L'esperienza di Almaviva

Paolo Arlotta e Fabrizio Birimbelli[1]

E il mare concederà ad ogni uomo nuove speranze, come il sonno i sogni…
Cristoforo Colombo

In qualità di *navigatori* della rete, cerchiamo su Google il termine "web 2.0": otteniamo *72.000.000* articoli (circa). Cercando "Shakespeare" ne avremmo ottenuti solo 47.800.000 (circa). È evidente che scrivere ancora sull'argomento è l'approccio meno coerente che si possa avere con la materia che vogliamo trattare. Invece di scrivere altro testo, dovremmo produrre altra informazione, magari aggregandone di esistente e valutandone la qualità anche se in maniera del tutto soggettiva.

> Il Web 2.0 è un termine usato per indicare un generico stato di evoluzione di Internet e in particolare del World Wide Web.
> Alcuni hanno tentato di definire il *Web 2.0* come una serie di siti web con interfaccia, facilità e velocità d'uso tali da renderli simili alle applicazioni tradizionali che gli utenti sono abituati a installare nei propri personal computer. Altri hanno provato a definire il Web 2.0 innanzi tutto in termini di reti sociali.
> I propositori del termine *Web 2.0* affermano che questo differisce dal concetto iniziale di web, retroattivamente etichettato *Web 1.0*, perché si discosta dai classici siti web statici, dall'e-mail, dall'uso dei motori di ricerca, dalla navigazione lineare e propone un World Wide Web più dinamico e interattivo.
> *http://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0*

[1] Paolo Arlotta e Fabrizio Birimbelli lavorano in qualità di Solution Specialist per la Divisione IT Almaviva the Italian Innovation Company S.p.A. Da anni sono coinvolti in progetti di innovazione tecnologica nell'ambito della pubblica amministrazione italiana ed europea.

> Web 2.0 si riferisce alle tecnologie che permettono ai dati di diventare indipendenti dalla persona che li produce o dal sito in cui vengono creati. L'informazione può essere suddivisa in unità che viaggiano liberamente da un sito all'altro, spesso in modi che il produttore non aveva previsto o inteso. Web 2.0 lascia ai dati una loro identità propria, che può essere cambiata, modificata o *remixata* da chiunque per uno scopo preciso. Una volta che i dati hanno un'identità, la rete si sposta da un insieme di siti web ad una vera rete di siti in grado di interagire ed elaborare le informazioni collettivamente.
>
> *http://www.masternewmedia.org/it/Web_2.0/scopri_tutti_gli_usi_e_le_occasioni_di_business_del_Web_2.0_20050710.htm*

Lo confermano i 72 milioni di articoli trovati su Google: il termine "Web 2.0" identifica un *movimento culturale* ancora giovane, e come tale è estremamente difficile definirne i contorni.

> Come molti concetti importanti, il Web 2.0 non ha confini rigidi, ma un'anima gravitazionale.
>
> *http://oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html*

Da un punto di vista prettamente informatico le tecnologie già esistevano da tempo: AJAX, ad esempio, non è una tecnologia individuale, ma piuttosto un gruppo di tecnologie utilizzate insieme, alcune delle quali tutt'altro che inedite. C'è stato addirittura un momento, quando ancora di web 2.0 non si parlava, in cui la tecnologia è stata usata per creare interfacce sempre più complesse con grafica aggressiva ed accattivante. Vere e proprie esperienze cinematografiche all'interno di siti web che allontanavano l'attenzione dalla carenza di contenuti: confezioni colorate ma prive di sostanza.

In contrapposizione, le nuove applicazioni si affacciano sulla rete attraverso interfacce essenziali, ma che forniscono ai nuovi utenti tutti gli strumenti per organizzare liberamente le informazioni e raggiungere così la piena fruibilità.

Si tratta di un'evoluzione nell'uso della rete più che nella rete stessa. Gli strumenti e le tecnologie a disposizione iniziano ad essere usate in maniera assolutamente non convenzionale. Un contenitore di foto può diventare la vetrina per un negozio on-line, oppure ospitare descrizioni fotografiche di progetti fai da te o ancora rappresentare una raccolta di fotografie d'epoca.

La realtà virtuale non è accessibile tramite caschetti e tutine zeppe di sensori: la realtà virtuale è composta da immagini e filmati reali condivisi, correlati, e aggregati in modi sempre nuovi.

Ma allora come e da dove arriva il web 2.0?

La mia generazione (quella nata con i personal computer e testimone della nascita di internet) ha sempre considerato il web un'evoluzione dei media esistenti (carta stampata, televisione, radio). Il frequente abuso del suffisso *on-line* ne è una prova impietosa.

La nuova generazione (quella nata con internet e protagonista della sua evoluzione) ha raramente usato gli altri media come riferimento. Per lei la rete è lo strumento per studiare, divertirsi, comunicare. Uno strumento da usare in modi inaspettati: ragazzi abituati a condividere un'esperienza attraverso un sms di 160 caratteri, percepiscono la rete come la naturale espansione della loro realtà quotidiana. Spesso con lo stesso linguaggio e le stesse modalità di fruizione.

La mia generazione si stupisce di fronte ad un sito internet che consente di selezionare le informazioni *interessanti* e di riorganizzarle secondo il proprio gusto. La nuova generazione si stupisce di trovare un sito internet dove le informazioni non possono essere emendate, o commentate o dove ci sono processi di registrazione che richiedono come ultimo passo l'invio di un fax.

Web1.0 is linking text - Web2.0 is linking people
http://it.youtube.com/watch?v=5xDITZBizfY

Cresce la consapevolezza che il termine "dinamico" non sia sufficiente ad esprimere la velocità con cui attualmente variano le informazioni sul web. A esso si richiede la capacità di aggiornarsi e attualizzarsi in tempo reale. Esigenza spesso esaudita, e causa dello strappo definitivo dai vecchi sistemi di comunicazione.

Il risultato è un arricchimento dell'informazione impensato fino a poco tempo fa. La quantità di informazione mutimediale è impressionante, inconcepibile per molti. Vale la pena fare un esperimento: proviamo a passare una giornata in un luogo di interesse turistico e, una volta a casa, eseguiamo una ricerca in alcuni contenitori multimediali (Flickr ad esempio). Trasformiamo l'esperimento in un'abitudine. Resteremo stupiti di fronte alla quantità di foto scattate nello stesso luogo, nella stessa stagione, nella stessa fascia oraria e forse nello stesso giorno. Non è impensabile scoprirci in una di queste foto.

La saggezza delle folle

I sistemi web2.0 sono progettati per incoraggiare la partecipazione. Ci sono molti modi per raccogliere tante informazioni. Si può pagare delle persone perché lo facciano, oppure, ispirandosi alle lezioni che arrivano dalle comunità *open source*, si possono attrarre volontari che portino a termine lo stesso compito. Una delle lezioni chiave è questa: *gli utilizzatori aggiungono valore.* Sebbene solo una piccola percentuale di utenti si prenderà la briga di aggiungerne tramite metodi espliciti, il loro numero garantisce che autonomamente costruiranno questo valore tramite l'utilizzo ordinario dell'applicazione. Si tratta di sistemi che migliorano con l'aumentare del numero di utenti.

Questa visione è alla base del successo dei software *open source*. Il world wide web è tale che gli utenti che perseguono i propri interessi "egoistici" costruiscono un valore collettivo come un sottoprodotto automatico. La ricerca della visibilità, di audience sempre più ampie per ottenere una reputazione (diventare un *guru*) in un determinato ambito spingono alcuni utenti ad un uso attento e costante delle applicazioni. Un circolo virtuoso che garantisce una crescita continua degli strumenti e del livello di conoscenza degli utenti stessi. Il valore aggiunto, determinato da questo comportamento, ha come risultato un aumento della qualità dell'informazione totale.

Il concetto stesso di *Folksonomy* (categorizzazione collaborativa di informazioni mediante l'utilizzo di parole chiave o tag scelte liberamente) supera la concezione dicotomica di parola chiave e motore di ricerca. In maniera semplice e concreta, questo termine si riferisce alla metodologia utilizzata da gruppi di persone che collaborano spontaneamente per organizzare in categorie le informazioni disponibili attraverso internet. In contrasto, quindi, con i metodi di classificazione formale (in particolare con la tassonomia classica), cresce soprattutto in comunità non gerarchiche legate ad applicazioni web, attraverso le quali vengono diffusi contenuti testuali e/o multimediali.

Gli organizzatori dell'informazione sono quindi gli stessi utenti finali. I risultati prodotti da una ricerca riflettono in maniera più definita l'informazione secondo il modello concettuale della popolazione che ne usufruisce: capita spesso che termini di uso comune non siano a conoscenza di una redazione esperta.

Tutto bene fin qui. Ma come evolve un nuovo modo di interagi-

re, così evolve il modo per sfruttarlo. Quando cerchiamo un'informazione su un motore di ricerca siamo portati a dare maggior peso ai primi risultati, quelli con maggiore *rating*, dando per assodato che il *rating* sia frutto di una coscienziosa analisi di un *deus ex-machina* che decide cosa è coerente e cosa no. Ma non è così. L'informazione e la sua fruzione possono sempre essere veicolati (un Quarto potere 2.0 per intenderci). I risultati di Google funzionano in base alla definizione di *rating*: è il numero di link al sito che ne decide l'importanza. Un po' come credere che una cosa sia vera se in tanti dicono che è vera, a prescindere dalla reale veridicità della cosa stessa. È delegare all'opinione della massa l'inopinabilità del vero e del falso.

> Il branco di pesci si muove come risultato del movimento di ogni singolo pesce, ma il movimento del singolo è strettamente influenzato dal movimento della massa.
> …Se tutti i pesci sono onesti.

Pubblica amministrazione 2.0

La rete costituisce anche un nuovo canale per la configurazione del rapporto tra istituzioni e cittadino. Viene naturale pensare che, vista l'enorme penetrazione di molte tecnologie Web 2.0, anche l'amministrazione pubblica proceda al loro utilizzo. Affinché sia possibile, la ricerca dell'innovazione nella pubblica amministrazione deve cambiare radicalmente: un servizio in rete non può essere finalizzato solo a fare le stesse cose più velocemente ma a farne di nuove.

	Approccio tradizionale	**Approccio *utente-centrico***
Fonte di ispirazione	Progettisti	Utenti-cittadini
Linee guida	Media e prodotti esistenti	Osservazione dei bisogni degli utenti cittadini
Coinvolgimento dell'utenza	Governato	Spontaneo
Comunicazione	Erogazione di servizi e contenuti verso l'utente cittadino	Invito all'utente-cittadino di farsi promotore di nuovi servizi e contenuti

BETTER REGULATION (http://www.betterregulation.gov.uk/) è un esperimento relativamente giovane di E-Democracy. L'obiettivo, ambizioso, è quello di collezionare suggerimenti e idee dalla utenza internet.
Utenti registrati forniscono liberamente suggerimenti, magari corredati di un *cost model* approssimativo (costo monetario o semplicemente di risorse). Maggiore sarà la qualità con cui l'idea è formulata, maggiore la possibilità di essere presi in considerazione. Un'idea che rispetta i vincoli di accettazione del sito, è pubblicata entro 90 giorni e chiunque ne potrà seguire l'evoluzione.

OPENPOLIS (http://www.openpolis.org) è un progetto indipendente finalizzato alla condivisione di informazioni sulla politica e sui politici italiani. E' un sistema di documentazione collettiva il cui obiettivo è "rendere la politica trasparente e aperta, cioè controllabile dai cittadini" (Figura 19).
Parte dei dati sono di fonte ufficiale, parte sono inseriti dagli utenti.
I dati anagrafici e quelli relativi al partito/lista di elezione (provengono dall'Anagrafe degli Amministratori locali del Ministero dell'Interno, dai siti di Camera, Senato, Governo italiano, Parlamento europeo, Commissione europea, sono dati ufficiali come lo sono i dati relativi alle presenze alle votazioni, all'indice di attività, ai voti chiave che sono estratti dai siti di Camera e Senato.
Gli utenti possono segnalare fonti e link relativi a dichiarazioni dei politici.

BIBLIOTECA 2.0

Library 2.0 o *Biblioteca 2.0* è un termine con valenza molto ampia che designa un modello di servizi bibliotecari modernizzati e riflette la transizione nel modo in cui i servizi sono erogati agli utenti all'interno del mondo bibliotecario. Il concetto di Library 2.0 deriva da quello di Business 2.0 e di Web 2.0 ed ha in comune con questi due concetti la filosofia che sta alla base. Library 2.0 include dei servizi on-line, come l'utilizzo degli OPAC, e comporta un sempre maggior flusso di informazioni fornite dall'utente alla biblioteca.
Grazie a Library 2.0, i servizi offerti dalle biblioteche sono costantemente aggiornati e rivalutati con il fine di garantire un servizio sempre migliore agli utenti. Library 2.0 cerca anche di coinvolgere l'utente della biblioteca nei processi di progettazione e implementazione dei servizi bibliotecari attraverso il *feedback* da parte dell'utente e la sua partecipazione. I fautori di Library 2.0 si aspettano che alla fine il modello di servizi Library 2.0 riesca a sostituire il modello di servizi tradizionali e unidirezionali che sono stati offerti dalle biblioteche per secoli.

http://it.wikipedia.org/wiki/Library_2.0

L'insieme di servizi, utilità, procedure di ricerca, di pubblicazione, di relazione con gli utenti e tra utenti deve influenzare il modo in

cui vengono disegnati e gestiti i siti dei beni culturali e i loro servizi al pubblico. Il punto è la centralità dell'utente, il suo ruolo attivo nella ricerca, nella produzione e nella condivisione di risorse e contenuti.

Oggi, il cosiddetto *open content* è una realtà di milioni di documenti digitalizzati sparsi nel web. Tramite protocolli ad hoc (OAI-PMH), diventa possibile raggiungere collezioni e risorse di interesse, prelevare metadati, popolare, aggiornare ed arricchire OPAC e cataloghi (*harvesting*).

La biblioteca 2.0 è un esempio di intelligenza collettiva alimenata in modo interattivo, ovvero è un processo in cui gli utenti aggiungono o modificano l'informazione esistente. Al centro c'è sempre l'utente che partecipa alla creazione dei servizi bibliotecari, alla loro valutazione e divulgazione. Wikipedia, un'enciclopedia basata sull'inverosimile e utopica idea che ciascuna voce possa essere aggiunta/corretta o emendata da qualsiasi utente della rete, è un esperimento radicale di fiducia. Si tratta di un cambiamento profondo nelle dinamiche della creazione di contenuti, un salto qualitativo nella fruizione delle potenzialità insite nella rete fin dalla sua origine.

Il concetto di *Radical Trust* (*fiducia totale*) sembra quindi essere il nocciolo della questione. Il bibliotecario dovrebbero trasformare la propria funzione di controllo e avere fiducia nel fatto che gli utenti siano in grado di generare nuove forme di conoscenza nel sistema dell'informazione attraverso strumenti in continua evoluzione.

Sono diverse le componenti fondamentali di una biblioteca digitale. La *collezione*, formata da metadata, filmati video e registrazioni sonore, oltre che da immagini e testo. I *servizi di accesso* attraverso cui l'utente riesce a trovare velocemente e facilmente tutto quello che cerca, anche attraverso collegamenti tra documenti esistenti (interfacce utente, sistemi di ricerca e identificazione, sistemi di navigazione e di guida verso l'informazione desiderata, meccanismi di feedback). L'utente fa da solo e senza intermediari, non ha limiti di spazio e di tempo e può interagire con altri utenti.

GOOGLE BOOKS (http://books.google.com/books?hl=it)
Dopo aver digitalizzato milioni di volumi prelevati dalle principali biblioteche americane ed europee, Google books consente la ricerca e consultazione di libri antichi digitalizzati oppure in commercio. Nel caso in cui il volume digitalizzato non sia protetto da copyright, Google permette di consultarlo integralmente e di scaricarlo in formato PDF. Altrimenti, a seconda dell'accordo stipulato con l'editore che detiene i diritti per lo sfruttamento

dell'opera, consente di visualizzare piccole porzioni del testo (*snippet*), intere pagine (copertina, indice ecc.) oppure solo di effettuare ricerche nei dati identificativi.

I documenti creati da un singolo (o in collaborazione con altri) sono condivisi, revisionati, emendati, corretti dalla collettività, etichettati, riorganizzati e nuovamente condivisi: l'informazione viene arricchita dalle conoscenze e dall'esperienza colletiva.

Una Biblioteca 2.0 fornisce un'esperienza multimediale (contenuti video e audio oltre che testi e immagini), rappresenta un'esperienza sociale (gli utenti collaborano tra loro per arricchire i contenuti e migliorare i servizi), e soprattutto è innovativa: in quanto servizio per la comunità, deve essere in grado di evolvere con essa.

Flicker commons (http://flickr.com/commons) (Figura 20)
Nato come un esperimento per la digitalizzazione de "La Biblioteca del Congresso" che dispone di un Catalogo on-line di stampe e fotografie contenente oltre 1 milione di immagini (in continuo aumento).

Persino prodotti come foto o filmati, che per loro natura sono più difficili da rielaborare, si arricchiscono ponendosi in condivisione: i commenti, le segnalazioni e i giudizi degli utenti accrescono il valore stesso delle risorse e la loro attendibilità.

Con un pizzico di immaginazione, proviamo a costruire una biblioteca 2.0 all'interno dell'amministrazione. Chiamiamola *myBook*.

Ad oggi, chiunque voglia ottenere informazioni su argomenti ricadenti nella sfera d'interesse del Ministero per le Attività e i Beni Culturali inizierà la sua ricerca dal sito istituzionale *www.beniculturali.it.* Da qui dovrà interrogare innumerevoli canali istituzionali nella speranza di ottenere un'informazione che sia la più completa possibile. Gli strumenti messi a disposizione dall'amministrazione sono in genere poco eterogenei tra loro e spesso orientati verso un pubblico esperto.

È molto più semplice ricorrere a strumenti alternativi: se basta una ricerca su Wikipedia per ottenere le informazioni cercate, perché avvalersi di un canale istituzionale? La risposta è semplice: per essere completa l'informazione deve essere costruita attingendo a fonti di natura istituzionale e non.

MyBook è uno strumento per la catalogazione tematica e la condivisione di informazioni provenienti dalle numerose basi informative del MiBAC e non (Figura 21). Un utente può collezionare docu-

menti (testo, immagini, suoni, filmati) e aggiungere valore correlandoli tra loro o con altri contenuti provenienti da fonti non istituzionali (immagini da flickr, biografie da Wikipedia). Ciascuna collezione conterrà dati selezionati liberamente dall'utente e sarà valutata dalla platea dei navigatori della rete che ne giudicheranno la qualità (*rating*).

La particolarità di una biblioteca in cui ciascun utente è libero di creare collezioni tematiche è che uno stesso argomento sarà trattato in maniera differente secondo il gusto, le competenze e la finalità del suo autore.

Il *Falstaff* di Verdi potrà essere raccontato da una pagina contenente un commento personale (inserito dall'utente), le biografie di Giuseppe Verdi e del librettista Arrigo Boito (tratte da it.wikipedia.org), (Figura 22) il libretto orginale in formato digitale (tratto da Internet Culturale – MiBAC), una selezione dei bozzetti di scena (tratta da Internet culturale – MiBAC) ed un album fotografico delle ultime rappresentazioni del *Fasltaff*, tra cui quella eseguita al Teatro Comunale di Firenze nel 2006 (fonte www.flickr.com). Non si tratta di collegamenti ipertestuali, ma vera e propria integrazione di testi, suoni, immagini e filmati provenienti da fonti diverse, raccolte e collegate tra loro in maniera completamente soggettiva.

Una collezione non tratta un argomento in maniera esaustiva, perché libera espressione di un autore che seleziona le fonti (per lui) più interessanti. I bozzetti originali, patrimonio dell'amministrazione, sono fondamentali in una collezione scritta da un appassionato di teatro, ma trascurabili per un professore che voglia spiegare Verdi ai suoi studenti.

La completezza dell'informazione non è esclusiva di una collezione e nasce dalla correlazione di più collezioni simili tra loro in una costellazione tematica.

L'apertura di myBook all'utenza internet, la possibilità di classificare contenuti istituzionali e non in base ai propri interessi, e infine la facilità di aggregazione di contenuti simili, o correlati, porta ad una crescita esponenziale della quantità dei dati.

Il valore di myBook viene esaltato dall'erogazione di servizi a valore aggiunto da parte dell'amministrazione e da un progetto di comunicazione semplice e accattivante, in grado di coinvolgere un numero elevato di utenti.

Beta perpetuo e rischi celati nell'aggiornamento delle informazioni

Le applicazioni Web 2.0 sono continuamente rilasciate, riscritte e rivisitate. La maggior parte delle applicazioni di Google, per esempio, recano il suffisso beta. Sembra che Flickr sia modificato ogni 30 minuti. MySpace e altre reti sociali aggiungono nuove caratteristiche ogni quindici giorni.

Come conseguenza di *time-to-market* sempre più ridotti e di aggressività nella concorrenza tra prodotti informatici, il beta-perpetuo è diventato una caratteristica comune anche delle applicazioni più tradizionali. I principi sui quali si basano queste tecnologie sono l'apertura degli standard e dei contenuti. La prima legge dell'ecosistema Internet è che tutto ciò che vuole sopravvivere deve essere in costante aggiornamento. Non esistono versioni definitive, proprio perché grazie alla collaborazione degli utenti, è sempre possibile un miglioramento.

Si può pensare che gestire un sistema che evolve da solo possa essere semplice. Non è così. O almeno non lo è per un sistema istituzionale. Il rischio insito in un canale informativo, in cui sono gli utenti a creare contenuti e scale di valore e in cui si verifica un trasferimento di responsabilità dalle istituzioni a cittadini che operano in modo coordinato, è quello di generare una *democrazia degli idioti*. Un esempio significativo è fornito dal caso Essjay, il nickname utilizzato su Wikipedia da un giovane di 24 anni che aveva abbandonato gli studi e, fingendosi esperto di teologia, scrisse 16.000 voci nella famosa enciclopedia on-line.

Passare il controllo al pubblico è rischioso: c'è il pericolo che un sito istituzionale possa fornire delle informazioni inesatte. Basta un orario di un museo, il prezzo di un biglietto o una qualsiasi altra indicazione errata per rendere il sito meno credibile.

Si rende quindi indispensabile un controllo, almeno su un sottoinsieme di informazioni. Il copyright di alcuni contenuti "istituzionali" si fa garante della validità e della correttezza, e nel frattempo mette al riparo il sito da eventuali errori.

I contenuti pubblicati su myBook devono seguire delle regole ben precise:

1. i contenuti di carattere istituzionale devono essere riconosciuti come tali, e distinguibili da quelli liberamente prodotti dall'utenza internet;

2. i contenuti istituzionali devono essere creati, modificati o cancellati solo da autori istituzionali; prima di essere pubblicati devono essere controllati e validati da una redazione;
3. i contenuti non istituzionali devono essere liberamente prodotti in maniera spontanea e pubblicati senza il filtro dalle istituzioni se non per casi eccezionali (contenuti volutamente maliziosi - *bad edits*).

Secondo queste regole, il costo del biglietto e gli orari di accesso ad un istituto museale devono essere pubblicati con attenzione dall'amministrazione (magari attraverso un processo di validazione). Al contrario, commenti sul costo eccessivo del biglietto o sul ridotto orario d'ingresso sono invece pubblicati liberamente dall'utenza internet.

Anche gli indicatori di qualità variano da un contenuto istituzionale ad uno liberamente creato: mentre la bassa frequenza di aggiornamento di un'informazione istituzionale ne indica in qualche modo la correttezza, l'alta frequenza di aggiornamento di un contenuto è spesso proporzionale all'interesse che riscontra.

Concludendo

Internet si è evoluto ed è diventato una piattaforma. Su di essa si possono creare e utilizzare una serie molto più ampia di dispositivi, servizi e dati riutilizzabili, attraverso meccanismi di partecipazione individuali o collettivi, a favore di un rapporto più stretto e vicino ai cittadini.

La semplificazione nell'accesso ai servizi erogati dalle amministrazioni e l'aumentata fuibilità delle informazioni pubbliche sono ovvie conseguenze del processo innovativo. Si tratta di un processo naturale che coinvolgerà sempre più spesso la pubblica amministrazione. D'altronde l'innovazione è contagiosa.