



COME AVERE SUCCESSO CON IL CLOUD: non solo tecnologia

La tecnologia "cloud" non è solo un potentissimo strumento per ridurre i costi, aumentare la flessibilità operativa e contenere al minimo i rischi sempre legati alla scelta e adozione di nuove tecnologie; ha in fatti - in potenza - anche una straordinaria capacità trasformativa poiché consente, alle imprese che ne comprendono potenzialità e modalità di impiego, di ripensare il proprio modo di fare impresa (e cioè di servire e dialogare con i propri clienti, di gestire i processi produttivi, di archiviare informazioni, ...).

Perché ciò sia possibile, bisogna imbrigliare per un attimo la furia tecnologica e ripartire dall'analisi delle opportunità (e criticità) che la singola azienda sta vivendo, comprendendone non solo le cause, ma anche le dinamiche evolutive e le specificità di contesto. Solo in un momento successivo si deve entrare la soluzione tecnologica, con la sua fascinosa, le sue promesse (e anche le sue rigidità).

Troppo spesso, infatti, siamo stati (e siamo tuttora) condizionati dalla retorica delle "tecnologie abilitanti" (*enabling technologies*), che ha sempre suggerito con voce suadente agli utenti di comprare comunque la nuova soluzione tecnologica anche senza una chiara idea di come utilizzarla. Infatti, veniva argomentato, "la nuova tecnologia è talmente potente (e talmente più ricca e flessibile della versione precedente) che sarà in grado fare qualsiasi cosa le venga chiesto" – un po' come la lampada di Aladino. Inoltre le sue funzionalità si sveleranno nel corso del tempo, man mano che i progettisti saranno all'altezza (si dice alfabetizzati) di comprenderne la ricchezza e articolazione; solo allora saranno finalmente titolati a decidere come utilizzare al meglio la nuova soluzione. Una sorta di rito collettivo, il cui fine l'annuncio progressivo delle meraviglie della tecnica, quella "buona novella" che ha spinto Steve Jobs a coniare l'espressione "evangelista tecnologico". Questo percorso non deve però essere troppo lungo, altrimenti la soluzione tecnologica in questione rischierà di essere messa in ombra da una nuova tecnologia (o semplicemente dalla nuova versione della stessa tecnologia), per costruzione molto più potente, e quindi capace di rendere risibili le promesse fatte dalla precedente tecnologia.

Questa retorica si è rivelata fallace - per lo meno per gli utenti (i fornitori di ICT si sono invece arricchiti e oggi un'azienda come Apple vale più della Borsa di Milano) - e deve quindi essere contrastata. Ad esempio il filosofo Carlo Sini l'ha recentemente smascherata nel suo libro *L'uomo, la macchina, l'automa. Lavoro e conoscenza tra futuro prossimo e passato remoto*. Egli afferma infatti - e con ragione - che non esiste un mezzo senza un fine implicito; detto nel nostro linguaggio più ordinario, il potere abilitante (e cioè le funzionalità abilitabili) di una determinata nuova tecnologia sono legate al fine - già presente - nella stessa tecnologia. E quindi prima va deciso cosa serve e poi si scelgono le tecnologie più adatte per risolvere il bisogno.

Queste considerazioni si applicano perfettamente alle soluzioni "cloud". Prendiamo per esempio l'area della Sales Force Automation o - più in generale - del supporto al lavoratore nomadico. La semplice "cloudizzazione" delle procedure esistenti porta certamente dei vantaggi ... Ma i veri benefici si ottengono entrando in profondità nel mestiere del lavoratore nomadico e comprendendo come egli si organizza la giornata, come prepara gli incontri e convince il cliente, come rendiconta le sue attività, che tipo di informazioni utilizza e come tali informazioni devono essere organizzate e aggiornate ...

Anche il Cloud come contenitore di dati merita attente considerazioni strategico-organizzative. Il fatto che costi poco archiviare i dati non esime i progettisti da un'attenta analisi preliminare: il dato serve davvero? Per che cosa? Ci sono gli strumenti in grado di utilizzarlo ed estrarne il valore informativo richiesto? È un dato completo? Può invecchiare?

Il vero punto di debolezza delle tecnologie informatiche sono infatti i costi nascosti che queste tecnologie possono alimentare, i cosiddetti lati oscuri di cui poco si parla. In questo caso è il cosiddetto *Information Overload* - il sovraccarico da informazione - che incomincia a inquinare la nostra vita - non solo digitale, ma anche mentale. Internet cresce di 1 *terabyte* al giorno, il che è equivalente a 50.000 nuovi videoclip, 250



milioni di articoli da periodico oppure 500 milioni di “*blog entries*”. Nel lontano luglio 2008, *Google* aveva già superato la soglia dei 1.000 miliardi di pagine (*URL*) indicizzate; infine la *Blogsfera* raddoppia ogni 6 mesi.

Stiamo dunque vivendo un vero e proprio diluvio informativo: è stato Alvin Toffler che ha reso popolare l'espressione *Information Overload* nel suo bestseller *Future Shock*, mettendo in luce quanto la difficoltà nel comprendere i problemi o prendere le decisioni sia causato dalla presenza eccessiva di informazioni. I danni legati a questo sovraccarico informativo possono essere molto rilevanti. Il rapporto del 2009 *Intel's War on Information Overload: A Case Study* – commissionato dall'azienda statunitense a Basex – analizza a fondo il fenomeno e le iniziative lanciate da Intel per contrastarlo. Gli studi più recenti di Basex sul tema hanno messo in evidenza che il costo – per l'economia USA – dell'*Information Overload* ammonta a circa 900 miliardi di dollari all'anno.

«Non ci sono più cervelli a sufficienza per poter contenere l'esplosione demografica delle idee» osserva rassegnato Daniel Dennett. Le informazioni divorano l'attenzione: è infatti il loro nutrimento. Ma non c'è abbastanza attenzione per tutte le nuove informazioni, neanche nella nostra vita personale.

Ma il danno causato dall'archiviare e gestire un dato inutile non è solo quantitativo. La quantità di informazioni prodotte ogni minuto è gigantesca e in continua crescita; già molti anni fa il premio Nobel Herbert Simon notava che «l'abbondanza di informazione crea scarsità di attenzione». Ma poiché il fenomeno non accenna a diminuire, si stanno diffondendo due patologie informative: l'obesità – ci si riempie di informazioni inutili, “gonfiate” come gli estrogeni, che creano un valore percepito (in termini di qualità informativa) molto maggiore del reale – o l'anoressia – si riduce drasticamente la lettura oppure non si riesce più ad assimilare conoscenza; in entrambi i casi non viene creato “capitale culturale”. Ciò viene rafforzato da una delle caratteristiche della Rete (rinforzata dai motori di ricerca): nulla viene mai cancellato.

Come ha osservato Ezio Manzini, oggi – grazie alla diffusione dei media digitali – «viviamo in mezzo ad una massa crescente di “rifiuti semiotici”, cioè di messaggi, testi e codici degradati e de-contestualizzati di cui non possiamo liberarci». La nostra società più che dell'informazione non è piuttosto la società del rumore ?

Andrea Granelli, 10 settembre 2012