

ATTUALITÀ

Tecnologie informatiche: per gli italiani un approccio sbagliato

dott. ing. Andrea Guido Sommaruga

Prendo spunto dall'articolo firmato da Davide Canevari sul numero 7/09 del Giornale dell'Ingegnere per aggiungere alcuni miei commenti in merito all'indagine Istat I Cittadini e le nuove tecnologie. Le statistiche Istat illustrano una diversa sensibilità nei confronti delle nuove tecnologie a seconda del lavoro svolto dai singoli ed in particolare modo per le fasce di età. L'Istat ci pone anche come fanalino di coda dell'Europa per quanto riguarda l'utilizzo del web. Per il web si deve considerare un problema linguistico, la maggior parte dei contenuti interessanti su Internet sono in inglese e in Italia purtroppo l'inglese non è molto diffuso. È quindi ovvio che ci sia meno voglia di cercare cose su internet quando, oltre ad un ostacolo tecnologico, c'è anche un ostacolo linguistico. Le nuove tecnologie si presentano al cittadino con il piede sbagliato: sono troppo complesse.

In ambiente lavorativo si è abituati ad avere a disposizione il personale di assistenza che risolve le infinite problematiche legate all'utilizzo dei calcolatori. In ambiente domestico invece si deve cercare di arrangiarsi. Difficilmente si riesce ad avere supporto professionale per la configurazione o manutenzione dei calcolatori e ci si deve spesso arrangiare.

I calcolatori con i loro programmi sono delicati. È molto facile, dopo un'operazione errata, ritrovarsi con il calcolatore che non funziona più bene o peggio che si blocca. Internet spaventa sempre per i virus, e del commercio elettronico in tanti non si fidano. Il mondo dell'informatica, per aumentare la diffusione delle nuove tecnologie, deve pensare di darsi delle regole semplici e chiare e soprattutto deve pensare di "semplificarsi". Attualmente i calcolatori sono "degli oggetti artigianali troppo complessi". Non è pensabile che, per avere semplicemente speso un calcolatore durante un'aggiorn-

amento, (magari è solo andata via la luce grazie al nuovo contatore Enel) questo non riparta più. Non è nemmeno pensabile che, leggendo un messaggio di posta elettronica, a causa di un virus il calcolatore si blocchi.

I calcolatori dovrebbero diventare degli strumenti semplici come le console dei videogiochi. Per aumentare il loro utilizzo devo semplificarne l'uso. Se fossero delle macchinette semplici, con nulla da installare ma solo composte da tanti moduli (schede da comperare ed inserire) per aumentarne le funzioni a piacimento, potrebbero diventare alla portata di tutti. Potrebbero diventare delle tecnologie amiche invece di tecnologie complesse come vengono viste oggi dagli utenti. Il vero tallone d'Achille del mondo informatico oggi è rappresentato dai dati o meglio da dove vengono salvati i dati degli utenti.

Con i sistemi operativi oggi in commercio i dati sono salvati in un modo troppo confuso. Non è una operazione alla portata di tutti cambiare il vecchio calcolatore con una macchina più recente.

Una prima e fondamentale semplificazione potrebbe essere quella di separare completamente la memorizzazione dei programmi e dei sistemi operativi da quelli che sono i dati degli utenti. Il mio utente domestico deve avere tutti i suoi dati su un dispositivo mobile (chiavetta, HD-Usb, eccetera) in modo che sia sufficiente "spostare" questo dispositivo su un altro calcolatore per ritrovarsi tutte le cose funzionanti; non ci devono essere programmi da reinstallare e complesse riconfigurazioni da fare. Pensiamo alla bicicletta; ha avuto un grande successo perché si è presentata come

"tecnologia semplice da utilizzare".

Salendo su una bicicletta sono quasi sicuro di trovare un manubrio, i pedali, due ruote; si usano tutte allo stesso modo; pedalando! Certo le biciclette non sono tutte uguali ma tutte hanno un punto in comune, i pedali, ed in salita si fatica di più!

Questo ai calcolatori manca proprio. Si potrebbe quasi dire che sono tutti diversi o almeno tutti leggermente diversi. Il loro unico punto in comune è la complessità della manutenzione.

Certo queste diversità per gli esperti non sono nulla anzi

Le nuove tecnologie si presentano al cittadino con il piede sbagliato: sono troppo complesse

sono divertenti, ma per gli utenti alle prime armi che devono imparare da soli, queste piccole differenze possono diventare un incubo.

Ci sono sistemi operativi diversi, programmi diversi con decine di versioni tutte leggermente differenti le une dalle altre; il marketing detta legge! L'utente alle prime armi è spiazzato. Internet con il suo www è una "gigantesca sabbia mobile del sapere". Ci sono tantissime informazioni, alcune esatte, tante incomplete e tante sbagliate. Internet non ha padrone, non c'è un controllo delle informazioni pubblicate e quindi della loro esattezza; è l'utente che deve capire se la sua fonte è attendibile. Ma il mio utente tipo, quello che cerca di imparare ad usare il calcolatore ed Internet, è già nei guai per capire come trovare le informazioni e quando finalmente gli sembra di avere trovato qualche cosa di utile, deve ancora capire se la sua fonte è attendibile.

Il web cambia; è in continua evoluzione. Cambiano i contenuti, si aggiornano, e questo è positivo ma cambia anche l'aspetto grafico dei siti e la modalità di utilizzo, e questo è negativo.

Dal punto di vista degli utenti inesperti un semplice cambio nella grafica di un sito disorienta. Se poi questo è il sito della banca o un generico sito di commercio elettronico non ci si deve meravigliare del fatto che gli utenti lo rifuggono.

In fondo non dimentichiamoci che abbiamo a che fare con le stesse persone che sono abituate ad andare tutti i giorni nel negozio sotto casa, che è sempre allo stesso posto, che cerca di tenere sempre gli stessi prodotti e di presentarli allo stesso modo. Così i suoi clienti li trovano e li comperano.

Mi piacerebbe fare gestire un supermercato con le stesse regole con cui vengono gestiti i portali su internet. Sarebbe veramente simpatico provare a spostare le posizioni dei prodotti tutti i giorni, cambiare la posizione delle casse e spostare a sinistra o a destra la porta di ingresso. Vorrei veramente vedere dopo quanto tempo il supermercato riuscirebbe a perdere anche il più affezionato dei clienti.

Su Internet invece il gioco è questo, i portali si rinnovano con una velocità sorprendente. Cambiano la posizione dei link, i colori ed i servizi offerti: non c'è molta fatica da fare e le persone del marketing,

vedendo le continue novità, sono più contente!

Ma il mio povero utente che vuole imparare, che si sforza di riuscire a capire e che si sente anche gratificato quando, dopo tanti sforzi, una cosa gli riesce bene, non lo considera nessuno! Dopo varie prove, con l'aiuto di un amico esperto, ha capito che per collegarsi al sito della banca e vedere il suo conto corrente deve fare una serie di operazioni, le ha quasi imparate a memoria e si sente sicuro. Improvvisamente si trova davanti una pagina con scritto: "rispondi per favore ad un sondaggio. Nell'ottica di un

Il mondo dell'informatica, per aumentare la diffusione, dovrebbe darsi regole più semplici

continuo rinnovamento abbiamo ridisegnato il nostro sito. Ti chiediamo che cosa ne pensi della nuova veste grafica e delle nuove funzionalità".

Questa pagina infrange un sogno; aveva finalmente capito come accedere al conto corrente ed è improvvisamente tornato al punto di partenza ma sicuramente con meno voglia di sforzarsi per capire e per imparare...intanto poi dietro l'angolo c'è sempre in agguato un cambiamento.

Con questo non voglio dire che si deve fermare il "progresso" o meglio "quello che chiamano progresso" ma voglio ricordare forse il pro-

gresso consiste nel migliorare le cose che abbiamo a disposizione e non crearne continuamente di nuove.

Abbiamo bisogno di stabilità, ci si deve abituare alle cose, si deve avere il tempo di capirle per usarle al meglio. Siamo circondati da migliaia di oggetti che in qualche modo funzionano ma che a volerci pensare bene, sarebbero ancora da perfezionare per eliminare tutti quei piccoli difetti che hanno, e che non verranno mai corretti perché gli sforzi sono tutti per i nuovi prodotti. Così funziona in tutti i campi e purtroppo l'informatica è quella messa peggio di tutti: con il software è troppo facile continuare a mescolare le carte in tavola rincorrendo il miraggio delle vendite!

Se il mondo dell'informatica riuscisse a semplificare drasticamente l'utilizzo dei suoi prodotti, se il mondo delle telematica riuscisse a fornire la connessione ad Internet con contratti chiari e semplici, se si potesse utilizzare Internet in mobilità via rete cellulare a tariffe accettabili e senza sorprese di traffico in eccesso e se fosse finalmente disponibile la banda larga anche nelle località minori, allora quasi certamente si assisterebbe ad una maggiore diffusione dei calcolatori e di Internet.

Per chi desidera continuare una discussione sul tema è possibile contattarmi per email all'indirizzo sommaa@stcom.com

SALA DI LETTURA

Milano e il quartiere Cantalupa

Recensione a cura del dott. ing. Franco Ligonzo

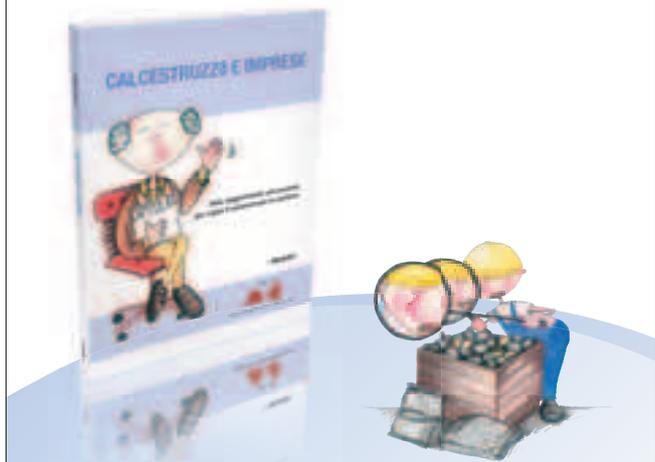
Anche scrivendo di un piccolo quartiere alle porte di Milano si possono mettere in luce una molteplicità di aspetti; sono quelli che ho colto fra le righe del libro "Milano - il quartiere Cantalupa" dell'architetto Gianni Zenoni.

C'è un po' di storia dello sviluppo urbanistico della città e dello sviluppo dei suoi collegamenti autostradali con il Nord (in questo caso con Genova e la Liguria); c'è un po' di storia del passaggio di Milano dall'industria al terziario e c'è un po' di storia dei cambiamenti politici e culturali sottostanti. C'è l'orgoglio del professionista che, intorno a una vecchia cascina tipica della campagna milanese, ha sperimentato varie tipologie architettoniche con unicità materiali, vincendo anche un prestigioso premio. C'è la passione del visionario che, insieme ad altri, ha creduto nel progetto di creare un'isola a misura d'uomo appena fuori dalla spiaggia; lo ha



Milano Il quartiere Cantalupa
Autore: Gianni Zenoni
Editore: Maggioli
Pagg.: 53
Prezzo: Euro 15

perseguito fra mille vicissitudini burocratiche e lo ha realizzato. Oggi c'è quest'uomo che vive la sua isola come una risorsa appagante, anche se ormai è circondata dalla spiaggia, ed è orgoglioso dei suoi figli che, come isolani doc, hanno fatto la stessa scelta. Questo libro non è solamente la storia di un progetto tecnico ma è un invito a sognare l'impossibile.

Roberto Marino
Calcestruzzo e Imprese

Calcestruzzo e Imprese è un manuale illustrato destinato ai Responsabili di cantiere e alle Direzioni Lavori in cui si possono trovare informazioni e utili consigli per la corretta prescrizione, messa in opera, stagionatura e controllo del calcestruzzo

Autore: Roberto Marino
Editore: IMREADY SRL
Pagine: 64 a colori
Confezione: Brossurato
Formato: 17x24 cm
Prezzo: € 25,00

Per informazioni: www.imready.it
Tel. 0549 941003

B E D I Z I O N I
IMREADY