Il condominio digitale: stiamo davvero migliorando?

di Giuseppe Cipolla *

Negli ultimi anni il condominio è cambiato moltissimo. Le comunicazioni cartacee hanno lasciato spazio alle email, le assemblee online sono diventate normalità, i documenti vengono caricati sui portali e ogni studio professionale, in qualche modo, si confronta quotidianamente con strumenti digitali sempre più evoluti.

Eppure, osservando la vita reale dei condomini e degli studi professionali, viene spontanea una domanda: tutta questa tecnologia sta davvero migliorando la qualità della gestione?

Perché la sensazione, molto spesso, è un'altra.

La velocità delle comunicazioni è aumentata enormemente, ma insieme alla velocità è aumentata anche la confusione. Le richieste arrivano contemporaneamente su email, WhatsApp, PEC e telefono. Lo stesso problema viene segnalato più volte, su canali diversi, magari da soggetti differenti. I gruppi chat diventano spesso luoghi di tensione continua, dove informazioni parziali, sfoghi personali e richieste operative si mescolano senza alcun ordine.

Il risultato è che molti studi professionali rischiano di vivere in uno stato di emergenza permanente.

Ed è qui che, probabilmente, si trova il vero equivoco della digitalizzazione del condominio.

Si è pensato che introdurre strumenti tecnologici significasse automaticamente migliorare l'organizzazione. Ma la tecnologia, da sola, non organizza nulla. Anzi, se inserita in un sistema già disordinato, rischia semplicemente di amplificarne i difetti.

Un sistema caotico, se digitalizzato senza metodo, non diventa più efficiente. Diventa soltanto più veloce nel generare caos.

Questo fenomeno produce un effetto che raramente viene considerato come un vero costo economico, ma che incide profondamente sulla qualità della gestione: il sovraccarico comunicativo.

L'amministratore attualmente non gestisce più soltanto edifici, manutenzioni e contabilità. Gestisce soprattutto flussi continui di informazioni. Email,

messaggi, richieste documentali, segnalazioni, contestazioni, comunicazioni emotive, richieste duplicate. Una quantità crescente di energia professionale viene assorbita non dalle decisioni importanti, ma dalla frammentazione della comunicazione.

Ed è un problema molto più serio di quanto possa sembrare.

Perché quando l'attenzione dell'amministratore viene continuamente dispersa, si riduce inevitabilmente la capacità di analisi, di programmazione e di governo del sistema. La gestione diventa progressivamente reattiva. Si rincorrono le urgenze. Si perde lucidità. E, nel tempo, aumenta anche il conflitto.

Forse, allora, la vera trasformazione digitale del condominio non riguarda la tecnologia in sé, ma il modo in cui viene organizzato il lavoro dello studio professionale.

La digitalizzazione utile non è quella che moltiplica i canali di comunicazione, ma quella che costruisce ordine. Non quella che produce più messaggi, ma quella che rende più chiari i processi decisionali. Non quella che sostituisce il professionista, ma quella che gli consente di governare meglio la complessità.

Ed è proprio qui che il tema dell'intelligenza artificiale inizierà a diventare centrale anche nel nostro settore. Molti la immaginano come uno strumento capace di sostituire il lavoro umano.

Personalmente, credo che il punto sia un altro. Nel condominio le decisioni non sono mai soltanto tecniche. Dietro ogni richiesta esistono relazioni, interessi divergenti, conflitti, responsabilità economiche e dinamiche assembleari che nessun automatismo può davvero comprendere fino in fondo.

L'intelligenza artificiale potrà certamente aiutare nell'organizzazione delle informazioni, nella classificazione delle richieste, nella predisposizione dei documenti o nella gestione dei flussi comunicativi. Ma proprio per questo renderà ancora più importante il ruolo dell'amministratore come figura di interpretazione e di governo.

Perché il rischio non sarà quello di essere sostituiti dalla tecnologia.

Il vero rischio sarà quello di rimanere prigionieri di modelli organizzativi che non riescono più a sostenere la complessità del condominio contemporaneo.

E forse il punto centrale è proprio questo: il futuro dell'amministrazione condominiale non dipenderà soltanto dagli strumenti digitali che utilizzeremo, ma dalla capacità del Professionista di saperli usare per trasformare la complessità in metodo, in organizzazione e in visione di lungo periodo.

■

* Tesoriere Regione Lazio