

PREMERE CANCELLETTO

DI FABRIZIO CARLONI



Calcolando i vantaggi e gli svantaggi del rapidissimo progresso che è stato imposto al mondo dalla tecnologia, risulta evidente come i primi, almeno sul piano meramente materiale, siano ampiamente prevalenti.

È però altrettanto chiaro come da tale paragone esca mortificata la maggior parte dei valori che fanno riferimento alla spiritualità ed alla tradizione. Chi ci ha rimesso le penne in maniera del tutto innegabile, e come ho ripetuto forse troppo spesso, è per esempio la famiglia intesa come sodalizio che ha radici famigliari e che sembrava proiettata verso l'eterno.

Ora di quella istituzione che sembrava inscalfibile ed in cui i ruoli erano ben delineati anche se spesso iniqui con la donna, ristretta in spazi nella sostanza strategici ma nelle apparenze e nella prassi troppo ridotti per l'intelligenza e la poliedricità di Eva, rimane un organismo sociale dai molti colori in cui il marito e la moglie sono sempre più spesso dello stesso sesso e comunque dei "compagni".

A livello generale, la rapidità di esecuzione dei moltissimi processi che la vita ai giorni nostri pretende, ha portato al trionfo dei mille mezzi messi a disposizione dalla scienza come i telefonini, i computer nelle loro varie tipologie e specializzazioni ed i sistemi informatici che hanno soppiantato le funzioni sino ad un trentennio or sono affidate agli esseri viventi.

Ciò ha portato ad una ineludibile cambio dei comportamenti e delle abitudini, con la scomparsa di una serie di figure che segnavano pur nella loro semplicità i consessi umani. Ora la guardia giurata che fuori agli sportelli bancari istradava bonariamente il cliente a seconda delle varie esigenze che erano più note al poliziotto privato di quanto non fosse la lotta contro i delinquenti, è quasi del tutto scomparsa, con le agenzie e le filiali degli istituti di credito che erano così baricentrici nella società sino agli anni Novanta del Novecento.

Così come sta sparendo l'ultima rappresentanza dei medici di famiglia che con l'ostetrica e l'infermiera empirica che praticava le "siringhe" hanno caratterizzato la vita di milioni di famiglie. Dove sono i portieri che accompagnavano l'esistenza dei condomini, provvedendo ai piccoli lavori di manuten-

zione, accogliendo gli ospiti in visita ed i postini?

Ed i librai, in genere discendenti di benemerite famiglie che erano anche editrici di autori più o meno famosi? Cosa ne è stato dei loro negozi radicati presso le università e le strade delle città di tutte le dimensioni? Ed i farmacisti che facevano da medici e confidenti con professionalità e scienza senza dimenticare la discrezione? Ed i parroci?

A questo ed a molto altro si è sostituita la tecnologia che ha tolto tutto lo spazio al contatto umano ed al calore così necessario per alimentare lo scorrere degli eventi. Da qualche decennio la corsa al risparmio di tutte le aziende, comprese quelle del commercio e del terziario, ha trasformato la relazione con il cittadino in un qualcosa di assolutamente freddo e deprimente.

L'uomo in questo nuovo equilibrio è scomparso dalla scena ed è stato sostituito dal call center; alla voce calda dei tanti interlocutori di un'epoca non lontana, si è sostituita quella dall'accento esotico di un operatore straniero che ti lascia per ore alle prese con un disco che disorienta l'utente con mille richieste, tra cui domina quella di "premere cancelletto" dandoti tempi di attesa che possono arrivare all'indomani.

Quanti sono i poveri cristi che tutti i giorni debbono interloquire per fatti capitali con i centri diagnostici e cliniche ed ospedali e che non riescono ad avere la giusta e rapida replica per un loro accidente anche molto grave?

Per motivi personali ho dovuto sollecitare una pratica molto delicata alla Prefettura ed alla Segreteria del Capo dello Stato; tutto questo in un momento della vita repubblicana in cui un ministro carismatico proclama la rivoluzione nei rapporti tra cittadino e Stato. Non c'è stata mai alcuna replica, nonostante abbia messo nell'opera tutto il talento di uno che legge e scrive da quando aveva cinque anni e che dell'espore a terzi ha fatto un'attività particolarmente gratificante.

Quale potrebbe essere un giusto esito di questa contraddizione tra efficacia e tradizione? Credo sia tutto nel dare al cittadino fruitore strumenti moderni gestiti da operatori pagati bene e la cui attività sia monitorata in maniera costruttiva per impedire che chi ha necessità di repliche utili ed intelligenti sia trattato come un molestatore od un pezzente deficiente. ■

carloni.f2@gmail.com

L'uomo in questo nuovo equilibrio è scomparso dalla scena ed è stato sostituito dal call center; alla voce calda dei tanti interlocutori di un'epoca non lontana, si è sostituita quella dall'accento esotico di un operatore straniero che ti lascia per ore alle prese con un disco che disorienta l'utente con mille richieste, tra cui domina quella di "premere cancelletto" dandoti tempi di attesa che possono arrivare all'indomani.