

PER L'AZIENDA

Economia e finanza

Management e strategie

Marketing e comunicazione

Information technology

Legale

Contabilità e fisco

Personale e organizzazione

Qualità ambiente e sicurezza

Corsi e Dossier

PER LA PERSONA

Arte, Musica e Spettacolo

Food and Drink

Moda e Tendenze

Manovella, Bielle & Raggi

Viaggi

Libri & DVD

Lo scaffale

Sport e Benessere

Finanza personale

Hi-Tech

Personale e organizzazione > Risorse Umane

15.07.2004

Agenti segreti, le meraviglie occulte del Knowledge Management*Personal Coaching*

Quando la conoscenza da valore aggiunto del singolo si trasforma in database aziendale per seguire la formula del "tutti in rete, tutti condivisi e nessuno indispensabile". Viaggio nell'involuzione delle risorse sempre meno umane

C'è stato un tempo in cui il personale veniva fregiato dell'epiteto "risorse umane" con il quale veniva sottesa la stima che l'azienda rivolgeva ai propri dipendenti, quasi fossero i Gracchi figli di Cornelia. Non importa quanto ci fosse di vero, ma almeno a quei tempi le "ore-uomo" erano ore nobili, perché frutto del lavoro umano e su questo c'era un relativo sotteso rispetto da tutte le parti dell'impresa.

Oggi si parla di FTE, acronimo che sta per Full Time Equivalent, ovvero "il corrispettivo di un tempo pieno". Che differenza c'è? Che il lavoro umano non è più pregiato delle prestazioni realizzate da un mulo o da una macchina. Ed essendo che i muli non si usano più da tempo, il vero lavoratore oggi è il sistema informatico.

Le risorse umane continuano però a sopravvivere, ma non si chiamano più Human Resources: si chiamano Knowledge Worker (gli altri sono FTE).

I fessi si dimostrano anche contenti di quest'appellativo: "Ci dicono che siamo intelligenti, che abbiamo le conoscenze... Non è che ci pagano di più, perché dicono che i professori sono più contenti di essere nutriti di libri che di lasagne. Insomma, ci siamo guadagnati una sorta di Laurea Honoris Causa che potremo spendere quando e dove vogliamo".

Quelli che hanno veramente del sapere da spendere tuttavia dubitano e diventano più sospettosi di prima.

E fanno bene! Le risorse umane oggi sono come le risorse minerarie, quelle idriche, quelle petrolifere... Ci infili una trivella e estrai tutto quello che poi. E il vuoto non è a rendere: ce ne freghiamo dell'ecologia del lavoro.

29 dicembre 2004

L'aforisma del giorno:

Non conosco nulla che sia degno d'una grande ammirazione.

Michel Eyquem de Montaigne, *Saggi*

login

password

vai

registrati

Hai dimenticato la password?

Si parla in nome del bene paese, dell'occupazione, del PIL, dell'innovazione, ma alla fine della catena di santantonio ci troveresti i soliti Pantalone.

Meraviglia delle meraviglie, tutto questo sistema viene governato da una cosa che chiamano Knowledge Management, che se vai a leggere i sacri testi è anche una storia furba: la conoscenza vera è tacita e bisogna innescare un circolo virtuoso che la renda condivisibile e premiante. Non ce l'hanno mica solo i dottori o i funzionari. Ne si trova un po' in tutti gli angoli e spesso quelli meno sospettati possono diventare autentiche sorprese.

Tutto bello, ma vediamo come si passa dalla teoria alla pratica.

Premetto che questo passaggio, fortunatamente, non l'hanno ancora fatto in molti e neppure molti hanno inteso spingersi alle estreme conseguenze.

Dove è più diffuso sono i call center, in molti casi i servi della gelba della nuova economia. In queste galere ai remi troviamo spesso giovani laureati che mettono tutta la loro disponibilità (non sempre e non a caso) per quelli che stanno all'altro capo del filo, per un pugno di spiccioli che arrivano a bastare per una mediocre sopravvivenza solo se fanno turni massacranti.

I sistemi informatici che i nostri giovani sono costretti ad usare ad ogni chiamata prevedono che si inserisca una descrizione del problema attingendo alle soluzioni tentate da altri per poi inserire le proprie laddove non ne esistano di soddisfacenti. Una volta una soluzione brillante valeva encomi e alla lunga miglioramenti economici e occupazionali. Oggi è il minimo che puoi fare: molto meno che normale. Si chiamano Knowledge Base, ovverosia database (la forma più dozzinale di informazione) delle conoscenze (la forma fra le più elevate delle attività umane), e ci sarai inciampato chissà quante volte nei siti tecnici.

I venditori un tempo venivano pagati bene perché portavano nell'azienda dove entravano pacchetti di clienti che viaggiavano rigorosamente con la loro persona e non ne rimaneva traccia al cambiamento di azienda.

Oggi i venditori devono condividere le agende e lasciare copia di indirizzi e informazioni sull'andamento dei rapporti con i clienti nell'azienda per cui lavorano. È il contratto, sostengono i legulei di turno. Sarebbe disonesto comportarsi diversamente.

Non è vero. Da sempre il lavoratore ha difeso le proprie conoscenze dal venirgli espropriate. È tutto ciò che ha, tutto quello che può tradursi in vantaggio economico, l'equivalente del capitale di rischio dell'imprenditore. È più facile per un imprenditore edile passare da un fallimento all'altro diventando ricco che per un knowledge worker uscire da un'impresa con conoscenze spendibili altrove.

Come difendersi? Beh, non tutto si può sempre dire, ma qualcosa sì. Ad

esempio, imparando un po' di sano social engineering il venditore può cambiare impresa portandosi via i contatti del knowledge base con tutte le informazioni spendibili altrove, dove farle pagare a peso d'oro.

Ma la via migliore della cura è quasi sempre la prevenzione.

Dovete sapere che, a valle di ricerche come quelle sul data mining, ci sono organizzazioni nei cui sistemi informativi vengono inoculati degli agenti, delle specie di virus che non manderanno mai in galera i loro creatori, perché considerati eroi della generazione di ricchezza dell'impresa, del paese, della galassia...

Questi agenti vanno a spidocchiare negli avanzi delle informazioni aziendali: dalle caselle di email ai files cancellati. Funzionano come e...come si chiama, il sistema informativo del blocco occidentale (leggi NSA): hanno un database che sotto formati diversi contengono tracce semantiche rivelatrici delle informazioni che possono essere utili per l'organizzazione. Voi pensate che la posta non vi venga letta e potete stare sicuri che a nessuno interessa se vi scrivete con l'amante o se siete omosessuali o dianetici: tutto bene. Ma se avete qualcosa di spendibile, sì. Siete un bene materiale dell'azienda e quindi nelle ore di lavoro tutto quello che produceate può... deve, a ragione essere munto.

Se sei uno che viene a lavorare spendendo il minimo indispensabile del tuo per tornare felicemente dai figli, a guardare la partita o a coltivare le orchidee, nessun problema: questo rischio non fa per te e stai tranquillo che nessuno fa caso al tempo che passi a leggere il giornale online o il sito dei cactus.

Se invece sei uno che non si da pace, che studia, impara, ha le sue idee si ritiene brillante e vorrebbe essere apprezzato per questo, il primo consiglio è NON USARE il computer in rete e tieni lontano dalle applicazioni su server. Ma visto che questo non è possibile informati su come si fa a cancellare le email senza che rimangano in un archivio. Essendo che questo non è possibile, usa i siti esterni per scambiarti informazioni anche con i tuoi colleghi preferiti. Controlla che le directory temporanee usate dai tuoi programmi siano sul tuo hard disk in cartelle non condivise. Cancella con cura la cronologia dei browser che usi ed evita per quanto possibile di utilizzare quelli definiti dagli standard aziendali. Se ancora tutto questo ti fosse impedito, allora impara a scrivere in codice. Non usare mai spiegazioni chiare o termini di pubblico dominio per le informazioni che diffondi o per quelle che ricevi. Chiama ZIPPU la CPU, corda il record, doppietta il bilancio, rigetto il budget e pizze gli obiettivi.

Iscriviti a tutte le liste di discussione più inutili del mondo così da riempire la tua casella di spam che la renderà meno leggibile. Se hai dei contenuti di valore, non metterli in caselle selezionate e non creare regole che li selezionino automaticamente: mettili assieme alla posta pornografica che, dopo un po' di iscrizioni a mailing list e newsgroup, affliggeranno anche te (chi ha detto che lo spam fa sempre male?!).



Quando alla fine di tutto questo sarai riuscito a sviluppare i tuoi pensieri in autonomia, non dire in giro come fai, ma spiega solo che lo puoi fare, badando bene a non fare trapelare niente che possa svelare i tuoi metodi. Loro ti ignoreranno e tu non insisterai per mesi o per anni se serve.

A questo punto arriva la seconda fase, quella della disinformazione. Riempi la tua posta, i tuoi cestini, le tue cartelle condivise di informazioni devianti piene di termini tecnici precisi, di quelli utili all'azienda. Manda in giro email ad altri reparti o ad altre aziende che contengano queste parole. Se sei spavaldo, fai presente al resto del mondo che tu sai e potresti fare.

A questo punto scoprirai se la tua azienda è una macina-persone senza ambizioni come tante o se è una knowledge company enhanced (ovvero una succhia sapere a tradimento). Quest'informazione ti potrà essere molto utile. Tuttavia, se anche si trattasse del primo caso, ti sei preparato al metodo di lavoro corretto per gli anni a venire anche lì dove ti trovi.

Luther

[stampa l'articolo](#)

[manda la pagina a un amico](#)

[scrivi alla redazione](#)

Ultimi articoli pubblicati su NetManager

29.12.2004 - Identificazione dell'acquirente Ue nella cessione intracomunitaria di beni - II/II

28.12.2004 - Medici Senza Frontiere – Campagna raccolta fondi "Maremoto"

28.12.2004 - "Liberi da OGM": nel 2004 una scelta di 1856 Comuni italiani

28.12.2004 - Fiducia delle imprese manifatturiere: scende ai minimi da marzo

[chi siamo](#) | [per la pubblicità](#) | [Club NetManager](#) | [contatti](#) | [mappa](#) | [aiuto](#) | [informazioni legali](#) | [credits](#)

Copyright © 2000 - 2004 Eutelia S.p.A. - Tutti i diritti riservati