

Etica nell'età del "tempo reale"

Giuliano Venturi

L'avvento dell'informatica ha comportato un generalizzato aumento della velocità del modo di condurre gli affari. Le aziende incorporando dentro la logica della propria azione sistemi informativi molto sofisticati e performanti, non potendo non cambiare hanno dovuto riformulare l'intero modello di comunicazione attenendosi a una rinnovata attenzione verso i propri clienti e interlocutori al fine di gestire un servizio migliore, ridefinire la gestione del patrimonio di conoscenze dell'azienda.

L'autentica rivoluzione tecnologica non sta perciò nell'informatica pura, ma nel potenziale dirompente che si viene a creare associando la tecnologia informatica con quella della comunicazione. Per molti aspetti l'enfasi andrebbe posta sul carattere della "C", che sta per Communication, infatti il moltiplicatore di valore, che rende irresistibile la centralità del sistema Ict nel contesto sociale, nasce proprio dalla convergenza tra questi campi creando un soggetto nuovo che è immensamente più potente della somma dei fattori e che deve diventare il cuore dell'informatica: si tratta di configurare come ottenere maggiore successo, si tratta di ri-modellare l'intero sistema del business attraverso il supporto dell'informatica.

Il concetto stesso di territorio è stato riformulato attraverso l'informatica. Per molte applicazioni aziendali la banda larga è diventata il vero acceleratore delle dinamiche gestionali, ma certamente non è ancora determinante in relazione alle comuni esigenze dell'utenza privata. Il tema del *digital divide* è strettamente connesso al processo di diffusione capillare dei computer nelle famiglie, insieme alle usuali connessioni a Internet.

È una priorità decisiva per il sistema nel suo complesso alfabetizzare e introdurre al linguaggio della tecnologia informatica, si tratta di rendere accessibili, nel senso di utilizzabili con familiarità, le principali applicazioni che consentono di parlare l'idioma informatico pena il rischio di una marginalità non solo lavorativa, ma anche, in senso lato, relazionale. La banda larga potrà rappresentare un elemento di miglioramento qualitativo decisivo, ma per quanto riguarda il digital divide la questione cruciale riguarda il *training*, l'educazione e la divulgazione all'uso della tecnologia.

Occorre aiutare il consumatore a integrarsi nel mondo dell'informatica. Pensiamo anche al ruolo etico di servizi come la didattica a distanza nel rendere più accessibile l'istruzione e la cultura proprio per chi ne ha più esigenza e si troverebbe altrimenti impossibilitato a frequentare il sapere, ad accedere alla conoscenza.

Si possono sfruttare al massimo le tecnologie esistenti senza necessariamente servirsi degli ultimi ritrovati più performanti o appariscenti, spesso siamo vittime di un processo di rincorsa all'ultimo ritrovato tecnologico e non ci interessiamo di ottimizzare le tecnologie che già possediamo, che si potrebbero utilizzare qui e ora. Siamo tutti forse troppo in attesa di quanto accadrà e non ci occupiamo di quanto sta già effettivamente accadendo sotto i nostri occhi, forse troppo vicino per essere intercettato dalla nostra attenzione.

L'Information Technology in questo senso dovrebbe appartenere più al quotidiano che al futuribile, deve entrare nelle pratiche quotidiane piuttosto che catturare l'immaginario collettivo.

L'informatica rappresenta oggi il supporto fondamentale per un ridisegno di un intero sistema di relazioni di comunicazioni umane, basti pensare alla rivoluzione linguistica dell'e-mail o dell'Sms.

Oggi è possibile comunicare a una *audience* elevatissima, a una massa di persone, senza essere obbligati a limitare la quantità, la qualità e la selettività delle informazioni.

Internet riesce a comunicare in un modo che nessun media prima aveva potuto fare: può raggiungere in tempo reale un numero elevatissimo di interlocutori non sacrificando la selettività e la personalizzazione del messaggio, riesce a essere una comunicazione insieme di massa e individualizzata.

Pensiamo al ruolo assunto dall'eCommerce, a quanto ha allargato e rivoluzionato la base di relazione tra consumatore e fornitore, si tratta di quella che si chiama in gergo "disintermediazione". È cambiato completamente il rapporto tra fornitori e consumatori: una nuova etica commerciale che apre lo spazio per un nuovo modo di gestire le relazioni di scambio, le transazioni, il sistema fiduciario, e la garanzia psicologica di affidabilità nel lavoro.

Credo che la fiducia dovrà sempre più accompagnare le relazioni tra chi vende e chi compra. Senza una garanzia e una pratica diffusa della fiducia, la mera tecnologia si vedrà le ali tarpate per qualsiasi decollo del commercio elettronico.

Certamente attraversiamo un periodo per così dire di vero e proprio 'calmieraggio' delle tecnologie informatiche, una fase di decantazione della ricerca dovuto all'assenza in questo momento di veri e propri *drivers dello sviluppo*, di *killer applications* in grado di far decollare il processo circolare di inseguimento, di gara di *performance* tra hardware e software in cui la tecnologia viene spinta dal bisogno di miglioramento continuo.

In questo senso non occorre negare che attraversiamo il periodo negativo di un processo ciclico della tecnologia.

Il tema della sicurezza nell'immediato futuro si presenta come "il" tema per antonomasia per l'informatica, in particolare occorre sottolineare che esistono i presupposti per creare una complessa dialettica tra la necessità di liberalizzazione e di apertura delle reti, e l'esigenza di controllare i nodi cruciali, i cancelli del network mondiale.

Le identità virtuali camaleontiche che sul web vengono utilizzate dai criminali dei colletti bianchi, dai tristemente famosi *hackers* rappresentano quanto di più sofisticato e imprevedibile il crimine abbia sinora utilizzato.

Personalmente vedo un grande pericolo provenire dall'elemento di non geograficità dell'attacco possibile: si tratta di una de-territorializzazione del crimine che rende particolarmente difficile perseguire i reati commessi dai non luoghi virtuali.

La mente criminale può attaccare da ovunque in modo particolarmente sofisticato e invisibile. Però occorre anche non incorrere nell'errore troppe volte commesso dalla stampa (e qui è davvero pratica di disinformazione) di criminalizzare l'informatica, la rete, la tecnologia, scambiando il mezzo con il fine, la volontà umana con la tecnologia della macchina: le macchine possono commettere errori, ma non possono volere crimini.

Copyright Centro Studi Banca Europa ©