

Parole Sparse - Episodio 5 - Analfabetismo Digitale - Trascrizione

Benvenuti a questo nuovo episodio del podcast di Parole Sparse.

Prima di entrare nel vivo dell'argomento vi devo porgere delle scuse. Mi sono reso conto che nell'episodio precedente la qualità dell'audio non era buona quanto desideravo. Nell'ultima fase di post produzione mi sono completamente dimenticato di applicare un paio di settings che hanno compromesso la qualità finale dell'audio. Mi auguro che in questo episodio tutto sia rientrato nella normalità.

Ok, settimana scorsa abbiamo parlato diffusamente dei problemi che sono sorti dopo il lancio della operazione cashback e per lo più legati al funzionamento della applicazione IO rilasciata da PagoPA società per azioni.

In questi giorni si è manifestato un altro interessante fenomeno che ha riguardato gli app store di Apple e Google.

Si sono rese disponibili delle applicazioni a pagamento che risultavano essere molto simili ad IO nella narrazione e nell'aspetto. Inutile dire che queste applicazioni nulla avevano a che fare con l'applicazione originale. In primo luogo l'applicazione originale era del tutto gratuita, e vorrei pure vedere che fosse stato il contrario.

In secondo luogo l'unica funzione che queste applicazioni mettevano a disposizione era la possibilità di inserire le proprie spese effettuate con la carta di credito e vedersi automaticamente calcolata la quota di cashback relativa alla spesa. Sostanzialmente una applicazione di una complessità enorme. Calcolare il 10% di una spesa è una impresa titanica e certamente tutti abbiamo bisogno di una applicazione per poterlo fare.

Questo è proprio il punto chiave, ma ci torneremo sopra con maggiore calma.

Sostanzialmente un lampo di genio di qualche sviluppatore senza scrupoli. Scrivere una applicazione del genere non ha sicuramente richiesto più di un paio di giorni. Diciamo che in un fine settimana te la potevi cavare tra disegno della applicazione e scrittura del codice. Io rimando sempre molto colpito dalla perversa capacità di alcuni soggetti di infilarsi nelle pieghe del sistema e della società per trarne vantaggio.

Questo è un caso assolutamente tipico e niente affatto banale. Come ho detto, in fondo è geniale.

In un tempo brevissimo di queste applicazioni ne sono nate almeno tre per quanto ho avuto modo di verificare sull'App Store di Apple. La cosa veramente terribile è che una di queste è riuscita ad arrivare nella classifica delle prime dieci applicazioni a pagamento sull'App Store di Apple.

Chiunque abbia mai avuto a che fare con la pubblicazione di una applicazione sull'App Store sa benissimo che questa cosa non è affatto banale.

Questo significa che una quantità di persone enorme ha installato l'applicazione sul suo smartphone sborsando 0,99 centesimi per poterlo fare. Questo ovviamente prima che Apple e Google si rendessero conto della bestialità e provvedessero a rimuovere le applicazioni incriminate dai loro app store.

Sana decisione, ovviamente e mi auguro che gli autori non riescano a ricevere nemmeno un centesimo di quello che hanno guadagnato approfittando della ignoranza digitale delle persone.

E qui entriamo nel cuore del tema di questo episodio.

Parliamo quindi di analfabetismo digitale. Chi ha scaricato quella applicazione non è riuscito a distinguere l'originale dal falso e la ha scaricata in buona fede.

Ho deciso di fare un pochino di ricerca sul tema. Ricerca relativa dato che quelli che cercavo sono dati che maneggiamo quotidianamente nel nostro lavoro di studio di design.

Da un rapporto dell'OECD, Organisation for Economic Co-Operation and Development, si evince che:

- Il 31% degli Italiani non utilizza Internet (da capire se non la utilizza perché non ne ha accesso o perché non è in grado di farlo)
- Solo il 13% degli Italiani utilizza l'online per le procedura amministrative contro una media europea del 30%
- In Italia solo l'8% delle PMI vende online contro, ad esempio, il 23% della Germania
- Il 40% dei dipendenti di imprese private Italiane non sa utilizzare bene i software generalmente impiegati in ufficio (Suite Office, CRM, CSM e via dicendo)

Ed ecco il dato più grave di tutti:

- Solo il 21% degli Italiani ha un livello di alfabetizzazione digitale sufficiente. Questo ci lascia con un tristissimo 79% di persone che non sono sufficientemente preparati.

Il rapporto è illuminante e vi lascio un link nella descrizione di questo episodio affinché lo possiate consultare se siete interessati.

Con queste premesse è facile capire per quale motivo queste applicazioni hanno avuto il successo che hanno avuto. Molte persone non sono state in grado di capire quello che stavano facendo ed in buona fede hanno creduto di scaricare l'applicazione giusta per ottenere il cashback.

Ora, siamo tutti d'accordo sulla trasformazione digitale e tutto il baraccone ma, davvero, con questi numeri dove vogliamo andare? E' ben evidente che la trasformazione digitale è innanzitutto una trasformazione che deve partire dalla cultura. Se così non sarà non si andrà da nessuna parte.

Per quanto te la meni con il digitale se il 79% delle persone non è in grado di comprendere quello che fai sul digitale dove cavolo vuoi andare? Ti basta il 30% della popolazione?

A questo punto mi è venuto un dubbio. Ma come misuriamo l'alfabetizzazione digitale delle persone?

C'è un test che permette di farlo. Il test è rintracciabile sul sito di OECD e si chiama PIAAC Tes. Anche in questo caso vi lascio nella descrizione dell'episodio un link dove potrete consultarlo.

Io lo ho fatto. Purtroppo si può accedere solo ad una demo con tre domande perché per avere accesso al testo completo è necessario acquistare dei crediti.

Buffo che sia così da una organizzazione di questo genere ma vi assicuro che è così

In prima istanza mi sento di potere affermare che sono risultato al 100% digitalmente alfabetizzato, almeno dopo tre domande.

Ora, vi pregherei di guardare la demo di questo test... mi è sembrato di tornare negli anni 80. Credo che solo Lynx possa essere peggio di quello che ho visto. Niente di quello che viene presentato è ciò che un utente oggi si trova di fronte visitando un sito web decentemente costruito.

Ovviamente sto parlando di usabilità e design, non delle domande o delle azioni che mi veniva richiesto di completare per raggiungere l'obiettivo richiesto.

Questo mi ha confermato, come se ce ne fosse bisogno, di quanto sia fondamentale il lavoro che facciamo da un punto di vista sociale.

In prima battuta la ricerca con gli utenti è un pilastro assoluto di qualsiasi progetto. Se non conosci con chi avrai a che fare sei destinato al fallimento.

In secondo luogo l'Interaction Design ed il Visual Design sono fondamentali per aiutare gli utenti a superare i propri limiti. Se guardate come sono fatte le domande del test che vi ho citato ve ne renderete immediatamente conto. Un buon lavoro di interaction design sarebbe stato in grado di minimizzare gli errori di comportamento degli utenti ed un buon Visual Design avrebbe potuto aiutare nella comprensione del testo e nella navigazione dei contenuti.

Nel design non ci sono discipline superflue. Non si fanno solo dei bei disegni. Con il design si risolvono dei problemi di business e si superano limiti culturali e sociali.

Non è affatto banale.

Questa ultima considerazione mi porta ad uscire dal campo del digitale ed entrare in un campo decisamente più ampio, quello dell'analfabetismo culturale.

Vediamo innanzitutto di dare una definizione di analfabetismo funzionale:

- Incapacità di comprensione adeguata di testi pensati per una persona comune, come articoli di giornale, regolamenti o bollette;
- Difficoltà nell'esecuzione di calcoli matematici semplici, come gli sconti in un negozio o la tenuta della contabilità casalinga;
- Difficoltà nell'utilizzo degli strumenti informatici;
- Conoscenza superficiale degli eventi storici, politici, scientifici, sociali ed economici.

Come prima faccio riferimento ad un report del 2019 di OCSD. Come sempre troverete il link a questo documento nella descrizione dell'episodio. Il report è lunghetto ma apre gli occhi riguardo la situazione del paese reale.

Il dato assolutamente più tragico è il seguente: in Italia il 28% della popolazione tra i 16 ed i 65 anni è un analfabeta funzionale.

Ora il passo è breve.

Se correliamo i dati relativi all'analfabetismo digitale a quelli dell'analfabetismo funzionale credo che abbiamo trovato la risposta al successo della applicazione truffaldina di cui abbiamo parlato pochi minuti fa.

Lo scenario è decisamente deprimente e non è certo necessario un rapporto dell'OCSD per rendercene conto.

E' sufficiente farsi una passeggiata al di fuori della propria bolla informativa, ad esempio su Facebook, per renderci conto di quanto le affermazioni di cui sopra siano vere. Persone che non sono in grado di comprendere uno scritto, incapaci dei più semplici ragionamenti logici o calcoli matematici spesso uniti ad una grammatica ed una sintassi da fare accapponare la pelle.

Quindi, va bene parlare di digitale e della capacità della tecnologia di aiutarci a sostenere le sfide che ci troviamo davanti ma rendiamoci conto che non è sufficiente. Il digitale non è la soluzione a tutti i mali, ne è solo una parte, ed anche piuttosto piccina.

Questo è il motivo per cui quando si parla di trasformazione digitale mi viene l'orticaria. Dobbiamo parlare di trasformazione, ma di trasformazione in senso lato. Dobbiamo riuscire a portare quegli analfabeti digitali e funzionali ad essere in grado di comprendere e poter decidere in autonomia.

E' ben evidente come il design possa essere in grado di rendere i suoi risultati fruibili da una vasta porzione di utenti, compresi quelli di cui abbiamo parlato pocanzi. Il design deve essere inclusivo e con inclusivo, in questo caso, faccio riferimento agli analfabeti di cui sopra. Dobbiamo progettare artefatti che siano semplicemente utilizzabili da chiunque o, meglio, che siano fruibili dalla maggior parte delle persone cui sono destinati.

Da questo punto di vista la pubblica amministrazione ha una responsabilità enorme. I suoi utenti sono tutti i cittadini Italiani e non può permettersi di creare prodotti e servizi che siano incomprensibili od inutilizzabili.

Secondo me su questi temi c'è davvero molto su cui riflettere.

Bene, siamo arrivati al termine anche di questo episodio.

Vi ringrazio per essere stati con me anche questa volta e mi auguro di rivedervi alla prossima occasione.

Grazie!

Links a documenti citati nell'episodio:

- OECD Skills Master - Further results from the Survey of Adult Skills : https://www.oecd-ilibrary.org/education/skills-matter_9789264258051-en
- OECD Education & Skills Online Assessment : <http://www.oecd.org/skills/piaac/onlineassessment/>
- OECD Skills Outlook 2019 : <https://d110erj175o600.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/05/Skills-Outlook-Italy-IT.pdf>