

Francesco Limatola

**IL PUNTO DI VISTA
DELL'END USER**

*Proprietà letteraria riservata di ICT Professionals e Francesco Limatola
È vietata ogni riproduzione non autorizzata, anche parziale e con qualsiasi mezzo.*

info@ict-professionals.it

***Quaderni di Informatica
N°9 - Settembre 2017***

Sommario

L'Autore non entra negli aspetti tecnici dell'informatizzazione dei giorni nostri, ma ne esamina gli aspetti applicativi in termini di gradimento dell'utente finale, rilevando un diffuso livello di insoddisfazione, giustificata quando l'End User è un soggetto esterno all'azienda che fornisce il servizio e viceversa, a suo parere, ingiustificata quando il soggetto è interno.

L'Autore

Francesco Limatola, ingegnere, classe 1949, inizia la sua esperienza informatica in IBM. Passa poi nel mondo del credito dove opera come responsabile organizzazione ed ICT in una banca locale per circa undici anni. Successivamente viene chiamato a dirigere l'informatica di Gruppo in un'azienda bancaria nazionale di medie dimensioni, per divenire poi Direttore organizzazione e sistemi informativi in un istituto di credito di grandi dimensioni con filiali estere. Termina la sua carriera manageriale come Direttore Generale dell'azienda di servizi informatici e di back-office di un grande gruppo bancario di livello internazionale. Attualmente svolge attività di consulenza nel settore banche e finanza, relativamente a progetti di particolare rilievo e complessità.

Quando Sergio De Falco, caro amico e mio mentore negli anni dell'IBM, mi ha proposto di scrivere per "Quaderni di Informatica" un articolo sulla sicurezza informatica bancaria, ho rifiutato.

Ho rifiutato perchè non sono gli hacker il vero pericolo per le banche, piuttosto il vero pericolo è stato (e speriamo di lasciare il verbo "al passato") il "comportamento" assunto da alcuni amministratori e manager: Monte Paschi, Banca Etruria, Carife, Carige, Banche venete, etc, docent. In questo momento quindi sembra non essere importante la qualità dei dati o la sicurezza dagli "attacchi esterni", quanto la sicurezza dagli "attacchi interni", dal proprio "vertice". Dovremmo allora disquisire a lungo sull'esercizio degli Ispettorati interni, dei Comitati Rischi, degli organi quali Collegio Sindacale e Revisori dei Conti, nonché degli Organismi di Vigilanza quali Banca d'Italia e Consob. Però, poichè "Quaderni di informatica" tratta di informatica e non di altro, mi astengo.

Per non rifiutare tuttavia l'invito a collaborare con "Quaderni" preferisco parlare, o meglio scrivere, circa il grado di soddisfazione o di insoddisfazione informatica dell'utente finale. Come appare cioè il "servizio informatico" all'end user, a prescindere dalla tecnologia che ci sta dietro. L'informatica è oggi, oramai, una tecnologia matura, comunque "non più giovane". Io la frequento lavorativamente da 44 anni e in tutti questi anni tanti passi sono stati fatti, ma mi chiedo se la velocità con la quale essa è cresciuta (sistemi, linguaggi, strumenti, reti) sia la stessa con la quale è stata sviluppata ed utilizzata sotto l'aspetto applicativo. È qui che secondo me sorge forte la delusione.

Cominciamo ad esaminare la questione dal **punto di vista dell' end user esterno**.

Una cosa che ci sta molto a cuore (si fa per dire) è per esempio il modello 730 precompilato:

-Il Catasto dei beni immobiliari, se non ricordo male, è stato fortemente riorganizzato, sotto l'aspetto informatico, sin dal 1976; quindi da almeno 40 anni l'archivio è digitalizzato e tenuto aggiornato

-le prime ricette farmaceutiche sono state digitalizzate già all'inizio degli anni '70

-le aziende pubbliche e private hanno obbligatoriamente iniziato ad inviare annualmente al Ministero delle Finanze i file delle competenze erogate ai dipendenti già dalla seconda metà degli anni '70.

Però solo dallo scorso anno 2016 abbiamo il modello 730 precompilato con i dati degli archivi di cui sopra: FINALMENTE !!!!

La mia considerazione in questo caso, non è sulla qualità della risposta applicativa bensì sulla sua tempistica.

Qualcuno potrebbe osservare che questo vale nel pubblico ma non nel privato. Non è così. Possiamo dimostrarlo con qualche esempio:

Non più tardi di qualche mese fa, con mia grande positiva sorpresa, viaggiando con una nave crociera, sono stato dotato dalla compagnia di navigazione di un'app che utilizzando la rete intranet della nave consentiva ai passeggeri di chattare e telefonare tra di loro via VOIP, nonché di visualizzare alcune info sulla navigazione. Tutto bene quindi, peccato che quasi sempre non si riusciva a parlare, le chat "arrivavano" quando semmai non occorreivano più ed alcuni dati sulla navigazione tipo temperatura, umidità e previsioni meteo non li ho mai visti.

Considerazioni : in questo caso l'utilizzo della tecnologia è più che aggiornata, quindi "al tempo" . Peccato mancassero sia un corretto dimensionamento della rete, sia di un test di rilascio e/o di presidio del servizio marketing/comunicazione sulla presenza e/o qualità del servizio offerto.

Quest'ultimo comportamento ritengo sia molto presente, nel senso di "assenza", nel settore privato. È come se per l'Ufficio marketing sia solo importante dimostrare di essere in linea con l'ultima tecnologia, senza però valutare il flop di immagine nei confronti dell'end-user, quando l'aspetto applicativo del servizio offerto è poi inadeguato.

Questo è un caso molto frequente anche nel mondo bancario, che io ben conosco.

In queste ultime settimane una delle più grandi banche operanti in Italia ha cambiato sotto l'aspetto visuale il proprio servizio di internet banking. È possibile, dopo essersi "firmati" , scegliere di utilizzare il servizio "a vecchio" piuttosto che "a nuovo" : certo può essere comodo per l'utente che vuole avvicinarsi gradualmente ma di sicuro dovrà quanto prima farlo perchè, per esperienza diretta, prima o poi la doppia via verrà giustamente eliminata. Peccato che se hai scelto di navigare nella nuova visualizzazione e poi scegli un servizio, come ad esempio quello degli "investimenti e risparmio" non ancora aggiornato ai nuovi criteri, vieni interrotto e ti

viene chiesto di " passare" alla vecchia visualizzazione (si, avete letto bene, viene chiesto e dopo l'ok non si passa nemmeno automaticamente con un link a vecchio). Continuando negli esempi di cattiva informatica applicativa, l'Internet banking di un'altra importante banca nazionale obbliga periodicamente l'utente al cambio password : peccato (in special modo quando vai di fretta) che dopo aver digitato la nuova password ed averla confermata ti venga comunicato "il tutto OK" ma devi nuovamente firmarti con la tua userid e la nuova password perchè non vieni automaticamente reindirizzato nell'Internet banking come utente "già firmato". Inoltre, questa operazione non la si può fare dall'app del mobile-banking ,cioè dallo smartphone, ma la si deve necessariamente fare dall'internet-banking, quindi da PC o Tablet . Procedura molto limitativa, in special modo se si è fuori ufficio o fuori casa e se si ha a disposizione solo il proprio smartphone!!!

Ed ancora: L'Internet banking di una banca che fa della pubblicità il suo cavallo di battaglia, è stato completamente rivoluzionato sotto l'aspetto visuale ma non sotto l'aspetto funzionale che è rimasto completamente invariato e fermo al livello applicativo pre-esistente. Non voglio giudicare, in questo caso, se l'applicazione sotto l'aspetto visuale risulti migliore prima o dopo, ma in mancanza di nuove funzionalità con un servizio ormai "familiare" all'end-user, mi chiedo se ha senso investire risorse in questa direzione piuttosto che dedicarsi a migliorare i tempi di risposta che invece, e non certo nei casi dipendenti dalla velocità di rete, sono il più delle volte molto bassi. Aggiungo, soprattutto nel caso dei sistemi bancari, ma questo e' un mio parere personale, visto che ho lavorato in questo specifico mondo per tanti e tanti anni: non è preferibile indirizzare gli investimenti nello sviluppare maggiori funzionalità dispositive nel mobile banking almeno allineandolo alle funzionalità dell'Internet banking? O forse vale il vecchio detto " essere per apparire" ?

Ho solo appena sfiorato "la vista" lato end-user bancario (riferendomi ad alcune banche o di rilievo nazionale/internazionale o di riferimento nell'on-line banking) perchè tutti riteniamo che le banche investano tanto nel settore informatico e curino molto la propria immagine ed il rapporto con il cliente. Non di certo è diverso nei restanti segmenti di industria. Basta provare ad "entrare" in siti come Enel (e già districarsi tra le due Enel è un'avventura), INPS, Poste, per rendersi conto di come Steve Jobs (per me il vero "pratico" fondatore/realizzatore dello user-friendly) abbia solo leggermente interessato gli esperti di comunicazione nella realizzazione informatica dei siti aziendali.

Si perchè in primis vi sfido in questi, così come in altri siti aziendali a trovare in maniera semplice, intuitiva e veloce dove "firmarvi". Forse basterebbe già tenere separato il sito istituzionale da quello cliente. In realtà è giusto che il sito istituzionale sia sempre "in movimento" perchè così si dà l'informazione di una azienda in evoluzione con i suoi molteplici ed innovativi servizi, ma diverso è quando l'utente debba utilizzare il sito per richiedere/effettuare/interrogare servizi. Bisogna

peraltro aggiungere anche valide funzionalità, il più delle volte poi se ne trovano così tante che il problema è individuarle. Forse la cura potrebbe essere meno pop-up, meno banner, più razionalizzazione dell'informazione nella pagina, più "vera" semplicità con terminologia chiara ed elementare e non quella specialistica del settore aziendale.

L'esempio positivo, almeno per me, è rappresentato dai siti di vendita on-line.

Ed allora, perché la "chiarezza espositiva" e la facilità di navigazione devono essere possibili per questi siti di vendita on-line e non per quelli precedentemente trattati? Che forse il termine "commerciale", e quindi degli esperti in tal senso, è offensivo e/o poco professionale per gli altri?

Agli esperti di comunicazione e di semplificazione la risposta.

Esaminiamo ora la questione, dal ***lato dell'end-user interno all'azienda***.

Qui la situazione è diversa:

- l'insoddisfazione verso l'EDP in genere è molto alta, c'è molta aspettativa da parte dell'utente finale che quasi vorrebbe, con un solo click, il completamento del proprio lavoro;
- i costi informatici, il cosiddetto rapporto prezzo/prestazione, è molto alto.

In effetti sono veri entrambi i punti di cui sopra ma proprio l'utente finale alla stregua del personale EDP non è scevro da colpe in entrambe le problematiche.

All'inizio dell'informatica aziendale e fino a circa 15 anni fa, l'utente finale aveva il piacere e la competenza per illustrare i processi di propria responsabilità all'EDP (la cosiddetta fase di analisi) ed a partecipare alla fase di realizzazione informatica ed a quella di test. L'uomo EDP di conseguenza è cresciuto molto nella conoscenza dei processi di responsabilità degli utenti ed in molti casi ne è divenuto il vero competente quasi come se l'utente finale avesse abbandonato il presidio, ormai automatizzato, dedicandosi solo in pochi casi a processi di più alto profilo. Il risultato in alcuni casi, purtroppo non rari, ha creato arroganza negli uomini EDP e invidia negli utenti finali a scapito quindi di relazioni aziendali corrette. La veloce crescita delle aree applicative da informatizzare e la maggior esigenza di automazione di interi processi (workflow-management) ha richiesto inoltre sempre più l'aiuto di società di software esterne, con utilizzo sempre più frequente di soluzioni applicative già sviluppate, lasciando agli uomini EDP aziendali più un ruolo di committenti e generando insoddisfazione dell'utente finale per soluzioni non più a "propria misura" bensì adattate. Questo ha determinato ancor più una involuzione nella relazione con l'utente finale. Oggi è frequente l'utilizzo di società di consulenza non tanto per una esigenza di maggiore expertise in una certa area da automatizzare, ma per attività di program management che il più delle volte servono a verbalizzare riunioni tra l'EDP e l'utente finale cioè una quasi mera funzione di "interfaccia" tra funzioni della stessa azienda. Tutto ciò ovviamente a scapito della produttività, linearità delle soluzioni, costi e tempi realizzativi.

Di certo la soluzione non è sempre l'informatica individuale perché può generare informatica "disseminata" se non attentamente governata dall'EDP nel suo evolversi architettuale.

Ed allora, se questo è il problema, quale può essere la cura? La "ricetta" per me sta nel creare, o rafforzare se già esistono, 2 Uffici aziendali: quello di "Organizzazione" e quello di "Controllo di Gestione". La pratica attuazione di quanto segue sarà più o meno incisiva in funzione ovviamente delle dimensioni aziendali e di quanto è sentito il problema che ho precedentemente riportato.

La Direzione "Organizzazione" si deve occupare non solo di definire strutture organizzative e ruoli ma disegnare e regolamentare tutti i processi aziendali "chi fa, che cosa" anche avvalendosi, ovviamente a tempo, delle principali competenze aziendali o di particolari competenze esterne. Devono essere regolamentati i processi ordinari e "disciplinati" i percorsi ed i tempi in caso di interruzione dei servizi informatici: il disaster-recovery non è solo un problema dell'ICT.

Tutte le Direzioni aziendali nel richiedere nuovi sviluppi informatici devono stimare il risultato atteso in termini di efficientamento (se la richiesta è di automazione processi) e/o in termini di conto economico (se la richiesta è di sviluppo nuovi prodotti).

La Direzione "Controllo di Gestione", oltre al proprio ruolo di "cerniera" tra contabilità generale e contabilità analitica, ha dapprima il compito di valutare la suddetta stima del risultato atteso e, a realizzazione avvenuta, misurarne lo scostamento.

L'Organizzazione "raccolge" le esigenze di sviluppo informatico delle Direzioni aziendali, le "stima" in termini di tempi e costi di sviluppo (interni ed esterni) con l'ICT e di massima, in collaborazione con il Controllo di Gestione, le assegna all'ICT nel piano annuale dei sistemi e nel rispetto del budget di spesa dell'ICT