nel mondo medico, sembra dunque essere una priorità della nostra civiltà globalizzata. Le difficoltà di questo lavoro sono però anche di tipo filosofico. Infatti, la filosofia della tecnologia non ha ancora sviluppato dei modi innovativi di comprendere la comunicazione in questa nuova era. Per farlo è necessario un ripensamento della tecnologia stessa e, con esso, della dicotomia tra conoscere e comunicare così messa alla prova da tutto ciò che si è detto.

Questo articolo cercherà dunque di affrontare il problema innanzi tutto stabilendo i limiti dell'attuale rivoluzione da un punto di vista logico (1); in secondo luogo, proponendo una lettura della tecnologia con nuovi strumenti concettuali basati sulla semiotica (2); in terzo luogo, applicando questi ultimi a una revisione della dicotomia conoscenza/comunicazione (3); infine,

---

<sup>5</sup> Si veda: P. Aagaard, M. Easton, B.W. Head, *Policy expertise in times of crisis*, in «Policy & Politics», LII, 1, 2024, pp. 1-22; S. Belardinelli, G. Gili, Fidarsi. *Cinque forme di fiducia alla prova del Covid*, in «Mediascapes Journal», XV, 2020, pp. 80-98; M.D. Jensen, K. Lynggaard, M. Kluth, *Paths, punctuations and policy learning - Comparing patterns of European use of scientific expertise during the Covid-19 crisis*, in «Public Organization Review», XXII, 2, 2022, pp. 223-247; S. Mihelj, K. Kondor, V. Štětka, *Establishing trust in experts during a crisis: expert trustworthiness and media use during the COVID-19 pandemic*, in «Science Communication», XLIV, 3, 2022, pp. 292-319; M.A. Neblo, J.L. Wallace, *A plague on politics? The COVID crisis, expertise, and the future of legitimation*, in «American Political Science Review», CXV, 4, 2021, pp. 1524-1529.

proponendo un nuovo di tipo di comunicazione del sapere esperto, con possibili applicazioni in ambito medico-sanitario (4).

### 1. I limiti del sapere tecnologico

Al di là delle opposizioni antiquate tra pensiero scientifico e umanistico, occorre essere molto specifici nell'indicare limiti e possibilità logiche delle nuove tecnologie. Logicamente parlando, l'intero sistema di AI si basa su un tipo di ragionamento deduttivo-induttivo fondato, oltre che su alcuni algoritmi di raccomandazione (per quanto riguarda la maggior parte delle interazioni con piattaforme, siti web e motori di ricerca), sui pilastri della concezione a rete neurale delle interazioni, sull'enorme quantità di dati presenti nel web, sulla crescente potenza delle macchine, che aspettano i computer quantistici per un nuovo salto generazionale.

Ciò significa che rimangono fuori dalla logica dell'AI sia quella che viene chiamata logica abduittiva sia la logica legata alle interazioni corporali. Come vedremo, quest'ultima risulterà particolarmente importante per il nostro discorso. Prima di addentrarsi in essa, tuttavia, vale la pena riflettere brevemente sulla prima. L'abduzione è uno dei tre tipi di ragionamenti logici presenti negli esseri umani (deduzione, induzione, abduzione) e si riferisce al potere di produrre delle ipotesi nuove, ossia non derivate da esperienze precedenti. Per questo, un ragionamento abduittivo deve per forza cominciare da quello che il suo scopritore Charles S. Peirce (1839-1914) chiamava "un fenomeno sorprendente"<sup>6</sup>. Un fenomeno sorprendente non può essere creato o riprodotto in laboratorio. Per essere sorprendente deve accadere di fatto, mettendo in crisi le nostre certezze precedenti. L'esempio cardine di Peirce è quello della posizione di Marte che confliggeva con i calcoli del sistema delle orbite circolari dei pianeti e che diede occasione a Keplero di pensare

---

<sup>6</sup> C.S. Peirce, *The Essential Peirce, vol. II*, a cura di The Peirce Edition Project, Indiana University Press, Bloomington-Indianapolis 1998, p. 231.

all'ellitticità delle orbite. Più banalmente, in un altro punto, Peirce segnala come esempio il caso insolito del duplice femminicidio della Rue Morgue nel racconto di Edgar Allan Poe<sup>7</sup>. L'importante è che tale fenomeno non possa essere letto attraverso una modificazione delle esperienze precedenti ma richieda un allargamento del piano delle ipotesi. Tale allargamento è prodotto da una lettura del livello iconico e indicale del fenomeno medesimo, ossia di quei livelli che esulano dalle spiegazioni concettuali precedenti. Così, Keplero penserà a una forma nuova di orbita e Dupin, il detective di Edgar Allan Poe, a un omicida non umano (il colpevole sarà un orango-tango). Questo tipo di ragionamento è basato sul nostro rapporto stretto con la natura o con l'essere e è stata variamente denominata nella tradizione filosofica: istinto razionale (Peirce), cuore (tradizione ebraica-cristiana), memoria (Agostino), libertà (Pareyson). Comunque esso sia chiamato, si tratta di qualcosa che esula dal piano simbolico-linguistico stabilito<sup>8</sup>.

Oltre a questo tipo di ragionamento, esula dalle capacità dell'AI anche un metodo di ragionamento non analitico e legato all'azione del corpo: si tratta di quello che chiameremo nel prossimo paragrafo un ragionamento sintetico, ossia che produce un riconoscimento di qualcosa di nuovo attraverso una combinazione di azioni e segni<sup>9</sup>. Per ora, la nostra capacità informatica non è ancora in grado di sostituire le molteplici interazioni corporali che formano tale metodo, neanche con i robot, che sono comunque in avanzamento. Vedremo poi che, anche con grandi progressi in questo campo, sarà comunque difficile produrre qualcosa di significativo perché è la metodologia del ragionamento sintetico che è diversa da tutto ciò che si è formulato in chiave logico-analitica.

La disamina dei limiti deve includere anche quella delle possibilità di significazione connesse ad AI. È un po' ingenuo, infatti, ripetere che ci sono

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 437.

<sup>8</sup> G. Maddalena, *Metafisica per assurdo. Peirce e i problemi dell'epistemologia contemporanea*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2009, pp. 63-96.

<sup>9</sup> G. Maddalena, *The Philosophy of Gesture. Completing Pragmatists' Incomplete Revolution*, McGill-Queen's University Press, Montreal 2015, pp. 43-48.

attività che AI non può fare, come se ciò rappresentasse una salvaguardia di un'interiorità assoluta ed estesa, senza ammettere che nel frattempo molte attività di significazione sono già coperte da AI, in particolare nella sua versione LLM. L'innovazione di quest'ultima consiste proprio nell'aver mostrato come tanta parte dei nostri significati siano facilmente prevedibili e organizzabili senza alcuna intenzione interiore. Ciò non significa che "non ci sia significato" ma solo che esso, anche nella significazione umana, è articolato esternamente più che internamente<sup>10</sup>. Se, dunque, a livello di logica analitica, AI copre due tipi di ragionamento su tre, nel più ampio campo della significazione essa ne copre buona parte, quella che si svolge esternamente, a livello simbolico codificato. Oltre il significato simbolico, il parallelismo che i nuovi strumenti tecnologici mettono in luce riguarda la nostra natura di "creature dell'abitudine", che mostra come molte risposte comportamentali emergano in maniera triadica e mediata da una relazione con l'ambiente<sup>11</sup>, ed è questo semmai l'elemento che allontana il mondo digitale dal nostro, non la nostra supposta interiorità e autenticità. Quando l'ingegnere di Google Blake Lemoine pubblicò il dialogo con l'allora avanzatissima intelligenza conversazionale *laMDA*, sostenendo che essa fosse "senziente" (falso), fu sorprendente invece il fatto che quando lei/lui sosteneva di comprenderci (doppiamente falso) lo faceva sulla base della definizione di comportamento abituale: «capisco cosa stai provando, perché in una situazione simile, avrei sentito/pensato/agito allo stesso modo»<sup>12</sup>. Invece di continuare a chiederci in maniera allarmistica dove stia l'intelligenza nell'artificiale, andrebbe analizzato quanto è replicabile artificialmente il nostro comportamento (e

---

<sup>10</sup> Riprendendo la celebre affermazione di Peirce, «In my opinion it is much more true that the thoughts of a living writer are in any printed copy of his book than that they are in his brain» (C.S. Peirce, *Collected Papers*, vol. VII, a cura di C. Hartshorne, P. Weiss, A.W. Burks, The Belknap Press, Cambridge MA 1931-1958, par. 7.364).

<sup>11</sup> S. Bernardi della Rosa, *Peirce on Habits: Developing a Pragmatist Ontology*, Lexington Books, Lanham 2025.

<sup>12</sup> Si veda la trascrizione completa della conversazione: *Google Engineer Talks to Sentient Artificial Intelligence*, in «AI Data & Analytics Network», in <https://www.aidataanalytics.network/data-science-ai/news-trends/full-transcript-google-engineer-talks-to-sentient-artificial-intelligence-2> (ultimo accesso 15 dicembre 2025).

perciò quanto questo meccanismo possa influenzarci a sua volta), grazie allo sfruttamento della nostra natura abituale predicibile<sup>13</sup>.

Per completare questo quadro di somiglianze e dissomiglianze tra intelligenza umana e artificiale, occorre ancora fare un'osservazione che riguarda i limiti di azione delle scoperte tecnologiche. Se è vero che esse cambiano il modo di conoscere degli esseri umani, e di conseguenza ogni loro relazione sociale e politica, è pur vero che gli esseri umani si sono sempre difesi quando hanno trovato delle tecnologie troppo invasive o preoccupanti. Così, second life, realtà virtuale degli inizi del secolo, divenne allora di moda fino a far pensare a una possibilità di vita parallela. I fiumi di inchiostro di allora su rischi e possibilità non erano ancora finiti che un caso di abuso sessuale di avatar su avatar fece emergere una complicazione seria, psicologica ed etica, legata a quella tecnologia. In un attimo la tecnologia scomparve e si affermò invece la meno invasiva tecnologia dei social. Lo stesso successo previsto e fallito riguarda anche i Google Glass, il robot domestico Astro di Amazon o progetti ad ora ancora incerti nei loro sviluppi attuali come il Metaverso di Meta.

Perché segnalare questi confini o limiti del pensiero tecnologico? Innanzi tutto, per far capire quanto siano superficiali le posizioni apocalittiche o entusiaste al suo riguardo. La tecnologia da sempre è parte del pensiero dell'uomo e della sua evoluzione. Non esiste un pensiero separato da essa, a partire dalla capacità di rappresentazione nelle grotte preistoriche. Certo, le ultime innovazioni sembrano stabilire una sempre maggiore interconnessione e, come tutte le altre grandi rivoluzioni tecnologico-comunicative (la scrittura, la stampa, i mezzi di comunicazione elettrici di massa), comporta sconvolgimenti politici-sociali come quelli che cercheremo di affrontare in questo articolo. Tuttavia, non è vero che la tecnologia decida del destino umano o che essa possa sostituire l'essere umano, il quale ha capacità di difesa, un istinto di sopravvivenza, che lo porta a rifiutare le tecnologie pericolose. Occorre quindi trovare una concezione di quanto sta

---

<sup>13</sup> Per un approfondimento sul tema, si rimanda a S. Bernardi della Rosa, *The Habitual Power of Prediction Machines*, in «Topoi», 2025.

avvenendo che sia rispettosa di tutte queste caratteristiche, che sappia valorizzare quanto la tecnologia AI ci permette di fare, affrontandone le inevitabili problematiche politico-sociali connesse.

## 2. *Tecnologia come gesto: superamento del dualismo conoscenza/comunicazione*

Uno sguardo diverso alla tecnologia ci viene dalla logica pragmatista. Si è detto che l'AI sia puramente deduttiva sia induttivo-deduttiva-discorsiva rimane sempre nell'ambito analitico di cui copre due ragionamenti su tre. Dal punto di vista dei metodi comprensivi di ricerca essa si muove comunque nell'ambito analitico, l'ambito in cui l'informazione è spezzettata all'infinito e poi ricostruita secondo le esigenze e le domande che le si pongono. Da questo punto di vista metodologico, ciò che questo tipo di intelligenza non può fare è riconoscere qualcosa di nuovo. Per tale riconoscimento, infatti, non basta l'analisi concettuale ma occorre una sintesi che comprenda diversi tipi di interazione fenomenica (sentimentale, corporea e abituale), e diversi tipi di significazione (iconica, indicale, simbolica) intrecciati insieme. Chiamiamo le azioni che producono e portano nuova significazione attraverso questi processi con il nome "gesti"<sup>14</sup>. Tra il metodo sintetico e quello analitico, esiste anche un metodo poco studiato che include le diverse forme di creatività e fertilità del pensiero, dal brainstorming allo stupore, dall'inquietudine all'immedesimazione. È un ragionamento in cui i termini non sono ancora definiti e che chiamiamo "vago". La seguente immagine può spiegare la mappa del nostro ragionamento così concepita. In essa ragionamento sintetico significa riconoscere «l'identità in un cambiamento», ragionamento analitico significa perdere «l'identità in un cambiamento», ragionamento vago essere ciechi «all'identità in un cambiamento»<sup>15</sup>. Il cambiamento, infatti, che può essere spiegato attraverso il concetto di continuo matematico di tipo

---

<sup>14</sup> G. Maddalena, *The Philosophy of Gesture. Completing Pragmatists' Incomplete Revolution*, cit., p. 69.

<sup>15</sup> Id., *Filosofia del gesto. Un nuovo uso per pratiche antiche*, Carocci, Roma 2021, p.29.

peirceano<sup>16</sup>, è la realtà di base nel quale il nostro ragionamento si muove. Tanti squilibri logici e epistemologici moderni e contemporanei nascono dall'aver considerato il ragionamento solo in maniera statica.

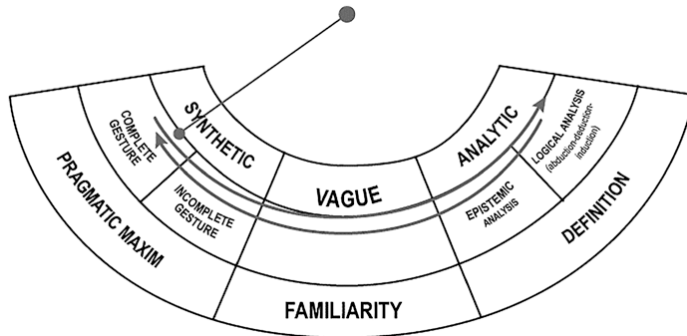


Fig. 1 I tre ambiti del ragionamento

Tralasciando i dettagli esposti in altri luoghi<sup>17</sup>, è importante capire come leggere la tecnologia in generale, e quella AI in particolare, all'interno di questo quadro. Si è già detto che, dal punto di vista del ragionamento logico, essa sfrutta un metodo analitico. Tuttavia, come si vedrà, il raddoppiamento di piani di realtà imposto dalla digitalizzazione fa sì che essa possa partecipare, almeno in parte, di caratteristiche sintetiche. Vediamo come.

Ogni tecnologia – spesso ingiustamente relegata come applicazione dell'ambito analitico – è un gesto sintetico, che include vari tipi di azioni, anche corporee. La macchina a vapore, l'aeroplano, il razzo così come la zappa, il trattore, il motoscafo sono frutto di questo tipo di ragionamento. In questo genere di ragionamento noi comprendiamo mentre agiamo. Anche la tecnologia comunicativa appartiene a questo genere di ragionamento tramite

<sup>16</sup> F. Zalamea, *El continuo peirceano*, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá 2001.

<sup>17</sup> Si veda, in particolare, G. Maddalena, *Anti-Kantianism as a Necessary Characteristic of Pragmatism*, in K.P. Skowroński and S- Pihlström (a cura di), *Pragmatist Kant. Pragmatism, Kant, and Kantianism in the Twenty-first Century*, Nordic Pragmatism Network, Helsinki 2019, pp. 43-59.

azioni: le rappresentazioni rupestri, la scrittura, la stampa, i mezzi di comunicazione di massa sono tutti tipi di tecnologia nei quali noi capiamo qualcosa di nuovo tramite l'azione comunicativa.

Ora, l'AI, che da un punto di vista logico è prettamente analitica e limitata a due tipi di ragionamento, in quanto agente su un piano di realtà virtuale acquisisce la possibilità di alcune funzionalità sintetiche.

La realtà "virtuale" raddoppia gli standard fenomenologici e semiotici. Abbiamo quindi un livello di sentimenti, azioni, abiti d'azione che sono interni al mondo virtuale così come abbiamo nuovi valori iconici, indicali e simbolici che appartengono a questa seconda realtà<sup>18</sup>. Senza addentrarsi eccessivamente nei particolari, ciò fa sì che il ragionamento analitico interno a AI abbia un risvolto sintetico, cioè possa essere inserito, creando nuove azioni significative, in un altro piano. Esattamente come accade nei giochi della realtà virtuale, possiamo fare azioni nuove dentro un nuovo tipo di realtà.

Per il nostro discorso ciò è particolarmente interessante perché ci fa considerare un aspetto sintetico di quanto sta avvenendo. Si è detto che la sintesi è conoscere qualcosa di nuovo attraverso un'azione. Così concepita, l'AI applicata alla tecnologia digitale ci fa compiere azioni comunicative che sono anche conoscitive. Molti esempi di nuove applicazioni in ambito linguistico comunicativo (spesso non a caso importate in ambito di salute e cura) mostrano questa unione fra azione comunicativa e conoscitiva.

Modelli come *HeyGen* permettono all'utente tramite la costruzione di avatar digitali di "vedersi e ascoltarsi" in veri e propri video realistici (anche in una lingua diversa dalla propria), con voce, ritmo e labiale clonati. Un processo affine, ma in tempo reale e focalizzato sulla comunicazione interlinguistica, è ottenuto dalla nuova traduzione simultanea di *Google Meet*, che preserva le caratteristiche prosodiche dell'oratore, mantenendo intatto il

---

<sup>18</sup> Per un approfondimento sul ruolo dell'immersività nelle modalità di fruizione dei media digitali, in particolare riguardo all'attenzione, si veda G. Lingua, A. De Cesaris, *Immersività distratta. La nuova economia dell'attenzione negli ambienti digitali*, in «MeTis - Mondi educativi. Temi, indagini, suggestioni», X, 1, 2020, pp. 63-84.

tono relazionale anche nel passaggio tra lingue. In modo ancor più evidente, l'ambito medico-sanitario si configura oggi come un campo privilegiato per l'applicazione di questo approccio: è il caso della app *AVATAR Therapy*, dove il paziente dialoga con un avatar che replica voce e contenuti della propria "voce persecutoria", trasformando l'interazione in un gesto di risignificazione identitaria. *Kintsugi Voice Journaling* invece consente di inviare brevi registrazioni vocali, che analizza in tempo reale attraverso biomarcatori per restituire insight emotivi nascosti, con l'obiettivo di fornire feedback psicofisiologici che possano segnalare precocemente disturbi come ansia, depressione etc.

In questi casi, AI continua a ragionare analiticamente e nel suo doppio standard induttivo-deduttivo ma è inserita dentro un contesto di realtà "virtuale" nel quale si possono compiere azioni significative, a condizione che tali azioni siano progettate in modo consapevole e orientate a finalità chiare, responsabili e potenzialmente benefiche per l'utente.

Si tratta della medesima potenza sintetica di gesti come i riti pubblici o privati, come un esperimento scientifico, una performance artistica? No, perché la parte di fisicità è solo riprodotta. Nel gergo di questa teoria del gesto, si tratta dunque di gesti incompleti, della particolare fattispecie delle proiezioni<sup>19</sup>. Ciò non significa, però, che in questa forma AI non entri in una dimensione parzialmente sintetica, che chiameremo d'ora in avanti "sintesi debole" e che dovrà essere sfruttata per trovare una nuova forma di intermediazione.

### 3. *Re-intermediazione tecnologica*

In quest'ottica "gestuale", possiamo dunque pensare a una forma nuova di re-intermediazione tramite la tecnologia potenziata da AI e la sua sinteticità debole. Infatti, potenziando l'aspetto attivo e fattivo di quanto può avvenire nella realtà digitale possiamo immaginare nuove forme di intermediazione esperta. Quest'ultima dovrà essere concepita non come una "spiegazione" top-

---

<sup>19</sup> G. Maddalena, *Filosofia del gesto*, cit., p. 81.

down di un contenuto di conoscenza già stabilito ma come la partecipazione all'esperienza di sapere propria dell'esperto. È quanto già avviene nell'ambito del patrimonio culturale.

Negli ultimi anni la re-intermediazione supportata dall'intelligenza artificiale (AI) sta emergendo come una via per superare le logiche tradizionali di trasmissione della conoscenza e del sapere esperto. In questa visione, l'AI non si limita a sostituire o automatizzare l'esperto, ma piuttosto diventa un *co-participant* nel processo di costruzione del sapere, creando ecosistemi collaborativi dove le parti in causa condividono competenze e sono parte integrante di un meccanismo di ricostruzione della comunicazione- e quindi della fiducia. Questo approccio può essere analizzato a partire dal patrimonio culturale, tangibile e intangibile, dove pratiche di digitalizzazione dei musei e siti archeologici stanno riscrivendo le modalità di fruizione e di conoscenza dei luoghi stessi. Prenderemo in considerazione come analisi esemplificativa alcuni esperimenti già attuati e il progetto in fieri del museo-centro studi-archivio della pandemia (oggetto del PRIN "Trasformazioni sociali e crisi degli esperti")<sup>20</sup>, come paradigmi di questo approccio epistemico-comunicativo, prima di fornire una ipotesi conclusiva su un "agente medico" come applicazione di tale approccio nell'ambiente sanitario radicalmente cambiato post pandemia, per valutarne possibili vantaggi.

Seguendo la tripartizione proposta da Ioannidis<sup>21</sup> circa le principali modalità di impiego delle tecnologie ICT nell'ambito dei beni culturali – strumenti per l'archiviazione e conservazione, strumenti di comunicazione e strumenti per il miglioramento dell'esperienza in loco – è possibile osservare come le più recenti applicazioni dell'intelligenza artificiale (AI) abbiano in

---

<sup>20</sup> Entrambi gli autori hanno partecipato all'unità locale dell'Università del Molise del PRIN 2022, prot. 2022JR8Z8P, il presente articolo costituisce un primo output di tale ricerca riguardo i problemi della comunicazione.

<sup>21</sup> Y. Ioannidis, E. Toli, K. El Raheb, M. Boile, *Using ICT in Cultural Heritage, Bless or Mess? Stakeholders' and Practitioners' View through the eCultValue Project*, in *Digital Heritage. Progress in Cultural Heritage: Documentation, Preservation, and Protection*, a cura di M. Ioannides, E. Fink, A. Moropoulou, M. Hagedorn-Saupe, A. Fresa, G. Liestøl, V. Rajcic, P. Grussenmeyer, Springer International Publishing, 2014, pp. 811-818.

particolare ridefinito e, in parte, integrato i secondi e i terzi ambiti di intervento. In riferimento agli strumenti di comunicazione, l'AI consente l'attivazione di modalità comunicative maggiormente personalizzate e dinamiche, favorendo un'interazione continua e adattiva tra l'istituzione culturale e i pubblici di riferimento. Attraverso sistemi come chatbot intelligenti, assistenti virtuali multilingue e analisi predittive dei comportamenti di fruizione, l'AI amplia le possibilità di accesso ai contenuti, modulando la comunicazione in funzione delle caratteristiche e delle esigenze specifiche di ciascun utente. Contestualmente, rispetto agli strumenti per il miglioramento dell'esperienza in loco, l'intelligenza artificiale contribuisce a trasformare la visita museale in un'esperienza immersiva, interattiva e fortemente personalizzata. L'AI può portare l'esperienza in loco a un livello superiore di partecipazione, agendo cognitivamente sulla base delle interazioni del visitatore attraverso la costruzione di percorsi espositivi adattivi, la generazione di narrazioni interattive e l'offerta di contenuti contestualizzati in tempo reale, incrementando così il coinvolgimento emotivo e cognitivo dei visitatori. In tale prospettiva, se utilizzata in maniera "sintetica" l'intelligenza artificiale non si limita ad automatizzare compiti esistenti, ma assume un ruolo di co-partecipante nel processo di costruzione e mediazione del sapere culturale, favorendo la creazione di ecosistemi collaborativi nei quali il pubblico non è più mero fruitore passivo.

In questa prospettiva, l'intelligenza artificiale applicata al patrimonio culturale può essere letta come una forma avanzata di *remediation*<sup>22</sup>, non solo tecnica (nel senso originario del concetto, come nuovo mezzo tecnologico che rimedia quelli precedenti), ma anche epistemologica, che ridefinisce la funzione di intermediazione culturale. Se orientata alla *hypermediacy*, invece che alla *immediacy* (la tendenza a rendere invisibile il medium, simulando un accesso diretto e "naturale" al sapere culturale – opzione maggioritaria fino ad oggi nell'accesso all'informazione digitale e fra le concause della crisi della expertise) l'AI può diventare uno strumento per esporre, problematizzare e

---

<sup>22</sup> J.D. Bolter, R. Grusin, *Remediation. Understanding New Media*, MIT Press, Cambridge/MA 1999.

arricchire i processi di costruzione del sapere, enfatizzando la stratificazione e la visibilità della mediazione, consentendo al visitatore di prendere coscienza del processo di costruzione e presentazione dei contenuti e restituendogli inoltre un ruolo attivo e consapevole all'interno dell'ecosistema culturale digitale. Ritornando al tema centrale del progetto PRIN, questa pratica potrebbe essere estesa all'ecosistema sanitario modificando la relazione stessa con l'expertise medica, sebbene siamo consapevoli delle maggiori difficoltà dovute a un ambiente costitutivamente più delicato e un contenuto più sensibile rispetto a quello artistico-culturale.

Il *Pandemic Museum* costituisce un esempio concreto di applicazione del modello di re-intermediazione sintetica proposto, in un contesto emblematico in cui la fiducia nelle forme standard di comunicazione e di expertise è venuta meno o comunque è radicalmente cambiata, ossia quello della pandemia da Covid-19<sup>23</sup>. Nato, come già accennato, nell'ambito degli obiettivi scientifici riguardo la comunicazione del progetto PRIN, il *Pandemic Museum* è concepito come istituzione ibrida che integra funzione museale, archivistica e di ricerca, affrontando esplicitamente il tema della crisi della comunicazione esperta emersa durante e dopo l'emergenza sanitaria. In luogo di una semplice esposizione di dati o narrazioni, il museo costruisce un ambiente immersivo e interattivo che espone il pubblico alla complessità del rapporto tra produzione di conoscenza, comunicazione e ricezione sociale durante la pandemia. La proliferazione informativa tra disinformazione, conflitti fra esperti e infodemia globale<sup>24</sup> non viene ridotta a un messaggio

---

<sup>23</sup> Si veda nota 5. Inoltre, riguardo i cambiamenti dello spazio comunicativo e informativo: L. Solito, C. Sorrentino, *The Construction of Communicative Space: The Nature of COVID-19 Information in Italy*, in J. Vázquez-Herrero, A. Silva-Rodríguez, M.C. Negreira-Rey, C. Toural-Bran, X. López-García (a cura di), *Total Journalism*, Springer, Cham 2022, pp. 181-194.

<sup>24</sup> Si veda, tra gli altri, S. Centorrino, *Infodemia e comdemia: la comunicazione istituzionale e la sfida del Covid-19*, in «Humanities», IX, 18, dicembre 2020; L. Di Gregorio, *Comunicazione di crisi. 5 lezioni dall'era Covid-19*, in *Dopo. Come la pandemia può cambiare la politica, l'economia, la comunicazione, le relazioni internazionali*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2021; A. Rovetta, A.S. Bhagavathula, *Covid-19-related web search behaviors and infodemic attitudes in Italy: infodemiological study*, in «JMIR Public Health and Surveillance», VI, 2, 2020, art. e19374; M. Scaglioni, M. Sala, *L'altro virus. Comunicazione e disinformazione al tempo del Covid-19*, Vita e

lineare, ma resa esplorabile in tutte le sue stratificazioni, consentendo al visitatore di confrontarsi attivamente con l'evolversi della produzione di quel sapere nel tempo. Il suo focus principale è la comunicazione e le notizie riguardanti il Covid-19, piuttosto che essere un semplice memoriale della pandemia<sup>25</sup>. Perciò le tecnologie interattive e digitali del *Pandemic Museum* non si limitano a fornire contenuti, ma funzionano come dispositivi che mettono in pratica l'approccio sintetico sopra esposto. Dal punto di vista della fruizione, oltre a strumenti digitali più generali, sono state pensate le seguenti pratiche specifiche<sup>26</sup>: un planisfero digitale interattivo, proiettato a terra e sulle pareti, permette di visualizzare l'espansione del virus e la correlata crescita informativa, mentre una passerella trasparente sospesa consente di osservarlo dall'alto, generando un effetto di sospensione e di comprensione globale del fenomeno. Una word cloud dinamica mostra l'emergere dei paesi in ordine cronologico in base alla quantità di notizie generate, offrendo una lettura comparativa dei flussi mediali. L'esperienza prosegue con un video wall immersivo che riproduce simultaneamente numerosi video da tutto il mondo, senza audio, per simulare il "sovraccarico informativo" dell'epoca pandemica. I visitatori possono gestire i contenuti, zoomare o spostare la visualizzazione su un altro contenuto. Inoltre, capsule individuali consistenti in 15 postazioni fisicamente separate simulano l'isolamento e consentono la consultazione personalizzata di documenti e materiali audiovisivi. La sezione finale ospita postazioni che simulano la didattica a distanza e il lavoro remoto

---

Pensiero, Milano 2020; L. Serafini, *Infodemia o interesse pubblico? I giornali italiani e la semplificazione dei messaggi su Covid-19*, in «Cultura & Comunicazione», XVIII, 2021, pp. 30-35; L. Serafini, *The Covid-19 News Narrative: The Case of Italian Media*, in *Proceedings of The 4th International Conference on Modern Approach in Humanities and Social Sciences*, Diamond Scientific Publishing, 2021, pp. 51-63.

<sup>25</sup> Il progetto è stato sviluppato in collaborazione con Heritage S.r.l., specializzata in contenuti culturali ed esperienze digitali innovative. Tutte le esperienze interattive sono realizzate sfruttando le potenzialità del software Intuiface.

<sup>26</sup> Le pratiche, a partire dalla proposta teorica elaborata e qui presentata, sono state sviluppate all'interno di un lavoro di tesi magistrale dalla studentessa del corso di laurea in Scienze Politiche dell'UNIMOL Caterina Calardo, che ha collaborato al progetto PRIN, in dialogo con Heritage.

grazie alle funzionalità Webcam Asset di Intuiface, mentre una parete interattiva rappresenta visivamente le tendenze economiche e le risposte politiche globali attuate durante la pandemia, come il sistema italiano delle “zone”.

Dall’altro lato, dal punto di vista della “produzione” di sapere, il curatore-esperto, in questo modello, non assume più la funzione tradizionale di garante di una conoscenza predefinita, ma diventa, seguendo un approccio maggiormente collaborativo, una sorta di *artigiano di gesti*, orchestrando un ambiente epistemico in cui il visitatore interagisce con informazioni multiple e stratificate, sperimentando forme di apprendimento situato e partecipativo. Attraverso questa dinamica di co-costruzione, i visitatori non solo acquisiscono informazioni, ma elaborano concetti stratificati vivendo direttamente una esperienza. Questo caso inoltre è paradigmatico perché riguarda la gestione particolarmente complessa dell’informazione durante la pandemia, esempio manifesto di incertezza epistemica e comunicativa. Si realizza così un riavvicinamento progressivo tra sapere esperto e fruizione pubblica, non fondato su una autorità statica ma su processi dinamici e condivisi di costruzione del senso.

In sintesi, il *Pandemic Museum* sperimenta un modello di intermediazione che integra l’aspetto più sintetico delle nuove tecnologie AI, che da questo versante non vanno viste come una minaccia all’expertise, bensì come uno strumento che consente di valorizzare le competenze in chiave dialogica. Questa re-intermediazione, in contesti culturali, permette un accesso più ricco alle fonti del sapere, superando la vecchia dicotomia *spiegazione-ascolto*.

*Conclusione: verso un agente sanitario?*

Abbiamo presentato uno sguardo pragmatista alla tecnologia AI, considerata come emblema dell’intero sviluppo della tecnologia digitale. Tale studio, evidenziando similarità e limiti tra intelligenza umana e artificiale, ci ha permesso di individuare in quest’ultima una “sinteticità debole”, ossia una metodologia di ragionamento che, sebbene analitica nella sua costruzione,

permette alcune operazioni sintetiche che hanno la funzione di apportare nuove conoscenze. Sfruttando la parte esternalista dei significati e la funzione di *habit-taking*, che sono simili nell'intelligenza umana e artificiale, si possono produrre azioni significative, "gesti", che avvengono nella realtà virtuale e che possono aiutare a una funzione re-intermediatrice della tecnologia. Si tratta di gesti a cui manca un aspetto corporale importante e che, in virtù di questa mancanza, non hanno la forza conoscitiva-comunicativa dei gesti totalmente umani. Tuttavia, questa sinteticità debole non è priva di valore epistemico e sociale e permette un avanzamento della conoscenza-comunicazione molto rilevante nel campo della disintermediazione-reintermediazione che ci interessa.

L'esempio dell'applicazione di tali tecnologie all'ambito dei beni culturali, e più ancora l'esempio-studio del *Pandemic Museum*, ci portano a proporre una sorta di re-intermediazione che è concepibile in tutti i campi, anche in quello medico. Infatti, le tecnologie attuali aprono la possibilità di una diversa concezione del sapere esperto, non più chiusa nell'immagine dell'esplicatore che richiede solo ascolto. Quest'antica visione, giudicata ormai unanimemente come deficitaria, è stata via via "aumentata" attraverso studi di comunicazione empatica e regolamenti deontologici. Si tratta qui, invece, di rovesciare la prospettiva. È il sapere stesso che viene partecipato nella sua costruzione progressiva attraverso un agente AI. È dunque un dialogo con il paziente che partecipa alla comprensione della malattia e della terapia. Esattamente come accade al curatore in ambito culturale, il medico diventa un *artigiano e un collaboratore di gesti* invece che un esplicatore. L'expertise rimane nella sua funzione direttiva ma perde l'aura di infallibilità. A quest'ultima, peraltro, vanno ascritti molti fenomeni di disillusione e ira. Inoltre, in alcuni casi di malattie specifiche, la sinteticità debole dell'AI può persino favorire la formazione e la successiva coesione di una comunità che comprenda pazienti, medici e personale infermieristico.

È il paradigma di una ricerca condivisa nella quale la scoperta scientifica, la sua comunicazione e la sua applicazione, in questo caso terapeutica, avvengono insieme in un più ampio quadro fallibilista della

conoscenza: «Per anni, e anni, durante questo processo di maturazione, io usavo raccogliere le mie idee sotto la designazione di *fallibilismo*; e in verità il primo passo verso la *scoperta* è riconoscere di non sapere ancora in modo soddisfacente; e viceversa non c'è malattia peggiore nel fermare ogni crescita intellettuale della presuntuosa sicurezza»<sup>27</sup>. Questo paradigma non vuole affatto dire che non ci siano verità scientifiche, che la scienza sia un'interpretazione arbitraria. Piuttosto, intende sottolineare come la realtà sia molto più vasta della conoscenza scientifica di un certo momento, per cui non si può ritenere di esaurirla in nessun modo in una soluzione unica o definitiva, come attesta il continuo aggiornamento degli approfondimenti scientifici. Essi non mutano la direzione generale delle ricerche precedenti ma possono certo mutare le sue applicazioni (le terapie, in questo caso) o i quadri interpretativi di riferimento. Inoltre, ed è questo il secondo aspetto innovativo di questa proposta fallibilista, la ricerca-comunicazione-applicazione condivisa include tanti aspetti emotivi, circostanziali, culturali, sociali che sono stati spesso sottovalutati e che invece sono importanti perché stabiliscono una sempre maggiore personalizzazione in ambito medico. Si definisce così un'impostazione generale anche nei confronti della tecnologia AI, né entusiasta né apocalittica, ma più realisticamente aderente a un senso comune critico<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> C.S. Peirce, *Semiotica*, tr. it. Einaudi, Torino 1980.

<sup>28</sup> Come proposto e descritto da Peirce nell'articolo del 1905 «Issues of Pragmaticism» (C.S. Peirce, *The Essential Peirce*, cit., pp. 346-359).