

Collaborazione Cooperativa Condivisa

Gianpiero Limongiello

CILEA, Segrate

Abstract

In quest'articolo vengono presentati alcuni strumenti software, semplici da implementare e non particolarmente difficili da usare, che hanno in comune un unico aspetto: consentono tutti di operare o cooperare "da lontano". L'elenco non è esaustivo, ma tutti gli strumenti presentati sono correntemente in uso o in test da parte del Consorzio, per esigenze sia interne sia di collaborazione operativa su progetti geograficamente distribuiti.

Keywords: Assistenza, Claroline, Tutos, Mantis.

Se l'Informatica ha il ruolo, vero o presunto, di semplificarci la vita, perché continuiamo a litigare con macchine complicate e programmi che si ribellano alle nostre necessità? Perché cerchiamo di usare oggetti complicatissimi per fare cose semplici? In altre parole, perché sempre più spesso usiamo un laser per ammazzare una mosca?

Lo spunto di questo articolo nasce da una piccola raccolta di strumenti software che, entrati nell'uso comune del Consorzio negli ultimi anni, cercano invece di andare nella direzione opposta: semplificare realmente il lavoro, l'organizzazione, lo studio, la collaborazione. Anche "da lontano". O almeno così sembrano promettere, visto che finora la fatica fatta per farli funzionare sembra proprio valere il guadagno ottenuto ad usarli.

Il titolo non dice granché e, a ben vedere, è persino scorretto: collaborare e cooperare sono sinonimi quasi completi e cos'è una collaborazione condivisa? Un po' io ed un po' tu? Di cosa? La collaborazione è proprio il concetto di costruire qualcosa insieme, quindi "Collaborazione" sarebbe stato più che sufficiente come titolo. Ma non suonava bene allo stesso modo.

La maggior parte dei prodotti citati sono di tipo *Open Source* ed un paio invece a pagamento: la discriminante qui usata è unicamente quella della ragionevole facilità d'uso e dell'effettivo utilizzo (reale o anche solo in test) presso il CILEA..

Studiare da lontano

Claroline è il primo esempio. Un prodotto per la didattica a distanza, basato su software pubblico, *Open Source*, con licenza GNU GPL¹, sviluppato in ambiente PHP/MySQL. Ne vedete un esempio in figura 1.

È un prodotto molto lineare, di gradevole aspetto, con un'interfaccia classica per la fruizione di corsi a distanza. Consente di accedere a corsi sia con iscrizione obbligatoria sia, ove consentito dall'amministratore, con accesso libero. Si installa facilmente su piattaforma Linux ed ad un sistemista di media esperienza non occorre più di mezza giornata di lavoro per avere l'interfaccia didattica funzionante.

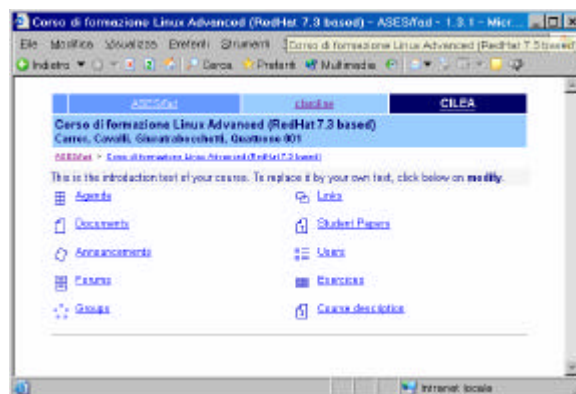


Figura 1 – Un corso su Claroline

¹ GNU General Public License. Per l'acronimo ricorsivo GNU, e soprattutto per il significato del relativo progetto, si consiglia il sito www.gnu.org

Il prodotto è stabile, ragionevolmente completo e di utilizzo intuitivo. Dando una veloce occhiata alla presentazione standard di un corso (peraltro totalmente personalizzabile) si nota che per il sistema di E-Learning, i punti di partenza sono sufficientemente classici, come si vede in Figura.1.

Il sistema accetta, com'è ragionevole attendersi, materiali didattici di molti formati, demandando di fatto al browser dell'utente finale la loro effettiva fruibilità: il prodotto ha un'interfaccia di accesso esclusivamente via Web, compresa la parte di amministrazione.

Quello che **Claroline** mette a disposizione è una bella cornice, completamente personalizzabile a patto di conoscere un po' di PHP e l'ambiente MySQL, pronta per i vostri contenuti; oltre a questo permette servizi classici, quali valutazioni (quiz, domande a risposta multipla, ecc.), forum per consentire l'interazione tra docenti e discenti ed alcuni spazi dedicati esplicitamente agli studenti, tra cui un'area riservata per l'*upload* personalizzato di documenti.

Il sistema è agile, anche se soffre ancora di alcuni, per così dire, residui linguistici degli sviluppatori originali (Università Cattolica di Louvain, Belgio), specialmente nella parte di amministrazione, basata grandemente sul prodotto di grande diffusione *phpMyadmin*.

Quello che è ancora assente nella versione corrente (1.3.1 stabile) è un sistema di *tracking* dello studente, che non si limiti cioè a registrare entrate ed uscite dal sistema, ma anche i progressi didattici dello studente. Essendo però nei fatti **Claroline** un sistema a fruizione libera (non è previsto alcun sistema di indirizzo o vincolo dei percorsi formativi, tutti accessibili in qualunque momento), il comportamento è abbastanza in linea con la politica del prodotto.

In ogni caso la versione 1.4, attualmente ancora in Beta test, prevede un sistema di scrittura di esercizi migliorato così come un sistema di *tracking* del loro utilizzo.

Il CILEA sta correntemente valutando la versione 1.3.1 di **Claroline**, per il proprio progetto AFD² di E-Learning, del quale il percorso TEOREMA³ è uno dei primi risultati.

² Assistenza alla Formazione a Distanza.

³ A tal proposito si veda il sito teorema.cilea.it

Il sito di riferimento di **Claroline** è:

www.claroline.net

Collaborare dal lontano

WebBoard, è un prodotto – a pagamento - per lo scambio asincrono di informazioni. Il prodotto, già di O'Reilly ed oggi di Akiva è un sistema robusto di Conference e Forum, che può essere usato per qualunque scopo richieda un "posto" per la condivisione e lo scambio di opinioni e documenti. La schermata principale di accesso è presentata nella Figura 2. Il CILEA lo ha in uso da vari anni, sia per organizzare le proprie attività interne, sia come servizio ai clienti ove si rendano necessari scambi continui e aggiornati di dati (ad esempio informativa mirata su nuovi servizi) piuttosto che spazi di discussione (come *Bulletin Board*) tra persone.



Figura 2 – La schermata di accesso di WebBoard

Uno degli usi cui **WebBoard** recentemente è stato dedicato è, ancora, di strumento collaterale per i progetti di E-Learning e Formazione a Distanza: come forum privato per le discussioni e deposito per il materiale da mettere online. Ed infine come strumento di supporto ad alcuni corsi SILSIS⁴ dell'Università di Milano Bicocca.

Il sito attuale di riferimento per **WebBoard** è:

www.akiva.com/products/webboard/index.cfm

⁴ A tal proposito si veda il sito:

www.unimib.it/giurisprudenza/facolta/dopolalaurea.htm#silsis

Lavorare da lontano

Mantis serve invece per riuscire a collaborare sullo stesso progetto, anche se non necessariamente nello stesso posto. Non è altro che, di nuovo in ambito *Open Source software*, un sistema di *bugtracking*; dedicato cioè al tracciamento (brutta traduzione dell'inglese tecnico *tracking*) e alla risoluzione di problemi. Che tipo di problemi? Qualunque tipo, purché esista qualcuno che possa "aprire la chiamata", che possa smistarla ad uno o più esperti, che uno di questi la prenda in carico e che, una volta risolto il problema relativo, ne registri la chiusura. **Mantis** non risolve i problemi: aiuta a classificarli, ordinarli, assegnarli, tenerne traccia, ricordare le soluzioni ed infine analizzare le prestazioni dei risolutori. Nato con uno scopo ben preciso, supportare lo sviluppo di prodotti software, la sua natura di software libero e modificabile, ci ha consentito in modo abbastanza semplice adattamenti alle necessità del CILEA: oggi viene utilizzato correntemente sia per la gestione e risoluzione dei problemi sulle stazioni di lavoro dei dipendenti (segnalazione guasti, presa in carico, riparazione, aggiornamenti e acquisto materiale), sia per l'interazione con gli utenti di alcuni servizi esterni che, per loro natura, sono distribuiti nella gestione e nell'utilizzo. Una schermata di esempio è presentata in Figura 3.

ID	Substance	Versione di Software	Status	Assegnato a	Severità
0000210	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	02/04	IP da Modulo a Pua
0000211	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	30/04	Aggiunta in un modulo a Pua
0000212	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	11/01	Aggiunta nella informazione
0000213	Eliminazione IP	caratteristiche	11/04/01	04/01	IP solo in Pua
0000214	Modifiche IP	caratteristiche	11/04/01	29/03	IP da Modulo a Pua e Pua
0000215	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	24/02	IP da informazione Pua e Pua
0000216	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	05/02	Eliminazione di Pua
0000217	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	27/01	Aggiunta IP modulo a Pua
0000218	Modifiche IP	caratteristiche	11/04/01	03/01	Modulo da Pua a Pua
0000219	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	29/12	Aggiunta IP in Pua
0000220	Modifiche IP	caratteristiche	11/04/01	04/12	IP da informazione
0000221	Aggiunta IP	caratteristiche	11/04/01	05/12	IP Pua

Figura 3 – I problemi aperti su Mantis

Mantis consente infatti, ad un utente registrato ed identificato, di segnalare guasti (apertura *bug*) tramite un normale *browser* e quindi di seguire le tracce del problema fino alla sua naturale conclusione, qualunque essa sia. Inoltre, consente al suo supervisore un'analisi

istantanea della situazione globale e gli fornisce i dati per analisi successive su quantità e qualità dei problemi rilevati congiuntamente alla qualità del servizio di supporto fornito. Al CILEA viene usato operativamente ormai da più di un anno su una decina di progetti differenti e, a parte la fatica di abituarsi, sembra aiutare davvero tutti gli attori in campo.

Anche se pensato per uno scopo molto preciso (il *tracking* di software in sviluppo), le sue buone caratteristiche generali ed una semplicità notevole di personalizzazione, ci hanno consentito di adattarlo a molti dei servizi attualmente erogati dal Consorzio. PHP e MySQL dimostrano nei fatti la potenza sviluppata dalla semplice sinergia di un linguaggio di programmazione per il Web, unita alla flessibilità di un database relazionale. Il tutto gira, ormai si può dire classicamente, su piattaforma Linux.

Il sito di riferimento per **Mantis** è

<http://mantisbt.sourceforge.net>

Organizzarsi da lontano

Tutos, uno dei giovani prodotti di organizzazione aziendale su piattaforma Linux, che nuovamente sfrutta PHP e MySQL, è divenuto in pochissimi mesi uno dei sistemi cardine per l'organizzazione interna del Consorzio.

È un sistema integrato per la gestione del tempo, degli impegni, dei progetti, delle risorse di un'azienda. Il CILEA lo ha adottato dopo una sperimentazione avvenuta in due fasi: inizialmente riservata ad un piccolo gruppo di dipendenti e quindi estesa a tutti, ma solo su alcune delle molteplici funzionalità del prodotto. Attualmente **Tutos** viene considerato standard CILEA per l'agenda condivisa e per la gestione, organizzativa e reportistica, di tutti i progetti del Consorzio. L'uso della funzionalità di rubrica telefonica è demandato invece al gusto personale.

Veloci e ragionevolmente semplici personalizzazioni hanno consentito di soddisfare necessità e richieste di gruppi e sedi di lavoro differenti (ad esempio il personale turnista di Sala Macchine di Segrate e la sede di Roma del Consorzio). La possibilità di consultare semplicemente il sistema da dovunque (tramite un *browser*) ed in modalità sicura (l'accesso dall'esterno al servizio è autenticato e consentito solo tramite connessione criptata SSL), ne fanno un potentissimo strumento per mantenere allineate istantaneamente le conoscenze di un centinaio di

persone, altrimenti molto eterogenee nella scelta dei propri strumenti organizzativi (su agenda cartacea, su PC, su portatile, su cellulare, su palmare, su famosi foglietti gialli adesivi, su fogli non adesivi di bloc-notes, su fogli strappati da bloc-notes, su quaderni, quadernoni, agendine).

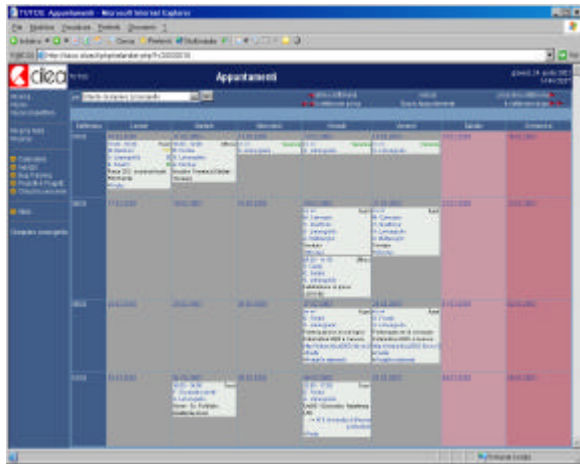


Figura 4 – Il calendario di Tutos

Il compromesso attuale, accettabile in una realtà come quella del Consorzio in continua evoluzione tecnologica, è l'obbligo formale dell'appuntamento sia esso per servizio, assenza, ferie, malattia⁵, registrato su **Tutos** e la sua eventuale replicabilità su ogni altro supporto di scelta personale. Ne vedete un esempio in Figura 4.

Il sito di riferimento per **Tutos** è:

www.tutos.org

I file da lontano

BeeWeeb, ovvero la possibilità di accedere ai propri dati in maniera delocalizzata: non importa più dove essi risiedano, ma solo la facilità di accedervi, il grado di sicurezza nell'accesso e la protezione del loro contenuto dai danni, siano questi occasionali o volontari.

Il prodotto **BeeWeeb**, questa volta a pagamento, è uno di quelli che consente di garantire senza particolare problemi che le condizioni appena citate possano essere rispettate: tramite l'uso di una parte client, gratuita e molto leggera per il proprio PC, è possibile accedere ad un server remoto, autenticarsi tramite *login*, *password* e anche in modalità sicura (con-

sione criptata), ed accedere ai propri dati sul server remoto, che verranno visti sempre come locali. Vedete l'aspetto del *client* di connessione nella figura 5.

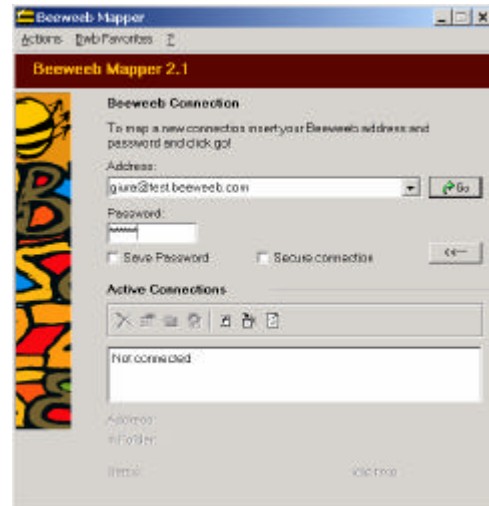


Figura 5 – L'accesso protetto di BeeWeeb

L'accesso è di una facilità disarmante: il proprio PC riconosce lo spazio disco remoto come un disco locale, che nominerà secondo una logica classica di Windows (E:\, F:\, ...) e sul quale consentirà tutte le operazioni classiche di manipolazione: copia, incolla, trascina, cancella, ecc.

Il sistema è completato dalla possibilità di rendere pubbliche (o semi-pubbliche) alcune aree del proprio spazio virtuale: potrò mettere lì le foto delle vacanze, dando la *password* di lettura ai soli miei compagni di viaggio, sicuro che solo loro potranno accedervi.

Nella versione completa del prodotto software lato server (che si installa su piattaforma Linux o SUN Solaris) è possibile l'accesso alle proprie aree disco remote anche tramite *browser*: non solo un servizio di disco remoto, ma quasi un sito Web già pronto, da riempire di contenuti semplicemente copiando i file, anche solo trascinandoli con il mouse.

Il CILEA ha sperimentato con successo il prodotto, nell'ottica di renderlo disponibile come servizio a pagamento: la natura stessa del Consorzio, fisicamente "remoto" ma facilmente accessibile via rete e dotato dei migliori apparati protezione e supporto alle macchine, lo vede come un ottimo candidato per la fornitura di questa classe di servizi.

⁵ Inserito personalmente o, se necessario, dall'Ufficio Personale

Il sito di **BeeWeb** è:

www.beeweb.it

Modificare da lontano

WikiWikiWeb: l'ultimo progetto presentato, e se possibile il più "strano" di questa rassegna, copre una delle ultime cose che si possono fare molto bene anche da lontano⁶: redigere documenti condivisi. Il prodotto, o meglio il progetto, è dedicato alla modifica *online* di documenti Web: consente infatti di accedere ad una pagina di quello che sembra un comunissimo sito Web e di modificarla al volo, con un *editor* semplice ma potente, in modo veloce ma estremamente efficace.

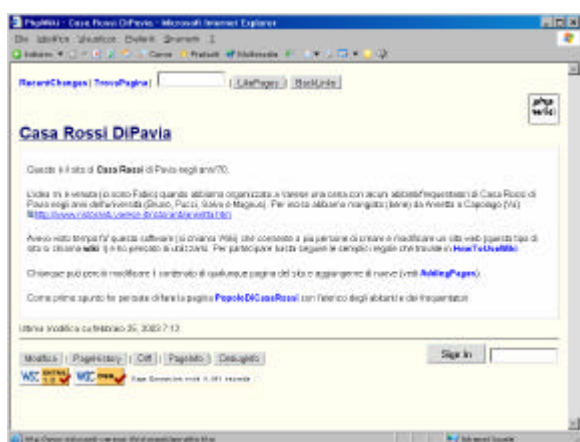


Figura 6 – Le pagine modificabili di Wiki

Una pagina di esempio del sito CILEA è in figura 6. Il senso è quello, appunto, di stesura a più mani di documenti in collaborazione per così dire istantanea: io lo leggo e lo correggo, lui lo rilegge e fa lo stesso; come minimo un progetto interessante.

Date un'occhiata al progetto: il miglior sito citato per **Wiki** è:

<http://c2.com/cgi-bin/wiki?WikiWikiWeb>

Nella stesura di questo articolo non vi è alcuna pretesa di completezza nei contenuti o nelle loro descrizioni; ancor meno di soddisfare i gusti di tutti i lettori in tema di soluzioni facili a problemi complessi. Le soluzioni qui presentate, infine, non possono certo avere pretesa di unicità o completezza.

Pur rimanendo fortemente convinti che il posto migliore per mangiare sia una tavola, e che per

dormire comodi ci voglia un letto, ci sembrava però che l'idea di poter fare qualcosa senza necessariamente *essere in un posto*, avesse alcuni aspetti di reale novità tecnologica. Questi oggetti sono stati provati, sono belli, sofisticati e complessi, anche o soprattutto perché lo scopo finale è che siano semplici da utilizzare. Se non siamo riusciti a dimostrare la nostra tesi, in ogni caso, non prendetevela con le soluzioni, ma solo con chi non è riuscito a raccontarvele in maniera efficace.

Il **CILEA** rimane, come sempre, a disposizione della propria comunità di utenti, per offrire supporto e aiuto all'uso delle nuove tecnologie, incluse tutte quelle descritte nel presente articolo.

⁶ A parte starsene in vacanza su un atollo dei mari del Sud