

# Essere “smart” e “social”: portali e *app* MAB

MARCO RANIERI  
DM PA Solutions

Il cambiamento in atto nella Rete sta assumendo proporzioni globali e inaspettate: è necessario analizzarlo con attenzione e condividere quest’analisi, soprattutto in funzione degli strumenti che si intende progettare e fornire all’utenza della rete.

La diffusione di massa di strumenti *social* e di nuovi *device*, ha determinato interessanti e imprevedibili dinamiche di interazione e fruizione che coinvolgono in modo inedito e simbiotico scienze da sempre agli antipodi, come la sociologia e l’informatica.

Il circuito tecnologico e sociale basato su innovazione tecnologica, presenza di nuovi strumenti hardware e software, nuovi servizi e dinamiche di fruizione e coinvolgimento globale dei singoli (finalmente protagonisti), sta innescando un effetto centripeto con effetti politici, socio-economici e culturali.

Questo circuito sociale e tecnologico, in continua rotazione grazie alla presenza di sempre nuovi stimoli, nuovi interpreti ed inedite soluzioni, tende a creare un effetto centrifuga che respinge verso l’esterno, al di fuori del circuito stesso, tutti gli elementi eccessivamente pesanti, non di tipo “smart”.

Altrettanto significativa è l’azione di trasposizione del proprio sé. I social network e i portali collaborativi permettono al singolo di proporsi e di gestire nel mondo virtuale numerosi ruoli sociali. La prospettiva drammaturgica di Erving

Goffman<sup>1</sup> trova, nelle rete 2.0, infiniti scenari, illimitati ruoli da assumere, innumerevoli copioni da rendere propri.

Il sociogramma di J.L. Moreno<sup>2</sup> in grado di descrivere in trama le dinamiche interpersonali, in rete si trasforma in infinite strutture simmetriche: una spirale multidimensionale caratterizzata da nuove manifestazioni ed aggregazioni sociali. Il DNA *social* dell'individuo in rete è molto più ricco, complesso, articolato.

Se rapportiamo questo fenomeno globale al nostro territorio non possiamo non evidenziare come la rete sia, al pari della televisione, della radio, dell'automobile, una presenza costante nel quotidiano di molti. A dispetto della crisi economica l'attenzione per la rete è quantificabile nei termini di una sempre maggiore disponibilità di internet per le famiglie italiane e di servizi wi-fi forniti da istituzioni culturali ed esercizi commerciali, mentre anche nel nostro paese l'acquisto di *device* mobili, *smartphone* e *tablet* è in continua crescita.

I trend, spesso esponenziali, di accesso alla rete non devono però indurci in errore. Il pubblico di internet è estremamente eterogeneo, diverso geneticamente e nel livello culturale, con una diversa percezione degli strumenti informatici e capacità di navigazione e di utilizzo dei servizi.

Un panorama così dinamico e così eterogeneo in termini di persone, risorse, servizi, contenuti richiede la presenza di figure in grado di effettuare un'azione di mediazione culturale forte, adiacente alle immense potenzialità, ma anche alle distorsioni presenti nella rete.

L'utente della rete ha bisogno, oggi più che mai, di un'azione di mediazione culturale, di qualcuno che possa indirizzare le sue effettive necessità, in particolare in relazione all'attuale contesto socio-economico, verso i contenuti ed i servizi offerti dalla rete.

Se il Portale MAB da realizzare e proporre nella "nuova" Rete è per "tutti" o per "quasi tutti" è necessario utilizzare gli strumenti, i simboli le dinamiche, le contaminazioni ed il linguaggio della rete. È necessario progettare nuovi spazi virtuali, nuove modalità di fruizione "app...licabili" ai nuovi dispositivi *touch smartphone* e *tablet*.

La dematerializzazione del patrimonio culturale (video, audio, link, ebook, ...) rappresenta l'apice di questo cambiamento, il mediatore culturale che progetta servizi finalizzati alla diffusione in rete non può esimersi né dall'utilizzare queste nuove forme di comunicazione e diffusione né dall'effettuare trame sinergiche tra questi contenuti. È necessario fornire servizi e contenuti *smart*, facilitare la loro condivisione, proporre nuove opportunità di visibilità alle eccellenze culturali del territorio.

---

1 Erving Goffman, "La vita quotidiana come rappresentazione", Bologna: Il mulino, [2007].

2 Il sociogramma di Moreno, anche chiamato rilevazione sociometrica, è un metodo di osservazione indiretta usato particolarmente nelle scienze dell'educazione e nelle analisi sociali. Il questionario sociometrico serve per analizzare la posizione di un individuo all'interno di un gruppo, fornire informazioni sulla situazione del gruppo e individuare i leader e gli emarginati, <[http://it.wikipedia.org/wiki/Sociogramma\\_\\_di\\_\\_Moreno](http://it.wikipedia.org/wiki/Sociogramma__di__Moreno)>.

I nuovi Portali MAB devono raggiungere l'utente avvicinando contenuti e servizi alle sue effettive necessità, utilizzando dinamiche d'uso proprie di strumenti globali come i social network e le *apps*. Per fare ciò il progettista MAB deve porre attenzione ad ogni singolo click effettuato dall'utente e ad ogni singolo contenuto. Un Portale MAB deve essere semplice, in quanto il suo principale fine è coinvolgere e fidelizzare l'utente nella fruizione di contenuti culturali, anche di tipo multimediale; deve dare la possibilità all'utente, in virtù di un approccio basato sul concetto di serendipity, di scoprire molto più di quello che ipotizzava inizialmente.

I nuovi Portali MAB devono inoltre essere profondamente complici sia con i social network, in quanto espressioni più dirette del pubblico della "nuova Rete", sia con i motori di ricerca senza i quali non si può essere oggi effettivi protagonisti nelle nuove piazze virtuali.

L'attivazione di un Portale MAB rappresenta solo l'inizio del percorso, spetta al mediatore culturale<sup>3</sup> il compito di valorizzare il proprio patrimonio grazie ad un'azione costante di cura dei contenuti, dei servizi e delle aggregazioni che possono fornire un vero valore aggiunto.

Il web rappresenta una grande opportunità, permette di mettere in evidenza nelle piazze virtuali il nostro patrimonio culturale, di arricchirlo, di rinfrescarlo grazie al contributo *social* partecipe ed attivo degli utenti, di completarlo con servizi vicini alle necessità di chi naviga in rete.

Portali e *app* MAB. sono, o meglio devono e dovranno essere, diretta espressione di questo cambiamento, cambiamento che va vissuto ed analizzato costruttivamente, con vena critica, con impegno ma anche con serenità.

---

<sup>3</sup> Si consiglia, al fine di approfondire l'azione ed il ruolo del mediatore culturale, il rapporto OCLC denominato "OCLC, Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community - Full Report" <[http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions\\_all.pdf](http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf)>.