

Desiderate comunicare con noi, esprimere una vostra opinione o confrontarvi con quelle di altri lettori?

Potete farlo semplicemente scrivendoci all'indirizzo e-mail

redazione.computeridea@computer-idea.it

o, tramite posta ordinaria, a Computer Idea Acacia Edizioni, Via Copernico 6, 20082 Binasco (MI).

Ricordatevi però di firmare la vostra lettera se desiderate che venga pubblicata.



Per richieste di arretrati e abbonamenti o per eventuali reclami potete rivolgervi al numero 0290090606, oppure scrivete all'indirizzo e-mail abbonamenti@acaciaedizioni.com

La risposta di HP

Spettabile Redazione, facendo seguito alla lettera di Giampaolo Meda "Delusione HP" (pubblicata a pag. 6 di Computer Idea del 6-19 febbraio 2008), HP è lieta di comunicare che il caso è stato risolto positivamente. A conferma di come ogni commento di un cliente HP sia attentamente considerato dallo staff della "Direzione Qualità" di HP Italia, a inizio gennaio 2008 il nostro ser-

vizio assistenza ha provveduto a contattare direttamente il vostro lettore, proponendogli la fornitura di una macchina in sostituzione della stampante HP Photosmart 3310 All-in-One difettosa. La consegna al signor Meda di un'unità rigenerata del suo modello di stampante HP ha consentito la risoluzione della vicenda. Con l'occasione, gradiremmo illustrare il servizio di Customer Care di HP Italia così da chiarire eventuali dubbi dei lettori sul caso in

NEL PROSSIMO NUMERO UN CD-ROM CON 6 PROGRAMMI COMPLETI E GRATUITI!

In allegato al prossimo numero di Computer Idea (numero 213, in edicola dal 14 maggio) troverete un CD-ROM con 4 programmi commerciali completi e gratuiti, 2 software open source e 4 programmi commerciali in versione "trial" di prova. Inoltre un Passo a Passo... video! Non perdetevi Computer Idea con CD-ROM, a soli 2,30 in più!



Sarà comunque possibile acquistare la rivista senza alcun allegato, al solito prezzo.



Primo piano



Il futuro del Web 2.0

Gentile redazione, da un po' di tempo mi dedico al cosiddetto "Web 2.0". Ho account ovunque: su YouTube, su Flickr, su Anobii e tanti altri. Ne ho letto ovunque: per molti il "2.0" sarà il futuro. Ne siamo proprio convinti? Non è una moda che scemerà, come tante altre (a quanto mi risulta dei servizi che avevano fatto il "botto" sono già in flessione: per esempio MySpace)? Seconda domanda: ho recentemente scoperto che la "filosofia del 2.0" sta travalicando i confini della Rete. Si parla, per esempio, di "social lending" (il denaro in P2P). Secondo voi questo approccio può estendersi, e coinvolgere altri ambiti del vivere comune?

Terza e ultima domanda: in alcuni casi il "2.0" è diventato un business. Arriveremo al punto che gli utenti dovranno pagare per accedere ai contenuti che essi stessi creano? Grazie per l'attenzione.

Pierpaolo

Gentile Pierpaolo, anzitutto grazie per la tua bella e articolata domanda. E soprattutto complimenti per il tuo livello di competenza. Il tema del Web 2.0, ormai in auge da molto tempo, merita effettivamente un approfondimento. È per questo che abbiamo deciso di interpellare uno dei maggiori esperti del settore, Vito Di Bari, curatore del

volume "Web 2.0. Internet è cambiato. E voi?" (edito da "Il Sole 24 ore libri"). Gli abbiamo rivolto le tue argute domande. Ecco cosa ci ha risposto.

Cominciamo con la questione del futuro del Web 2.0.

"Credo fermamente che il 2.0 sia una nuova stagione del Web, non dettata (solo) dalla moda (che pure è stata predominante all'inizio), e rappresenti il segnale di una maturazione di quello che Internet è stato fino a oggi. C'è da dire che alcuni progetti Web 2.0 come MySpace o Facebook sono fortemente soggetti all'entrata di nuovi attori, ma quello che dobbiamo analizzare è lo scenario complessivo. Il primo decennio di Internet è stato dominato dai geek, dagli "espertoni" tecnologici. Oggi, grazie al Web 2.0, Internet è sempre più semplice. Perché questo è ciò che desidera la gente. Maggiore fiducia accorderemo al Web e sposteremo progressivamente porzioni della nostra vita più ampie in Rete (servizi bancari, finanziari, acquisto, consulenza e così via), più vorremo che tutto sia facile e chiaro. E c'è un'altra cosa, ancora più importante: i cosiddetti "nativi digitali", e cioè le nuove generazioni che nascono con un PC e una connessione Internet, magari senza fili, come dotazione della propria infanzia, considerano il Web come noi l'elettricità. I detrattori di fronte al nuovo

◀ **Vito Di Bari** è professore di "Progettazione, gestione e innovazione dei sistemi" alla facoltà di Ingegneria dei Sistemi del Politecnico di Milano e di "Corporate Image" all'Università Bocconi

sono sempre molti ed è giusto che sia così, perché questo confronto ci aiuta a incorporare l'innovazione nella nostra vita in modo critico e accorto. Ma credo sia un percorso a un senso unico quello che ci condurrà verso il Web del 2020, in cui tutto sarà connesso in Rete. E ciò che non avrà connettività sarà considerato di un'altra epoca".

Professore, cosa ne pensa del fatto che la filosofia del 2.0 stia travalicando la Rete?

"Quando abbiamo iniziato a lavorare sul libro, io e il mio staff ci siamo interrogati a lungo sull'effetto che le istanze che stanno dietro questa nuova era del Web avrebbero avuto sul cosiddetto "mondo fisico". Facciamo una premessa, innanzitutto. Il Web come lo conosciamo oggi non è un qualcosa destinato a durare per molto tempo. Nel libro faccio una previsione: entro il 2020 assisteremo a un cambiamento radicale del Web. Oggi tendiamo a ritenere veri alcuni concetti sulla connettività. Per esempio: per collegarsi a Internet ci si deve attenere a modalità prescritte (quali accendere un PC e aprire una connessione) o si devono utilizzare dispositivi specifici (come PC e Smartphone). O anche che la connettività sia una proprietà tipica di oggetti inanimati e non, per esempio, di un gatto o di un uomo. Bene, questi concetti sono veri. Ma non immutabili, anche se serviranno alcuni anni per confutarli. Però, entro il 2020, sarà normale che io sia collegato in Rete con il mio gatto senza accendere alcun PC o Smartphone, né richiedere alcun collegamento. Saranno collegate con me allo stesso modo la sua ciotola e rastrelliera, e mi avviseranno quando saranno vuota (la prima) o piena (la seconda). Saranno 'things

that think' (cose che pensano), per utilizzare una definizione che prende il nome dal laboratorio di Hiroshi Ishii, Joe Paradiso e Rosalind Picard al MIT di Boston. Per questo chiamo il Web del 2020 il 'Web delle cose e delle persone'. Un Web basato sulla mobilità, sulla connettività totale, su ambienti digitali che seguono i miei spostamenti da un dispositivo all'altro, da oggetti e persone collegate in Rete. Un mondo nuovo, insomma.

Mancano ancora alcuni presupposti, ma vi garantisco che un black out di connettività nel 2020 ci metterà in crisi come oggi lo fa uno di elettricità. Insomma, le istanze del Web 2.0 usciranno da applicazioni 'solo Web' (come lo scambio di foto e video) per entrare prepotentemente nella vita comune. Più che dire che la filosofia del 'Web 2.0' travalicherà i confini della Rete, mi piace affermare che la nostra vita a essere progressivamente più in Rete e che sempre nuovi ambiti (servizi, prodotti, attività, processi) saranno svolti attraverso Internet. Non necessariamente attraverso un PC. Prevedo nei prossimi anni un grande spostamento di attività Web ora svolte mediante PC, attraverso nuovi dispositivi (mobili, per esempio). Il social lending è un esempio delle applicazioni che più di altre si stanno già affermando, perché uno dei punti forti della filosofia del Web 2.0 è una fiducia fra pari (peers) molto alta, in alcuni casi anche superiore a quella che molti utenti accordano a un'istituzione finanziaria."

Ultima domanda: saremo costretti a pagare per accedere ai nostri contenuti?

"Tanti soggetti (imprese, istituzioni, centri di ricerca) sono al lavoro per comprendere il valore anche economico generato dai contenuti generati dagli utenti. È un aspetto importante perché, che lo si voglia o no, le persone e le imprese devono ottenere una gratificazione per ciò che fanno. È nella natura delle

cose. Non sto parlando solo di gratificazione finanziaria, ci sono diversi modi in cui è possibile ricompensare una persona per ciò che fa e le imprese 2.0 hanno capito molto bene come farlo senza usare risorse economiche che all'inizio, nella maggior parte dei casi, non hanno. Per esempio, si può gratificare qualcuno attraverso meccanismi di premiazione pubblica dei migliori contenuti (sappiamo che la componente narcisistica della natura umana ha cominciato a esprimersi con il 2.0 in modi mai visti prima) o accordando privilegi agli utenti più attivi. È però vero che in molti casi, per poter consolidare queste imprese 2.0, sarà necessario anche focalizzarsi sull'offerta di servizi a pagamento dei contenuti creati dagli utenti, quanto piuttosto la possibilità per gli utenti di vendere i propri contenuti ad altri utenti, con l'impresa che detiene una percentuale per il suo servizio di mediazione. Lo stesso social lending agisce in qualche modo in questa maniera. Va detto, d'altronde, che i modelli di business alla base del Web 2.0 sono ancora decisamente immaturi e fra 2-3 anni probabilmente ci troveremo di fronte a uno scenario molto diverso da quello attuale. Anche per questo è importante interrogarsi a fondo, già adesso, su come rendere il 2.0 anche finanziariamente compatibile con obiettivi di impresa. Con questo non si intende dire che le persone perderanno il potere che oggi detengono sulla creazione dei contenuti, ma che le imprese si porranno nei loro confronti in modi nuovi. Aspettiamoci un grande dinamismo in questo scenario".

oggetto. Se durante il periodo di garanzia un prodotto HP dovesse esibire un non perfetto funzionamento, il ripristino della funzionalità secondo i nostri standard qualitativi avverrà senza spese per il cliente. Per esempio, laddove il problema riscontrato con una stampante HP in garanzia fosse legato alle cartucce, sarà cura di HP fornire al cliente un set di cartucce aggiuntivo per accertare la causa del malfunzionamento. Qualora invece il prodotto non sia più coperto né da garanzia né dalle estensioni in garanzia, HP Italia segue una procedura e un listino prezzi standard in tutta Europa, di cui è possibile trovare riscontro sul sito www.hp.com/it/oow.

Nel caso della stampante HP Photosmart 3310 All-in-One, per esempio, a luglio 2007 il preventivo per la sostituzione del prodotto ammontava a 168 euro IVA esclusa (importo inferiore al prezzo d'acquisto della stampante). Il prodotto viene ritirato a casa del cliente e spedito al centro specializzato di riparazione HP, per poi essere di nuovo recapitato presso il cliente. Il fatto che il preventivo per la riparazione sembri elevato in relazione al prezzo del prodotto finito è normale: la somma dei costi delle singole parti, fornite come ricambi, è più alta del valore del prodotto finito. Nello specifico, occorre considerare una serie di elementi non presenti nel prodotto finito: dall'imballo, stoccaggio e gestione del ricambio per mesi in attesa dell'impiego alla spedizione con corrieri dedicati, dall'aggiornamento delle versioni software eventualmente contenute alla gestione delle date di scadenza (batterie, inchiostri, accumulatori). Per non parlare, poi, dello smaltimento ecologico delle parti rese guaste, secondo le norme più attuali.

Enrico Monteverdi, Consumer Operations Country Manager (Hewlett Packard Italiana)

Ringraziamo HP per la risposta, che pubblichiamo molto volentieri. ■