DOPPIOZERO

Aiuto, non mi funziona Yahoo! Answers

Arianna Salatino

15 Agosto 2014

Quand’ero piccola, come ogni bambino, ero convinta che mio padre sapesse tutto. Papà, perché le foglie sono verdi? e che significa radice quadrata? ma gli eschimesi esistono? che cosa sognano gli animali? perché non si possono fabbricare più soldi per tutti? E così via.

Poi è arrivata l’adolescenza, intorno le cose continuavano a complicarsi e i perché non mi davano pace. Erano gli anni Novanta di *Cioé*, il famoso giornaletto che riempiva le camere di noi ragazze con poster, adesivi vari e gadget colorati, ed era proprio la posta di *Cioè*, in quegli anni irripetibili di curiosità, trasformazioni e turbolenze a rassicurare una generazione di piccole lettrici afflitte da dubbi atroci sul loro aspetto fisico o paralizzate dal terrore primo bacio (Ma è vero che si può rimanere incinta?: un classico).



Crescendo cambiarono anche le domande, diventando forse meno urgenti ma comunque necessarie. Ero andata a vivere da sola, molte cose le avevo capite, molte altre, più realisticamente, le avevo messe da parte. Nessuno mi avrebbe mai spiegato se c’era un ordine nell’universo, né perché l’amore faceva così male o come mai può capitare di piangere senza un motivo apparente, ma per avere un’idea semi-soddisfacente della vita si poteva leggere, osservare, viaggiare, chiedere, sbagliare, fidarsi, diffidare, confrontarsi. Per i problemi più pratici, in ogni caso, c’era comunque il telefono (Mamma, ma nell’impasto degli gnocchi ce lo metto l’uovo?).

Poi è arrivato *Yahoo! Answers*. Era il 2005 e la *Yahoo! Corporation* lanciava un

servizio web ormai famoso che permetteva agli utenti di inviare domande e ricevere risposte su qualsiasi argomento, gratuitamente.
Sulla home page del sito – in cui ognuno di noi almeno una volta si sarà imbattuto – gli argomenti sono suddivisi per categorie (affari, finanza, politica, benessere, salute, passatempi, sport, genitori, eccetera) e il motore di ricerca offre suggerimenti e parole chiave per facilitare le cose. C'è addirittura un servizio di faq (in pratica: domande su come fare domande) che offre assistenza tecnica e supporto agli utenti meno esperti. Fin qui tutto bene.

Ma chi è che risponde alle domande dell'utente? Chiaro: altri utenti. E altri utenti ancora possono valutare come più o meno corrette le varie risposte, e giudicare le domande stesse più o meno interessanti assegnando o non assegnando una stella.

Un preciso sistema di punti permette poi a ogni membro della community di avanzare di livello fino a diventare un "answeriano doc", cioè un utente particolarmente accreditato e capace di dare le migliori risposte. Qualcuno, insomma, di cui ci si può fidare. Yahoo! Answers in questo modo si propone di fornire il maggior numero possibile di risposte sensate ad ogni domanda garantendosi un livello minimo di credibilità e autorevolezza. È esattamente quanto ci si aspetta che avvenga nel più favorevole dei mondi possibili.

Ma non è quello che avviene sul web, dove *Yahoo! Answers* si è subito trasformato nel ritrovo ideale di troll, fake, e altri utenti molesti che bombardano in maniera implacabile il sito con domande volutamente fuorvianti o demenziali, volgarità, insulti e svariate forme di deliberata idiozia (è sufficiente curiosare per qualche minuto tra le domande di una qualsiasi categoria per accorgersene).

I Termini del servizio permettono allora di segnalare allo Staff la presenza di eventuali contenuti offensivi o di abusi che violino le linee guida del sito, in modo da poter allontanare gli utenti sospetti (che però potranno facilmente riaccedere al servizio utilizzando un altro account).

L'assurdità di buona parte delle domande che si incontrano su *Yahoo! Answers* (C'è un modo con cui posso conoscere il nome di una persona qualsiasi da una foto?), così come la curiosità per cose totalmente insignificanti (Chi di voi sente l' impellente bisogno di mettere la lingua nel frullatore?), sembra in effetti voler

autorizzare l’azione stessa dei troll, al punto che non sempre è facile individuarli e spesso viene naturale simpatizzare con loro.

Niente di troppo sorprendente, in effetti. Valutare la qualità dei contenuti e l’attendibilità delle informazioni sul web è un problema che è nato con il web (o forse addirittura lo precede), ed è per questo che ad esempio, su Wikipedia, può capitare di leggere cose come questa: «Donald Rumsfeld è una lucertola aliena che si nutre di neonati messicani».

Ecco perché, se in un primo momento *Yahoo! Answers* sembra realmente capace di mantenere la sua promessa (cioè quella di offrire, in tempo più o meno reale, una risposta soddisfacente a qualsiasi domanda passi a uno per la testa, da come si monta il parquet dell’Ikea a quanti granelli di sabbia ci sono nel Sahara), in genere dopo aver ricevuto una o più risposte non ci si ritrova più contenti di prima.

Molte volte le risposte sono copiate-e-incollate proprio da Wikipedia, o reperibili con facilità su qualsiasi altro sito. Altre volte la domanda posta non fa che attirare commenti perfettamente inutili o generare un coro di nuove domande senza aumentare di un grammo la conoscenza che uno può avere su un dato argomento. In un gran numero di casi invece ci si limita a rispondere prendendo in giro l’utente per l’ingenuità della sua domanda: blog, pagine e video interamente dedicati al peggio e al meglio di *Yahoo! Answers* (che poi è la stessa cosa) se ne contano a decine.

Ma non è un umorismo divertente. Se è vero che il motto di spirito, per funzionare, richiede uno schema che su *Yahoo! Answers*, in effetti, si ripresenta continuamente (tu dici un’assurdità, io ci costruisco sopra una battuta e una terza persona ne ride a tue spese), generalmente i commenti che si incontrano sono banali e privi d’arguzia, e anche a leggerli per puro diletto ci si annoia presto.

Nonciclopedia (che ragionevolmente si autodefinisce “un’enciclopedia priva di qualsivoglia contenuto e a cui chiunque può contribuire”) scherza: “Answers” verrebbe dall’arabo “Al-zker”: perdita di tempo. Resta però da capire se ingegnarsi a produrre una qualsiasi nonciclopedia on line garantisca un impiego del tempo qualitativamente superiore a quello utilizzato per fare domande stupide.
Ma esistono domande stupide? Se lo chiede un utente di *Yahoo! Answers*, e le

risposte che riceve, come è facile aspettarsi, sono piuttosto prevedibili: https://it.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100211165413AAAeZIv

Eppure proprio le domande stupide, soprattutto quando sono autentiche, sono quelle che andrebbero prese più sul serio. Vi ricordate com'era afflitto Mastroianni in *Break up* di Marco Ferreri prima di lanciarsi giù dalla finestra perché non gli era dato sapere quanta aria può contenere un palloncino prima di scoppiare?



Succede allora che su Yahoo! Answers domande in apparenza concepite apposta per costruirci sopra dell'umorismo (tra le più cliccate: Come calcolare matematicamente l'area di un pene?) producono in alcuni casi risposte sorprendentemente elaborate. Come quella proposta da un tizio che pensò per due giorni alla soluzione fino a costruire – del calcolo dell'area del pene – una dimostrazione complicatissima (un matematico bravo e con un po' di tempo libero potrebbe forse verificarla): https://it.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090917051206AAK3yeA

Ma il più delle volte Yahoo! Answers si rivela essere semplicemente un forum di discussione come un altro o un mediocre canale di intrattenimento che parla solo a se stesso e di cui ci si stanca subito. Sarà allora la natura di ogni nostra singola domanda a indirizzarci naturalmente verso questo sito o a suggerirci domini e siti meglio strutturati o strumenti di ricerca diversi (se mi occorrono delle zucchine, non è in ferramenta che vado a cercarle).

Decisamente più sensato, su Yahoo! Answers, chiedere come si lavano le Converse bianche o quante calorie ha il frappé di McDonald's piuttosto che lanciare un sondaggio sull'esistenza di Dio o invocare consigli su come sopravvivere a un disastro amoroso. In questi casi – tra l'altro immediatamente riconoscibili per l'uso di standard ricorrenti come "Aiuto!", "Urgente!", o per il ricorso incomprensibile ad un numero sproporzionato di punti esclamativi – il senso di allarme e di urgenza finisce per rendere tutto patetico e profondamente irritante (forse è utile ricordare che su Answers l'età media, se diamo per vero quanto dichiarato da buona parte degli utenti, si aggira tra i tredici e i venticinque anni).

È per questo che Yahoo! Answers nella sua forma attuale assomiglia più a un curioso trattato di fenomenologia del comportamento sociale – da leggere con spensierato e consapevole distacco – che non a un servizio realmente utile per risolvere problemi.
Insomma se un bel giorno dovesse smettere di funzionare, niente panico, la vostra vita rimarrà esattamente la stessa. Se proprio non ce la fate, chiedete aiuto su *Ask*.

Se continuiamo a tenere vivo questo spazio è grazie a te. Anche un solo euro per noi significa molto.
Torna presto a leggerci e SOSTIENI DOPPIOZERO

