

Second Life. Serve davvero alla P.A.?

di Miranda Brugi

Professore a contratto di Sistemi informativi per la PA presso l'Università di Padova - Facoltà di Ingegneria

Sono recentemente rientrata da un viaggio di lavoro a Londra per un convegno sull'*E-participation* che dedicava una sessione specifica a SL. Prima di partire avevo già la mia idea, che cercherò poi di esporre, ma il dibattito e le idee di tanti addetti ai lavori con i quali mi sono confrontata hanno rafforzato le mie convinzioni sull'uso di SL in ambiente pubblico o, come dire, sulla maggiore o minore utilità del nuovo mezzo per risolvere problemi vecchi e veri di cittadini ed aziende reali.

Cosa sia SL dal punto di vista tecnologico, cosa significhino *Avatar* e tutti gli altri termini connessi a questo mondo trova risposta nelle migliaia di pagine che possiamo leggere su internet e sulla stampa specializzata. Eviterò quindi di addentrarmi in questioni all'analisi delle quali non potrei dare nessun valore aggiunto. Mi interessa di più circoscrivere l'ambito delle mie riflessioni al significato di questo mondo virtuale cercando di rispondere, senza banalizzare, ad una domanda che molti si fanno: può SL essere percepita e utilizzata come qualcosa di più di un videogioco, con il conseguente riconoscimento di un sua utilità anche in un ambito non strettamente riferibile a quello di passatempo più o meno sofisticato?

Riconoscendo al mezzo la capacità di permettere, a chi lo vuole, di nascondersi dietro al proprio *Avatar* per diventare chiunque esso aspiri ad essere o creare ciò che vorrebbe vedere realizzato, è evidente che il collegamento del mezzo stesso e delle sue metodiche d'uso alla realtà grigia e noiosa della burocrazia atta a dare risposte ai cittadini attraverso la produzione di documenti più o meno digitali necessari quasi sempre per ottenere il servizio richiesto appare molto forzata. Tuttavia, affermare che anche in ambito pubblico questo mondo virtuale non può avere alcuna utilità non è corretto. Escluderei la sostituibilità del dipendente in carne ed ossa, quando proprio non possa essere evitato il contatto di sportello, con il suo *Avatar*, giacché il tempo da dedicare al proprio *secondo io* da parte del dipendente può essere speso per risolvere di persona, e per quanto di sua competenza, il problema. La trasparenza e la responsabilità personale non possono essere derogate. Già oggi molti cittadini accusano la PA di non presentarsi con quei segni di riconoscimento che per legge dovrebbero essere sempre visibili all'interlocutore che la contatta, dal momento che l'identità fisica del soggetto contattato non è scindibile dalla sua responsabilità nel rispondere, fare o dare qualcosa alla propria utenza.

D'altra parte anche per la PA è indispensabile riconoscere con certezza, in molti casi, chi effettua il contatto. Questo è già un problema complesso da risolvere per i servizi on-line a causa dell'impossibile sicura corrispondenza dell'identità digitale all'identità personale: figuriamoci se il contatto nasconde la bella o brutta copia di un cittadino in carne ed ossa che espone o reclama la soddisfazione di un suo diritto! D'altronde, se avessimo un traduttore certo di identità, nel caso dell'*Avatar* che senso avrebbe il nascondersi da parte del soggetto reale dietro il proprio *altro io* rappresentato? Costruirsi un *alter ego* non riconducibile alla propria persona è uno dei motivi per i quali si ricorre alla realtà virtuale e ciò è assolutamente in contraddizione con il concetto di identità fisica con il quale quasi sempre la PA è obbligata a confrontarsi.

Perché dovremmo poi riprodurre nella realtà virtuale ambienti della PA, quando il nostro compito dovrebbe essere piuttosto quello di evitare al cittadino di entrare – anche se virtualmente – nell'ambiente spaziale di una PA pur rinnovata?

Quali sono allora i possibili utilizzi di SL per la PA se si esclude che possa diventare con i suoi *Avatar* un sostituto credibile a quegli impiegati stanchi e, in alcuni casi, poco propensi, ancora oggi dopo molti anni dalla 241, a mostrarsi nella veste di operatori di una PA al servizio del cittadino stesso, e non solamente capaci di produrre atti utili alla PA medesima? Il mezzo di comunicazione di cui stiamo parlando è sicuramente innovativo, sia per la tecnologia che lo esprime, sia per il modo con cui offre le proprie *performances*, ma solo in taluni casi può rivelarsi volano di cambiamento reale nel rapporto tra cittadino e PA – che è poi il vero problema del sistema Italia. Quando non importa sapere chi è che fa qualcosa, ma è il mezzo stesso o il bene prodotto che interessa e produce di per sé valore ad una rappresentazione di un'idea, SL può servire e diventare utile.

In SL occorre cercare un nuovo modo di comunicare, sforzandosi altresì di definire canoni e categorie interpretative coerenti col nuovo mezzo/mondo da utilizzare per la valutazione dei prodotti forniti dai suoi abitanti. In questa ottica la sua utilità (se SL deve proprio esprimerne una misurabile con i criteri del mondo reale – e ciò non mi pare coerente con quanto detto prima), deve essere ricercata lontano dalla risoluzione di un problema immediato presentatosi al singolo o alla collettività. Sforzarsi di comprenderne i possibili usi è però necessario visto che tutto ciò che è disponibile in rete diventa, di fatto, patrimonio di tutti coloro che si avventurano nelle autostrade digitali per lavoro, per studio, per divertimento o passatempo. Con questo spirito, individuare in SL un mondo da utilizzare quando un cittadino o una comunità sono chiamati, per esempio, da una amministrazione ad esprimersi intorno ad un progetto è auspicabile: in tal modo si permette a quel cittadino o a quella comunità di proporre sostituzioni di parti o trasformazioni vere e proprie di un progetto partecipando ad un concorso di idee aperto e valutabile in itinere nel corso della realizzazione progettuale. Aggiungere un mezzo, anche se al momento abbastanza elitario a tutti quelli già utilizzabili per accrescere la partecipazione appare conseguente alla scelta di non lasciare nessuna tecnologia inesplorata rispetto ai miglioramenti che può arrecare alla comunità. E' possibile inoltre che così si permetta a chi forse non entrerebbe mai in contatto propositivo con un interlocutore pubblico di farlo e ciò deve essere considerato di per sé utile come meritevole di attenzione è il comportamento di quell'ente che intende avvalersi dei suoi cittadini per costruire il nuovo in termini di collaborazione attiva andando oltre il mero ascolto di opinioni. Dunque, nell'ambito dell'*E-partecipation*, possiamo considerare SL utile e promuoverne l'uso in quelle Amministrazioni sensibili e attente alle richieste dei propri amministrati.

Una certa utilità è poi probabilmente individuabile in alcuni momenti della formazione, specificamente quando ci troviamo di fronte a soggetti per la formazione dei quali è difficile recuperare nella vita reale tutti i pezzi di un manufatto facilmente acquisibili nel mondo virtuale. Quanto all'*Avatar* professore, ho invece le stesse riserve espresse a proposito dell'*Avatar* impiegato. La responsabilità dell'insegnamento non può essere scissa dal soggetto fisico preposto a tale funzione e a tale soggetto, per vari e comprensibili motivi, non può essere permesso l'anonimato. Nel mondo della formazione un distinguo si rende comunque necessario: quando si entra nell'aula tridimensionale per discutere un argomento tra pari, anche se alcuni in funzione discente ed altri in funzione docente, l'esporsi attraverso il proprio *Avatar* può produrre valore se nella vita reale elementi caratteriali frenano la capacità di un individuo di esprimersi in un momento di incomprensione. Uscendo dalla metafora dell'aula ed entrando, qualora si venga ammessi, nello spazio dell'isola, è evidente che in una comunità in cui non si è anonimi, ma cittadini conosciuti, tutti i ruoli sono utili e il prodotto che si realizza è il risultato delle intelligenze che lo esprimono. In questo contesto la proiezione di un *altro me*, di tanti *altri me* quanti sono gli *Avatar* che ho interesse a costruire e a far parlare, può rappresentare un momento liberatorio di saperi che, per paure o mancanza di mezzi e spazi atti a contenerli e riceverli, non possono essere espressi nel reale. Diventa questo un momento liberatorio di emozioni che il reale, per motivi diversi, rende impossibile.

Il gioco, se così vogliamo chiamarlo, della sostituzione di identità in SL assume una natura più accattivante rispetto all'uso dell'identità digitale così come espressa da algoritmi più o meno

complessi che possiamo utilizzare ogniquale volta entriamo in rete. In SL è evidente il fatto che non vogliamo nasconderci, ma vogliamo essere visti per quello che forse vorremmo proprio essere: la maschera che indossiamo e il mondo che idealizziamo nella nostra isola può diventare il mondo “reale” dell’*Avatar* che, qualora non rinunci al desiderio di nascondersi attraverso un altro *Avatar* in un’altra isola, può riprodursi in tutte le varianti che desidera. In SL sono ancora una volta una, nessuna e centomila le forme dietro le quali possiamo trasformarci per sottrarci alla domanda sulla nostra ‘reale’ identità.

Tornando al nostro mondo pubblico, in cui spesso la fantasia supera di gran lunga la realtà, penso che, almeno nella ricerca di soluzioni a determinati problemi, non giovi l’idea di costruire un mondo parallelo – sempre che non si voglia ammettere che nulla può essere più fatto nel reale, con la conseguente decisione di concepire uno stato immaginario di nessuna utilità, di per sé innovativo per il solo fatto di essere rappresentato in tridimensionale. Nelle esperienze di enti pubblici si avverte comunque l’accortezza di utilizzare SL come vetrina evoluta di patrimoni che hanno la necessità di essere esposti, visitati e adattati anche in ambienti più consoni di quelli reali dove attualmente sono collocati. L’idea del museo virtuale non è certo una novità.

Può allora SL rappresentare il futuro dei portali pubblici? Anche di quelli generalisti e non dedicati ai beni culturali ed al turismo? Si può pensare davvero che un cittadino si diverta di più o si arrabbi di meno ad andare in uno sportello dell’isola del ministero x o del comune y davanti ad un gentile *Avatar* che impeccabilmente riferisce di non avere lui la soluzione del problema e di presentarsi quindi nell’isola accanto? Non scherziamo! I cittadini veri di uno stato vero devono andare sempre meno agli sportelli fisici e virtuali. Quando poi ci vanno, devono uscirne o disconnettersi con la convinzione di poter essere raggiunti dalle risposte dell’amministrazione pubblica, quando non sono immediate, con gli strumenti più performanti rispetto ai propri *desiderata*.

SL come risposta all’esigenza di mostrare una ulteriore maschera della PA? O strumento utile per farne conoscere i suoi servizi/prodotti? O ulteriore modo di fruizione per quei servizi esprimibili in immagini più o meno animate? Potremmo sostenere che lo strumento può sicuramente essere annoverato tra quelli utili alla comunicazione pubblica, aggiungendosi di fatto agli altri già utilizzati, e indirizzato a quella parte di cittadini del mondo sempre più interessati all’uso della tecnologia di ultima generazione; esso non sarebbe tuttavia in grado di avvicinare gli esclusi dal digitale, che rappresentano la grande massa, in quanto le competenze necessarie all’uso rappresentano pur sempre un grado di difficoltà che mal si adatta a chi, nonostante tutto, ritiene il cellulare lo strumento più semplice per il contatto, e per il quale anche una e-mail rappresenta un problema. Sicuramente le nuove generazioni lo inseriranno nel loro patrimonio cognitivo utilizzandolo per quello che è, dando così corpo ad un nuovo modo di stare in rete, anzi in un arcipelago di isole, sperimentando altri linguaggi e altre forme di comunicazione con le quali costruire prodotti fruibili nella realtà virtuale in cui sono nati, ma anche godibili da chi in quella realtà ama immergersi.

Dubito fortemente che possa esserci anche nel migliore dei mondi riformati chi ama immergersi nelle scartoffie più o meno digitali di un’isola della PA. È prevedibile d’altronde una domanda sempre maggiore di semplificazione affinché i contatti con la burocrazia si riducano all’essenziale e siano rappresentabili in quei pochi dati necessari a riconoscere e collocare un cittadino all’interno della sua realtà statuale, per essere poi lavorati intelligentemente da sistemi che li riproducono nelle forme utili ai servizi richiesti da parte del proprietario o in quelle aggregabili per servizi di utilità collettiva. Questo ultimo ragionamento vale a prescindere da SL, ma rafforza l’idea che gli sforzi da compiersi da parte della PA debbano muoversi oggi in altra direzione.