

# Alcune osservazioni sulla complessità

Traduco per intero, con il gentile permesso dell'autore, questo interessante articolo di Gerry McGovern. Aggiunge ulteriori prospettive ai miei ragionamenti su *Il fascino della semplicità e i tradimenti del semplicismo*. Come a quattro capitoli di *Il potere della stupidità*: 10 *La stupidità del potere*, 12 *La stupidità della burocrazia*, 19 *La stupidità delle tecnologie* e 20 *L'arte difficile della semplicità*. Nonché ai *Pensieri semplici sulla complessità*. (E anche a *La stupidità della pubblicità*).<sup>1</sup>

C'è sempre una differenza fra la prospettiva di Gerry e la mia. Per la grande competenza che ha in quel settore, lui tende a concentrarsi su ciò che accade nell'internet (in particolare nei siti web) mentre io cerco di vedere il quadro in un orizzonte più ampio. Ma questa volta anche lui osserva – nella prima parte del suo articolo e, alla fine, nell'ultimo paragrafo – come il problema riguardi ogni attività d'impresa. Mi limito ad aggiungere che non si tratta solo di *business*, ma di ogni aspetto dell'esistenza umana.

Giancarlo Livraghi

## Eliminare la cattiva complessità

La buona complessità offre migliore  
convenienza, scelta e libertà.

La cattiva complessità produce frustrazione,  
perdita di tempo e di denaro.

Gerry McGovern – 14 febbraio 2010

Dimitris è un piccolo imprenditore in Grecia. Secondo un articolo pubblicato da *Time*, ritiene di avere speso “circa un quinto delle sue entrate in mazzette – a ispettori del fisco, della sanità, polizia e altri funzionari”. Le piccole imprese, spiega, “sono costrette a lavorare in quel modo”. “Ci sono così tante barriere legali nel gestire un'impresa che se no ci fanno chiudere”.<sup>2</sup>

*El misterio del capital* di Hernando De Soto<sup>3</sup> è uno dei libri più impressionanti che io abbia mai letto. Spiega le varie ragioni per cui alcune nazioni hanno successo e altre falliscono. Un motivo fondamentale è una burocrazia corrotta e complessa. Il governo si comporta come un parassita. Costringe chiunque voglia fare qualcosa a compiere un'enormità di passi inutili e complicati.

1

---

1 Vedi <http://stupidita.it> – e per i singoli articoli [gandalf.it/arianna/semplic.pdf](http://gandalf.it/arianna/semplic.pdf)  
[gandalf.it/stupid/cap10.htm](http://gandalf.it/stupid/cap10.htm) /[cap12.htm](http://gandalf.it/stupid/cap12.htm) /[cap.19.htm](http://gandalf.it/stupid/cap19.htm) /[cap.20.htm](http://gandalf.it/stupid/cap20.htm) /[caos.htm](http://gandalf.it/stupid/caos.htm) /[stupub.htm](http://gandalf.it/stupid/stupub.htm)

2 Abbiamo poco da consolarci per il fatto che, in questo caso, si tratta della Grecia. Sappiamo come, troppo spesso, vanno le cose in Italia – n.d.t.

3 In italiano *Il mistero del capitale*, Garzanti, 2001 – n.d.t.

Se vuoi comprare un terreno, far nascere su un'impresa, rinnovare la patente, qualsiasi cosa, sei costretto a una serie di complicate procedure. Questa cattiva complessità esiste perché tu abbia bisogno del “consiglio” di un funzionario corrotto. Naturalmente un'adeguata “tangente” permetterà al funzionario di ignorare le procedure inutili – ma poi rimani in trappola, perché se e quando vogliono possono costringerti a seguire la lettera delle norme.

Molte organizzazioni hanno nemici interni. Funzioni e reparti e che badano solo a se stessi. Generano complessità che rendono l'intera organizzazione più dipendente da loro. Così la struttura delle organizzazioni premia la cattiva complessità.

Esempi di cattiva complessità si vedono dovunque. Chi si occupa di marketing e comunicazione non bada a quanto rende difficile e fastidioso percorrere un sito web<sup>4</sup> purché possa “spingere” il suo messaggio. I programmatori aggiungono più funzioni a un prodotto, non perché siano utili, ma perché dimostrano che i programmatori stanno facendo qualcosa. Gli uffici legali non vogliono che si capiscano i documenti legali perché diminuirebbe la loro importanza.

La cattiva complessità crea dipendenza. La buona complessità crea indipendenza. Una delle cose che si riflettono nel web è una transizione dal produrre prodotti al dare servizi. In un mondo di produzione spesso domina la cosa in sé, ma in un mondo di servizio domina la soddisfazione del consumatore. In altre parole, in un sistema pilotato dal servizio la misura del successo non è che cosa si è prodotto, ma quanto è soddisfatto il consumatore.<sup>5</sup>

Una cultura di servizio odia la cattiva complessità. Ma la strada è ancora lunga. Recentemente parlavo con il gestore di un sito web e gli segnalavo che c'è un problema rispetto alle esigenze di un loro cliente. “Non è un problema mio”, ha risposto. “È un'applicazione, ci deve badare il reparto IT”.

Chi fa un sito web deve prendersi la responsabilità dell'esperienza che i lettori ne hanno. Ma è un impegno faticoso perché spesso l'organizzazione lavora contro. I siti sono difficili da percorrere e da capire perché le diverse funzioni dell'organizzazione badano più a se stesse che al servizio da offrire ai clienti.

Alla radice del problema c'è il fatto che i vertici dell'impresa incoraggiano e premiano queste cattive complessità assegnando obiettivi per reparto o unità operativa invece di basarli su una vera *customer satisfaction* e sulla qualità dei risultati nel loro insieme.

---

4 O qualsiasi altro sistema di informazione o servizio – n.d.t.

5 Questo è sempre stato il concetto fondamentale del “vero” marketing ed è a quello che occorre ritornare prima ancora di pensare a come si applichi nelle moderne tecnologie dell'informazione. (Vedi *Il tentato suicidio del marketing* [gandalf.it/offline/market.htm](http://gandalf.it/offline/market.htm)) – n.d.t.