

Prefazione

Maledetta indispensabile tecnologia

L'incessante passo dell'innovazione tecnologica ci inquieta, è inutile nasconderselo. Persino quelli tra noi che amano le novità e sono più inclini a sperimentare gli strumenti hi-tech non di rado si sentono sopraffatti dalle continue trasformazioni, dalla cascata di orpelli tecnologici che ci dilava ogni giorno. Passati i trentacinque anni poi la sola prospettiva di cambiare modello di telefonino può irritare. Senza contare il fatto che quando l'azienda per cui lavoriamo annuncia il passaggio a una nuova versione del software impiegato giornalmente e che occorrerà "migrare" accade non di rado di riconsiderare quella vecchia idea che di tanto in tanto affiora: cambiare lavoro, aria e città. Migrare per davvero e non in senso metaforico.

A ciò si aggiunga che spesso la tecnologia ci viene presentata come una minaccia. E non soltanto quella *hard*, come il nucleare o le armi di distruzione di massa o l'ingegneria genetica, ma anche quella *soft*. L'informatica a volte appare realmente come un'arma nelle mani di mercanti senza scrupoli, pronti a venderci a caro prezzo servizi perfettamente inutili. È un'enorme fonte di rischio ecologico – a causa dell'impossibilità di smaltire computer, palmari, cartucce, batterie – e spesso anche bestia immonda acquattata dentro le Playstation e le *chat line* per impadronirsi dei nostri figli. C'è anche chi la dipinge come siccità che inaridisce gli animi, allontanandoci dai valori spirituali, oppure come uno strumento di evasione dalla realtà. I blog, il Web, Second Life sono mezzi per fuggire da mogli, mariti, responsabilità familiari e sociali. Sarà vero?

C'è poi la tecnologia informatica aziendale. L'IT è in crescita esponenziale dagli anni '70 nelle imprese. Ha fatto passi enormi in avanti sia dal punto di vista della diffusione sia rispetto alla sofisticazione. Dapprima si è concentrata sull'automazione del lavoro di fabbrica, con i risultati che sappiamo in termini di riduzione delle opportunità per la forza lavoro con minori *skill* (competenze tecniche). Poi si è messa a favorire la terziarizzazione dei servizi verso lidi lontani, l'India e l'Europa dell'Est, con effetti ancora più devastanti sull'occupazione in Occidente. Negli ultimi anni la sfida per l'Information Technology aziendale ha infine messo a fuoco il suo vero obiettivo: la produttività. Ovvero la capacità di lavorare meglio e più rapidamente. I soggetti interessati? Tutti i lavoratori che nel corso del Novecento si sono venuti definendo come colletti bianchi, poi impiegati di concetto e infine *knowledge worker*: manager, venditori, buyer, addetti al marketing, supervisori d'ufficio, progettisti. In sintesi, lavoratori della conoscenza. La sequela di strumenti informatici utilizzati via via nel corso degli ultimi dieci anni nel tentativo di accrescere la produttività di costoro è interminabile e si declina inesorabilmente in inglese: *enterprise resource management, supply chain management, product life-cycle management, sales force automation, business intelligence, electronic calendaring system, net meeting, webinar, groupware, document management, word processing, electronic spreadsheet, presentation tool, mobile communication* e naturalmente *e-mail*. E viene in mente "Tempi Moderni" in cui Charlot è schiavo di una catena di montaggio che detta il ritmo del suo lavoro. Il *knowledge worker* di oggi – specie quello che opera in aziende "modernamente organizzate" – è una vittima dell'agenda elettronica, dei complicati spreadsheet che contengono il budget, della posta elettronica e di un'infinità di altri software che costituiscono il sistema circolatorio del corpo-azienda.

Ma chi ha detto che non ci possa anche essere un aspetto benigno e amichevole di queste tecnologie? Stabilito che siamo buoni "*corporate citizen*" (cittadini d'impresa) e che in qualità di manager ci curiamo dello sviluppo e del benessere dell'azienda, perché non pensare un tantino anche al nostro benessere, alla nostra crescita personale? Perché non fare nostra la tecnologia per migliorare la carriera, le relazioni personali o il rapporto con la vita privata? Questo libro centra il bersaglio, passando in rassegna le tecnologie informatiche che il manager come individuo, non il manager in quanto tale o ingranaggio di un'organizzazione, ha a

disposizione per lavorare meglio, preoccuparsi di meno, vivere bene. E l'elenco è altrettanto ricco quanto quello delle tecnologie al servizio dell'impresa.

Se è vero infatti che le tecnologie sono armi a doppio taglio è indispensabile dunque imparare a usarle nel verso giusto. Prendiamo l'uso della posta elettronica sui dispositivi mobili. Si stanno diffondendo gli *Smartphone* e i palmari che consentono di collegarsi all'e-mail aziendale o alla Intranet dalla spiaggia, dalla macchina, dal treno. Nelle grandi organizzazioni questi dispositivi sono status symbol. In realtà però si tratta di strumenti attraverso i quali ci costringiamo a restare sempre connessi, sempre disponibili, sempre consapevoli. Spesso sono una tortura che ci fanno pensare ai bei tempi in cui dicevamo di "portarci il lavoro a casa"! Adesso il lavoro è dovunque, sempre.

Affrontare questa evoluzione è necessario, soprattutto quando le nostre difese sono ridotte. Quando vorremmo partecipare a questa rivoluzione tecnologica e senza subirne la forza dirompente. Consideriamo, per esempio, il caso di un'azienda medio-piccola dove tutto accade in fretta e il manager, per avere successo, ha bisogno di un presidio più attento, più puntuale, più costante. L'azienda non mi mette a disposizione un palmare per guardare la posta elettronica fuori ufficio? Potrei pensare di procurarmelo da solo e a mie spese, stando bene attento al contratto col provider di telefonia mobile per non rischiare la rovina! Mi serve perché voglio collegarmi ai clienti o ai fornitori quando ho la necessità di farlo o inviare messaggi alla mia assistente anche quando lei non è in ufficio, in modo che li veda più tardi senza che io me ne debba ricordare. Mi serve per andare a sciare o al mare un lunedì, evitando tutte quelle code, ma restando informato e partecipe. Oppure, facciamo il caso del computer portatile. Non esiste strumento più formidabile di emancipazione e liberazione per un manager. *Information at your fingertips* diceva Bill Gates: l'informazione sulla punta delle dita. E molti di noi italiani siamo ancora qui a contenderci lo status symbol della segretaria che risponde per noi alle e-mail, prepara nei minimi dettagli le nostre presentazioni all'imprenditore o al Cda e pasticcia con i fogli elettronici per i revisori dei conti. Per forza il Paese non innova, non cresce, non ha grinta: sappiamo usare ancora troppo poco gli strumenti più potenti. I più grandi venture capitalist della Silicon Valley, gli avvocati di grido di Londra e

Chicago, i designer coreani, hanno la tecnologia dalla loro parte perché la utilizzano, non si limitano a parlarne o a liquidarla come una faccenda per ragazzini. Oggi è possibile migliorare la qualità del lavoro (e della vita) del manager. Possiamo mantenere facilmente un blog personale oppure, detto in termini aziendali, aggiornare di prima mano il sito Web dell'azienda con strumenti semplicissimi che tutti possiamo imparare. È possibile portare nell'iPod tutti i dati del proprio computer, se per esempio dobbiamo volare e siamo già stracarichi di bagaglio. Siamo in grado con Internet e un dispositivo mobile di prenotare in cinque minuti un viaggio aereo, un albergo, una macchina. È possibile tenersi informati su qualunque argomento utile, fare intelligence sui concorrenti, trovare opportunità di business e personali.

Il tutto, quasi gratuitamente. Pensiamoci.

Particolarmente interessati a questo aspetto benigno e di emancipazione personale delle tecnologie, riteniamo possano essere i manager che lavorano presso aziende piccole, dove non si può usufruire dell'aiuto di un'organizzazione informatica di supporto, di consulenti ben disposti perché ben pagati, di call center di fornitori e provider che rispondono perché si è "clienti corporate". Basta poco per guadagnare in libertà da questa maledetta, indispensabile tecnologia.

Claudio Pasini

Presidente di MANAGERITALIA