

Intervento al Fassicomo 9/3/2013

“Video killed the radio stars”

*Impatto degli avvicendamenti tecnologici sulla vita e sul lavoro*

### **Introduzione: le nuove tecnologie soppiantano quelle precedenti?**

Quando esce una nuova tecnologia subito si sentono rimbombare apocalittici annunci sulla fine inevitabile/immediata/travolgente della tecnologia precedente.

È quello cui volevo alludere con il titolo, preso da una nota canzone: in effetti dopo la guerra, all'arrivo in tutte le case della TV si è subito detto: la radio è morta!

Però, come succede spesso in questi casi, la storia ci racconta un altro futuro: a distanza di 70 anni, ascoltiamo ancora la radio in macchina, al bar, in casa (soprattutto le donne mentre fanno i lavori di casa) e mia madre tiene accesa tutto il giorno (e la notte!) Radio Maria...

Certamente non riusciamo neppure ad immaginare cosa voleva dire la radio negli anni '30-'40: una generazione intera cresciuta ascoltando le notizie (che prima della radio impiegavano 24-48 ore a diffondersi con i giornali e il telefono) in “diretta” all'apparecchio radiofonico. Ma non è neppure diventata una stranezza di nicchia, come i dischi in vinile.

Ci sono stati addirittura casi in cui è la nuova tecnologia ad essere diventata di nicchia: cosa si diceva quando sono usciti i primi videotelefonati? O i videocitofoni? Ormai i telefoni e i citofoni hanno le ore contate!

E invece dopo 20 anni nessuno li usa ancora (salvo qualche situazione molto particolare, di nicchia appunto!).

Nella storia ricordo solo due casi in cui una tecnologia appena arrivata ha soppiantato, rapidamente, ovunque e quasi completamente la precedente: la morte dei dirigibili, e quella del telegrafo.

C'è poco da nascondersi: gli aerei, dopo la tragedia dell'Hindenburg, sono diventati l'unico mezzo volante usato per il trasporto di cose e persone (i dirigibili si usano – raramente – solo per i cartelloni pubblicitari), e il telefono (in un anno o poco più) ha soppiantato il telegrafo (che è usato solo per particolarissime comunicazioni militari, o poco più).

Il perché questi due casi siano diversi, per certi versi si intuisce (la pericolosità, lentezza e goffaggine del dirigibile contro la velocità dell'aereo... che però consuma uno sproposito di più! - ma a quel tempo il petrolio non sembrava un problema) e la facilità di uso del telefono (chiunque sa parlare!) rispetto alla necessità di passare attraverso un mediatore che converta (e venga a conoscenza) le tue parole per tradurle in codice Morse.

### **Allora, di solito, rimane tutto come prima?**

Tutto OK, quindi? Internet, le email, i social network ci fanno un baffo... possiamo continuare tranquillamente a stampare manifesti, libri, cartoline illustrate, depliant e quant'altro? E studiare, formarci a queste tecnologie cartacee, con la serenità che il lavoro in questo settore non mancherà?

Ecco la grave illusione, che forse anche per il quieto vivere siamo tentati di coltivare.

Infatti, se anche quanto detto sopra è vero, non è vero che all'arrivo di una nuova tecnologia tutto è continuato come prima! È ovvio che nessuno di noi propone di tornare al tempo in cui i netturbini si caricavano sulle spalle i sacchi della spazzatura, da cui colavano dei liquidi di colore indefinibile, e poi si ammalavano di tubercolosi. Però oggi che il camion della spazzatura carica il cassonetto automaticamente e comprime con la pressa i sacchetti per farne stare di più nello stesso spazio, un autista e un operatore fanno il lavoro di cento netturbini.

Ne sanno qualcosa le poste e le banche, che con internet e i computer hanno milioni di persone in esubero. Ma il cambiamento non è solo nel numero dei posti di lavoro coinvolti.

Le vecchie tecnologie sopravvivono concentrandosi su quello che possono dare di specifico, di alternativo al nuovo strumento, che spesso prende la fetta più grande del settore originario: all'arrivo delle email ad esempio, la gente ha ridotto pesantemente l'uso telegrammi, delle lettere per le comunicazioni ordinarie, mentre è continuato praticamente inalterato l'uso di spedire per posta i documenti originali, i pacchi ecc. insomma tutto ciò che ha un contenuto materiale che non si può

spedire per via informatica. Ma se il sistema postale non è pronto a rispondere a queste nuove richieste, perché è rimasto calibrato su una corrispondenza tradizionale (fatta in massima percentuale di lettere, e cartoline) allora rischia veramente di avere un tracollo, sostituita per quei servizi che ora sono più richiesti dalle varie DHL ecc.

Una cosa analoga succede nella spedizione delle bollette, fatture, ecc.

Ovviamente, dopo quello che ho detto nella introduzione, si capisce che non credo che la “smaterializzazione” delle bollette sia dietro l'angolo, anche se ci sono evidenti vantaggi in termini di costi, di organizzazione e recupero dati (io ho alcune cartelle nel computer in cui metto tutte le fatture che arrivano dai vari gestori, e basta un backup del PC per essere sicuro di non perdere nulla). Ma è evidente che mia madre, non ha preso bene la cosa, e le sue bollette glielie devo stampare così le mette nel cassetto “fisicamente”.

Quello che succede è che le aziende che emettono fatture vorrebbero che qualcuno gli gestisse la emissione delle fatture al minor costo possibile, continuando a stamparle per i clienti che non accettano una comunicazione telematica, e invece inviando per posta elettronica agli altri, tenendo infine traccia di tutto quello che accade per evitare contestazioni, ecc. Se una azienda propone loro un servizio integrato del genere (chiamato multicanale) ovviamente lo preferiranno a chi continua a stampare e basta!

Giungiamo quindi alla terza parte del mio intervento, e cioè **come cambia il lavoro all'arrivo di una nuova tecnologia?**

Parlare in generale è molto difficile, e rischia di essere troppo generico: gli esempi che farò si riferiscono all'avvicendamento che più ci interessa, e cioè quello della rete, dei social network, nei confronti della comunicazione tradizionale cartacea.

Non c'è dubbio che la tradizionale comunicazione pubblicitaria, quella di eventi, sagre e feste, convegni e altro verrà molto ridimensionata dai social network: già ora è più facile, se si ha una certa cerchia di “amici” su Facebook, ottenere più risposte positive ad un invito ad un convegno dalle persone che ricevono l'avviso via internet che tappezzando l'intera città di manifesti.

Una bella brochure in carta patinata però ha in molti contesti un impatto che la migliore grafica su computer non può raggiungere.. allora?

La via multicanale è anche qui quella vincente, e non solo nel senso di raggiungere le persone attraverso molti strumenti diversi, ma *integrando* le varie tipologie: ormai molti telefonini (che sono dei veri e propri supercomputer) hanno applicazioni che puntando un QR code possono visualizzare un contenuto multimediale, scaricato dalla rete all'indirizzo indicato.

Immaginare un biglietto di auguri che possa scatenare un messaggio vocale, o un quotidiano da cui si possa accedere a reportage filmati non è più fantascienza... (avete presente i quotidiani con film incorporato e i quadri parlanti in Harry Potter?)

Ma siccome parliamo di interattività, dobbiamo capire cosa c'è di più di un messaggio (sia pure multimediale integrato) *a senso unico*, rispetto alle potenzialità della rete: una cosa è una bolletta spedita per email, un'altra è che io – indipendentemente da eventuali operatori – possa eseguire operazioni bancarie, iscrivermi alle superiori, o addirittura fare un giornale, una tv, un blog!

Forse molti di voi non hanno provato a gestire un blog in cui sono ammessi i commenti da chiunque... vi assicuro che senza “moderazione” (che è quel processo per cui un incaricato, di solito il gestore del sito, passa ore e ore a ripulire o addirittura controllare preventivamente i commenti prima che siano pubblicati) ogni zona di interazione sulla rete diventa un ricettacolo di insulti, e violenze verbali. C'è addirittura un detto famoso (la cosiddetta legge di Godwin) che dice che ovunque c'è una discussione in rete abbastanza prolungata prima o poi qualcuno accusa qualcun altro di essere Hitler o un nazista.

Insomma, per utilizzare la rete, tanto più per lavoro, bisogna conoscere i suoi lati innovativi, e anche gli aspetti critici.

È per queste cose che dovremo prepararci professionalmente se vogliamo trovare un lavoro domani!