Report vs Eni su Twitter: il contraddittorio passa dal second screen?



Ieri sera, durante la puntata di Report, è successa una cosa un po' originale. Un'azienda oggetto dell'inchiesta della trasmissione ha deciso di rispondere in tempo reale all'inchiesta stessa utilizzando Twitter.
L'inchiesta si intitola La trattativa, è già online e si può vedere e leggere.

Cos'ha deciso di fare Eni? Ha deciso di ribattere, producendo la propria versione dei fatti online.

> *.@reportrai3 parla di #Eni. Qui il dossier con le nostre info,anche quelle che la trasmissione non vi dirà https://t.co/pBfuK6ukaH #Report*
>
> *— eni.com (@eni) December 13, 2015*

Ne è nato un botta e risposta a colpi di tweet. Anche perché la serie di tweet prodotta da Eni si è inserita, chiaramente, nell'hashtag di chi commentava il programma. Fra le altre cose si sostiene che Report non abbia voluto sentire la controparte (Eni, appunto).
Milena Gabanelli ha risposto attraverso il profilo ufficiale di Report.

> *Eni sta scrivendo il falso. Hanno rifiutato l'invito, con richieste e attese andate avanti per un mese. Milena Gabanelli #Report*
>
> *— Report (@reportrai3) December 13, 2015*

Poi è intervenuto Marco Bardazzi, capo del reparto di comunicazione Eni.

> *.@reportrai3 La prossima volta fateci intervenire in diretta, per un vero contraddittorio #report*
>
> *— Marco Bardazzi (@marcobardazzi) December 13, 2015*

Poi il profilo di Report ha pubblicato lo scambio di mail per dimostrare che Eni non ha accettato interviste televisive (si trovano sul sito del programma).

> *Ecco lo scambio di e-mail tra la redazione di #Report ed Eni, che non ha accettato interviste televisive https://t.co/cDGqFnk5so*
>
> *— Report (@reportrai3) December 14, 2015*

Ha risposto Andrea Vianello, direttore di Rai3.

> *#Report è programma d'inchiesta che non prevede ospiti in*

> *diretta. Per dare la propria versione basta accettare di rispondere alle domande*
>
> *— Andrea Vianello (@andreavianel) December 13, 2015*

E Bardazzi ha replicato.

> *.@andreavianel Andrea abbiamo risposto a tutto, ma le risposte sono state usate solo in parte. E allora abbiamo detto la nostra #report*
>
> *— Marco Bardazzi (@marcobardazzi) December 13, 2015*

Nottetempo, Gabanelli ha scritto anche sul suo profilo personale.
https://twitter.com/GabanelliRai3/status/676169429877702656?ref_src=twsrc%5Etfw
Questi i fatti. Sia chiaro: i fatti relativi a questo episodio, non entro per nessun motivo nel merito dell'inchiesta, perché non ne conosco i termini.
Alcune considerazioni. L'operazione di comunicazione messa in piedi da Eni è senza dubbio interessante: il contraddittorio si sposta dal programma a un social che, per sua natura, è legato alla diretta e al flusso. Sta succedendo ora, sono oggetto dell'inchiesta, molti ne parlano, ne parlo anch'io. Penso che si la prima volta che accade in questo modo, in Italia.
Ma il risultato?
Per i termini numerici, ecco un po' di dati offerti da Pierluigi Vitale.
In termini semantici, di narrazione, di contenuti, di convincimento del pubblico, la**conversazione su Twitter, a mio modo di vedere, non ha spostato nulla**. Per convincersene basta infilarsi nel flusso e leggere come commentano i telespettatori in quel momento attivi in second screen.

Ci sono i fan di Report per i quali Report è il verbo. Ci sono i detrattori per i quali Report manipola e costruisce trame (va detto che si chiama "montaggio", è insito nel mezzo televisivo ed è chiaro che quello di Report sia un giornalismo a tesi, non lo scopriamo certo ieri). Tifo. Come al solito.
Tifo e interesse più che altro per gli addetti ai lavori (come ha scritto Mantellini)
Dal punto di vista "social", l'operazione di Eni è interessante, e la redazione di Report non aveva la possibilità di ribattere velocemente, non potendo immaginare cosa sarebbe successo. Quindi, mettendosi nei panni di Eni, esporsi è stato un successo. Anche dal punto di vista della "reputazione" online.
Diciamo che la richiesta di Eni di contraddittorio in diretta è "fuori tema", e forse è, da un punto di vista comunicativo, la vera crepa nella serie di tweet, a mio modo di vedere: un'inchiesta di Report non è in diretta, non potrebbe esserlo in alcun modo. E la diretta non consente un contraddittorio reale, come ben sappiamo, travolti come siamo dai talk show. E rende più difficile il fact checking. (Ma la richiesta funziona per chi, di pancia, risponde cose tipo "non inviteranno mai in diretta perché se no non potrebbero costruire trame ad arte").
L'operazione di Eni ottiene anche un altro risultato: la conversazione si sposta dal tema della puntata alla metatestualità del confronto fra l'azienda e il programma.
Ricordiamoci una cosa, però: Eni fa comunicazione aziendale. Report è un programma giornalistico.
I due hanno evidentemente interessi contrapposti, sia nel tema sia per natura.
Al di là della conversazione su Twitter, insomma, sappiamo che se Report dovesse essere stato scorretto, Eni avrà la possibilità di rivalersi. Giornalisticamente, la parte interessante sarà il confronto fra inchiesta e contro-dossier. Purtroppo lo devo lasciare ad altri. Ma chi avrà voglia di approfondire?