IT AL LAVORO

Un'azienda italiana cambia la visione del lavoro

In questo articolo cercheremo di delineare in linea generale la relazione tra lavoro e tecnologia dell'informazione *(ICT/IT)*. L'evoluzione tecnologica rappresenta la chiave di lettura per l'interpretazione corretta del testo. L'ultimo punto delinea in breve la particolarità di un'azienda italiana che sulla scia di questi cambi di paradigma è già proiettata nel futuro.

1 Il lavoro che cambia

Oggi si parla di mondo digitale, di virtualizzazione dell'esperienza, di prossimità, di villaggio globale, ma qual è stato il vero meccanismo di cambiamento?

Da qualche lustro – per utilizzare un termine ormai in disuso – l'*Information and Communication Technology (ICT)* è entrata in maniera preponderante all'interno delle nostre case, nei luoghi di lavoro e negli spazi destinati alla vita sociale. Hardware, software, sistemi informatici e di telecomunicazioni, studio e progettazione delle infrastrutture di rete sono tutte attività che rientrano nel mondo dell'ICT. Il cambiamento avvenuto negli ultimi due decenni grazie a queste nuove tecnologie è dunque davvero imponente. Pensiamo solo a ciò hanno realizzato innovatori come Google ed Ebay. Nel primo caso hanno dato la possibilità a migliaia di utenti di usufruire di servizi gratuiti in cambio di annunci pubblicitari e nel secondo, di rendere il sistema delle aste accessibile a livello globale. Questi sono solo due esempi di aziende della *new economy*. Aziende che hanno creato il loro business con l'esplosione della tecnologia informatica e sono riuscite a continuare l'attività anche dopo la crisi di fine anni Novanta. Le ripercussioni della tecnologia però non si fermano alle intuizioni di business. Come detto in precedenza esse s'infiltrano nel tessuto sociale e nella vita di ciascun individuo. “Ci dobbiamo preparare per un declino del lavoro di massa” - era il monito di Rifkin in un articolo apparso nel 1996 sul *The Boston Globe*. Il passaggio da un'economia industriale e manifatturiera ad un'economia prevalentemente basata sui servizi porterà i cosiddetti *“knowledge workers”* ad adottare nuove forme di lavoro. Le vie dell'informazione e del cyberspazio di conseguenza saranno sempre più trafficate. Ingegneri, tecnici altamente specializzati, programmatori di computer, scienziati e professional rappresentano nella società odierna gli “elementi” della flessibilità. Perchè non è solo l'informazione ad essere veloce, lo è anche il lavoro delle persone. Il “posto fisso” diventerà così sempre più un lusso in una società interconnessa che richiede figure capaci di adattarsi in maniera rapida ai cambiamenti. Un'altra abilità sarà quella di essere capaci selezionatori di profittevoli canali per offrire la propria competenza, nel libero mercato e nella rete.

1 L'IT che cambia

Sebbene esistano tesi discordanti in proposito a come cambierà la società nel futuro prossimo venturo (si veda in particolare J. Ellul, 2009) sicuramente si deve considerare probabile un aumento della portata e dell'incidenza degli strumenti di ICT. Dal secondo dopo-guerra il processo di evoluzione tecnologico ha acconsentito di migliorare sensibilmente le condizioni e le modalità di lavoro all'interno delle aziende. Com'era la gestione della contabilità prima del foglio di calcolo?

Come si comunicava con la rete commerciale prima dei telefoni cellulari e dei palmari connessi ad Internet? Con che tempistica si calcolavano gli indici di redditività?

Qualche anno fa era inimmaginabile. Oggi con un click di mouse si riesce a spostare somme di denaro da un continente all'altro, difficile sarebbe pensare ad un modo diverso di operare. La tecnologia sia essa informatica o di telecomunicazione ha permesso alle aziende verso la fine degli anni Ottanta, di migliorare sensibilmente l'efficienza aziendale e rispondere così più velocemente ai bisogni dei consumatori. Le innovazioni introdotte sul mercato aumentano il patrimonio di conoscenza disponibile dell'umanità. Portano con sé però nuovi problemi che prima aziende e consumatori non avevano: aumentano l'esposizione a "rotture sistemiche" legate agli effetti dell'interconnessione. Due esempi: i blackout energetici dei primi anni del Duemila e la fitta rete di relazioni create dal sistema economico-finanziario. Se c'è una falla negli Stati Uniti prima l'acqua raggiunge l'Europa, e poi a catena le altre grandi economie. Ma come possiamo impiegare bene la tecnologia?

Soffermandoci in ambito aziendale, un manager con responsabilità operative dovrebbe farsi questa domanda ogni singolo giorno. Ogni giorno, perché nella *knowledge society* la conoscenza è cambiante, fluida, inconsistente. Non ci si ferma un attimo. Lo stesso manager però potrebbe non avere le competenze necessarie per giungere ad una scelta in linea con la strategia aziendale. Ecco che, se in ogni scelta è insito un rischio allora gli *executive* con una certa esperienza, cercheranno di prendere delle decisioni tali per cui quel rischio venga minimizzato. Una scelta plausibile è quella di essere affiancati nelle decisioni da persone "del mestiere". Esistono delle società di consulenza specializzate nel settore dell'*Information Technology (IT)* per qualsiasi tipo di *industry*, capaci di affiancare i decisori aziendali con azioni coerenti all'attività e alle necessità del business. Un secondo problema che si presenta come successivo alla scelta di una tecnologia adeguata è quello del personale specializzato. Le aziende di grandi dimensioni risentono maggiormente di questa problematica poiché hanno effettuato notevoli investimenti nell'infrastruttura IT. La gestione di personale competente e specializzato è per i dirigenti una decisione basata sui costi di transazione. La nostra azienda può provvedere dall'interno a questa necessità emergente, oppure è meglio acquistare dall'esterno la competenza?

Sempre più si ricorre all'esterno attraverso l'*outsourcing* dei servizi specializzati, e soprattutto per quanto riguarda l'IT. Nei periodi turbolenti, come quelli attuali, si tende inoltre a difendere il proprio vantaggio competitivo concentrandosi sulle attività core. L'esternalizzazione quindi aumenta. Questa evoluzione del fare impresa, cioè di non provvedere dall'interno a ciò che serve deriva dal fatto che l'azienda non è più "fabbrica" in senso tradizionale, ma rete inserita in altre reti. La somma di cambiamenti dovuti all'ICT e i cambiamenti nelle infrastrutture produttive andranno ad influenzare direttamente il mercato del lavoro del prossimo futuro.

1 La particolarità di aizoOn

Cavalcando l'onda lunga della rivoluzione digitale e valutando opportunità strategiche nel "nuovo mondo" del lavoro, è nata verso la fine del 2005 **aizoOn**, società torinese unica nel suo genere in Italia. Quest'impresa parte dall'intuizione lungimirante di due imprenditori: Paolo Cornagliotto e Silvana Candeloro. Entrambi manager con comprovate esperienze, rispettivamente nei settori dell'IT e della gestione delle risorse umane. Quest'azienda si costituisce come società di consulenza con un focus prevalente nel mondo dell' *Information Technology* ed ha attualmente 4 sedi in Italia (Torino, Milano, Genova, Roma). I suoi clienti sono prevalentemente grandi aziende del settore dell'industria, banche, assicurazioni (come per es. Siemens, Generali, Fiat Auto, Iveco). La particolarità non risiede nel fatto di aver creato una nuova società di consulenza, anche perchè come ha sottolineato la stessa Candeloro alla nostra visita aziendale: "è da oltre vent'anni che non s'innova in questo settore". La caratteristica distintiva di aizoOn risiede invece in uno strumento specifico: la somministrazione di lavoro. Il modello di business si fonda quindi su una duplice attività: da un lato la consulenza in ambito informatico e dall'altra la ricerca e selezione di personale specializzato nel

campo dell'IT. Al lettore che non avesse chiari i riferimenti normativi, consigliamo di approfondire l'argomento direttamente sul testo della *Legge N.30/2003* o *"Legge Biagi"* e sul successivo *Dlgs. 276/2003*, oppure attraverso il sito del Ministero del Lavoro *(www.lavoro.gov.it)*. In Italia ricordiamo che su 84 agenzie per il lavoro iscritte al rispettivo albo, 83 sono generaliste ed aizoOn l'unica specialista. L'attività di ricerca e selezione svolta in maniera attenta a 360° ha permesso a questa azienda di poter ad oggi contare su un database di 35000 CV. In questo modo aizoOn è in grado di fornire ai suoi clienti una competenza specialistica in pochissimo tempo. Il successo dell'azienda si basa anche su un'organizzazione giovane e a bassa gerarchia, tipico delle aziende che operano nel settore consulenziale. Le comunicazioni sono supportate da un sistema informativo interno in modo da garantire un livello di servizio uniforme in tutte le sedi del gruppo.

Nel mondo delle ICT c'è solo un punto fermo: il cambiamento. Una constatazione che nella sua semplicità racchiude tutte le peculiarità a cui aizoOn deve far fronte per mantenersi competitiva sul mercato. Dinnanzi a questa sfida la scelta della società è stata quella di appoggiarsi su tre leve operative riassumibili in altrettanti imperativi:

1. *Be update*: creare legami con i centri che gestiscono l'innovazione e presidiare le aree di cambiamento. Questo significa essere parte di una solida rete di competenze che include come attori le università, società culturali (La storia nel futuro[1]), creare rapporti internazionali con aziende estere simili (Concept network[2]) e con progetti destinati ai futuri talenti (silicon valley study tour).
2. *Get the right people*: la tecnologia si trasmette attraverso le persone che la implementano ed ecco dunque la necessità di tenere continui screening di curricula al fine di creare un database (oltre 35000 CV) che diventa il vero patrimonio dell'azienda, consentendole reattività ed efficacia nel lancio di nuovi progetti.
3. *Focus on geeks skills*[3]: le persone che lavorano nel'IT sono parte di una sottocultura professionale che detesta le logiche di potere e che è strettamente focalizzata agli obiettivi. Attraverso la conoscenza approfondita delle esigenze dei lavoratori impiegati in questo settore è possibile gestire la figura del consulente ottenendo un vantaggio reciproco per il dipendente e per l'azienda.

Tutto questo contribuisce a fare di aizoOn una società nuova, che non si occupa semplicemente di tecnologia ma di conoscenza viva, quella conoscenza che ogni giorno pervade con maggiore intensità il quotidiano dominando un flusso di byte che è ormai la vera linfa della contemporaneità.

A conclusione del nostro testo, vorremmo ribadire come ci sia un filo sottile che collega evoluzione tecnologica e lavoro in un'ottica di costante cambiamento, sia negli stili di vita individuali che all'interno delle dinamiche sociali. In un'epoca di convergenza tra più tecnologie e più piattaforme sarebbe importante approfondire questo tema. Il nostro primo passo è stato quello di cercare di ricostruire il quadro della situazione e di presentare un caso concreto di buona prassi aziendale unita ad un grande spirito d'innovazione imprenditoriale, terminiamo ricordando un italiano che ha fatto storia, Louis Rossetto[4], fondatore della rivista Wired che profeticamente ammonisce: «Voi i "ricchi dell'informazione"(informatici, letterati dei computer, menti propulsive - il nome non è importante, tanto sapete chi siete), siete oggi le persone più potenti del pianeta [..]».

[1] Associazione culturale, con sede a Verbania, che promuove cicli di conferenze aventi come oggetto la tecnologia in tutti i suoi vari aspetti.
[2] Ne fanno parte società francesi operanti del mondo IT come IKOS, KEYRUS,AFIDE.
[3] Paul Glen è l'autore del noto e pluripremiato (tra cui il 2003 financial times Germany international book prize) "Leading geeks: how to lead and manage people who deliver technology".

[4] *1993.Manifesto per una nuova era* in Wired , marzo 2009.

AUTORI:

Michele Gubert

Roberto Panella

Giorgia Mosetti

Roberto Pireddu

Stefano Tosoni

FONTI:

RIFKIN J., *Where to find work in the future*, "The Boston Globe", 22nd August 1996.

ELLUL J., *Il sistema tecnico*, Editoriale Jaca Book, Milano, 2009.

MCAFEE, *Come padroneggiare i tre mondi dell'Information Technology*, "Harvard Business Review Italia", Giugno 2006.

GLEN P., *Leading geeks: how to lead and manage people who deliver technology*, 2002.

Rif. PW RUO1/03/09