

LIBERA UNIVERSITÀ INTERNAZIONALE DEGLI STUDI  
SOCIALI - LUISS GUIDO CARLI

Facoltà di Scienze Politiche

Corso di laurea in Scienze politiche e della comunicazione

WIKIPEDIA: UN'ANALISI SOCIO-CULTURALE

Relatore

Prof. Guido Gili

Candidato

Luigi Calisi

Matricola 058582

Anno accademico 2009/2010

## INDICE

Introduzione.....	4
-------------------	---

### Capitolo 1: Le basi teoriche e tecnologiche di Wikipedia

- 1.1 Il software libero e l'etica hacker.....7
- 1.2 Il Web 2.0.....12
- 1.3 La nascita dei wiki.....15
- 1.4 Wikipedia: una definizione.....20
- 1.5 Storia di Wikipedia.....24

### Capitolo 2: Wikipedia secondo Wikipedia

- 2.1 I principi fondamentali di Wikipedia.....31
- 2.2 Struttura generale.....37
- 2.3 Struttura particolare.....42
- 2.4 Come funziona Wikipedia: un modello ideale.....48

### Capitolo 3: Il contenuto di Wikipedia

- 3.1 Premesse giuridiche riguardo i contenuti di Wikipedia.....52
- 3.2 Cosa c'è su Wikipedia?.....57
- 3.3 Voci di qualità e abbozzi: la qualità dei contenuti in Wikipedia.....68
- 3.4 Il contenuto multilingue: differenze culturali e loro impatto su Wikipedia.....75
- 3.5 Le problematiche di Wikipedia: il fronte dei contenuti.....84

### Capitolo 4: La comunità di Wikipedia

- 4.1 Comunità e comunità virtuali.....100

- 4.2 I wikipediani .....104
- 4.3 Le interazioni sociali in Wikipedia .....115
- 4.4 Wikipedia tra democrazia e autoritarismo.....119
- 4.5 Le problematiche di Wikipedia: il fronte della comunità.....129

## Capitolo 5: Conclusione

- 5.1 Perché si scrive su Wikipedia?.....138
- 5.2 Perché si consulta Wikipedia?.....143
- 5.3 Punti di forza e punti di debolezza: un giudizio su Wikipedia.....148
- 5.4 Per un uso ragionato di Wikipedia.....153
- 5.5 Wikipedia è un'enciclopedia?.....158

Bibliografia.....163

## INTRODUZIONE

L'impatto che Internet ha avuto sul nostro modo di vivere, comunicare e pensare è difficilmente quantificabile. Soprattutto a partire dalla fine degli anni '90 – con l'ampliarsi della Rete e l'aumentare della velocità di navigazione – l'uso di Internet è diventata una pratica quotidiana per gran parte della popolazione: ci si collega ad esso per lavorare, per comunicare con altre persone, per informarsi, per ascoltare musica o per giocare, secondo possibilità che sono apparentemente infinite. Ciò si è concretizzato non solo nel bisogno crescente di essere connessi sempre ed ovunque, ma anche e soprattutto nella nascita di fenomeni di costume piuttosto rilevanti a livello sociale che hanno la propria base proprio nella grande Rete.

È in particolare nel primo decennio del terzo millennio – al progredire della tecnologia e all'aumentare del numero di internauti – che questi fenomeni si sono concretizzati, diffondendosi in modo quasi spontaneo presso lo sconfinato pubblico di utenti. Per quanto diversi ed incentrati su funzionalità e obiettivi differenti, ciò che sembra accomunare ciascuno di essi è la facilità con cui è possibile creare, e successivamente condividere con il mondo intero, contenuti di qualsiasi tipo – testi, foto, video, audio. Si tratta di quello che viene generalmente etichettato come Web 2.0.

Fra i fenomeni più interessanti sorti in quest'arco temporale c'è anche Wikipedia. Si tratta formalmente di un sito Internet, che ospita al proprio interno un'enciclopedia ad accesso gratuito e permanentemente online. Ciò che caratterizza questo progetto, e fa sì che esso sia ascrivibile al gruppo che citavamo poc'anzi, è il suo particolare processo di sviluppo: i contenuti di questa enciclopedia, infatti, sono realizzati interamente dagli utenti, su base volontaria e senza alcuna retribuzione. Nonostante questa scelta di fondo – che ha caratterizzato il sito sin dalla sua nascita – sembri delirante e destinata ad un sicuro fallimento, il corso della storia ha clamorosamente smentito quelle che pure sembravano delle obiezioni ragionevoli: Wikipedia, dal 2001 ad oggi, ha visto un successo costante e sempre crescente, diventando uno dei siti più visitati al mondo e arrivando a delle dimensioni globali impressionanti.

Come è stato possibile tutto ciò? Come ha potuto un progetto del genere, portato avanti da migliaia di persone diverse senza alcun coordinamento centrale, raggiungere dei risultati tanto eclatanti? E cosa ha spinto questi volenterosi utenti ad imbarcarsi in un'impresa del genere? Domande che chiunque si sia imbattuto almeno una volta in Wikipedia ha finito inevitabilmente per porsi, e cui non è del tutto scontato dare delle risposte.

Questo elaborato nasce proprio dalla volontà di indagare tale fenomeno, per trovare delle risposte plausibili alle domande che anche io, in quanto lettore dell'enciclopedia, mi sono posto più volte; il tutto cercando di andare al di là dei numerosi luoghi comuni che aleggiavano intorno a questo progetto, amato da molti ma odiato almeno da altrettanti.

Il mio lavoro si configura come un'analisi socio-culturale di Wikipedia, con l'obiettivo di esaminarne i numerosi risvolti e capirne le dinamiche di fondo. Ho basato la mia ricerca su libri e soprattutto saggi incentrati sull'enciclopedia in questione, oltre che sull'osservazione empirica non partecipante protrattasi tra il settembre del 2009 e il settembre del 2010. Gli studi che ho consultato per la stesura dell'elaborato sono per la maggior parte in lingua inglese: purtroppo questa tematica non sembra avere una risonanza così ampia in Italia, e i testi scientifici in italiano che indagano Wikipedia sono ancora un numero piuttosto ristretto. Ciò, se da un lato ha reso più difficile il mio lavoro, dall'altro mi ha dato uno stimolo in più per andare oltre l'ostacolo.

Il primo capitolo dell'elaborato racconta quali sono le basi teoriche e tecnologiche su cui è nato ed è stato edificato il progetto Wikipedia. Dapprima viene riferito di tre importanti fenomeni senza i quali l'enciclopedia non avrebbe mai potuto vedere la luce; in un secondo momento, invece, viene fornita una prima generale definizione di Wikipedia, e ne viene descritta la storia dagli albori fino al suo successo.

Il secondo capitolo è dedicato alla spiegazione del funzionamento di Wikipedia, così come l'enciclopedia stessa lo descrive. Esaminando le linee guida e i principi che regolano il progetto dall'interno, ho ricostruito quello che dovrebbe essere il modello ideale di Wikipedia, con il proposito di confrontarlo in un secondo momento con la realtà dei fatti.

Il terzo capitolo è il cuore dell'analisi culturale dell'elaborato, ed è focalizzato sui contenuti di Wikipedia. Ho esaminato e descritto le tipologie di argomenti ospitati sul sito, focalizzandomi poi sulla loro qualità e facendo anche qualche riferimento alle differenze cultural - linguistiche di quello che resta pur sempre un lavoro multilingue. Infine, ho tratteggiato quelle che la bibliografia e l'opinione comune ritengono essere le problematiche dell'enciclopedia in questo campo.

Il quarto capitolo, viceversa, descrive il funzionamento sociale di Wikipedia, ed è per questo incentrato sulla sua comunità di utenti. Vengono descritti i vari ruoli che le persone possono ricoprire nell'ambito del lavoro di coordinazione, oltre al modo in cui i membri della comunità interagiscono fra loro; ho anche descritto quali sono le dinamiche alla base del funzionamento dell'intero progetto. Anche in questo caso, poi, ho descritto le problematiche riscontrate in tale settore.

L'ultimo capitolo, infine, racchiude le conclusioni cui sono giunto nel corso della mia ricerca. Oltre ad alcune considerazioni finali sul progetto in sé, ho provato a dare un giudizio sull'enciclopedia, basandomi su quanto osservato durante questo studio.

## CAPITOLO 1: LE BASI TEORICHE E TECNOLOGICHE DI WIKIPEDIA

Wikipedia è stata lanciata online ufficialmente il 15 gennaio 2001, ma sarebbe impossibile spiegare la nascita e l'evoluzione di questo fenomeno senza tenere conto del contesto in cui esso si è venuto a sviluppare. La creazione di questo sito web – che tanto clamore ha suscitato nel corso di quasi un decennio di vita – non è infatti un episodio isolato, né tantomeno isolabile, dallo scenario in continuo movimento che caratterizza il mondo dei cosiddetti nuovi media. Al pari di molte innovazioni, anche Wikipedia è frutto di una serie di scoperte più o meno collegate tra loro; e, se è indubbio – come vedremo (§ 1.5) – che la sua paternità spetta a Jimmy Wales e Larry Sanger, è altrettanto vero che il progetto Wikipedia non avrebbe potuto vedere la luce senza basi teoriche e tecnologiche gettate da altri individui.

Osservando le caratteristiche di Wikipedia e i suoi principi fondamentali, appare infatti evidente la filiazione da almeno tre fenomeni sviluppatisi nel corso degli ultimi anni:

- 1) il fermento culturale e ideologico attorno al software libero, ovvero la creazione e distribuzione di programmi totalmente modificabili da terzi, e in seguito ulteriormente diffondibili.
- 2) il cosiddetto Web 2.0: un'espressione piuttosto generica e tuttora molto discussa, volta ad indicare le nuove caratteristiche assunte da Internet in tempi recenti.
- 3) il sistema wiki, affermatosi presso le masse soprattutto dopo l'avvento del sopracitato Web 2.0: esso si concretizza nella creazione di siti web liberamente modificabili dagli utenti.

Si tratta di tre fenomeni piuttosto vasti e di non facile definizione, che a loro volta includono riferimenti ad altri aspetti del mondo web, ma che hanno svolto – e continuano a svolgere – un ruolo di primaria importanza nell'economia di Wikipedia. Per questo motivo è necessario approfondirli singolarmente.

### *1.1 IL SOFTWARE LIBERO E L'ETICA HACKER*

Con l'espressione software libero ("free software" in inglese) si intende generalmente un software<sup>1</sup> che viene pensato ed ideato per essere studiato, modificato, ed eventualmente ridistribuito da chiunque entri in contatto con esso. L'esatto opposto del software libero è il cosiddetto "software proprietario", con il quale si fa riferimento a uno o più programmi la cui modifica spetta soltanto ai rispettivi creatori.

Il primo grande alfiere del software libero fu Richard Stallman, programmatore e ricercatore presso il Massachusetts Institute of Technology (MIT) di Boston negli anni '70. Per capire il percorso intrapreso da Stallman in quegli anni, bisogna fare necessariamente riferimento alla cultura hacker<sup>2</sup>, imperante tanto all'MIT quanto in istituti scientifici analoghi. Il cardine attorno cui ruota l'intero mondo degli hacker e dei ricercatori informatici è la condivisione dei risultati ottenuti: scopo della ricerca è infatti ottenere risultati che possano migliorare la conoscenza umana, e che quindi devono essere implicitamente accessibili a tutti. In ambienti quali l'MIT – dove, in un mondo precedente l'avvento di Internet, i vari computer erano collegati in rete a livello locale – la condivisione era una pratica del tutto naturale e di semplice realizzazione: ogni qual volta veniva effettuata una nuova modifica al codice di un programma, essa era pronta per essere scaricata su qualsiasi computer della rete, così che qualcun altro potesse studiarla, analizzarla ed eventualmente migliorarla a sua volta. Il software, così come i file che lo componevano, era di pubblico dominio (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 30).

Stallman si accorse ben presto che questo modus operandi poteva andare bene in ambienti permeati della cultura hacker come l'MIT, ma una volta fuori dai circoli

---

<sup>1</sup> In informatica, il termine "software" indica un programma eseguibile da un computer o da un altro apparecchio elettronico. È contrapposto al termine "hardware", con il quale ci si riferisce invece all'apparato fisico in grado di eseguire il programma stesso (ad esempio, nel caso di un normale computer, l'insieme di processore, schermo, periferiche di controllo, ...).

<sup>2</sup> Nel linguaggio comune la parola "hacker" viene generalmente intesa in senso dispregiativo, facendo riferimento con essa ad individui che violano illegalmente ambienti informatici. In realtà si è venuta a creare una certa confusione con un altro termine simile, "cracker". Il "cracker" è il pirata informatico, colui che usa le proprie capacità per modificare o arrecare danno a sistemi elettronici (e indirettamente a persone o enti), allo scopo di trarne un tornaconto personale. L'"hacker", invece, considera le limitazioni poste in ambienti informatici come delle sfide, motivo per cui si applica per superarle; le attività hacker generalmente non hanno lo scopo di danneggiare sistemi o persone, ma assomigliano più a delle provocazioni volte a dimostrare l'abilità dell'hacker stesso (Paccagnella 2007).



universitari i problemi erano dietro l'angolo. Il primo grande ostacolo che si parava di fronte al nascente software libero, infatti, era costituito dalle aziende commerciali. Nulla impediva a questi soggetti di entrare in possesso del codice, frutto del lavoro cumulativo e volontario di più persone, modificarlo a loro volta e proteggerlo con il copyright, impedendo così la ulteriore libera diffusione del software. Ritenendo questo comportamento – moralmente criticabile ma del tutto legale – un grave attacco ai valori dell'etica hacker, Stallman decise di cominciare la sua personale crociata: difendere la libera condivisione e la libera diffusione del software dalle mani rapaci dei colossi commerciali (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 31).

La battaglia di Stallman cominciò ufficialmente il 27 settembre 1983, quando diramò un annuncio nel quale affermava di volersi mettere al lavoro per sviluppare un sistema operativo<sup>3</sup> libero e disponibile per tutti, interamente compatibile con Unix, uno dei sistemi più diffusi in ambito universitario; il nome in codice del lavoro divenne GNU, gioco di parole significante “*Gnu's Not Unix*” (“Gnu non è Unix”). In ottemperanza con le regole hacker, l'annuncio si concludeva con un appello contenente un invito a chiunque volesse contribuire al progetto.

Nel marzo del 1985, Stallman fece un ulteriore passo in avanti scrivendo il Manifesto GNU<sup>4</sup>, destinato a diventare quasi leggendario nell'ambiente informatico (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 31). In esso, oltre a ribadire cosa era GNU e a chiedere nuovi aiuti per realizzarlo, il ricercatore metteva in evidenza tutti i punti fondamentali della sua ideologia. In particolare poneva l'accento sul concetto di condivisione, criticando le imprese commerciali che interrompevano la catena di solidarietà con gli altri utenti.

Di lì a poco Stallman arrivò anche a proporre un'alternativa al copyright, chiamata provocatoriamente “copyleft”: nelle intenzione del ricercatore, essa doveva concretizzarsi in una licenza che consentisse il libero utilizzo, la libera copia, e persino la libera modifica di qualsiasi opera dell'ingegno umano; ciò che più contava, però, era che anche l'opera così modificata doveva essere soggetta alle stesse regole, creando così una catena potenzialmente infinita di opere derivate a

---

<sup>3</sup> Nel gergo informatico, un “sistema operativo” è il software di base che permette il funzionamento di un computer, collegando i vari componenti hardware e consentendo l'utilizzo di altri software. I sistemi operativi più diffusi oggi sono Microsoft Windows e Mac OS di Apple.

<sup>4</sup> Il testo originale del Manifesto GNU è consultabile, anche nella traduzione italiana, al seguente indirizzo web: <http://www.gnu.org/gnu/manifesto.it.html>.

contenuto libero<sup>5</sup>. L'idea, estremamente alternativa e radicale all'epoca, fu definita fin da subito "licenza virale".

Per dare concretezza al suo progetto, nell'ottobre del 1985 Stallman creò la Free Software Foundation (FSF), un'organizzazione no-profit dedicata esclusivamente allo sviluppo di software liberi. Uno dei primi risultati raggiunti dalla FSF fu l'istituzione di una licenza che incarnava l'ideale di copyleft proposto da Stallman, con la quale potevano essere protetti i software liberi prodotti nell'ambito del progetto GNU: fu chiamata GNU General Public License (Licenza Pubblica Generica GNU, comunemente nota come GNU GPL), e la prima versione fu rilasciata nel febbraio del 1989<sup>6</sup>.

Sin da subito, tuttavia, sorse qualche dubbio in merito all'utilizzo del termine "free". In lingua inglese questa parola indica sia il concetto di libertà che quello di gratuità, ma i teorici del movimento GNU, Stallman in testa, hanno sempre affermato che essa debba essere intesa soprattutto nel primo significato: il free software è una questione di libertà, non di prezzo (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 34). In particolare, sono quattro le libertà cui si fa esplicitamente riferimento: 0) Libertà di eseguire il programma 1) Libertà di studiare come funziona il programma e adattarlo alle proprie necessità 2) Libertà di ridistribuire copie per aiutare il prossimo 3) Libertà di migliorare il programma e distribuirne pubblicamente i miglioramenti. Sono questi i punti fondamentali attorno cui ruota il concetto di software libero. Addirittura, per marcare la differenza fra libertà e gratuità, lo stesso Stallman ha affermato che è del tutto legittimo vendere software libero e persino guadagnarci sopra, proprio perché la sua libertà non sta nel costo pagato dall'utente, ma nella possibilità che egli ha di esplorarlo e modificarlo; viceversa un software proprietario potrebbe anche essere messo in circolazione in maniera gratuita, ma rimarrebbe sempre impossibile operarvi delle modifiche.

Il sogno di Stallman – realizzare un sistema operativo libero che potesse girare su un gran numero di macchine differenti – non sembrò realizzarsi sul breve periodo.

---

<sup>5</sup> Come vedremo (§ 3.1), una riflessione molto simile sarà portata avanti da Lawrence Lessig, in tempi più recenti, per dare avvio alle cosiddette Creative Commons.

<sup>6</sup> La licenza GNU GPL è tuttora vigente. Nel giugno del 1991 è stata rilasciata la versione 2, largamente usata da tutti i progetti a contenuto libero negli anni '90. Nel giugno del 2007 è stata rilasciata la versione 3, che ad oggi costituisce l'incarnazione più recente della licenza.

Nonostante avesse attirato attorno a sé un gran numero di attenzioni, e sebbene la filosofia di fondo del software libero non ponesse limitazioni di sorta, Stallman selezionava accuratamente chi poteva entrare a far parte del progetto, e difficilmente scendeva a compromessi: la conseguenza era una fisiologica lentezza nel processo di sviluppo, che a conti fatti appariva guidato dall'alto (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 34). In particolare, il team messo in piedi da Stallman era riuscito a sviluppare una gran varietà di programmi per il nuovo ipotetico sistema operativo, ma ciò che ancora mancava era il kernel<sup>7</sup>, il cuore stesso del sistema.

Chi invece, negli stessi anni, giunse per primo all'obiettivo che si era prefissato Stallman fu il finlandese Linus Torvalds. Costui, ad inizio anni '90, era uno studente d'informatica presso l'Università di Helsinki. In quel periodo si trovava spesso ad armeggiare con un sistema operativo libero chiamato Minix: deciso a migliorarlo, cominciò a pubblicare le sue versioni personalizzate del sistema operativo su Internet<sup>8</sup>, sfruttando la licenza libera che lo caratterizzava.

Accadde così che, nella migliore tradizione del software libero, altre persone cominciarono a scaricare i file, a testarli, modificarli e rinviarli al mittente migliorati. Torvalds osservava le correzioni, le integrava in un nuovo codice sorgente, e pubblicava una nuova versione aggiornata del software. Ben presto le modifiche e gli aggiornamenti divennero quotidiani, e sempre più persone finirono coinvolte nel progetto. Ma, a differenza di Stallman, Torvalds era ben lieto di accogliere nuovi volontari, cercando sempre di accomodare quante più richieste possibili. Assecondando una logica apparentemente caotica, lo sviluppo del sistema andò avanti in modo anarchico ma efficiente, in evidente contrasto con la logica programmata di Stallman. Fu così che, nel 1994, vide la luce Linux, un completo kernel per sistema operativo (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 35-36)

---

<sup>7</sup> Il "kernel" è il centro operativo del sistema operativo, e sua parte fondamentale. Nello specifico, compito del kernel è quello di interfacciarsi con le periferiche hardware, permettendo il loro corretto funzionamento.

<sup>8</sup> Internet come lo conosciamo ed utilizziamo oggi è nato tra il 1989 e il 1990 al CERN di Ginevra, quando l'ingegnere Tim Berners-Lee creò uno standard per la navigazione fra più documenti, il cosiddetto URL ("Uniform Resource Locator", "localizzatore uniforme di risorse"), corrispondente all'indirizzo web (Cosenza 2008, p. 14, nota 10). Prima di quella data la Rete era accessibile soltanto da professionisti, in quanto estremamente difficile da padroneggiare e priva di standard uniformi per il suo utilizzo: Berners-Lee si applicò proprio allo scopo di fornire uno strumento di facile utilizzo per tutti. La storia di Torvalds si svolge a cavallo di quegli anni, motivo per cui egli poté sfruttare le nuove opportunità fornite da una rete aperta a un pubblico più ampio.

A quel punto il principale problema su cui si era arenata la squadra GNU sembrò risolto. Alcuni utenti modificarono i software prodotti da Stallman e dai suoi soci sotto licenza libera, in modo che potessero essere eseguiti sotto Linux. Il risultato fu un sistema operativo completo – con un kernel Linux e una serie di applicazioni distribuite sotto licenza GNU GPL – liberamente utilizzabile e modificabile da altri utenti. Per quanto oggi questo sistema sia noto con il semplice nome di Linux, Stallman ha sempre affermato che sarebbe più corretto definirlo GNU/Linux, visto che deriva dall'ibridazione tra i due sistemi (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 36).

Quella qui proposta è una carrellata piuttosto breve e non esaustiva sulla nascita e sullo sviluppo del software libero. Oggi il free software è una realtà piuttosto affermata, e sono diverse le aziende che si occupano della creazione di programmi di questo tipo<sup>9</sup>, distribuiti tanto in modo gratuito quanto a pagamento. Quel che più interessa, ai fini di questo elaborato, è mettere in evidenza come le idee di libera condivisione e libera diffusione, in ambito informatico, affondino le proprie radici nella cultura hacker, e si siano concretizzate per la prima volta nel progetto GNU; l'importanza di Linux, invece, è da sottolineare soprattutto per l'apporto che Internet ha fornito allo sviluppo di questo sistema operativo.

## 1.2 IL WEB 2.0

Come affermato in precedenza, l'espressione *Web 2.0* è ancora oggi piuttosto generica e dal significato non del tutto chiaro. Anche gli addetti ai lavori non sono totalmente concordi nel dare una definizione univoca di questo concetto, che tuttavia è diventato di gran moda e viene ampiamente citato dai mass media.

Nel senso in cui viene inteso oggi, il termine Web 2.0 è stato utilizzato per la prima volta come titolo di una conferenza organizzata nel giugno del 2004 da O'Reilly Media, editore statunitense di libri e siti web inerenti l'informatica e la tecnologia

---

<sup>9</sup> Alcuni esempi di diffusione rilevante sono il web browser Firefox, il client per la gestione di posta elettronica Thunderbird (entrambi prodotti dalla Mozilla Foundation) e la suite da ufficio OpenOffice.org (facente capo alla Sun Microsystems).

(Cosenza 2008, p. 140)<sup>10</sup>. Successivamente, in un articolo apparso online il 30 settembre 2005<sup>11</sup>, il fondatore e amministratore delegato dell'azienda, Tim O'Reilly, ha specificato meglio il concetto da lui stesso ideato, definendone i punti cardine e cercando di fare chiarezza attorno a un'espressione che, nel giro di poco più di un anno, aveva già preso piede in modo impressionante.

La tesi fondamentale attorno alla quale O'Reilly fa ruotare tutti gli altri concetti è quella del web come piattaforma. Per piattaforma, in informatica, si intende la struttura (tanto software quanto hardware) su cui è possibile eseguire uno o più programmi: i sistemi operativi citati nel paragrafo precedente, ad esempio, sono a tutti gli effetti delle piattaforme. Trasformare il web stesso in una piattaforma, nelle intenzioni di O'Reilly, significava permettere agli utenti l'utilizzo di programmi e applicazioni direttamente online, senza la necessità di installare componenti sul proprio computer. Ciò avrebbe condotto a due conseguenze: 1) la presenza sempre più massiccia di utenti online, dal momento che l'utilizzo di Internet si sarebbe fatto sempre più necessario. 2) la condivisione dei contenuti e dei prodotti che, stando online, sarebbe potuti essere accessibili anche da altre persone, creando così dei sistemi relazionali.

In questo scenario, in futuro riuscirà ad emergere soltanto chi riuscirà a capire come sfruttare le nuove caratteristiche del Web. In particolare, O'Reilly parla dell'intelligenza collettiva che si sarebbe venuta a creare con la continua condivisione dei contenuti online, supportata da un'altra tipicità del Web 2.0: l'architettura partecipativa, che incoraggia gli utenti ad essere partecipi del processo di creazione dei contenuti. Addirittura, O'Reilly arrivò a scrivere che «una delle lezioni chiave del Web 2.0 è questa: gli utenti aggiungono valore [...] gli utenti devono essere trattati come co-sviluppatori».

---

<sup>10</sup> Secondo alcune fonti, la prima persona ad utilizzare il termine Web 2.0 sarebbe stata Darcy DiNucci, scrittrice freelance e designer americana. La DiNucci avrebbe coniato questa espressione in un articolo intitolato "Fragmented Future", apparso nel giugno del 1999 su "Print", magazine bimestrale statunitense dedicato alle arti visive e al design. Tra il 1996 e il 1999, la DiNucci è stata effettivamente editorialista della rivista in questione, ma l'articolo sopracitato è oggi introvabile, al punto da essersi guadagnato la fama di "ghost article", alimentando così la leggenda attorno alle origini di questa parola. In ogni caso si tratta soltanto di un problema di nomenclatura: pare che nell'articolo il termine fosse usato in un significato diverso da quello comunemente affermato oggi.

<sup>11</sup> Cfr. T. O'Reilly, *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, disponibile online all'indirizzo <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>.

Al momento in cui O'Reilly scriveva queste parole, stavano emergendo molti dei fenomeni che oggi vengono indicati come tipici del Web 2.0, ed alcuni si erano anche già affermati. Egli cita esplicitamente, come esempi di sistemi partecipativi volti a creare sapere condiviso, alcuni di quelli che tutt'oggi sono fra i più popolari e frequentati siti web: Google<sup>12</sup>, Amazon<sup>13</sup>, Flickr<sup>14</sup>, i blog<sup>15</sup> e anche Wikipedia.

Nonostante il successo che l'espressione da lui coniata ha avuto presso i mass media, non sono state poche le critiche ricevute da O'Reilly in merito alla sua definizione. A livello pratico, in effetti, il Web 2.0 non esiste: sotto il profilo tecnologico non è cambiato nulla nel passaggio dalla vecchia alla nuova generazione di Internet. Ciò che è cambiato è il modo in cui gli utenti si interfacciano con questa tecnologia, e di conseguenza anche il modo in cui la utilizzano. Probabilmente è proprio questo aspetto – la presenza di cambiamenti senza un equivalente riscontro fisico, tecnologico – a provocare molto scetticismo nei confronti del Web 2.0. A generare ulteriore confusione c'è anche chi – in maniere forse un po' affrettata – comincia a

---

<sup>12</sup> Google è uno dei più noti e utilizzati motori di ricerca del web. Creato nel 1997 da due studenti universitari, nel giro di pochi anni ha saputo affermarsi sbaragliando gran parte della concorrenza. Nel suo articolo O'Reilly propone addirittura di eleggerlo come simbolo del Web 2.0 per via di PageRank, l'algoritmo matematico utilizzato per effettuare le ricerche: esso non si limita a cercare le pagine web contenenti le stringhe richieste dagli utenti, ma dispone anche i risultati in base al maggior numero di link che puntano su quelle determinate pagine. Dal momento che, in un ambiente Web 2.0, molti dei link vengono creati dagli utenti, l'ordine dei risultati di PageRank è fortemente influenzato dal loro comportamento: e ciò, nella visione di O'Reilly, fa di Google un'azienda attenta ai mutamenti del mondo Internet. Come vedremo più avanti (§ 5.2), il particolare sistema utilizzato da Google ha un impatto considerevole anche sulla popolarità di Wikipedia.

<sup>13</sup> Amazon è un sito di e-commerce, fra i primi del suo genere, molto utilizzato soprattutto negli Stati Uniti e nei Paesi di lingua anglosassone. Lanciato inizialmente come libreria online, ben presto ha esteso il proprio ambito merceologico a Cd, Dvd, prodotti elettronici, videogiochi, giocattoli, ma anche a prodotti per la casa e all'abbigliamento. O'Reilly sottolinea come la caratteristica che, sin da subito, distinse Amazon dalla concorrenza fu proprio il contributo attivo degli utenti, costantemente invitati a scrivere recensioni, dare voti e lasciare commenti inerenti i prodotti acquistati; inoltre, un algoritmo calcola costantemente la lista dei prodotti più popolari, basandosi sul numero di voti e sulle vendite.

<sup>14</sup> Flickr è un sito web che consente la condivisione di fotografie ed immagini. Ciò che O'Reilly sottolinea nel suo articolo è il particolare sistema di categorizzazione utilizzato dal sito: gli utenti etichettano ogni singola foto con una o più parole chiave (pratica comunemente nota come "tagging"), e le ricerche effettuate si basano proprio su queste definizioni.

<sup>15</sup> Un "blog" (contrazione di "weblog", traducibile in italiano come "diario di bordo della rete"), è una particolare tipologia di sito Internet. Semplici da aprire e da utilizzare e gestiti da una o più persone, i blog sono organizzati in articoli (chiamati "post") ordinati dal più recente al più antico, dal contenuto più disparato e vario: si spazia da semplici diari personali ai blog tematici, costruiti attorno a un preciso argomento (Pratellesi 2008, pp.76-78). Nati sul finire degli anni '90, i blog hanno conosciuto una crescita esponenziale nei primi anni 2000, dando luogo a quella che viene comunemente indicata come "blogosfera" (ovvero l'insieme di tutti i blog interconnessi fra loro). In quanto creati interamente dagli utenti e liberamente accessibili da tutti, O'Reilly li indica come uno dei fenomeni più importanti del Web 2.0.

parlare di Web 3.0, facendo riferimento alle possibili nuove caratteristiche che la rete potrebbe assumere in un futuro più o meno immediato. In quest'ottica, la definizione che sembra descrivere meglio il Web 2.0 è quella che lo identifica come un semplice stadio dell'evoluzione di Internet: le differenze che ha portato rispetto al passato sono note, mentre solo il tempo ci dirà come la situazione si evolverà in futuro.

Una esauriente trattazione delle tematiche e delle controversie legate all'espressione Web 2.0 va ovviamente al di là degli scopi di questo lavoro. Ciò che va messo in luce è che il Web 2.0, per le proprie caratteristiche intrinseche, favorisce la condivisione di contenuti online e incoraggia la partecipazione degli utenti di Internet, in un processo volto a creare "user generated content" ("contenuto generato dagli utenti"). Quello che vale la pena sottolineare è che Wikipedia ha raccolto – e nello stesso tempo ha contribuito a formare – molte delle suggestioni relative a questa tematica, essendo una delle espressioni stesse del Web 2.0.

### *1.3 LA NASCITA DEI WIKI*

Fra i prodotti che hanno cavalcato l'onda del Web 2.0, oltre ai numerosi esempi citati da O'Reilly nel 2005 e ai servizi che si sono aggiunti ad essi in questo intervallo di tempo, ci sono anche i cosiddetti "wiki". Con questa strana espressione si intende, a livello generale, un sito web che può essere facilmente modificato senza limitazioni dai suoi stessi utenti, e i cui contenuti, di conseguenza, sono interamente generati dai lettori.

Pur essendosi affermato su larga scala con il Web 2.0 (in quanto pienamente rispondente alle innovazioni da esso prodotte), il metodo wiki ha origini più antiche, che precedono addirittura l'avvento dell'attuale rete Internet.

Il padre indiscusso del sistema wiki è lo statunitense Ward Cunningham. Laureato in informatica, sul finire degli anni '70 cominciò a lavorare alla Tektronix, una società specializzata nella creazione di strumenti di collaudo per i componenti di computer; compito specifico di Cunningham era trovare nuovi meccanismi utili

all'organizzazione dei progetti: in pratica, doveva creare una sorta di database sulle attività svolte dall'azienda, in modo da ottimizzare il lavoro.

Per circa un decennio Cunningham non giunse a soluzioni particolarmente originali, fino a che, nel 1987, non entrò in contatto con un nuovo software, immesso sul mercato proprio quell'anno: HyperCard. Ideato da Bill Atkinson e prodotto dalla Apple Computer (che ne rilasciò, gratuitamente, una copia su ogni computer Macintosh), si trattava di un programma fortemente innovativo per l'epoca: per la prima volta esso dava a qualsiasi utente – anche a chi era totalmente a digiuno di programmazione – l'opportunità di creare facilmente documenti contenenti ipertesti<sup>16</sup>, che permettevano il passaggio da un testo all'altro attraverso un semplice click del mouse (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 57). L'idea alla base del software era quella di una serie di schede virtuali, liberamente collegabili le une alle altre; era possibile anche inserire immagini, suoni e video, rendendo così il prodotto finito multimediale.

Cunningham cominciò a lavorare con HyperCard, creando un database molto elementare sulla situazione aziendale, sui progetti, e sul personale che vi lavorava. Ben presto, però, si accorse che il programma aveva alcuni limiti tecnici che gli andavano stretti: in particolare, il processo per la creazione di nuove schede era piuttosto macchinoso, e richiedeva una lunga e poco immediata serie di passaggi; i problemi aumentavano nel caso di riferimenti a schede inesistenti, che quindi dovevano essere create ex novo. HyperCard era stato rilasciato con un linguaggio di programmazione che permetteva agli utenti più pratici di aggiungere nuove funzionalità al programma: fu così del tutto naturale, per Cunningham, modificare il software per renderlo più agile e facile da utilizzare, attraverso lo sfruttamento più

---

<sup>16</sup> Un "ipertesto" è una rete di testi o un insieme di documenti collegati tra loro da legami (definiti, in ambito informatico, "link"), e privi di una successione logica rigidamente definita: il lettore può navigare tra essi a proprio piacimento, muovendosi nel modo che più ritiene opportuno. Il concetto di ipertesto viene fatto risalire alle riflessioni di Vannevar Bush, scienziato americano che in un articolo del 1945 (intitolato *As we may think* e pubblicato sulla rivista "Atlantic Monthly") immaginò quello che lui chiamò "memex", un sistema per la raccolta e la consultazione di informazioni archiviate su microfilm (Cosenza 2008, p. 98). Il primo ad usare la parola ipertesto fu invece Theodor H. Nelson in un articolo del 1965, che recitava: "un ipertesto è una serie di brani di testo tra cui sono definiti legami che consentono al lettore differenti cammini" (Cfr. T. Nelson (1992), *Literary Machines 90.1. Il progetto Xanadu*, Muzzio, Padova). Fu Nelson stesso a varare il progetto Xanadu, volto a creare un immenso archivio, in forma digitalizzata, di tutti i documenti scritti al mondo: si tratta del primo progetto che implicava l'utilizzo esteso di ipertesti, ed è da molti additato come uno dei più diretti precursori di Internet, anche se Nelson ha sempre rifiutato con forza l'accostamento tra i due ambiti (Cosenza 2008, pp. 99-100).



intuitivo e razionale delle tabelle e dei pulsanti a schermo (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 56-59).

In breve tempo Cunningham coinvolse i colleghi d'ufficio nella compilazione dell'archivio, che si andò quindi arricchendo con la collaborazione di diverse persone. Il suo lavoro era risultato molto pratico e utile ai fini della categorizzazione, ma andava incontro a due limiti non indifferenti: in primo luogo si trattava di un archivio isolato, ospitato su un'unica piattaforma fisica (vale a dire il computer nell'ufficio di Cunningham), non accessibile da altre postazioni; secondariamente, era basato su un programma – HyperCard – non particolarmente diffuso, dal momento che seguiva le sorti della casa madre Apple, impegnata già all'epoca in una lotta impari con Microsoft e altri colossi del settore. Si trattava di due problemi difficilmente ignorabili – e ancora più difficilmente risolvibili – che minavano alla base le prospettive future dell'intero progetto. Quello condotto da Cunningham sul finire degli anni '80, quindi, restò per diverso tempo un esperimento fine a se stesso (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 61).

Di lì a poco Cunningham lasciò la Tektronix, fondando con sua moglie la Cunningham & Cunningham, una società di consulenza per la programmazione informatica. Proprio in quel periodo – i primissimi anni '90 – si verificò nel mondo dell'informatica una delle più radicali rivoluzioni della sua storia: l'avvento di Internet. La Rete in realtà esisteva già da tempo, ma il suo utilizzo era relegato alle università, alle basi militari e ai laboratori scientifici; e questo perché, come già detto, il sistema preesistente a quello attuale era immensamente difficile da padroneggiare senza specifiche competenze tecniche. La grande intuizione di Tim Berners-Lee, ad inizio anni '90, permise invece una prima diffusione di Internet su larga scala, preludio della grande diffusione di massa avvenuta alla fine del decennio. Cunningham, in quanto addetto ai lavori, si accorse sin da subito delle grandi potenzialità di Internet; in particolare, intuì che il lavoro svolto in precedenza su HyperCard avrebbe potuto beneficiare di una rete interconnessa di computer a livello globale. Nel 1994 si mise al lavoro con l'obiettivo di realizzare un nuovo programma, erede spirituale del suo esperimento con HyperCard e interamente

compatibile con Internet<sup>17</sup>. Il risultato arrivò il 25 marzo del 1995: Cunningham mise online un sito Internet – sotto il dominio c2.com, tuttora attivo e visitabile – che permetteva a chiunque si imbattesse in esso di apportare delle modifiche alle pagine web visualizzate. Lo battezzò WikiWikiWeb<sup>18</sup>, ed invitò il nascente popolo della rete a farvi visita, sollecitandolo a lasciare contributi e apportare modifiche (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 70).

Partecipare alla creazione del sito era molto semplice. Cunningham, memore delle modifiche apportate a HyperCard per renderlo più snello, aveva reso l'utilizzo della sua creatura quanto più intuitivo possibile. In realtà alcune delle regole di c2.com possono apparire quantomeno bislacche all'utente Internet occasionale, ma si rifanno in gran parte agli standard in uso nel mondo della programmazione: e, dal momento che a metà anni '90 chi usava Internet proveniva soprattutto da quell'ambito, la scelta si rivelò vincente. Ad esempio, per scrivere una parola in corsivo bisognava racchiuderla tra due virgolette, mentre per inserire link ad altre pagine bisognava inserire una doppia lettera maiuscola all'interno di una parola, oppure unire più parole senza inserire la spaziatura<sup>19</sup>. Ben presto diverse persone cominciarono a collaborare con il sito, focalizzandosi soprattutto sulle tematiche della programmazione e dell'informatica. Non c'era bisogno di registrarsi al sito per modificarlo, quindi il procedimento era ulteriormente semplificato.

Al crescere dei contributi si pose per Cunningham il problema di come tener nota di quanto accadeva sul sito, soprattutto in merito alle modifiche apportate. La soluzione si concretizzò nella “pagina delle ultime modifiche”: un registro aggiornato in tempo reale collegato ad ogni singola pagina web del sito; in esso erano contenuti la data e

---

<sup>17</sup> In realtà Cunningham non è stato il primo a tentare un'operazione del genere. HyperCard aveva avuto un grande successo, ma era pur sempre limitato alla piattaforma Apple su cui era ospitato. Così, nel 1991, uno studente dell'università di Berkeley, Pei-Yan Wei, distribuì “Viola”: si trattava di un programma in tutto e per tutto identico a HyperCard, ma compatibile con il sistema operativo Unix. Di lì a poco lo stesso Wei, dopo aver sperimentato Internet, lanciò una versione del suo software in grado di interfacciarsi con la rete, ViolaWWW, destinato a diventare uno dei primi web browser (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 65-66).

<sup>18</sup> La parola “wiki”, destinata a diventare il prefisso di tanti siti web (tra cui Wikipedia), è un termine della lingua hawaiana significante “veloce”; di conseguenza, “wiki wiki” vuol dire “molto veloce”. Cunningham scelse il nome WikiWikiWeb in ricordo dell'autobus che fa la spola tra l'aeroporto di Honolulu e il centro città, chiamato appunto “Wiki Wiki Bus”: la sua idea era quella di comunicare l'idea di velocità senza ricorrere a termini della lingua inglese (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 69).

<sup>19</sup> Si trattava di una convenzione in uso tra i programmatori per indicare le parole chiave, indicata con il nome di CamelCase. Sebbene sulla maggior parte dei siti sia stato presto abbandonato, il CamelCase è sopravvissuto nella nomenclatura di diversi siti commerciali (come YouTube e MySpace).

l'ora della modifica, il nome dell'utente (se registrato) e l'oggetto della modifica (se inserito). Soprattutto, Cunningham fece in modo che ogni singola modifica fosse salvata in una sorta di database: in questo modo esse venivano conservate e, se necessario, potevano essere recuperate e ripristinate. Lo scopo di questa operazione era quello di arginare le critiche in merito all'anarchia del sistema, assicurando sul fatto che non tutto andava perduto al sopraggiungere di una nuova modifica (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 70).

Con la creazione di c2.com Cunningham aveva realizzato il suo piccolo sogno, iniziato con la programmazione di HyperCard: creare un database costantemente aggiornato, volto a sviluppare e distribuire conoscenza, cui tutti potevano contribuire e che potesse essere accessibile da qualsiasi computer connesso alla rete, indipendentemente dal luogo o dall'hardware utilizzato.

L'entusiasmo attorno al WikiWikiWeb andò ben oltre le più rosee aspettative di Cunningham. L'aspetto più interessante fu la creazione di una vera e propria comunità attorno al sito, composta dalle persone che si accostavano ad esso per curiosità, e finivano col diventare dei contributori attivi. In breve, il metodo wiki finì col conquistare un pubblico molto più ampio di quanto Cunningham stesso si sarebbe aspettato.

Conseguenza inevitabile dell'interesse suscitato attorno al progetto fu l'espansione del wiki ad altri siti. Di lì a poco lo stesso Cunningham scrisse una versione del codice wiki liberamente distribuibile, dando a chiunque ne avesse le capacità e la possibilità di aprire un proprio sito web basato sulla metodologia wiki.

L'esperimento tentato con successo da Cunningham era soltanto la punta dell'iceberg: tra la fine degli anni '90 e l'inizio del nuovo millennio il metodo wiki conobbe un'impennata di notevole livello, passando da piccolo fenomeno conosciuto solo dagli addetti ai lavori a elemento di interesse globale nell'ambito di Internet. L'affermarsi del Web 2.0, in seguito, ha cementato quella che inizialmente sembrava una pratica poco rigorosa e poco conveniente per portare avanti un sito web, portando alla nascita di centinaia e centinaia di wiki a carattere tematico. Oltre alla più famosa Wikipedia, infatti, sono sorti diversi siti wiki incentrati su singoli argomenti: dai giochi da tavolo ai testi musicali, dalle saghe cinematografiche alle

recensioni letterarie, dai vocabolari agli sport. Siti molto differenti tra loro, ma accomunati dalla stessa metodologia di fondo: i contenuti sono interamente creati dagli utenti, attraverso i semplici e immediati strumenti messi a disposizione dai wiki. Pur essendo, nella maggior parte dei casi, poco più che fan-site, i wiki sono tenuti in vita e animati da prolifiche e affezionate comunità di autori/lettori, che spesso giungono a risultati notevoli (attualmente, più di ottanta siti wiki superano le centomila pagine<sup>20</sup>).

Appare evidente come Wikipedia, sin a partire dal nome, debba molto – se non tutto – al metodo wiki introdotto e perfezionato da Cunningham nel corso degli anni. Come vedremo (§ 1.5), un punto cruciale nella storia di Wikipedia è stato proprio in corrispondenza dell'introduzione della metodologia wiki, che ha poi portato a molte delle discusse caratteristiche di questo sito web.

#### *1.4 WIKIPEDIA: UNA DEFINIZIONE*

Il software libero, il fenomeno del Web 2.0 e il metodo wiki sono i tre pilastri su cui è sorta Wikipedia. Sarebbe impossibile – o quantomeno molto difficile – pensare ad essa senza fare riferimento a questi tre momenti precedenti: essi non solo hanno gettato le basi teoriche e tecnologiche per la realizzazione di Wikipedia, ma hanno anche affrontato per primi molti dei problemi in cui, nel corso del tempo, essa si sarebbe imbattuta.

Per rendersi immediatamente conto delle suggestioni provenienti da questi fenomeni, basta leggere la definizione che Wikipedia dà di se stessa: poche righe che, nelle intenzioni dei suoi creatori, riassumono l'essenza di questo sito web e elencano le caratteristiche principali e peculiari del progetto. Questa descrizione è anche il punto di partenza obbligato per qualsiasi tipo di studio sull'argomento, motivo per cui è bene cominciare proprio da qui: «*Wikipedia è un'enciclopedia multilingue*

---

<sup>20</sup> I dati inerenti i maggiori wiki sono pubblicamente consultabili al seguente indirizzo Internet: [http://meta.wikimedia.org/wiki/List\\_of\\_largest\\_wikis](http://meta.wikimedia.org/wiki/List_of_largest_wikis).

*collaborativa, online e gratuita, nata con il progetto omonimo intrapreso da Wikimedia Foundation, una organizzazione non a scopo di lucro statunitense. Etimologicamente Wikipedia significa “cultura veloce”, dal termine hawaiano “wiki” (veloce), con l’aggiunta del suffisso di origine greca –pedia (cultura)»<sup>21</sup>.*

Avremo modo di tornare più volte su questa definizione, analizzandola dettagliatamente e cercando di capire se quanto scritto corrisponde, nella realtà dei fatti, al vero. Tuttavia è interessante approfondire già da ora alcuni concetti chiave, spiegandone il significato e relazionandoli con i tre fenomeni appena esaminati, per averne una visione d’insieme più chiara.

Dalle parole riportate sul sito, possiamo ricavare molto velocemente quelle che sono le caratteristiche fondamentali di Wikipedia:

- 1) È un’*enciclopedia*. L’obiettivo ultimo di Wikipedia è quello di creare un enorme archivio dello scibile umano, costantemente aggiornato e al passo con i tempi. Nelle parole di Jimmy Wales, uno dei creatori del progetto: «Immaginate un mondo in cui chiunque possa avere libero accesso a tutto il patrimonio della conoscenza umana. Questo è il nostro scopo» (citato in Lih 2009, ed. it. 2010, p. 3). Curiosamente, l’obiettivo di fondo di Wikipedia non è poi così dissimile da quello di Ward Cunningham quando si apprestò a sviluppare la metodologia wiki: il suo compito era quello di creare un archivio locale dei progetti aziendali; Wikipedia cerca di realizzare qualcosa di analogo, ma su una scala immensamente più grande.

Il termine *enciclopedia* è stato spesso al centro di controversie, dal momento che, visti alcuni contenuti di Wikipedia, esso appare talvolta fuori luogo – o comunque utilizzato in un contesto differente dal solito. Per il momento limitiamoci a prendere atto di questa definizione, su cui torneremo in seguito (§ 5.5).

- 2) È *multilingue*. Wikipedia è attualmente disponibile in circa 270 lingue differenti. È bene fare subito una precisazione in proposito: in teoria, Wikipedia è un progetto unitario, seppur articolato in diverse lingue. Questo significa che formalmente non esistono tante “Wikipedie”, ma un unico

---

<sup>21</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>.

ambiente disponibile in diverse edizioni linguistiche. Da ciascuna voce è infatti possibile spostarsi nell'equivalente in un qualsiasi altro linguaggio, ma solo se la voce in questione è disponibile in un'altra variante linguistica: va infatti specificato che non ci troviamo in presenza di mere traduzioni, ma di lemmi creati ex novo da altri utenti direttamente nella propria madrelingua. È ovvio che dunque, nella pratica, ciascuna versione di Wikipedia finisca per diventare un piccolo mondo a sé, dotato di contenuti, dimensioni e modalità di partecipazione diverse: ciò dipende in parte dalla diffusione delle varie lingue a livello mondiale, in parte da elementi socio-culturali legati all'ambiente che circonda gli autori delle voci. Più avanti (§ 3.4) proveremo a tratteggiare alcune differenze che possono emergere fra le diverse versioni linguistiche.

- 3) È *collaborativa*. Wikipedia viene redatta grazie a contributi creati spontaneamente da volontari, i quali si organizzano in modo autonomo, senza alcun comitato centrale a guidarli. Le voci dell'enciclopedia sono normalmente il frutto di un processo di collaborazione più o meno lungo (e più o meno esplicito) fra alcuni individui, che integrano a vicenda, sulla base delle proprie conoscenze, ciò che terzi scrivono. Come se non bastasse, anche il processo di revisione è interamente affidato agli utenti: chiunque, incontrando errori o imperfezioni, è chiamato a correggerli di proprio pugno, allo scopo di migliorare i contenuti del progetto.

Questo aspetto è al tempo stesso una delle caratteristiche fondamentali di Wikipedia e una delle più criticate, proprio per gli enormi poteri che sono lasciati alla moltitudine (che, per definizione, può comprendere soggetti male intenzionati): non è un caso che gran parte della letteratura scientifica sull'argomento si sia concentrata proprio su questa questione, cercando di spiegare come – e, prima ancora, se – un progetto del genere possa essere portato avanti in un modo apparentemente così caotico e anarchico.

Appaiono evidenti le analogie fra le modalità di sviluppo di Wikipedia e quelle del software libero analizzate poc'anzi. In entrambi i casi si tratta di progetti creati dal basso, sfruttando la collaborazione fra decine o centinaia di persone, impegnate nel miglioramento continuo di un prodotto a beneficio di

tutta la comunità. Il fatto che questa collaborazione avvenga in modo semplice e pressoché immediato, invece, affonda le radici nelle modalità wiki che sono state fatte proprie da Wikipedia.

- 4) È *online*. Come è ovvio, Wikipedia è innanzitutto un sito Internet. Per via della sua stessa natura – dinamica e in continua evoluzione – il progetto è stato pensato espressamente per un ambiente online. La sua presenza sul web permette non solo un'estensione senza pari in termini di spazio (dal momento che, in un ambiente digitale, l'aggiunta di nuove voci non prevede la creazione di un ulteriore supporto fisico, quale ad esempio la carta), ma dà anche l'opportunità di essere raggiunta istantaneamente da qualsiasi luogo del mondo, purché provvisto di connessione a Internet. Anche in questo aspetto si adombra la storia del wiki di Ward Cunningham, che aveva l'esigenza di creare un archivio consultabile su diverse piattaforme, indipendentemente dal luogo e dal momento in cui esse si trovavano.

In realtà, per quanto la consultazione online sia di gran lunga la più utilizzata, Wikipedia ha conosciuto anche altre forme di distribuzione. Tra il 2004 e il 2006 la comunità tedesca ha creato e messo in vendita una decina di libri monografici, dedicati agli argomenti più diversi – dal sistema solare all'hip hop – e formati da una collezione di voci di Wikipedia. Sempre nel 2004, e ancora una volta ad opera dei membri del progetto tedesco, è stata rilasciata una versione su DVD dell'enciclopedia; nel 2007 qualcosa di analogo è stato compiuto con la versione italiana, con la messa in vendita di un DVD contenente circa 300.000 voci. Infine, nel 2009, è stata implementata una funzionalità che permette a qualsiasi visitatore del sito di creare e-book con pagine di Wikipedia a propria scelta: il prodotto finito può essere scaricato gratuitamente sul proprio computer, oppure essere ordinato in una copia stampata, dal costo variabile a seconda del numero di pagine. È bene notare che, in tutti questi casi, ci si limita soltanto a traslare il contenuto del sito web su altri supporti, senza apportare ulteriori interventi editoriali al testo.

- 5) È *gratuita*. Consultare Wikipedia – così come prendere parte al suo processo di sviluppo – non richiede alcuna forma di pagamento. Wikipedia è interamente finanziata da donazioni volontarie raccolte dalla Wikimedia

Foundation, un'organizzazione senza fini di lucro creata nel 2003 dal co-fondatore di Wikipedia Jimmy Wales. Lo stesso slogan di Wikipedia ("L'enciclopedia libera", "The free encyclopedia" in inglese) rimanda a questa concezione, anche se lo stesso Wales ha più volte sottolineato come il concetto di libertà incarnato da Wikipedia vada inteso in senso lato: non solo gratuità, quindi, ma anche e soprattutto libera possibilità di accedere alle informazioni e di ridistribuirle a proprio piacimento.

Questa precisazione riguardo il concetto di libertà (resasi necessaria per l'ambiguità del termine inglese "free", che significa tanto "libero" quanto "gratuito") è la stessa che – come abbiamo visto (§ 1.1) – era stata messa in luce dai paladini del software libero, Stallman in testa. In entrambi i casi non si vuole porre l'accento soltanto sulla questione economica, ma si vuole comunicare che i prodotti sono liberamente accessibili da tutti e permettono la partecipazione diretta degli utenti.

### *1.5 STORIA DI WIKIPEDIA*

Quelle descritte nel paragrafo precedente sono le caratteristiche che Wikipedia esibisce al giorno d'oggi, ma esse sono anche il risultato di una evoluzione interna durata diversi anni. Prima di procedere ad un'analisi più approfondita del funzionamento di Wikipedia è opportuno soffermarsi sulla storia di questo sito, esaminando il processo che lo ha portato dalle origini fino alla configurazione attuale.

La storia di Wikipedia comincia in realtà con un altro progetto, dal nome simile ma di tutt'altra conformazione: Nupedia, sito web gestito dall'azienda Bomis.

La Bomis era stata fondata nel 1996 da Jimmy Wales, agente di borsa laureato in economia, e Tim Shell, un programmatore che Wales aveva conosciuto online in una mailing list a sfondo filosofico. Dopo i primi timidi passi nel mondo del business online, la Bomis ottenne un discreto successo economico con la creazione di una web



directory<sup>22</sup> relativa alla città di Chicago, finanziata grazie agli introiti pubblicitari: gli affari andarono talmente bene che ben presto Wales si mise alla ricerca di qualche nuovo business in cui lanciare la sua azienda. Fu così che Wales decise di dare vita ad uno dei suoi sogni: un'enciclopedia online<sup>23</sup> ad accesso libero e contenuto aperto, che potesse portare anche un tornaconto economico grazie alla pubblicità. Sfruttando le proprie capacità di operatore economico, i ricavi ottenuti dalla Bomis e le amicizie accumulate con le mailing list, ad inizio 2000 Wales cominciò a muoversi, proponendo la guida editoriale del progetto a Larry Sanger. Costui era un laureando in filosofia, che Wales aveva conosciuto via Internet: per il direttore della Bomis era lui – un accademico specializzato in epistemologia e filosofia – la persona ideale per condurre il progetto. Così, nel marzo del 2000, fu varata Nupedia (nome che era un omaggio al progetto GNU di Stallman). Wales creò anche una licenza libera, denominata Nupedia Open Content, con la quale si incoraggiava la collaborazione fra utenti e veniva consentita la libera copia dei contenuti della nascente enciclopedia.

Così descritta, Nupedia sembrerebbe nient'altro che una sorella maggiore di Wikipedia. Ma se all'apparenza i due progetti sembrano quasi sovrapporsi, un'analisi più ravvicinata di Nupedia ci fa capire come, in realtà, essi appartengano a due universi separati. In primo luogo, Nupedia era un progetto a scopo di lucro. La Bomis, cui il sito faceva capo, otteneva introiti grazie alla pubblicità che veniva ospitata sul sito; Wikipedia, viceversa, è gestita da un'associazione no-profit ed è priva di pubblicità. In secondo luogo, Nupedia aveva delle modalità di redazione completamente diverse da quelle che in seguito avrebbe avuto Wikipedia, e ciò per un motivo molto semplice: non era un wiki. Nupedia era un sito che nel manifesto programmatico si descriveva aperto a tutti, ma che in realtà aveva una rigida struttura gerarchica e un processo di pubblicazione molto lungo.

---

<sup>22</sup> Una “web directory” consiste nella categorizzazione di siti web in diverse sezioni, in modo da facilitare la navigazione degli internauti. Si differenzia dai motori di ricerca perché non individua parole chiave, ma si limita ad offrire una panoramica di siti consigliati e una serie di link a possibili siti affini.

<sup>23</sup> L'idea di un'enciclopedia online non nasce con questo progetto, ma viene fatta generalmente risalire al 1993, quando, agli albori del World Wide Web, il docente universitario Rick Gates propose la creazione di “Interpedia”, una enciclopedia online redatta su base volontaria (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 41). L'intuizione, brillante ma decisamente in anticipo sui tempi, non si concretizzò mai in qualcosa di reale.

Sanger aveva messo a punto un modo per conciliare sia la partecipazione volontaria su larga scala – ottenibile grazie a Internet – sia la necessaria qualità che era lecito aspettarsi da un'enciclopedia. Così aveva stabilito una gerarchia in cui si distinguevano tre diversi ruoli: gli autori, ovvero coloro che materialmente scrivevano le voci; i redattori, che supervisionavano il lavoro degli autori; e i correttori di bozze, che rifinivano lo stile e la grammatica dei testi. Se chiunque poteva fare richiesta per diventare un autore, il ruolo di redattore era riservato a persone qualificate: generalmente si trattava di accademici o esperti di un particolare ramo, che, una volta superato un processo di selezione basato sul curriculum e talvolta persino sul numero di pubblicazioni, svolgevano gratuitamente il ruolo di responsabili di una determinata area tematica. Sanger stabilì anche il percorso che ciascuna voce doveva percorrere per arrivare alla pubblicazione: esso era diviso in sette punti, e prevedeva che ogni autore fosse controllato da un revisore capo; nel caso quest'ultimo avesse dato un parere positivo sul testo, l'intera comunità di Nupedia era chiamata ad esprimersi sulla voce, dando suggerimenti o indicando correzioni; infine i correttori di bozze vagliavano il testo prodotto, che solo a questo punto poteva essere pubblicato online. Sulla pagina della voce comparivano anche i nomi di tutti i contributori che avevano partecipato alla stesura.

In questo modo venivano garantiti testi accurati, supportati da bibliografie e note, privi di errori grammaticali e stilistici. Il processo per la scrittura delle voci, però, era piuttosto lungo – e, visto dall'esterno, anche piuttosto complicato. Nonostante la qualità delle voci prodotte e l'opportunità data a tutti di partecipare alla revisione paritaria, la massa critica necessaria a lanciare definitivamente il progetto non fu mai raggiunta: alla fine del primo anno di vita, Nupedia poteva esibire online soltanto una decina di voci complete. Per la Bomis non c'era alcun ritorno economico, motivo per cui Wales e Sanger si misero alla ricerca di una soluzione.

I due erano concordi nell'affermare che ciò che azzoppava il progetto era la mancanza di un efficace meccanismo di collaborazione fra gli utenti: il processo di scrittura e revisione era gestito tramite mailing list, il che aumentava ulteriormente i tempi di composizione. Wales e Sanger intravidero una soluzione soltanto a cavallo fra il 2000 e il 2001, quando entrambi vennero a conoscenza del sistema wiki

elaborato da Ward Cunningham di cui abbiamo parlato poc'anzi<sup>24</sup>. Entrambi si resero subito conto di come un sistema veloce e intuitivo come quello di Cunningham avrebbe potuto dare a Nupedia la spinta che le era sempre mancata.

Il 10 gennaio del 2001 Wales installò su una apposita pagina di Nupedia un software wiki chiamato UseModWiki: grazie a questa semplice applicazione quella sezione del sito web era stata trasformata in un wiki perfettamente funzionante. Nel frattempo Sanger inviò un'e-mail a tutti i collaboratori di Nupedia, informandoli della novità e invitandoli a testarla. Una sola settimana bastò ai due per capire che il metodo wiki non era particolarmente apprezzato dai redattori di Nupedia: da un lato i collaboratori storici erano scettici sui risultati che un sistema del genere poteva raggiungere, dal momento che si sarebbero aperte le porte a chiunque; dall'altro alcune convenzioni, come il famigerato CamelCase che abbiamo già descritto, facevano storcere il naso a coloro che erano inesperti di programmazione. Viste le numerose lamentele che avevano investito l'esperimento, Wales e Sanger decisero di separarlo da Nupedia, ma di lasciarlo comunque in vita come progetto ancillare: il 15 gennaio del 2001 fu lanciato il sito wikipedia.com e venne creata la prima voce, relativa alla lettera "U" (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 76). L'idea era quella di fare della nascente Wikipedia una sorta di incubatrice per le voci destinate, in futuro, ad approdare su Nupedia: dal momento che il sistema wiki, per definizione, era privo di controllo centrale, Wikipedia all'inizio non era altro che una palestra per l'accesso a Nupedia, il progetto principale.

In questo primo periodo Wales e Sanger lavorarono indistintamente ad entrambi i progetti, ma non altrettanto fecero gli altri visitatori, tant'è che nel giro di pochissimi giorni le visite a Wikipedia raggiunsero dei numeri considerevoli. Un controllo casuale il 30 gennaio del 2001 rilevò che, nel corso della giornata, c'erano stati 4871 accessi al sito; il 12 febbraio, a meno di un mese dal suo varo, il numero di voci di Wikipedia aveva raggiunto quota 1000, surclassando Nupedia sul piano quantitativo (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 77-80).

---

<sup>24</sup> In realtà i due danno versioni diverse in merito alla questione. Wales afferma di aver scoperto il metodo wiki tramite un collega della Bomis, Jeremy Rosenfeld. Sanger invece sostiene di essere entrato in contatto con i wiki grazie ad un suo amico, Ben Kovitz (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 52-53).

La crescita esponenziale che Wikipedia conobbe a partire da quel momento è dovuta ad una serie di fattori concomitanti. Tanto per cominciare, nel corso del 2001, il progetto divenne internazionale, grazie all'apertura di edizioni in altre lingue (le prime furono quelle in tedesco, francese, svedese, spagnolo, portoghese, catalano, olandese, russo e polacco; la versione in lingua italiana, dopo un periodo di prova, fu lanciata soltanto nel gennaio del 2002). In questo modo il fenomeno superò le frontiere linguistiche imposte dalla lingua inglese, e cominciò ad essere conosciuto in tutto il mondo. A partire da questo momento, ovviamente, la storia particolare di ogni singola comunità linguistica diverge fortemente da quella delle altre; tuttavia, a livello generale, possiamo continuare a tratteggiare i cambiamenti che hanno investito il progetto nella sua totalità.

A contribuire alla popolarità del sito, poi, ci furono delle innovazioni di carattere tecnico. Già nel primo mese di vita il sistema per creare link ad altre pagine – il CamelCase – venne sostituito con uno più intuitivo, consistente nel racchiudere una o più parole tra due parentesi quadre. Nel gennaio del 2002, ad un anno dalla nascita del sito, arrivò anche la prima grande rivoluzione tecnologica: l'abbandono del software UseModWiki in favore del MediaWiki. Sviluppato da Magnus Manske, un programmatore tedesco da sempre attivo su Wikipedia, si tratta di un software libero – tuttora in uso su tutte le edizioni – capace di gestire il sistema wiki originario, arricchendolo di molte altre funzioni (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 87). Tra le più note ed importanti ci sono la funzione “diff”, che permette di rappresentare graficamente le modifiche apportate alle voci, e quella “watchlist” (“Osservati speciali”, nella versione italiana) che consente agli utenti di essere costantemente aggiornati sui cambiamenti operati da terzi su determinate pagine. Inoltre, il software MediaWiki ha arricchito Wikipedia di una lunga lista di meta-pagine: le “Pagine di Discussione” (collegate ad ogni singola voce, e luogo privilegiato per esprimere opinioni e commenti), le “Pagine Utente” (che ogni iscritto può personalizzare a piacimento) e le “Pagine di Servizio” (in cui la comunità ha riversato, nel corso degli anni, tutte le regole e le linee guida per orientarsi nel progetto).

Non va poi dimenticato, inoltre, il supporto che Wikipedia ottenne sulla base della sua etica hacker di fondo. Sin dall'apertura del sito i contenuti di Wikipedia furono rilasciati con la licenza libera GFDL (GNU Free Documentation License), simile alla

più generica GNU GPL, ma specifica per i testi e i documenti scritti. Tanto il contenuto quanto la sua architettura di base – UseModWiki e MediaWiki sono entrambi progetti a sviluppo libero – fanno di Wikipedia un progetto in linea con i principi hacker, senza contare il fatto che, proprio come il software libero, è aperta a tutti. Proprio per questi motivi Wikipedia ha sempre beneficiato del supporto delle comunità hacker, o comunque di quei siti – come Slashdot<sup>25</sup> – che guardano con interesse e ammirazione a fenomeni del genere (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 82-83).

Nel giugno del 2003 Wikipedia aveva raggiunto delle dimensioni considerevoli, tanto in termini di voci quanto nell’ambito delle edizioni linguistiche. Rimaneva però pur sempre un progetto controllato dalla Bomis, il che contrastava fortemente con la sua natura di progetto libero. Per questo motivo, il 20 giugno del 2003, Jimmy Wales annunciò sulla mailing list ufficiale di Wikipedia la creazione della Wikimedia Foundation, un’associazione senza scopo di lucro destinata, da quel momento in poi, a gestire tanto Wikipedia quanto Nupedia, oltre a una nutrita serie di progetti ancillari<sup>26</sup>. L’atto segna l’uscita di scena della Bomis, e chiarisce una delle ambiguità di fondo della Wikipedia delle origini – che nel frattempo aveva anche cambiato dominio, passando da wikipedia.com a wikipedia.org<sup>27</sup>.

La consacrazione di Wikipedia come progetto autonomo avvenne di lì a poco, con la chiusura di Nupedia, sopraggiunta il 26 settembre del 2003. Il sito, in più di tre anni di vita, aveva prodotto soltanto 24 voci complete: la lotta con Wikipedia era stata impari, e il metodo di revisione impiegato da Nupedia si era rivelato troppo lento e

---

<sup>25</sup> Slashdot è un sito internet lanciato nel settembre del 1997 dedicato all’informazione in ambito tecnologico. Sulla sua homepage presenta una serie di brevi notizie – quasi simili a dei lanci di agenzia – che contengono poi dei link a notizie collegate o ad argomenti simili. Il sito è estremamente popolare e molto frequentato, soprattutto nei Paesi anglofoni, al punto che si parla del cosiddetto “effetto Slashdot”, intendendo con questa espressione l’impennata vertiginosa di contatti che un sito registra dopo essere stato segnalato su Slashdot: fu esattamente quello che successe con Wikipedia nei primi mesi del 2001 (Lih 2009, trad. it. 2010, pag. 80-83).

<sup>26</sup> Attualmente Wikipedia non è l’unico progetto gestito dalla Wikimedia Foundation. Tra il 2002 e il 2005, infatti, furono varati altri otto siti, anch’essi wiki, multilingue, ad accesso libero e rilasciati sotto licenza libera. Si tratta di Wikinotizie (che si propone di fornire informazioni giornalistiche), Wikizionario (che mira a realizzare un dizionario online), Wikibooks (che aggrega e-book gratuiti e con licenza libera), Wikiquote (un archivio di citazioni e aforismi), Wikisource (una raccolta di fonti e testi a licenza libera), Wikispecies (un catalogo online e multimediale delle specie animali viventi), Wikiversità (destinato alla raccolta di materiale didattico libero) e Commons (un archivio di file multimediali distribuiti con licenza libera). Per quanto molte delle caratteristiche di Wikipedia siano riscontrabili anche in questi progetti, essi non saranno oggetto della trattazione di questo elaborato.

<sup>27</sup> Il dominio .com indica società o enti con finalità commerciale, mentre quello .org è destinato alle associazioni di carattere generico che non rientrano nelle categorie commerciali.

persino controproducente. Inoltre, a partire dal marzo del 2002, il progetto era rimasto orfano di Larry Sanger – suo padre spirituale e vero artefice del sito – che aveva rassegnato le dimissioni.

A quel punto Wikipedia poté cominciare a camminare con le proprie gambe. Diventata autonoma tanto sotto il profilo finanziario quanto sotto quello contenutistico, tra il 2003 e il 2004 il sito conobbe un successo incredibile. Il progetto raggiunse le 100 edizioni linguistiche, mentre complessivamente superò il milione di voci sul finire del 2004. Nel frattempo la comunità andava ampliandosi, facendo registrare un numero crescente di iscritti fedeli, mentre si organizzavano i primi incontri dal vivo fra quelli che si auto-proclamavano “wikipediani”.

Da allora, fino ad oggi, i numeri di Wikipedia (voci, utenti, edizioni linguistiche, ...) sono andati progressivamente aumentando. Di conseguenza, è cresciuta anche l'attenzione della società e dei media nei confronti di questo sito web, e l'opinione pubblica si è spaccata: da un lato c'è chi esalta le potenzialità di un progetto del genere, dall'altro c'è chi afferma che le caratteristiche di Wikipedia sono del tutto inadeguate alla redazione di un'enciclopedia degna di questo nome.

Nei prossimi capitoli cercheremo di capire come funziona Wikipedia, quali sono le sue caratteristiche, chi c'è dietro la sua realizzazione, e quali sono le criticità di un progetto del genere.

## CAPITOLO 2: WIKIPEDIA SECONDO WIKIPEDIA

Nel precedente capitolo abbiamo descritto brevemente la definizione con cui Wikipedia si presenta ai propri visitatori, mettendo in luce le sue cinque caratteristiche fondamentali: è un'enciclopedia, è multilingue, è collaborativa, è online, è gratuita. In questo capitolo approfondiremo ulteriormente questo aspetto, cercando di capire meglio come la stessa Wikipedia si descrive: lo scopo è quello di individuare quello che potremmo definire un “modello ideale” di Wikipedia, da confrontare poi con la realtà dei fatti.

Per effettuare questa operazione di ricerca, il punto di partenza obbligato è costituito proprio dal materiale che ci fornisce la stessa Wikipedia. Nel corso degli anni, infatti, il sito si è arricchito non solo di voci e articoli, ma anche di numerose pagine di servizio (la cui creazione – come abbiamo visto (§ 1.5) – è stata resa possibile in seguito all'adozione del sistema MediaWiki). Queste meta-pagine, contraddistinte dalla parola “Wikipedia” all'inizio del proprio nome, hanno diversi obiettivi: presentano Wikipedia ai nuovi arrivati, spiegano come collaborare, danno indicazioni di stile, e via di questo passo. È ovvio quindi che, per farsi un'idea di quello che Wikipedia dovrebbe essere nelle intenzioni dei suoi creatori, bisogna analizzare questa grande mole di materiali.

Le pagine di servizio sono il risultato del lavoro della comunità: esattamente come la restante parte dei suoi contenuti, anche questa sezione di Wikipedia è redatta da volontari, sulla base delle consuetudini e delle linee guida che sono emerse nel corso del tempo.

### *2.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI DI WIKIPEDIA*

Nonostante molte delle sue caratteristiche facciano pensare il contrario, e nonostante si sia guadagnata la fama di comunità anarchica, Wikipedia è dotata di diverse regole, che in una visione ideale del progetto andrebbero rispettate integralmente. Sin

dalla home page del sito è possibile accedere ad una pagina di aiuto<sup>28</sup>, che, nel modo più semplice ed intuitivo, prova a venire incontro ai visitatori più disorientati fornendo una serie di collegamenti a pagine utili. Tra queste, spiccano quelle relative al regolamento di Wikipedia; viene indicato anche un link ad un manuale molto corposo, che funge da collettore per tutte le pagine contenenti l'enunciazione di regole.

In realtà, il discorso relativo alle regole in Wikipedia non può essere liquidato tanto facilmente. Delle regole esistono, e sono ben visibili in diverse sezioni del sito, ma non sono poi così vincolanti, non hanno carattere repressivo e soprattutto non sono stabili: come il resto dei contenuti del sito, anche le regole sono suscettibili di modifiche e variazioni, che possono intercorrere in seguito a richieste da parte degli utenti o dopo la presa di coscienza di consuetudini ormai in atto nella pratica quotidiana. Forse è proprio per questo che, in effetti, all'interno del manuale di Wikipedia si parla di "raccomandazioni e linee guida"<sup>29</sup>, e non di regole – parola che, per definizione, ha un'accezione chiusa e definitiva. In linea generale, quindi, si tratta più che altro di convenzioni e consigli, necessari per una coordinazione minima del progetto (Paccagnella 2007).

Come scritto esplicitamente sul sito, la maggior parte di queste linee guida viene formulata tramite il consenso (§ 4.4.1), che si cerca di raggiungere attraverso discussioni in pagine create ad hoc o – più raramente e solo in casi estremi – tramite sondaggi; il rispetto delle convenzioni stabilite viene garantito dall'attività degli utenti stessi, chiamati ad essere sempre vigili su ogni possibile violazione delle norme. Va anche sottolineato che le linee guida emergono gradualmente, man mano che esse vedono aggregare attorno a sé il consenso necessario. In definitiva, dunque, l'apparato normativo di Wikipedia è in continuo divenire, può essere soggetto a modifiche in qualsiasi momento, ma l'entrata in vigore delle stesse avviene in un lasso di tempo generalmente lungo; e, come in gran parte del progetto, sono gli utenti ad avere un gran peso decisionale, dal momento che sono chiamati ad esprimere pareri, a votare, e, in un secondo momento, a far rispettare le regole e ad utilizzarle.

---

<sup>28</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Aiuto>.

<sup>29</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Raccomandazioni\\_e\\_linee\\_guida](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Raccomandazioni_e_linee_guida).



Dopo questo excursus, potrebbe sembrare paradossale sapere che, in realtà, anche nella particolare comunità di Wikipedia esistono delle regole fisse e immutabili. Per usare un paragone di tipo politico, potremmo dire che anche Wikipedia ha una propria Costituzione, un elenco di norme inviolabili e fondamentali che devono essere rispettate da tutti gli utenti per il bene comune. Nel gergo specifico, queste regole sono note come “i cinque pilastri di Wikipedia”: si tratta di cinque convenzioni generali, da cui derivano tutte le altre linee guida e cui si deve sempre attenere ogni nuova proposta avanzata all’interno della comunità; scopo dei cinque pilastri è quello di definire la natura del progetto e di delineare il modo in cui esso dovrebbe essere portato avanti. Vista la loro importanza all’interno della comunità e dell’economia del progetto, è necessario analizzare dettagliatamente ciascuno di essi.

1) *Wikipedia è un’enciclopedia.* Ancora una volta viene posta una notevole enfasi sul concetto di enciclopedia. Stando a quanto si legge nell’enunciazione del primo pilastro, Wikipedia comprende tanto gli elementi tipici delle enciclopedie tradizionali (sia quelle generiche che quelle specialistiche) quanto elementi che troverebbero normalmente posto negli almanacchi. Questa definizione amplia notevolmente lo spettro degli argomenti inseribili: a fianco delle discipline enciclopediche canoniche (quali le scienze, la letteratura, la storia, la geografia), infatti, possono comparire anche biografie di personaggi del mondo dello spettacolo e dello sport, oppure voci inerenti aspetti socio-culturali o ancora elenchi di diverso tipo. Dunque, per quanto Wikipedia si proclami un’enciclopedia, vista la gran mole di argomenti che racchiude è indubbio che questa definizione le vada stretta.

Lo stesso primo pilastro, però, si preoccupa anche di delimitare il campo d’azione di Wikipedia. Viene esplicitato che Wikipedia non è un dizionario, e quindi non può contenere solamente delle semplici definizioni; allo stesso tempo, Wikipedia non è una raccolta indiscriminata di informazioni o aneddoti, e quindi il suo contenuto deve possedere una struttura e una ratio di fondo; non è un giornale, e quindi non deve contenere informazioni

giornalistiche su vicende di cronaca; infine, non è un luogo dove fare autopromozione o pubblicità per persone o enti.

Il finale del primo pilastro è dedicato ad altri due aspetti fondamentali nelle intenzioni dei creatori di Wikipedia: la verificabilità e il divieto di ricerche originali. L'idea di fondo è che Wikipedia non è una fonte primaria, ma, al pari di tutte le altre enciclopedie, costituisce una fonte secondaria. Ciò vuol dire che non può ospitare al suo interno saggi o documenti che indaghino su determinati aspetti della realtà, ma deve soltanto fungere da collettore di informazioni già pubblicate da fonti attendibili. Per questo, ogni elemento aggiunto su Wikipedia dovrebbe essere verificabile da chiunque (o al massimo dagli esperti del settore); nello stesso tempo su Wikipedia vige il divieto di pubblicazione di lavori originali, vale a dire di quelle ricerche che non sono state ancora sottoposte al vaglio della comunità scientifica o che non hanno ricevuto pubblicazione, e che quindi non sono del tutto attendibili.

- 2) *Wikipedia ha un punto di vista neutrale.* Il secondo pilastro è dedicato ad un altro punto caldo di Wikipedia. Nelle intenzioni dei suoi creatori l'enciclopedia online – proprio in quanto enciclopedia – dovrebbe esprimere sempre tutti i punti di vista sugli argomenti trattati, senza tralasciarne o sminuirne nessuno. Ovviamente questa regola vale soprattutto nel caso di temi particolarmente controversi, su cui esistano molteplici visioni in contrasto tra loro. Per ovviare alla faziosità che si verrebbe a creare in situazioni del genere, è fatto obbligo su Wikipedia di adottare sempre un punto di vista neutrale (noto anche come NPOV, acronimo dell'espressione inglese "Neutral Point Of View"). Come scritto esplicitamente sulla pagina apposita, l'uso del punto di vista neutrale è una regola inderogabile di Wikipedia.

Si tratta di una regola tanto fondamentale quanto difficile da far rispettare integralmente. In un progetto cui chiunque può contribuire, il pericolo legato all'inserimento di materiale non oggettivo o inadeguato è sempre in agguato. Il secondo pilastro prevede sviluppi di questo tipo, e nella sua conclusione si afferma che, in caso di accesi conflitti attorno a particolari tematiche, si rende

necessario bloccare la voce a ulteriori modifiche, per poi procedere a un processo di discussione in un'apposita pagina.

- 3) *Wikipedia è libera*. Abbiamo già parlato dei concetti di libertà e gratuita relativamente a Wikipedia, e abbiamo visto come essi ricalchino fedelmente le teorie del software libero. Nello specifico, il terzo pilastro vuole spiegare che il contenuto di Wikipedia è liberamente modificabile da chiunque, e può essere distribuito e diffuso senza alcuna limitazione.

Tutto ciò è stato reso possibile sin dalla nascita del progetto, da sempre tutelato dalla licenza libera GFDL. A partire dal 15 giugno 2009, inoltre, Wikipedia è rilasciata anche sotto una licenza Creative Commons di tipo CC-BY-SA (§ 3.1). Questa particolare combinazione di licenze libere permette a chiunque di consultare Wikipedia e di citarla in qualsiasi tipo di lavoro, a patto che l'opera derivata sia sottoposto allo stesso tipo di licenza. Allo stesso modo, in virtù di queste regole, non è possibile inserire fra i contenuti di Wikipedia del materiale coperto da diritto d'autore.

- 4) *Wikipedia ha un codice di condotta*. Il quarto pilastro, a differenza dei precedenti, non si riferisce tanto ai contenuti di Wikipedia quanto alla sua comunità di utenti. In particolare, vi si afferma che occorre rispettare ciascun wikipediano, bisogna comportarsi civilmente, bisogna essere educati, evitando attacchi personali, offese, e cancellazioni arbitrarie del lavoro altrui. In pratica, si danno alcune indicazioni per far convivere gli utenti nel modo più civile possibile.

L'insieme di queste regole di educazione ricade sotto il nome di "wikiquette"<sup>30</sup>. Fra i principi che vengono messi in evidenza dal quarto pilastro ci sono, oltre alla già citata ricerca del consenso, anche la presunzione di buona fede e l'attenzione verso i nuovi arrivati. Quanto al primo punto, la buona fede è un'assunzione chiave di ogni tipologia di wiki,

---

<sup>30</sup> La parola "wikiquette" deriva dal termine "netiquette". Quest'ultimo, diffusosi in seguito all'avvento di Internet, è la crasi fra la parola inglese "net" ("rete") e quella francese "étiquette" ("buona educazione"), ed indica l'insieme di regole e convenzioni comportamentali in uso nell'ambito di Internet.

per via della natura stessa di questi particolari siti web: gli utenti vengono invitati a considerare gli errori in cui si imbattono come degli sbagli non intenzionali, operati da persone distratte, inesperte o sbadate; viene inoltre sconsigliato l'attacco frontale, e incoraggiata la modifica della pagina incriminata. Il secondo punto è spesso correlato con il primo: i nuovi utenti di Wikipedia sono senza dubbio meno esperti e preparati sulle convenzioni in uso, e per questo motivo possono provocare involontariamente dei danni, pensando invece di dare un prezioso contributo; in questi casi gli utenti più esperti hanno il compito di guidare i neofiti, spiegando loro le regole e le consuetudini della comunità.

Un'attenzione particolare, all'interno di questo pilastro, è riservata anche al cosiddetto "Wikilove". Si tratta di un termine coniato sulla mailing list di Wikipedia, con il quale ci si riferisce al «generale spirito di collegialità e mutua collaborazione» del progetto. In particolare si sottolinea che, anche se a Wikipedia collaborano persone di ideologie molto differenti, esse si trovano tutte lì per uno stesso scopo: «accumulare, ordinare, strutturare e rendere liberamente disponibili le conoscenze che abbiamo, al fine di creare un'enciclopedia senza precedenti»<sup>31</sup>. Come osserva Paccagnella (2007), il concetto di Wikilove diventa quasi un modello ideale di relazione, che finisce con l'avere una dimensione sacra: è la parola da evocare quando le discussioni e le relazioni comunitarie diventano troppo accese.

- 5) *Wikipedia non ha regole fisse*. Il quinto e ultimo pilastro riprende ciò che scrivevamo in apertura di paragrafo: la comunità di Wikipedia è regolata da un insieme di convenzioni e consuetudini in continua evoluzione, stabilite tramite il consenso generale degli utenti. Le uniche vere e proprie regole sono i cinque pilastri, anche se, in ogni caso, anch'essi non prevedono alcuna sanzione specifica per la violazione delle norme.

Il quinto pilastro dà anche una sorta di spiegazione relativa a questo aspetto di Wikipedia. Nel testo si incoraggia tutti – soprattutto i nuovi arrivati – a non essere timidi ("be bold", "sii audace", è scritto nella versione inglese), e a

---

<sup>31</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikilove>.

compiere tutte le modifiche necessarie, anche se non conoscono del tutto le regole. L'eventualità di danneggiare l'enciclopedia in modo irreparabile è piuttosto remota, dal momento che ogni singola modifica apportata al testo viene salvata e conservata: di conseguenza, può essere ripristinata senza fatica in qualsiasi momento, rimediando ad eventuali errori. In questo modo, la partecipazione a Wikipedia viene resa ancora più facile ed intuitiva.

Dalla lettura e dall'analisi dei cinque pilastri emergono chiaramente i principi fondamentali su cui è stata costruita Wikipedia. Sul fronte dei contenuti, Wikipedia si propone di essere una enciclopedia neutrale, basata su fonti verificabili e attendibili. È stata pensata per una fruizione libera, sia in termini di utilizzo che sotto il profilo strettamente economico. La comunità che la costruisce, inoltre, è regolata da una serie di convenzioni stabilite tramite consenso, e deve rispondere a un codice comportamentale ben preciso.

Esaminati i principi fondamentali di Wikipedia, ora possiamo addentrarci maggiormente nella studio della sua struttura e del suo funzionamento.

## *2.2 STRUTTURA GENERALE*

Wikipedia si è andata ampliando sempre di più, raggiungendo attualmente una struttura piuttosto articolata. Col progredire della tecnologia e l'aumentare dei contenuti, la navigazione è stata resa più agevole, l'interfaccia più intuitiva, e la comunità ha ricevuto nuovi spazi per la coordinazione del lavoro. È interessante descrivere, prima ancora del suo funzionamento, la struttura interna di Wikipedia, per comprendere meglio come orientarsi all'interno di questo sito web.

L'indirizzo ufficiale del progetto Wikipedia è [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org). Da questa pagina web è possibile accedere a tutte le edizioni linguistiche esistenti, tramite dei link che conducono direttamente alla loro "Pagina Principale". Qui va immediatamente fatta una precisazione: come già segnalato in precedenza, nonostante i creatori affermino che si tratta di un progetto unitario strutturato su più edizioni linguistiche, risulta inevitabile che ciascuna variante di Wikipedia sia diversa dalle altre sorelle – e ciò

vale tanto sotto il profilo dei contenuti quanto sotto quello prettamente estetico. In questo elaborato un'attenzione particolare verrà riservata all'edizione in lingua italiana, sottolineandone le peculiarità e le differenze principali rispetto alle altre varianti linguistiche; spesso, per via della sua importanza all'interno del panorama globale, si farà riferimento anche alla versione in lingua inglese, la più ampia e frequentata.

### *2.2.1 Pagina Principale*

A prescindere dai diversi modi in cui si può arrivare su Wikipedia, il punto d'approdo privilegiato è la cosiddetta Pagina Principale ("Main Page" in inglese): essa è stata concepita come il modo migliore per iniziare la navigazione e l'esplorazione dell'enciclopedia. Le varie edizioni linguistiche non sono poi molto dissimili l'una dalle altre a livello di home page: su tutte le principali versioni, si possono individuare alcuni elementi ricorrenti.

La Pagina Principale dell'edizione italiana, dopo un messaggio di benvenuto che riassume il numero complessivo di voci, si apre con un riquadro intitolato "Comunità". Al suo interno, una breve serie di domande ("Vuoi partecipare? Vuoi provare? Serve aiuto?") apre le porte a diversi link interni<sup>32</sup>, tra cui quello delle istruzioni, quello del forum di discussione principale, e quello del cosiddetto "Sportello informazioni". Ai nuovi arrivati si rivolgono anche due ulteriori riquadri, posizionati sulla destra dello schermo. Sul primo campeggia la scritta "Cosa posso fare?", e due link sottostanti recitano "Esplorare l'enciclopedia" e "Collaborare al progetto"; il secondo invece è un semplice spazio dove inserire la parola o l'espressione da cercare, per puntare direttamente su una voce specifica.

A seguire, proseguendo verso la parte bassa della pagina, troviamo altri riquadri dedicati all'esplorazione. Il primo, e dotato di maggiore rilievo, è chiamato

---

<sup>32</sup> Una delle caratteristiche più note di Wikipedia è la presenza di numerosi link interni, ovvero collegamenti che conducono ad altre pagine dell'enciclopedia. Come abbiamo visto, inizialmente questi link erano gestiti con il sistema denominato CamelCase, mentre oggi essi vengono realizzati racchiudendo una o più parole tra una doppia coppia di parentesi quadre. Se il sistema riconosce in quel link una pagina esistente, allora la parola sarà di colore blu, e cliccandovi sopra si avrà accesso alla pagina corrispondente. Al contrario, se si crea un link verso una pagina inesistente, la parola sarà di colore rosso; in tal caso, cliccando sul collegamento, si avrà l'opportunità di creare da zero la voce in questione.

“Vetrina”. La Vetrina è la sezione di Wikipedia che ospita quelle che la comunità giudica le voci migliori per completezza, accuratezza e sintassi. Sono gli utenti stessi che possono proporre una voce per l’inserimento in questa sezione, e sono ancora loro che esprimono pareri in merito, costruendo il consenso necessario all’ingresso in Vetrina. A seguire, si incontra una sezione denominata “Lo sapevi che...”. Si tratta di una rubrica analoga alla precedente nelle modalità di sviluppo, ma comprendente le voci più insolite e/o scarsamente conosciute. A completare la fascia centrale della Pagina Principale ci sono altri due riquadri, posizionati sulla destra. Il primo è intitolato “Sommario”, e al suo interno è contenuta una classificazione più classica degli argomenti affrontati da Wikipedia: vi sono cinque grandi aree tematiche (Scienze matematiche, fisiche e naturali; Arte; Scienze umane e sociali; Società; Tecnologia e scienze applicate), che a loro volta si articolano in numerose discipline e che fungono da enorme archivio delle voci contenute all’interno dell’enciclopedia. In questa sezione, è possibile anche avere accesso ad un indice alfabetico delle pagine di Wikipedia. Il secondo riquadro è chiamato “Novità”, ed offre una panoramica veloce sugli ultimi cambiamenti intercorsi all’interno del progetto, soprattutto in termini di nuove voci create.

La sezione inferiore della pagina contiene alcuni elementi meno utili ai fini della consultazione del sito. Vi sono infatti una “Citazione del giorno”, alcune brevi notizie d’attualità, una “Immagine del giorno”, le “Ricorrenze del giorno” (una serie di avvenimenti o anniversari celebri), e infine i collegamenti alle altre versioni linguistiche di Wikipedia e agli altri progetti della Wikimedia Foundation.

Questa struttura, come già accennato in precedenza, è pressoché ricorrente in tutte le lingue. Ciascuna home page contiene dei messaggi di benvenuto, dei rimandi alla Vetrina e alle voci più insolite, uno spazio dedicato alle ricorrenze del giorno e una sezione finale destinata ai collegamenti con gli altri progetti.

### *2.2.2 Portali e Progetti*

Dalla Pagina Principale è possibile accedere anche a due particolari categorie di pagine: i “Portali” e i “Progetti”. L’analisi di queste due tipologie è un modo perfetto

per addentrarsi maggiormente nei due principali aspetti di Wikipedia: la consultazione e la partecipazione.

La differenza tra Portali e Progetti emerge già nella Pagina Principale, dove i primi sono associati alla frase “Esplorare l’enciclopedia”, mentre i secondi sono collegati a “Collaborare al progetto”. Ulteriore chiarezza viene fatta nella pagine specifiche che presentano questi due aspetti del sito. Come si legge su Wikipedia:Portale: «I Portali sono pagine di Wikipedia che raggruppano in modo sistematico le voci relative a un determinato argomento, organizzandole secondo schemi logici che ne rendono più facile la consultazione soprattutto da parte dei lettori dell’enciclopedia»<sup>33</sup>. Viceversa, su Wikipedia:Progetto possiamo leggere: «Un progetto (o progetto tematico) di Wikipedia (in inglese WikiProject) è una pagina di strumenti atti a gestire uno specifico gruppo di informazioni (riguardante un’area tematica) all’interno dell’enciclopedia»<sup>34</sup>.

Dunque, pur condividendo molti aspetti, Portali e Progetti sono due cose ben distinte. I Portali hanno lo scopo di creare un minimo di ordine logico all’interno di quello che potrebbe altrimenti diventare un magma indistinto e confusionario. In un certo senso, essi rispondono alle regole consuetudinarie delle enciclopedie, fornendo una bussola a tutti i lettori prima di addentrarsi nella consultazione delle numerose voci. L’elenco completo dei Portali è disponibile nella pagina Portale:Portali.

I Progetti, invece, mirano alla coordinazione fra i redattori dell’enciclopedia. Al loro interno è possibile trovare utili strumenti per chi è intenzionato a scrivere sull’enciclopedia: si va dalle linee guida specifiche ai modelli di voce, dalle convenzioni alle ultime novità sul tema trattato. È interessante, ancora una volta, notare come i Progetti siano interamente autogestiti dagli utenti stessi, che fissano regole e convenzioni allo scopo di raggiungere il comune obiettivo; ecco perché ciascun progetto dispone di una propria pagina di discussione, luogo privilegiato per dialogare, fare richieste, chiedere chiarimenti e in generale relazionarsi con gli utenti interessati al progetto in questione.

### 2.2.3 *Categorie*

---

<sup>33</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portale>.

<sup>34</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Progetto>.



Fra gli strumenti ideati per rendere più agevole la consultazione dell'enciclopedia ci sono anche le cosiddette "Categorie". La pagina Aiuto:Categorie recita: «Wikipedia non nasce né si sviluppa come un'enciclopedia sistematica. Tuttavia permette, anzi incoraggia, la classificazione ordinata della conoscenza mediante l'attribuzione di una adeguata categoria (o argomento) ad ogni voce o pagina in essa inserita».<sup>35</sup>

Le Categorie sono uno degli strumenti più utilizzati in Wikipedia, e la quasi totalità delle pagine ne possiede una o più. La loro creazione viene gestita dal software MediaWiki che, una volta ricevuto un adeguato input dall'utente, provvede automaticamente a collocare le Categorie nella posizione idonea, ovvero la parte inferiore della pagina, a chiusura della voce. Ciò che ne risulta è una struttura ad albero, che si ramifica sempre di più con il passare del tempo e l'aumentare dei contributi.

Le Categorie risultano essere uno strumento utile soprattutto per racchiudere sotto uno stesso ombrello voci che trattano tematiche simili o comunque collegate fra loro, in modo da consentire una veloce navigazione fra di esse.

#### 2.2.4 *Vetrina*

Abbiamo già fatto un breve accenno alla Vetrina ("Featured Articles" in inglese), descrivendo la posizione di rilievo che ha nella struttura della Pagina Principale. La pagina Wikipedia:Vetrina la descrive così: «Questa pagina contiene una lista di voci che i wikipediani ritengono particolarmente complete, corrette ed accurate, nonché piacevoli da leggere»<sup>36</sup>. La Vetrina è dunque il fiore all'occhiello di ogni Wikipedia, ed è quindi naturale che occupi una posizione di rilievo nella home page.

Molto interessante risulta essere il meccanismo per inserire una voce in Vetrina che, come da tradizione in Wikipedia, è interamente gestito dagli utenti. La proposta può essere fatta da qualsiasi utente registrato da almeno 30 giorni, e che abbia eseguito almeno 50 modifiche. A questo punto, ciascun utente che rispetti questi requisiti può dare un parere sulla voce: "Favorevole" nel caso egli sia d'accordo sull'inserimento

---

<sup>35</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Categorie>.

<sup>36</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Vetrina>.

in Vetrina, “Contrario” nel caso opposto o “Astenuto”; esiste anche una quarta tipologia, definita “Commento”, con la quale l’utente si limita a lasciare un messaggio contenente dei consigli o dei pareri sulla voce. Ogni giudizio deve essere motivato, e il curatore della voce (generalmente il proponente) può replicare e modificare la voce di conseguenza. Dopo un periodo di circa 30 giorni si procede a verificare se la voce ha ricevuto il consenso necessario e, in tal caso, la pagina può entrare in Vetrina, e potrà fregiarsi di una stella dorata nella testata della voce. Un procedimento analogo viene seguito anche per la rimozione dalla Vetrina, eventualità che può verificarsi quando la voce non viene più seguita e mantenuta su standard elevati.

La voce candidata deve essere già di alta qualità, e deve rispondere alle convenzioni di Wikipedia e del suo Progetto tematico. Sarebbe anche opportuno sottoporre la voce a un Vaglio, una revisione paritaria informale condotta dagli stessi utenti allo scopo di migliorare il contenuto dell’enciclopedia. Il tema trattato è irrilevante ai fini dell’ingresso in Vetrina: in quella italiana, ad esempio, voci inerenti la filosofia, la letteratura e la storia convivono con quelle riguardanti i fumetti, lo sport e la musica pop.

La Vetrina, in virtù del suo effetto benefico sui contenuti, è un elemento presente in tutte le edizioni linguistiche di Wikipedia. Addirittura diverse versioni – tra cui gran parte delle maggiori, edizione italiana esclusa – hanno una doppia vetrina: una contenente gli articoli migliori, come nel caso italiano; e un’altra (denominata “Good Articles” in inglese) che funge da anticamera per una eventuale e successiva promozione di quegli articoli buoni, ma non ancora completi e accurati a sufficienza.

### *2.3 STRUTTURA PARTICOLARE*

Dopo aver offerto una panoramica generale sulla struttura principale di Wikipedia, occorre dare un’occhiata anche a quella delle singole pagine. Wikipedia è caratterizzata da una notevole trasparenza, e per questo offre diversi strumenti per giudicare il proprio contenuto: questi strumenti sono accessibili a tutti, senza il bisogno di essere registrati, e sono dislocati all’interno di ciascuna pagina. Per

esaminarli, è necessario fare una veloce descrizione della struttura particolare di Wikipedia, a partire dalla sua unità di misura principale: le voci.

Le “voci” – talvolta chiamate “lemmi”, con una nomenclatura che vuole fare esplicito riferimento al concetto di enciclopedia – costituiscono il nucleo fondamentale di Wikipedia. Nella pagina Aiuto:Voce, esse vengono descritte come «pagine dedicate ad un argomento specifico che contengono su di esso le informazioni tipiche di un’enciclopedia oppure di un almanacco»<sup>37</sup>. Si tratta di una definizione perfettamente in linea con le premesse che abbiamo delineato all’inizio: Wikipedia si prefigge di essere una grande enciclopedia, e in quanto tale deve possedere le proprie voci. Per questo motivo, le voci occupano la maggior parte dello spazio di Wikipedia, e si riconoscono perché il loro titolo non è preceduto da alcun prefisso.

La struttura delle voci di Wikipedia è fissa, ed oltretutto è uguale per tutte le versioni linguistiche. La colonna di sinistra contiene diversi link utili per la consultazione o l’approfondimento. La parte superiore della pagina contiene cinque pulsanti, che danno accesso ad altrettante funzionalità, e lo spazio per effettuare delle ricerche veloci all’interno dell’enciclopedia (Figura 1). Il primo e il terzo pulsante –



**Figura 1: Screenshot raffigurante la parte superiore di una pagina della versione in lingua italiana di Wikipedia.**

denominati rispettivamente “Voce” e “Leggi” – vengono automaticamente selezionati non appena si accede ad una pagina, consentendo la lettura del lemma. Gli altri tre, invece, sono utilizzabili per avere informazioni aggiuntive sulla voce, ma vengono generalmente ignorati dalla maggior parte degli utenti occasionali. Di seguito, li analizzeremo in breve.

### *2.3.1 Pagina di discussione*

---

<sup>37</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Voce>.

Il secondo pulsante, procedendo da sinistra, dà accesso alla “Pagina di discussione” (“Talk Page” in inglese). Si tratta di uno strumento di importanza fondamentale nell’economia di Wikipedia, eppure, nello stesso tempo, esso è sconosciuto alla maggior parte dei suoi lettori. Essa viene definita come «una pagina di servizio associata a ciascuna pagina gestita dal software MediaWiki, dove si discute sulla pagina stessa»<sup>38</sup>. Le Pagine di discussione vengono identificate da un preciso prefisso nel titolo (del tipo *Discussione:NomeVoce*), in modo da non essere confuse con il resto dei contenuti. Sono state introdotte per la prima volta con l’implementazione del software MediaWiki.

In pratica, si tratta di pagine wiki completamente modificabili dagli utenti, collegate e affiancate a tutte le pagine – e in particolar modo alle voci – presenti sull’enciclopedia. L’utilità di uno strumento del genere è presto detta: una Pagina di discussione permette il confronto fra gli utenti che si preoccupano di scrivere quella determinata voce, e allo stesso tempo costituisce un luogo dove anche i lettori possono lasciare commenti, suggerimenti o critiche nei confronti di quanto si legge nel lemma. Appare evidente il ruolo fondamentale giocato da uno strumento del genere, soprattutto in un progetto a contenuto aperto come Wikipedia: le Pagine di discussione finiscono con l’essere il luogo privilegiato per la coordinazione di persone che non si conoscono e che si trovano a chilometri di distanza, ma che lavorano in vista di un obiettivo comune. Le Pagine di discussione, dunque, non interessano soltanto gli utenti attivi di Wikipedia, ma potrebbero essere utili anche per i semplici lettori: al loro interno si possono trovare informazioni aggiuntive sul contenuto del lemma, sul modo in cui è stato costruito, e sugli eventuali contrasti che possono essere sorti nella fase di scrittura.

Come già affermato, ogni singola pagina di Wikipedia ha una propria Pagina di discussione: ciò non vale, dunque, soltanto per le Voci. Le Pagine Speciali – come possono essere, ad esempio, quelle che dettano le linee guida del progetto – hanno il proprio spazio dedicato alla discussione, generalmente il luogo in cui si manifestano le proposte volte a cambiare o modificare le consuetudini ritenute obsolete. Ma anche le Pagine Utente hanno una propria Pagina di discussione: in tal caso essa viene usata

---

<sup>38</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Pagina\\_di\\_discussione](http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Pagina_di_discussione).

esclusivamente ad uso personale, fornendo a tutti gli iscritti un modo per dialogare con gli altri utenti (§ 4.3).

Fra le Pagine di discussione più attive e frequentate ci sono quelle dei Progetti tematici. Nella versione italiana queste pagine vengono definite “Bar tematici”, ed ognuno di essi ha poi un proprio nome specifico in linea con il tono e l’argomento del Progetto. Anche in questo caso, l’importanza di queste pagine è cardinale: esse vengono utilizzate per coordinare i membri del Progetto nelle attività in corso, ma si propongono anche come il luogo in cui fare domande o richiedere chiarimenti in merito agli argomenti trattati in quella particolare sezione (§ 4.3).

### *2.3.2 Pagina di modifica*

Un altro pulsante in evidenza nella parte alta dello schermo recita semplicemente “Modifica”: premendolo si ha l’opportunità di intervenire direttamente sul testo della voce. È qui che si realizza la più nota e discussa peculiarità di Wikipedia: chiunque – indipendentemente dal fatto che sia registrato sul sito o no – ha la facoltà di intervenire sulla voce, aggiungendo del materiale, rimuovendolo, oppure modificando quello esistente.

Aperto la pagina in questione ci si trova davanti a un box contenente il testo della voce (ovviamente, nel caso si stia creando da zero un lemma, questo spazio sarà vuoto). Nella parte superiore del box trovano posto alcuni strumenti utili per la scrittura: caratteri corsivi e in grassetto, inserimento di immagini, di note, di tabelle, e così via. Al termine del box c’è uno spazio denominato “Oggetto”: al suo interno va indicata, per sommi capi, la natura delle modifiche apportate; l’oggetto verrà poi visualizzato nella cronologia della voce. Le modifiche diverranno operative – e quindi visibili a tutti – solo dopo aver cliccato sul pulsante “Salva la pagina”; prima di questo momento, è possibile vedere un’anteprima della pagina comprendente le modifiche cliccando sul pulsante “Visualizza anteprima”. La Pagina di modifica è chiusa da un avviso che ricorda le principali linee guida di Wikipedia, fornendo anche dei link rapidi alle pagine che le illustrano.

È bene specificare, in questa sede, che non tutte le pagine di Wikipedia sono liberamente modificabili da chiunque: esistono alcune eccezioni. Wikipedia fa

riferimento a queste restrizioni con l'espressione "Protezione delle pagine": si tratta di un blocco – generalmente temporaneo – apportato ad alcune pagine che si ritiene opportuno, per diversi motivi, chiudere alle modifiche esterne. Esistono diversi tipi di protezione: 1) La Protezione Completa impedisce a tutti di modificare la pagina, eccezion fatta per gli Amministratori (§ 4.2); viene usata per proteggere alcune Pagine Speciali (come la home page) oppure nel caso di dispute particolarmente violente relative a lemmi controversi. 2) La Protezione Parziale impedisce la modifica della pagina agli utenti anonimi; viene utilizzata per salvaguardare il contenuto di quelle voci che vengono ripetutamente vandalizzate da frequentatori non registrati sul sito. 3) La Protezione dagli Spostamenti impedisce lo spostamento di una voce da una posizione ad un'altra. 4) La Protezione dalla Creazione, utilizzata per bloccare la creazione di voci già ripetutamente cancellate. Il blocco può essere apportato soltanto da un Amministratore, ma le richieste possono essere presentate da qualsiasi utente in una pagina apposita.

### *2.3.3 Cronologia*

L'ultimo pulsante che caratterizza la parte superiore delle voci riporta la scritta "Visualizza cronologia". Ancora una volta, si tratta di uno strumento descritto come fondamentale, eppure poco conosciuto e ancor meno utilizzato dagli utenti occasionali dell'enciclopedia. Abbiamo già avuto modo di vedere come una caratteristica fondamentale del software wiki sia il salvataggio e l'archiviazione di ogni singola modifica apportata alle pagine web. Anche Wikipedia – e il software MediaWiki che la governa – offrono questa possibilità: la Pagina della cronologia è il luogo in cui è possibile prendere visione di tutte le modifiche subite da un lemma.

Aperto la cronologia di una qualsiasi voce di Wikipedia, ci si trova davanti ad un elenco in ordine cronologico inverso delle modifiche apportate a quella stessa voce. Ciascuna riga presenta una ben precisa serie di elementi: la data e l'ora della modifica; il nome dell'utente che l'ha effettuata o, nel caso si tratti di una persona non registrata, il suo indirizzo IP<sup>39</sup>; il peso in byte della voce, che indica la lunghezza

---

<sup>39</sup> L'indirizzo IP è un codice numerico che identifica ogni dispositivo connesso ad una rete informatica; in particolare, in questa sede ci si riferisce agli indirizzi IP che identificano le connessioni alla rete Internet. Tramite l'indirizzo IP è possibile risalire alla nazione, alla città, e talvolta perfino al

della stessa; l'oggetto del cambiamento, se è stato inserito. In questo modo si viene a creare un database costantemente aggiornato dell'attività che circonda quella voce.

Le funzionalità della Pagina della cronologia non finiscono qui. Wikipedia non registra soltanto questi pochi dati relativi alle modifiche, ma archivia anche ogni singola pagina pubblicata online, e dà a chiunque l'opportunità di visionarla, con tanto di nome dell'autore e di data in cui è stata scritta. Inoltre, è possibile confrontare qualsiasi pagina archiviata, attraverso un sistema che affianca sullo schermo le due versioni, evidenziando le differenze tra l'una e l'altra. In tal modo, chiunque può venire a conoscenza delle modifiche apportate da un utente al contenuto del lemma, può giudicare il suo operato e stabilire se è degno di fiducia oppure no. Come vedremo (§ 4.4.2), consultare i contributi di un utente è fondamentale nell'ambito delle dinamiche sociali operanti in Wikipedia.

#### *2.3.4 Altre funzionalità*

Al di là di questi strumenti, cui si può accedere tramite i bottoni posti nella parte superiore delle pagine, esistono altre funzionalità collegate alle voci, che trovano posto nella colonna che in Wikipedia occupa permanentemente la sinistra dello schermo. Si tratta di una raccolta di link di diverso tipo, che possono risultare utili nella navigazione e nella consultazione dell'enciclopedia.

I primi riguardano Wikipedia in generale, e consistono in: un collegamento alla Pagina Principale; uno a quella delle Ultime Modifiche (dove vengono segnalati, minuto per minuto, i cambiamenti apportati a tutte le voci dell'enciclopedia); un link denominato "Una voce a caso", che conduce a una pagina casuale fra quelle della versione linguistica consultata; un collegamento alla Vetrina; e infine uno che porta alla pagina di Aiuto.

A seguire si trovano alcuni link riguardanti la Comunità. Si può arrivare direttamente ai forum di discussione, si possono leggere le ultime notizie su Wikipedia, oppure si può effettuare una donazione monetaria per sostenere il progetto.

---

possessore della connessione cui esso è associato. L'indirizzo IP degli utenti non registrati che modificano Wikipedia viene conservato in memoria, allo scopo di dissuaderli dall'apportare modifiche inopportune.

Subito dopo si trova un sottomenù denominato “Stampa/Esporta”. Tramite alcuni semplici comandi è possibile ottenere una versione stampabile della voce (contente solo il testo e le immagini, senza gli strumenti che stiamo analizzando in questo paragrafo), una versione in formato pdf, oppure è possibile creare un libro con una raccolta di voci.

Infine, trova posto una serie di link che conducono agli altri progetti della Wikimedia Foundation e alla versione in altre lingue del lemma che si sta consultando.

#### *2.4 COME FUNZIONA WIKIPEDIA: UN MODELLO IDEALE*

Delineata la struttura di Wikipedia, tanto a livello generale quanto relativamente ad ogni singola pagina, possiamo esaminare il suo funzionamento. In realtà il nostro è un tentativo ben poco esaustivo: categorizzare il comportamento di ogni singolo utente di Wikipedia è un’impresa francamente impossibile. Il nostro obiettivo, in questa sede, è descrivere come le cose dovrebbero andare in Wikipedia secondo il volere dei suoi creatori: il risultato sarà una sorta di modello ideale, che metteremo a confronto con la realtà dei fatti nei successivi capitoli.

Nel paragrafo precedente abbiamo visto come chiunque possa accedere alla Pagina di modifica cliccando sull’apposito pulsante. In linea di massima modificare una voce è molto semplice. Wikipedia utilizza il cosiddetto “WikiMarkup”, eredità del sistema wiki elaborato da Ward Cunningham ai tempi del WikiWikiWeb: ciò vuol dire che, per compiere determinate operazioni, bisogna scrivere dei segni che poi non compariranno nel testo finale. Una descrizione completa del linguaggio di markup utilizzato da Wikipedia va oltre gli obiettivi di questo elaborato; a titolo di esempio citiamo il fatto che, per scrivere una o più parole in corsivo, esse andranno racchiuse tra due virgolette (come in ‘cane’): il testo finale, che verrà pubblicato online sull’enciclopedia, non riporterà i segni utilizzati (ed apparirà come *cane*). Per l’utente qualsiasi, abituato ad utilizzare i normali software di scrittura, questo sistema può apparire macchinoso, ma in realtà rispecchia in pieno le convenzioni utilizzate nel mondo dell’informatica.



In ogni caso, molto spesso i nuovi utenti non sono a conoscenza di questo genere di input: ciò si concretizza in voci palesemente non formattate secondo gli standard di Wikipedia. La comunità si riferisce a questo tipo di lemmi con l'espressione "Voci da wikificare": il verbo è un particolare neologismo che sta ad indicare l'intera serie di operazioni volte a rendere migliore esteticamente una pagina di Wikipedia, secondo le convenzioni stabilite dalla comunità.

Fra le numerose Pagine di servizio disponibili su Wikipedia se ne contano diverse dedicate esclusivamente alla scrittura delle voci. In esse sono contenute le linee guida cui gli utenti si dovrebbero attenere nella composizione dei lemmi, non solo relativamente agli aspetti tecnici (come quelli del WikiMarkup), ma anche riguardo quelli stilistici. In tal senso, di fondamentale importanza è il "Manuale di stile" di Wikipedia: una guida dettagliata su tutto ciò che occorre sapere per scrivere una voce accettabile. In particolare, l'obiettivo è quello di giungere all'omogeneità dei lemmi (che devono quindi avere una struttura simile tra loro, a prescindere dall'argomento trattato) e alla loro qualità.

È interessante notare come anche queste pagine siano opera degli utenti, che hanno raccolto in modo agevole e facilmente consultabile le convenzioni e le consuetudini emerse nel corso degli anni, oltre alle normali regole della grammatica italiana. Inoltre, ciascun Progetto tematico dispone generalmente di proprie pagine dedicate allo stile da utilizzare nella stesura delle voci che lo riguardano: in questo modo vengono evidenziate le specificità dei diversi argomenti, e si facilita il lavoro di coordinamento degli autori dell'enciclopedia.

Le convenzioni di stile e le linee guida dei Progetti tematici sono utili per realizzare un prodotto di qualità, ma non c'è bisogno di conoscerle per cominciare a scrivere su Wikipedia. La comunità attorno all'enciclopedia è tutt'altro che chiusa ai contributi dei nuovi arrivati: anzi, i nuovi utenti sono sempre ben accetti. A questo punto sorge però una difficoltà di fondo: se i nuovi utenti sono i più problematici – dal momento che peccano di esperienza e spesso non conoscono le convenzioni in atto – come può Wikipedia perseguire l'obiettivo della qualità?

La risposta a questa domanda va ricercata nella particolare categoria di sito web in cui rientra Wikipedia. Lo abbiamo già osservato descrivendo la sua storia: Wikipedia è un wiki, il che vuol dire che non solo chiunque può modificare il suo contenuto, ma anche che chiunque è apertamente esortato a farlo; l'enciclopedia online non fa eccezione e, come abbiamo visto trattando dei cinque pilastri, in Wikipedia si esortano gli utenti ad “essere audaci”.

Questa apertura, con i rischi che essa comporta, è resa possibile soltanto dai particolari meccanismi che caratterizzano i wiki. In questa tipologia di siti web – e in modo particolare nei wiki molto estesi, quali Wikipedia – gli utenti non sono soltanto gli autori del contenuto, ma anche i suoi controllori e revisori. Essendo un progetto in continuo movimento, le voci possono subire modifiche inopportune o palesemente errate in qualsiasi momento: per questo motivo gli utenti stessi sono chiamati a controllare periodicamente i lemmi, alla ricerca di inesattezze ed errori da correggere. Addirittura, gli utenti registrati hanno a disposizione uno strumento chiamato “Osservati speciali” (“Watchlist” in lingua inglese): grazie ad esso, gli utenti possono seguire delle voci, monitorandole e venendo sempre a conoscenza delle modifiche che subiscono. In questo modo si viene a creare un meccanismo di protezione, con gli utenti che assurgono al ruolo di difensori e controllori del contenuto dell'enciclopedia.

Non sono soltanto gli utenti registrati ad essere esortati a monitorare le voci, ma anche gli utenti occasionali. La filosofia alla base dei wiki prevede che, quando qualcosa non va per il verso giusto, chiunque abbia il diritto (e l'opportunità) di aggiustarla. Per questo nella comunità di lingua inglese è nata un'espressione particolare per indicare l'attività degli utenti, impegnati costantemente nel miglioramento dei contenuti: “sofixit”, crasi di tre parole traducibile in italiano come “allora aggiustalo” (Lih 2009, trad. it. 2010, p. 134).

In alcuni casi, potrebbe essere necessario cancellare delle pagine da Wikipedia. Generalmente, una decisione del genere viene presa quando si constata che una voce non è enciclopedica. Infatti, per quanto Wikipedia sia aperta a contributi di ogni tipo – da argomenti accademici alla cultura popolare – non sono ammessi, come abbiamo visto, lemmi non sufficientemente rilevanti; dal momento che chiunque può creare

una nuova voce, è da contemplare la possibilità di imbattersi in voci non enciclopediche.

Anche nel caso delle cancellazioni, sono gli utenti ad essere posti al centro del sistema: sono loro a proporre una pagina per la cancellazione, e sono sempre loro a deciderne le sorti. Sono due le modalità previste per effettuare l'operazione: la prima è una modalità semplificata, in base alla quale se dopo sette giorni non si sono manifestate obiezioni, la pagina viene rimossa da un Amministratore; la seconda è la modalità standard, che prevede una votazione sul mantenimento della voce stessa.

In definitiva, è possibile ricavare dalle informazioni presenti sul sito un modello ideale di Wikipedia. Nelle intenzioni della sua comunità, Wikipedia è un'enciclopedia cui chiunque può partecipare in modo semplice ed immediato. Gli utenti sono chiamati a rispettare alcune linee guida non particolarmente costrittive, allo scopo di perseguire gli obiettivi di fondo di Wikipedia: la completezza dell'informazione, il punto di vista neutrale, la presenza di fonti, e la qualità dei contenuti. A vigilare su questo processo ci sono gli utenti stessi: la comunità si auto-organizza, dandosi le proprie regole, e controlla i contributi inseriti quotidianamente, correggendo quelli errati e/o dannosi. L'idea che si ha, leggendo il manuale di Wikipedia, è quella di una comunità collaborativa ed efficiente, perfettamente in grado di autoregolarsi e di produrre risultati di qualità.

Nei prossimi capitoli cercheremo di capire in che misura l'autoritratto di Wikipedia corrisponda effettivamente alla realtà dei fatti.

## CAPITOLO 3: IL CONTENUTO DI WIKIPEDIA

Parlare del contenuto di Wikipedia non è semplice, e questo per via delle sue stesse caratteristiche: ci troviamo di fronte a qualcosa in continuo movimento, costantemente in evoluzione e facilmente suscettibile di modifiche sostanziali. Eppure il contenuto di Wikipedia – e con questa espressione ci riferiamo a ciò che costituisce la gran parte delle pagine del sito, ovvero le voci – è la faccia più immediatamente visibile e percepibile del progetto: generalmente chi naviga sul sito lo fa per ottenere delle informazioni ben precise, e molto difficilmente si avventurerà tra le pagine di servizio o quelle dedicate alla comunità. Ciò che interessa al visitatore di Wikipedia – più o meno occasionale che sia – è il contenuto delle voci dell'enciclopedia.

Anche la comunità scientifica, nell'approcciarsi allo studio di Wikipedia, si è concentrata in gran parte su questa tematica. Ciò ha prodotto diversi studi sulla qualità, l'affidabilità e l'attendibilità delle voci presenti su Wikipedia, mentre meno rilievo è stato dato all'aspetto più prettamente sociologico e collaborativo che sta dietro alla creazione delle voci stesse.

In questo capitolo cercheremo di analizzare meglio, nei limiti del possibile, il contenuto di Wikipedia. Facendo riferimento alla bibliografia esistente e ai lavori già pubblicati, e in parte anche all'osservazione empirica, guarderemo da vicino le tematiche più critiche inerenti l'argomento: la qualità e la credibilità. Nello stesso tempo, però, proveremo anche a guardare al contenuto di Wikipedia con occhi diversi, focalizzandoci su aspetti all'apparenza secondari, ma da non sottovalutare completamente.

### *3.1 PREMESSE GIURIDICHE RIGUARDO I CONTENUTI DI WIKIPEDIA*

Prima di passare ad un'analisi ravvicinata del contenuto delle voci di Wikipedia, è opportuno spendere qualche altra parola sul modo in cui esso viene gestito. In questa sede non vogliamo tornare sui temi della composizione delle voci o sul fatto che

chiunque possa partecipare al progetto, quanto sul concetto di libertà già accennato nella trattazione del terzo pilastro.

Wikipedia è un progetto totalmente libero: come abbiamo visto chiunque può contribuirvi e parteciparvi, ma questa è solo una faccia della libertà. Come sottolineato più volte dai suoi creatori, il concetto di libertà promosso da Wikipedia vuol dire anche, e soprattutto, libertà di consultazione e di diffusione: esattamente come sostenuto dagli alfieri del software libero.

Per garantire a tutti gli effetti questa libertà, si è resa necessaria sin dall'apertura di Wikipedia l'implementazione di una licenza ad hoc per gestire il contenuto libero. Questa funzione fu assolta, in un primo momento, dalla licenza GFDL sviluppata da Richard Stallman.

Come abbiamo già visto, la GFDL è la variante specifica per i documenti scritti della più generale GNU GPL; è stata ideata inizialmente per tutelare i manuali che accompagnavano il software libero. Come ricordato in sede di modifica delle voci, chiunque scriva qualcosa su Wikipedia acconsente implicitamente a rilasciare il proprio testo sotto licenza GFDL: ciò significa che esso potrebbe essere riutilizzato o modificato, anche per scopi commerciali, da terze parti. La parte significativa della licenza GFDL, però, è un'altra: è possibile ridistribuire o modificare un testo protetto dalla suddetta licenza soltanto a patto che il nuovo prodotto venga a sua volta rilasciato sotto licenza GFDL; in questo modo si intende preservare il contenuto libero, impedendo che opere derivate possano aggirare le limitazioni imposte da una licenza del genere.

Restringendo il campo d'analisi a Wikipedia, la ratio dietro all'adozione della licenza GFDL è proprio questa: tutelare il lavoro svolto volontariamente da centinaia di persone, evitando che da esso qualcuno possa trarre un beneficio diretto. Wikipedia è stata concepita come un'enciclopedia libera, e accorgimenti come questo servono a mantenere questa caratteristica intatta.

A partire dal 15 giugno 2009 Wikipedia è stata rilasciata sotto un'ulteriore licenza, che si è andata ad affiancare alla già esistente GFDL: si tratta di una particolare versione della licenza Creative Commons.

Il progetto Creative Commons ha preso le mosse nel 2001 per volere del giurista statunitense Lawrence Lessig, allo scopo di rendere più flessibile l'ambito del copyright. Il lavoro svolto dalla sua squadra si è concretizzato alla fine del 2002, quando sono state rivelate al mondo le licenze Creative Commons, la cui essenza è riassunta nello slogan "alcuni diritti riservati", contrapposto al più noto "tutti i diritti riservati". Scopo di queste licenze è permettere all'autore dell'opera – di qualunque tipo essa sia – di scegliere in che modalità rendere pubblico il proprio lavoro, rinunciando o meno ad alcuni dei diritti che egli può rivendicare. In Italia, le Creative Commons sono state rese compatibili con il sistema giuridico vigente grazie al lavoro del Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Torino.

In tal senso, è possibile scegliere fra sei diversi tipi di combinazioni, giostrando quattro diversi vincoli: 1) Attribuzione (BY), che obbliga chi voglia riutilizzare l'opera a specificare esplicitamente il nome dell'autore originale. 2) Uso Non Commerciale (NC), che impedisce di riutilizzare il lavoro in questione in prodotti destinati al circuito commerciale. 3) Non Opere Derivate (ND), che impedisce la modifica dell'opera da parte di terzi. 4) Condividi allo stesso modo (SA), che consente di modificare il lavoro, ma solo a patto che esso venga rilasciato a sua volta sotto licenza Creative Commons. Scegliendo due o più di queste restrizioni si otterranno risultati differenti. Si può quindi decidere di rilasciare il proprio lavoro con una licenza che impedisca il riutilizzo in ambito commerciale, ma che consenta la modifica dell'opera; oppure impedire successive modifiche da parte di terzi, e obbligare a riconoscere la paternità dell'opera.

Nel caso specifico di Wikipedia si è deciso – dopo una votazione aperta a tutta la comunità – di adottare una licenza Creative Commons Attribuzione-Condividi allo stesso modo (CC-BY-SA). Ciò significa che chiunque è libero di ridistribuire e anche modificare il contenuto dell'enciclopedia, a patto che riconosca la paternità del lavoro a Wikipedia e distribuisca l'opera derivata sotto gli stessi termini di licenza. La licenza Creative Commons si è andata ad affiancare alla GFDL, e a differenza di quest'ultima si applica a una vasta schiera di contenuti multimediali: non solo al testo scritto, quindi, ma anche a file audio, a video e a immagini. Di conseguenza, questo particolare tipo di licenza si adatta meglio a un sito web come Wikipedia, che per natura mira ad essere un prodotto multimediale.

Per quanto l'adozione di un sistema di licenze come quello delle Creative Commons possa sembrare l'ennesimo tentativo di proporre una versione collettivista della cultura, alcuni (Granieri 2006; Paccagnella 2007) hanno notato che non sono da sottovalutare le sue conseguenze economiche. La vera risorsa scarsa della società dell'informazione è infatti l'attenzione del pubblico, e di conseguenza il vero obiettivo è quello di emergere tra gli innumerevoli prodotti concorrenti: in tal senso la libera circolazione di opere culturali può aiutare autori di ogni tipo a differenziarsi anche in una dimensione commerciale, facilitando la diffusione dei prodotti. L'utilizzo delle Creative Commons, dunque, non porta solo a una condivisione altruistica dei contenuti, ma può anche essere una fine (e in parte rischiosa) strategia resa necessaria dal panorama mediale odierno.

Come abbiamo visto, la licenza Creative Commons sotto cui è rilasciata Wikipedia permette la modifica dell'opera, ma solo a patto che la nuova versione venga distribuita nelle stesse identiche modalità – e quindi sotto la medesima licenza. Tutto ciò si ripercuote non solo sulle modifiche apportate al testo dell'enciclopedia, ma anche sugli altri materiali multimediali che possono essere ospitati al suo interno. Su Wikipedia, infatti, non è possibile inserire immagini, video, suoni o qualsiasi altro materiale coperto da diritto d'autore, o comunque non rilasciato con una licenza Creative Commons come quella utilizzata sul sito. La spiegazione è ovvia: tutto ciò che viene caricato su Wikipedia viene automaticamente rilasciato con una licenza libera, e ciò potrebbe non essere nelle intenzioni dell'autore originario dell'opera. Le uniche eccezioni ammesse si hanno nel caso chi carichi il materiale sul sito sia anche il detentore del suo copyright (come nel caso di una fotografia scattata da egli stesso, di una tabella realizzata ad hoc, e così via): in questo modo egli rinunciarebbe al diritto d'autore, rilasciando la sua opera liberamente.

Ciò ovviamente non impedisce l'arrivo su Wikipedia di materiale coperto da copyright. In questi casi la comunità si prodiga per rimediare, rimuovendo i contenuti incriminati, allo scopo di evitare delle eventuali denunce per violazione del diritto d'autore. Ancora una volta, le Pagine di servizio sono molto esaurienti al riguardo: la comunità ha infatti l'opportunità di segnalare le presunte violazioni del copyright, di verificare se effettivamente siano attribuibili a soggetti terzi, e eventualmente

rimuoverle. Vista la difficoltà nel districarsi nella materia, sono disponibili anche diverse Pagine di aiuto per i meno esperti: esse contengono consigli, spiegazioni dettagliate e facilitate, e persino dei percorsi guidati per far capire a chiunque se il materiale che si vuole inserire è adeguato oppure no.

Tutte le versioni di Wikipedia sono rilasciate sotto la combinazione delle licenze GFDL e Creative Commons, e quindi vengono tutelate allo stesso modo. Non vale la stessa cosa, tuttavia, per le norme che regolano il copyright.

È infatti vero che, in linea di massima, su Wikipedia non viene accettato materiale coperto da diritto d'autore; va però aggiunto che esiste almeno una consistente eccezione alla regola. Navigando all'interno della versione in lingua inglese di Wikipedia, infatti, è possibile imbattersi in numerose immagini palesemente vincolate dal diritto d'autore: un esempio molto diffuso è costituito dalle locandine dei film e dalle copertine dei cd musicali. La spiegazione va ricercata nella diversa legislazione vigente negli Stati Uniti d'America: il Copyright Act presenta infatti una clausola che ammette il principio giuridico del cosiddetto "fair use" (traducibile come "uso leale"), diffuso anche in altri Paesi ma non riconosciuto ufficialmente in Italia. Il "fair use" consente la pubblicazione e la diffusione di materiale coperto da copyright, anche senza l'autorizzazione esplicita di chi detiene i diritti d'autore, come promozione del progresso scientifico e artistico. In tal senso, dunque, l'immissione di suddetto materiale in Wikipedia risulta un'azione pienamente legale e non perseguibile.

C'è da aggiungere che, nel campo specifico delle immagini, anche l'edizione in lingua italiana presenta delle eccezioni. È per esempio possibile inserire il logo registrato di un'azienda, ma solo nella pagina relativa a quella specifica impresa; oppure è consentito caricare screenshot di un video o di un prodotto informatico coperto da copyright, ed inserirne solamente uno per pagina. Si tratta di piccoli strappi alla regola consentiti sulla stessa motivazione del "fair use" statunitense.

In ogni caso, ciò non impedisce il sorgere di alcune domande sull'ambiguità del progetto. Wikipedia si definisce transnazionale, essendo un sito web accessibile da tutto il mondo, pur articolato in diverse edizioni linguistiche. Nella realtà, però, ogni versione di Wikipedia deve sottostare a delle specifiche leggi – generalmente



l'ordinamento giuridico dello Stato cui fa capo la maggior parte dei parlanti quel determinato linguaggio. Un indizio importante che fa comprendere come mai le diverse edizioni del progetto debbano essere considerate separatamente, e non come diversi rami di un corpo unitario.

### *3.2 COSA C'È SU WIKIPEDIA?*

Dopo queste necessarie premesse possiamo concentrarci sui contenuti di Wikipedia. In particolare è opportuno analizzare meglio le voci, che costituiscono il vero cuore pulsante del sito.

Come abbiamo già avuto modo di vedere, Wikipedia si propone di essere un'enciclopedia. In base a questo principio di fondo – suggellato anche dal primo pilastro – è naturale che essa sia il più inclusiva possibile. La prima delle leggi immutabili di Wikipedia, infatti, afferma proprio che l'enciclopedia che gli utenti contribuiscono a costruire mira a contenere sia argomenti appartenenti alle discipline canoniche, sia tematiche più specialistiche, che difficilmente troverebbero posto in un'enciclopedia tradizionale. Se si dà un'occhiata veloce al sommario di Wikipedia, ci si rende conto che in effetti la rosa degli argomenti affrontati è piuttosto ampia: oltre alle scienze e alle arti, infatti, si notano categorie più insolite quali, a titolo di esempio, lo sport, gli hobby, i trasporti e il turismo.

Apparentemente, dunque, non sembra esserci un limite specifico riguardo l'inserimento di nuovi lemmi. Il motivo principale va ricercato nell'assioma “Wiki is not paper” (“I wiki non sono carta”). Con questa frase, riferita all'intero universo dei wiki ma perfettamente applicabile al caso di Wikipedia, ci si riferisce al fatto che creare una nuova pagina web ha dei costi tendenti allo zero, e per di più il prodotto non occupa uno spazio fisico: di conseguenza gli utenti vengono incoraggiati a produrre nuovi contenuti, dal momento che questa operazione può essere eseguita in modo molto semplice. Ciò si può concretizzare, oltre che in un gran numero di voci, anche in lemmi molto corposi e articolati.

Le stesse convenzioni di Wikipedia, tuttavia, stabiliscono una sorta di limite del buon senso relativamente alla grandezza delle voci. Questa esigenza è dettata in primo luogo da un motivo tecnico: maggiori sono le dimensioni della pagina, maggiori potrebbero essere le difficoltà di consultazione per i lettori dotati di connessioni internet antiquate. La seconda motivazione è di tipo pratico: a volte può essere più utile scorporare una voce in più lemmi interconnessi tra loro, piuttosto che appesantire la lettura con lemmi molto lunghi.

Per quanto riguarda l'aggiunta di nuove voci, l'unico vincolo apparente sembra essere il criterio di enciclopedicità. Si tratta di una parola chiave nell'ambito di Wikipedia: un argomento – di qualunque tipo esso sia – può ambire ad essere trattato su Wikipedia soltanto se risponde a questo specifico criterio. Sin dalla nascita del progetto questo terreno è stato luogo di accese discussioni. Lih (2009, trad. it. 2010, p.136) afferma che da un lato avevano preso posizione i cosiddetti “inclusionisti”, fedeli al motto “wiki is not paper” e volenterosi di includere pressoché tutto lo scibile umano all'interno di Wikipedia, purché fosse stato possibile appurare la veridicità del lemma inserito; dall'altro si erano affermati i “cancellazionisti” o “esclusionisti”, i quali preferivano restringere il campo della quantità per accrescere quello della qualità, concentrandosi soltanto sulle tematiche più rilevanti. Il criterio dell'enciclopedicità è il risultato del compromesso: con questo termine non ci si riferisce solamente alla notorietà dell'argomento trattato presso il grande pubblico, ma piuttosto all'importanza che esso ha nel proprio campo. Nel corso del tempo alcuni progetti tematici sono arrivati anche a sviluppare delle linee guida specifiche per dirimere le controversie ricorrenti.

A tutto ciò, ovviamente, vanno aggiunti alcuni limiti cui abbiamo già accennato nei capitoli precedenti. Su Wikipedia non è accettabile materiale coperto da copyright; non si devono pubblicare ricerche originali, pubblicità o autocelebrazioni; non bisogna compilare i lemmi come se si trattasse di voci da dizionario.

Queste precisazioni ci aiutano a capire come mai su Wikipedia vengano ospitati tanti e vari argomenti, ma da sole non bastano a spiegare il fenomeno. Una parte fondamentale è infatti giocata da chi crea il contenuto: e, su Wikipedia, chiunque può compiere questa azione.

Per quanto banale possa sembrare, l'assenza di qualsiasi barriera all'entrata contribuisce enormemente alla gran mole di dati immessi quotidianamente in Wikipedia. La mancanza di un controllo dei nuovi contenuti comporta che tutto sia virtualmente pubblicabile sul sito: basta semplicemente creare da zero una nuova pagina, ed essa sarà visitabile anche subito da qualsiasi altro utente. Il tutto va ovviamente a discapito dell'enciclopedicità di Wikipedia, esponendo il sito a vandalismi, pubblicità e fanatismi di ogni sorta. Il luogo in cui ci si può rendere conto del gran numero di voci non enciclopediche (e quindi non rilevanti) introdotte su Wikipedia è la Pagina che raccoglie le voci proposte per la cancellazione, traboccante di lemmi affetti proprio da questo problema.

Ma il fatto che chiunque possa partecipare al processo di stesura di Wikipedia ha anche conseguenze sul fronte della vastità dei lemmi. Ogni voce è generalmente scritta da più persone, e voci diverse sono, vista la vastità del sito, scritte da persone diverse. E se in alcuni casi – come ad esempio nei progetti tematici – esiste un minimo di coordinazione fra gli autori delle voci, nella stragrande maggioranza delle volte i contributori non si conoscono né si parlano allo scopo di stabilire una rotta comune. Ciò comporta che, in questa ottica di creazione spontanea dal basso, lo spazio e l'attenzione dedicata ai vari argomenti dipenda esclusivamente dall'interesse degli utenti che li curano; interesse che ha l'unico limite nel rispetto del “punto di vista neutrale”.

Cosa comporta tutto ciò, a livello pratico? Il principale risultato di un approccio del genere alla costruzione delle voci è che, inevitabilmente, la trattazione degli argomenti non è proporzionale all'importanza che gli stessi rivestono nell'ambito della tradizionale scala della conoscenza umana (Paccagnella 2007). Ciò è abbastanza evidente nella versione in lingua italiana di Wikipedia, che in alcuni casi presenta voci attinenti la filosofia, la scienza o la letteratura poco più sviluppate rispetto a quelle relative alla cultura popolare. A tal proposito è utile citare una ricerca empirica condotta sulla versione inglese di Wikipedia alcuni anni fa. Rosenzweig (2006) ha esaminato venticinque diverse biografie presenti sul sito, dando loro un giudizio e confrontandole con quelle presenti in enciclopedie commerciali. La sua conclusione è che la fede nei volontari e l'assenza di un controllo editoriale centrale portano a enormi differenze nella trattazione dei diversi

argomenti: a titolo di esempio, Rosenzweig riferisce che, al momento della sua ricerca, la voce dedicata al noto scrittore di fantascienza Isaac Asimov era più lunga e approfondita di quella relativa a Woodrow Wilson, presidente degli Stati Uniti durante la Prima Guerra Mondiale; per quanto entrambi siano personaggi degni di nota e di grande importanza nei relativi ambiti, è innegabile che da un'enciclopedia ci si aspetterebbe una trattazione diversa e più bilanciata.

L'esempio appena riportato è paradigmatico. Le voci di Wikipedia sono così diverse non tanto perché diverse sono le persone che le redigono – fatto normale anche nelle tradizionali enciclopedie cartacee – ma soprattutto perché diversi sono gli interessi (ed eventualmente le passioni) che sottostanno alla decisione di partecipare alla redazione dell'enciclopedia (Spadaro 2005). Come nota Paccagnella (2007), appaiono decisamente sovradimensionate le voci riguardanti il mondo di Internet, la musica, i fumetti, ovvero quelli che con ogni probabilità sono i principali campi di interesse dei contributori più attivi, ma che ovviamente non costituiscono un campione rappresentativo della popolazione mondiale. Rosenzweig (2006) cita una Pagina speciale della versione in lingua inglese – chiamata “Why Wikipedia Is Not So Great” – che raccoglie le critiche degli utenti stessi dell'enciclopedia: fra quelle inerenti la qualità spicca il problema delle “Geek priorities” (“Priorità da geek” in italiano<sup>40</sup>), che fa proprio riferimento agli interessi dei principali redattori dell'enciclopedia, quali generi letterali come la fantascienza e il fantasy, o i giochi di ruolo e la matematica. Non è un caso, infatti, che Wikipedia sia stata spesso definita “l'enciclopedia costruita da Slashdot” (Lih 2009, trad. it. 2010, pag. 83), dal momento che essa ha beneficiato enormemente, nei primi mesi di vita, dell'afflusso dei lettori di Slashdot tanto nelle vesti di lettori quanto in quelle di autori.

È bene sottolineare che, sebbene queste riflessioni siano ormai datate di alcuni anni, sono in gran parte ancora attuali, anche in un contesto estremamente mutevole come quello in esame. Wikipedia presenta una rosa di argomenti trattati molto ampia, sicuramente al di là degli standard delle enciclopedie tradizionali. Questo aspetto è

---

<sup>40</sup> La parola “geek” è un termine della lingua inglese di etimologia incerta e generalmente non tradotto in italiano, affermatosi soprattutto nello slang americano. In linea di massima indica un soggetto fanatico della tecnologia e del computer; nel linguaggio comune viene ritenuto un termine dispregiativo, connotando la persona etichettata in questo come sociopatica e introversa. Viene comunemente ritenuto un sinonimo della parola “nerd”, seppure quest'ultima abbia una connotazione decisamente più negativa.

però un'arma a doppio taglio: se da un lato garantisce l'esaustività tanto agognata dai suoi creatori, dall'altro si corre il rischio – puntualmente verificatosi – di sottostimare la reale portata degli argomenti trattati, attribuendo ad essi uno spazio e un'importanza non adeguati al peso degli stessi.

La questione è senza dubbio interessante, e stupisce il fatto che gran parte della letteratura inerente Wikipedia l'abbia completamente trascurata. Vanno fatte però delle ulteriori considerazioni.

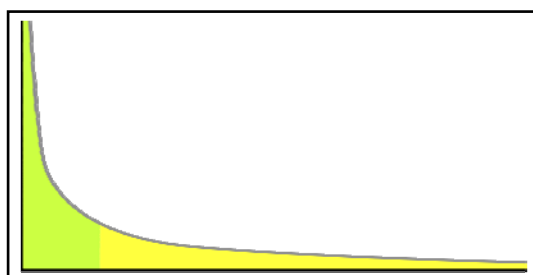
Se da un lato è vero che in Wikipedia abbondano voci insolite su argomenti che non troverebbero posto in nessun'altra enciclopedia esistente, dall'altro va anche rilevato che esse sono destinate per lo più a un pubblico di nicchia, costituito da fan e appassionati: il che vuol dire che molto difficilmente un utente occasionale di Wikipedia si imbatte in esse durante una propria ricerca. C'è dunque una specie di asimmetria tra produzione e lettura, ingigantita dalle enormi dimensioni che l'enciclopedia ha raggiunto allo stato attuale: all'incessante processo di creazione di contenuti – specialmente nel caso di argomenti alternativi a quelli tradizionali – corrisponde generalmente un pubblico di lettori decisamente esiguo, mentre la maggior parte di essi si concentra sulle voci di grido.

Questa situazione è in realtà perfettamente in linea con le attuali dinamiche del mondo di Internet, e soprattutto con quel particolare fenomeno noto come “coda lunga”. La teoria della coda lunga è un modello economico-statistico elaborato per la prima volta nel 2004 da Chris Anderson, direttore editoriale della rivista di tecnologia *Wired*. L'idea alla base di questa teoria è che l'insieme delle minoranze possiede una forza maggiore della maggioranza. Il punto di partenza delle riflessioni di Anderson è da rintracciare in un fenomeno che, nei primi anni 2000, stava rapidamente acquistando popolarità: l'e-commerce, la vendita di prodotti via Internet; in particolare Anderson si concentrò sui prodotti culturali, quali libri e brani musicali, e di conseguenza focalizzò la sua attenzione sui principali database online di questo genere, quali iTunes Store<sup>41</sup> e il già citato Amazon. Analizzando le statistiche di vendita e intervistando i responsabili di tali servizi, Anderson ha

---

<sup>41</sup> iTunes è un software per la gestione di file multimediali (soprattutto musica e filmati) sviluppato da Apple. A partire dal 2003 Apple ha creato anche un sito di vendita online, iTunes Store, che, in sinergia con il programma, permette l'acquisto e la gestione di brani musicali e video.

scoperto una cosa sorprendente e in controtendenza con i modelli del mercato di massa: in rete la grande maggioranza dei prodotti vende e genera profitti, anche se in



**Figura 2: Rappresentazione grafica del fenomeno della coda lunga**

un tradizionale ambiente offline quegli stessi prodotti sono fuori catalogo (Anderson 2004). È possibile rappresentare graficamente questa tendenza (Figura 2) con un semplice grafico cartesiano che incroci popolarità e numero di titoli disponibili: il risultato ottenuto è una curva dotata di una testa alta e stretta (corrispondente ai prodotti più venduti) e una coda molto lunga ma progressivamente decrescente (ovvero l'insieme – maggioritario – dei prodotti che non raggiungono lo status di best-seller).

Sul piano economico, il fenomeno della coda lunga si spiega con l'abbassamento dei costi di produzione e di distribuzione, con il progredire della tecnologia e con la creazione dei suddetti grandi database online: in questo modo è possibile portare all'attenzione del grande pubblico qualsiasi tipo di prodotto, indipendentemente dal suo appeal commerciale; come afferma lo stesso Anderson (2004), la regola numero 1 della coda lunga è “rendere tutto disponibile”, e di conseguenza acquistabile. Il proliferare di siti di e-commerce sembrerebbe confermare la teoria di Anderson, così come il progressivo passaggio da un mercato di massa a una massa di mercati (Pittèri, Pellegrino 2010, pag. 12).

La teoria della coda lunga, da un punto di vista prettamente economico, ha avuto un'accoglienza altalenante: non tutti concordano con gli esiti cui è giunto Anderson, e negli ultimi anni sono stati diffusi alcuni studi empirici che testimonierebbero come anche online il mercato risponda a delle logiche tradizionali<sup>42</sup>. In ogni caso la teoria

---

<sup>42</sup> Cfr. A. Elberse, *Should You Invest in the Long Tail?*, in «Harvard Business Review» (<http://hbr.org/2008/07/should-you-invest-in-the-long-tail/ar/1>).

della coda lunga può essere facilmente adattata a contesti diversi da quello economico, e Wikipedia ci sembra uno di questi.

Indipendentemente dai suoi esiti commerciali, infatti, la teoria in questione ha il merito di spiegare efficacemente una delle logiche principali di Internet: le minoranze hanno uguale dignità rispetto alle maggioranze (Granieri 2006, pag. 143). Per via di una serie di fattori – facilità di utilizzo, audience potenzialmente mondiale, sviluppo tecnologico – la rete appare oggi una tribuna privilegiata per chi vuole esprimere e diffondere contenuti, come il boom dei blog e dei social network sembra confermare. Poco importa se ciò che si intende dire sia popolare o meno: sul web trova posto di tutto. Qualcosa di analogo avviene con Wikipedia, che del web attuale è uno specchio fedele: esistono migliaia di voci riguardanti argomenti di nicchia, che, presi complessivamente, generano più traffico dei lemmi maggiormente visitati<sup>43</sup>.

Al di là dell'aspetto numerico, la coda lunga ci dice anche qualche altra cosa su Wikipedia e sulle sue dinamiche. Sotto il profilo socio-culturale, la presenza sul sito di tante e tali voci riguardanti argomenti di nicchia è indice del fatto che, in un modo o nell'altro, quell'argomento è importante per qualcuno: per l'insieme degli utenti che compongono il lemma, ovviamente, ma anche per i lettori che vi approdano e che, in pieno stile wiki, possono decidere di contribuire con il proprio sapere. Se esistono voci di nicchia, dunque, è perché esse trovano lo stesso un pubblico – per quanto piccolo – e di conseguenza una ragione per esistere: ed è esattamente questo uno dei pilastri della teoria della coda lunga (Granieri 2006, pag. 143).

Ma c'è di più. Non dobbiamo dimenticare che la piattaforma su cui le voci vengono ospitate è Wikipedia, che si autodefinisce una enciclopedia ed è, attualmente, uno dei siti più frequentati al mondo: inconsciamente, agli occhi dell'internauta comune, trovare qualcosa su Wikipedia la fa sembrare più autorevole e importante che se non ci fosse. Passare da una voce dedicata a un filosofo a una inerente un romanzo pulp, oppure da una dedicata a un evento storico ad una riguardante un videogioco: sono

---

<sup>43</sup> Un utile strumento per rendersi conto dei numeri di Wikipedia è disponibile all'indirizzo <http://stats.grok.se/>. Si tratta di un software sviluppato da utente svedese di Wikipedia, capace di monitorare giornalmente e mensilmente il traffico ricevuto dalle voci di qualsiasi edizione linguistica dell'enciclopedia. È possibile anche visualizzare la top 1.000 mensile di ogni versione: proprio questa pagina testimonia come il numero di viste per voce decresca a un ritmo vertiginoso man mano che ci si avvicina alla millesima voce in classifica. Considerato che, ad esempio, la versione in lingua italiana conta più di 700.000 voci, ci si rende conto di come la stragrande maggioranza dei lemmi generi un traffico piuttosto esiguo.

tutte operazioni possibili in Wikipedia, senza peraltro abbandonare l'ambiente-contenitore in cui ci si trova. Spadaro (2005) ha scritto: «Wikipedia tratta in maniera qualitativamente importante argomenti cui altre enciclopedie dedicano poco spazio». È un'affermazione molto corretta: Wikipedia tratta tutti i suoi contenuti allo stesso modo, offrendo spazio e risorse; sono poi *gli utenti* a sancire il destino delle pagine, e in modo particolare la loro qualità e la loro profondità. Wikipedia, per effetto della coda lunga, può essere uno strumento per legittimare le minoranze agli occhi delle maggioranze. Per dirla con Granieri (2006, pag. 143): «[la coda lunga] è la realizzazione pratica di una coesistenza, oggi finalmente possibile, di un ecosistema di diversità che smentisce il racconto di quella che alcuni chiamano monocultura».

Di fatto, si tratta della rivincita delle minoranze. Internet pullula di fan site dedicati alle tematiche più disparate e ignote alla maggioranza degli individui, così come di forum di discussione su pressoché ogni aspetto dello scibile umano: sotto questo aspetto, Wikipedia non ha inventato niente. Quel che è rilevante e totalmente innovativo, invece, è il modo in cui le informazioni vengono veicolate: con Wikipedia ci troviamo di fronte ad un sito internazionale, multilingue e ad altissimo potenziale in quanto ad audience. Non deve stupire, quindi, che venga inondata di voci che ai più sembreranno insolite: Wikipedia non è solo un potentissimo veicolo di divulgazione – vista la posizione che ha raggiunto nell'immaginario collettivo e nella quotidianità – ma anche, per gli stessi motivi, un modo per dare rilievo e importanza a tematiche che, generalmente, vengono bistrattate o sottostimate.

Il fatto che argomenti di nicchia vengano ospitati su Wikipedia, tuttavia, non li trasforma automaticamente in tematiche mainstream: il bacino di utenti di queste particolari voci resta sempre molto ridotto, con degli eventuali picchi occasionali. Quello che intendiamo dire è proprio che sul sito si verifica la convivenza, nello stesso ambiente, di nicchie e fenomeni di massa. Wikipedia non ha il potere di sovvertire le tendenze – globali o locali che siano. Anzi, accade esattamente il contrario: le rispecchia fedelmente.

Un esperimento interessante potrebbe essere ricercare quali sono gli argomenti più gettonati su Wikipedia. Con questa frase ci si vuole riferire soprattutto ai comportamenti dei lettori dell'enciclopedia: come abbiamo visto, infatti, la creazione



di contenuti segue delle logiche particolari e non rappresentative dei trend generali. Dal momento che i lettori di Wikipedia sono molti di più di coloro che vi partecipano attivamente, il loro comportamento ha un valore molto più bilanciato e fedele alle dinamiche socio-culturali in atto nella società. Attualmente, preso atto che Wikipedia è uno dei siti più frequentati della rete (in Italia come altrove) e copre un numero sempre crescente di argomenti, l'enciclopedia online si presta ad essere uno dei principali strumenti per misurare lo *zeitgeist* del nostro tempo<sup>44</sup>. Grazie all'ausilio di alcuni strumenti<sup>45</sup>, è possibile verificare quali siano le voci più cliccate e lette, e notare quali sono le tendenze di consultazione che emergono da Wikipedia.

Basta un'occhiata veloce per rendersi conto che gli argomenti più gettonati di Wikipedia sono quelli di stretta attualità. In concomitanza con avvenimenti politici, storici, sportivi o culturali dall'ampia risonanza mediatica, oppure – in modo macabro – in seguito alla morte di personaggi famosi, anche la corrispondente voce su Wikipedia (o quelle collegate all'argomento in questione) fanno segnalare i maggiori picchi di audience. Questo trend sembra confermato da alcune statistiche molto eloquenti: a fronte di un'impennata di contatti nei giorni più caldi, queste voci vedono calare bruscamente il proprio audience una volta esauritasi la spinta dell'effetto novità<sup>46</sup>. Il fenomeno è facilmente verificabile con alcuni esempi empirici tratti dalla versione in lingua italiana. La voce “Terremoto di Haiti del 2010” (creata a poche ore di distanza dalla sciagura) è stata visitata più di 40.000 volte nel gennaio del 2010, in concomitanza con il disastro, ma il mese successivo la cifra era già calata a poco più di 13.000 visite, e a marzo si è scesi ulteriormente a quota 8.000. Il 30 luglio 2010, giorno della costituzione alla Camera dei Deputati del gruppo parlamentare “Futuro e Libertà. Per l'Italia”, la voce “Gianfranco Fini” è stata vista 1.400 volte circa: nell'arco di sole ventiquattro ore, sulla spinta della

---

<sup>44</sup> In realtà è l'intero campo delle ricerche su Internet ad essere particolarmente interessante in relazione a questa tematica. Ovviamente i motori di ricerca svolgono un ruolo fondamentale in tal senso, e non è un caso se Google, attualmente il più noto ed utilizzato, abbia messo a disposizione una serie di strumenti dedicati. Il primo è stato Google Zeitgeist, che metteva insieme la lista dei termini più ricercati sul sito. Chiuso nel 2007, è stato sostituito da Google Trends, un'applicazione simile che permette anche il confronto grafico fra diverse parole chiave.

<sup>45</sup> Oltre al già citato software svedese <http://stats.grok.se/>, molto utili sono stati Wikitrends (per il progetto in lingua italiana si veda: <http://toolserver.org/~johang/wikitrends/italian-uptrends-this-week.html>) e Wikirage (quest'ultimo relativo al numero di modifiche per voce).

<sup>46</sup> Cfr. Wikitrends: <http://toolserver.org/~johang/wikitrends/italian-uptrends-this-week.html> per i trend positivi e <http://toolserver.org/~johang/wikitrends/italian-downtrends-this-week.html> per quelli negativi.

cronaca, si è quasi eguagliato il risultato dell'intero mese precedente, fermo a poco più di 1.500 visite. In altri casi la differenza è ancora più eloquente. Il lemma "Campionato mondiale di calcio 2010" è stato visitato più di 420.000 volte nel giugno del 2010, a manifestazione in corso; il mese successivo, invece, gli accessi alla pagina sono stati circa 111.000, con un crollo impressionante nei giorni immediatamente successivi alla fine del torneo.

Vale la pena sottolineare che qualcosa di analogo si verifica anche nell'ambito della stesura delle voci. Gli argomenti di attualità non sono soltanto i più letti, ma anche i più scritti. Molto spesso sono gli stessi media – soprattutto i quotidiani online – a favorire questo fenomeno, vista la possibilità di inserire nei propri articoli link diretti alle relative voci di Wikipedia: è stato osservato che i lemmi citati dalla stampa beneficiano di questo processo sia in termini quantitativi che qualitativi, facendo registrare un consistente aumento di attività a partire dal giorno successivo alla citazione (Lih 2004).

Sono solo alcuni esempi, diversi per genere e anche per numeri coinvolti, ma che ci sembrano abbastanza rappresentativi del concetto di fondo: Wikipedia trae un enorme beneficio dai fatti di cronaca e dagli eventi che compongono l'agenda dei mass media. Le voci ricevono molte più visite quando gli argomenti di cui parlano sono al centro dell'attenzione pubblica, dopodiché tornano repentinamente su valori standard. La spiegazione può essere individuata nell'approfondimento ricercato dagli utenti, che vogliono saperne di più sugli eventi in corso o sui fatti più importanti che li circondano: Wikipedia, con la sua facilità di consultazione, con la possibilità di essere accessibile da quasi ogni luogo, e con la velocità con cui è possibile ottenere risultati, sembrerebbe essere una fonte di approfondimento privilegiata da una significativa parte del popolo di Internet. Ovviamente il ricorso a una risorsa come Wikipedia per informarsi su eventi ancora in corso può essere pericoloso, come metteremo in luce più avanti (§ 3.5.4).

L'analisi delle voci più visitate non mette in luce soltanto aspetti meramente quantitativi, ma ci dice molto anche sul genere di voci che vanno per la maggiore sull'enciclopedia online.

Uno sguardo alla top 1000, su base mensile, delle pagine più visitate della Wikipedia italiana mostra diversi elementi ricorrenti. Molte delle voci più cercate riguardano l'industria culturale: in modo particolare, un numero altamente consistente di lemmi classificatisi in posizioni alte sono film, serie televisive, attori, cantanti e gruppi musicali. Molto popolari sono anche alcune voci inerenti aspetti del mondo di Internet (wiki, Facebook, Twitter). Scendendo verso posizioni inferiori si cominciano ad intravedere politici contemporanei, scrittori, calciatori, eventi sportivi e storici, così come – forse un effetto sintomatico di Internet – voci inerenti l'area erotico - pornografica.

In linea di massima, tuttavia, le voci più popolari sono quelle relative a prodotti culturali; e, per effetto di quanto dicevamo poche righe fa, sono soprattutto le nuove uscite a riscuotere il maggior numero di visite. Non è possibile dare una spiegazione certa di tale fenomeno, ma possiamo provare a fare delle ipotesi. In primo luogo, la predilezione per argomenti del genere potrebbe essere una diretta conseguenza della tipologia di pubblico che usufruisce di Wikipedia. Secondo i dati raccolti dal sito Quantcast<sup>47</sup>, ma relativi al solo territorio statunitense, Wikipedia attira molte più persone comprese tra i 13 e i 34 anni rispetto alla media degli altri siti Internet; inoltre riceve più visite da parte di uomini che da parte di donne, la maggior parte dei suoi visitatori sono benestanti e, sempre in proporzione al resto del mondo Internet, i laureati che approdano su Wikipedia sono superiori alla media. Sono dati, come già detto, relativi ai soli Stati Uniti, e che quindi vanno esaminati con molta cautela. Tuttavia essi ci lasciano il ritratto di un lettore tipo di Wikipedia – maschio, giovane e tendenzialmente istruito, almeno più della media – che sembrerebbe compatibile con le voci più lette dell'enciclopedia, vale a dire le novità del panorama culturale.

Un altro motivo che potrebbe spingere le persone a cercare questo determinato tipo di argomenti su Wikipedia può essere ricercato nella mancanza di alternative. Mentre informazioni su un fatto storico, su un luogo geografico e su un filosofo possono essere facilmente trovate in libri e all'interno delle tradizionali enciclopedie cartacee, l'intera scena culturale contemporanea è tagliata fuori da queste fonti. Ecco che Internet, dunque, diventa il luogo privilegiato dove cercare informazioni sulle ultime

---

<sup>47</sup> I dati in questione sono liberamente consultabili al seguente indirizzo Internet: <http://www.quantcast.com/wikipedia.org/demographics#summary>.

uscite: ma se è facile perdersi nella miriade di siti che popolano la rete, molto più intuitivo risulta l'utilizzo di Wikipedia, un grande contenitore di informazioni di ogni genere. Per di più Wikipedia è costantemente aggiornata, e quotidianamente le sue voci possono venire arricchite con nuovi dati.

Sono solo congetture, ovviamente. Quel che è certo è che sicuramente, fra gli argomenti più ricercati, si troveranno sempre quelli di attualità.

### *3.3 VOCI DI QUALITÀ E ABBOZZI: LA QUALITÀ DEI CONTENUTI IN WIKIPEDIA*

Abbiamo visto come, all'interno di Wikipedia, sia possibile imbattersi non solo in un gran numero di voci, ma anche in argomenti molto diversi tra loro, alcuni noti a chiunque, altri decisamente di nicchia. Abbiamo anche detto che, talvolta, la copertura riservata alle diverse tematiche appare sproporzionata in rapporto al reale peso che esse ricoprono nel panorama della conoscenza umana. In questo paragrafo ci focalizzeremo meglio sul livello qualitativo dei contenuti di Wikipedia.

La qualità del progetto Wikipedia sembra essere stata una delle principali questioni prese in esame dagli studiosi che si sono approcciati all'argomento: la maggior parte della bibliografia relativa a Wikipedia fa riferimento, in maniera maggiore o minore, a questa tematica. Il motivo è facilmente intuibile: Wikipedia ha l'ambizione di essere un'enciclopedia, termine che da sempre è sinonimo di autorevolezza e informazione attendibile; per di più, si tratta di un fenomeno al giorno d'oggi molto rilevante, e per questo si rende necessario attestare quale sia la sua effettiva qualità.

In realtà produrre un'analisi esauriente sulla qualità di Wikipedia è un'impresa quasi impossibile. Ci troviamo di fronte a un contenuto instabile, modificabile in qualsiasi momento e da chiunque con delle immediate ripercussioni sulla qualità globale del progetto. Inoltre, il sito sta assumendo delle dimensioni sempre più ragguardevoli, il che rende difficile monitorare tutti i suoi contenuti: e ciò non vale soltanto per la mastodontica edizione in lingua inglese, ma anche per quella in italiano, ad oggi la quarta per estensione. Di conseguenza trarre delle conclusioni esaustive e definitive è

quanto meno velleitario. Ciò però non ci impedisce di fare una indagine esplorativa, affidandoci tanto alla ricerca empirica quanto agli studi preesistenti sull'argomento.

Effettuando una veloce ricerca su Wikipedia in lingua italiana, oppure esplorando casualmente l'enciclopedia, è possibile avere una prima idea del livello medio dei suoi contenuti. Per quanto incompleto e vulnerabile a delle facili generalizzazioni, questo metodo permette a chiunque di valutare la qualità di Wikipedia: è da questa esplorazione che l'utente medio decide se affidarsi o no a quanto legge sul sito.

Una delle prime cose che saltano all'occhio è la presenza, su molte voci, di alcuni avvisi in cima alla pagina. Gli avvisi, come la quasi totalità del contenuto di Wikipedia, sono scritti e inseriti dagli utenti stessi attraverso dei segnali convenzionali. Ne esistono di diversi tipi, dalle segnalazioni di violazione del copyright alle proposte di ingresso in vetrina, ma quello di gran lunga più diffuso è l'avviso relativo agli "abozzi". Il testo dell'avviso in questione – nella sua forma standard – recita: "Questa voce è solo un abbozzo. Contribuisci a migliorarla secondo le convinzioni di Wikipedia". Le voci che vengono etichettate con questo avviso sono visibilmente di piccole dimensioni, e contengono soltanto poche righe: si tratta, infatti, di abbozzi ("stub" nella versione in lingua inglese). Essi si originano nel momento in cui un utente comincia a scrivere qualcosa ma poi abbandona il suo prodotto a se stesso. Gli abbozzi, come spiegato nella relativa Pagina speciale<sup>48</sup>, sono delle voci brevi ma non del tutto inutili, dal momento che le poche informazioni che contengono possono costituire la base per un futuro ampliamento del lemma: per questo motivo non vengono eliminati, ma al contrario si incoraggia gli utenti ad ampliarli.

Viceversa, continuando la nostra ipotetica esplorazione virtuale, possiamo imbatterci in voci molto corpose, ampiamente strutturate e ricche di precisi riferimenti bibliografici. Il luogo in cui si concentra il più alto numero di voci di questo tipo è, ovviamente, la Vetrina: soltanto le voci che la comunità giudica migliori possono ambire a far parte di questa cerchia piuttosto ristretta<sup>49</sup>. Questi lemmi appaiono

---

<sup>48</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Aiuto:Abbozzo>.

<sup>49</sup> Non è possibile stabilire definitivamente quanto elitario sia il club della Vetrina: il numero di voci totale di Wikipedia cambia ad un ritmo troppo elevato per poter essere monitorato, senza contare che ogni mese diverse voci entrano in Vetrina, mentre altre ne escono. Una buona idea del rapporto voci

immediatamente molto diversi dal resto dei contenuti dell'enciclopedia: e ciò non solo per le dimensioni – nettamente maggiori – ma anche e soprattutto per la cura e la meticolosità che si può riscontrare ad ogni livello, dallo stile all'impaginazione grafica. La Vetrina sembra quasi il luogo in cui l'utopia di Wikipedia – almeno della Wikipedia voluta dai suoi creatori – si realizza.

Questi appena descritti sono i due estremi in cui è possibile incappare consultando Wikipedia: da un lato gli abbozzi, l'unità minima per quanto riguarda le voci dell'enciclopedia; dall'altra le voci da Vetrina, quanto di qualitativamente migliore si possa trovare sul sito. In mezzo c'è una vasta zona grigia, fatta di voci estremamente diverse per dimensioni, qualità e argomento trattato, e che costituisce, a conti fatti, la stragrande maggioranza delle pagine di Wikipedia, e quindi la parte in cui è più facile imbattersi. Per analizzare – seppur parzialmente – questa enorme mole di contenuti, dobbiamo lasciare da parte l'esperienza empirica e affidarci a delle ricerche più approfondite.

La domanda principale che gli studiosi si sono posti è: perché la qualità delle voci di Wikipedia è così altalenante? Il problema è ben visibile a qualsiasi visitatore occasionale, ed è dunque il punto di partenza per una riflessione più approfondita della tematica.

Fra i primi ad accostarsi a questo argomento c'è stato Lih (2004). Il suo studio – condotto in un periodo in cui il sito era ancora lungi dall'essere strutturato e articolato come appare oggi – si focalizza soprattutto sul crescente interesse del mondo giornalistico verso Wikipedia, ed in particolare indaga gli effetti che le citazioni sulla stampa provocano sulle voci dell'enciclopedia. Lih propone due criteri per giudicare la qualità delle voci di Wikipedia: 1) la rigidità (“rigor” in inglese), ovvero il numero totale di modifiche per articolo; 2) la varietà (“diversity” in lingua originale), vale a dire il numero totale di utenti che hanno messo mano a quella determinata voce. Alla base del ragionamento dello studioso ci sono due assunzioni di fondo: la prima è che quanto più alto è il numero di modifiche, tanta maggiore sarà la cura e la profondità con cui viene trattato l'argomento; la seconda, invece, prevede

---

di qualità/voci totali può essere data dalla statistica, costantemente aggiornata, disponibile sulla pagina principale della Vetrina (per la lingua italiana: <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Vetrina>).

che nel momento in cui più utenti partecipano allo sviluppo del lemma ci saranno più punti di vista e anche più controlli sul contenuto della voce (Lih 2004). Di conseguenza, le voci col più alto numero di modifiche e utenti sono qualitativamente migliori delle altre.

Per dimostrare la sua teoria, Lih ha analizzato alcune voci che sono state citate direttamente da pubblicazioni giornalistiche in lingua inglese, attribuendo ad ognuna di esse dei valori numerici relativi alla loro rigidità e varietà. In seguito alla citazione giornalistica il traffico di queste voci è aumentato, così come l'attività attorno ad esse: e, come conseguenza indiretta, è aumentata anche la qualità media dei lemmi (Lih 2004). La conclusione di Lih è che un aumento quantitativo del lavoro attorno alle voci di Wikipedia genera un innalzamento qualitativo del contenuto delle stesse, verificando così il detto "Dato un numero sufficiente di occhi, tutti i bug vengono a galla" ("Given enough eyeballs, all bugs are shallow" in inglese), un aforisma famoso in ambito informatico coniato da Eric Raymond (Lih 2004).

Dello stesso parere sono Wilkinson e Huberman (2007), che hanno osservato il numero di modifiche cui sono state sottoposte le voci in Vetrina, paragonandolo poi a quello dei normali lemmi. I due autori della ricerca sono giunti alla conclusione che le pagine in Vetrina – quelle che la comunità ritiene migliori, e quindi quelle di qualità maggiore – aggregano molte più modifiche rispetto alle altre, confermando quindi l'importanza dell'aspetto quantitativo nell'ambito del funzionamento di Wikipedia.

Per quanto questo ragionamento sembri apparentemente persuasivo e comprovato da esempi empirici, esso non è totalmente convincente. Come notano Liu e Ram (2009), questa ricerca non tiene conto della diversità degli utenti che modificano il contenuto di Wikipedia: dal momento che chiunque può partecipare al processo di creazione dell'enciclopedia, estremamente diversi saranno i comportamenti attuati dagli utenti. La questione della partecipazione non è solo quantitativa, ma anche qualitativa: e le sue conseguenze si riflettono anche nella qualità dei contenuti. A tal proposito, sono due i lavori significativi.

Il primo in ordine temporale è stato quello di Anthony et al. (2007). Il loro studio si propone di indagare l'impatto che le diverse motivazioni degli utenti possono avere

sulle voci di Wikipedia. Il metodo utilizzato è di derivazione matematica, e consiste nell'esaminare quanta parte dei contributi di ciascun utente è stata mantenuta all'interno della modifica successiva. I risultati della ricerca sono molto interessanti, e permettono un approfondimento maggiore della questione. Lo studio, infatti, ha messo in luce come ci siano notevoli differenze tra i contributi degli utenti registrati e quelli degli utenti che restano anonimi, ed ha permesso ai suoi autori di affermare che i contenuti di alta qualità di Wikipedia vengono creati da tre categorie di utenti: 1) gli Zeloti, ovvero utenti registrati che effettuano un gran numero di modifiche, motivati dalla reputazione ottenuta e dalla dedizione verso la comunità (Anthony et al. 2007); 2) gli esperti, utenti anonimi che collaborano molto saltuariamente e solo in specifici campi di cui sono conoscitori; 3) i buoni Samaritani, utenti anonimi che contribuiscono in maniera minima sotto il profilo quantitativo, ma il cui apporto è rilevante sotto quello qualitativo (Anthony et al. 2007).

La definizione di queste tre categorie di contributori permette una prima analisi dei diversi comportamenti degli utenti, al di là della semplice logica numerica. Il gruppo di ricerca afferma che c'è una correlazione diretta fra il numero di modifiche e la qualità del lavoro soltanto nel caso degli utenti registrati, gli unici interessati alla gloria derivante dalla collaborazione all'enciclopedia. Viceversa, il lavoro degli utenti anonimi è in gran parte "sommerso" ed occasionale, ma non per questo meno importante: semplicemente, questi utenti non sono interessati a costruirsi una reputazione all'interno della comunità, ma partecipano al progetto per il puro piacere di partecipare. Addirittura, Anthony et al. (2007) affermano che bisogna diffidare degli anonimi che contribuiscono con molti e piccoli contenuti, dal momento che essi potrebbero essere animati da cattive intenzioni (come, ad esempio, il vandalismo).

Il secondo studio rilevante a portare avanti un approccio simile è opera di Liu e Ram (2009). Gli autori di questa ricerca si sono spinti oltre coloro che li hanno preceduti, e, allo scopo di esaminare la qualità dei contenuti di Wikipedia, sono andati ad indagare non solo le differenti tipologie di utenti, ma anche il modo in cui essi collaborano su ogni specifico articolo. I ricercatori hanno individuato sei diversi ruoli che gli utenti possono svolgere modificando una voce: 1) all-round editors, utenti che si incaricano di qualsiasi compito, dalla scrittura del lemma all'inserimento delle



note e delle fonti; 2) watchdogs, utenti che controllano le voci alla ricerca di possibili vandalismi; 3) starters, utenti che si occupano prevalentemente della composizione del testo; 4) content justifiers, utenti specializzati nell'inserimento di link e note per dare attendibilità al testo; 5) copy editors, utenti attenti prevalentemente alla forma del testo; 6) cleaners, utenti che si dedicano allo snellimento del testo e alla rimozione dei link di troppo.

Delineati questi ruoli, gli studiosi sono passati ad esaminare le possibili modalità di interazione fra le varie tipologie di utenti. Il risultato è stata la definizione di cinque diverse tipologie di collaborazione, in ciascuna delle quali un diverso tipo di utenti è dominante: in una la maggior parte dei contenuti verrà creato dai content justifiers, in un'altra gli all-round editors saranno in leggero vantaggio, in un'altra ancora un ruolo principale sarà giocato dagli utenti casuali, mentre nelle ultime due dominano gli starters e gli all-round editors. A questo punto la conclusione è quasi scontata: maggiore è il contributo degli all-round editors, maggiore sarà la qualità del prodotto finale, mentre i peggiori risultati si hanno lasciando gran parte del lavoro nelle mani degli starters e degli utenti casuali (Liu e Ram 2009). La motivazione addotta dagli autori è duplice: da un lato gli all-round editors si preoccupano dell'inserimento delle note, rendendo così il testo più attendibile; dall'altro, inoltre, occupandosi in prima persona della maggior parte delle operazioni, il risultato finale sarà migliore stilisticamente e strutturalmente.

L'analisi di questi studi sulla qualità di Wikipedia ci fornisce un aiuto aggiuntivo per comprendere meglio le dinamiche interne all'enciclopedia.

Le ricerche degli studiosi sembrano essersi divise in due categorie: da un lato quelle che hanno indagato la qualità delle voci in relazione alla quantità dei contributi, dall'altro quelle che invece si sono concentrate su altri aspetti della collaborazione. Entrambe hanno diversi punti di forza a proprio favore, non ultimi diversi esempi empirici, ma in realtà nessuna delle due appare del tutto sufficiente a descrivere una realtà che è molto più complessa di quanto si possa pensare. Come dicevamo in inizio di paragrafo produrre un'analisi esaustiva delle dinamiche di Wikipedia è un'impresa impossibile, viste le caratteristiche intrinseche del sito; allo stesso modo,

anche questi studi – presi singolarmente – non bastano a descrivere perfettamente quello che è l’effettivo livello qualitativo di Wikipedia.

Di certo, l’approccio meramente quantitativo proposto da Lih (2004) è insufficiente. Un aumento dell’attività attorno a una determinata voce non implica necessariamente una maggiore qualità del prodotto finale: possono esistere anche voci di altissima qualità curate da un piccolo manipolo di utenti – quando non da uno soltanto. La tesi di Lih sembra essere più adatta a descrivere il meccanismo di controllo promosso da Wikipedia, che affida ai suoi stessi lettori il compito di monitorare le voci alla ricerca di possibili errori o vandalismi: è in tal caso che un alto tasso di utenti incide positivamente sui contenuti.

Allo stesso modo, l’approccio di Wilkinson e Huberman (2007) non appare del tutto convincente. È sicuramente vero che le voci in Vetrina – le migliori di Wikipedia – aggregano un numero di modifiche e di utenti coinvolti maggiore rispetto alla media, ma questo fenomeno è facilmente spiegabile. Nel momento in cui una voce è proposta per la Vetrina, infatti, i membri della comunità sono chiamati ad esprimere il proprio parere e a dare consigli per migliorarla: la conseguenza diretta è un gran numero di nuove modifiche, che ovviamente fa crescere la qualità globale della voce. Inevitabilmente, quindi, gran parte delle voci in Vetrina hanno avuto processi editoriali più articolati rispetto alla media.

Gli altri due studi esaminati si focalizzano quasi interamente sulle dinamiche di collaborazione, cercando di andare oltre al mero dato numerico: sono queste le ricerche più interessanti e utili.

Il lavoro di Anthony et al. (2007) ha alcune brillanti intuizioni, prima fra tutte la distinzione tra l’operato degli utenti registrati e quello di quelli anonimi. La spiegazione fornita è decisamente convincente: coloro che si registrano hanno sicuramente motivazioni più forti rispetto a quelli che rimangono anonimi, e sono allo stesso tempo più affidabili – almeno in linea di massima. Tuttavia, anche il lavoro degli anonimi non è da sottovalutare, visto che la maggior parte dei modificatori occasionali fa parte proprio di questo schieramento.

Lo studio di Liu e Ram (2009), infine, è il più completo e approfondito fra quelli che vanno alle radici della qualità di Wikipedia. La loro descrizione di diverse tipologie di utenti, ciascuno con dei compiti ben precisi e delle mansioni specifiche, è molto

convincente, così come credibili sono i modelli di collaborazione che essi delineano nella loro ricerca. La conclusione del loro studio ci offre anche delle suggestioni interessanti relative al numero di utenti coinvolti nella stesura delle voci: i lemmi migliori, secondo le loro ricerche, sono curati nella maggior parte dei casi da un ristretto numero di autori. La loro qualità finale dipende interamente dal modus operandi di questi curatori: alcuni sono approssimativi e superficiali, altri badano alla qualità e agli approfondimenti.

L'esito della ricerca di Liu e Ram (2009) sembra la risposta migliore alla domanda sulla qualità di Wikipedia. La variabile quantitativa non sembra avere un peso così grande nell'ambito della qualità dei contenuti: come già detto, essa gioca un ruolo importante in altri ambiti, ma non in quello in esame. Molto più interessante, invece, è osservare come le diverse tipologie di utenti collaborano fra loro per realizzare un obiettivo comune: è nelle pieghe di questa analisi che risiede l'essenza del lavoro svolto su Wikipedia. Possiamo dunque abbozzare una conclusione che, sotto molti aspetti, apparirà scontata, ma che descrive in maniera precisa quanto avviene all'interno della comunità: la qualità delle voci sembra essere direttamente proporzionale alle motivazioni degli utenti, e non al numero di persone coinvolte. Un singolo utente, seriamente motivato ed armato di tempo e pazienza, può ottenere un risultato qualitativamente migliore di un'intera schiera di utenti occasionali o superficiali.

#### *3.4 IL CONTENUTO MULTILINGUE: DIFFERENZE CULTURALI E LORO IMPATTO SU WIKIPEDIA*

L'analisi fin qui condotta non ha tenuto in considerazione un aspetto fondamentale di Wikipedia: la sua dimensione multilingue. Gli studi analizzati nelle pagine precedenti sono opera di autori anglosassoni, che di conseguenza si sono concentrati sull'esame della versione in lingua inglese di Wikipedia: le dinamiche che essi descrivono sono applicabili anche ad altre versioni linguistiche?

In linea di massima, la risposta è affermativa. Le logiche organizzative della comunità inglese si replicano in modo pressoché identico – seppur su scala ridotta – in ogni altro angolo del mondo, dal momento che il progetto Wikipedia ha avuto ambizioni internazionali sin dal suo avvio. Tuttavia, per quanto simili, le varie edizioni linguistiche di Wikipedia hanno diverse peculiarità, che vale la pena considerare e analizzare in modo specifico. Purtroppo non esistono studi dedicati a questo particolare aspetto (se si escludono Pfeil et al. 2006 e alcune pagine di Lih 2009, ed. it. 2010), quindi ci affideremo – per quanto possibile – all’esperienza empirica.

Già a partire dal suo lancio, nel 2001, Wikipedia ha avuto un’impronta fortemente multilingue. Essendo stato aperto da un gruppo di statunitensi, il sito era destinato principalmente ad un pubblico anglosassone, e quindi era pensato per essere scritto in inglese: tuttavia il web non conosce barriere territoriali e tantomeno barriere linguistiche, e quindi ben presto il progetto attirò l’attenzione di persone provenienti da altri contesti linguistici. Lih (2009, ed. it. 2010, p. 161) riferisce che già nel mese di gennaio 2001 alcuni utenti incapparono in voci scritte in lingue diverse dall’inglese: si trattava soprattutto di contenuti in tedesco perché, come afferma lo stesso Lih, in Germania la cultura hacker ha solide fondamenta, e quindi un progetto come Wikipedia riscosse subito un ampio consenso. Inizialmente nessuno dei creatori di Wikipedia considerava questi contenuti come un problema. Ma a marzo, quando ormai il sito aveva acquisito una certa visibilità, vennero lanciati i primi domini Internet indipendenti per alcune lingue (tedesco, francese e spagnolo, gli idiomi europei più rilevanti). Nel corso degli anni successivi, l’elenco delle lingue disponibili si è allungato fino a superare quota 270, e ad oggi conta anche molti dialetti<sup>50</sup>.

---

<sup>50</sup> Limitandoci al solo territorio italiano, esistono versioni di Wikipedia in: occitano, sardo, siciliano, friulano, napoletano, veneto, lombardo, ligure, piemontese, tarantino e emiliano - romagnolo. Si tratta ovviamente di comunità molto piccole, dal momento che fanno capo a delle minoranze linguistiche, ma che comunque hanno raggiunto risultati degni di nota: basti pensare che la versione in piemontese conta attualmente circa 28.000 voci, quelle in lingua siciliana e in lingua lombarda circa 16.000, mentre quella in napoletano arriva a 13.000 lemmi. Esse, pur limitate a territori piuttosto piccoli e a comunità di parlanti decisamente esigue, sono persino più corpose di alcune versioni relative a lingue nazionali.

Fra i primi problemi che le comunità si trovò ad affrontare ce ne furono alcuni di natura strettamente tecnica. Una volta spintisi fuori dall'ambito delle lingue europee, per esempio, fu posta la questione relativa a tutti quegli idiomi che non si basano sull'alfabeto latino: il linguaggio di programmazione utilizzato in Wikipedia, nei primi tempi, supportava soltanto le lettere necessarie alla lingua inglese. In questo modo sarebbero rimasti tagliati fuori l'arabo, il cinese, il giapponese, il coreano e anche il russo – e questo solo per citare i casi più eclatanti. Il problema fu risolto attraverso successive modifiche al codice sorgente (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 165-168), che permisero l'implementazione di tali alfabeti e, di conseguenza, l'inaugurazione di nuove edizioni linguistiche.

Col passare del tempo si andò addirittura oltre, come dimostrano alcuni esempi rilevanti. Per risolvere il problema della frammentazione linguistica della Cina (dove esistono tanti dialetti basati su due diversi sistemi di scrittura: l'alfabeto semplificato e quello tradizionale), un utente sviluppò un software capace di convertire ogni singolo carattere da un alfabeto all'altro e persino da un dialetto all'altro: basato in gran parte su algoritmi automatici, esso può essere anche modificato manualmente dagli utenti, in modo da ottimizzare il risultato. Il meccanismo fu implementato sull'edizione in lingua cinese, dove è possibile scegliere da un menù a scomparsa



**Figura 3: Screenshot della versione in lingua cinese di Wikipedia. È visibile il menù a scomparsa che richiama altre varianti della lingua.**

quale grafia visualizzare nella lettura della voce (Figura 3), ed ha avuto effetti benefici sulle dimensioni della comunità cinese – dal potenziale enorme, visto il numero di parlanti. Lo stesso software è stato successivamente utilizzato nella versione serba (dove due pulsanti consentono la scelta tra l'alfabeto latino e quello

cirillico) e in quella kazaka (dove ogni pagina può essere visualizzata con grafia araba, latina o cirillica) (Lih 2009, ed. it. 2010, p.174-183).

Sin dall'inizio fu chiaro che ciascuna edizione linguistica, pur facendo parte dello stesso progetto, avrebbe formato una comunità a sé. Ciò implicava che, fatta eccezione per la comune base ideologica, ciascuna variante del sito sarebbe stata portata avanti indipendentemente dalle altre: dopotutto, in un progetto del genere, ciò che più conta è il lavoro degli utenti coinvolti. È vero che spesso ci si può imbattere in voci tradotte da una versione all'altra, ma in linea di massima ciascuna edizione linguistica genera autonomamente i propri contributi, senza badare a quello che producono le altre comunità. È proprio per questo motivo che le varie anime linguistiche di Wikipedia finiscono per essere così differenti l'una dall'altra, sia sotto il profilo dei contenuti che sotto quello procedurale.

Una prima caratteristica da tenere a mente in un'analisi di questo tipo è il numero di utenti coinvolti nel progetto. A prima vista esso dipende in gran parte dal numero globale dei parlanti una determinata lingua: quanti più essi saranno, tanti più potrebbero essere le persone interessate a collaborare attivamente; e, ovviamente, ad un alto numero di collaboratori corrisponde anche un alto tasso di sviluppo di una versione linguistica. In realtà la faccenda non è così semplice. Ad influire sul numero di utenti di Wikipedia non è il solo il mero dato numerico: quest'ultimo sarebbe sufficiente a spiegare perché la versione più evoluta e ampia è quella inglese, ma non ci aiuterebbe a capire come mai l'edizione cinese e quella hindi non figurino nelle prime dieci posizioni. Un altro dato fondamentale, infatti, è quello tecnologico, soprattutto per quanto riguarda l'accesso a Internet dei possibili fruitori. Per dirla con le parole di Lih (2009, ed. it. 2010, p. 184): «Wikipedia risulta fruibile solo a patto di avere cittadinanza nel cyberspazio». È proprio questa una delle cause fondamentali del sottosviluppo di alcune edizioni che pure avrebbero un potenziale enorme: la partecipazione (e anche la fruizione) di Wikipedia sottostà a molti limiti esterni spesso insormontabili. Lih ha stilato una lista delle dieci edizioni più sottorappresentate di Wikipedia, in cui figurano sette lingue dell'Asia meridionale, due dialetti cinesi e uno afghano: si tratta di comunità che, a fronte di un'enorme

massa di parlanti, non riescono a raggiungere l'autosufficienza necessaria per lo sviluppo definitivo del progetto.

E inoltre, laddove esiste la disponibilità tecnologica, intervengono ulteriori fattori a bloccare la crescita delle comunità: un esempio di scottante attualità è l'atteggiamento di alcuni regimi autoritari nei confronti del web in generale, e di siti difficilmente controllabili come Wikipedia in particolare<sup>51</sup>.

A conti fatti, dunque, i numeri di Wikipedia risultano piuttosto ridimensionati. È vero che esistono oltre 270 versioni linguistiche, ma è altresì vero che gran parte di queste versioni non raggiungono – e forse non raggiungeranno mai – la massa critica necessaria per una produzione continua e di qualità. Sono meno di 100 le edizioni che superano le 10.000 voci – una soglia bassa se confrontata con quelle delle lingue maggiori, ma comunque di una certa importanza e sufficiente a coprire una base minima dello scibile umano. Come nota Lih (2009, ed. it. 2010, p. 185), le successive 100 versioni si trovano di fronte a difficoltà insormontabili, difficilmente risolvibili: ma qui entrano in gioco quegli ostacoli esterni cui accennavamo prima, che impediscono a lingue parlate da popolazioni molto estese di avere una propria autosufficiente versione di Wikipedia<sup>52</sup>.

Delineate queste caratteristiche generali, possiamo ora abbozzare una veloce analisi di alcune delle principali edizioni linguistiche di Wikipedia, cercando di capire quali siano le differenze contenutistiche e metodologiche tra le varie comunità.

Come già ricordato in precedenza, la più grande e sviluppata edizione di Wikipedia è quella in lingua inglese: ad oggi, essa conta più di 3 milioni di voci. I motivi di questa eccezionale crescita, che peraltro è tuttora in corso, sono facilmente

---

<sup>51</sup> Cfr. S. Bertelegni, *Internet: Pechino censura Wikipedia*, in "Corriere della sera", 22 ottobre 2005. Non a caso, oltre il 50% dei contributi della Wikipedia in lingua cinese proviene da Hong Kong e da Taiwan, mentre solo il 6% di essi arriva dalla Cina (dati consultabili all'indirizzo [http://meta.wikimedia.org/wiki/Edits\\_by\\_project\\_and\\_country\\_of\\_origin](http://meta.wikimedia.org/wiki/Edits_by_project_and_country_of_origin)).

<sup>52</sup> Alcuni dati molto interessanti relativi al rapporto parlanti/utenti di Wikipedia sono disponibili online all'indirizzo <http://stats.wikimedia.org/IT/>. Dalle informazioni contenute su questo sito si evince che, tra le edizioni più sviluppate, quelle con la più alta proporzione sono le versioni in lingua tedesca, polacca, italiana, giapponese e olandese. È interessante notare come, a riprova dell'importanza che riveste la disponibilità di un accesso a Internet, le versioni in svedese, norvegese e finlandese – parlate in Stati tecnologicamente all'avanguardia – possiedano un numero di utenti di Wikipedia enorme in proporzione ai parlanti. Viceversa molte delle lingue più parlate al mondo – i già citati cinese e hindi, oltre all'indonesiano, al malay, al punjabi, ma anche allo spagnolo – possiedono un numero di utenti estremamente basso rispetto alle potenzialità virtuali offerte dal numero di parlanti.

individuabili. Innanzitutto, la versione inglese è stata la prima ad essere messa online, e quindi ha beneficiato di un periodo di tempo in più – seppure si tratti solo di alcuni mesi; in secondo luogo essa può contare su un vero e proprio esercito di utenti, stimato in oltre mezzo milione; a ciò si aggiunge anche la forza di essere una delle lingue più parlate al mondo (si pensi al Regno Unito, agli Stati Uniti, e a tutti i Paesi del Commonwealth), oltre al fatto di essere compresa almeno a livello elementare da un gran numero di persone in tutto il globo. La versione in lingua inglese di Wikipedia è difficilmente paragonabile alle altre edizioni, e finisce col costituire quasi un caso a sé nell’ambito delle diverse comunità. Costruita sui grandi numeri, copre una quantità veramente impressionante di argomenti, da quelli più canonici alle più estreme tematiche di nicchia. Per di più, essa ha raggiunto un livello qualitativo medio molto alto, come si può constatare esplorando le varie pagine che la compongono: non solo è molto frequente imbattersi in lemmi piuttosto estesi e ben strutturati, ma non è raro che il testo sia corredato di note e bibliografie. A conferma di ciò, va aggiunto che la versione in lingua inglese contiene ben due “vetrine”, una più prestigiosa (contenente i “Featured Articles”), e una che funge da anticamera per la prima (comprendente i “Good Articles”): sommate assieme, al momento, le due categorie contengono circa 15.000 voci di qualità molto elevata, un numero enorme che sembrerebbe quasi confermare le teorie quantitative sulla qualità di Wikipedia. Ancora una volta, in ogni caso, gran parte degli argomenti trattati provengono dal mondo della cultura popolare, con musica, film, serie tv e videogiochi che occupano posizioni di rilievo all’interno di entrambe le categorie di qualità; altri argomenti molto gettonati in lingua inglese sono l’architettura, lo sport, il mondo militare e la storia.

La seconda edizione per numero di articoli è quella in lingua tedesca, che è stata anche la seconda ad essere inaugurata e la seconda a superare il milione di voci. Il grande sviluppo di questa versione, pur non paragonabile a quella inglese, non è dovuto tanto al numero di parlanti (che pure è consistente, essendo il tedesco parlato in ben tre Stati europei) quanto all’ambiente culturale teutonico. Come afferma Lih (2009, ed. it. 2010, p. 171), il movimento hacker ha sempre avuto molto seguito in Germania, che è stata la culla di alcuni celebri hacker: in un certo senso, dunque, un progetto come Wikipedia ha trovato terreno fertile nella cultura informatica tedesca,



ed è stato prontamente abbracciato da vaste schiere di persone; l'alto livello tecnologico dello Stato, poi, ha fatto il resto. L'aver alle spalle un ambiente di questo tipo ha portato ad alcune interessanti conseguenze, che fanno della Wikipedia in lingua tedesca un esempio pressoché unico nel suo genere. In primo luogo, la comunità che la anima è molto vivace e manifesta un'elevata dedizione alla causa: basti pensare che il primo raduno internazionale degli utenti di Wikipedia, tenutosi nel 2005, si è svolto proprio in Germania, a Francoforte, ed è stato fortemente voluto dalla comunità teutonica. Secondariamente, la comunità è riuscita a stringere accordi con diverse istituzioni tedesche – quali biblioteche e università – allo scopo di aumentare la qualità dei contenuti dell'enciclopedia implementando fonti e documenti (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 172). Qualità che, come nota Lih, è la vera ossessione della comunità tedesca, che ha imposto degli standard qualitativi molto alti. Ad esempio, mentre la regola nelle altre edizioni è quella di incoraggiare la creazione di abbozzi, gli utenti di lingua tedesca sono invitati a scrivere delle voci complete ed esaurienti già in partenza, preferendo un vuoto piuttosto che un lemma di scarsa qualità (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 172); inoltre, a differenza di quanto visto nella versione inglese, gli argomenti della cultura popolare ricevono una trattazione molto meno estesa, e ad essi vengono preferiti la geografia, la storia e la cultura alta (come è possibile constatare da un'analisi delle due vetrine).

Nel suo libro, Lih ha analizzato anche un'altra particolare versione di Wikipedia: si tratta dell'edizione in lingua giapponese. Come nel caso tedesco anche qui ci troviamo in presenza di un linguaggio non particolarmente diffuso nel mondo, ma che nonostante ciò viene utilizzato in una delle versioni più estese e più lette di Wikipedia<sup>53</sup>. Le caratteristiche peculiari di questa edizione risiedono nelle metodologie utilizzate dalla comunità. Tanto per cominciare, la gran parte degli utenti che collaborano al progetto stabilmente lo fa in maniera anonima, senza registrarsi al sito: Lih (2009, ed. it. 2010, p. 168) attribuisce questa stranezza al modo di concepire Internet dei giapponesi, che tendono ad utilizzarlo in maniera del tutto anonima, ritenendo nickname e nomi in codice inutili e persino dannosi per i processi collaborativi. Tutto ciò si è concretizzato in uno scarso spirito comunitario, agli

---

<sup>53</sup> Secondo le stime consultabili all'indirizzo <http://stats.wikimedia.org/IT/> si tratta addirittura della seconda più letta dopo quella inglese.

antipodi rispetto a quanto avvenuto in ambito tedesco, testimoniato anche dalla bassa partecipazione di utenti nipponici ai raduni internazionali. Tuttavia, o forse proprio in virtù di questo atteggiamento, la versione giapponese di Wikipedia è considerata la più pacifica fra quelle esistenti. Lih (2009, ed. it. 2010, p. 169-170) afferma che all'interno di questa comunità molto raramente si verificano dispute o dibattiti circa il contenuto dell'enciclopedia, e gli utenti sono anche meno propensi a modificare i contenuti inseriti da altre persone. Sono questi i motivi, secondo Lih, che hanno provocato una brusca frenata alla crescita dell'edizione giapponese di Wikipedia, che nel 2005 era la terza per numero di articoli, e che invece oggi staziona al sesto posto. Fra le edizioni più estese c'è anche quella in lingua spagnola, che ad oggi, per dimensioni, è la settima versione linguistica di Wikipedia. Un rapido sguardo al numero di articoli che contiene fa tuttavia subito intuire come essa, fra le edizioni di testa, sia quella più sottosviluppata in relazione al numero di parlanti. Lo spagnolo è infatti una delle lingue più parlate al mondo, essendo diffuso non solo in Spagna, ma anche nella maggior parte dell'America Centrale e Meridionale: nonostante ciò, linguaggi meno diffusi hanno generato edizioni di Wikipedia più sviluppate ed estese. Una spiegazione parziale può essere ricercata nel basso livello di alfabetizzazione mediatica di gran parte delle popolazioni dell'America Latina, fatto che può aver ridotto di molto il numero di parlanti che dispongono di un accesso a Internet. È ancora una volta Lih (2009, ed. it. 2010, p. 159-160) a fornirci dettagli aggiuntivi sulla questione. Nel febbraio del 2002, agli albori della storia di Wikipedia, fu presa in seria considerazione l'ipotesi di ospitare all'interno del sito delle inserzioni pubblicitarie, allo scopo di avere una fonte fissa di introiti da utilizzare nella gestione del progetto. Immediatamente la comunità spagnola reagì arrestando la propria produzione di contenuti, minacciando uno scisma motivato da questioni etiche: era inaccettabile, per i promotori di questa iniziativa, che un'organizzazione guadagnasse sul lavoro svolto da una comunità di volontari per la comunità stessa. Lo scisma fu ufficializzato a fine febbraio, quando nacque "Enciclopedia Libre" ("Enciclopedia libera" in italiano), un sito ospitato presso l'Università di Siviglia<sup>54</sup>. La quasi totalità dei volontari si trasferì in blocco sul

---

<sup>54</sup> Il sito, ancora aggiornato da una piccola comunità, è tuttora visitabile al seguente indirizzo Internet: [http://enciclopedia.us.es/index.php/Enciclopedia\\_Libre\\_Universal\\_en\\_Espa%C3%B1ol](http://enciclopedia.us.es/index.php/Enciclopedia_Libre_Universal_en_Espa%C3%B1ol).

nuovo progetto, condannando la versione spagnola di Wikipedia a un arresto improvviso, durato fino alla fine del 2002 (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 160). Soltanto a metà 2003, quando Wikipedia cominciava a diventare sempre più consultata, si riaccese l'interesse attorno a questo progetto dimenticato; ma fu solo nell'autunno del 2004 che la versione spagnola di Wikipedia superò in numero di voci la Enciclopedia Libre. La comunità spagnola, dunque, è stata dilaniata da un conflitto interno: gli effetti dello scisma, consumatosi nel 2002, si sono protratti fino al tardo 2004, per una durata di oltre due anni e proprio nel momento in cui le altre edizioni spiccavano il volo. È stato questo ritardo a provocare l'anomalia che facevamo notare prima; in ogni caso oggi la versione spagnola di Wikipedia è una delle più sviluppate, cresce rapidamente e può contare su un buon livello qualitativo in ambito storico, biologico, sportivo e letterario.

Per concludere questa breve rassegna delle principali edizioni di Wikipedia, va fatto un doveroso accenno ad un'altra fiorente realtà: quella della Wikipedia in lingua polacca. Essa, dopo essere stata per lungo tempo al quarto posto per numero di voci, solo recentemente è stata superata dalla versione in lingua italiana. La presenza di questa versione tra le edizioni di testa è un fatto quantomeno insolito: la lingua polacca è infatti parlata da un numero di persone decisamente inferiore rispetto a linguaggi come l'inglese, il francese, il tedesco e persino l'italiano; eppure è proprio su questa lingua che si è costruita, negli ultimi anni, una delle più vaste versioni di Wikipedia. Non esistono studi specifici su questa particolare realtà, quindi possiamo solo provare a fare qualche ipotesi a partire dai dati grezzi e dall'osservazione empirica. Tanto per cominciare, la comunità polacca, rispetto alle principali edizioni, è di dimensioni più ristrette: ciò può essere spiegato in funzione del basso numero di parlanti. Questo dato ci aiuta anche a capire un'ulteriore caratteristica di questa versione di Wikipedia: la sua scarsa "profondità", ovvero l'indice che stabilisce quanto frequentemente le voci sono aggiornate; è ovvio che una comunità che può contare su meno occhi effettui le operazioni di controllo e modifica più lentamente rispetto alle altre. È anche interessante notare come molti utenti registrati possiedano account anche presso altre versioni di Wikipedia, e alcuni affermino di vivere in altri Paesi; questo dato è confermato da alcune statistiche, che affermano che l'80% dei contributi dell'edizione in lingua polacca proviene dalla Polonia, mentre percentuali

significative arrivano dall'Olanda (5,2%) e dall'Australia (4,5%), oltre che da Germania, Italia e Stati Uniti<sup>55</sup>; il fatto significativo è che il polacco è parlato come lingua ufficiale soltanto in Polonia, il che lascia pensare che il 20% proveniente da altri Stati sia creato da emigranti, che quindi giocano un ruolo abbastanza rilevante nell'economia del progetto. In ogni caso i polacchi hanno prodotto un discreto numero di voci di qualità, e al pari di molte altre versioni dispongono di due vetrine. Le aree tematiche più rappresentate in queste sezioni sono la storia, la medicina, l'architettura e l'arte militare.

Dall'analisi qui condotta – seppur appena abbozzata e poco esauriente – emerge chiaramente quanto si affermava in principio di paragrafo: ciascuna edizione linguistica di Wikipedia è un mondo a sé, formato da persone diverse appartenenti a culture e società differenti. Ciò si concretizza sia in contenuti non omogenei e talvolta anche fortemente dissimili, sia in metodi procedurali unici, figli di diverse concezioni del progetto. Pfeil et al. (2006) hanno analizzato, sulla scorta dei precedenti studi inerenti la collaborazione via Internet, i diversi modi in cui le differenze culturali influiscono sul progetto Wikipedia. La loro ricerca si è concentrata su un'analisi comparata della voce “gioco” nelle versioni linguistiche francese, tedesca, giapponese e olandese, confermando che ciascuna di esse si differenzia non poco dalle altre, soprattutto sotto il profilo metodologico.

In futuro, sarebbe interessante esaminare a fondo e in maniera specifica i vari contesti linguistico - culturali, per scoprire in cosa si differenziano le numerose edizioni di Wikipedia.

### *3.5 LE PROBLEMATICHE DI WIKIPEDIA: IL FRONTE DEI CONTENUTI*

Nelle pagine precedenti abbiamo tratteggiato numerose caratteristiche dei contenuti di Wikipedia, esaminando anche diversi studi in merito. In questo paragrafo, invece,

---

<sup>55</sup> I dati in questione sono forniti dalla Wikimedia Foundation, e sono liberamente consultabili al seguente indirizzo: [http://meta.wikimedia.org/wiki/Edits\\_by\\_project\\_and\\_country\\_of\\_origin](http://meta.wikimedia.org/wiki/Edits_by_project_and_country_of_origin).

ci concentreremo su quelle che la ricerca scientifica – e in parte l’opinione pubblica – ritengono essere le problematiche più critiche riguardo questo argomento.

Alcuni di questi aspetti sono già stati trattati nel paragrafo 3.3, quando abbiamo provato a descrivere il livello qualitativo dei contenuti di Wikipedia. In questa sede riprenderemo l’analisi di queste tematiche, approfondendola e arricchendola di nuove prospettive, oltre a focalizzarci su altri punti di estremo interesse per la materia trattata.

### *3.5.1 Affidabilità e verificabilità*

Una delle principali accuse mosse a Wikipedia tanto dai suoi detrattori quanto – talvolta – dai suoi stessi utilizzatori risiede nel fatto che essa, nel migliore dei casi, non è del tutto affidabile.

Il ragionamento è molto semplice: come può essere credibile e affidabile un contenuto che chiunque può modificare a proprio piacimento in qualsiasi momento, senza alcun controllo dall’alto, e peraltro con grande facilità?

In linea di principio, Wikipedia è vulnerabile in ogni istante a una serie di attacchi di diverso tipo ma con una conseguenza comune: distruggere la credibilità dell’enciclopedia stessa. All’interno di questa ampia rosa di azioni non trovano posto soltanto i cosiddetti vandalismi (modifiche contenenti evidenti informazioni sbagliate, volgarità o offese all’indirizzo di persone ed enti, § 4.5.2), ma possono capitare anche azioni effettuate in buona fede da utenti inesperti o distratti. Secondo le linee guida di Wikipedia, tutto il contenuto inserito nelle voci deve essere giustificato da una fonte esterna attendibile, allo scopo di essere verificabile<sup>56</sup>: libri, quotidiani, periodici, ricerche scientifiche e siti web vengono tutti considerati delle fonti utilizzabili nelle bibliografie, a patto ovviamente che siano attendibili. Eppure, come si può constatare esplorando il sito, sono ben pochi i lemmi che contengono un numero sufficiente di fonti citate, e ancora meno quelli che sfoggiano una bibliografia esauriente sull’argomento. Di fatto, a dispetto delle linee guida, il

---

<sup>56</sup> [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cita\\_le\\_fonti](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cita_le_fonti)

contenuto della gran parte delle voci di Wikipedia appare difficilmente verificabile, andando quindi a minare l'attendibilità dell'enciclopedia stessa.

In base a tutto ciò, sono diversi i motivi che possono spingere ad affermare che Wikipedia sia poco attendibile. Alcuni autori hanno affrontato il problema, criticando diversi aspetti di Wikipedia. Duguid (2006) ha analizzato alcuni progetti open source, incluso quello in esame in questo elaborato; a tal proposito ha scritto che la libera collaborazione di differenti individui alla scrittura di un unico testo può provocare diversi errori, dalle sviste alle ripetizioni, e, cosa più grave, può portare alla cancellazione di informazioni corrette in luogo di altre completamente errate.

Magnus (2006) ha esaminato sotto il profilo epistemologico Wikipedia, concludendo che essa non può essere assimilata alle altre enciclopedie; in particolare egli afferma che, per via della natura collaborativa del progetto, non è possibile ricorrere a molti elementi che potrebbero suggerirci se ritenere credibile o no una determinata fonte (primi fra tutti uno stile sbagliato ed eventuali errori grammaticali, segnali di incompetenza che però vengono corretti da altri utenti, falsando così il giudizio).

Oltre a tutto ciò, un ruolo significativo nel giudizio è occupato anche dalla folla anonima che costruisce Wikipedia pezzo dopo pezzo: un esercito di persone che, anche se registrati, non sono tenuti a dichiarare il proprio vero nome o eventuali titoli, dando vita alla possibilità di millantare ruoli, professioni e conoscenze del tutto inesistenti (§ 4.5.4).

In realtà non tutti gli studiosi sono dello stesso parere. Così come l'opinione pubblica è spaccata su queste tematiche, allo stesso modo diversi autori non concordano con gli esiti di queste ricerche, arrivando ad affermare addirittura il contrario.

Fallis (2008), citando diverse ricerche empiriche, afferma che Wikipedia è abbastanza affidabile e abbastanza verificabile. Egli fa notare come sia possibile controllare i vari interventi di un autore dell'enciclopedia, in modo da giudicare autonomamente se ritenere i suoi contributi affidabili o meno. Inoltre, Fallis prosegue scrivendo che Wikipedia è più "onesta" delle enciclopedie tradizionali, dal momento che riconosce i propri limiti ed avvisa i propri lettori con evidenti avvisi nel caso di voci controverse o discusse, mentre le controparti cartacee insistono sul valore e sull'attendibilità dei propri contenuti. Egli inoltre afferma che il grado di affidabilità

che si richiede ad una fonte varia considerevolmente a seconda delle esigenze: così, nel caso l'informazione cercata sia molto importante, si tenderà a controllare più fonti, cercando di capire quale sia quella più veritiera.

Nielsen (2007) ha lavorato ad una ricerca statistica volta a indagare il numero di riferimenti a pubblicazioni scientifiche presenti in Wikipedia. La sua analisi mostra un enorme aumento di tali citazioni tra il 2005 e il 2007 – anno in cui si è svolta la ricerca – con un trend positivo che ha portato il ricercatore ad affermare che il livello medio di affidabilità di Wikipedia, pur molto al di sotto della letteratura scientifica, è destinato a crescere col passare del tempo.

### 3.5.2 *Credibilità*

Il discorso precedente ci porta a riflettere su un altro aspetto della questione, che va di pari passo con l'affidabilità: Wikipedia è credibile? Il discorso non è scontato né facile, ma è comunque interessante e degno di essere esplorato.

Se l'affidabilità è un problema del destinatario, allora la credibilità è una dimensione che interessa prevalentemente l'emittente<sup>57</sup> (Gili 2005, p.49): tuttavia, in entrambi i casi, sono coinvolti attivamente tutti e due i lati della comunicazione. La riflessione sociologica contemporanea, infatti, è giunta alla conclusione che la credibilità non è tanto una caratteristica personale, quando un qualcosa che viene attribuito: è, di fatto, una relazione (Gili 2005, p.4). Una dimostrazione lampante è data dal fatto che si può essere credibili presso un determinato pubblico ma non davanti ad un altro: ciò accade perché nel primo caso la relazione in questione fra i due soggetti si concretizza, nel secondo no.

Riflettere su queste tematiche in relazione a Wikipedia non è semplice, soprattutto perché mancano studi specifici in merito. Un buon punto di partenza può essere stabilire quale potrebbe essere l'origine delle credibilità di Wikipedia. Secondo i principali studi in materia, la credibilità può avere tre diverse radici (Gili 2005, pp. 7-12). La prima è detta cognitiva, e si basa sulla riconosciuta competenza

---

<sup>57</sup> Molti autori hanno riflettuto su quali siano gli elementi fondamentali del processo comunicativo. La teoria più diffusa e affermata è quella elaborata dal linguista russo Roman Jakobson (*Linguistica e poetica*, in *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, Milano, 2002). Essa comprende sei elementi: l'emittente, il messaggio, il codice, il canale, il ricevente e il contesto.

dell'emittente in un determinato campo; la seconda è nota come etico - normativa, ed è basata sulla condivisione di valori tra emittente e destinatario; l'ultima è invece etichettata come affettiva, ed è incentrata sull'attaccamento emotivo tra i due attori della comunicazione. Wikipedia non può certamente contare su una radice cognitiva, dal momento che essa è scritta in gran parte da persone qualunque, non necessariamente da esperti, e che peraltro portano avanti il progetto in forma anonima. D'altra parte, sembra poco credibile attribuire all'enciclopedia una radice affettiva: per quanto essa, per via delle sue caratteristiche, possa suscitare simpatia in alcune persone, rimane il fatto che difficilmente si possono provare sentimenti nei confronti di una massa di contributori anonima e sconosciuta. L'ipotesi che sembra più convincente è invece la seconda, quella che fa riferimento a una radice etico - normativa. Secondo Gili (2005, pp. 8-10), con questa espressione si intende «la credibilità che assegniamo a chi incarna quei modi ideali di essere e di agire a cui aderiamo, a cui guardiamo positivamente, che reputiamo buoni, giusti, desiderabili». Questa definizione calza perfettamente a tutti gli utenti attivi di Wikipedia, coloro che contribuiscono in prima persona allo sviluppo dell'enciclopedia: dal loro punto di vista il sito è credibile, dal momento che è costruito da persone che condividono i loro stessi valori (libertà culturale, accesso diretto all'informazione, ma anche una certa avversione nei confronti delle grandi e potenti associazioni, in linea con i dettami della cultura hacker) e che, presumibilmente, agiscono secondo le regole e le linee guida. Questa ipotesi sembrerebbe confermata dal fatto che, tra i valori che fondano questo tipo di credibilità, si annoverano quelli legati all'appartenenza e alla solidarietà (Gili 2005, p.10), vale a dire quelle dinamiche che portano i membri di un determinato gruppo a riporre la propria fiducia nel gruppo stesso, in nome della comunanza di valori che si viene a creare al suo interno.

Tutto ciò vale per gli utenti di Wikipedia, che però sono solo una piccola parte se raffrontata al totale dei suoi lettori. Per il resto dei suoi utilizzatori, Wikipedia è credibile? Il fatto che il sito sia altamente frequentato, con un numero di visitatori che rimane praticamente stabile, suggerirebbe che Wikipedia sia una fonte credibile, o che almeno sia percepita come tale: se così non fosse, infatti, i suoi utilizzatori sarebbero portati ad abbandonarla, e non a tornarvi alla prima occasione. In realtà la



questione non è così semplice. Se analizziamo Wikipedia con gli strumenti della ricerca scientifica, infatti, incappiamo tanto in caratteristiche che ne confermano la credibilità, quanto in elementi che la minano.

Un ruolo rilevante nell'attribuzione di una certa credibilità a Wikipedia, da parte dell'utente qualunque, può essere riscontrato in un'altra categoria di valori che formano la credibilità etico - normativa: si tratta di quelli legati al futuro e all'innovazione, che inducono le persone a ritenere credibile chi sia al passo coi tempi e sia proiettato al futuro (Gili 2005, pp. 10-11)<sup>58</sup>. In tal senso un'enciclopedia online, costantemente aggiornata e disponibile in più lingue sempre e dovunque, incarna molte esigenze dell'uomo contemporaneo, compresi trend globali come l'essere permanentemente connessi, l'importanza delle relazioni virtuali e l'accresciuta mobilità della vita (Pittèri, Pellegrino 2010, pp. 21-22).

Un altro elemento che può contribuire alla costruzione della credibilità di Wikipedia è la cosiddetta "omofilia", ovvero la somiglianza fra emittente e destinatario: Gili (2005, p. 24) la indica come uno degli aspetti fondamentali che contribuiscono alla simpatia verso l'emittente. Dal momento che Wikipedia è scritta in gran parte da persone qualunque, l'uomo della strada potrebbe essere istintivamente attratto da essa, rincuorato dal fatto di andare incontro a un contenuto accessibile e facilmente comprensibile.

Inoltre, non va dimenticata l'importanza dell'esperienza empirica nello stabilire se una fonte è credibile o meno: essa è importante nel momento in cui ci si sposta dalla credibilità – che, al pari della fiducia, viene anticipata ed è frutto di un'ipotesi – alla reputazione – vale a dire la credibilità provata, che subentra una volta sperimentata sulla propria pelle una determinata esperienza (Gili 2005, p. 25). Ogni volta che una persona legge qualcosa su Wikipedia che poi si rivela essere vero, in qualche modo la reputazione di Wikipedia presso quella persona aumenta. Col passare del tempo ciascun lettore dell'enciclopedia si formerà un'idea precisa della reputazione di Wikipedia; reputazione che, per quanto duratura e difficile da scalfire, non è mai eterna e non può essere una garanzia certa.

---

<sup>58</sup> La credibilità, tuttavia, può anche derivare da valori connessi al passato e alla tradizione. Si pensi all'importanza che rivestono l'esperienza, l'anzianità e le tradizioni dei padri in alcune società e in alcuni gruppi sociali (Gili 2005, p. 10).

Sul fronte opposto, il primo ostacolo che Wikipedia si trova davanti nella corsa alla credibilità è costituito dalla cosiddetta integrità della fonte, uno degli elementi fondamentali per stabilire se un emittente è credibile o meno. Come afferma Gili (2005, p. 21), un'organizzazione o un'istituzione può dirsi integra sulla base di tre diverse caratteristiche: la sua storia e la sua tradizione, la sua credibilità attuale, e le figure chiave che incarnano l'organizzazione stessa. Appare evidente come Wikipedia non soddisfi almeno due di questi tre punti: essendo un fenomeno piuttosto recente essa non gode di una tradizione così consolidata, e inoltre non dispone di figure chiave facilmente riconoscibili (se si eccettua il suo fondatore Jimmy Wales, figura che però non è così nota al grande pubblico).

Un ulteriore problema per la credibilità di Wikipedia è costituito dall'interesse. Al pari dell'integrità, l'interesse viene considerato uno dei parametri fondamentali con cui misurare la credibilità di una fonte: con esso si va riferimento «alla possibilità che l'emittente possa trarre un vantaggio da ciò che dice» (Gili 2005, p. 22); ovviamente, tendiamo a ritenere più credibili coloro che ci sembrano disinteressati nel fornirci delle informazioni. In Wikipedia non è possibile essere del tutto sicuri dell'identità di coloro che compongono le voci: come abbiamo detto molti contributori sono anonimi, ma anche le credenziali degli utenti registrati non possono essere confermate da nessuno. Tutto ciò può portare a evidenti conflitti di interesse: c'è sempre la possibilità che qualcuno, allo scopo di ottenere un tornaconto personale, modifichi le voci di Wikipedia inserendo informazioni errate. Di conseguenza, Wikipedia non può essere considerata una fonte di informazione totalmente disinteressata.

Le perplessità nei confronti della credibilità di Wikipedia sono riassunte da un articolo scritto nel 2004 da Robert McHenry, ex redattore capo dell'Enciclopedia Britannica<sup>59</sup>. Egli critica fortemente le modalità di collaborazione utilizzate da Wikipedia – in particolare la totale mancanza di autorità da parte dei suoi autori – e afferma di essere fortemente scettico riguardo al «processo quasi darwinistico» che dovrebbe assicurare la permanenza online dei contenuti migliori. Il suo articolo si conclude con una metafora colorita ma abbastanza efficace: chi utilizza Wikipedia è

---

<sup>59</sup> Cfr. R. McHenry, *The Faith-Based Encyclopedia*, in "TCS Daily", 15 novembre 2004. L'articolo è disponibile online all'indirizzo: [http://www.ideasinactiontv.com/tcs\\_daily/2004/11/the-faith-based-encyclopedia.html](http://www.ideasinactiontv.com/tcs_daily/2004/11/the-faith-based-encyclopedia.html).

nelle stesse condizioni di chi entra in un bagno pubblico; si può capire che è sporco già a prima vista, ma potrebbe anche sembrare pulito e invece nascondere delle insidie; l'unica certezza è che non è possibile risalire all'identità di chi l'ha utilizzato in precedenza.

Come si evince da quanto appena osservato, la credibilità di Wikipedia è uno dei suoi aspetti più critici. Date le sue caratteristiche, sono riscontrabili tanto elementi che ne rafforzano la credibilità quanto elementi che la indeboliscono. Per completare la riflessione è interessante fare riferimento a un documento scritto dal co-ideatore di Wikipedia Larry Sanger. Egli afferma che, nel 2004, uno dei principali problemi del sito era la mancanza di una pubblica percezione del sito come fonte affidabile (Sanger 2004). Il motivo era lampante: la gran parte delle persone, in particolare quelle provenienti dal mondo accademico, lamentava l'assenza di meccanismi di controllo, che filtrassero i contenuti e ne garantissero la veridicità. Nonostante ciò, Sanger notò come Wikipedia continuasse ad essere letta: viene così a cadere l'ipotesi secondo la quale la credibilità possa essere messa in rapporto col traffico generato dal sito.

La realtà, infatti, è che Wikipedia è percepita come una fonte poco credibile. E ciò accade perché, in linea di massima, Wikipedia è effettivamente poco credibile per l'utente qualunque che giunge sulle sue pagine. A risultare determinante in questo giudizio è proprio la principale caratteristica del progetto: la possibilità, data a chiunque, di contribuire alla sua costruzione. Ciò che viene a mancare, in questo modo, è l'autorità di chi scrive, di fatto un esercito di sconosciuti che può essere animato da qualsiasi intenzione – dallo scherzo alla seria divulgazione scientifica. Sanger (2004) ha definito la comunità di Wikipedia una comunità "anti-elitistica", in riferimento al ruolo minimo giocato dagli accademici e dagli studiosi nell'ambito della sua realizzazione: a suo parere è proprio questo il limite principale di Wikipedia, evolutasi in modo diverso da come il suo ideatore l'aveva concepita (anche a causa del fallimento di Nupedia). Un altro segnale di scarsa credibilità è dato anche dalla poca verificabilità del contenuto dell'enciclopedia, come mettevamo in luce nelle pagine precedenti: le due tematiche sono intrecciate tra loro, e l'una influenza l'altra.

È interessante notare come entrambi i punti appena citati – l’anti-elitismo e la carenza di verificabilità – sembrano indirizzarsi verso una comune soluzione: la credibilità trasferita. La credibilità, infatti, può essere trasferita tra vari soggetti sociali, in modo tale che l’uno giustifichi l’altro (Gili 2005, pp. 60-61). In Wikipedia, la presenza di note e di bibliografie costituisce un forte accredito di credibilità al contenuto dell’enciclopedia; allo stesso modo, la partecipazione di eminenti autorità al suo processo di creazione costituirebbe un notevole trasferimento di credibilità da un soggetto all’altro<sup>60</sup>. Non va però dimenticato che la credibilità trasferita può comportare diversi rischi: fra tutti, il fatto che il destinatario del trasferimento si senta esentato dal controllo della fonte, limitandosi semplicemente a scaricare la responsabilità sull’altro (Gili 2005, p. 87).

### 3.5.3 Localismo

Quelle messe in evidenza fino a questo momento sono senza dubbio le caratteristiche più criticate di Wikipedia, almeno in riferimento al suo contenuto. Di seguito elencheremo brevemente altri punti critici, meno importanti ma ugualmente riconosciuti come tali dalla stessa comunità.

Il primo è quello che nel gergo wikipediano è definito come “localismo”. Con questa espressione ci si riferisce alla trattazione di argomenti soltanto da un punto di vista circoscritto a una determinata area geografica<sup>61</sup>. Un approccio del genere va contro le linee guida di Wikipedia, che come abbiamo visto predilige un punto di vista neutrale: in tal senso, dunque, ogni argomento deve essere trattato in modo da essere comprensibile a chiunque, indipendentemente dal suo luogo di origine.

Generalmente, il rischio del localismo fa riferimento a una realtà nazionale. Nel caso della Wikipedia in lingua italiana, ad esempio, è possibile incontrare delle voci che trattino argomenti da un punto di vista prettamente italiano, o che attribuiscono ad esso una posizione preminente nella struttura del lemma. In base alle linee guida di

---

<sup>60</sup> Quest’ultima eventualità è fortemente ipotetica, almeno in una comunità come quella di Wikipedia, che ha fatto dell’uguaglianza uno dei suoi cardini. Sanger (2004) auspicava già allora una maggiore considerazione nei confronti del mondo intellettuale che si accostava a Wikipedia, sostenendo che il contributo degli accademici poteva essere utile all’enciclopedia non solo a livello contenutistico, ma anche sotto il profilo della reputazione.

<sup>61</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Localismo>.

Wikipedia tutto questo è errato: ogni tematica va trattata dapprima in un'ottica generale, e eventualmente, se si tratta di un caso particolarmente rilevante a livello locale, approfondita con delle informazioni aggiuntive. Nella realtà dei fatti, tuttavia, questa regola viene spesso ignorata, e non è raro imbattersi in voci che privilegino un punto di vista limitato a dispetto di uno globale o quantomeno transnazionale.

Alcuni autori (Rosenzweig 2006; Paccagnella 2007), inoltre, hanno fatto notare come in Wikipedia si insinui un'altra forma di localismo: quella relativa al mondo occidentale. Essi affermano che l'enciclopedia online dedica molto più spazio a tematiche e culture dell'Occidente (e dei Paesi di lingua anglosassone), rispetto al resto del mondo. È bene specificare che questi studi fanno riferimento non al progetto nella sua interezza (che tante edizioni da coprire praticamente tutto il globo), ma soltanto a singole edizioni linguistiche di Wikipedia.

A dire il vero il localismo, così esplicito, non sembra nemmeno un vero e proprio problema. Analizzando il funzionamento di Wikipedia abbiamo concluso che il suo contenuto è fortemente influenzato dalle persone che formano la comunità: appare quindi quasi scontato che i parlanti di una stessa lingua abbiano un medesimo retroterra culturale, e quindi siano portati a privilegiare un particolare punto di vista. Se poi, come più volte ribadito all'interno delle linee guida, Wikipedia è un progetto multilingue, il problema sembra scomparire quasi del tutto: basterebbe fare affidamento sul contenuto in altre lingue per conoscere ulteriori varianti di quell'argomento in altri contesti culturali.

In definitiva, la sconfitta del localismo sembra essere soltanto un'utopia: gli autori di Wikipedia saranno sempre naturalmente portati ad affrontare gli argomenti trattati in una prospettiva locale, per via dell'ambiente socio-culturale in cui vivono. Più interessante è l'obiezione di quegli autori che contestano la preminenza di un punto di vista occidentale: ma in tal caso la radice del problema è probabilmente da ricercare nella scarsa conoscenza, tra i contributori stessi, di culture diverse da quella in cui sono iscritti.

#### *3.5.4 Recentismo*

Un altro dei sintomi che affliggono il contenuto di Wikipedia è stato denominato dalla comunità di wikipediani “recentismo”. Questo termine sta ad indicare la tendenza a scrivere determinate voci senza tenere conto di una prospettiva storica di lungo termine, concentrandosi su fatti di attualità che, col senno di poi, potrebbero risultare poco rilevanti<sup>62</sup>. Di norma, le voci più colpite da questo fenomeno sono quelle inerenti eventi in corso di svolgimento, personaggi al centro dell’attenzione mediatica, e più in generale le celebrità.

Il recentismo, al pari e forse anche più del localismo, può essere considerato un difetto fisiologico di Wikipedia: non a caso la stessa comunità è stata impegnata in un dibattito circa il vero senso di questa espressione. Da un lato, infatti, il recentismo è una delle caratteristiche salienti di Wikipedia, che è l’unica enciclopedia capace di aggiornarsi in tempo reale; dall’altro, l’eccessiva enfasi posta su eventi in corso di svolgimento – e quindi non ancora storicamente conclusi – può portare a delle storture nella trattazione degli argomenti. Questo fenomeno appare tanto più rilevante dal momento che, come abbiamo già fatto notare, le voci riguardanti argomenti di attualità ricevono una notevole spinta propulsiva non appena vengono illuminate dalla luce mediatica (Lih 2004).

In virtù di questa sua doppia natura, quindi, il recentismo non viene considerato dalla comunità un vero e proprio difetto, ma piuttosto un sintomo del particolare processo editoriale attuato da Wikipedia: invece che condurre direttamente alla cancellazione, il materiale affetto da recentismo viene considerato da rivedere in un momento in cui il clamore attorno a quel particolare argomento si sarà esaurito.

### *3.5.5 Asimmetria nella trattazione degli argomenti*

Faremo qui solo un altro breve accenno a una tematica che abbiamo già affrontato altrove: l’asimmetria che Wikipedia offre nella trattazione di argomenti diversi. Ciò che molti studiosi hanno messo in luce (Spadaro 2005; Rosenzweig 2006; Paccagnella 2007) è anche uno dei difetti di Wikipedia: all’interno di questa enciclopedia spesso alcune tematiche sono trattate in modo non proporzionale alla loro effettiva importanza. Il motivo, come abbiamo già messo in luce, va ricercato

---

<sup>62</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Recentismo>.

nella tendenza degli utenti a privilegiare quegli argomenti di cui sono appassionati o curiosi, ma a ben vedere anche le voci affette da recentismo e localismo possono essere incluse sotto l'ombrello di questa categoria, in quanto la loro importanza sul sito non è proporzionata a quella che ricoprono nel mondo reale.

### *3.5.6 Violazione del punto di vista neutrale*

Esiste poi un altro grave problema percepito in Wikipedia: l'assenza di un punto di vista neutrale. Nelle sue linee guida, il sito afferma che le sue pagine devono essere redatte secondo un punto di vista obiettivo, che rispecchi non solo la situazione reale ma anche le diverse opinioni in merito a quell'argomento, senza tuttavia prendere posizione alcuna<sup>63</sup>.

Il localismo e il recentismo sono entrambi violazioni del punto di vista neutrale, ma episodi anche più palesi e gravi possono verificarsi in corrispondenza di argomenti pubblicamente controversi: in questi casi non è raro che le dispute ideologiche che ne derivano sfocino in accesi dibattiti, spesso risolti con la protezione da ulteriori modifiche delle voci in questione. Un'altra tipologia di violazione è costituita da quei lemmi che utilizzano toni entusiastici e non obiettivi, generalmente associati al mondo dei fan: dettaglio non trascurabile, vista la notevole importanza che riveste il mondo della cultura popolare all'interno di Wikipedia.

Questo difetto sembra essere collegato, al pari di quello analizzato nel paragrafo precedente, alla precisa scelta editoriale di Wikipedia, che si affida per la composizione delle voci all'uomo qualunque. La conseguenza è che chiunque è libero di modificare il contenuto dell'enciclopedia a proprio piacimento, e quindi di inondare le pagine del sito di informazioni errate, faziose, e ben poco obiettive. È proprio questo rischio a incidere fortemente sulla scarsa reputazione di Wikipedia, così come sulla sua poca credibilità: uno dei timori dei visitatori di Wikipedia è dato proprio da quella variabile impazzita costituita dai contributori dell'enciclopedia e dal loro comportamento.

### *3.5.7 Conclusioni*

---

<sup>63</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Punto\\_di\\_vista\\_neutrale](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Punto_di_vista_neutrale).

La qualità dei contenuti di Wikipedia dovrebbe essere la prima preoccupazione di chiunque decida di collaborare, in qualsiasi modo, alla sua stesura; è, inoltre, ciò che giustamente molti dei suoi visitatori pretendono. Il perché è ormai noto: Wikipedia si definisce un'enciclopedia, e in quanto tale si presume che essa debba avere una qualità media più che accettabile. Ciò non vuol dire che essa debba essere totalmente priva di errori: nessuna enciclopedia – neanche la più prestigiosa – può ritenersi del tutto esente da sviste e imprecisioni (Fallis 2008), dal momento che è pur sempre un'opera creata da esseri umani. Quello che si chiede ad un'enciclopedia, invece, è di sbagliare il meno possibile. Ma come è possibile asserire qualcosa del genere in presenza di un fenomeno come Wikipedia?

I difetti descritti nelle pagine precedenti sono tutti facilmente riscontrabili all'interno dell'enciclopedia, e ciascuno di essi contribuisce ad abbassare la percezione della qualità di Wikipedia. Tuttavia, per quanto esse siano palesi e spesso riconosciute anche dalla stessa comunità, le problematiche analizzate negli scorsi paragrafi costituiscono solo una parte della realtà. Alcuni studi empirici condotti negli anni passati hanno messo in evidenza che, ad un'analisi approfondita, la qualità di Wikipedia si dimostra sorprendentemente superiore alle aspettative.

Uno dei primi studi specifici sulla qualità di Wikipedia fu condotto da *Nature*, una prestigiosa rivista scientifica britannica (Giles 2005). La rivista sottopose a una revisione da parte di esperti una selezione di voci di ambito scientifico estrapolate da Wikipedia, e successivamente le paragonò, con procedimento identico, a quelle dell'*Encyclopedia Britannica*. Il risultato fu del tutto inaspettato: Wikipedia conteneva in media quattro errori per voce, l'*Encyclopedia Britannica* circa tre. Lo scarto era dunque minimo, e a dir poco sorprendente se si considerano le modalità editoriali di Wikipedia. Lo studio mise comunque in luce che Wikipedia offriva generalmente uno stile e una prosa peggiori, oltre a presentare alcune omissioni significative, ma fu accolto ugualmente come un trionfo da parte della comunità di Wikipedia (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 241): per la prima volta una fonte autorevole premiava gli sforzi delle schiere di volontari che quotidianamente si dedicavano



all'enciclopedia, stabilendo che il loro lavoro non raggiungeva esiti poi così dissimili da quello dei professionisti<sup>64</sup>.

Emigh e Herring (2005) hanno confrontato alcuni lemmi di Wikipedia con i loro corrispettivi della *Columbia Encyclopedia*, focalizzandosi soltanto sullo stile e sulla struttura delle voci. I risultati dello studio sono stati positivi per Wikipedia, dal momento che il suo stile è risultato quasi indistinguibile da quello della più blasonata enciclopedia cartacea; secondo gli autori, il merito di questa situazione va riconosciuto soprattutto agli utenti più attivi.

Chesney (2006) ha condotto uno studio empirico di diverso tipo, suddiviso in due binari. Dapprima ha sottoposto al giudizio di oltre un centinaio di esperti articoli di Wikipedia attinenti al loro campo di ricerca; in un secondo momento, alle stesse persone, ha chiesto un giudizio su un articolo casuale dell'enciclopedia. La ricerca ha concluso che gli esperti hanno ritenuto più credibili gli articoli del loro campo, piuttosto che quelli appartenenti ad altre aree, suggerendo all'autore che Wikipedia possiede in media un alto livello di accuratezza – nonostante lo studio abbia messo in luce come il 13% degli articoli esaminati contenesse errori.

Il più volte citato studio di Rosenzweig (2006) è incentrato invece sui lemmi di argomento storico, e in modo particolare sulle biografie. Egli ha confrontato venticinque biografie di personaggi storici estrapolate da Wikipedia con i loro corrispettivi all'interno di *Encarta* (una delle più popolari enciclopedie commerciali, distribuita da Microsoft) e dell'*American National Biography Online* (un archivio di alto profilo pubblicato dalla Oxford University Press). Rosenzweig ha così potuto constatare come, sotto il profilo quantitativo, Wikipedia occupi una posizione intermedia fra la omnicomprendente opera della Oxford University Press e la più commerciale enciclopedia Microsoft. Inoltre, egli mostra stupore nel constatare come la comunità di Wikipedia, senza un controllo centrale, abbia raggiunto risultati ragguardevoli: essa, sul campione osservato, conteneva solo quattro errori, contro i 3 di *Encarta* e un solo errore dell'*American National Biography Online* (errore che,

---

<sup>64</sup> La risposta dell'*Encyclopedia Britannica* non si fece attendere a lungo: nel marzo del 2006 fu promulgato un lungo documento che contestava gli esiti e le metodologie utilizzate da *Nature* nel suo studio comparativo, spiegando anche punto per punto la natura degli errori riscontrati. Cfr. *Encyclopedia Britannica*, (2006), *Fatally flawed: Refuting the recent study on encyclopedic accuracy by the journal Nature*. Il documento è disponibile online all'indirizzo: [http://corporate.britannica.com/britannica\\_nature\\_response.pdf](http://corporate.britannica.com/britannica_nature_response.pdf).

paradossalmente, Wikipedia non commetteva). Questi dati furono considerati dall'autore piuttosto sorprendenti, soprattutto alla luce della natura completamente volontaria del progetto, in opposizione agli ingenti finanziamenti delle altre due opere analizzate (Rosenzweig 2006). A parte questo, egli non poté fare a meno di notare come il vero punto debole di Wikipedia fosse la qualità della prosa, oltre al trattamento assolutamente non proporzionale degli argomenti.

Uno studio (Devgan et al. 2007) ha persino indagato la qualità di Wikipedia in ambito medico, concludendo che il livello generale è piuttosto buono, anche se essa presenta comunque notevoli omissioni.

Fallis (2008), nella sua analisi epistemologica di Wikipedia, afferma che l'enciclopedia è abbastanza affidabile e abbastanza verificabile: questo in virtù della tecnologia wiki, della partecipazione di un ingente massa di revisori e delle regole che guidano la comunità. Inoltre, nella sua opinione, possiede anche molte altre virtù: in particolare, scrive che essa è di facile accesso per chiunque, può essere liberamente distribuita ed è costantemente aggiornata.

Infine, Viegas et al. (2004) hanno rilevato che i vandalismi hanno generalmente vita molto breve su Wikipedia: essi vengono riparati molto velocemente, grazie al continuo processo di revisione portato avanti dagli utenti.

Quali sono le conclusioni che possiamo trarre da questa analisi del contenuto di Wikipedia? Di certo colpisce l'assenza di un giudizio unanime all'interno della comunità scientifica: osservazioni empiriche e studi teorici si sono avvicinati nel corso degli anni, ma i loro esiti sono stati estremamente vari – come dimostra la carrellata appena proposta.

La realtà è effettivamente piuttosto intricata. Wikipedia, sotto il profilo dei contenuti, ha degli evidenti limiti procedurali, figli in gran parte della sua ideologia di fondo e del suo eccesso di buona fede. Per quanto la comunità si sia sforzata di darsi delle regole, quest'ultime non vengono necessariamente rispettate, e oltretutto il rischio di vandalismi è sempre dietro l'angolo. Forse però è proprio per via di questa situazione che risulta sorprendente il livello qualitativo raggiunto da molte voci: il che testimonia come, nonostante l'apparente anarchia, i meccanismi di Wikipedia in qualche caso funzionino.

Quello che è certo è che Wikipedia non è una fonte di informazione credibile: le sue caratteristiche di fondo non ci permettono di classificarla come tale, neanche in un mondo in cui tutte le sue linee guida venissero rispettate. È infatti la natura stessa del progetto a provocare un deficit di credibilità. Quanto al resto, se volessimo generalizzare, potremmo affermare che Wikipedia il più delle volte non è affidabile e non è verificabile: e questo per via della mancanza cronica di fonti e bibliografie a supporto delle informazioni contenute nelle voci. È proprio questo forse il problema principale dei contenuti di Wikipedia: non tanto la qualità della prosa, non tanto la presenza di argomenti di nicchia cui viene dedicato uno spazio non proporzionale, quanto l'assenza di quella profondità che viene assicurata solo da un adeguato lavoro di ricerca. Senza fonti, il contenuto di Wikipedia viene assimilato al chiacchiericcio, al pettegolezzo e alle curiosità.

Da questo punto di vista, sembra emergere un parallelismo tra Wikipedia e un ragionamento fatto dal giornalista Marco Pratellesi a proposito dei blog, fenomeno che, al pari di quello in esame in questa sede, è stato accostato al web 2.0. Pratellesi (2008, p. 84), a conclusione della sua analisi sulle possibili correlazioni fra la blogosfera e il giornalismo, afferma che l'universo dei blog talvolta produce buoni o addirittura ottimi siti di informazione, ma nel suo complesso esso deve essere considerato semplicemente come una raccolta di siti personali, amatoriali e poco affidabili sui più disparati argomenti. Facendo le dovute proporzioni, di Wikipedia si può dire qualcosa di simile: la sua comunità produce in qualche caso degli ottimi risultati (basti pensare alle voci entrate in Vetrina, ma anche all'esterno di questa cerchia è possibile imbattersi in voci di buona qualità), ma nel complesso il prodotto del suo lavoro non raggiunge le vette di un'opera professionale.

## CAPITOLO 4: LA COMUNITÀ DI WIKIPEDIA

Nel capitolo precedente abbiamo analizzato, sotto diversi punti di vista, il contenuto di Wikipedia. In questo capitolo, invece, ci dedicheremo allo studio della comunità di persone che quotidianamente contribuiscono alla costruzione e alla manutenzione delle pagine dell'enciclopedia.

Se il contenuto di Wikipedia – e in modo particolare le voci – costituisce la facciata esterna del sito, quella che tutti i visitatori conoscono e frequentano, la comunità degli utenti rappresenta l'altra metà, spesso completamente ignorata dai lettori occasionali dell'enciclopedia. Eppure Wikipedia è un progetto collaborativo al giorno d'oggi particolarmente rilevante, soprattutto quantitativamente, ed è proprio per questo che un'analisi sociologica del suo aspetto più umano si rende necessaria. Per di più, come vedremo, la comunità in questione è particolarmente viva e attiva, fattori che rendono molto interessante lo studio.

Nelle pagine successive ci concentreremo su un'analisi della comunità che sta dietro al funzionamento di Wikipedia. Ne analizzeremo dapprima la tipologia, per poi passare sotto la lente i diversi ruoli che è possibile svolgere al suo interno. Proveremo anche a descrivere le più comuni dinamiche sociali che possono avere luogo all'interno della comunità, oltre a metterne in luce – come abbiamo già fatto con i contenuti – i punti critici. Nella nostra analisi ci serviremo tanto delle ricerche esistenti quanto dell'osservazione empirica: i luoghi virtuali in cui hanno luogo le relazioni fra gli utenti sono tutti pubblicamente accessibili e visitabili, il che facilita non poco il compito di chi voglia studiare le dinamiche sociali della comunità.

### *4.1 COMUNITÀ E COMUNITÀ VIRTUALI*

Prima di concentrarci sullo studio della comunità di Wikipedia, è bene fare chiarezza su alcuni concetti sociologici preliminari, che è necessario conoscere per inquadrare correttamente la nascita e lo sviluppo di fenomeni del genere.

Abbiamo fatto abbondantemente uso, fino a questo punto, del termine “comunità”. Sarà bene cominciare proprio da una definizione di tale parola, delineando il modo in cui questo concetto si è evoluto nel tempo. Una trattazione completa del concetto di comunità va oltre gli scopi di questo elaborato, ma alcune nozioni saranno utili al fine di sgombrare il campo da dubbi e incertezze.

La definizione filosofica classica di comunità la indica come «un insieme di soggetti legati da uno o più fattori di diversa natura [...] che li portano ad interagire tra loro più che con i membri di altre collettività» (Ferri 1999). In ambito sociologico, la riflessione sul concetto di comunità viene fatta risalire a Ferdinand Tönnies (1855-1936) e alla sua distinzione fra *Gemeinschaft* e *Gesellschaft* (Jankowski 2006, trad. it. 2007): il primo termine viene generalmente tradotto come “comunità”, parola indicante un gruppo di persone unite da legami naturali o spontanei, dotate di un forte senso di appartenenza e con dei chiari obiettivi comuni; il secondo, invece, viene reso in italiano come “società”, ed indica relazioni basate su interessi personali, preludio alla competizione e alla concorrenza<sup>65</sup>. Nonostante per Tönnies la località fosse solo uno degli aspetti che contribuivano alla nascita di una comunità, negli anni successivi fu posta una notevole enfasi su questo aspetto, che risultò così fondamentale nella riflessione teorica figlia delle osservazioni del sociologo tedesco (Jankowski 2006, trad. it. 2007).

L’attenzione riposta sulla relazione fra comunità e vicinanza (o lontananza) si è rivelata utile nel corso del ventesimo secolo, quando sono proliferati studi sull’impatto dei media sulle comunità stesse. Visto l’oggetto di questa tesi, è su questo particolare ambito che si concentrerà il resto della nostra analisi. Jankowski (2006, trad. it. 2007), in particolare, distingue tre diverse ondate di studi riguardanti questa tematica. La prima si è concentrata sui media tradizionali, ed ha avuto raggiunto risultati rilevanti nella prima metà del Novecento; i primi tentativi di indagine sul rapporto fra comunità e media furono prodotti dalla Scuola di Chicago<sup>66</sup> negli anni Venti, mentre sulla stessa scia si posero fra gli altri Merton, Janowitz e

---

<sup>65</sup> Cfr. G. Rocher (1992), *Introduzione alla sociologia generale*, SugarCo, Milano, pp. 186-187.

<sup>66</sup> La Scuola di Chicago fu un gruppo accademico di ricerca molto attivo a cavallo fra gli anni Venti e Trenta del Novecento. Fondata da Albion W. Small, essa ha avuto in Robert Ezra Park (1864-1944) il suo più noto esponente. Gli studi della scuola si focalizzarono soprattutto sulla città, intesa come un vero e proprio laboratorio di ricerca sociologica (Cfr. M. Sorice (2005), *I media*, Carocci, Roma, p. 66).

Stamm (Jankowski 2006, trad. it. 2007, pp. 40-41). La seconda ondata è riscontrabile negli anni Sessanta e Settanta, e si è focalizzata sui primi media elettronici: nello specifico, fu data rilevanza alle possibilità offerte dalla comunicazione mediata, e quindi all'interazione fra gruppi geograficamente distribuiti (Jankowski 2006, p. 41). La terza e ultima ondata, cominciata sul finire degli anni '90 e tuttora in piena attività, ha riguardato lo studio delle comunità in relazione a Internet, e ha dato origine alla riflessione sulle cosiddette "comunità virtuali" o "comunità online".

Jankowski (2006, trad. it. 2007, pp. 46-50) è stato autore di una rassegna dei principali contributi inerenti il concetto di comunità virtuale. Egli afferma che, in ordine cronologico, è stato Howard Rheingold il primo ad illuminare questo ambito di ricerca, in seguito alla pubblicazione di un libro in gran parte basato sulla propria esperienza personale all'interno del mondo online. Rheingold riferisce che le attività che possono essere svolte all'interno di una comunità virtuale sono tantissime, e corrispondono all'incirca a quello che è possibile fare nella vita reale, ma lasciando fuori il corpo<sup>67</sup>.

Un altro autore che ha avuto un peso notevole nell'area in questione, prosegue Jankowski (2006, trad. it. 2007, pp. 46-47), è stato Steven Jones, il quale è stato fra i primi a criticare l'idea di comunità fortemente legata a una precisa dimensione geografica. Jan Fernback, invece, ha notato come le comunità virtuali si caratterizzino, al contrario di quelle che prendono forma nella vita reale, per una notevole fluidità associativa: gli individui possono aderire ad una comunità virtuale altrettanto velocemente che allontanarsi da essa.

Nell'opinione di Jankowski (2006, trad. it. 2007, p. 48-49), è stato però Jan Van Dijk a fornire lo studio più significativo sull'argomento. Egli individua quattro campi su cui confrontare le comunità virtuali con le comunità tradizionali – da lui chiamate "organiche": la composizione, l'organizzazione sociale, il linguaggio e la cultura. La sua analisi lo porta ad affermare che le comunità virtuali sono caratterizzate da un'affiliazione libera, che non sono legate ad un tempo e ad un luogo, che

---

<sup>67</sup> Cfr. H. Rheingold, (1993), *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, Addison-Wesley, Reading (trad. it., *Comunità virtuali: parlare, incontrarsi e vivere nel cyberspazio*, Sperling & Kupfer, Milano, 2004). La versione in lingua originale è disponibile anche online, all'indirizzo: <http://www.rheingold.com/vc/book/>.

usufruiscono di una paralingua, e che hanno una composizione pluralistica ed eterogenea. Egli inoltre afferma che esse non hanno la capacità di rimpiazzare le comunità organiche, ma possono tutt'al più affiancarsi ad esse, completandole<sup>68</sup>.

Tenendo a mente queste caratteristiche, risulta chiaro che Wikipedia è un classico esempio di comunità virtuale. L'affiliazione è libera e flessibile, visto che si può entrare o uscire dalla comunità in qualsiasi momento; non è legata a un particolare luogo o tempo, anche se la discriminante linguistica può intaccare leggermente questa ipotesi; ha sviluppato un paralinguaggio piuttosto articolato, talvolta comprensibile in pieno solo dagli utenti stessi; ha una composizione pluralistica ed eterogenea, essendo aperta a chiunque lo desideri.

Definito il concetto di comunità online, rimane da stabilire come avvengano le interazioni sociali in un ambiente virtuale come quello appena delineato. Dal momento che, il più delle volte, questo tipo di comunità non può basarsi sulla normale relazione faccia a faccia, essa si fonda per la maggior parte su un'altra tipologia di comunicazione: la comunicazione mediata dal computer ("Computer Mediated Communication" in inglese, da cui l'acronimo CMC).

La comunicazione mediata da computer ha conosciuto un vero e proprio boom soltanto con l'avvento e la diffusione di massa di Internet, il primo strumento che ha permesso di abbattere totalmente le barriere spazio-temporali che limitano la comunicazione: in particolare, sono state le e-mail a incarnare la principale modalità in cui essa si è sviluppata. Con l'evolversi delle tecnologie sono apparsi altri strumenti atti a veicolare la comunicazione mediata dal computer: mailing list, forum, chat, newsletter, MUD<sup>69</sup> e, in tempi più recenti, social network e blog.

Baym (2006, trad. it. 2007, pp. 14-23) ha analizzato gran parte della letteratura esistente sull'argomento, delineando le caratteristiche di questo fenomeno. La studiosa sottolinea in particolare tre implicazioni della comunicazione mediata dal

---

<sup>68</sup> Cfr. J. Van Dijk, (1998), *The reality of virtual communities*, in "Trends in Communication", 1 (1), pp. 39-63. L'articolo è anche disponibile online al seguente indirizzo: [http://www.utwente.nl/gw/vandijk/publications/the\\_reality\\_of\\_virtual\\_communi.pdf](http://www.utwente.nl/gw/vandijk/publications/the_reality_of_virtual_communi.pdf).

<sup>69</sup> I MUD ("Multi User Dungeon") sono giochi di ruolo online ad interfaccia testuale, basati sull'interazione di utenti connessi tramite Internet. Essi si svolgono in universi persistenti: mondi virtuali, generalmente a sfondo fantastico, che continuano a vivere indipendentemente dalle azioni dei giocatori. Piuttosto popolari negli anni Novanta, i MUD sono stati soppiantati, negli ultimi anni, dai cosiddetti MMORPG ("Massive Multiplayer Online Role Playing Games"), videogiochi più articolati e con interfaccia grafica in tre dimensioni (Granieri 2006, p. 43).

computer: 1) identità mediate dal computer. Dal momento che in questo tipo di comunicazione, generalmente, è possibile utilizzare soltanto la parola scritta<sup>70</sup>, ciascuno è virtualmente libero di adottare un numero apparentemente infinito di identità diverse. 2) relazioni mediate dal computer. Questo particolare tipo di comunicazione permette nuove modalità di interazione. In particolare viene a mancare tutto ciò che, in una normale conversazione faccia a faccia, è connesso all'aspetto fisico, dando modo alle persone di avvicinarsi sulla base di altri fattori, quali ad esempio gli interessi comuni. 3) gruppi sociali mediati dal computer. La comunicazione mediata tende a creare comunità online regolate da norme, da gerarchie e da un senso di solidarietà piuttosto sviluppato.

Questi tre aspetti sottolineati da Baym (2006, ed. it. 2007, pp. 14-23) sono molto importanti per il caso oggetto di questo elaborato: come vedremo, sono tutti e tre riscontrabili all'interno di quella particolare comunità virtuale che è Wikipedia.

## 4.2 I WIKIPEDIANI

Stabilito, a livello generale, che Wikipedia ospita una comunità virtuale, e che le relazioni sociali tra i suoi membri si svolgono in un ambito mediato dal computer, possiamo ora passare ad un'analisi più dettagliata di questo fenomeno.

La comunità di Wikipedia comprende, in senso lato, chiunque partecipi allo sviluppo del progetto. Tuttavia questa definizione, per quanto esatta, non è del tutto precisa: diverse sono le modalità con cui le persone possono contribuire al sito, e per di più diverse sono le tipologie di utenti che prendono parte alla stesura dell'enciclopedia. In questo paragrafo proveremo a tracciare il profilo dei membri di questa comunità.

### 4.2.1 Le dimensioni effettive della comunità di Wikipedia

Secondo quanto affermato dalla stessa Wikipedia, si definiscono *wikipediani* tutti coloro che «collaborano al progetto Wikipedia scrivendone e modificandone le

---

<sup>70</sup> L'evoluzione tecnologica, ovviamente, permette anche l'utilizzo del linguaggio vocale (tramite microfono e programmi predisposti) e del codice visivo (grazie all'ausilio di webcam), ma gran parte della comunicazione mediata dal computer si svolge unicamente tramite scrittura.



voci»<sup>71</sup>. Questa categoria, così definita, è veramente sconfinata, anche solo se volessimo restringere il campo d'analisi ad una sola versione linguistica di Wikipedia; se poi pensiamo al numero di persone coinvolte nella realizzazione di tutte le edizioni, allora la cifra diventa da capogiro. Non è del tutto esatto, però, affermare che tutti i wikipediani confluiscono nella comunità di Wikipedia: i due insiemi non sono sovrapponibili, e non tutti i contributori dell'enciclopedia possono essere considerati membri della comunità.

Il problema è sia quantitativo che qualitativo. Quanto al primo punto, come nota giustamente Paccagnella (2007), è molto difficile fare una stima esatta delle persone coinvolte nel progetto, soprattutto perché quest'ultimo consente l'anonimato. Virtualmente chiunque può effettuare una modifica, e magari lasciare solo quel piccolo segno sulle pagine di Wikipedia: in tal caso egli sarebbe un wikipediano – anche se per un giorno –, ma di certo non potrebbe essere additato come un membro della comunità di Wikipedia. Quanto alla questione qualitativa, la natura del problema non è poi molto dissimile: utenti che apportano modifiche piccole e saltuarie difficilmente possono essere paragonati a persone che, viceversa, dedicano diverse ore alla settimana (quando non al giorno) alla scrittura delle voci, raccogliendo informazioni e materiale aggiuntivo. Ancora una volta, mentre gli appartenenti ad entrambi i gruppi appena delineati possono essere definiti wikipediani, soltanto il secondo può essere considerato un vero membro della comunità.

Per comprendere meglio qual è la reale portata della comunità di Wikipedia, può essere utile seguire il ragionamento di Paccagnella (2007), volto a scremare notevolmente le altisonanti cifre ufficiali. Paccagnella propone innanzitutto di escludere dal conteggio gli utenti anonimi, in virtù del fatto che essi collaborano più saltuariamente al progetto. In secondo luogo, utilizzando le statistiche fornite dalla stessa Wikimedia Foundations, egli restringe ancora di più il cerchio degli utenti registrati, proponendo di tenere in considerazione soltanto coloro che hanno effettuato più di 5 modifiche all'enciclopedia nel corso dell'ultimo mese (i cosiddetti “wikipediani attivi”). Per quanto il limite possa sembrare piuttosto basso da superare, applicando questo semplice accorgimento i numeri in questione subiscono un crollo

---

<sup>71</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikipediani>.

vertiginoso: secondo i dati relativi al mese di luglio 2010, degli oltre 545.000 utenti registrati sull'edizione in lingua italiana, soltanto 2.800 circa erano definibili attivi<sup>72</sup>; una percentuale minima rispetto all'insieme totale degli utenti registrati. Il dato è confermato osservando il numero di "wikipediani molto attivi", vale a dire gli utenti che hanno apportato almeno 100 modifiche nell'ultimo mese: nel luglio del 2010, sulla medesima edizione, essi sono stati 451. Come se non bastasse, c'è un altro fattore a dare ulteriore valore a queste cifre: il numero dei wikipediani che hanno effettuato almeno 10 modifiche dal momento della registrazione, sull'edizione in lingua italiana supera di poco quota 32.000.

Sono questi, secondo Paccagnella (2007), i veri numeri della comunità di Wikipedia: in particolare, sono i gruppi di utenti attivi e molto attivi a formare il suo asse portante. Questi due nuclei, infatti, non solo sono uniti da un chiaro scopo comune (la costruzione dell'enciclopedia), ma condividono anche quelle norme e quei valori che contribuiscono alla formazione di un'identità comune (Paccagnella 2007), caratteri fondamentali in un'ottica comunitaria. Dopotutto, come afferma Granieri (2006, p. 89), «i membri sono diversi dagli utenti»; e, citando proprio il caso oggetto di questo elaborato: «Come in Wikipedia, ci sarà sempre un numero di individui che credono in maniera più stabile all'idea stessa del gruppo e lo difenderanno». Volendo arrivare a una conclusione, possiamo affermare che il confine che separa la comunità di Wikipedia dal resto dei partecipanti è piuttosto labile e sfumato. Di certo quello proposto da Paccagnella è un ottimo criterio, pienamente condivisibile: sono gli utenti registrati i più interessati alla prospettiva comunitaria di Wikipedia, e fra questi sono quelli più attivi coloro che, tendenzialmente, hanno più opportunità di sviluppare una sorta di attaccamento emotivo al sito e alla sua incessante attività.

In una prospettiva sociologica, l'interesse deve essere focalizzato principalmente sui membri della comunità di Wikipedia, i più inclini – come vedremo a breve (§ 4.3) – ad utilizzare il sito come veicolo di socializzazione e interrelazione. Tuttavia è impossibile non fare qualche altra osservazione sulle cifre poc'anzi richiamate e sul loro significato profondo, al di là della mera espressione numerica.

---

<sup>72</sup> La fonte, aggiornata mensilmente, è: <http://stats.wikimedia.org/IT/Tables/WikipediaIT.htm>.

I numeri cui si accennava in precedenza sono riferiti all'edizione in lingua italiana del progetto, e alla sua attività in un mese specifico. Lo stesso identico trend, tuttavia, è riscontrabile anche negli anni passati sulla medesima versione, così come su altre edizioni linguistiche: cambiano le proporzioni e i numeri coinvolti – ovviamente – ma la distanza fra il numero di utenti registrati e quelli effettivamente attivi è sempre abissale.

Una possibile spiegazione di questo fenomeno ci viene data ancora una volta da Paccagnella (2007). Egli nota come la procedura di registrazione a Wikipedia sia molto semplice e facile da gestire (sono obbligatori soltanto un nickname e una password), motivo che potrebbe spingere molte persone a registrarsi sul sito anche solo per contributi estremamente sporadici ed estemporanei. Questa ipotesi sembrerebbe confermata dalla lettura dell'elenco degli utenti registrati sulla versione italiana di Wikipedia. Scorrendo le numerose pagine, anche velocemente, si può constatare come la stragrande maggioranza delle Pagine Utente sia evidenziata in rosso, colore che sta ad indicare un collegamento verso una pagina inesistente. Generalmente, come vedremo a breve (§ 4.4.2), sono gli utenti più attivi a personalizzare tali pagine: il fatto che un altissimo numero di utenti registrati non lo abbia fatto, lascia supporre che effettivamente solo una piccola parte di essi sia coinvolto attivamente nello sviluppo dell'enciclopedia.

Questi dati, tuttavia, ci forniscono anche un ulteriore spunto di riflessione. Se la distanza fra gli utenti attivi (e molto attivi) e il numero totale di iscritti è così ampia, e se, di conseguenza, la stragrande maggioranza degli utenti registrati contribuisce in maniera minima, allora ciò vuol dire che la maggior parte dei contributi di Wikipedia viene creata da una minoranza di utenti. In effetti già Voss (2005) aveva calcolato che, degli utenti registrati sull'edizione in lingua tedesca, un terzo aveva contribuito soltanto ad un articolo, ed appena il 20% aveva modificato più di 16 voci. Studi successivi (Kittur et al. 2007; Suh et al. 2009) hanno confermato che un numero piuttosto piccolo di utenti molto prolifici è responsabile di un'alta percentuale di articoli, mentre un alto numero di iscritti (a tutti gli effetti una coda lunga) ha contribuito con un numero relativamente piccolo di lemmi. Piuttosto significativo – e impressionante – è il dato fornito da Suh et al. (2009): il 55% del materiale caricato

su Wikipedia proviene da quell'1% della sua popolazione che effettua più di 100 modifiche al mese<sup>73</sup>.

In questi termini, dunque, Wikipedia assume una veste molto più elitaria di quanto si possa pensare: lungi dall'essere un trionfo dell'intelligenza collettiva, esse appare più come il prodotto di una comunità di appassionati, persone che credono fermamente in ciò che fanno e sono disposte ad investire tempo in un progetto totalmente volontario. Nonostante il già citato studio di Kittur et al. (2007) abbia messo in evidenza come, rispetto al passato, il potere di questa elite di contributori sia diminuito a vantaggio degli utenti comuni (evento che gli autori hanno paragonato alla nascita della borghesia in rapporto al decadimento della nobiltà), resta evidente come il motore di Wikipedia sia formato da una manciata di utenti relativamente piccola.

#### *4.2.2 Utenti anonimi e utenti registrati*

Più volte, nel corso di questo elaborato, si è fatto cenno a due diverse categorie di utenti di Wikipedia: quelli che sono registrati sul sito e quelli che invece non hanno effettuato questa operazione. Prima di continuare nell'analisi della comunità di Wikipedia sarà opportuno chiarire meglio queste due tipologie.

Per scrivere su Wikipedia non è necessario registrarsi al sito: chiunque capiti sulle pagine dell'enciclopedia può liberamente modificare il contenuto delle voci, nel modo rapido e intuitivo già descritto altrove. I collaboratori di Wikipedia che agiscono in questo modo sono definiti "utenti anonimi": una etichetta che, tuttavia, non è del tutto corretta. Quando un utente anonimo modifica una voce, infatti, nella cronologia della pagina non viene visualizzato il suo nome utente (visto che egli non ha effettuato la registrazione), ma l'indirizzo IP relativo alla connessione utilizzata in

---

<sup>73</sup> I numeri in questione suggeriscono che alcune persone dedichino una quantità di tempo notevole allo sviluppo di Wikipedia. Un esempio di wikipediano molto dedito alla causa è riferito da Lih (2009, ed. it. 2010, pp. 213-217): si tratta di tale RickK, utente attivo sulla versione in lingua inglese dal giugno del 2003 – mese della sua registrazione – al giugno del 2005 – data del suo abbandono definitivo del progetto, dovuto a contrasti su alcune linee guida. Lih (2009, ed. it. 2010, pp. 216-217) afferma che, nel corso dei due anni da wikipediano, RickK ha compiuto più di 36.000 interventi su 19.777 diverse pagine dell'enciclopedia: il suo contributo è stato tanto celebrato che oggi, sull'edizione inglese di Wikipedia, esiste un premio (la "Stella RickK Anti-Vandalismo") intitolato a lui.

quel momento per la navigazione su Internet. Dal momento che attraverso un indirizzo IP è possibile risalire al luogo geografico in cui la connessione è situata, appare evidente come questi utenti non siano poi tanto anonimi: paradossalmente, infatti, gli utenti registrati (il cui indirizzo IP non è pubblicamente visibile) godono di un anonimato maggiore.

L'apporto degli utenti anonimi a Wikipedia non è facilmente quantificabile. Tutti gli studi citati nelle pagine precedenti basano le proprie statistiche su dati che escludono dal computo i contributi anonimi: la motivazione che sottostà a questo ragionamento è la supposizione che gli utenti anonimi siano estremamente discontinui – quando non occasionali – nei loro interventi su Wikipedia. In effetti, basta osservare l'elenco dei contributi di un qualsiasi utente anonimo per constatare che in genere la lista è molto corta, e spesso segnala interventi avvenuti tutti nello stesso giorno o in date molto ravvicinate. Va però aggiunto che l'osservazione empirica potrebbe risultare fuorviante: dietro due o più diversi indirizzi IP potrebbe nascondersi una stessa persona che ha accesso a più connessioni Internet, in luoghi e momenti diversi.

In ogni caso, ai fini di un'analisi sociologica, gli utenti anonimi non sono particolarmente interessanti. Assumendo che essi siano i più saltuari nella partecipazione, deduciamo che essi sono anche i meno coinvolti nel progetto, e quindi sicuramente non saranno portati a far parte della comunità.

Wikipedia offre anche la possibilità di registrarsi sul sito. L'operazione è – nella migliore tradizione wiki – molto semplice e poco intrusiva: è obbligatorio soltanto fornire un Nome Utente (ovvero il nickname che verrà visualizzato dagli altri utenti e dai lettori) e una password necessaria per effettuare l'accesso. È possibile, facoltativamente, inserire anche un indirizzo di posta elettronica: in questo modo sarà possibile ricevere e-mail da altri utenti (senza che l'indirizzo venga reso noto, nel rispetto della privacy). Una volta effettuata la registrazione essa, per motivi tecnici, non potrà più essere annullata: le linee guida di Wikipedia affermano che, nel caso si voglia smettere di contribuire a Wikipedia, basterà abbandonare il proprio profilo.

Apparentemente registrarsi al sito non offre grandi privilegi; in realtà, diventando utenti registrati, si ha accesso a una serie di funzioni aggiuntive. In primo luogo, viene messa a disposizione dell'utente una pagina di Wikipedia, la cosiddetta Pagina

Utente. Si tratta di una schermata in tutto e per tutto identica alle voci di Wikipedia, ma totalmente personalizzabile dal contribuente cui è intitolata<sup>74</sup>: di norma, vi vengono inseriti alcuni dati personali di base (nome, eventualmente cognome, età, professione, luogo di provenienza, ...), ma può anche essere lasciata vuota, a discrezione dell'utente. Particolarmente in voga fra gli utenti più appassionati di Wikipedia sono le cosiddette “Babelbox” e “Babelfishbox”: la prima è una tabella che riassume le lingue parlate dall'utente, con tanto di autocertificazione di un determinato livello di padronanza; la seconda è uno strumento simile che però mira a rendere note le passioni e le idee dell'utente in questione (orientamento politico, religioso, sessuale, sportivo, preferenze culturali, e così via). Molti utenti inseriscono anche, all'interno della Pagina Utente, un elenco più o meno completo dei propri contributi all'enciclopedia; e i wikipediani che hanno ricevuto dei premi o raggiunto particolari traguardi (come l'aver contribuito ad una voce in Vetrina, o l'aver superato un alto numero di modifiche) generalmente esibiscono i propri trionfi nel proprio spazio personale. Connessa alla Pagina Utente c'è una Pagina di Discussione (esattamente come per le normali voci), su cui chiunque può scrivere per comunicare con l'utente in questione; gli utenti più attivi, in aggiunta, possono attivare diverse sottopagine, il cui uso viene generalmente destinato a contenitore di bozze di lavori in corso di svolgimento.

Un altro privilegio degli utenti, inoltre, è quello di contrassegnare le modifiche effettuate con la dicitura “modifica minore”: essa può essere utilizzata per indicare che il contributo apportato in quella particolare occasione è minimo, facilitando quindi la coordinazione fra gli utenti. Altra facoltà esclusiva dei membri registrati è quella di gestire una particolare lista di “osservati speciali”: si tratta di un elenco di articoli cui si è particolarmente interessati, e su cui si vuole essere costantemente aggiornati; la lista permette di visualizzare le ultime modifiche apportate alle voci in questione. Agli utenti registrati è consentito scegliere alcune preferenze, quali l'aspetto grafico del sito e la visualizzazione di ora e data. Infine, l'essere registrati

---

<sup>74</sup> Le Pagine Utente di Wikipedia si differenziano dalle normali voci non solo per il contenuto, ma anche per la nomenclatura. Lo standard utilizzato per le Pagine Utente è il seguente: *Utente: Nome Cognome*. Il nome – o più frequentemente il nickname – del contribuente è quindi preceduto dalla parola “utente”.

sul sito è un requisito fondamentale per poter usufruire del diritto di voto in particolari circostanze (§ 4.4).

Appare evidente, passando in rassegna i privilegi che si ottengono in seguito alla registrazione sul sito, che gli utenti registrati sono potenzialmente i più affezionati a Wikipedia e i più dediti alla sua costruzione. L'aver a disposizione uno spazio personale non è soltanto un orpello decorativo: tramite la Pagina Utente, i membri registrati possono da un lato cementare la propria identità, dall'altro documentare il proprio apporto a Wikipedia. Dalla semplice osservazione empirica si può dedurre che quanto più è elaborata e ricca una Pagina Utente, tanto più sarà attivo sull'enciclopedia il suo proprietario: tramite essa, infatti, si finisce col creare un forte spirito di attaccamento al progetto. Ancora più importante, poi, è il ruolo della Pagina di Discussione personale: essa è il modo più diretto per comunicare con altri wikipediani, e di conseguenza è un veicolo di socializzazione e coordinazione. La possibilità di gestire una lista di osservati speciali, inoltre, è un ulteriore strumento per facilitare il lavoro degli utenti, mentre l'acquisizione del diritto di voto garantisce un ulteriore stimolo a partecipare alla vita comunitaria.

Questo discorso, tuttavia, è in parte smentito dai dati che abbiamo esposto alcune pagine fa. Gli Utenti Registrati sono tantissimi, quelli attivi estremamente di meno: come si coniuga questo evidente dato di fatto con le caratteristiche che abbiamo appena enumerato? La risposta era già stata accennata, ma qui la esplicitiamo meglio: è vero che registrandosi al sito si ha diritto ad avere una propria Pagina Utente, ma ciò non vuol dire che tutti gli iscritti usufruiscano di questo diritto. In altre parole, avere un proprio spazio personale non è un obbligo, ma semplicemente un'opportunità in più: va da sé che chi ne usufruisce è maggiormente interessato al lavoro comunitario rispetto a chi preferisce farne a meno<sup>75</sup>.

#### *4.2.3 Gli amministratori*

---

<sup>75</sup> Anche in questo caso, tuttavia, non mancano le eccezioni. Il fatto che un wikipediano disponga di una Pagina Utente non significa necessariamente che egli sia costantemente dedito alla causa. A tal proposito, la comunità ha raccolto in una pagina una lista dei "Wikipediani assenti da tempo": un elenco di coloro che, pur registrati sul sito, non collaborano ad esso da diversi mesi (o anni). Come si può notare, molti degli utenti "scomparsi" dispongono di una Pagina Utente, ma hanno comunque abbandonato (a titolo definitivo o temporaneo) il proprio ruolo di redattori. La pagina è consultabile all'indirizzo: [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikipediani/Assenti\\_da\\_tempo](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikipediani/Assenti_da_tempo).

Per quanto la distinzione tra utenti registrati ed utenti anonimi sia la più importante all'interno della comunità di Wikipedia – dal momento che permette di fare una prima cernita fra chi ne fa parte e chi invece ne resta fuori –, all'interno del complesso mondo dell'enciclopedia esistono altre differenze inerenti i wikipediani. Infatti, anche se formalmente essi sono tutti uguali, diversi sono i ruoli che gli utenti possono ricoprire.

La principale carica che un utente comune può aspirare a ricoprire nell'ambito della comunità di Wikipedia è quella di “amministratore”. La pagina ad essi dedicata sull'enciclopedia<sup>76</sup> li descrive come degli «utenti che hanno ottenuto la fiducia della comunità per compiere determinati compiti». I compiti in questione sono piuttosto delicati, e sono vietati agli utenti comuni: si va dalla protezione delle pagine (apponendo un blocco che ne impedisce la modifica) alla cancellazione delle voci, dal loro eventuale ripristino alla sospensione (o riabilitazione) di altri utenti. Per accedere alla carica di amministratore bisogna innanzitutto soddisfare alcuni requisiti (essere registrati da almeno 2 mesi e aver compiuto almeno 500 modifiche); in caso positivo, è possibile candidarsi ed essere votati dalla comunità di Wikipedia. Le elezioni per la carica di amministratore durano due settimane, bisogna raggiungere una maggioranza dei 4/5 e anche un determinato quorum. La carica può essere revocata oppure vi si può rinunciare spontaneamente. Non c'è una scadenza per il mandato, ma esso deve essere sottoposto ogni anno a riconferma tacita.

Nonostante una certa enfasi nell'affermare che gli amministratori non hanno privilegi speciali rispetto agli altri utenti, appare evidente come essi possano essere considerati un gradino al di sopra nella scala gerarchica della comunità. Una prova evidente è costituita dalle mansioni che essi ricoprono e che sono affidate a loro in via esclusiva: si tratta in molti casi di azioni che, nelle mani sbagliate, possono provocare danni consistenti all'ecosistema di Wikipedia; gli amministratori possono beneficiare di tali privilegi perché ritenuti delle persone di fiducia, ma nel momento in cui vengono investiti di questo incarico essi ottengono anche, inevitabilmente, del potere

---

<sup>76</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Amministratori>.



aggiuntivo. Inoltre, i requisiti per accedere alla carica sono piuttosto alti, e presuppongono quindi una certa importanza del ruolo che si andrà a ricoprire.

Con ciò non si vuole affermare che gli amministratori siano semplicemente degli utenti privilegiati: a conti fatti su queste figure gravano molti doveri e altrettante responsabilità. Lih (2009, ed. it. 2010, p. 111) riferisce che spesso essi vengono paragonati agli addetti alle pulizie, ma a ben vedere svolgono anche la funzione di guardie e – talvolta – giudici.

Di certo scegliere di diventare amministratore comporta una piena accettazione delle linee guida di Wikipedia, ed anche un impegno particolarmente assiduo alle discussioni comunitarie. Per di più, come si legge sul sito, da un amministratore ci si aspetta che dia il buon esempio agli altri utenti. Inoltre non è raro imbattersi, sulle loro pagine di discussione, in richieste di aiuto o di consigli da parte di comuni wikipediani, che con tutta probabilità vedono in queste figure un faro autorevole cui rivolgersi in caso di bisogno.

È lecito supporre, dunque, che gli amministratori siano colonne portanti della comunità di Wikipedia, e che gran parte di essi rientri nella categoria degli “utenti molto attivi”.

#### *4.2.4 I burocrati, i rollbacker, i check-user e gli steward*

Fra i vari ruoli ricopribili all'interno della comunità di Wikipedia, quello di amministratore è senza dubbio quello che dà una maggiore visibilità, oltre che quello sociologicamente più interessante. Esistono tuttavia altri quattro incarichi, meno noti ed anche meno rappresentati, ugualmente importanti nell'ambito del sito, ma di natura quasi esclusivamente tecnica.

Il primo è quello dei “burocrati”. Con questo nome si identificano gli utenti che hanno la facoltà di investire di particolari poteri altri wikipediani<sup>77</sup>: nella pratica, sono i responsabili dell'attivazione delle funzioni speciali riservate ad

---

<sup>77</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Burocrati>.

amministratori, rollbacker e bot<sup>78</sup>, ma una volta attivate non possono revocarle. Inoltre, hanno la facoltà di cambiare il nome degli utenti.

Il percorso per diventare burocrati è ancora più difficile di quello descritto per gli amministratori: sono idonei alla candidatura soltanto quegli utenti che siano già amministratori da più di sei mesi; successivamente, si procede ad una votazione con le stesse regole elettorali.

Per quanto i burocrati sembrano ricoprire un ruolo più alto degli amministratori – dal momento che solo loro hanno il potere di attivare le funzioni speciali – in realtà l'impressione che si ha è che le loro mansioni siano esclusivamente di carattere tecnico. D'altra parte l'elitismo di questo club (solo dieci utenti, nella storia della versione italiana, hanno ricoperto il ruolo di burocrate) non ci permette di giudicare appieno le dinamiche sociali che questi wikipediani si portano dietro.

Un altro ruolo di carattere specificatamente tecnico è quello dei cosiddetti “rollbacker”: si tratta di utenti particolarmente dediti all'attività di controllo delle ultime modifiche (“patrolling” in lingua inglese), e che pertanto vengono dotati di un particolare strumento per facilitare questo compito, il “rollback”<sup>79</sup>. Per ottenere questo incarico non bisogna superare una votazione: basta fare richiesta ad un burocrate, il quale esaminerà l'utente in questione e valuterà se affidargli il compito.

Anche le mansioni dei “check user” possono essere inserite fra quelle tecniche. Questi utenti sono gli unici in grado di leggere gli indirizzi IP degli utenti registrati (che, come abbiamo già visto, non sono pubblicamente visibili)<sup>80</sup>. Il motivo che sta dietro a questa particolare azione è dato dall'eventualità che, dietro a più nomi utente, in realtà si nasconda una stessa persona.

---

<sup>78</sup> Nel linguaggio informatico generale, i “bot” (abbreviazione di “robot”) sono programmi progettati per l'accesso ad Internet o ad altre reti. Essi simulano un comportamento umano, ma vanno incontro a tutti i limiti delle intelligenze artificiali. Su Wikipedia, i bot sono programmi gestiti da utenti allo scopo di eseguire velocemente lunghe e ripetitive sequenze di azioni: alcuni esempi sono le correzioni grammaticali, la compilazione delle categorie o l'inserimento di link ad altre edizioni linguistiche. Nei primi anni di Wikipedia, i bot furono massicciamente utilizzati per compilare velocemente voci standard: nell'ottobre del 2002, ad esempio, un bot inserì automaticamente, in soli sei giorni, oltre 30.000 lemmi relativi alle principali città statunitensi (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 120).

<sup>79</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Rollbacker>.

<sup>80</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Check\\_user](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Check_user).

Anche i check user devono essere amministratori, e devono superare una votazione con le regole abituali. La delicatezza del loro ruolo sta nel fatto che possono trovarsi a maneggiare i dati personali degli individui, visto che dall'indirizzo IP è possibile risalire alle coordinate geografiche della connessione utilizzata.

Infine, l'ultimo dei ruoli ricopribili all'interno della comunità è quello di "steward". Ancora una volta ci troviamo di fronte a delle mansioni tecniche: il compito di questi utenti è molto simile a quello dei burocrati – possono attivare le funzioni aggiuntive di altri incarichi – ma in aggiunta a questo hanno anche la facoltà di revocare tali funzionalità.

#### *4.3 LE INTERAZIONI SOCIALI IN WIKIPEDIA*

Dopo aver chiarito alcuni aspetti relativi agli utenti di Wikipedia, e dopo aver delineato i confini effettivi della sua comunità, possiamo spostare la nostra analisi sulle modalità con cui i wikipediani comunicano tra di loro.

A tal proposito va fatto una doverosa premessa. Per quanto alcuni utenti di Wikipedia siano attivi su più edizioni linguistiche, contribuendo con contenuti in diversi idiomi, è lecito supporre che la maggior parte dei wikipediani sia legato esclusivamente alla versione nella propria lingua madre. Generalmente sono gli amministratori – o comunque i contributori più assidui – a creare account multipli, con profili su diverse edizioni linguistiche; in alternativa, questo percorso è seguito da utenti con una grande padronanza in lingue straniere, volenterosi di partecipare a più versioni di Wikipedia. Di conseguenza, la maggior parte della comunicazione fra utenti avviene tra persone che parlano la stessa lingua. Non è da trascurare, tuttavia, la presenza di una minoranza di utenti che pratica una comunicazione internazionale e interculturale, ambiti comunicativi che dall'avvento di Internet hanno ricevuto un sostanziale impulso (Rosengren 2000).

Il principale strumento per comunicare che i membri della comunità hanno a disposizione è costituito dalle Pagine di discussione personali. Come già detto,

ciascun utente registrato ha l'opportunità di gestire un proprio spazio personale, con un'annessa pagina di discussione: è questo il luogo privilegiato dove contattare altri wikipediani.

La pagina di discussione personale – come è ovvio – serve principalmente per commenti e conversazioni di tipo one-to-one. Un utente può avere bisogno di contattare un altro wikipediano per i motivi più disparati: può chiedere un consiglio a chi ha più esperienza, può complimentarsi per il lavoro svolto, può fare osservazioni e critiche, e in generale può parlare di qualsiasi cosa riguardi Wikipedia. La pagina di discussione degli utenti è anche il luogo in cui vengono recapitati gli avvisi che informano di violazione delle linee guida e di novità nell'ambito dei progetti tematici cui si è iscritti. Va però sempre tenuto presente che le discussioni che si svolgono in questo spazio non sono private: le pagine in questione sono liberamente visibili da chiunque – anche dai lettori occasionali dell'enciclopedia – e quindi vanno considerate a tutti gli effetti come uno spazio pubblico. La si può paragonare a una bacheca, cui ognuno è libero di appendere un messaggio rivolto al suo proprietario: si avrà la certezza che quest'ultimo lo legga, ma potrebbe anche capitare sotto gli occhi di altre persone.

L'osservazione empirica delle pagine di discussione rivela alcuni dettagli interessanti. In primo luogo, è possibile capire quanto è attivo un wikipediano dal semplice stato del suo spazio di discussione personale, in modo analogo a quanto avviene con le Pagine Utente. Se l'ultimo intervento è molto datato, è lecito supporre che l'utente in questione non sia particolarmente coinvolto nella comunità; viceversa, alcuni dei membri più attivi dispongono di una tale abbondanza di interventi che sono obbligati ad archivarli in diverse sottopagine web. In secondo luogo, è opportuno notare come, in generale, il tono della comunicazione sia molto informale: gli utenti tendono a darsi del tu, a discorrere senza particolari timori e ad abbattere le normali barriere che guidano la comunicazione. Tale caratteristica è del tutto in linea con quanto sostiene Baym (2006, p. 18): la comunicazione mediata dal computer permette approcci più diretti e facili tra le persone, dal momento che vengono meno quei fattori (aspetto fisico, contatto, ma anche ruoli sociali) che possono inibire il dialogo.

Un altro strumento comunicativo a disposizione dei wikipediani è costituito dalle altre tipologie di pagina di discussione che abbiamo descritto, ovvero quelle legate alle singole voci e quelle legate ai progetti tematici (queste ultime definite “bar” all’interno della comunità). Gli spazi in questione sono leggermente diversi dalla pagina di discussione personale, e quindi sono destinati ad usi differenti.

Il primo elemento da tenere a mente è la destinazione di una tale comunicazione. Laddove nelle pagine di discussione personali ci trovavamo di fronte a un dialogo one-to-one, nel caso delle voci e dei progetti tematici la comunicazione è one-to-many: un utente lascia un messaggio su questa sorta di bacheca virtuale, e qualunque altro wikipediano può rispondere. Ovviamente è diversa anche la funzione di questi spazi: essi non serviranno più come veicolo di messaggi personali, ma fungeranno da luogo di aggregazione e di coordinamento. Tendenzialmente, le pagine di discussione dei lemmi raccolgono suggerimenti, consigli e critiche relative alla voce stessa; chiunque sia interessato allo sviluppo dei suoi contenuti può trovare in questo spazio un luogo dove dialogare e organizzarsi con gli altri utenti coinvolti. Qualcosa di analogo si verifica all’interno dei progetti tematici: ancora una volta la funzione primaria delle pagine di discussione è il coordinamento, ma non è raro imbattersi in messaggi che siano semplici avvisi o comunicazioni di servizio relativi all’area tematica coperta dal progetto.

Lo stile comunicativo osservato in tali ambienti non è dissimile da quello rilevato nelle discussioni delle pagine personali: molto informale, senza rigide distinzioni di ruolo o gerarchiche; anch’esse, inoltre, sono pubbliche e liberamente consultabili da chiunque. L’espressione coniata dalla comunità per indicare le pagine di discussione dei progetti tematici – “bar” – sembra in effetti molto appropriata per indicare il tono delle conversazioni che vi si svolgono. La lettura di queste pagine di discussione è interessante perché dona una profondità aggiuntiva al progetto Wikipedia: non paradiso anarchico e senza regole, ma una comunità che effettivamente lavora, dialoga, spesso litiga e altrettanto spesso collabora, seguendo delle linee guida invisibili. Le pagine di discussione, inoltre, sembrano andare al di là della semplice funzione comunicativa: sotto diversi aspetti, esse contribuiscono a generare quel senso di appartenenza che risulta fondamentale in una comunità a base volontaria come Wikipedia. In poche parole, le pagine di discussione restituiscono una

dimensione umana al progetto, che altrimenti si ridurrebbe a un semplice archivio digitale.

Se le pagine di discussione offrono la possibilità di comunicare all'interno del sito stesso, i wikipediani hanno a disposizione anche altri due modi per mantenersi in contatto, entrambi online ma estranei all'enciclopedia.

Il primo è costituito da un canale IRC<sup>81</sup>. Per usufruire di questo tipo di comunicazione bisogna dotarsi di un software apposito, e successivamente collegarsi ad un determinato canale: ne esiste uno principale per la versione italiana, oltre a molti altri in diverse lingue e a canali specifici per gli amministratori; le conversazioni che avvengono all'interno del canale sono visibili soltanto da chi vi partecipa. Il secondo è un semplice servizio di mailing list. Per partecipare è necessario inserire un indirizzo e-mail, e periodicamente si verrà contattati dai moderatori. Va precisato che, a differenza della comunicazione via IRC, anche il contenuto delle mailing list, come quello delle pagine di discussione, è pubblicamente consultabile da chiunque; inoltre vi si possono trovare interventi operati da persone non registrate, volti a richiedere chiarimenti o a porre domande relative al progetto.

Le linee guida specificano che entrambi questi strumenti non sono ufficiali, e quindi non si identificano con Wikipedia: si tratta solamente di ulteriori possibilità – più dirette e immediate – che gli utenti iscritti hanno a disposizione per dialogare e comunicare. Non è chiaro quanti siano coloro che effettivamente utilizzano queste forme di comunicazione, ma è lecito supporre che essi siano solo una piccola minoranza rispetto al totale degli iscritti, tendenzialmente gli utenti più attivi.

Infine, è opportuno citare anche un'ultima forma di interazione sociale che connota i wikipediani, ben diversa da tutte le precedenti e molto particolare: i raduni dal vivo.

I primi esempi di incontri dal vivo della comunità italiana si ebbero nel 2004; da allora, di anno in anno, se ne sono aggiunti diversi altri, la maggior parte dei quali svoltisi a Milano o in città dell'Italia settentrionale. Il primo raduno globale e

---

<sup>81</sup> IRC è l'acronimo di "Internet Relay Chat". È stata una delle prime forme di comunicazione istantanea via Internet, processo comunemente noto come "chat". Un canale IRC è una sorta di ambiente virtuale in cui è possibile comunicare con altri utenti connessi al medesimo indirizzo.

transnazionale – e quindi in linea con lo spirito originario del progetto – si è tenuto in Germania, a Francoforte, ed è stato vivamente trattenuto da Lih (2009, ed. it. 2010, pp. 3-5).

I raduni dei wikipediani sono di diverso tipo. Relativamente alla versione italiana, periodicamente si svolgono gli incontri ufficiali della Wikimedia Italia, aperti tanto ai soci dell'associazione quanto agli utenti occasionali. Ci sono poi incontri più informali, raduni in ambienti accademici o in concomitanza con eventi culturali, e persino delle gite finalizzate alla documentazione per la scrittura di nuove voci. Ogni raduno è documentato in un'pagina di riferimento<sup>82</sup>, ed è interamente organizzato dai wikipediani stessi. Va tuttavia notato come siano pochi gli utenti che partecipano: generalmente si tratta o dei wikipediani più dediti alla causa, o degli utenti che vivono nelle vicinanze del luogo scelto. La comunicazione faccia a faccia, dunque, va a incidere in maniera minima sulla gran parte degli iscritti.

Le adunate dei wikipediani costituiscono forse l'aspetto più inaspettato relativo al progetto: si tratta del momento in cui decine di persone che si conoscono soltanto virtualmente e spesso anonimamente si ritrovano faccia a faccia, entrando in contatto con quegli elementi (strutture sociali, posizione occupata nella struttura sociale, situazione specifica) che sono canonici nella comunicazione interpersonale faccia a faccia (Rosengren 2000). Ma è anche il momento in cui la comunità virtuale diventa comunità reale, fatta di persone tangibili e in carne e ossa, la cui comunicazione non è più mediata dal computer. Il fatto che questo tipo di interazione riguardi, come è stato appena osservato, soltanto una piccolissima parte della comunità fa passare in secondo piano questi aspetti, che pure vanno citati per esigenze di completezza dell'analisi.

#### *4.4 WIKIPEDIA TRA DEMOCRAZIA E AUTORITARISMO*

Nei paragrafi precedenti abbiamo analizzato la comunità virtuale che ruota attorno a Wikipedia, descrivendo i diversi ruoli che è possibile ricoprire e le modalità con cui si verifica la comunicazione fra i suoi membri. A questo punto possiamo fare un

---

<sup>82</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Raduni>.

ulteriore passo in avanti, cercando di capire come questa comunità si sia auto-organizzata.

Un luogo comune che aleggia su Wikipedia è che essa sia il paradiso dell'anarchia e dei senza legge, un luogo in cui a chiunque è concesso di fare ciò che vuole senza che per i suoi comportamenti venga punito. In realtà, come abbiamo già messo in luce nei capitoli precedenti, le cose non stanno proprio così. Delle regole – o meglio, delle linee guida – esistono e vengono generalmente rispettate, mentre gli atteggiamenti molesti vengono rapidamente individuati e neutralizzati. Abbiamo già descritto queste linee guida nel secondo capitolo, e quindi non occorre tornare sopra l'argomento: in questa sede l'attenzione verrà puntata sui meccanismi sociali che hanno fatto emergere il sistema attuale, facendo affidamento, come al solito, sulla bibliografia esistente.

#### *4.4.1 Consenso, votazioni e nascita delle linee guida*

La comunità di Wikipedia si fonda sul meccanismo del consenso, ed in base ad esso prende le sue decisioni (Figura 4). Cosa si intenda con questa espressione è spiegato in un'apposita pagina dell'enciclopedia<sup>83</sup>: il consenso non è un concetto numerico, basato sulla semplice maggioranza, ma piuttosto un mix di diversi elementi che tenga conto della pluralità di opinione dei membri della comunità. Per ricercare il consenso su un determinato argomento è necessario intavolare una discussione in una pagina ad hoc (come può essere un bar tematico o una pagina di discussione di un lemma). Una volta posto il problema, si valutano le diverse posizioni assunte dai wikipediani e si cerca di capire qual è il sentimento generale all'interno del dibattito. Il consenso si ottiene quando un'ampia maggioranza degli interventi – o preferibilmente la quasi unanimità di essi – si trova d'accordo sull'oggetto della discussione.

Ovviamente questa definizione delinea una situazione ideale, difficilmente raggiungibile nella realtà – almeno nella maggior parte dei casi. D'altra parte, basta una semplice osservazione empirica delle discussioni della comunità per rendersi conto di come conflitti e dibattiti più che accesi siano all'ordine del giorno, al punto che non sono pochi gli utenti che decidono di abbandonare il progetto per contrasti

---

<sup>83</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Consenso>.



insanabili con altri wikipediani. Come accade nella realtà, infatti, spesso gli utenti sono convinti di possedere l'unica verità, talvolta non accettano opinioni diverse dalla propria, e in qualche caso tutto ciò si concretizza in un ostruzionismo totale. Ciò non vuol dire, ovviamente, che tutte le discussioni si risolvano con un nulla di fatto: sono molti i casi in cui il serio e costruttivo dibattito fra diverse visioni del

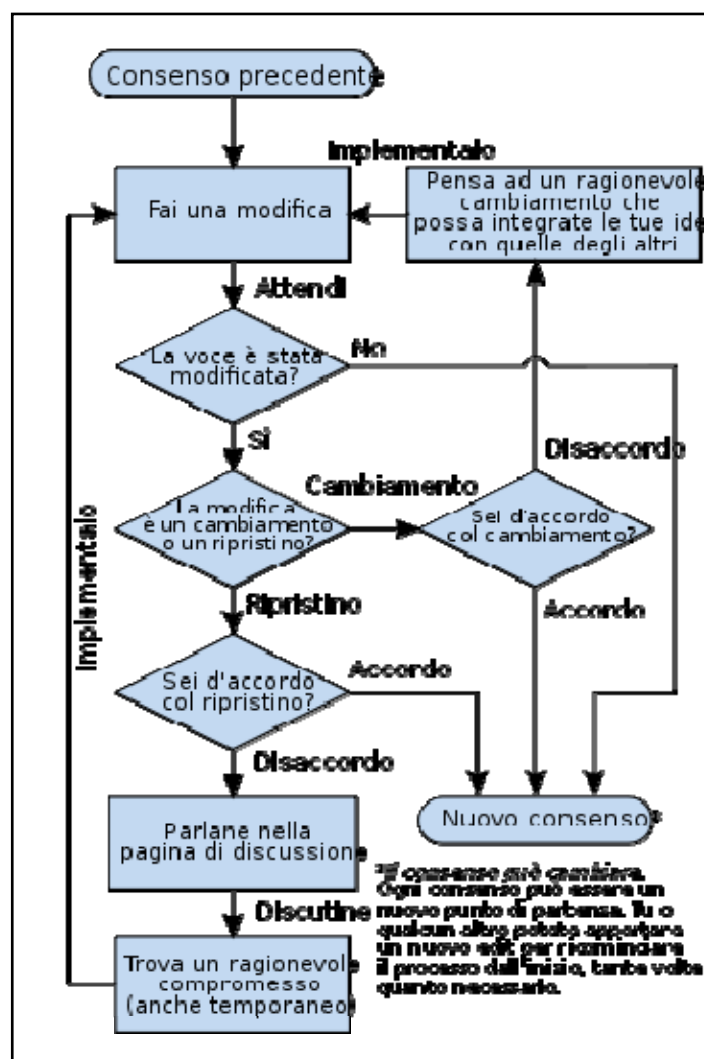


Figura 4: Diagramma di flusso sul consenso in Wikipedia, realizzato dall'utente Xander89.

mondo produce buoni risultati, come nel caso dei Vaghi o delle votazioni per l'ammissione in Vetrina.

Come giustamente nota Paccagnella (2007), in Wikipedia il consenso non è una regola tassativa, ma «una condizione auspicabile». Esso è utile per dirimere le

controversie, ma solo nel caso in cui i partecipanti alla discussione siano effettivamente motivati e disponibili ad accettare il confronto con l'altro.

Nonostante questa enfasi posta sul concetto di consenso, spesso una discussione non è sufficiente a risolvere i problemi che sorgono all'interno della comunità. È per questo motivo che in Wikipedia, qualora un dibattito non riesca a creare un consenso ben definito, si ricorre ad uno strumento per crearlo artificialmente: i sondaggi. Si tratta di vere e proprie votazioni, in cui la comunità è messa di fronte a un quesito di tipo referendario: i votanti sono chiamati ad esprimere un "sì" oppure un "no" sulla questione; la fazione che raggiunge la maggioranza semplice ottiene la vittoria, e quindi un consenso (seppure forzato).

I sondaggi sono un'ultima risorsa cui ricorrere e, seppur riconosciuti formalmente dalla comunità, non vengono visti di buon occhio – eccezion fatta per casi eccezionali, come nell'ambito dell'elezione degli amministratori. Non a caso, più volte all'interno delle linee guida è richiamato un monito a «non correre alle urne»: le votazioni dovrebbero essere richieste soltanto nei casi in cui le discussioni si protraggono per troppo tempo e in maniera troppo accesa, rendendo impossibile l'emergere di un consenso. Come notato dalla stessa comunità, è facile manipolare un sondaggio in un ambiente come un wiki: non è un mistero che esistano account multipli e false identità (§ 4.5.4), e dal momento che per votare basta semplicemente aggiungere un nome in un elenco si capisce come il risultato possa essere facilmente distorto. Per quanto Wikipedia non sia una «democrazia della maggioranza»<sup>84</sup>, è innegabile che in alcuni casi le votazioni vengano utilizzate, vista la difficoltà oggettiva di ottenere un chiaro e vasto consenso in tutte le discussioni.

A determinare l'emergere delle linee guida, dunque, sono o il raggiungimento del consenso in una discussione o una votazione. Quel che più è interessante, in ogni caso, è il fatto che sono gli utenti stessi a costruire le regole della comunità in cui si trovano ad operare; e, visti i numeri e il successo che l'enciclopedia ha accumulato nel corso degli ultimi anni, tutto ciò sembra funzionare.

---

<sup>84</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cosa\\_non\\_%C3%A8\\_Wikipedia](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cosa_non_%C3%A8_Wikipedia).

Viegas et al. (2007), analizzando le linee guida di Wikipedia (e in particolare il processo di votazione delle voci in Vetrina), sono giunti alla conclusione che essa è un lampante esempio di istituzione auto-governante. In particolare, la comunità di Wikipedia risponde a quattro criteri di auto-organizzazione individuati dall'economista Elinor Ostrom nel suo studio sulle comunità reali<sup>85</sup>: correlazione fra regole e condizioni locali, organizzazione collettiva, monitoraggio e meccanismi di risoluzione dei conflitti.

Un altro studio fondamentale riguardo le linee guida di Wikipedia è quello di Butler et al. (2008). Gli autori in questo caso si sono focalizzati sulle varie tipologie di regole presenti nella comunità, giungendo alla conclusione che esse sono piuttosto sfaccettate, e che rispondono a diverse esigenze. La ricerca offre spunti notevoli ed interessanti: Butler et al. indicano come primo motivo per la nascita delle linee guida la necessità di coordinare gli sforzi del gruppo di lavoro, esigenza tanto più fondamentale in un ambiente in cui c'è un alto turnover di partecipanti; in secondo luogo le regole di Wikipedia contribuiscono alla formazione di una precisa identità, mostrando il modo ideale in cui si dovrebbe agire; inoltre, le linee guida possono agire talvolta anche come meccanismo di controllo.

Se da un lato queste osservazioni confermano buona parte delle diffuse credenze sull'enciclopedia online (nella fattispecie il grande potere attribuito alle masse e la creazione di contenuti dal basso), dall'altro la presenza di linee guida contrasta nettamente con lo stereotipo di una comunità anarchica e senza regole, in cui vale la legge del più forte e del più prepotente. Delle regole esistono, e per di più non vengono imposte dall'alto, ma sono il frutto di un processo di costruzione più o meno partecipato: sono gli stessi wikipediani a decidere cosa è giusto e cosa è sbagliato, cosa è consigliato e cosa è vietato. Afferma Paccagnella (2007) che troppo spesso Wikipedia viene definita come un progetto anarchico i cui frutti emergono miracolosamente, quando invece esiste al suo interno un'articolata e affascinante organizzazione.

---

<sup>85</sup> Cfr. E. Ostrom, *Collective Action and the Evolution of Social Norms*, "Journal of Economic Perspectives", Vol. 14, No. 3, pp. 137-158, 2000.

Le linee guida di Wikipedia la definiscono come una particolare forma di democrazia: una sorta di democrazia diretta, in cui i membri della comunità hanno il potere di interferire direttamente nelle scelte, senza bisogno di intermediari. Una concezione del genere, tuttavia, apre un nuovo interrogativo: i wikipediani – al di là delle differenze di ruolo già esaminate in precedenza – sono davvero tutti uguali?

#### *4.4.2 Leadership in Wikipedia*

La normalità, in qualsiasi tipo di gruppo, è avere una struttura organizzata gerarchicamente (Rosengren 2000, p. 111). A seconda della tipologia di gruppo la divisione dei ruoli può variare considerevolmente, e così i rapporti fra essi: ma, nella stragrande maggioranza dei casi, è presente una chiara gerarchia, che influenza le azioni e i comportamenti sociali. Per qualche motivo, alcune persone acquisiscono una leadership – e di conseguenza un potere – che le pone su un livello più alto rispetto a chi non la possiede. Cosa succede, dunque, in un ambiente che professa l'uguaglianza dei suoi membri? È possibile che emerga una leadership ben definita anche in una comunità come quella di Wikipedia?

I primi sospetti sulla questione arrivano già in seguito a una semplice ricerca sull'enciclopedia. Chi si accinge a studiare e capire Wikipedia e il suo funzionamento è enormemente facilitato dall'enorme mole di contenuti che la comunità produce su se stessa: nel corso di questo elaborato, infatti, si è fatto continuamente cenno alle pagine di servizio create dagli stessi wikipediani. Se però si va alla ricerca di pagine di questo tipo inerenti la leadership, ci si accorge che non ne esistono. Come nota Reagle Jr. (2007), autore del principale studio sull'argomento, la cosa è sorprendente vista l'attenzione di Wikipedia verso le linee guida del progetto. Questa strana lacuna è imputabile all'ostentato carattere egualitario della comunità, da sempre priva di veri punti di riferimento o di leader designati. Tuttavia, dei leader – o persone percepite come tali – in Wikipedia esistono, ed emergono in seguito ad un vero e proprio processo di selezione naturale.

Reagle Jr. (2007) considera innanzitutto la posizione dei due fondatori di Wikipedia, Jimmy Wales e Larry Sanger, focalizzandosi soprattutto sul primo, tuttora al vertice

della gerarchia. La sua analisi si allarga all'intero mondo delle comunità open source, e va a recuperare una teoria piuttosto diffusa, quella del “dittatore benevolo” o “dittatore amichevole”. Il primo ad utilizzare questa espressione in riferimento al mondo open source fu Raymond (1998), per il quale una struttura a dittatura amichevole prevede un fondatore – che è anche il padrone del progetto – e una schiera di collaboratori, generalmente volontari, che eseguono gran parte del lavoro. Col passare del tempo e l'aumentare dei volontari, questi ultimi si dividono in due gruppi: da un lato quelli occasionali, dall'altro quelli che invece svolgono mansioni durature e costanti all'interno della comunità, acquistando quindi la dignità di co-sviluppatori (Raymond 1998). Il fondatore del progetto, tuttavia, rimane sempre un gradino al di sopra di chiunque altro, pur facendo partecipare altre persone e consultandole in occasione delle decisioni cruciali.

Secondo Reagle Jr. (2007) anche Wikipedia può essere considerato, seppur con qualche cautela, un progetto soggetto alla logica del dittatore amichevole, in questo caso Jimmy Wales. Il fondatore di Wikipedia, tuttavia, ha più volte rifiutato questa etichetta: da un lato ha fatto notare come, quando possibile, egli abbia delegato parte della sua autorità, come nel caso del cosiddetto ArbCom<sup>86</sup>; dall'altro, correggendo il tiro, Wales ha definito Wikipedia come qualcosa di più simile a una monarchia costituzionale (Reagle Jr. 2007).

Quale che sia l'opinione di Jimmy Wales, è innegabile che il fondatore di Wikipedia goda, presso la maggior parte dei wikipediani, di un prestigio notevole. Come ci informa Lih (2009, ed. it. 2010, p. 207), fino all'avvento dell'ArbCom era lo stesso Wales ad esaminare i contrasti che sorgevano all'interno della comunità, essendo una persona «la cui ultima parola era Vangelo per i wikipediani». Per quanto il suo ruolo abbia perso il peso determinante che aveva un tempo, egli resta comunque un'autorità nel mondo di Wikipedia, e forse costituisce l'unico vero riferimento umano comune a tutte le edizioni linguistiche.

È dunque condivisibile la conclusione di Reagle Jr. (2007), che considera Wales il vero leader del progetto Wikipedia, facendo notare però che la sua condotta è un mix

---

<sup>86</sup> ArbCom è l'abbreviazione e la crasi di “Arbitration Committee”. Si tratta di un organo esistente sulla sola versione inglese di Wikipedia, e destinato a dirimere, giudicare ed eventualmente sanzionare le controversie fra gli utenti dell'enciclopedia. È nato nel 2004, in seguito alla crescente ondata di vandalismo che aveva cominciato a colpire Wikipedia in seguito al suo successo, ed è formato da un gruppo scelto di utenti (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 208-210).

di modelli: dal meritocratico (è il primo a dare il buon esempio per indicare la strada) all'autoritario (prende decisioni cruciali), dal demagogico (l'appello al consenso) al democratico (l'uso di elezioni). Caratteristica peculiare della leadership in Wikipedia, sempre secondo Reagle Jr. (2007) è il particolare uso dell'ironia e dello humour che sembra caratterizzare tutta la comunità, e che a suo parere ha effetti benefici anche sul cameratismo dei suoi membri.

Quando si parla di leadership in Wikipedia, però, non ci si può fermare al solo fondatore: nel corso degli anni, in un processo del tutto naturale, sono emersi anche altri leader. Per Reagle Jr. (2007) si tratta degli amministratori e degli utenti che ricoprono le altre cariche descritte in precedenza. Come già fatto notare, in teoria chi ricopre questi ruoli non ottiene privilegi diretti ed immediati rispetto al resto della comunità; ma, nella pratica, sono diverse le mansioni aggiuntive che vengono riposte nelle mani di chi viene scelto per questi incarichi. Per quanto essi non siano così potenti da destabilizzare il sistema, è innegabile che con la suddivisione dei ruoli si creino dei principi discriminanti all'interno della comunità, rendendo alcuni utenti diversi dagli altri.

In tal senso, è sufficiente l'osservazione empirica delle pagine di discussione personali degli amministratori per rendersi conto dell'autorità di cui essi godono presso gli altri utenti. Non è infrequente imbattersi in richieste di chiarimenti, di aiuto, di spiegazione delle regole di Wikipedia: ciò è imputabile in parte al fatto che gli amministratori sono fra gli utenti più attivi dell'enciclopedia, in parte al fatto che spesso sono fra i più esperti conoscitori delle linee guida, ma in parte anche a quella nomenclatura piuttosto altisonante che caratterizza il loro ruolo. Nonostante si continui a sostenere che i wikipediani sono tutti uguali, è evidente che gli utenti stessi non la pensano così, visto che alcuni di essi vengono percepiti come più importanti e più autorevoli.

Questi episodi stanno a testimoniare come, anche in Wikipedia, ci siano dei ben precisi meccanismi per la costruzione della reputazione, profondamente diversi da quelli che agiscono nel mondo reale. Su Wikipedia non è possibile ottenere rispetto e considerazione presentando una sorta di curriculum o affermando di ricoprire una determinata carica sociale: e questo perché si tratta di informazioni facilmente

falsificabili, in un sistema basato in gran parte sull'anonimato. Anche qualora, sulla propria pagina personale, un utente apponga i propri titoli di studio e le sue credenziali, chi mai potrebbe confermare che si tratta della verità? È evidente, dunque, la necessità di altri metodi per ottenere prestigio nella comunità.

Secondo Ciffolilli (2003), la reputazione all'interno dell'enciclopedia aumenta con il numero di contributi che un utente realizza. I wikipediani che partecipano maggiormente al progetto, tanto nella scrittura delle voci quanto nelle discussioni comunitarie, vengono percepiti come più affidabili, più esperti e quindi anche più adatti al ruolo che si sono addossati. È ciò che accade quando un novellino chiede consiglio a un amministratore, ma anche in situazioni diverse: un esempio lampante è costituito dai progetti tematici, che annoverano fra i propri membri gli utenti più esperti su determinati argomenti, cui ci si può rivolgere per avere chiarimenti in merito. Come conclude Ciffolilli (2003), dunque, in Wikipedia si viene a creare un sistema di reputazione diffusa, che può toccare virtualmente qualsiasi partecipante a seconda delle conoscenze accumulate e delle azioni compiute.

La realtà dei fatti, nel caso della leadership in Wikipedia, è dunque diversa da come le linee guida della comunità vorrebbero far credere: il progetto Wikipedia non è una piatta società di eguali, ma presenta fisiologiche differenze fra i suoi membri. Il motivo va ricercato nella reputazione che, inconsciamente, ciascun utente accumula nel corso della sua permanenza nella comunità. Ciò conduce da un lato all'attribuzione di ruoli specifici e formalmente riconosciuti (come nel caso degli amministratori), dall'altro a ritenere determinati utenti migliori e più affidabili di altri. Maggiore è la reputazione di cui gode un wikipediano, maggiore sarà anche l'influenza che egli potrà esercitare: e ciò non tanto nelle votazioni o nelle discussioni, dove la parità viene ristabilita, quanto nella quotidiana attività di coordinazione.

Al di fuori di questo sistema, poi, sussiste ancora una certa autorità esercitata dal fondatore Jimmy Wales. Per quanto radicalmente ridimensionato rispetto al passato, il suo potere, in quanto creatore dell'enciclopedia, è ancora molto elevato, anche se tende ad essere più di facciata che reale.

#### *4.4.3 Verso la decentralizzazione*

La presenza di leadership più o meno forti all'interno della comunità è però solo una faccia della medaglia. I ricercatori che hanno indagato Wikipedia sotto il profilo sociologico hanno infatti individuato anche altre tendenze, che completano il quadro tratteggiato nelle pagine precedenti.

La questione della leadership all'interno della comunità, a conti fatti, non è poi così determinante. Nessuno, in Wikipedia, può avere un potere tale da alterare pesantemente un sistema che di fatto si auto-governa, attraverso la collaborazione dei suoi membri. Il collante di questa particolare comunità, dunque, non è l'autorità dei suoi leader, ma piuttosto l'obiettivo comune che muove i wikipediani.

All'aumentare delle dimensioni del progetto, nel momento in cui sempre più persone sono state coinvolte, sono state osservate nuove tendenze nella gestione della comunità. In particolare, secondo Forte e Bruckman (2008), ciò si è concretizzato in una forte decentralizzazione del potere. Abbiamo già messo in luce come Jimmy Wales abbia rinunciato a parte della sua autorità, ma i due autori analizzano più in profondità l'enciclopedia, individuando diversi sintomi che confermano la loro teoria. Forte e Bruckman affermano che, col passare del tempo, gli utenti hanno avuto una capacità sempre maggiore di auto-organizzarsi, risolvendo in maniera autonoma i problemi che li riguardavano. Ciò si evince sia dal già citato ArbCom, sia dal proliferare continuo di nuovi Progetti tematici, che mirano a produrre nuove linee guida per dei precisi argomenti: il risultato è stato un maggior numero di regole create dagli utenti, e un maggiore coinvolgimento dei membri nelle faccende della comunità. Secondo Forte e Bruckman (2008), si è trattato di un processo che si è reso necessario col crescere dei numeri di Wikipedia, come a sottolineare che una società ampia e strutturata non possa sottostare alla guida di pochi individui.

Gli esiti di questa ricerca, in effetti, sembrano essere confermati dallo studio di Butler et al. (2008). La loro conclusione è che Wikipedia – e i wiki in generale – pongono una grande enfasi sulla decentralizzazione del potere, dando così l'opportunità di far emergere regole e linee guida. Il grande potenziale di questa tecnologia quindi risiede nella capacità di auto-organizzazione che scatena nei suoi



utilizzatori, rendendo possibile ciò che in un ambiente diverso sarebbe solo un'utopia.

Questa rassegna dei principali studi sulle dinamiche socio-politiche di Wikipedia mette in luce tendenze diverse e in qualche caso anche contraddittorie. Da un lato, la comunità sembra avere una spiccata tendenza verso la democrazia diretta fondata sull'uguaglianza, vista l'enfasi posta sulla possibilità, offerta a tutti, di poter contribuire in maniera attiva al progredire del progetto e alle sue regole. Dall'altro, sono state osservate delle tendenze che spingono quasi verso l'autoritarismo, con alcuni utenti che accumulano prestigio e potere, e che possono influenzare le decisioni altrui.

La realtà dei fatti sta nel mezzo. Wikipedia è infatti uno straordinario esempio di comunità che si auto-organizza, nata praticamente dal nulla e cresciuta fino a raggiungere dei numeri impressionanti. Viene effettivamente data una grande importanza al contributo dei singoli utenti, ed è effettivamente possibile partecipare in prima persona all'evoluzione del progetto: Wikipedia viene portata avanti solo grazie ai contributi dei suoi partecipanti. Non è vero, però, che tutti gli utenti sono uguali: in modo del tutto naturale, sulla base di meccanismi anche inconsapevoli, alcuni membri finiscono con l'ottenere una reputazione maggiore degli altri. Ciò non si concretizza in potere e privilegi particolari, ma semplicemente in una fama e un rispetto accresciuti per i motivi di cui sopra.

Queste leadership – tutto sommato limitate – non sembrano intaccare la struttura di Wikipedia, che rimane un progetto costruito interamente dal basso e che, peraltro, è andato incontro a una decentralizzazione sempre maggiore. Al contrario, avere delle personalità di spicco all'interno della comunità può essere d'aiuto alla comunità stessa: come notano Forte e Bruckman (2008), ad esempio, i veterani giocano sempre un ruolo principale nella modifica e nell'aggiornamento delle linee guida che regolano il progetto.

#### *4.5 LE PROBLEMATICHE DI WIKIPEDIA: IL FRONTE DELLA COMUNITÀ*

Fin qui abbiamo descritto le principali caratteristiche della comunità di Wikipedia, cercando di spiegare da chi è composta e il modo in cui queste persone interagiscono fra loro. In questo paragrafo, in maniera analoga a quanto già fatto nel capitolo precedente, ci concentreremo sulle problematiche relative a questa comunità. Si farà riferimento tanto alla bibliografia esistente quanto a casi ben precisi e documentati, con i quali sarà più facile descrivere i concetti esposti.

#### *4.5.1 Edit wars*

La prima grande problematica legata alla comunità di Wikipedia, e di conseguenza ai suoi utenti, è costituita dalle cosiddette “edit wars” (espressione traducibile in italiano come “guerre di modifiche” o “guerre di revisione”). Il fenomeno è noto e tristemente diffuso su molte versioni dell’enciclopedia, tant’è che esiste anche una Pagina di servizio cui fare riferimento<sup>87</sup>.

Con questa particolare espressione si indica una serie di modifiche – generalmente molto ravvicinate – che vengono apportate ad un lemma da due o più utenti in contrasto tra loro; di solito ciascun utente tende a cancellare il contributo dell’avversario per inserire la propria versione dei fatti. Tipicamente, le guerre di revisione hanno luogo quando nessuno dei due contendenti è disposto a scendere a patti o a cercare il consenso sulla versione da pubblicare (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 143): l’origine del fenomeno va dunque ricercata nelle forti convinzioni ideologiche e in un certo grado di intolleranza che caratterizzano una buona parte degli utenti di Wikipedia. Se il contrasto va avanti senza giungere a una conclusione, generalmente il confronto si conclude con l’intervento di un amministratore, che può decidere di impedire ulteriori modifiche alla pagina in questione e può anche bloccare gli utenti coinvolti per un determinato periodo di tempo.

Le guerre di revisione coinvolgono soprattutto voci che riguardano argomenti delicati o controversi, ma a volte bastano anche delle piccole sottigliezze per aprire le ostilità. Uno dei più clamorosi esempi di edit war ebbe luogo sulla versione inglese di Wikipedia nel 2003, e riguardò la nomenclatura della città polacca di Danzica: essendo passata, nel corso dei secoli, sotto diverse bandiere, la città ha radici

---

<sup>87</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Edit\\_war](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Edit_war).

linguistico - culturali tanto polacche quanto tedesche, e quindi molte denominazioni; per diversi mesi alcuni utenti battagliarono aspramente per stabilire quale fosse il nome della città che sarebbe dovuto comparire sull'enciclopedia (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 143-152). Come si evince da questo esempio, dispute molto accese possono sorgere anche a partire dall'uso di una parola al posto di un'altra.

Si può facilmente intuire perché le guerre di revisione vengano deprecate dalla comunità. In primo luogo, una serie di modifiche e cancellazioni così ravvicinate può rendere instabile la voce, oltre ad appesantire inutilmente la cronologia della stessa. Va poi aggiunto che le guerre di revisione rappresentano il fallimento dell'ideologia di fondo di Wikipedia, basata sul raggiungimento del consenso e sulla buona fede degli utenti.

Come ha osservato Lih, anche chi entra a far parte del progetto con entusiasmo ben presto si accorge del lato più sgradevole e battagliero della comunità, mentre l'esperto di Internet Jason Scott ha affermato che Wikipedia «mostra a tutti il riflesso oscuro dell'umanità» (citato in Lih 2009, ed. it. 2010, p. 153). A critiche di questo tipo il fondatore di Wikipedia Jimmy Wales ha risposto che «tutto questo asseconda l'idea di una società malvagia», ed ha spiegato ulteriormente il suo punto di vista con una metafora: teoricamente anche i clienti di un ristorante potrebbero accoltellarsi, ma non per questo essi vengono rinchiusi all'interno di gabbie per impedire il peggio (Lih 2009, ed. it. 2010).

Al di là di quello che può pensare il suo fondatore, è innegabile che quello delle guerre di revisione costituisca uno dei pericoli maggiori di Wikipedia. Dare la possibilità a chiunque di esprimere il suo punto di vista vuol dire anche accettare dei rischi che potrebbero minare l'intero sistema. Il numero di guerre di revisione non è quantificabile, quindi non è possibile stabilire con esattezza quale sia la sua rilevanza all'interno della comunità. Quel che è certo è che ciascuna di queste battaglie rappresenta una ferita aperta nel tessuto di Wikipedia, visto che esse rappresentano la fallibilità dei suoi meccanismi più profondi.

#### *4.5.2 Vandalismo*

Il secondo grande problema legato ai contributori di Wikipedia e ai loro comportamenti è il cosiddetto “vandalismo”. Anche in questo caso ci troviamo in presenza di un problema ben noto all’interno della comunità<sup>88</sup>.

Il vandalismo è l’aggiunta, la rimozione o la modifica di elementi di una voce, eseguita con evidente malafede o con intenti malevoli. Tipicamente, i vandalismi più diffusi consistono nella cancellazione arbitraria di interi brani, nell’aggiunta di frasi senza senso, di volgarità o di pubblicità, fino ad arrivare a modifiche più spiritose ma comunque non accettabili. Una forma più sottile (ed anche più pericolosa) di vandalismo è invece quella consistente nell’apportare piccole ma significative modifiche ad un testo preesistente, per esempio modificando una data di un anno o attribuendo a determinati eventi storici una locazione diversa da quella veritiera. Al contrario, oggi non sono più ritenuti vandalismi quegli interventi di utenti inesperti che, in buona fede e inavvertitamente, apportano dei danni al contenuto dell’enciclopedia.

Il vandalismo è qualcosa di completamente differente dalle edit wars. Laddove, in quel caso, sono generalmente coinvolti due utenti della comunità intenti a far prevalere il proprio punto di vista, con il vandalismo ci troviamo in presenza di azioni illogiche, opera di singole persone, volte solamente a danneggiare l’enciclopedia ed eseguite generalmente da utenti anonimi (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 204). Proprio per questi stessi motivi, tuttavia, il vandalismo è più facile da risolvere rispetto alle edit wars: passare al setaccio le ultime modifiche alla ricerca di elementi molesti è la quotidianità per molti degli utenti più attivi della comunità, e l’introduzione di alcuni software adeguatamente programmati ha facilitato il compito di questi paladini di Wikipedia. In caso di vandalismo, è sufficiente annullare la modifica incriminata e ripristinare l’ultima versione corretta per eliminare il problema.

Viegas et al. (2004) hanno scoperto che i vandalismi hanno vita breve in Wikipedia: nella maggior parte dei casi essi vengono individuati e annullati nel giro di pochi minuti. Anche Lorenzen (2006) è giunto alla conclusione che Wikipedia riesce ad arginare il vandalismo con un certo successo. I problemi veri arrivano con quelle

---

<sup>88</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Vandalismo>.

forme di vandalismo particolarmente mirate cui si accennava prima: in questi casi la modifica potrebbe perdurare anche a lungo, se qualcuno con competenze specifiche non incappa nella voce danneggiata. Trattandosi generalmente di modifiche orchestrate ad hoc e volontariamente fallaci, è difficile prevenire l'ingresso di questi contenuti. Jimmy Wales, a tal proposito, ha affermato: «È difficile trovare un software che rilevi la stupidità»<sup>89</sup>.

In linea di massima, si può osservare come gli effetti del vandalismo calino all'aumentare degli utenti di Wikipedia. Questo non perché diminuiscano gli attacchi verso il sito – che possono tutt'al più aumentare di pari passo con la sua fama – ma perché cresce il numero di persone dedite al suo controllo. Ancora una volta è una questione di massa critica: un sistema aperto come quello in questione funziona bene solo una volta superata la soglia dei grandi numeri. Ciò non toglie, ovviamente, che quello del vandalismo resti uno dei principali problemi di Wikipedia.

#### 4.5.3 Troll

Il fenomeno dei cosiddetti “troll” non riguarda in realtà la sola comunità di Wikipedia, ma l'intero mondo di Internet: questa espressione piuttosto particolare indica una ulteriore categoria di utenti problematici, generalmente riscontrabile nei forum, nei blog e nelle comunità virtuali. Si tratta di persone con una spiccata tendenza alla provocazione, che porta loro ad interagire con gli altri in modo burrascoso e sgradevole, spesso con l'unico scopo di infastidire il prossimo. Nelle parole del giornalista statunitense Marshall Poe: «un troll è un utente che tormenta la gente per sport» (citato in Lih 2009, ed. it. 2010, p. 197).

Wikipedia è una vera e propria calamita per i troll. Le sue caratteristiche di apertura e fiducia nel prossimo permettono a chiunque di entrare a far parte della comunità e dar sfogo alla propria indole negativa. Per quanto sia un fenomeno estremamente criticato e irritante, in realtà gli effetti delle azioni dei troll non hanno, in genere, ripercussioni dirette sui contenuti. È vero che spesso i troll tendono ad essere provocatori anche nei testi che scrivono, ma l'ambito in cui si vengono a creare maggiori problemi è proprio quello delle relazioni comunitarie: i troll infatti tendono

---

<sup>89</sup> Cfr. E. Serra, «Wikipedia resterà senza pubblicità», in “Corriere della Sera”, 20 ottobre 2009.

ad agire sulla linea di confine, rispettando le convenzioni di Wikipedia ma adottando costantemente un atteggiamento sopra le righe.

L'attività dei troll è facilmente individuabile, dal momento che è connessa all'interazione con altri utenti. Un prolungato comportamento scorretto conduce generalmente al blocco dell'utenza incriminata: fino a questo atto estremo, la comunità consiglia di ignorare le provocazioni dei troll. Si tratta di un problema assimilabile al vandalismo e difficilmente risolvibile in via definitiva, una sorta di lato oscuro del progetto: il sito, per via delle sue caratteristiche intrinseche, sarà sempre soggetto ad attacchi di questo tipo.

#### *4.5.4 I rischi dell'anonimato*

La comunità di Wikipedia è fondata in gran parte sull'anonimato. Abbiamo già notato (§ 4.2) che i veri membri della comunità sono perlopiù gli utenti registrati, ma in questa sede va fatta un'ulteriore considerazione: per la registrazione al sito non è richiesto alcun dato anagrafico. Sebbene alcuni utenti scelgano di entrare a far parte della comunità con il proprio nome e il proprio cognome, la stragrande maggioranza degli iscritti adotta un soprannome, un nickname che lo rappresenti all'interno della comunità virtuale. Alcuni utenti, nella propria pagina personale, danno poi ulteriori informazioni su di sé, ma tutto ciò è a loro totale discrezione. Di fatto, quindi, mancano dei veri controlli sull'identità dei wikipediani. Ciò – oltre ad aprire la porta ai vandali e ai troll – comporta almeno altre due conseguenze.

La prima, piuttosto ovvia, è che i dati che un utente inserisce su di sé possono essere totalmente inventati. È una possibilità che va contemplata e tenuta in conto quando si esamina la Pagina Utente di un membro della comunità. Per quanto possa essere lecito pensare che la maggior parte degli iscritti dia delle informazioni veritiere, non è inusuale, nelle comunità online, dare false generalità per timore che i propri dati personali possano essere carpiri da terzi. L'azione di per sé è innocente, e sarebbe anche priva di conseguenze se non ci fossero ulteriori risvolti, ben più gravi. Esibire delle false generalità su Wikipedia, infatti, può essere un modo per spacciarsi per

un'altra persona o per assumere altre identità, allo scopo di ottenere prestigio e riconoscimento.

Il caso più clamoroso in tal senso è riportato da Lih (2009, ed. it. 2010, pp. 225-231), ed è avvenuto sulla versione inglese di Wikipedia: un utente – tale Essjay, che ricoprì anche le cariche di amministratore, burocrate e check user – affermava di essere un docente universitario di teologia, in possesso di diversi titoli e specializzazioni post-laurea, e faceva spesso ricorso a queste credenziali per far prevalere il proprio punto di vista nelle discussioni con altri wikipediani; alla fine, tuttavia, venne alla luce che Essjay era in realtà un ventiquattrenne americano senza alcun titolo accademico. La storia fece scalpore non solo all'interno della comunità – offesa e delusa dal comportamento dell'utente – ma anche al di fuori: la storia di Essjay arrivò anche sui giornali, assestando un duro colpo a Wikipedia e alla sua comunità.

Questa vicenda, vista la risonanza mediatica avuta e la gravità del fatto, rappresenta un caso molto particolare, forse più unico che raro. Ciò non toglie che il rischio di altri episodi simili sia sempre in agguato: in un ambiente virtuale è facile creare o assumere un'identità diversa da quella reale. Forse è proprio per questo motivo che la comunità di Wikipedia non ha mai dato grande importanza alle credenziali dei suoi membri, tirandosi addosso l'accusa di anti-elitismo (Sanger 2004): in un luogo virtuale, dove tutto può essere facilmente falsificato, viene a cadere un metodo tradizionale per stabilire l'affidabilità di una persona, sostituito dalla semplice osservazione dei suoi contributi.

La seconda conseguenza dell'anonimato è invece di percezione meno immediata, ma costituisce un altro dei pericoli insiti nella comunità di Wikipedia. Si tratta delle cosiddette “utenze fantoccio” (in inglese “sockpuppets”), altro fenomeno legato all'intera rete che ha trovato terreno fertile in Wikipedia. Con questa pittoresca espressione (che in origine fa riferimento ai pupazzi e al ventriloquio) ci si riferisce agli account extra creati da persone che sono già registrate su un determinato sito, e che finiscono così per gestire identità multiple.

In realtà le utenze multiple non sono vietate da Wikipedia, ma vengono ammesse soltanto in alcuni specifici casi<sup>90</sup>. Il motivo per cui è sconsigliato l'uso di utenze

---

<sup>90</sup> Cfr. [http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Utenze\\_multiple](http://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Utenze_multiple).

fantoccio è l'uso distorto che se ne potrebbe fare: il principale rischio è quello di avere votazioni truccate, con un numero imprecisato di sockpuppets gestiti dalla stessa persona a dare manforte alla posizione di un singolo. È proprio per questo motivo che le votazioni, in Wikipedia, sono una soluzione estrema e non la normalità: il rischio che risultino truccate è molto forte.

Lih (2009, ed. it. 2010, pp. 205-207) offre però anche un'altra prospettiva sull'argomento, affermando che esiste un altro rischio legato alle utenze fantoccio. Quando un utente viene bandito da Wikipedia in seguito ad azioni vandaliche, infatti, potrebbe tornare ad operare all'interno della comunità sotto un altro nome, adottando proprio un'utenza fantoccio. In tal caso è compito dei check user individuare l'indirizzo IP di entrambi i profili e stabilire se possono sussistere congruenze fra i due.

#### *4.5.5 Conclusioni*

Quelli esposti nelle pagine precedenti sono i principali problemi legati alla comunità di Wikipedia e ai suoi membri. Nel trarre delle conclusioni, possiamo affermare di trovarci di fronte a una situazione più chiara e definita rispetto all'ambito dei contenuti, già analizzato nel terzo capitolo.

Il vandalismo, nella sua forma più eclatante, sembra essere un problema superato, almeno nelle versioni più sviluppate. Per quanto incredibile possa sembrare all'osservatore esterno, esistono intere pattuglie di utenti che controllano, ora dopo ora, gran parte dell'incredibile mole di contenuti che viene immessa all'interno dell'enciclopedia. In questo modo quelli che sono evidenti vandalismi vengono eliminati e corretti nel giro di pochi minuti, come alcuni studi (Viegas et al. 2004; Lorenzen 2006) hanno confermato. Anche la semplice osservazione empirica, possibile per qualunque visitatore grazie ad apposite Pagine di servizio<sup>91</sup>, conferma quanto appena detto: più di una volta può capitare di osservare delle modifiche palesemente vandaliche, ma repentinamente corrette od eliminate.

---

<sup>91</sup> Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/Speciale:UltimeModifiche> per le modifiche più recenti. Per l'elenco delle nuove pagine cfr.: <http://it.wikipedia.org/wiki/Speciale:PaginePi%C3%B9Recenti>.



Più problematico, invece, è l'altro tipo di vandalismo, quello che apporta modifiche minime, errate e difficilmente correggibili da chi non ha conoscenze specifiche. In tal senso il vandalismo diventa molto pericoloso, perché può sopravvivere anche molto a lungo e trarre in inganno i lettori poco scrupolosi.

Il fenomeno dei troll e quello dell'anonimato selvaggio sono praticamente impossibili da eliminare, essendo connaturati all'intera piattaforma Internet: tutt'al più essi sono limitabili con un corretto comportamento da parte di altri utenti. È possibile affermare qualcosa di simile anche a proposito delle edit wars: eliminarle, vista la natura di Wikipedia, non è possibile, ma attraverso la vigilanza degli utenti più esperti e motivati il fenomeno è quantomeno arginabile.

L'analisi delle dinamiche sociali che si sviluppano all'interno di Wikipedia, dunque, mette in luce aspetti poco conosciuti ma comunque molto interessanti. La comunità che la circonda e che porta avanti il progetto è molto attiva, ed è solcata da conflitti, divergenze e discussioni, che però riescono spesso a concretizzarsi in accordi e coordinazione. Come ha scritto Paccagnella (2007) a tal proposito: «Ben lungi dall'essere quel miracolo di cooperazione, pace e fratellanza come qualche giornalista entusiasta la dipinge, Wikipedia si conferma un progetto estremamente interessante proprio grazie alla sua complessità e ai problemi che si trova costantemente ad affrontare».

## CAPITOLO 5: CONCLUSIONE

Dopo aver esaminato la sua storia, il suo funzionamento e i due ambiti principali del progetto Wikipedia – i suoi contenuti e la comunità di persone che li costruisce – è giunto il momento di concludere l’esplorazione di uno dei siti web più popolari della rete. In questo ultimo capitolo ci concentreremo su alcune questioni che riassumono le caratteristiche salienti dell’enciclopedia, oltre a ricapitolare i principali esiti cui questo elaborato e la bibliografia esistente sono giunti.

### *5.1 PERCHÉ SI SCRIVE SU WIKIPEDIA?*

Wikipedia è, ad oggi, la più grande enciclopedia mai scritta. Come abbiamo visto è disponibile in diverse lingue, ciascuna regolata da proprie norme e consuetudini; contiene voci sugli argomenti più disparati, appartenenti tanto all’area della cultura alta quanto a quella della cultura popolare; e, soprattutto, è scritta interamente da volontari, persone che per qualche motivo decidono di impiegare il proprio tempo libero nella stesura e nella manutenzione di un’enciclopedia online.

Quest’ultimo punto è particolarmente interessante: perché la gente scrive su Wikipedia? Per quale motivo un numero sempre maggiore di persone dedica tempo e fatica a questo progetto? Perché lo fanno, visto che per il loro lavoro non ricevono compensi economici né gloria? Domande non banali, cui non è possibile dare una risposta ultima valevole per tutte le migliaia di utenti che, quotidianamente, partecipano alla creazione di Wikipedia. Un tale ambito di ricerca, inoltre, si avvicina molto alla psicologia, andando sicuramente al di là degli obiettivi di questo elaborato. Tuttavia, nei limiti del possibile, di seguito proveremo a dare una risposta a questi interrogativi.

Ci sono almeno due perplessità – già accennate alcune righe or sono – riguardo al contributo dei volontari che operano su Wikipedia, ed entrambe ruotano attorno alle gratificazioni che chi si impegna in un’opera di questo tipo non riceverà: un compenso economico (soldi) e uno sociale (fama). Tanto il denaro quanto una

qualche forma di celebrità potrebbero essere delle efficaci molle per convincere dei soggetti ad un lavoro di questo tipo. Ma, essendo Wikipedia un progetto volontario gestito da un'associazione senza scopi di lucro, ottenere una ricompensa pecuniaria per il proprio lavoro è del tutto impensabile; allo stesso modo, avendo la comunità delle norme sociali basate sull'uguaglianza e – in parte – sull'anonimato, anche la fama non è assicurata. È vero che, come abbiamo visto (§ 4.4.2), alcuni utenti particolarmente capaci possono ottenere un certo prestigio presso altri wikipediani, ma si tratta pur sempre di una gloria molto circoscritta, che raramente varca i confini della comunità di riferimento; per di più, spesso diventa difficile risalire con certezza a chi è l'autore di una determinata voce. Mancando questi due incentivi, allora, è necessario andare alla ricerca di altre motivazioni che possono spingere persone di ogni tipo a diventare wikipediani.

Uno studio che ha indagato esplicitamente questa tematica è quello di Forte e Bruckman (2005). I due ricercatori hanno condotto un'analisi antropologica basata su interviste a ventidue wikipediani, proprio allo scopo di capire perché costoro si sono addossati questo compito. Il punto di partenza è il sistema di gratificazioni della comunità scientifica, basato interamente sul merito: ricercatori e scienziati che svolgono una determinata ricerca legano il proprio nome ad essa, ricevendo prestigio e aumentando il proprio credito all'interno della comunità. Dal momento che anche Wikipedia – seppur in forma diversa – ha come obiettivo quello di promuovere la conoscenza, Forte e Bruckman hanno provato a tracciare un parallelismo tra i due mondi. La prima differenza fra i due ambiti risiede nel fatto che gli scienziati producono fonti primarie in seguito a ricerche originali, mentre i wikipediani – e gli enciclopedisti in genere – mirano a raccogliere altre fonti per creare un compendio più o meno esauriente su un dato argomento. La seconda grande differenza, in teoria, risiederebbe nel fatto che i contenuti di Wikipedia non sono attribuibili a nessun utente in particolare. Tuttavia Forte e Bruckman notano come, nella realtà dei fatti, sebbene formalmente i lemmi di Wikipedia non siano firmati né attribuiti a qualche utente in particolare, con l'aiuto della tecnologia è possibile risalire agli autori del testo: per farlo, è sufficiente leggere la cronologia degli interventi sulla voce, pubblica e visibile a tutti. Ciò porta a una conseguenza piuttosto rilevante, e anche

paradossale se confrontata alle linee guida di Wikipedia: alcuni membri – gran parte di quelli registrati – “rivendicano” i propri contributi all’interno delle loro Pagine Utente, stilando elenchi delle voci che hanno creato o cui hanno contribuito in modo significativo (Forte, Bruckman 2005)<sup>92</sup>.

Oltre a smentire ancora una volta la presunta uguaglianza degli utenti di Wikipedia, esibire in modo così esplicito il frutto del proprio lavoro può essere interpretato anche come un modo per ottenere una gratificazione sociale. Così facendo, infatti, è possibile non solo essere identificati attraverso un nickname, ma anche come l’autore di una particolare voce. Osservando le Pagine di Discussione di alcuni utenti non è raro imbattersi in elogi o complimenti per il lavoro svolto su un determinato argomento: la soddisfazione per aver compiuto un buon lavoro può essere una molla sufficiente per convincere molte persone a collaborare al progetto. Una prima motivazione, dunque, va ricercata nel credito ottenuto per la scrittura di determinati lemmi, e nella soddisfazione sociale che deriva da esso.

Nel suo libro su Wikipedia, Lih (2009, ed. it. 2010, p. 10) fornisce altri spunti di riflessione sull’argomento. In primo luogo egli afferma che «molti sono spinti dall’entusiasmo di contribuire a qualcosa che sarà letto da migliaia – se non milioni – di altre persone». Questo fattore non è affatto secondario: Wikipedia è uno dei siti più frequentati della rete, e di conseguenza è anche uno dei più letti. Se a ciò si aggiunge il carattere transnazionale di Internet, si capisce come la platea virtuale cui ci si rivolge nel momento in cui si contribuisce a Wikipedia sia davvero enorme. In realtà, come abbiamo visto (§ 3.2), ciò non è esattamente vero. La stragrande maggioranza delle voci è letta soltanto da uno sparuto gruppo di visitatori, e sono pochi i lemmi che vengono letti da migliaia di persone ogni giorno. Tuttavia, in un mondo caratterizzato da un *overload* informativo, in cui la vera risorsa scarsa – non solo in ambito economico – è l’attenzione del destinatario (Pittèri, Pellegrino 2010, p. 32), avere una piattaforma di collegamento con il mondo intero è un valore aggiuntivo: il potenziale di Wikipedia, in questa prospettiva, potrebbe convincere

---

<sup>92</sup> I contributi di tutti gli utenti – indipendentemente dal fatto che siano registrati sul sito oppure no – sono visibili anche in un’apposita cronologia associata ad ogni identità.

molte persone a partecipare al progetto, anche solo per mettersi alla prova davanti a un pubblico tanto vasto.

Lih (2009, ed. it. 2010, p. 10) prosegue scrivendo che «altri fanno appello alla soddisfazione che si ottiene collaborando al processo di archiviazione della conoscenza umana». Qui ci spostiamo in un campo fortemente ideologico. Sicuramente molti degli utenti di Wikipedia, più che dalle motivazioni personali, sono mossi da uno spirito altruista, in linea con l'impianto volontario del progetto. Più volte Jimmy Wales ha affermato che l'obiettivo ultimo di Wikipedia è quello di abbracciare l'intero arco dello scibile umano: partecipare a un'impresa tanto difficile quanto nobile è senza dubbio una forte motivazione per diverse persone. Peraltro, come abbiamo visto, le caratteristiche di Wikipedia rispondono in parte ai principi della cultura hacker, in particolare per quanto concerne la libera condivisione: non è un mistero che i primi wikipediani fossero tutti in qualche modo connessi con questo ambiente culturale (Lih 2009, ed. it. 2010, pp. 80-81). È probabile che lo spirito altruistico dell'enciclopedia abbia in seguito attecchito anche presso altre fasce della popolazione di Internet, nobilitano ancora di più il lavoro dei suoi volontari e rendendolo quindi, in un certo senso, più appetibile.

Lih (2009, ed. it. 2010, p. 10) fornisce anche una terza spiegazione sulla partecipazione a Wikipedia, a suo parere la più importante. Scrive: «Wikipedia deve la sua sopravvivenza, e la continua presenza di una prorompente comunità, al fatto di essere un fenomeno sociale». Cosa intende Lih con questa espressione? Egli fa riferimento alla dimensione umana e sociale dell'enciclopedia, che come abbiamo visto non è un semplice sito che raccoglie il sapere umano, ma è anche una comunità virtuale. Mentre si è impegnati nella scrittura di una voce possono sorgere dibattiti, discussioni, litigi che, se gestiti in modo razionale, possono condurre al confronto fra idee diverse, vero e proprio pilastro della democrazia moderna. Wikipedia è dunque una esperienza sociale: attraverso di essa è possibile incontrare altre persone, condividere esperienze, aggregarsi attorno ad interessi comuni (basti pensare ai progetti tematici). Per quanto, tuttavia, anche questo fattore di tipo prettamente sociale possa giocare un ruolo nella decisione di partecipare alla scrittura di Wikipedia, è più probabile che esso entri in gioco in un secondo momento,

contribuendo soltanto alla fidelizzazione dei wikipediani al progetto e alla sua comunità.

Un altro motivo che può indurre le persone a collaborare con Wikipedia riguarda invece i suoi contenuti. Come nota Spadaro (2005), i wikipediani partecipano al processo di compilazione dell'enciclopedia secondo i propri interessi: ciò, tra le altre cose, è anche la causa della disparità che abbiamo riscontrato nella trattazione dei diversi argomenti. Ma, in modo piuttosto banale, questa osservazione ci suggerisce anche qualcos'altro: molte persone sono invogliate a partecipare per divulgare fatti e tematiche di cui sono a conoscenza. Magari si comincia correggendo degli errori in una voce, e si finisce col diventare dei contributori costanti; oppure si arricchisce un lemma poco approfondito; o, ancora, si può essere animati dal desiderio di dare più visibilità ad un particolare argomento. Ciò può avvenire in diversi modi e con diversi gradi, ma sembra riscontrabile un po' in tutte le aree tematiche: un utente può scrivere la voce del proprio comune di residenza, un altro può contribuire con le conoscenze che ha acquisito nel corso della sua carriera lavorativa, un altro ancora può descrivere in maniera più articolata il suo hobby.

Non va poi dimenticato il costante e straordinario apporto che i fan possono portare in dote in un contesto come quello di Wikipedia, che come abbiamo visto (§ 3.2) riserva ampi spazi ai prodotti culturali. Come ha esaurientemente documentato Jenkins (2006, ed. it. 2007), il panorama cultural - mediatico contemporaneo sta mutando rapidamente, spostandosi sempre di più verso la convergenza<sup>93</sup>. In questo scenario il consumatore è destinato a diventare sempre più attivo, fino al punto da partecipare, nelle più disparate modalità, al processo creativo dell'industria culturale (diventando così, nelle parole di Pittèri, Pellegrino 2010, un *prosumer*, un produttore/consumatore). A guidare questo cambiamento sono proprio i fan, gli appassionati, coloro che sono cresciuti con determinati prodotti culturali (dai film alla musica, passando per libri, fumetti, videogiochi, ...) e che ora sono pronti a difendere le proprie passioni. Wikipedia, in un contesto del genere, è il paese dei

---

<sup>93</sup> Secondo Jenkins (2006, ed. it. 2007) la "convergenza" è un concetto molto ampio, che riassume in sé diverse prospettive. Non si tratta solo di una convergenza tecnologica, tale per cui i diversi media saranno chiamati in futuro ad interagire fra loro sempre di più, ma anche e soprattutto di una convergenza culturale, in cui i contenuti saranno fluidi e capaci di adattarsi rapidamente al contesto mediale che li circonda.

balocchi per il fan medio: si tratta di uno strumento che gli consente di divulgare facilmente la sua passione e allo stesso tempo di legittimarla, per di più rivolto ad una platea potenzialmente mondiale. La cultura convergente che Jenkins (2006, ed. it. 2007) descrive, fatta in gran parte di nativi digitali, forse troverà anche in Wikipedia uno strumento per parlare al mondo. Tutto ciò sembra essere confermato anche dall'osservazione empirica. Da un lato alcune Pagine di Discussione fanno esplicito riferimento al fatto che i curatori di questa o quella voce siano anche fan dell'argomento trattato, e che abbiano creato la voce proprio a tal scopo (facendo venire così qualche dubbio sulla neutralità dei suoi contenuti); dall'altro non è difficile imbattersi, anche sulla versione italiana, in lemmi sconfinati e ultra - dettagliati su prodotti dell'industria culturale, indizio più che chiaro sulla passione e sulla costanza dei suoi autori (oltre che ennesima conferma della disparità di trattazione più volte richiamata all'interno di questo elaborato).

In definitiva, se è vero che in Wikipedia manca un qualsiasi sistema di retribuzione economica, è altrettanto vero che esistono diversi altri meccanismi che possono invogliare determinate persone a diventare wikipediani. Fama (seppur con le limitazioni del caso), spinte idealistico - morali, socializzazione e volontà di divulgare ciò che si conosce costituiscono forti spinte alla partecipazione al progetto. Per quanto non sempre riscontrabili in tutti i soggetti, è lecito supporre che possano spiegare, almeno a livello elementare, il comportamento di buona parte dei wikipediani.

## *5.2 PERCHÉ SI CONSULTA WIKIPEDIA?*

Nel paragrafo precedente abbiamo provato a spiegare quali potrebbero essere i motivi che spingono le persone a partecipare attivamente allo sviluppo di Wikipedia. Rimane ora da esaminare l'altra faccia della medaglia, e cioè: perché le persone leggono e consultano Wikipedia?

Il sito di Wikipedia è diventato negli anni uno dei più visitati della rete. Secondo Alexa, una società che misura e quantifica il traffico di Internet, Wikipedia.org è il settimo sito più visitato a livello mondiale<sup>94</sup>, dietro soltanto a colossi commerciali come Google, Facebook e YouTube: il fatto che Wikipedia sia gestita da una compagnia no-profit fa risaltare ancora di più il risultato, già di per sé eclatante. Anche a livello locale Wikipedia fa segnalare importanti successi: in venticinque Paesi è all'interno della top 10 dei siti più visitati e in trentadue è all'interno della top 20. In Italia è il sesto sito più visitato, e il suo successo è confermato anche da alcuni riconoscimenti che ha ricevuto nel corso del tempo: nel 2007 è stato votato da “Il Sole 24 Ore” come il miglior sito della categoria *Istruzione e lavoro*<sup>95</sup>, mentre a fine 2009 i lettori della versione online del “Corriere della Sera” lo hanno scelto come la migliore innovazione del decennio nella categoria *Internet e dintorni*<sup>96</sup>.

Perché tutto questo successo? Di certo, come nel caso delle motivazioni per chi vi collabora, ci troviamo in presenza di un fenomeno non facilmente spiegabile. Wikipedia si definisce un'enciclopedia, la cui missione è quella di raccogliere e distribuire liberamente gran parte dello scibile umano: da una tale dichiarazione di principio ci si aspetterebbero anche affidabilità, verificabilità e autorevolezza. Eppure, come ben sappiamo, il sito in questione non può vantare queste qualità, pur essendo costantemente al loro inseguimento: e il motivo va ricercato nella politica di totale apertura che da sempre caratterizza il suo processo di creazione. Se, dunque, non è il desiderio di accuratezza e precisione che muove i suoi lettori, cos'è che spinge milioni di persone a preferire Wikipedia alle tradizionali enciclopedie cartacee?

Lim (2008) è stata autrice di uno studio su questa tematica. Concentrandosi su un campione di 134 studenti universitari statunitensi, ha cercato di capire perché e come i giovani utilizzino Wikipedia, e la sua ricerca ha prodotto diversi risultati interessanti. In primo luogo, essa ha confermato il successo del sito: Wikipedia, nel corso del semestre d'analisi, è stata la fonte d'informazione più usata; per di più,

---

<sup>94</sup> Questa statistica e quelle che seguono – aggiornate al mese di settembre 2010 – sono tutte consultabili all'indirizzo: <http://www.alexa.com/siteinfo/wikipedia.org#>.

<sup>95</sup> Cfr. [http://premiowww.ilsole24ore.com/classifiche.php?category\\_id=9](http://premiowww.ilsole24ore.com/classifiche.php?category_id=9).

<sup>96</sup> Cfr. M. Pratesi, *Wikipedia, per partecipare*, in “Corriere della Sera”, 31 dicembre 2009.



circa la metà degli studenti è giunta sul sito per propria iniziativa – e non tramite un link che vi puntava – a dimostrazione del fatto che essa è una fonte voluta e cercata. Tuttavia, dai risultati dello studio, si evince che chi si collega a Wikipedia non lo fa per cercare la migliore informazione possibile, quanto piuttosto un'informazione definita «abbastanza buona» (Lim 2008): ciò da un lato testimonia come i suoi utilizzatori siano a conoscenza dei limiti dell'enciclopedia online, dall'altro lancia una preoccupante ombra sul livello medio delle conoscenze degli scolari.

Quello che per Lim è l'approdo più interessante della sua ricerca è un dato quasi paradossale. La studiosa, infatti, afferma che la quasi totalità degli studenti ha avuto precedenti esperienze positive nell'uso di Wikipedia ma, nonostante ciò, non ha un'alta considerazione della qualità dei suoi contenuti; inoltre la maggior parte del campione tende ad usare Wikipedia in modo cauto, essendo consapevole che può contenere informazioni sbagliate (Lim 2008). Questi dati sono apparentemente contraddittori: da un lato è l'ammissione che Wikipedia contiene informazioni poco accurate, dall'altro viene segnalato che, indipendentemente da ciò, i lettori tornano a visitarla. La spiegazione va ricercata in quanto detto poc'anzi: chi consulta Wikipedia non cerca dati accurati e precisi, ma soltanto delle informazioni superficiali. In poche parole, le aspettative dei suoi lettori non sono molto alte, e quindi non vengono deluse.

Lim conclude il suo studio segnalando che una parte considerevole del campione trova anche effetti positivi nell'uso di Wikipedia: in particolare, buona parte degli studenti afferma di scoprire nuove informazioni e di seguire con interesse i link esterni proposti dalle voci, alla ricerca di ulteriori approfondimenti.

Lo studio di Lim (2008) ci dà una prima chiave di lettura. Chi consulta Wikipedia, infatti, sembra essere disposto a passare sopra alla scarsa verificabilità e alla poca accuratezza in cui potrebbe incappare: in un certo senso, i lettori dell'enciclopedia si assumono il rischio di quello che andranno a leggere. D'altra parte, però, la stessa ricerca afferma che la gran parte del campione era soddisfatta dei precedenti usi di Wikipedia. È ragionevole pensare che una fetta consistente dei visitatori del sito si trovi lì soltanto per effettuare delle ricerche poco approfondite: in questo modo, dunque, rimane soddisfatto anche di informazioni esigue e non corroborate da note. Un primo motivo va dunque ricercato nella scarsa aspettativa dei suoi lettori.

Ci sono però anche altri risvolti da tenere a mente quando si affronta la questione, e alcune caratteristiche di Wikipedia ci possono aiutare a capire i perché del suo successo.

Tanto per cominciare, non va dimenticato che Wikipedia è un'enciclopedia online: ciò può influire in molti modi sulla scelta delle persone di affidarsi ad essa come fonte d'informazione. Ad un sito Internet ci si può infatti collegare in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, purché provvisto di una connessione: non sempre, invece, è possibile accedere a delle fonti cartacee, quali le tradizionali enciclopedie. Per di più, in presenza di un collegamento a banda larga o superiore, l'accesso alle varie voci è pressoché immediato: e, come nota Fallis (2008), la velocità è una delle principali virtù di Wikipedia. Come se ciò non bastasse, Wikipedia è consultabile gratuitamente – aspetto tutt'altro che secondario nella scelta delle persone. L'essere disponibile ogni volta che lo si desidera, unita alla rapidità con cui è possibile consultarla, arricchisce enormemente l'appetibilità di Wikipedia, che finisce così con l'essere pienamente rispondente ad uno dei principali trend comportamentali della nostra epoca: l'essere connessi sempre e ovunque (Pittèri, Pellegrino, 2010, p. 21). Con l'evoluzione tecnologica e l'ulteriore diffondersi dei media mobili, queste caratteristiche del sito lo renderanno sempre più competitivo.

Il fatto che ci troviamo in presenza di un'enciclopedia ospitata sul Web ha anche altre conseguenze. La prima è che essa è sempre aggiornata: i wikipediani sono costantemente all'opera per adeguare il contenuto di Wikipedia agli eventi in corso, tant'è che uno dei rischi che abbiamo messo in luce è quello del cosiddetto recentismo (§ 3.5.4). L'essere al passo con i tempi rende Wikipedia unica nel panorama delle enciclopedie, e rende di colpo obsoleti i volumi cartacei (che, per limiti fisici, invecchiano nel momento stesso in cui vengono stampati): il fascino di un'enciclopedia online, aggiornata quasi in tempo reale, può convincere molti a farle periodicamente visita.

In secondo luogo, come abbiamo già notato, il suo essere virtuale abbatte qualsiasi limite di spazio. I contenuti di Wikipedia sono ampliabili a piacimento, ed è sempre possibile aggiungere nuove voci al pur già cospicuo elenco di quelle esistenti. Come abbiamo messo in luce (§ 3.2), ciò permette anche ad argomenti poco noti o di

nicchia di entrare a far parte del corpus enciclopedico: ma, mentre le tematiche tradizionali sono individuabili e consultabili anche su altre fonti, questi particolari argomenti (generalmente appartenenti alla cultura popolare o alternativa) spesso hanno in Wikipedia l'unico luogo di rappresentanza – o comunque l'unica fonte facilmente accessibile da tutti; diventa quindi naturale, per chi è alla ricerca di informazioni di questo tipo, visitare il sito. A ciò va aggiunta la possibilità di navigare in un unico ambiente – l'enciclopedia – spaziando da un argomento all'altro con un semplice click del mouse: senza dubbio le possibilità offerte da Wikipedia sono affascinanti.

A queste motivazioni ne va aggiunta un'altra di tipo completamente diverso. Il successo di Wikipedia, infatti, può essere spiegato anche sulla base di un altro successo, di qualche anno precedente: quello di Google. Il popolare motore di ricerca – probabilmente il più usato al mondo – ha, come abbiamo già accennato (§ nota 12), una caratteristica molto particolare. Google infatti non si limita a ricercare tutte le pagine web che contengono una determinata parola chiave ma, tramite gli algoritmi di un sistema noto come PageRank, li dispone anche in un ordine ben preciso: i primi risultati che compaiono sono quelli che ricevono il maggior numero di link in entrata, ovvero i siti verso i quali si conta la più alta cifra di collegamenti ipertestuali (Cosenza 2008). Ciò vuol dire che quanto maggiore è il numero di link che puntano su un sito, tanto più alte saranno le possibilità che quel sito venga visitato da chi ha effettuato la ricerca<sup>97</sup>.

Tutto ciò ha avuto ripercussioni notevoli anche su Wikipedia. Molto spesso, effettuando una semplice ricerca su Google, fra i primissimi risultati verranno elencate una o più pagine dell'enciclopedia, che viene così posta in una posizione di rilievo rispetto agli altri siti. Il fenomeno, se si ha a mente il funzionamento di PageRank, è facilmente spiegabile: essendo Wikipedia un enorme ipertesto, con miriadi di collegamenti interni da una pagina all'altra (caratterizzati dal colore blu

---

<sup>97</sup> Anche le aziende commerciali stanno imparando a muoversi in un ambiente del genere, e non è un mistero che, attraverso specifiche manovre note con l'acronimo di SEO ("Search Engine Optimization", "ottimizzazione del motore ricerca" in italiano), esse riescano ad aumentare le possibilità che i propri siti vengano letti: generalmente tali azioni consistono nell'inserimento di parole chiave molto popolari all'interno delle proprie pagine, e – appunto – nella creazione di link ad hoc che puntino verso determinati siti.

all'interno del testo), è molto facile che un lemma riceva un numero di link sufficiente a fargli guadagnare la testa dell'elenco di Google<sup>98</sup>. Di conseguenza le possibilità di accedere a Wikipedia andrebbero moltiplicate per l'enorme numero di ricerche effettuate quotidianamente su Google, che costituisce un colossale imbuto verso i contenuti dell'enciclopedia.

Concludendo, possiamo delineare quelli che sono i principali fattori che spingono le persone a consultare Wikipedia. Il lettore medio dell'enciclopedia, stando a quanto emerge dai risultati della ricerca di Lim (2008), non è interessato alla profondità, alla completezza e all'accuratezza dell'informazione, ma semplicemente ad ottenere delle nozioni di base. In ogni caso, pur essendo carente sotto il profilo dell'affidabilità e della verificabilità, l'enciclopedia online ha altri pregi che attirano l'attenzione dei suoi lettori: l'essere disponibile in qualsiasi momento e pressoché in ogni dove, l'essere di rapida consultazione, l'essere gratis, l'essere sempre aggiornata, il contenere informazioni su argomenti non trattati dalle tradizionali fonti di informazione. A ciò va aggiunto l'aiuto non indifferente che Wikipedia riceve dalla tecnologia alla base del diffuso motore di ricerca Google, il quale spesso indirizza i propri utilizzatori verso l'enciclopedia online.

### *5.3 PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA: UN GIUDIZIO SU WIKIPEDIA*

I motivi che spingono le persone da un lato a collaborare a Wikipedia e dall'altro a consultare l'enciclopedia sono dunque molto particolari, frutto di tendenze in atto nel mondo contemporaneo e del fascino che un progetto del genere esercita sugli internauti. Il successo del sito è sorprendente e sotto gli occhi di tutti: probabilmente in pochi avrebbero scommesso sul progetto, quando è stato lanciato nel 2001. In meno di un decennio Wikipedia si è ritagliata il proprio spazio all'interno della Rete,

---

<sup>98</sup> Ciò ha ripercussioni anche sulle società commerciali: dal momento che Wikipedia contiene lemmi tanto su di esse quanto sui loro prodotti, è frequente che molti utenti di Google approdino prima sulle pagine dell'enciclopedia che sul sito ufficiale dell'azienda. Alcune società si sono quindi mosse di conseguenza: la IBM, ad esempio, ha assunto dei funzionari incaricati di controllare quotidianamente Wikipedia, col compito di assicurarsi che le informazioni che l'enciclopedia fornisce sull'azienda siano corrette (Lih 2009, ed. it. 2010, p. 15).

diventando uno dei siti più conosciuti anche all'esterno del mondo di Internet, spesso oggetto di sarcasmo e parodie<sup>99</sup>.

Essendo ormai prossimi alla conclusione di questo elaborato, è lecito chiederci quanto tutto questo sia giustificato. Al di là delle motivazioni che possono condurre alla partecipazione attiva o alla lettura dell'enciclopedia, in questa sede proveremo a dare un giudizio sul progetto Wikipedia. Basandoci su quanto osservato nei capitoli precedenti, a sua volta frutto della lettura della bibliografia esistente e dell'osservazione empirica, dapprima risumeremo i suoi punti di forza e di debolezza, poi tireremo le somme sull'intero sito.

Cominciamo con i punti di debolezza, che a questo punto dovrebbero essere abbastanza chiari. Nelle pagine precedenti abbiamo diviso le problematiche di Wikipedia in quelli che ci sembrano i due ambiti principali in cui è possibile riscontrarli: quello dei contenuti e quello della comunità.

Abbiamo già messo in luce, nella trattazione approfondita di queste tematiche, come gran parte dei problemi di Wikipedia sia riconducibile alle sue caratteristiche intrinseche, e in modo particolare alla sua politica di totale apertura nella ricezione dei contenuti. A questo problema a monte possono essere ricondotte tutte le pecche di Wikipedia nell'ambito dei contenuti: la mancanza di affidabilità e verificabilità, la scarsa credibilità che la caratterizza, i fenomeni del recentismo e del localismo, così come la violazione del punto di vista neutrale e la sopravvalutazione di alcune tematiche a scapito di altre. Queste problematiche – che senza dubbio assestano duri colpi alla qualità generale di Wikipedia e alla percezione che di essa ha il pubblico di lettori – derivano tutte dalla mancanza di barriere all'entrata, dall'assenza di controllori che valutino il contenuto che viene quotidianamente inserito all'interno del sito. È la differenza tra Wikipedia e le tradizionali enciclopedie: queste ultime hanno una squadra editoriale formata da persone competenti ed esperti dei vari campi

---

<sup>99</sup> Sono ormai piuttosto numerosi i casi del genere. Da alcuni anni è nata la cosiddetta "Uncyclopedia" (nella versione italiana "Nonciclopedia"), un'enciclopedia online parodia di Wikipedia, strutturata anch'essa come un wiki e disponibile in diverse lingue. Inoltre negli ultimi tempi, all'aumentare della popolarità di Wikipedia, sono stati inseriti riferimenti ironici all'enciclopedia anche in show comici, video musicali, fumetti e serie televisive (come, a titolo di esempio, nella popolare sitcom animata "I Simpsons").

dello scibile umano, che impedisce la pubblicazione di materiale privo di fondamento e/o palesemente sbagliato.

Tutto questo in Wikipedia, per una precisa scelta editoriale, non c'è: esisteva in Nupedia, il progetto da cui il sito ha avuto origine, e che proprio dalla rivoluzionaria formula di Wikipedia è stato condannato alla chiusura. Il rischio che comportava il progetto era proprio quello di fallire sotto i colpi di attacchi mirati o sconclusionati, che apportassero solamente dei danni al sito: rischio che, in diverse misure, si è puntualmente verificato nel corso degli anni.

Ad un'analisi più approfondita anche le problematiche relative alla comunità sono riconducibili allo stesso motivo. Le edit wars, il fenomeno del vandalismo, la presenza dei cosiddetti troll e i rischi che comporta un sistema basato sull'anonimato (e in parte sulla menzogna) derivano ancora una volta dalla selvaggia formazione di una comunità che, pur regolata da regole e linee guida, è pur sempre formata da persone comuni. Per quanto sia eccessivo affermare che Wikipedia tiri fuori il lato oscuro dell'umanità, è innegabile che spesso, nell'ambito di quelle che dovrebbero essere semplici discussioni, nascono litigi anche piuttosto aspri, fomentati da alcuni utenti che pretendono a tutti i costi di avere ragione. Il fatto che i membri della comunità, il più delle volte, non facciano parte del mondo scientifico incide ovviamente anche sulla loro mentalità: non solo non sono avvezzi alla scrittura di testi di natura più o meno enciclopedica, ma si esibiscono anche in comportamenti autoritari o infantili, danneggiando chi invece lavora con serietà e dedizione al progetto. Anche in questo caso, quindi, dare a chiunque la facoltà di partecipare ha condotto a delle conseguenze piuttosto spiacevoli e negative, per quanto abbondantemente prevedibili.

Al di là delle singole problematiche, già analizzate nel dettaglio in altra sede, quello che si evince da questa rilettura è che in Wikipedia c'è un solo grande punto di debolezza, cui tutti gli altri problemi sono, in ultima analisi, riconducibili: la partecipazione indiscriminata al progetto di chiunque lo desideri, resa possibile dall'assenza di reali controlli e dalla facilità di utilizzo del software alla base del sito. Tuttavia, essendo questo uno dei pilastri fondamentali su cui è stato costruito il progetto, si comprende in modo fin troppo intuitivo come mai questi problemi non

vengano risolti una volta per tutte: modificare la politica di Wikipedia in tal senso vorrebbe dire distruggere il progetto così com'è ora e snaturare la sua ideologia di fondo.

Sarebbe però inesatto focalizzarsi soltanto sugli aspetti negativi di Wikipedia – per quanto gravi essi siano. Eppure gran parte dell'opinione pubblica sembra fermarsi alle evidenti carenze dell'enciclopedia, senza cercare di capire se c'è anche del buono nel progetto. Questo elaborato invece, provando ad andare al di là dei luoghi comuni, ha individuato non solo i noti punti deboli di Wikipedia, ma anche diversi e importanti punti di forza.

Il primo è emerso sorprendentemente da alcuni studi di carattere esplorativo (Giles 2005; Emigh, Herring 2005; Chesney 2006; Rosenzweig 2006; Fallis 2008): come abbiamo visto, questi studiosi hanno riscontrato un livello qualitativo medio più che accettabile fra le voci dell'enciclopedia. Il fatto, se si pensa alle modalità con cui i contenuti di Wikipedia vengono creati, è veramente sorprendente: a dispetto dell'apparente caos che la comunità combatte giorno per giorno, qualcosa di buono viene comunque prodotto. Non è solo una questione relativa alle voci in Vetrina – che godono di una qualità molto elevata, spesso con un livello di precisione e accuratezza paragonabile a quello delle opere cartacee – ma qualcosa che riguarda anche molti lemmi comuni, magari letti solo da una manciata di frequentatori.

Un altro aspetto inaspettato del progetto Wikipedia è che il lavoro della comunità, per quanto caotico possa sembrare dall'esterno, riesce il più delle volte a sconfiggere le azioni vandaliche di cui il sito viene fatto oggetto. L'esperienza empirica e studi come quelli di Viegas et al. (2004) e Lorenzen (2006) hanno dimostrato che la gran parte degli atti molesti effettuati sul contenuto dell'enciclopedia viene rilevato e corretto in breve tempo – spesso in pochi minuti –, grazie al continuo lavoro di monitoraggio portato avanti dagli utenti stessi. Questo encomiabile risultato, unito alla buona qualità media cui si accennava poc'anzi, rassicura sulle capacità degli utenti di Wikipedia: una buona parte di essi, infatti, svolge il proprio lavoro con serietà e perseveranza, riuscendo ad essere più forte della spinta anarchica che pervade il progetto ad una prima occhiata.

Alla lista dei punti di forza di Wikipedia vanno aggiunte anche alcune di quelle caratteristiche individuate nel paragrafo precedente. Pregi indiscutibili del sito sono il suo essere sempre aggiornato – frutto dell’incessante lavoro dei wikipediani – e la facilità con cui è possibile accedere ad esso – resa possibile dalla natura virtuale dell’opera: il primo elemento pone Wikipedia all’avanguardia rispetto alle tradizionali enciclopedie cartacee, pur esponendola a qualche rischio; il secondo, invece, fa sì che il sito sia consultabile praticamente ovunque e in qualsiasi momento. Non vanno poi dimenticate quelle nozioni giuridiche riguardo i contenuti di Wikipedia cui si è fatto cenno nel capitolo terzo (§ 3.1). Le voci dell’enciclopedia, scritte in modo collaborativo da una pluralità di volontari, sono distribuite con un particolare mix di licenze – le Creative Commons e la GNU GPL – che rende i lemmi stessi liberamente distribuibili e modificabili. La cosa può avere delle conseguenze notevoli – specialmente in ambito educativo – e per di più, essendo essa senza vincoli temporali, rende questo materiale libero per un periodo di tempo virtualmente illimitato.

Questo veloce riassunto dei punti di forza e dei punti di debolezza di Wikipedia ci permette di guardare con maggiore chiarezza alla questione che affronta questo paragrafo: che giudizio dare di Wikipedia?

Esprimersi su questo punto non è affatto semplice. Come si è visto, infatti, pregi e difetti si susseguono senza soluzione di continuità, e contribuiscono entrambi, ciascuno a modo suo, a fare del sito ciò che è. Wikipedia, dal momento in cui è diventata popolare e “di moda”, ha spaccato anche l’opinione pubblica: da un lato si sono schierati i suoi oppositori, fermamente convinti dell’inadeguatezza del metodo e della filosofia che stanno alla base del progetto, e per questo pronti a criticare ogni singolo passo falso dell’enciclopedia; dall’altro, all’opposto, ci sono i suoi fan entusiasti, coloro che considerano Wikipedia una rivoluzione con effetti benefici sull’umanità intera, e che per questo collaborano in prima persona allo sviluppo del progetto, allo scopo di promuovere la libera conoscenza dello scibile umano. I due gruppi assomigliano molto agli apocalittici e agli integrati di cui parla Baldini (2003), vale a dire i due schieramenti in cui si divide il mondo al presentarsi di una nuova rivoluzione nel campo della comunicazione. Con questo non si vuole



affermare che Wikipedia sia paragonabile ad eventi quali la nascita della scrittura o l'invenzione della stampa, ma semplicemente che il comportamento delle masse, di fronte alla sua comparsa sulla scena, ricorda esattamente quel tipo di reazione<sup>100</sup>. Tanto più che, come afferma Baldini (2003) citando Neil Postman, «tanto gli apocalittici quanto gli integrati sono degli zelanti profeti con un occhio solo; essi vedono solo ciò che vogliono vedere, non rendendosi conto che ogni tecnologia è al tempo stesso un danno e una benedizione; non l'una cosa o l'altra, ma l'una cosa e l'altra».

Per quanto banale possa essere, infatti, la verità su Wikipedia ci sembra stia proprio nel mezzo. Un grave errore è quello di bollare frettolosamente il progetto come fallimentare, affermando che esso sia facile preda dei vandali, degli estremisti e di chiunque, in generale, voglia spacciare per vera la propria versione dei fatti: l'analisi empirica dell'enciclopedia ha dimostrato che non solo il livello qualitativo generale è più che accettabile, ma anche che la comunità ha sviluppato degli ottimi meccanismi per contrastare tali minacce. Altrettanto sbagliato è elogiare senza limiti il sito, magnificando la sua democraticità, i suoi innovativi processi di sviluppo e la logica di fondo dell'operazione: come abbiamo dimostrato, infatti, l'ideologia alla base di Wikipedia è piuttosto pericolosa e a tratti persino ambigua, viste le possibilità che offre; e non sempre il lavoro dei volontari è tanto efficace da individuare le criticità che il sistema nasconde al suo interno.

#### *5.4 PER UN USO RAGIONATO DI WIKIPEDIA*

Dovendo riassumere in una parola il giudizio su Wikipedia, non ci viene in mente né l'aggettivo "positivo" né tantomeno quello "negativo". Il termine che ci sembra più adatto a descrivere Wikipedia e le sue dinamiche è invece un sostantivo, ed è "cautela". Cautela è ciò che bisogna usare quando ci si avvicina all'enciclopedia

---

<sup>100</sup> Baldini (2003) nota anche che, nell'ambito della storia della comunicazione, il mondo contemporaneo è iscritto all'interno della cosiddetta "cultura dei media elettrici ed elettronici", la quarta in ordine di tempo dopo quella orale, quella manoscritta e quella tipografica. A caratterizzare questa cultura, fra le altre cose, è l'affermarsi dell'ipertesto come modalità di comunicazione: e Wikipedia è proprio un insieme di ipertesti, dimostrando così di essere un'espressione perfetta della contemporaneità.

online: tenendo bene a mente quali sono i suoi processi editoriali, è necessario valutare con occhio critico qualsiasi tipo di informazione che sia contenuta al suo interno. In qualche caso il testo non solo è di ottima qualità, ma è anche corredato da note e riferimenti bibliografici attendibili: di conseguenza le informazioni potrebbero essere corrette. Ma in molte occasioni, invece, il contenuto dei lemmi è piuttosto esiguo, poco approfondito e spesso anche per niente attendibile, vista la cronica mancanza di note e fonti all'interno delle voci: in questi casi, ovviamente, le informazioni vanno prese con le pinze.

Queste semplici raccomandazioni, che sono dettate in primo luogo dal buon senso, costituiscono il primo passo verso un uso ragionato di Wikipedia. Il secondo, altrettanto fondamentale, consiste nel controllare ciò che si apprende sull'enciclopedia online con altre fonti, allo scopo di verificare la sua veridicità. Prendere per vero ciò che si legge sul sito senza eseguire ulteriori controlli è infatti un errore colossale, che può essere facilmente scampato incrociando le informazioni provenienti da più testi. In realtà qualsiasi fonte – anche quelle cartacee – potrebbe contenere errori, ma l'esperienza comune insegna che nel caso di Internet è necessario eseguire qualche controllo in più, vista la facilità con cui è possibile inondare la Rete con materiale di ogni tipo; in presenza di un wiki, poi, i controlli supplementari diventano addirittura un obbligo.

Quelle appena esposte potrebbero sembrare delle notazioni superflue: in un mondo in cui Internet sta assumendo un peso sempre maggiore, ognuno di noi sa bene quali sono i rischi che si corrono sulla Rete. Eppure esiste almeno un buon motivo per rammentare queste raccomandazioni, ed esso va ricercato nell'uso massiccio che le nuove generazioni, in un futuro molto prossimo, faranno di Internet in generale e dei fenomeni come Wikipedia in particolare.

Come nota brillantemente Rosenzweig (2006), il motivo principale per cui gli accademici dovrebbero interessarsi a Wikipedia risiede nel fatto che gli studenti si interessano ad essa. L'affermazione contiene una enorme verità sociologica: come afferma Edgar Morin, infatti, «per scrivere di media [...] occorre conoscere il mondo

senza sentirvisi estranei»<sup>101</sup>. Senza sconfinare nella pedagogia, in questa sede ci preme solo sottolineare come esista un problema legato all'uso distorto e incosciente che chi non conosce Wikipedia – o chi fa finta di non conoscerla – potrebbe fare del sito.

Il problema è stato messo in luce più volte, ma un intervento particolarmente istruttivo è quello di Jenkins (2007), affidato a due post del suo blog ufficiale. Prendendo spunto da un fatto di cronaca – il duro attacco di un College del Vermont contro Wikipedia e i suoi contenuti, seguito dal divieto di accesso al sito all'interno dell'università – Jenkins esamina l'impatto che l'enciclopedia online ha avuto sul mondo di Internet. Secondo lo studioso il problema va inquadrato in una prospettiva più ampia, all'interno della quale ricade il classico scontro fra padri e figli: in tal senso Wikipedia è diventata emblematica del confronto tra le giovani generazioni – i nativi digitali – e quella dei loro genitori – che nei casi migliori sono migranti digitali, adattatisi ai cambiamenti in corso.

Secondo Jenkins (2007) è inutile e dannoso ostentare, da parte di docenti e genitori, un rifiuto totale di fenomeni come Wikipedia: la strada da seguire, invece, è capire il funzionamento di tali fenomeni per spiegarlo nel modo più opportuno ai giovani. È compito di queste persone, infatti, segnalare quali siano i problemi e i limiti che affliggono il sistema dell'enciclopedia, in modo da formare i meno esperti e da metterli in guardia sui suoi rischi.

La cosa è necessaria soprattutto perché, a parere di Jenkins (2007), Wikipedia costituisce una straordinaria palestra per i giovani, tanto per quelli che la leggono quanto per quelli che vi partecipano attivamente. Nel primo caso, se adeguatamente istruiti, i giovani acquisiscono un notevole senso critico, che potrebbe spingerli ad ampliare lo spettro delle loro ricerche e a confrontare più fonti. Nel secondo, invece, Jenkins definisce la partecipazione a Wikipedia come un vero e proprio «curriculum nascosto»: scrivere sul sito insegna ai ragazzi come compilare e strutturare un testo, come citare le fonti, come collaborare con altre persone; tutti aspetti che, in un mondo mediale che punta sempre di più verso la convergenza e la partecipazione attiva dell'audience, possono tornare utili anche in un ambito lavorativo.

---

<sup>101</sup> Citato in G. Gili, *Il problema della manipolazione: peccato originale dei media?*, FrancoAngeli, Milano, 2001, p. 19.

Jenkins (2007), in definitiva, non vuole semplicemente promuovere il progetto Wikipedia, cui riconosce dei difetti. Il suo scopo è quello di richiamare l'attenzione sul modo in cui gli educatori – e quindi principalmente gli insegnanti e i genitori – si relazionano con questo nuovo fenomeno, che per natura è più affine al mondo dei loro figli. La strada non è quella del rifiuto ottuso, ma quella della comprensione e dell'insegnamento: solo in questo modo la distanza generazionale tra i due schieramenti potrà essere colmata nel modo più giusto.

Jenkins (2007) espone la questione in modo talmente corretto che non ci sembra necessario aggiungere altro. Wikipedia – che piaccia o meno – è un fenomeno molto rilevante nel mondo odierno: lo dimostra il suo costante successo, e anche il fatto che sempre più persone prendono parte al suo processo di sviluppo o effettuano delle ricerche al suo interno. Ignorarlo, girando la testa dall'altra parte, o ancora peggio cercare di ostacolarlo, impedendo la sua consultazione, sarebbe totalmente anacronistico.

Fortunatamente c'è chi ha raccolto la sfida e ha cercato di comprendere le logiche che sottostanno al funzionamento dell'enciclopedia. Un esempio molto interessante è quello documentato da Lally e Dunford (2007), due bibliotecarie dell'università di Seattle. Il punto di partenza delle due studiose è stata la presa di coscienza di un dato di fatto: nonostante la loro biblioteca possedesse un elevato numero di documenti in formato digitale liberamente consultabili, il numero di visitatori era sempre piuttosto esiguo; viceversa fonti meno attendibili – come Wikipedia – erano molto popolari presso gli internauti, e in modo particolare presso gli studenti. Per ovviare a questo problema, nel maggio del 2006 l'università di Seattle inaugurò un progetto volto ad integrare, all'interno di Wikipedia, link e riferimenti al database digitale della propria biblioteca, in modo da deviare parte del traffico di cui l'enciclopedia beneficiava. L'operazione si concretizzò nell'aggiunta di collegamenti esterni verso i documenti dell'archivio della biblioteca, e in qualche caso anche nella creazione di voci specifiche. I risultati furono al di là delle più rosee aspettative: nel giro di pochi mesi il numero di contatti che il database della biblioteca riceveva abitualmente si moltiplicò, e Wikipedia, in modo particolare, fu individuata come la causa di questo incremento; se nel febbraio del 2006 l'enciclopedia era al dodicesimo posto nella

lista dei siti che indirizzavano verso l'archivio, nel settembre dello stesso anno essa, dopo gli interventi descritti poc'anzi, era balzata al quarto posto (Lally, Dunford 2007).

Le conclusioni cui giungono le due ricercatrici, alla fine dell'esperimento, sono in linea con quella proposta da Jenkins (2007): se le persone – e gli studenti in particolare – cominciano le proprie ricerche su siti come Wikipedia, le istituzioni accademiche non devono rifiutare il fenomeno senza neanche prenderne visione. Come dimostra l'operazione descritta in queste righe, infatti, Wikipedia e l'enorme traffico che essa genera possono essere utilizzati anche per ottenere dei vantaggi personali: in tal modo si incoraggiano gli studenti alla lettura di ulteriori fonti, con l'effetto secondario che a beneficiarne è anche l'enciclopedia stessa, che guadagna delle note e dei riferimenti bibliografici attendibili.

In definitiva, l'analisi condotta in questo elaborato ha messo in luce sia i pregi di Wikipedia che i pericoli e le ambiguità nascoste dietro la sua facciata. Su un piano ideale, il progetto in questione è una delle più nobili e titaniche opere mai realizzate dalla nascita di Internet; l'obiettivo ultimo di Wikipedia, però, sembra più un'utopia che qualcosa di effettivamente realizzabile. Ciò che frena l'enciclopedia è proprio la smisurata fede riposta nel comportamento dei suoi collaboratori: la possibilità, offerta a chiunque e senza alcun controllo, di partecipare al suo processo di sviluppo è sia la grande innovazione di Wikipedia che il suo gigantesco tallone d'Achille.

Ciò non vuol dire che l'accesso all'enciclopedia debba essere proibito o interdetto. Wikipedia è anche un importante fenomeno del nostro tempo, espressione della contemporaneità e dell'ansia di partecipazione che caratterizza il mondo dei media in questo preciso momento storico-culturale. È senza dubbio un progetto affascinante: è ammirevole come, nonostante i forti limiti che abbiamo messo in luce, Wikipedia abbia prodotto comunque dei risultati più che accettabili e una comunità così attiva e vivace.

Nessuno può dire se l'enciclopedia continuerà la sua marcia apparentemente inarrestabile, né per quanti anni ancora continuerà a godere di un successo tanto grande: già raggiungere i dieci anni di vita, in un contesto così mutevole come quello digitale, sembra un traguardo più che considerevole. La vera sfida, negli anni a

venire, sarà quella di comprendere veramente il progetto e le sue dinamiche interne, senza lasciarsi ingannare dai molti pregiudizi che gravano su di esso. Come già affermato, bisogna approcciarsi a Wikipedia con molta attenzione e tra mille cautele: ma un uso ragionato dell'enciclopedia vale sicuramente più di un suo anacronistico ed ottuso rifiuto.

### 5.5 WIKIPEDIA È UN'ENCICLOPEDIA?

Giunti alla conclusione di questo viaggio all'interno di quello che è un vero e proprio fenomeno social - culturale, rimane aperta una sola questione su cui vorremmo soffermarci ancora: Wikipedia è veramente un'enciclopedia? La questione non è un semplice cavillo linguistico: la definizione, infatti, ha effetto anche sulla percezione che il pubblico di lettori ha di Wikipedia.

Come abbiamo visto è la stessa Wikipedia a definirsi "un'enciclopedia": ciò avviene non solo nella testata, nella home page e nello slogan ("L'enciclopedia libera"), ma anche nelle linee guida e addirittura nel primo dei cinque pilastri su cui è costruito il progetto. Si tratta dunque di un concetto ribadito più e più volte, al punto che anche in questo elaborato molto spesso ci si è riferiti a Wikipedia definendola un'enciclopedia. Il problema è che, ad un'analisi più approfondita, questa definizione non sembra del tutto adeguata.

Qualsiasi dizionario fornisce una chiara e precisa definizione della parola enciclopedia, definendola come un'opera che riunisce ed espone in modo sistematico nozioni riguardanti tutto lo scibile umano. Apparentemente è ciò che si propone di fare Wikipedia, ma basta soffermarsi sulla definizione per qualche momento in più per notare almeno una significativa differenza.

Ciò che Wikipedia non può realizzare, infatti, è la raccolta e l'esposizione *sistematica* delle informazioni che si propone di divulgare. Come abbiamo messo in evidenza più volte all'interno del testo, sono diversi i casi in cui il progetto fallisce questo obiettivo: nel momento in cui argomenti di nicchia vengono sopravvalutati rispetto alla loro reale importanza, nel momento in cui nasce un fenomeno di

localismo, nel momento in cui un lemma offre una struttura dispersiva e poco pratica, e via di questo passo. Ancora una volta ciò è imputabile alla natura volontaria del progetto, per giunta priva di una regolamentazione dall'alto: realizzare un'opera sistematica, ordinata e precisa sarà sempre un obiettivo irraggiungibile per Wikipedia e la sua comunità. In questo campo, dunque, le enciclopedie tradizionali non hanno nulla da temere nei confronti del loro giovane e rampante concorrente.

Un altro punto su cui Wikipedia ci sembra differire dalla definizione di enciclopedia risiede nella scelta dei contenuti. È vero che si fa riferimento all'intero scibile umano, ma è altrettanto vero che esistono dei limiti ben precisi anche in questo caso. Wikipedia, essendo pubblicata in formato digitale, non ha limiti di spazio: ma ciò ha comportato l'inserimento di una valanga di informazioni poco adeguate al tono enciclopedico che il progetto vorrebbe darsi; e non solo questa invasione sminuisce il prestigio dell'opera, ma la appesantisce anche inutilmente. Wikipedia specifica, in realtà, che i suoi contenuti sono riconducibili tanto alle enciclopedie generaliste quanto a quella specialistiche e agli almanacchi: ma a tratti si ha davvero l'impressione che le informazioni siano al limite dell'enciclopedicità (si pensi, a titolo di esempio, alle numerose voci riguardanti esclusivamente personaggi di opere culturali quali film, serie televisive o libri).

Appare evidente, dunque, che il termine enciclopedia non sia formalmente il più adatto per descrivere Wikipedia, o che comunque questa parola non vada intesa nel senso tradizionale del termine. Secondo Jenkins (2007), Wikipedia ha tratto alcuni benefici dall'essere associata con questo termine: in particolare ciò ha facilitato i primi contatti tra le persone e il sito, dal momento che esso era definito con un termine – enciclopedia appunto – che risultava loro familiare e comprensibile, nonostante il progetto fosse qualcosa di abbastanza diverso da ciò che ci si sarebbe aspettato. Se, però, Wikipedia non è definibile propriamente come un'enciclopedia, allora come può essere descritta?

La risposta che proviamo a dare prende atto proprio dei due punti cui abbiamo accennato poc'anzi, e che costituiscono le principali perplessità circa l'uso del termine enciclopedia: la partecipazione indiscriminata di chiunque lo desideri e l'inserimento di argomenti e tematiche poco enciclopediche (o comunque definibili

in tal modo in rapporto ai tradizionali canoni di enciclopedicità). Se Wikipedia è costruita collettivamente da migliaia di persone, e i suoi contributori vi inseriscono nozioni di qualunque tipo, allora il progetto si viene a configurare quasi come una sorta di enciclopedia tribale, una specie di memoria collettiva dell'umanità. La definizione potrebbe essere azzardata, ma è esattamente ciò che suggerisce l'esplorazione del sito: all'interno di uno stesso ambiente virtuale, grazie al gioco degli ipertesti e dei link interni, è possibile passare in scioltezza da un argomento all'altro senza soluzione di continuità, toccando con pochi click del mouse diverse attività umane e i più disparati aspetti della cultura umana. Jenkins (2007) conferma quanto appena detto, riferendo che alcuni wikipediani, prendendo spunto dalla teoria dei "sei gradi di separazione", hanno inventato un gioco consistente nel passare da un lemma ad un altro con cui il primo sembra avere poco a che fare nel minor numero possibile di collegamenti.

In tal senso, dunque, Wikipedia rappresenta effettivamente ciò che il suo fondatore Jimmy Wales ha sempre affermato: un'opera che racchiuda al suo interno tutto il sapere umano. Si tratta forse del primo tentativo di questo tipo – o comunque di quello che ha raggiunto i maggiori risultati: non sono molti gli archivi in cui sia possibile passare dalla storia al cinema, dall'arte all'economia, passando per geografia, matematica, diritto, architettura, musica, letteratura, antropologia, medicina, gastronomia, e così via. Il fatto che questo progetto sia portato avanti da una vasta schiera di persone, inoltre, non fa che sottolineare il carattere collettivo dell'impresa, che quindi assume veramente i contorni di quella memoria collettiva cui si accennava prima.

Ciò potrebbe anche indurci ad aggiungere un'altra motivazione alla lista degli incentivi che possono convincere le persone a scrivere su Wikipedia: alcuni utenti potrebbero essere mossi dal desiderio di conservare la memoria di determinati fatti o precise opere. Come fa notare Spadaro (2005), infatti, Wikipedia può anche essere un modo per raccogliere quel sapere specialistico o antico che rischia di perdersi.

Non va poi dimenticato un altro aspetto del progetto Wikipedia che potrebbe indirizzarci verso una definizione della sua natura. Le linee guida pongono una grande enfasi sull'utilizzo delle fonti, ricordando come qualsiasi affermazione debba



essere adeguatamente motivata. Ciò, come abbiamo visto, non sempre avviene, e spesso i lemmi sono carenti proprio sotto il profilo dell'affidabilità. Ma, in qualche caso, le fonti e le bibliografie sono presenti, corredate spesso da link e collegamenti esterni verso quei documenti che hanno permesso agli autori della voce di realizzare il proprio lavoro.

Vista da questa prospettiva, Wikipedia si configura anche come il primo grande tentativo di mettere chiarezza nel panorama delle fonti, che dall'avvento della Rete sembra essersi ingarbugliato notevolmente. Mentre, infatti, le tradizionali fonti cartacee sono state utilizzate più volte e sono reperibili (più o meno facilmente) presso numerose biblioteche, rintracciare un testo su Internet può essere spesso un'operazione lunga e difficoltosa, con il rischio sempre in agguato di imbattersi in fonti poco affidabili o scadenti. L'opera di filtraggio eseguita dagli utenti di Wikipedia (o meglio, da quella parte di utenti che è seriamente dedita alla causa) potrebbe così risultare fondamentale per una prima scrematura del caotico mondo dei documenti digitali. Il progetto, se questa ipotesi fosse vera, assumerebbe anche la dimensione di un archivio per i principali e più affidabili documenti che la Rete ospita.

Più che un'enciclopedia, quindi, Wikipedia sembra invece un tentativo per raccogliere – seppur in modo caotico – la conoscenza umana nei più disparati ambiti in cui essa si è concretizzata. A questo punto non resta che trovare un'enunciazione più chiara e precisa del concetto in questione.

La definizione più appropriata per quello che è Wikipedia ci sembra l'abbia data la semiotica. E, per quanto paradossale possa essere, si tratta di un concetto che risponde proprio al nome di "enciclopedia", il termine che in inizio di paragrafo avevamo accantonato. La nozione semiotica di enciclopedia, ovviamente, non ha niente a che fare con l'uso comune che facciamo della parola. Elaborato da Umberto Eco, il concetto di enciclopedia che qui andiamo ad esporre viene definito come un «complesso di conoscenze e credenze sul mondo condiviso in un certo tempo e in una certa società [...] Si tratta di un insieme in parte disordinato di narrazioni, definizioni, conoscenze fattuali, immagini, luoghi comuni, elenchi di cose e di

possibilità, che è pressoché impossibile rappresentare in maniera ordinata e coerente»<sup>102</sup>.

Pur con tutte le cautele del caso – si tratta pur sempre di un concetto appartenente ad una scienza sociale ben precisa, la semiotica appunto – le analogie fra questa definizione e Wikipedia sono lampanti. Non solo il sito che abbiamo esaminato è un insieme di conoscenze e credenze, ma soprattutto risponde in pieno al disordine che la definizione di Eco suggerisce; per di più, il concetto di enciclopedia così esposto lascia anche intuire che alcune informazioni possano essere false o soltanto delle semplici credenze, ed è esattamente lo stesso rischio presente quotidianamente su Wikipedia.

Cosenza (2008, p. 163) sottolinea il concetto semiotico di enciclopedia e lo paragona all'intero mondo di Internet. Scrive la semiologa: «L'enciclopedia di cui parla Eco comprende un po' di tutto: dalla cultura popolare ai saperi tecnico-specialistici, dalle più infime volgarità a raffinatezze filosofiche e letterarie. Ma comprende soprattutto una vasta zona trasversale, dai confini sfumati e mutevoli, in cui fluttua un livello accettabile di cultura media. Proprio come in Rete». E proprio come in Wikipedia, a ben vedere.

Questa azzardata analogia tra Wikipedia e il concetto semiotico di enciclopedia sembra fornire la definizione più precisa di quello che è, nella realtà dei fatti, il progetto. Non un'enciclopedia nel senso tradizionale del termine – che suggerisce caratteristiche non riscontrabili all'interno del sito – ma piuttosto un'impresa titanica, e forse utopica, di raccolta del sapere umano. La dimensione collettiva dell'operazione, unita alle tipologie di informazioni che vi sono contenute, suggeriscono un'analogia con le grandi enciclopedie tribali dell'antichità: con la significativa differenza che il sapere non è più tramandato oralmente di generazione in generazione, ma fissato su byte e algoritmi numerici.

Con l'aggiunta di questa ulteriore prospettiva, il fenomeno Wikipedia si dimostra ancora più interessante agli occhi del sociologo, e degno di essere seguito per poterne cogliere gli sviluppi futuri.

---

<sup>102</sup> Cfr. U. Volli, *Manuale di semiotica*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2003, p. 67.

## BIBLIOGRAFIA

ANDERSON C. (2004), *The Long Tail*, in “Wired”, 12, 10.

ANTHONY D., SMITH S. W., WILLIAMSON T. (2007), *The Quality of Open Source Production: Zealots and Good Samaritans in the Case of Wikipedia*, Darmouth Computer Science Technical Report, TR2007-606, September 2007.

BALDINI M. (2003), *Storia della comunicazione*, Newton & Compton, Roma.

BAYM N. K. (2006), *Interpersonal Life Online*, in LIEVROUW L. A., LIVINGSTONE S. (a cura di), *The Handbook of New Media*, Sage Publications, London-Thousands Oaks-New Delhi; trad. it. *Vissuti interpersonali on-line*, in BOCCIA ARTIERI G., PACCAGNELLA L., PASQUALI F. (a cura di), *Capire i new media*, Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2007.

BUTLER B., JOYCE E., PIKE J. (2008), *Don't Look Now, But We've Created a Bureaucracy: The Nature and Roles of Policies and Rules in Wikipedia*, in “CHI 2008”, April 5-10, Florence, Italy.

CHESNEY T. (2006), *An Empirical Examination of Wikipedia's Credibility*, in “First Monday”, 11, 11.

CIFFOLILLI A. (2003), *Phantom Authority, Self-Selective Recruitment and Retention of Members in Virtual Communities: the Case of Wikipedia*, in “First Monday”, 8, 12.

COSENZA G. (2008), *Semiotica dei nuovi media*, Editori Laterza, Roma-Bari.

DUGUID P. (2006), *Limits of self-organization: peer production and “laws of quality”*, in “First Monday”, 11, 10.

EMIGH W., HERRING S. C. (2005), *Collaborative Authoring on the Web: A Genre Analysis of Online Encyclopedias*, in “38th Hawaii International Conference on System Sciences”, January 3-6, Waikoloa, Usa.

FALLIS D. (2008), *Toward an Epistemology of Wikipedia*, in “Journal of the American Society for Information Science Technology”, 59, 10, pp. 1662-1674.

FERRI P. (1999), *Comunità e comunità virtuale: due concetti a confronto*, in CARBONE P., FERRI P. (a cura di), *Le comunità virtuali*, Mimesis Edizioni, Milano.

FORTE A., BRUCKMAN A. (2005), *Why Do People Write for Wikipedia? Incentive to Contribute to Open-Content Publishing*, in “GROUP '05 Workshop”, Sanibel Island, Usa.

FORTE A., BRUCKMAN A. (2008), *Scaling Consensus: Increasing Decentralization in Wikipedia Governance*, in “41st Hawaii International Conference on System Sciences”, January 7-10, Waikoloa, Usa.

GILES J. (2005), *Internet Encyclopaedias Go Head to Head*, in “Nature”, 438, pp. 900-901.

GILI G. (2005), *La credibilità: quando e perché la comunicazione ha successo*, Rubbettino, Soveria Mannelli (Cz).

GRANIERI G. (2006), *La società digitale*, Editori Laterza, Roma-Bari.

JANKOWSKI N. W. (2006), *Creating Community with Media: History, Theories and Scientific Investigations*, in LIEVROUW L. A., LIVINGSTONE S. (a cura di), *The Handbook of New Media*, Sage Publications, London-Thousands Oaks-New Delhi; trad. it. *Fare comunità con i media: prospettive storiche, teoriche e di*

ricerca, in BOCCIA ARTIERI G., PACCAGNELLA L., PASQUALI F. (a cura di), *Capire i new media*, Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2007.

JENKINS H. (2006), *Convergence culture*, New York University Press, New York; trad. it. *Cultura convergente*, Apogeo, Milano, 2007.

JENKINS H. (2007), *What Wikipedia Can Teach Us About The New Media Literacies (Part One-Two)*, in [http://www.henryjenkins.org/2007/06/what\\_wikipedia\\_can\\_teach\\_us\\_ab.html](http://www.henryjenkins.org/2007/06/what_wikipedia_can_teach_us_ab.html).

KITTUR A., CHI E., PENDLETON B. A., SUH B., MYTKOWICZ T. (2007), *Power of the Few Vs. Wisdom of the Crowd: Wikipedia and the Rise of the Bourgeoisie*, in “CHI 2007”, April 28-May 3, San Josè, Usa.

LALLY A. M., DUNFORD C. E., *Using Wikipedia to Extend Digital Collections*, in “D-Lib Magazine”, 13, 5/6.

LIH A. (2004), *Wikipedia as Participatory Journalism: Reliable Sources? Metrics for Evaluating Collaborative Media as a News Resource*, in “5th International Symposium on Online Journalism”, April 16-17, Austin, Usa.

LIH A. (2009), *The Wikipedia Revolution*, Hyperion Books, New York; trad. it. *La rivoluzione di Wikipedia*, Codice Edizioni, Torino, 2010.

LIM S., *How and Why Do College Students Use Wikipedia?*, in “Journal of the American Society for Information Science Technology”, 60, 11, pp. 2189-2202.

LIU J., RAM S. (2009), *Who Does What: Collaboration Patterns in the Wikipedia and Their Impact on Data Quality*, in “19st Workshop on Information Technologies and System”, December 2009, Phoenix, Usa.

LORENZEN M. (2006), *Vandals, Administrators and Sockpuppets. Oh My! An Ethnographic Study of Wikipedia's Handling of Problem Behavior*, in "MLA Forum", V, 2.

MAGNUS P. D. (2006), *Epistemology and the Wikipedia*, in "North America Computing and Philosophy Conference", August, New York, Usa.

NIELSEN F. A. (2007), *Scientific Citations in Wikipedia*, in "First Monday", 12, 8.

PACCAGNELLA L. (2007), *La gestione della conoscenza nella società dell'informazione: il caso di Wikipedia*, in "Rassegna italiana di sociologia", 4, pp. 653-680.

PFEIL U., ZAPHIRIS P., ANG C. S. (2006), *Cultural Differences in Authoring Wikipedia*, in "Journal of Computer-Mediated Communication", 12, 1.

PITTÈRI D., PELLEGRINO A. (2010), *Advermarketing: nuove forme di comunicazione d'impresa*, Carocci, Roma.

PRATELLESI M. (2008), *New Journalism. Teorie e tecniche del giornalismo multimediale*, Bruno Mondadori, Milano.

RAYMOND E. (1998), *Colonizzare la noosfera*, disponibile online all'indirizzo: <http://www.apogonline.com/openpress/homesteading>.

REAGLE JR. J. M. (2007), *Do As I Do: Authorial Leadership in Wikipedia*, in "WikiSym '07", October 21-23, Montréal, Canada.

ROSENGREN K. E. (2000), *Communication: an Introduction*, Sage Publications, London-Thousand Oaks-New Delhi; trad. it. *Introduzione allo studio della comunicazione*, il Mulino, Bologna, 2001.

ROSENZWEIG R. (2006), *Can History Be Open Source? Wikipedia and the Future of the Past*, in “The Journal of American History”, 93, 1.

SANGER L. (2004), *Why Wikipedia Must Jettison Its Anti-Elitism*, in “Kuro5hin”, disponibile all’indirizzo: <http://www.kuro5hin.org/story/2004/12/30/142458/25>.

SPADARO A. (2005), *Wiki: utopie e limiti di una forma di «intelligenza collettiva»*, in “La civiltà cattolica”, III, 130-138.

STVILIA B., TWIDALE M. B., SMITH L. C., GASSER L. (2007), *Information Quality Work Organization in Wikipedia*, in “Journal of the American Society for Information Science Technology”, 59, 6, pp. 983-1001.

SUH B., CONVERTINO B., CHI E. H., PIROLI P. L. (2009), *The singularity is not near: slowing growth of Wikipedia*, in “5th International Symposium on Wikis and Open Collaboration”, October 25-27, Orlando, Usa.

VIEGAS F. B., WATTENBERG M., DAVE K. (2004), *Studying Cooperation and Conflict between Authors with history flow Visualizations*, in “CHI 2004”, April 24-29, Vienna, Austria.

VIEGAS F. B., WATTENBERG M., MCKEON M. M. (2007), *The Hidden Order of Wikipedia*, in “Online Communities and Social Computing”, pp. 445-454.

VOSS J. (2005), *Measuring Wikipedia*, in “10th International Conference of the International Society for Scientometrics and Informetrics”, July 24-28, Stockolm, Sweden.

WILKINSON D. M., HUBERMAN B. A. (2007), *Assessing the Value of Cooperation in Wikipedia*, in “First Monday”, 12, 4.