



Paolo Galluzzi, Pietro A.Valentino (a cura): **Galassia Web. La cultura nella rete** (Civita/Giunti, 2008)

## Andrea Granelli: **Implicazioni organizzative e sociologiche della transizione delle istituzioni culturali su web**

### **Il digitale cambia le regole del gioco**

Le straordinarie potenzialità offerte dalle tecnologie digitali – per essere sfruttate appieno – devono essere allineate ai rischi connessi ad un loro errato utilizzo. Il discorso sulla tecnica è sempre molto polarizzato: o mette in luce – in maniera acritica – il suo potere taumaturgico, oppure rievoca angosce e paure. Generalmente prevalgono le visioni positive, spinte molto dalla stampa specializzata. Il timore che la tecnologia possa “scappare di mano” è però sempre in agguato ed ha radici profonde: basti pensare al mito di Prometeo – responsabile di avere commesso *ubris* verso le divinità, sostituendosi a loro nell’atto di creare – o a figure come il Golem o Frankenstein. Tale timore è motivato da alcuni aspetti potenzialmente molto problematici quanto poco frequentati legate alle tecnologie digitali.

Innanzitutto l’esplosione informativa. La Biblioteca di Alessandria conservava probabilmente 700.000 rotoli di papiro e pergamena – tutto il sapere del mondo occidentale antico. La Biblioteca nazionale francese ha invece oltre 400 chilometri di scaffali. Alla sua inaugurazione – nel 1997 – erano già presenti 10 milioni di volumi, 350.000 periodici, 76.000 microfilm, ... Questa moltiplicazione delle informazioni sta diffondendo due nuove patologie: l’anoressia informativa e il suo specularo – l’obesità. In entrambi i casi il crescente proliferare dell’informazione riduce la capacità dell’uomo di assimilare in maniera sana nuova conoscenza spingendo soprattutto i giovani (i più esposti a questo fenomeno) a riempirsi in maniera ossessiva di informazioni “non nutrienti”. Come ha osservato Joshua Lederberg – riattualizzano un bellissimo verso di Coleridge («Acqua, acqua dovunque e neppure una goccia da bere») – «oggi vi è un diluvio di informazioni generali e una siccità di informazioni specifiche». A ciò si aggiunge lo “sporco digitale”: le tracce che lasciamo sulla rete tendono progressivamente a diventare indelebili. I motori di ricerca registrano tutto, ma non esiste un processo condiviso che toglie dalle liste dei motori le informazioni non più attendibili o invecchiate. Già agli inizi degli anni Novanta Ezio Mancini osservava il fatto che incominciavamo a vivere in mezzo ad una massa crescente di “rifiuti semiotici”, cioè di messaggi, testi e codici degradati e decontestualizzati di cui non riusciamo a liberarci. Questo bombardamento informativo unito al progressivo inquinamento digitale ha indebolito il sistema immunitario della società rispetto alla “cattiva” informazione. Siamo quindi vittime – come ha osservato Giuseppe Longo – di una sorta di *AIDS (Anti-Information Deficiency Syndrome)* culturale. Non si trovano più orientamenti, prescrizioni e regole di selezione nella tradizione o nei momenti

istituzionali e si innesca un circolo vizioso squisitamente tecnico che ci trasforma in massa facilmente suggestionabile e indirizzabile.

Anche la frammentazione dei saperi – in essere da molto tempo ma rafforzata dalle tecnologie digitali – può diventare preoccupante. Il digitale, infatti, aumenta questa dimensione problematica in quanto il processo stesso di digitalizzazione genera frammenti isolati (le singole foto, le singole pagine di un documento, i record dei database, ...). Andranno quindi studiate specifiche modalità per riconsolidare la progressiva frammentazione dei nostri saperi in unità dotate di senso, ricostruendo le nuove narrazioni digitali. Sarà infatti sempre più importante la (ri)composizione dei frammenti digitali – soprattutto quelli che provengono dagli archivi (storici, politici, culturali, televisivi, ...) in unità di senso narrabili, comprensibili e “intriganti” per le future generazioni. Il cinema ha dimostrato una capacità strutturale di dare senso/continuità (grazie al montaggio) ai frammenti/fotogrammi. Non è infatti la semplice digitalizzazione degli archivi che li salverà dall'oblio. È la narrazione che seleziona i fatti (e quindi contrasta quell'approccio alla storia che richiede di conservare tutto, oggi realisticamente non più applicabile) e li “salva” in flussi narrativi. Come ha osservato Gaston Bachelard, «si conserva solo ciò che è stato drammatizzato dal linguaggio». Solo così si assicurerà un futuro alle nostre memorie (digitali e non), proteggendo – tra l'altro – la nostra identità.

Perfino strumenti rivoluzionari e apparentemente democratici come l'enciclopedia online Wikipedia – oramai citata come la più importante fonte (attendibile) accessibile a tutti (ad esempio in un articolo su La Repubblica, Umberto Eco suggerisce “naturalmente” ai lettori di andare su quel sito per vedere la definizione di un termine controverso, considerandola «ottima e documentatissima enciclopedia on line») – vanno usati con grande cautela. Poiché è la massa dei lettori che decide sulla veridicità, si tende a riportare solo fatti banali e “sedicenti” oggettivi (come la data di una battaglia o chi ha vinto una guerra), eliminando giudizi e opinioni su cui è difficile trovare ampio consenso (e quindi i temi più interessanti). Ora la separazione fra fatto e opinione non è mai molto netta: c'è chi sostiene che perfino la teoria evuzionista di Darwin sia un'opinione. Un altro problema è relativo alla pubblicizzazione di accuse infondate. John Seigenthaler Sr – 78 anni ed ex direttore del Tennessean di Nashville – ha recentemente appreso che, su Wikipedia, vi era scritto sotto la voce che lo riguardava che «si pensava fosse stato direttamente coinvolto negli assassinii sia di John che di Bob Kennedy» anche se, aggiunge la biografia, «non è mai stato provato nulla». Fare apparire (anche per poco tempo) questa informazione su un'enciclopedia così importante e diffusa trasforma un'opinione in un fatto. Il meccanismo stesso di gestione del consenso usato da Wikipedia tende perciò a creare una unica base condivisa (verso il “basso”) e massificata di conoscenza, eliminando le differenze, le ambiguità, le incertezze. Da occasione democratica, Wikipedia potrebbe trasformarsi in un pericoloso strumento di omogeneizzazione culturale

I motori di ricerca, invece, alimentano un falso mito: grazie a loro tutto ciò che è presente su Internet si trova; ma ciò non è vero. Basta fare una ricerca inserendo una parola mediamente frequente e il motore di ricerca individuerà con tutta probabilità diverse centinaia di migliaia di files che “trattano” dell'argomento (per la verità che contengono la parola). Ora gli utenti tendono a consultare al massimo la prima ventina di documenti indicati dalla lista. Magari il documento che stiamo cercando è effettivamente presente in Internet, ma, se ha una posizione indietro nella lista prodotta dal motore di ricerca, questo documento è, nei fatti, inaccessibile: è cioè entrato in un vero e proprio oblio digitale.

Anche i documenti che oggi sono facilmente identificabili (e quindi nelle prime posizioni) domani possono non esserlo più. Esiste quindi una deperibilità intrinseca del dato su Internet (se recuperabile solo con i motori di ricerca): l'informazione, man mano che invecchia, perde priorità ed è sempre più difficilmente recuperabile. Stiamo quindi correndo il rischio che i motori di ricerca (ribattezzati *gatekeeper* dell'informazione) – tra l'altro tutti americani – tendano a controllare la conoscenza e a stabilire che cosa è accessibile e che cosa no (il che è molto simile a definire che cosa è vero e che cosa è falso).

Infine il social networking è certamente un'area molto promettente che può dare corpo al "potere della rete". Da sola però non basta: se i singoli contributi sono modesti, anche il contributo collettivo è modesto: dicono infatti gli informatici «*garbage in, garbage out*». Questi ambienti possono essere straordinari moltiplicatori di valore, enzimi capaci di accelerare le buone "reazioni creative", ma pericolosi se la materia prima non è di qualità. Inoltre la dimensione narcisistica è sempre in agguato: la facilità di pubblicazione viene spesso interpretata come il diritto (o forse addirittura il dovere) di raccontare al mondo tutto ciò che passa per la testa. Analizzando il risultato di una normale ricerca su Google si vede chiaramente che la numerosità dei risultati (sempre più spesso ulteriore elemento di informazione eccessiva) è molto legata alla caratteristica moltiplicante e riverberante dei blog e la predilezione dei loro autori per la prassi citazionale di frammenti o commenti già presenti sulla rete.

Questi aspetti poco frequentati del fenomeno digitale suggeriscono di usare con meno ottimismo l'etichetta di società dell'informazione o della conoscenza. Probabilmente "società del rumore" meglio si adatterebbe a descrivere le mutazioni in atto. Questo lato oscuro è tipico delle tecnologie dirompenti. Come ha osservato Paul Virilio, la tecnologia crea innovazione ma anche rischi e catastrofi: inventando la barca, l'uomo ha inventato anche il naufragio, e scoprendo il fuoco si è assunto il rischio di provocare incendi mortali.

Per questo motivo ogni nuova tecnologia crea timori. Perfino la lettura veniva – ai suoi albori – considerata una "tecnologia" da maneggiare con cura e non per tutti. Dal Don Chisciotte, passando per Dante e il suo incipit del canto di "Paolo e Francesca", molti scrittori hanno ritenuto che la diffusione dei romanzi potesse diffondere anche la mania di un rapporto fittizio che non esiste. Madame Bovary è probabilmente il culmine estremo di questo approccio: Emma vive infatti una vita irrealistica modellata su ciò che sta scritto nei romanzi che ha letto. C'è quindi sempre stata una sorta di paura per i fantasmi che la lettura può risvegliare, fantasmi nocivi per la salute mentale e morale. Lo storico della cultura Roger Chartier, nel suo *Inscrivere e cancellare. Cultura scritta e letteratura*, ricorda che già nel XVIII secolo la lettura era guardata con sospetto. Anzi l'"eccesso di lettura" viene «considerata una malattia individuale o un'epidemia collettiva. La lettura senza controllo è ritenuta pericolosa perché unisce l'immobilità del corpo e l'eccitazione dell'immaginazione, provocando così i mali peggiori: ostruzione dello stomaco e dell'intestino, disturbi ai nervi, spossamento fisico [...], l'esercizio solitario della lettura porta allo sviamento dell'immaginazione, al rifiuto della realtà, alla preferenza accordata alle chimere. Ne deriva una vicinanza tra eccesso della lettura e masturbazione, perché entrambe le pratiche provocano gli stessi sintomi: pallore, inquietudine, prostrazione».

Questo fenomeno viene moltiplicato dalle tecnologie digitali: partendo dalle classiche forme di intrattenimento elettronico quali cinema e TV per arrivare alle modalità immersive

tipiche della nuova ondata di applicazioni (videogiochi, Second Life, ecc.) si assiste ad un aumento delle capacità fabulatorie ed oniriche di questi mezzi, richiedendo una crescente attenzione da parte dei progettisti, per evitare effetti indesiderati sugli utenti (soprattutto su quelli più assidui).

Pertanto ogni riflessione sulle nuove tecnologie della comunicazione non può prescindere dai rischi impliciti – anche se poco frequentati – e soprattutto da come il recettore delle comunicazioni – l'uomo – reagisce e si adatta alla rivoluzione digitale. Le tecnologie sono infatti indissociabili dal cammino dell'uomo verso la conoscenza e l'affrancamento dalle forze della natura. Anche il potenziamento delle capacità umane può portarsi dietro aspetti fortemente problematici. Oltre ai benefici immediati e facilmente osservabili – maggiore velocità e capacità di calcolo, possibilità di accedere a enormi quantità di informazioni – possono subentrare effetti collaterali che, alla lunga, rischiano di vanificare i benefici conseguiti. Non è infrequente che l'espansione di una funzionalità possa tradursi nella sostanziale atrofizzazione di un'altra funzionalità; questo fenomeno è molto frequente quando ad essere coinvolti sono i nostri sensi; ad esempio un utilizzo eccessivo della vista toglie rilevanza all'udito che quindi, progressivamente, tende ad atrofizzarsi. La scienza ufficiale ha costruito la sua storia trionfante sui potenziamenti e poco spazio ha dedicato a studiare le atrofizzazioni conseguenti.

Un tempo, se l'uomo non era pronto ad usare una certa tecnologia, semplicemente non la usava, o la faceva usare a chi ne era esperto. Oggi, con le tecnologie digitali, questo non è più possibile; il motivo non è soltanto la pervasività di tali tecnologie, ma è anche – e forse soprattutto – la loro percepita "necessarietà". Internet è considerato addirittura un autentico diritto e il cosiddetto *digital divide* – la separazione fra chi accede a Internet e chi no – una nuova forma di esclusione che deve essere combattuta a tutti i costi, con attenzioni e investimenti addirittura superiori a quelli impiegati nella "guerra" contro alcune tragiche malattie che inginocchiano il terzo mondo. L'uomo non può quindi chiamarsi fuori dalle tecnologie digitali e dal loro impatto sulla sua vita; ma nel frattempo queste tecnologie continuano a progredire e a complicarsi, mentre l'uomo contemporaneo legge e studia di meno. Questo dislivello tra l'uomo e la tecnica da lui generata sta facendo nascere una vera e propria "patologia dell'anima", vista come mancata armonizzazione e sincronizzazione tra il mondo umano e quello tecnico. L'uomo diventa quindi sempre più "inadeguato" rispetto agli oggetti e ai metodi della sua produzione tecnica e questa inadeguatezza genera ciò che Günter Anders chiama "dislivello prometeico": quel *gap* fra la nostra capacità di produrre e la nostra capacità di immaginare. Secondo Anders, infatti, la nostra immaginazione, che molti ritengono potenzialmente infinita, è invece finita, mentre la nostra capacità di produzione è potenzialmente illimitata. Questa «asincronizzazione ogni giorno crescente tra l'uomo e il mondo dei suoi prodotti», questa distanza, «si fa ogni giorno più grande» e i prodotti tendono a diventare autonomi rispetto al creatore. Per questo motivo la tecnologia sta gradualmente assorbendo tutte le capacità intellettuali dell'uomo, ma non per attuare le potenzialità sentimentali, pulsionali ed emotive dell'uomo, bensì per nutrire la cultura oggettivata delle cose rispetto alla cultura soggettiva degli individui.

Queste riflessioni – fatte da chi ama la tecnologia e ne ha fatto una "ragione di vita" – non vogliono quindi inibire il suo utilizzo o evocare i fantasmi di un "rapporto armonico dell'uomo con la natura primordiale", ma semplicemente mettere in guardia. Solo

conoscendo il lato oscuro lo si può dominare. Come dice un famoso detto *hacker*, "conosci la tecnologia per usarla e non farti usare da lei".

## **La diffusione della banda larga e l'emergenza dei nuovi linguaggi audiovisivi**

Lo scenario digitali a cui eravamo abituati – quello di Internet delle origini e dei telefoni cellulari attrezzati con SMS – sta fortemente modificandosi. Le mutazioni originate dalla crescente disponibilità di banda trasmissiva stanno rendendo possibili nuovi servizi e nuove tipologie di contenuti audiovisivi. Il passare dal testo ai linguaggi visivi aumenta il potenziale espressivo e consente letture più ricche (ad esempio "multiple"). Infatti un testo ha un inizio, una fine e un percorso obbligato di lettura, mentre un'immagine no. Inoltre, al contrario delle parole, le immagini visive posseggono una capacità di estensione verbale quasi infinita, in quanto l'osservatore deve trasformarsi a sua volta in narratore per comprenderle a pieno. L'alfabeto visivo possiede infine anche un valore emozionale. Come non ricordare le riflessioni fatte da Kandinski in *Punto, linea, superficie*: «La linea orizzontale è fredda e quella verticale è calda». Infine l'analisi delle immagini può consentire una comprensione del profondo di chi le ha create, come fanno molto bene gli utilizzatori dei test psicologici (dell'albero, di Rorschach, ...). Pertanto le immagini aumentano il potenziale espressivo rispetto al semplice testo e consentono interpretazioni multiple, su più piani.

È inoltre nota la capacità delle immagini di suggerire idee. Einstein diceva che la maggior parte delle sue idee nascevano con l'aiuto di immagini mentali, ancora prima che attraverso un qualche tipo di teorizzazione verbale o matematica. Mentre Calvino ha affermato che «quando ho cominciato a scrivere storie fantastiche non mi ponevo ancora problemi teorici; l'unica cosa di cui ero sicuro era che all'origine d'ogni mio racconto c'era un'immagine visuale [...] Appena l'immagine è diventata abbastanza netta nella mia mente, mi metto a svilupparla in una storia, o meglio, sono le immagini stesse che sviluppano le loro potenzialità implicite, il racconto che esse portano dentro di sé». La possibilità offerta dalla larga banda di produrre, condividere e ri-utilizzare forme visive apre quindi spazi molto interessanti al processo di apprendimento. È per esempio possibile supportare l'apprendimento e il processo creativo relativo a quei saperi considerati fino ad oggi difficilmente codificabili (da alcuni chiamati conoscenza tacita) e quindi poco idonei ad un utilizzo degli strumenti digitali come supporto a un loro insegnamento. Tali saperi vengono considerati più vicini ai segreti dell'artista o alla manualità dell'artigiano che non alle buone pratiche facilmente formalizzabili dei "colletti bianchi". Parliamo ad esempio del design, delle tecniche di restauro, della moda, del "food design" e quindi di quelle competenze e abilità che il mondo ci invidia e relativamente ai quali notiamo oggi una crescita esponenziale della domanda internazionale di formazione. La loro parziale destrutturazione li ha sempre lasciati lontani dalle tecnologie digitali. Oggi, con i nuovi linguaggi audiovisivi, si apre uno spazio inesplorato ma molto promettente ad una loro "digitalizzazione".

Tra l'altro – ricordando l'affermazione di Goffman secondo cui «la competenza sociale dell'occhio è enorme» – sarebbe un grave errore considerare lo sguardo secondario rispetto la parola. Certo, il linguaggio occupa una posizione privilegiata, poiché trasmette più direttamente ed efficacemente i messaggi più espliciti e più concettualizzati. Ma la vista è tra i nostri sensi è quello più preciso, quello che più di tutti ci permette di catturare

un'informazione pregnante, ricca di significato. Per questi motivi la dimensione visiva deve essere re-inserita nel processo di apprendimento.

Dunque la banda larga consente applicazioni nuove, ma "nuovo" non vuol dire necessariamente creato oggi per la prima volta. Spesso l'innovazione è riutilizzo – ricontestualizzato – di idee e soluzioni già inventate e utilizzate per altri scopi o addirittura dimenticate. Le nuove forme espressive e comunicative del XXI secolo non saranno pertanto solo inventate; molte nasceranno da un utilizzo innovativo di modalità già sperimentate in passato. Come non pensare ai calligrammi di Apollinaire o alle parole in libertà futuriste osservando la cosiddetta ASCII Art oppure come non ripensare al linguaggio epigrafico latino e alle sue espressioni compresse per occupare il minor spazio possibile quando si leggono le comunicazioni che avvengono nelle *chat* di Internet.

TECNICA	LINGUAGGIO DELLA RETE	LINGUAGGIO EPIGRAFICO
<i>uso delle iniziali di parole o espressioni molto usate</i>	<b>IMHO</b> (In My Humble Opinion)	<b>V</b> (Vir); <b>D.M.</b> (Dis Manibus); <b>DSPF</b> (De Sua Pecunia Fecit)
<i>abbreviazioni di espressioni "rituali"</i>	<b>WYSIWYG</b> (What You See Is What You Get)	<b>CEBO</b> (Cineres Eius Bene Quiescant); <b>ODERFPDERIC</b> (Quid De Ea Re Fieri Placeret, De Ea Re Ita Censuerunt)
<i>creazione di "nuovi alfabeti" usando la dimensione fonica della lettera</i>	<b>4U</b> (For You); <b>B4 U</b> (Before You); <b>f2f</b> (face-to-face); <b>CUL83</b> (See You Later)	<b>VII V</b> (Septemvir)
<i>giochi di parole con le abbreviazioni</i>	<b>TOCOTOX</b> (TOo COmplicated TO eXplain); <b>NIMBY</b> (Not in my back yard)	<b>DOM</b> (Deo Optimo Maximo); <b>SPQR</b> (Senatus Populusque Romanus)

## Internet 2.0: il fruitore diventa protagonista

Il web 2.0 rappresenta un nuovo approccio alla realizzazione di applicazioni web che favorisce una aggregazione dei contenuti maggiormente dinamica, interattiva e partecipativa grazie all'uso di diverse tecnologie (Javascript, Css, Ajax, XML, ...) in diversi ambiti (Rich Internet Application, Semantic Web, Mashups). L'aspetto specifico è che queste tecnologie permettono ai dati di diventare indipendenti dal sito in cui sono stati creati, facilitandone la diffusione ed il riuso. Il web 2.0 è la naturale evoluzione del web 1.0 anche se molti osservatori amano vedere differenze nette. Credo invece che l'innovazione sia un continuum. Comunque le applicazioni riconducibili al web 2.0 aprono spazi nuovi per l'uso dei dati permettendo innovative modalità di valorizzazione del Patrimonio Culturale.

Un esempio significativo è rappresentato dal progetto "Virtual Rome" gestito da Camera di Commercio di Roma, CNR e Seat Pagine Gialle: la finalità è di inserire una sezione dedicata alla realtà virtuale e all'archeologia all'interno dello spazio "standard" web di PagineGialle.it Visual, resa possibile grazie a un sistema di fruizione *web-based* per contenuti tridimensionali interattivi dedicati alla rappresentazione del paesaggio archeologico del centro di Roma antica. Il punto di partenza è la ricostruzione del

paesaggio archeologico dell'Appia e della Flaminia. Sarà quindi possibile letteralmente passeggiare nella Roma antica visitandone i monumenti più famosi, attraverso filmati, panorami virtuali tridimensionali e metadati e ciò sarà accessibile da una mappa satellitare standard.

Esiste un'altra proprietà del web 2.0 secondo la quale i contenuti sono inseriti direttamente dagli utenti. Pensiamo per esempio a progetti come *Map my London – Londoner's memories*. Gli utenti su questo sito possono inserire i loro pensieri e le loro emozioni su una mappa georeferenziata della città di Londra. Il servizio mostra come il modo in cui la storia di una città è raccontata può essere rivoluzionato dall'intervento degli utenti e come il loro contributo sia fondamentale nella valorizzazione del territorio.

Vi è infine un ampio spazio per la produzione di nuovi contenuti grazie all'accesso di ciò che è presente negli archivi d'impresa. Archivi come quelli Piaggio, Olivetti, Ansaldo, ... hanno al loro interno enormi quantità di materiale iconografico di qualità la cui rivalorizzazione rappresenta una grande opportunità sia perché può dare spunti per progettare nuovi prodotti sia perché può consentire la costruzioni di meccanismi di fedeltà alla marca. "Desacralizzare" gli archivi – utilizzare cioè suoi elementi al di fuori del contesto per cui erano stati pensati – rappresenta un passo fondamentale per riuscire a creare nuove narrazioni, per dare nuova vita a elementi considerati solo in quanto oggetto di conservazione a "futura memoria".

Un esempio di montaggio con frammenti di archivio pensati originariamente per altri scopi è *Neft (Oil)* di Murad Ibragimbekov, vincitore a Venezia nel 2003 del Leone d'argento per il miglior cortometraggio. Racconta la storia del petrolio in Azerbaijan ed è interamente costruito con spezzoni di cinegiornali dell'epoca. Ma forse il simbolo di questo processo è *Blob*, assemblaggio giornaliero di spezzoni di programmi del giorno precedente. Questo processo incomincia ad avere seguito presso i giovani. Su siti come YouTube, molti dei filmati che sono pubblicati sono montati con spezzoni e abbelliti da una colonna sonora che ne dà il ritmo anche visivo. Sarà sempre più importante la (ri)composizione dei frammenti digitali – soprattutto quelli che provengono dagli archivi (storici, politici, culturali, televisivi, ...) in unità di senso narrabili e comprensibili alle future generazioni. Il cinema ha dimostrato una capacità strutturale – che Aldo Di Russo chiama illusione diegetica – di dare senso/continuità (grazie al montaggio) ai frammenti/fotogrammi. Il digitale aumenta questa sfida in quanto il processo stesso di digitalizzazione genera frammenti isolati (le singole, foto, le singole pagine di un documento).

Il web 2.0 stimola anche meccanismi partecipativi (come ad esempio *Second Life*) che potrebbero essere utilizzati per la personalizzazione dei luoghi. Utilizzando una visualizzazione della struttura di gioco simile a quella di *Sim City* si potrebbero creare applicazioni che permettano la ricostruzione della dimensione archeologica romana. Gli utenti, rivestendo il ruolo di "sindaco" di una città potrebbero personalizzare il colore dei palazzi, capire come depurare l'acqua, come portarla ai piani alti, come far pagare le tasse. Un tale strumento permetterebbe, obbligando i giocatori ad acquisire una determinata mentalità, la comprensione di alcuni aspetti della storia della civiltà romana.

Ma tali tecnologie attribuiscono anche un crescente potere al fruitore, che esce dalla sua tradizionale passività per trasformarsi in attore del processo di consumo culturale. Concetti come la "dittatura dello spettatore" o come "*prosumer*" (espressione nata dalla crisi di

*producer* e *consumer*, coniata da Toffler per indicare che i consumatori dell'era postindustriale non sono più semplici consumatori passivi, ma diventano veri e propri "consumatori consapevoli" o consumATTORI/spettAUTORI) indicano chiaramente questa tendenza. In tale contesto, è evidente che la creatività e l'inventiva non sono più appannaggio esclusivo dei laboratori delle aziende ma diventano un processo mediato – anzi spesso condizionato – dall'utilizzatore finale. Questa sovrapposizione tra produttori e utilizzatori è esemplificata chiaramente nei videogiochi per computer. Le cosiddette *games patch* e i *mod* sono aggiunte che alterano il gioco originario in termini di grafica, personaggi, architettura, suono e regole, e vengono creati sia dalle case di produzione, sia dagli stessi utenti per sfruttare i limiti, le carenze o i punti deboli del testo e per trasformarlo in modo creativo; al giocatore viene lasciata la possibilità di decidere in modo autonomo in quale direzione sviluppare il suo gioco.

In questa esplosione della banda larga e delle tecnologie web 2.0, uno degli aspetti più interessanti è la progressiva diffusione di rappresentazioni tridimensionali (3D) che non si limitano a dare maggiore verosimiglianza agli oggetti, ma consentono allo spettatore di immergersi in tali rappresentazioni e di interagire con esse. Dai modelli *CAD* – sviluppati prevalentemente nell'ambito professionale dell'ingegneria e dell'architettura – fenomeni come *Second Life* stanno aprendo al grande pubblico la possibilità di costruirsi realtà tridimensionali e di interagire con esse. Anche l'evoluzione delle mappe geografiche resa possibile da iniziative come *Google Earth* e sue evoluzioni rende possibile una nuova lettura e comprensione dei luoghi. Non solo si possono osservare le città a volo d'uccello – dando tra l'altro alle coperture degli edifici una nuova centralità estetica – e giocare con la distanza di osservazione, ma si può addirittura atterrare in specifici luoghi e improvvisamente vedere gli edifici che si "alzano", consentendoci di camminare tridimensionalmente in quel luogo.

Bisogna fare però attenzione a utilizzare le mappe satellitari per "raccontare" il territorio: Come i cartografi fanno, una mappa utile per visitare un territorio nasconde o enfatizza i particolari del luogo, non li riproduce in maniera fedele. Ne racconta gli aspetti salienti e non dà uguale dignità a tutto. Funzionalità tecnologiche "stupefacenti" come lo zoom satellitare e l'ossessione per la riproduzione fedele stanno sottraendo attenzione alla narrazione e all'immaginazione. Come ha notato Baudrillard, ciò sta accadendo anche nel cinema, dove gli effetti speciali e i virtuosismi stanno rovinando l'illusione cinematografica: «il cinema attuale non conosce né l'illusione, né l'allusione: esso assoggetta ogni cosa a un modo di essere ipertecnologico, iperefficiente, ipervisibile. [...] andiamo sempre più verso l'alta definizione, e cioè verso la perfezione inutile dell'immagine» che uccide la potenza dell'illusione.

Una delle nuove frontiere della tridimensionalità sarà però il suo utilizzo nei luoghi pubblici, in primis al cinema. Le nuove tecnologie olografiche o stereoscopiche toglieranno l'esigenza di utilizzare gli "occhialini" dando agli spettatori una reale esperienza immersiva dove gli oggetti sembreranno davvero toccarci. Queste tecnologie aprono straordinarie possibilità espressive e comunicative, ma richiedono nuove capacità narrative. Come ha osservato un famoso regista, noto per i suoi utilizzi degli effetti speciali, George Lucas, «La tecnologia da sola non vuol dire niente. Gli effetti speciali sono solo dei trucchi ben riusciti. Quel che serve è una buona storia: bisogna avere qualcosa di interessante da raccontare. A quel punto ogni tecnologia è buona per ottenere il miglior risultato ... La tecnologia senza una storia è davvero noiosa».



## La (rinata) centralità della narrazione

Chi progetti nuovi prodotti e servizi culturali deve quindi tenere presenti questi nuovi fattori di contesto. Il concentrarsi esclusivamente sul potere mirabolante e taumaturgico delle tecnologie può essere pericoloso e poco efficace. Inoltre è utile ricordare che l'uomo è un essere narrante. Il raccontare noi stessi è un aspetto costitutivo del vivere e spesso – come la psicoterapia ha dimostrato – un elemento essenziale del processo di cura. La narrazione della nostra vita – l'autobiografia – è una risorsa per la mente, una vera e propria educazione al sentire in quanto "addomesticata", placa la nostra interiore solitudine, la rende interessante ed epica. Disse una volta Elias Canetti: «Oh, essere un libro, un libro che viene letto con tanta passione!».

La narrazione è oramai uscita dalla sua dimensione mitica e non è più solo oggetto della produzione colta. Sta infatti entrando con prepotenza nel mondo delle imprese, non solo come strumento per una pubblicità efficace, ma anche come parte della "cassetta" degli attrezzi dei manager. La narrazione è infatti uno degli strumenti più potenti al mondo per ottenere risultati sorprendenti. Per il leader aziendale, la narrazione è orientata all'azione: una forza che trasforma i sogni in obiettivi, e quindi in risultati.

La sfida per un narratore è riuscire ad entrare nel cuore dei suoi ascoltatori, là dove vivono le loro emozioni, anche se le informazioni che lui cerca di trasmettere vengono naturalmente dirette verso il cervello. E tutto ciò deve essere fatto nel tempo ipercompresso del XXI secolo. Anche nell'era contemporanea, così cinica e autocentrata, le persone vogliono comunque continuare a credere in qualcosa di più grande di loro. Per questo motivo il narratore può giocare un ruolo vitale offrendo loro uno scopo in cui possono credere e a cui possono dedicarsi.

È comunque evidente che le tecnologie (soprattutto quelle digitali) possono trasformare radicalmente non solo l'industria culturale ma anche il concetto stesso di prodotto culturale e l'atto stesso del "consumo culturale". Analizziamo ad esempio come sta cambiando l'editoria. Certamente il settore è rimasto ancora protetto dalle ondate di tecnologie digitali – cosa che non è capitato al settore musicale, dove sono nati "dal nulla" player mondiali come Apple che stanno modificando radicalmente le regole del gioco. Tecnologie molto promettenti come la stampa digitale personalizzata *on demand* e gli *eBook* avranno però impatti importanti, per lo meno su settori specifici dell'editoria. Come nel caso della musica, il successo non verrà dal produrre gli stessi contenuti editoriali con una nuova tecnologia (anche se – per esempio nel caso dei libri e dispense universitarie – ciò porterà grandi benefici ai lettori), ma dal rendere possibili nuovi prodotti editoriali. Anche in questo caso la pulsione al cambiamento non verrà solo dalla tecnologia (che peraltro abilita fenomeni ma non li guida) ma anche dalla predisposizione degli utenti che, anche in questo caso come nella musica, vogliono giocare un ruolo attivo. George Steiner ha spesso insistito sul ruolo attivo del lettore: «quando è più di un semplice fantasticare o di un appetito indifferente germinato dalla noia, la lettura è una forma di azione. Noi impegniamo il presente, la voce del libro. Gli consentiamo l'accesso, anche se sorvegliato, nell'intimo di noi stessi». Borges affermò che «un testo è un segno di vita cui si deve continuare a dare vita».

Spesso preferiamo “non leggere”, rimaniamo cioè sopra le righe, ci limitiamo al già detto o al già fatto ed evitiamo di andare all'essenziale (che richiede un approfondimento diverso), poiché servirebbero il tempo e la pacatezza necessari a misurare le parole e a soppesarle a una a una. Ma, come ha osservato Enzo Bianchi, priore della comunità di Bose, relativamente allo studio dei testi religiosi, «il non detto del testo è significativo e questo vuol dire che l'operazione di intelligenza del testo comporta un inter-leggere, un leggere tra le righe e un intus-leggere, un leggere in profondità». Ma la lettura non si impone; come ha detto in maniera bruciante Daniel Pennac, «il verbo leggere non sopporta l'imperativo!». È noto infine che il leggere è una sintesi unica fra la volontà individuale di lettura e la voglia di socializzare i propri gusti. Il poter raccontare cosa si è letto e cosa è piaciuto è quindi parte integrante del processo di lettura.

Le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per estendere il processo di “consumo culturale” sono quindi molto importanti e neanche troppo futuribili: stanno infatti già emergendo sul mercato – per adesso in modo timido, ma ciò non riduce il loro potenziale – nuove tipologie di “prodotti” editoriali. Ne elenco un certo numero, per dare il senso dell'ampia varietà di possibilità che le nuove tecnologie consentono (e consentiranno):

- audio libri con voce teatrali e “accompagnamento musicale” di sottofondo;
- miscellanee per la didattica: selezione antologica di brani, estratti “intelligenti” (ad esempio gli incipit, le descrizioni dei personaggi, le figure retoriche utilizzate, ...), estratti dei commenti a una specifica opera (le prefazioni di tutte le pubblicazioni, estratti dalle critiche letterarie, ...), i “digest” delle tesi di laurea relative ad uno specifico argomento; “percorsi di lettura” che facciano venir voglia di leggere, ...
- libri “commentati” (commenti dei critici, commenti dei lettori, ...);
- libri che svelano “dinamicamente” (usando ipertesti e o tratti grafici specifici) le strutture profonde (rime, giochi di parole, citazioni misteriose, strutture cabalistiche, ...);
- collegamenti associativi fra libri (seguendo l'approccio di *Aby Warburg* secondo cui ogni “opera” è sintomo e fonte significativa per una ricostruzione culturale più ampia);
- “mappe letterarie” che indicano visivamente dove si è svolto il romanzo (ad esempio l'iniziativa Gutenkarte);
- arricchimenti multimediali del testo (testi, immagini, suoni, ...);
- approfondimenti autoriali (“per saperne di più”, dove l'autore integra con il materiale che ha utilizzato sia come fonte di ispirazione sia nella stesura (tipo il backstage cinematografico riportato nei DVD);
- personalizzazioni del lettore (commenti a margine e i brani che sono piaciuti, collegamenti con altre letture fatte);
- sistemi per la catalogazione dinamica e adattiva di ciò che si è letto;
- biblioteche “impossibili” (ad esempio la Biblioteca virtuale dell'Accademia dei Lincei al tempo della sua fondazione composta dai libri prodotti, dai libri citati, e dai libri in cui “riverbera” chiaramente il messaggio dell'Accademia);
- guide innovative e personalizzate ai concerti (descrizione dell'edificio in cui avviene il concerto, breve storia del musicista, commenti al concerto, frammenti della partitura manoscritta, ...).