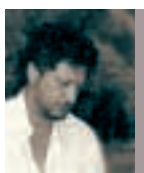


# L'E-LEARNING APPRODA ALLE COLONNE D'ERCOLE



Nelle aziende i vertici emanano le loro disposizioni agli esecutivi attraverso complessi pacchetti gestionali e regole di database. I sistemi informativi sono quindi diventati delle macchine ideologiche relegando le persone a un lavoro sempre più lontano dalla realtà. Un lavoro trasparente che non riflette l'identità delle persone, crea insoddisfazione, senso di estraneità e di inutilità.

ENNIO MARTIGNAGO

**C**ome capita a buona parte di coloro che lavorano soprattutto in aziende di grandi dimensioni, condivido con i colleghi un periodo dominato dal non-sense.

Sono i discorsi che si sentono fare in giro che per la prima volta mi hanno fatto scattare il campanello d'allarme. Non importa se a dirlo sia stata una persona che guadagna poco o moltissimo, che fa un lavoro alienante oppure quello che ha sempre desiderato fare: dovunque ti giri non senti altro che messaggi di stanchezza, desiderio di staccare tutto e di finire i propri giorni in un'isoletta a pescare e dormire o a ballare la samba in qualsivoglia paese esotico. Quello che le persone stanno facendo non le soddisfa più, il lavoro non ha più significato, è lontanissimo dalla loro identità. Insoddisfazione, estraneità, indifferenza: dietro a tutto questo si cela il più delle volte un senso d'inutilità.

Per deformazione professionale, forse, ho cercato innanzitutto di comprendere se fosse un vissuto soggettivo, per così dire, interno alle persone, oppure se ha un riscontro oggettivo, se è suffragato da un ritorno della comunità. La parola in cui più frequentemente mi sono imbattuto è crisi. Data la mia veneranda età, purtroppo, non è certo la prima volta che incontro questo termine. Di crisi ne abbiamo passate molte: si pensi solo a quella energetica degli anni Settanta. Questa sembra poi ricordare il periodo successivo al crollo di Wall Street, senza che esistano analoghe circostanze concrete. Che cosa significa? Forse

che evocando la crisi cerchiamo di esorcizzarne l'avvento?

Provando a spingermi oltre, ho cercato di scoprire che cosa ne pensino quelli che nelle aziende hanno compiti di responsabilità. Lo scenario è devastante. Le ristrutturazioni in atto un po' ovunque sono pesanti. Viene da pensare a quanto affermano i guru del management: «le grandi imprese sono specie in via d'estinzione»; «col passare del tempo le grandi imprese consisteranno esclusivamente nel loro top management».

Tuttavia, chi vive il lavoro di tutti i giorni sa bene che non si può vivere di solo outsourcing, mentre chi conosce i top manager sa bene che si potrebbe andare ben poco lontano con questi uccelli di passo, tutti presi dal pensiero del portafoglio azionario (il loro per primo e poi quello delle lobbies borsistiche).

No, le cose devono essere più complesse se management intermedio e quadri aziendali, magari presi in mensa o al caffè, ripetono tutti la stessa litania: «Non ti rendi conto che nessuno di noi, la nostra unità, la nostra attività, serve più a niente? Potremmo chiudere anche do-

mani che nessuno se ne accorgerebbe».

**Il lavoro invisibile è quello che fanno poi le persone.**

**Essendo invisibile, non conta niente e potrebbe essere eliminato in qualsiasi momento, non appena smetteremo di avere pietà per queste inutili appendici che sono i lavoratori**

## LA SCOMPARSA DEL MEZZO

Che cosa è cambiato nell'ultimo decennio nelle nostre imprese? Essenzialmente due cose:

- ☛ la distribuzione del potere;

➔ la meccanizzazione delle informazioni e delle decisioni.

Nell'epoca in cui sono entrate per la prima volta per le porte di un'azienda il potere era distribuito in un modo talmente parcellizzato da domandarsi se c'era così

tanto potere da darne a tutte le caselle degli organigrammi. Oggi, al contrario, a decidere c'è solo "il centro" (che si trovi a Roma come a Milano) e i vertici aziendali che emanano le loro disposizioni a degli esecutivi: i primi non conoscono la realtà, ma la governano, i secondi vivono i problemi reali, ma non possono intervenire sulle esigenze. A scomparire è stata la figura mediana della distribuzione geografica e gerarchica della decisione. Mancano i quadri intermedi, perché anche se ci sono, sono schiacciati dal loro senso di inutilità, dal paradosso di dovere fare rispettare le decisioni di chi comanda ma non conosce e di rispondere a degli esecutivi che esprimono bisogni che non interessano all'azienda. Un dialogo fra sordi impotenti. Il paradosso è che, alla fine, i conti sembrano tornare.

Questo miracolo è garantito dal vero nuovo mezzo: una struttura elettro-meccanica dominata dai pacchetti gestionali. Sono loro a dire quello che è reale: una realtà facile da governare, perché, diversamente dagli uomini che sono costretti a interpretare i cambiamenti caso per caso, modificando la loro forma mentis per intervenire sui problemi, i prodotti meccanici costringono gli operatori a forzare gli eventi del mondo nelle loro categorie riduttive. In questo modo, in azienda nessuno tratta con la realtà, ma solo con le regole di database create da analisti informatici ottusi che probabilmente meriterebbero di vivere in una realtà fatta delle loro regole.

#### FULL TIME EQUIVALENT

Prima che arrivassero loro c'erano le persone e per sapere che cosa facevano o quanto lavoravano si parlava di ore-uomo. Per quanto brutto potesse essere questo concetto che era, non solo maschilista, ma soprattutto alienante, in quanto seguiva l'assioma marxista-taylorista dell'estranea-

**Lungi dall'essere dei meri strumenti, i sistemi informativi sono diventati delle macchine ideologiche. Le loro regole sono in possesso esclusivamente dei detentori degli algoritmi. Né l'operatore, né il manager possono metterci mano, neppure per costruirsi dei report personali**

zione della persona dal proprio operato (e quindi dalla vita e dalla creatività professionale) e dalla riduzione del dipendente a uno schiavo di cui si compra il tempo di vita e non il suo contributo lavorativo, almeno pre-

supponeva la presenza di un essere umano dietro al lavoro. Gli Erp hanno sagacemente fatto scomparire quest'ingombrante figura umana sostituendola con qualcosa d'impersonale e facilmente rimpiazzabile (ovviamente dall'Erp stesso): l'equivalente di un tempo pieno, il full time equivalent (Fte). Il lavoratore è restituito definitivamente alla sua inutilità.

Lungi dall'essere dei meri strumenti, i sistemi informativi sono diventati delle macchine ideologiche. Le loro regole sono in possesso esclusivamente dei detentori degli algoritmi. Né l'operatore, né il manager possono metterci mano, neppure per costruirsi dei report personali. E pensare che Bill Gates sosteneva di volere rendere il singolo dipendente autonomo, libero dall'automazione, in grado di usare gli strumenti dell'informatica per governare il proprio lavoro in autonomia (almeno quella intellettuale).

Il lavoro visibile è solo quello siglato da organigrammi generati dagli astratti algoritmi dei sistemi che analizzano processi virtuali. Avete mai provato a fare riparare i tubi di casa vostra da un idraulico virtuale: l'analista informatico direbbe che il problema di casa vostra è mal formato; dovette cambiare il guasto in uno compreso nel loro database perché ve lo possa diagnosticare. Quanto ad aggiustarlo... be', questo si vedrà.

Il lavoro invisibile è quello che fanno poi le persone. Essendo invisibile, non conta niente e potrebbe essere eliminato in qualsiasi momento, non appena smetteremo di avere pietà per queste inutili appendici che sono i lavoratori.

#### ERRORI INVISIBILI?

Non posso evitare di scandalizzarmi a sentire questi ragionamenti che ormai sono talmente inculcati nelle persone che anche quelli che passano il giorno a lavorare sono convinti di non aver fatto nulla, di essere alla fin fine inutili.

**ENNIO MARTIGNAGO** Nato come psicologo, si occupa di knowledge, learning e post e-business, avendo sulle spalle partecipazioni dirette (ultima l'Enel) e indirette a imprese, miliardi di caratteri fra cui un libro (*Sesto Potere*, scritto con amici profughi), svariati siti (Sestante, ApogeOnLine, Nomadware, Aiuti...), un figlio dolcissimo e molta salutare ironia.

L'idraulico virtuale, l'abbiamo visto, non lavora. Chi lavora è il padrone di casa che deve modificare il guasto per renderlo compatibile con le regole del sistema e poi colui che dovrà intervenire per aggiustare il danno perché il sistema in genere non interviene, anche se lascia intendere che il lavoro lo ha fatto solo lui.

Ecco quello che avviene nelle aziende reali di lavoratori trasparenti: delle persone demotivate si trovano a dovere risolvere problemi reali che non devono risultare visibili, altrimenti il sistema segnala un'insubordinazione, un errore. Per farlo avrebbero bisogno di rivolgersi a un esperto che però è stato cancellato dall'organigramma, perché dall'analisi dei processi risultava inutile. Allora devono rivolgersi a un altro dipendente a cui il compito non spetta, in quanto gli è stato attribuito un incarico inutile perché eccedeva dagli organici.

Questo dipendente, oltre che inutile, finisce per risultare inefficiente in quanto passa il giorno ad aiutare gente a risolvere problemi reali, ma invisibili, invece di compiere attività inutili, ma visibili (e visibilmente parassitarie). Il fatto è che spesso questo povero diavolo non è disponibile perché è impegnato a dare una mano ai dipendenti dell'impresa che riceve l'appalto per lavori che non conosce.

L'outsourcing infatti, per costare poco e far lucrare di più, interviene su pezzi di problema e non sull'insieme, per cui, non conoscendo il contesto non può operare senza qualcuno che lo conosca (il solito dipendente inutile e per digiornato). Inoltre, sempre per gli stessi motivi, spesso usa personale sottopagato e demotivato, come giovani alle prime esperienze con contratti di formazione (talora in tirocinio gratuito), oppure ex-dipendenti che hanno perso il lavoro in un posto assolutamente estraneo all'attività che svolgono per sbarcare il lunario. Allora, l'inutile capo trasparente che ha chiesto aiuto si arrabbia perché l'inutile dipendente trasparente non collabora e gli rimprovera di non stare svolgendo gli inutili, ma visibili, compiti previsti da organigramma. Lui, dal canto suo, ha già abbastanza grattacapi a nascondere che sta risolvendo un problema reale non pre-

visto da sistema, mentre dovrà fare straordinari non pagati a compilare inutili tabulati dell'Erp per fare apparire qualcosa che non è vero, ma che è quello che si deve vedere. Per questo non ne può più, ma tace perché sa di essere inutile in un mondo di inutili che fanno un lavoro di copertura. Accetta di essere la macchina al servizio di un sistema e si colpevolizza per non sapere comprenderlo.

Negli ultimi anni, si sta creando una stortura ideologica che rischia di portare alla rovina il nostro mondo centrato sul lavoro e le economie che ha generato. La responsabilità di questo stato di cose cade sicuramente su chi sceglie e comanda. Cade sugli speculatori delle borse che movimentano titoli che solo nel 20% dei casi hanno a che fare con lo scambio di beni o servizi. Cade anche su chi dà il proprio consenso accettando di diventare trasparente e suffragando questo pensiero di inutilità diffusa. Cade soprattutto su chi ha trasformato dei miseri strumenti di automazione in regole di governo, espropriando

le persone dalla possibilità d'intervento.

Tutti noi abbiamo spesso bisogno di aiuto ed è molto meglio avere una persona che paghiamo perché faccia qualcosa per noi, piuttosto che pagare direttamente o con l'assistenzialismo la stessa persona per nascondere le sue capacità dietro un esubero o un lavoro visibilmente fittizio. Questo principio è alla base della civiltà, di quella umana, almeno. Quello che ci resta è solo l'inciviltà dell'automazione.

Il lavoro vero esiste, ma è trasparente. Se esistessero dei rappresentanti dei lavoratori che non fossero trasparenti, a questa ideologia, a questi strumenti, a queste tecniche dovrebbero ribellarsi per far tornare visibile quello che oggi è trasparente. Le aziende, specialmente le grandi aziende, sono piene di persone che ancora si ammazzano per lavori che neppure loro più vedono. Persone sempre più demotivate, insicure, autosvalutative, prive di ambizioni e speranze, in difficoltà a trasmettere ai figli ambizioni e speranze, obiettivi, desideri, la possibilità di cambiare il mondo, di operare per una vita migliore.

WMT

*Il lavoro vero esiste, ma è trasparente.*

*Se esistessero dei rappresentanti dei lavoratori che non fossero trasparenti, a questa ideologia, a questi strumenti, a queste tecniche dovrebbero ribellarsi per far tornare visibile quello che oggi è trasparente*