

NON SOLO TRENITALIA

SE È UN ALGORITMO A IPOTECARCI LA VITA

Massimiliano Panarari

Tutta colpa dell'algoritmo. Ci è stato raccontato che la «mission» (e, dunque, l'inestimabile valore aggiunto) delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Ict) e di quelle digitali consisteva nel migliorare la vita dell'uomo. E, sostanzialmente, è proprio così.

Certo, bisogna volerlo, e saperlo, fare nel modo dovuto. Evidentemente non come è avvenuto nel corso degli ultimi dieci anni per gli abbonamenti mensili con tariffe sovraregionali di Trenitalia, per le quali i viaggiatori pendolari si sono ritrovati a pagare cifre di un ammontare tra il 15 per cento e il 33 per cento superiore al dovuto.

Lo hanno calcolato, e denunciato da parecchio tempo, le associazioni dei consumatori, e adesso pare che si stia arrivando a un accordo tra Assoutenti e Trenitalia per risolvere il problema.

L'azienda ferroviaria ammette l'errore, ma non intende rinunciare alla differenza (la sovratariffazione, per l'appunto) che si trova scritta nei contratti di servizio con le Regioni, le quali dovrebbero quindi sborsare la differenza.

CONTINUA A PAGINA 7

dalla prima

SE È UN ALGORITMO A IPOTECARCI LA VITA

MASSIMILIANO PANARARI*

Quindi, per ricapitolare questa vicenda da (brutta) commedia dell'assurdo, a metà tra Kafka e Ionesco, allo scopo di rimediare a un torto nei confronti di alcuni, la collettività tutta (tramite gli enti regionali) si trova a dover pagare il responsabile dell'errore; che, essendo preoccupato della prossima quotazione in Borsa (più che della qualità del servizio), ha ovviamente il problema prioritario di andare alla collocazione del titolo con i conti in salute per risultare appetibile nei confronti dei compratori delle azioni. E, nel frattempo, giustappunto, tutta colpa dell'algoritmo, ovvero della macchina - ultima trovata à la page e high-tech, nel nostro Paese dove i responsabili di ogni ordine e grado tradizionalmente non vogliono riconoscere errori e colpe, per conseguire l'obiettivo primario e «supremo» della deresponsabilizzazione. Non male, vero?

Peraltro non si tratta, naturalmente, di un'esclusiva di Trenitalia, perché la cronaca recente vede purtroppo il moltiplicarsi di esempi di questa inedita categoria, ove i responsabili delle tecnologie scaricano ogni addebito sull'incolpevole algoritmo, convertendosi magicamente da tecnoentusiasti in neoluddisti, con pieno sprezzo del ridicolo. Pensiamo a un altro «algoritmo famigerato», quello che, nell'ambito del rinnovamento promesso dalla «Buona scuola», ha generato una caterva di disservizi e buchi nelle docenze da una parte all'altra dello Stivale, con abbinamenti tra gli insegnanti e le cattedre da coprire faticosi, cervelotici, irrazionali, dispendiosi e produttori di disagio per vari malcapitati docenti, per le famiglie e per gli studenti. Tranne che per i responsabili, ovvero i programmatori e i poco solerti funzionari del Ministero (specie questi secondi, tenuti a fornire le indicazioni e le istruzioni ai primi).

Ora, l'algoritmo, in tutta evidenza, non possiede il necessario e opportuno buon senso; né d'altronde, con altrettanta assoluta evidenza, glielo si può imputare come una colpa. Ma, soprattutto, si rivela malauguratamente «interessante» per noi tutti dover constatare come il lungo e «creativo» elenco italico della mancata assunzione di responsabilità da parte di chi ne sarebbe investito abbia oggi trovato una «nuova frontiera». E, a ben pensarci, mai che il famigerato meccanismo faccia pagare meno, o incroci al meglio domanda e offerta. Con l'eccezione, per quest'ultimo ambito, dei social network o degli aggregatori di siti a fini commerciali, nel cui caso, guarda un po', la profilazione secondo i (supposti o reali) bisogni di noi clienti risulta perfetta. Perché, ovviamente, l'obiettivo dell'imprenditore privato è chiarissimo, e per fare profitto affina in

maniera «chirurgica» il funzionamento della tecnologia, mentre a difettare troppo spesso è l'uso che ne viene fatto da parte del soggetto pubblico (Stato, ente locale o azienda erogatrice di servizi di interesse generale). Quando siamo clienti la tecnologia viene costruita e approntata «al top» e, invece, quando ritorniamo nelle vesti di utenti di servizi pubblici (ovvero, di cittadini), le cose e le tecnologie, a volte (troppe volte...), non vanno affatto per il verso giusto, che è quello dei diritti.

**Docente di Analisi politiche e Management pubblico - Università Bocconi - Milano*

