

Superata la digitalizzazione, si punterà alla analogizzazione ?

27 ottobre 2014 - Il caso del "click-day" siciliano è solo l'ennesimo esempio di come l'informatizzazione e la digitalizzazione, se gestite con poca attenzione e a costi troppo bassi, possono essere controproducenti. Realtà che ormai è da considerarsi la regola, non l'eccezione.

Tempo fa, in Sicilia, l'assessorato regionale alla formazione formulò un progetto, il cosiddetto click-day, per mettere in contatto giovani disoccupati e imprese. Il progetto saltò perché il sistema informatico andò in tilt per l'eccesso di richieste. Accadde cioè esattamente quel che è accaduto negli USA con il progetto di Obama per l'assistenza sanitaria: il sito saltò per eccesso di richieste. Accadde esattamente ciò che è accaduto quando la gente voleva sapere quanto costava la TASI: siti bloccati. Accadde quel che è accaduto quando tutti i sistemi informatici delle Poste Italiane si bloccarono per un giorno intero. Accadde quel che accade sempre più spesso: i sistemi informatici si bloccano, o rallentano, o rispondono a vanvera.

Un simile contesto inviterebbe a concludere che o i sistemi informatici è normale che si blocchino (esattamente come il traffico si blocca per congestione) o che sono malgestiti (esattamente come le strade intasate per eccesso di traffico privato e troppo pochi vigili adetti a regolare il traffico).

Evidentemente però il banale concetto che i sistemi informatici in fondo sono solo ferraglia su cui gira del software, esattamente come lo sono le automobili, è troppo dissacrante. Evidentemente c'è chi crede che i sistemi computerizzati debbano, per chissà quale miracolo, funzionare sempre perfettamente e se ciò non accade è colpa di qualcuno che ha male agito, magari prendendo bustarelle.

E infatti la Procura di Palermo, a suo tempo, ha aperto una indagine proprio sul "click-day". Unica indagata, in assenza di altri candidati, fu la dirigente AC, accusata di abuso d'ufficio perché avrebbe affidato direttamente il servizio informatico alla ditta XY, senza passare per un gara. La signora AC fu anche accusata di aver

favorito l'azienda in cambio di un contratto per la figlia nella società XY.

Dalle indagini è poi emerso che il "contratto" consisteva in una collaborazione a co.co.pro. di un mese (che non si nega a nessuno), e non con la società XY, ma con un'altra che partecipava a un raggruppamento temporaneo di imprese di cui faceva parte anche la XY. Cosa che in effetti può capitare a chiunque.

La scelta della azienda, poi, sarebbe stata consentita dalla legge che permette l'affidamento diretto in presenza di servizi che richiedono particolari competenze: la XY aveva già predisposto un sistema di software per la Regione e l'affidamento a una terza società sarebbe stato antieconomico; questo per la semplice ragione che una società terza avrebbe dovuto acquisire conoscenza del sistema realizzato dalla XY, che certamente non sarebbe stata collaborativa, e quindi avrebbe dovuto chiedere una cifra più alta. Questa è poi la ragione perché negli appalti informatici è impossibile cambiare Fornitore, a meno che il Fornitore riassuma (a stipendio diminuito) gli stessi dipendenti.

I magistrati, alla luce di quanto emerso, hanno archiviato l'inchiesta.

Quali lezioni si dovrebbero trarre da questo caso, che chiameremo il caso del "click-day siciliano"?

E' da notare innanzitutto che, per far incontrare imprese e disoccupati, che prima o poi debbono pur parlarsi, non è stato proposto di stampare un libriccino con i dati delle aziende, magari a pubblicazione bisettimanale. No, troppo semplice e "non digitale", meglio un sito web.

In secondo luogo nessuno è riuscito a determinare il perché del blocco. O meglio,

probabilmente era inevitabile, a meno di non predisporre una quantità di risorse tecniche antieconomica; anche qui nessuno ha avuto il coraggio di affermare che forse usare i computer per una cosa del genere era un tantino eccessivo; magari creare un ufficio "reale" con telefoni, fax (adesso i fax sono proibiti per legge, così per mandare un foglio invece di un fax da 60 euro serve un PC da 1.200) e, non sia mai, delle persone, sarebbe stato più efficace. In fondo le aziende assumono persone, non profili Facebook.

In terzo luogo l'unica reazione che è stata attivata è mettere sotto accusa la persona che ha gestito l'affidamento. Una persona che, quasi certamente, d'ora in poi gestirà ogni affidamento tramite gara pubblica, con i tempi e i costi conseguenti, e pazienza se ogni gara (magari europea) richiede 24 mesi. Poi ci saranno altre gare per la manutenzione, e così via. Non stupiamoci quindi se niente funziona.

Ovviamente la ditta XY cerca anch'essa di risparmiare, e poiché il posto fisso non c'è più, accadrà quel che sta già accadendo in molte aziende informatiche: il personale esperto viene espulso perché costa troppo, e ne viene assunto altro che costa poco, ed è inesperto. E magari, tanto il posto fisso non c'è più, cambia lavoro andando a lavorare in un agriturismo, dove prende uguale ma si stressa meno. E la XY si trova a dovere gestire un sistema che non conosce più.

Che cosa accadrà? Che allo scadere del contratto la XY riterrà indispensabile un aggiornamento del sistema, con ulteriori costi e malfunzionamenti.

Se poi, a volte accade, tutto andasse bene qualche azienda di informatica americana rilascerà una ulteriore versione dei software di base, che richiederà ulteriori aggiornamenti dei software applicativi, e così via.

Alla fine l'azienda, stufa di tanta informatica, attaccherà un annuncio alla bacheca (cartacea, quindi economica e immune da virus) di qualche istituto, farà i colloqui di persona e assumerà di persona. Cioè esattamente quel che poteva

essere fatto dall'Assessorato senza inventarsi il "click-day".

E' ora di accettare la realtà: esattamente come le città congestionate e malfunzionanti per troppa motorizzazione, le organizzazioni non funzionano più per troppa digitalizzazione.

Un esempio eclatante? La metro C di Roma, dove le vetture dovevano essere senza autista. Infatti lo sono, soltanto è prevista una persona a bordo per il controllo degli allarmi fasulli.

Un altro esempio? L'invio on line dei 730 ai pensionati. Lo Stato ha risparmiato ben 5 euro a pensionato, e i pensionati hanno speso dieci volte tanto presso un commercialista da cui hanno dovuto recarsi per farsi scaricare il 730.

La risposta classica quando si manifestano questi fatti a qualche manager, ingegnere o consulente, è che "poi impareranno!", o "tutto si aggiusterà!". E' talmente vero che è di questi giorni la notizia di un corso per insegnare, a esperti, a usare il portale dell'INPS, in teoria concepito per essere usato da chiunque.

Un esempio ancora più triste è quello delle iscrizioni scolastiche esclusivamente "on line". Lo sono, infatti la segreteria effettua l'iscrizione "on line" insieme ai genitori, che non sanno o non possono accedere on line, compilando i moduli on line insieme a loro. Però quel che risulta è che sono i genitori a farlo, grazie alla digitalizzazione.

Ormai è chiaro che la digitalizzazione procura un grosso risparmio alle amministrazioni, a prezzo di un costo dieci volte maggiore per l'utenza.

E' esattamente quel che accade con gli sportelli postali o bancari o con i call-center: l'Ente ha tutto l'interesse a mettere meno impiegati possibile, tanto il tempo di coda dell'utenza non è a suo carico.

Bisogna essere innovativi. Così come dopo la motorizzazione adesso è di moda la pedonalizzazione, che è più innovativa, dopo la

"digitalizzazione" occorre andare oltre, e arrivare alla "analogizzazione"!

Certamente le tecnologie informatiche offrono dei vantaggi notevoli, e per molti servizi sono insostituibili, ma per esse vale sempre l'acronimo GIGO. Che significa GIGO? Significa Garbage In Garbage Out, vale a dire che se metti dentro immondizia, non importa quanto sia raffinato il sistema, uscirà immondizia.

Immondizia non sono solo i dati, è anche cattiva gestione ridotta all'osso, è offrire solo contratti precari sottopagati e a tempo, è non offrire sicurezza del posto di lavoro; in sostanza Garbage è applicare all'informatica gli stessi meccanismi operativi e retributivi usati in altri settori, come ad esempio l'autotrasporto. Quel che accade sono i danni economici, e a volte i morti, ma sicuramente non si tratta di fatalità.