

L'impresa italiana vada oltre il mito del Web 2.0

Dal blog di Gianluca Pelliccioli, 11 settembre 2009

<http://www.partnertecnologico.it/it/blog/>



C'è qualcosa che mi sfugge rispetto al mito del Web 2.0, qualcosa che mi fa temere che l'impresa italiana e forse mondiale commetta un grave errore nel cedere al fascino della "online chat", dello "sharing" e di quant'altro facebook, myspace e altri ci hanno abituati da tempo nelle mura domestiche.

Mi spiego. Il Web 2.0 è il paradigma della collaborazione e della condivisione. Questo si traduce in due fattori principali: centralizzare l'informazione (in senso tecnologico significa raccogliere l'informazione in uno o più server centrali) e rendere possibile la partecipazione "alla pari delle periferie".

Centralizzare è certamente una buona cosa. L'introduzione dei personal computer in sostituzione dei costosissimi main-frame del passato ha presto dimostrato che la gestione della sicurezza in una miriade di personal computer, portatili o altri apparati periferici è ben più faticoso (e mediamente costoso) rispetto ad affidarsi ad un sistema centrale ben presidiato e normalmente più semplice da gestire. Internet e la banda larga in generale sapranno certamente colmare il bisogno di accesso remoto all'informazione nei modi che certamente tutti conoscono.

L'era dei personal computer dovrebbe però insegnarci qualcosa d'altro. Distribuire la "capacità di ideazione" cioè dare la possibilità alle persone di reagire dinamicamente all'esigenza che il proprio ruolo in azienda richiede scrivendo un documento Word o componendo un illeggibile foglio di calcolo è il principale limite della crescita strutturata dell'impresa.

Perchè? Perchè l'impresa ha bisogno di una visione rigorosa per processi. I processi devono essere pensati in funzione non dell'ufficio o dell'area a cui vengono applicati (nè tantomeno per l'iniziativa individuale, ovviamente) ma dell'intera impresa. Solo un'organizzazione centrale, capace di avere visione globale dei ruoli e dei flussi delle comunicazioni sarà in grado di strutturare l'attività di singoli per creare un prodotto omogeneo verso il cliente e garantire condizioni di lavoro credibili, non congestionate, fluide. Ciò ovviamente a vantaggio della qualità di vita delle persone, soprattutto in termini di libertà di movimento (la dipendenza dell'impresa dalla competenza delle singole persone è certamente un annoso problema della realtà italiana in cui si manifesta come limite alle ferie, ai permessi, alla paternità).

La soluzione quindi deve essere di sfruttare le mutate disponibilità che le tecnologie ci mettono oggi a disposizione (mi riferisco soprattutto alla tecnologia web), non per estendere i confini della "libertà di decisione" individuale, già troppo estesa con i nostri personal computer, ma trasferire alle persone applicazioni web, meglio se con maschere omogenee e ben strutturate centralmente che siano in grado di accogliere e ospitare nel dovuto spazio i flussi d'informazione già prevista dopo l'accurata analisi dei processi di lavoro.

E se detto così potrà sembrare impopolare, domandiamoci perchè le vere imprese "corporate" del mondo hanno continuato in questi anni ad investire nelle due o tre soluzioni - spesso multimilionarie - che non si chiamano più AS400, ma SAP, ORACLE o simili che applicano rigorosamente questo modello "centrale".

Perchè quindi temere l'incondizionato mondo del 2.0? Perchè le soluzioni Web 2.0 rischiano di diventare una replica del meccanismo di decentramento e l'eccesso di "autonomia" già verificatasi con l'introduzione dei personal computer, malgrado la centralizzazione "tecnologica" del dato (che rimane una buona cosa). L'ennesimo esempio di pigrizia intellettuale o pressapochismo che nasconde dietro al fascino "di sentirsi alla moda" l'incapacità d'investire seriamente sull'organizzazione dell'impresa, soprattutto italiana.

Applicare il modello 2.0 all'azienda rischia diventare troppo facilmente una rinuncia al "challenge" aziendale di affrontare in modo approfondito e sistematico il compito di studiare a fondo il modo in cui l'attività quotidiana debba essere svolta, per la qualità del risultato finale e per la qualità della vita delle persone. Se spazio ci deve essere per l'iniziativa delle persone, deve riguardare l'altrettanto ben definito processo di "change management" che faccia "ritornare" alle persone competenti il feedback dell'applicazione dei processi e sia preso in considerazione per le modifiche e i miglioramenti. La cui applicazione avverrà in tempo reale - questo sì - grazie alla tecnologia web.

Non deve essere impopolare negare l'utilità di un modello di comunicazione - quello delle chat e dello sharing a tutti i costi - che è assolutamente consigliabile per trovare nuovi amici, ma assolutamente sconsigliabile per permettere all'impresa di crescere e di distinguersi come non è stata in grado di fare negli ultimi anni.

Gianluca Pelliccioli