



ated

L'informatica non è per tecnici

Una riflessione e un caso concreto per spiegare cosa devono pensare le organizzazioni che si apprestano a commissionare o acquistare una nuova applicazione.

L'introduzione di nuove tecnologie in azienda è quasi sempre presentata con entusiasmo se non addirittura euforia. La nuova mega-applicazione non può che essere un prodigio: nemmeno da paragonare con i sistemi utilizzati precedentemente (che magari si basavano su soluzioni informatiche). Sono soluzioni ovviamente concepite 'su misura' dell'organizzazione la quale però, va da sé, deve darsi l'infrastruttura necessaria (riorganizzazione aziendale, cablaggio degli stabili, reti di comunicazione, supporto utenza, ecc.) per non parlare delle persone che devono modificare la loro mentalità, il comportamento e le abitudini. L'euforia a ben vedere viene da una parte sola e cioè da chi ritiene positiva sia l'introduzione della nuova applicazione in azienda sia la rivoluzione da fare a livello d'infrastruttura e di cultura aziendale. A questo approccio 'Sì - Sì' si affianca il più prudente assenso di chi accetta la nuova applicazione ma non vuole rinunciare all'infrastruttura e alla mentalità acquisita. C'è invece chi ritiene prioritario il cambiamento del contesto, e consiglia di provvedervi subito per poter poi, a cose fatte, utilizzare nel modo migliore il meraviglioso strumento. C'è poi la posizione 'No - No' secondo la quale tutto sommato, i costi, in tutti i sensi, dell'operazione sarebbero superiori ai vantaggi. In un caso pratico realmente accaduto in un'azienda, la stragrande maggioranza dei responsabili dell'azienda si allineò sulla seconda posizione. Si acquisì la nuova applicazione ma poco o nulla si fece per modificare l'infrastruttura, né per cambiare la mentalità della gente.

L'investimento era comunque notevole: si spesero molti soldi per preparare degli ottimi 'gestori' e altrettanto ottimi tecnici (sistemisti, ecc.) che assicurassero la massima efficienza allo strumento. Proprio perché l'investimento era importante, i venditori si guardarono bene dal far capire che la ri-

strutturazione era indispensabile, per utilizzare davvero l'applicazione. Visti gli schieramenti, far passare questo concetto significava perdere l'affare. Completata, l'applicazione non si adattava al modo di lavorare degli utenti. Questi chiesero quindi ai tecnici di apportare le opportune modifiche affinché le loro esigenze potessero essere tenute in considerazione. Con un budget supplementare l'operazione riuscì. Una volta in opera, la nuova applicazione non si adattava alla quotidianità del lavoro in azienda che era un po' arzigogolato.

Si assunsero altri tecnici che sapessero far funzionare la nuova applicazione in quelle condizioni. Ma il livello di servizio atteso comunque non emergeva. Gli utenti attribuivano sistematicamente ai tecnici la responsabilità dell'efficienza (e questo è corretto), ma anche dell'efficacia delle soluzioni (e questo è sbagliato). Quand'anche i tecnici fossero riusciti a ottenere una soluzione efficientissima, nulla di davvero buono ne sarebbe emerso in un contesto organizzativo non adatto culturalmente. Inoltre, non si può pensare che sia un esperto di tecnica informatica a costruire un'organizzazione, formare una nuova mentalità, modificare la cultura aziendale e legiferare per adeguare il contorno all'informatica.

Non si riuscì a capire di chi fosse mai la colpa. Non dei tecnici, che delle macchine e dei sistemi vedevano solo l'aspetto informatico. Non dei venditori, che avevano presentato un progetto valido. La colpa in fondo era proprio del cliente che avrebbe piuttosto dovuto preparare il terreno - con una riorganizzazione - alla nuova applicazione, oppure accettare un approccio 'big bang' (quello dell'opzione 'Sì - Sì') e mutare l'azienda mentre si adotta la nuova applicazione. Il fatto è che nell'informatica l'organizzazione cliente si concentra (e si preoccupa) sull'aspetto tecnico, su come si faccia a farla funzionare. L'azienda finisce quindi per assegnare, per

Siti da segnalare

www.powerup.com.au

Miniera inesauribile di sorprese per gli egittologi, dai reperti della tomba di Tutankhamon ai sarcofagi, ai dipinti più significativi rinvenuti negli scavi dell'antico Egitto.

www.romagiubileo.it/default.asp

A cura dell'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo. Milioni di pellegrini attesi a Roma e nel Lazio nel corso dell'Anno Santo.

Informazioni, progetti e accoglienza.

www.sindone.torino.chiesacattolica.it/welcome.htm

A cura dell'Arcivescovato di Torino, in collaborazione con il Centro Internazionale di sindonologia. Il mistero, la storia, le analisi strumentali, l'ostensione. Attraverso itinerari specifici si ripercorre la storia spirituale, iconografica e scientifica della Sindone.

comodità, il compito di ottenere dalle soluzioni informatiche il giusto ritorno degli investimenti. Forse è il caso di usare il tempo passato. Anche nelle aziende, negli ultimi anni, finalmente, qualcuno ha capito che occorre una strategia d'inserimento dell'informatica ma questo accade ancora troppo incidentalmente, individualmente. Il problema del più corretto uso di tutta l'informatica non può essere risolto in questo modo. Occorrono precise e concordate strategie, chiari disegni, definiti obiettivi, impegnativi programmi di formazione. Queste cose per essere fatte bene devono però essere 'sentite', piuttosto che 'imparate'. La cosa più importante per le aziende è di agire consapevoli che i problemi dell'informatica non si possono risolvere solamente con l'informatica. Ogni nuova applicazione deve essere preceduta, se possibile, ma per lo meno coadiuvata da un'azione sul contesto, organizzativo, metodologico e soprattutto umano.

Associazione ticinese
elaborazione dati (Ated)
Segreteria, c.p. 949
6830 Chiasso
e-mail: info@ated.ch