



Il fattore umano nell' era del digitale *di Gabriele Parenti*

Noi della terza età eravamo già adulti quando predominava incontrastato il cartaceo e quando fecero la comparsa i primi fax. Quindi è ovvio che siamo dei “tardivi digitali”. Ma ci siamo impegnati a digitalizzarci e ormai l’uso del p.c. e dello smartphone è comune anche per gli ultraottantenni.

Ma avremmo bisogno che anche il sistema della burocrazia, delle istituzioni, degli Enti con i quali ci dobbiamo confrontare spesso ci venisse incontro. Perché, si sa, gli anziani sono ansiosi e quando devono assolvere ad alcuni adempimenti come prenotazioni, interlocuzioni, richieste di servizi o pagamenti talora trovarsi di fronte a un sito che non ha la duttilità e la flessibilità che emergono nel corso di una conversazione con una voce umana crea appunto uno stato di apprensione.

Inoltre, noi gli anziani siamo notoriamente abitudinari. Quando prendiamo confidenza con uno strumento, siamo contenti perché metaforicamente ce ne “impossessiamo”. Poi un giorno lo apri e ti trovi di fronte a un sito tutto diverso. Lo smarrimento è simile a chi si trova in una “terra incognita”. Gli esempi possono essere molti: dalle home banking ai siti di prenotazioni, ai gestori di servizi pubblici e privati... Certo, se i mutamenti nei siti avvengono c'è ovviamente una ragione e una volontà di miglioramento. Sappiamo che la società odierna è sempre in movimento, in divenire e tutto diviene facilmente obsoleto se non si apportano innovazioni.

D'altronde, noi non pretendiamo di avere una “società a misura di anziano”. Sappiamo che sarebbe troppo. Ma vorremmo che in certi casi di difficoltà ci fosse sempre la possibilità di far ricorso alla telefonata per entrare in contatto con una voce umana. Sappiamo bene che con le intelligenze artificiali si operano risparmi in termini di costo del lavoro. E che c'è necessità di razionalizzare le risorse. Ma non ci pare giusto risparmiare soprattutto sul fattore umano. Le razionalizzazioni potrebbero avvenire altrove, all'interno di macchine burocratiche che non di rado sono elefantiache.

I centralini telefonici anche in forma di *call center* sono importanti perché sono porta di accesso ma soprattutto “ciambella di salvataggio”. Quindi non eliminiamoli, anzi *cerchiamo di reintegrarli specie, dove non c'è un urp che è anch'esso uno strumento utile. Il fattore umano, anche nel tempo dell'intelligenza artificiale è sempre fondamentale.*

Gabriele Parenti