

Comunità virtuali

Gianna Martinengo
Didael S.p.A.
Via Lamarmora, 3; 20122 Milano
martinengo@didael.it
<http://www.didael.it>

Computer Science is not about computers any more than astronomy is about telescopes (E.W. Dijkstra).

Non è solo una dotta citazione di uno dei padri dell'Informatica, è anche una chiave di interpretazione dei cambiamenti recenti nel mondo delle applicazioni informatiche. Il punto è che l'Informatica è fatta per gli umani, e non viceversa. Questi, grazie a Web, sono sempre meno singoli e sempre più società con obiettivi condivisi.

Infatti le maggiori aziende (ad esempio: IBM) hanno trasformato la loro offerta, inizialmente di prodotti, successivamente in offerta di servizi ed oggi di "soluzioni".

Una soluzione non è un servizio, ma un insieme di prodotti, servizi e procedure per usarli. Una soluzione non può essere definita tale se non rispetto ad un problema. Ogni soluzione ha un problema di cui è soluzione. I problemi, oggi, non sono individuali ma collettivi. In economia ogni entità economicamente rilevante è una Società, dunque i problemi sono collettivi. Affinchè una società accetti una soluzione, i suoi membri devono essere d'accordo sul problema e, di seguito, essere convinti della soluzione. Dopo che questi due accordi sono stati raggiunti, eventualmente la società realizza le procedure che portano alla soluzione. Naturalmente tenendo conto di tutto lo spettro di ruoli e di privilegi necessario.

Le società di persone non progrediscono se non grazie alla condivisione dei concetti che definiscono sia il problema che la soluzione. Questi concetti sono espressi in lingua. Per esprimerli è necessario avere conoscenza e capacità riguardo a

1. un linguaggio comune (lingua naturale comune: esempio l'Italiano, l'Inglese, ...);
2. come esprimere un concetto in quel linguaggio, come criticare gli altrui concetti, come appoggiare gli altrui punti di vista ecc. , cioè conoscere gli elementi fondamentali della comunicazione.

La condivisione del problema e della soluzione non avviene se non grazie a conversazioni, negoziazioni che conducono, eventualmente, ad un accordo. Raramente, oggi, siamo nella situazione ideale che ogni membro della società puo' condurre queste conversazioni in presenza, per mille motivi. Le conversazioni avvengono a distanza e sempre più in forma asincrona (ad esempio via mail, ma anche attraverso le caselle vocali).

Dunque le tecnologie sono l'unico strumento che permette alle società reali di comunicare per raggiungere accordi su quali problemi risolvere e come risolverli. Una volta che questo accordo è raggiunto, si tratta di realizzare le procedure che rappresentano la soluzione, ma siccome il mondo cambia rapidamente e non tutto è prevedibile, sorgono continuamente nuovi problemi e dunque nuove conversazioni sono necessarie per risolverli. Le soluzioni devono essere definite "just in time". Queste conversazioni – e l'infrastruttura necessaria per renderle possibili – rappresentano la realtà delle comunità virtuali. Queste oggi sono nella stragrande maggioranza dei casi su Web e prevedibilmente saranno l'applicazione più importante di tutte nei prossimi anni.

In conclusione, l'infrastruttura Web per le comunità virtuali di umani permette di risolvere problemi in modo collaborativo. A condizione che gli agenti umani conoscano la stessa lingua e siano capaci di comunicare usando quella lingua. L'apprendimento della lingua e delle capacità di comunicazione (retorica, argomentazione, gioco dei ruoli, ...) è indispensabile per il successo delle comunità virtuali le quali, di fatto, sono reali e lavorano insieme per obiettivi condivisi. In qualunque settore, luogo, tempo.

Affinchè le comunità virtuali abbiano successo, il risultato dei loro accordi deve restare scritto, registrato. Dunque l'infrastruttura Web per le comunità virtuali non consiste soltanto della somma di posta elettronica più pagine HTML, ma di ambienti collaborativi dove è resa possibile e semplice la comunicazione sia in lettura che in scrittura (ad esempio: editors di documenti XML progressivamente affinati in modo di non richiedere che in misura minima l'intervento, di solito problematico, di esperti di informatica, durante le attività collaborative degli attori umani delle comunità stesse). Naturalmente ci aspettiamo che vengano prodotti progressivamente agenti artificiali (software) che svolgono svariate funzioni di ausilio alla comunicazione delle comunità virtuali, ma per ora sono rari quelli che veramente vengono utilizzati. Comunque la priorità non è nelle tecnologie sofisticate ma nella fiducia, confidenza degli "interessati" ad affidarsi alle infrastrutture Web per migliorare il loro lavoro collaborativo. A questo proposito, è possibile aumentare questa fiducia con strumenti di telepresenza, come see-you-see-me, videoconferenze e molte altre attualmente in corso di sperimentazione nei laboratori di ricerca. Il tema della fiducia umana su Web è di grande attualità perchè si pensa che vada molto al di là dei classici concetti di sicurezza e sia una precondizione essenziale per molte attività oggi poco sviluppate, come il commercio elettronico.