

— *Io sò, più o meno, cos'è l'informatica, ma vorrei sapere qualcosa di più su quello che è stato fatto dai miei enti per mettersi al passo, per rendermi meno dura la vita ...*

È proprio quello che mi riprometto di dirLe.

— *Aspetti un momento, non ho finito. Io ho l'impressione che si continui a considerarmi come un «oggetto», un numero, qualcosa che può essere spostato qui o là a libido di un assessore o di un funzionario...*

Lei ha ragione ma siamo qui appunto per dirLe che...

— *No, se lei mi interrompe ad ogni momento è segno che ho doppiamente ragione, che niente stà cambiando. Adesso che ho la parola voglio dire tutto quello che penso. Io il sig. Comune non me lo posso scegliere, non è come quando vado in piazza che posso scegliere fra questo o l'altro banco di frutta le arance migliori a miglior prezzo o, guardando le vetrine, entrare in questo o altro negozio per il capo di vestiario che più mi piace. Io il sig. Comune ce l'ho sul dosso, assegnatomi d'imperio dal momento in cui sono venuto al mondo e mi segue per tutta la vita e anche oltre, dato che mi «conserva» all'Osservanza in attesa del «giudizio ultimo» ... ecco, se io non posso scegliere, se mi è vietato questa essenziale possibilità, cosa vuole che mi interessi quello che viene fatto ... devo prendere atto di quello che fanno, tanto, che possibilità diverse ho?*

Posso parlare?

— *Dica pure ...*

Lei ha certamente ragione. Il Sig. Comune — come Lei dice — non può sceglierselo come le arance o un vestito e, mi lasci constatare, non abbiamo esempi in altri luoghi, che io sappia, in cui ciò sia avvenuto. Sarebbe certamente bello poterlo fare.

— Bisogna inventare *la concorrenza* ...

E non ha tutti i torti. Purtroppo non sempre è possibile. Ci siamo create delle enormi possibilità di «vivere meglio» — prenda, ad esempio, l'energia elettrica, il telefono, l'acqua, il gas .. — ma abbiamo dovuto rinunciare certamente ad un «*libero mercato*», perché la organizzazione di strutture del genere non lo consentiva. Bisogna fare, d'altra parte, una considerazione: se le grandi utilità di questi «servizi collettivi» che ci siamo dati non compensi in tutto o in parte quello spazio di scelta che ci siamo limitato ...

— *Certo che andare al pozzo, in cortile, a prendere un secchio d'acqua per volta, accendere il fuoco con la carbonella o stare al buio perché è finita la candela ... beh, sia chiaro, io non discuto che il progresso non mi abbia portato dei grandi benefici, ma mi arrabbio quando vedo che ci sono organismi che appunto di questo progresso non si avvalgono, non si impegnano come dovrebbero per «stare al passo», sollevarmi da fatiche o preoccupazioni che mi potrebbero essere evitate...*

Beh, questo è già un giusto modo di parlare.

— *Non mi dia ragione, sò prendermela da solo. Io leggo spesso che la nostra pubblica amministrazione, confrontata a quelle di altri paesi, è la più retrograda.*

L'ho letto anch'io...

— *Che, in Francia o in Germania c'è questo o quello in più di quanto non abbiamo noi da parte dei nostri Comuni ...*

Faccia attenzione, non è tutto oro colato ...

— *Ah no? Allora mi lasci dire quello che io stesso ho constato durante il mio ultimo viaggio in nord America, Lì non c'è la carta di identità! Io, per avere questa carta, devo salire le scale del Palazzo non so quante vole ...*

Adesso una sola volta!

— *Nossignori, perché primo devo andarci con le fotografie, fare non so quante firme, mettermi in coda, ricevere un biglietto che mi dice quando debbo tornare ...*

Adesso non è più così!

— *E chi lo dice?*

Mi risponda: quando ha chiesto, l'ultima volta, la carta di identità?

— *Mi lasci vedere... è del giugno dell'87 ...*

Bene, quando Lei andrà fra 3 anni per farsela rinnovare, nel momento stesso che lei si presenterà, allo stesso momento glie la rilascieranno ...

— *Adesso è così? Beh ... non lo sapevo!*

*Questa è l'informatica ...*

— *... ma perché, se gli americani vivono anche senza carta di identità io invece devo averla?*

Questo è un discorso a parte. C'è una legge...

— *... e perché gli altri non hanno bisogno di questa legge?*

Potrei risponderle con mille argomenti: tradizioni, abitudini, sensibilità diversa...

— *Allora lasci che le racconti un po' della «diversità» che io stesso ho constato, perché il caso è successo proprio a me. Deve sapere che lo scorso anno sono stato in America e sono atterrato a New York per proseguire con altro volo per Washington. Pensavo che la mia valigia fosse stata smistata automaticamente e non mi preoccupai più di tanto e questo invece non avvenne. Arrivato a Washington la mia valigia non c'era ... e lei può immaginare il disagio per questa situazione. Feci la mia brava denuncia e mi arrangiò alla meglio.*

Succede...

— *Aspetti un poco che c'è un seguito. Alla mia partenza da Washington, 4 giorni dopo, qualche minuto prima dell'imbarco, l'altoparlante chiama il mio nome: mi presento al banco delle hostess e lì mi dicono che la mia valigia è nel magazzino degli oggetti smarriti di New York, che posso andarla a prendere quando voglio.*

Tutto normale...

— *Tutto normale proprio niente! Provi un po' a pensare quello che deve essere avvenuto: è stata registrata al computer la mia denuncia, è stato registrato prima il mio biglietto di volo ed hanno visto che io, arrivato il giorno tot, dovevo ripartire il giorno talaltro con il volo delle ore 14 per New York, è stato inviato il messaggio all'aeroporto perché mi fosse data comunicazione, l'impiegato ha atteso gli ultimi 5 minuti per chiamarmi per essere sicuro che ci fossi...*

Non ci vedo niente di eccezionale!

— *Ma come è bravo lei! Sarebbe avvenuto anche qui da noi? Vuole informarsi in giro per sapere se nei nostri aeroporti c'è qualcosa del*

genere? E se ci fosse mi sà dire se in 4 giorni, con tutti i numeri di protocollo che ci vogliono qui, le minute, le lettere firmate dal capo e dal super capo si sarebbe arrivati in tempo o non me lo avrebbero detto 3 mesi dopo...?

Certo che qualcosa di diverso c'è fra i diversi modi di intendere...

— Aspetti che non ho finito. È adesso che viene il bello: arrivo a New York e mi presento all'ufficio degli oggetti smarriti. Ho in mano la denuncia fatta a Washington, il passaporto, la carta di identità, la patente, cerco di ricordarmi com'è fatta la mia valigia, di che colore è, cosa c'è dentro ... perché immagino — come fanno qui nel mio Comune quando si tratta di una bicicletta — che mi faranno chissà quante domande, che vogliano testimoni, fatture e chissà quali altre cose.

Non è stato così?

— È adesso che viene il bello e che la dice lunga sul come — là — considerano il cittadino. Entro nello stanzone e noto, prima di tutto, che non ci sono banconi per dividere il pubblico dagli impiegati. E già questo mi sembra strano. Là in fondo c'è una persona che mi chiede cosa voglio ... si avvicina, gli mostro la denuncia di smarrimento e lui, senza nemmeno prenderla in mano, mi indica gli scaffali delle valigie, un centinaio, e mi dice: «la cerchi»...

L'impiegato dice a Lei di cercarsela?

— Proprio così. Io, quasi incredulo, gli chiedo conferma ... «Proprio io devo andarla a cercare»? «Yes», mi dice lui, «chi meglio di lei sà qual'è la sua valigia? ...». Bene, vado e, in un momento, la trovo. La prendo e mi preparo all'interrogatorio, con tutti i documenti in mano per dimostrare che io ... son proprio io, facendo notare che il biglietto nella valigia riporta il mio nome, lo stesso che è nel passaporto, nella carta di identità, nella patente...

E allora?

— Il tizio si era allontanato, intanto, era dall'altra parte dello stanzone ed io lì ad aspettare «l'interrogatorio» ... lo guardo e gli faccio cenno di essere lì «ai suoi ordini». Lui a sua volta mi guarda e mi fa un cenno come dire «cosa vuoi»? Io, sempre a cenni, gli faccio capire che aspetto lui ... si avvicina e mi sembra un po' seccato. «Cosa vuoi»? mi chiede. «Questa è la mia valigia ...» gli dico io. «Well», dice lui. «Good by» soggiunge con un sorriso ... «Come good by», dico io ... «No paper, no signature...?», cioè non devo dimostrarti che

*è la mia? Non devo firmare verbali in 3 copie, indicare il numero del passaporto, descriverti quello che c'è dentro...?». Vedo che mi guarda in uno strano modo, come si trovasse di fronte ad un deficiente... Mi ribatte: «Is your suit-baggage?» È la tua valigia? «Si è la mia valigia...». «Allora buon viaggio ... e salutami l'Italia». «Io te la saluto l'Italia ma non devo ...?». Mi ribatte: «È la tua? ...». «Yes ...». «Allora ... di nuovo, buon viaggio».*

E Lei?

— ... ero stordito ... e cammin facendo, per unirmi al gruppo, pensavo a questo fatto straordinario, straordinario per me, non per lui. Io avevo potuto avere notizie, «in tempo reale» come penso dica lei, a Washington della mia valigia, lì avevo potuto ricercarmela io stesso, in due minuti entrarne in possesso e non perdevo nemmeno un minuto per tutto quello che pensavo avrei dovuto fare ... e mi sembrava di sognare ...

E le reazioni dei suoi amici del gruppo?

— *Sa qual'è stata la prima accoglienza, quando gli ho raccontato «il fatto?».*

Mi dica, sono tutt'orecchi ...!

*«Moh guarda che sistemi — hanno detto — e se tu avessi preso la valigia di un altro...».*

Avevano ragione...

— *Certo che l'avevano, pensando alla nostra maniera, ragionando come noi ragioniamo. Ma lì io avevo avuto una lezione che non dimenticherò sino a che avrò vita a campare.*

E qual'è?

— *Che «lì» avevano fiducia nel signor cittadino, la sua parola era Vangelo...*

Però...

— *«Però» niente ... Immagino quello che lei vuole dirmi, ed è lo stesso dei mie amici increduli. Il «terrore» che ci possa essere il disonesto pronto ad approfittare della «facile occasione...».*

È proprio quello che mi preoccupa...

— Ascolti allora: lei è un disonesto?

Io? No...!

— E ce ne sono fra i suoi amici, i suoi familiari?

Anche lì no, naturalmente! Ma al di fuori ce ne sono, e come!, se è vero quanto leggo circa i reati che vengono segnalati un po' ovunque.

— *Certo che ce ne sono, da Caino in qua ... ma è giusto, è sensato farci condizionare da una minima percentuale? Vede, ricordo testi di massimi economisti che insegnano questa semplice massima: «che il controllo si deve fare sino a quando non costi di più della cosa controllata» ... e qui sicuramente non ci siamo perché è enorme il costo reale e derivato che ne deriva ma quello che più deve importarci è l'abitudine che noi dobbiamo instillare in noi stessi di «essere onesti» e questo lo si conquista soltanto se l'Ente Pubblico, per primo, ce ne da occasione, in ogni momento.*

«Ente Pubblico» che poi, in fin dei conti, siamo noi stessi, cioè il Sindaco, gli assessori, i funzionari ... perché, gira e gira, siamo pur sempre noi ... però ... la responsabilità rimane sempre ... se la sua famosa valigia fosse stata consegnata ad un altro, lei cosa avrebbe fatto? Si sarebbe rivolto verso quell'addetto al servizio, avrebbe preteso i danni ...

— *Certo che li avrei pretesi ma, come gestore di cosa pubblica, avrei fatto anche il calcolo di tutto quello che avrei risparmiato, e questo conto andrebbe decisamente a mio favore. L'onestà — e il dare fiducia — premia sempre, anche dal lato economico.*

Io ricordo anche — e ne rabbrividisco ancora — di aver visto lo scalone del Comune pieno di gente, una fila che si allungava sin sotto il loggiato. Erano — tutte — persone anziane, e qualcuna anche sofferente. E sà perché erano lì? Perché dovevano fare autenticare la loro firma in un modulo per poter riscuotere non so quale irrisoria somma da parte dell'INPS. Uno spettacolo che non ho timore di definire tragico! Per una autentica di firma per giorni e giorni il Comune fu invaso da queste povere persone! Ma che razza di paese è quello che, per quattro soldi, sottopone i suoi cittadini a sacrifici del genere?

Ricordo benissimo questo fatto, è successo qualche anno fa. E sò che il Sindaco si interessò subito della cosa, scrisse a Roma ed ottenne che quella stupida legge fosse immediatamente cambiata. Ecco, vede, prima bisogna acquisire la coscienza delle cose, dire — come lei dice — che bisogna avere fiducia nella gente, specie per le cose piccole, ma essere pronti però, immediatamente, a chiedere che si cambi, che si modifichino le tante disposizioni incongrue e quindi ingiuste.

— *Magari ci fosse qualcuno che si muovesse ...*

Bene, io non ho difficoltà a seguirla in questo suo pensiero, mi sembra anzi che siamo di più sempre a pensarla in questo modo. Ci saranno molte cose da cambiare e qualcosa si stà facendo. Io penso che *l'informatica* possa fare molto in questa direzione.

— *Come?*

L'informatica può — *deve* anzi — sollevarci dalle molte pastoie che adesso assillano il cittadino, fornire soprattutto una massa enorme di dati a quelli che noi eleggiamo per amministrarci, fornire tutti i possibili dati di raffronto...

— *Cosa me ne faccio?*

È proprio qui che la volevo! Se ne servirà per vedere se il suo Comune funziona, se va meglio ai forlivesi, agli imolesi, lughesi o ravennati... Sarà come se Lei andasse al mercato, come lei ha fatto esempio, e poter scegliere fra quanto più le aggrada ...

— *Questa è bella! Se l'USL di Imola funziona meglio, cosa faccio? Vado là?*

No, starà a Faenza, ma avrà tutti i dati per vedere come funzionano gli altri e questo l'informatica glie lo dirà — in parte glie lo dice già adesso — e questo sarà un dato fondamentale per andare a «tirare per la giacca» il Sindaco od il Presidente, che lei incontra ogni mattina al caffé o per strada ... e vedrà che non sarà insensibile al discorso.

— *Ammettiamo che sia così ... ma chi mi dà questi dati? Chi mi dice se il mio Comune, la mia USL funziona come si deve?*

Ecco, mi segua allora, siamo qui proprio per questo. Qui le diamo il rendiconto di quanto è stato fatto in campo *informatico* — cioè modernizzazione, funzionalità, maggiori elementi, minori beghe per lei — e di quello che ci si propone di fare per servirla meglio, lei, sig. Cittadino ...