



ComplexLab

Connecting e-Reputation to Business via Google

25 settembre 2015

P&P FM Annual Conference

Lavoro Etico @ Facility Management

Tecnologia dell'Etica

Nicola Antonucci

Tecnologia = Know *How*

Sapere *Come* utilizzare il Sapere,
altrimenti il Sapere rimane sterile.

Sapere *Etico*

criteri operativi per dirimere dilemmi NON
semplicemente tra giusto e sbagliato, bensì tra giusto e
più giusto oppure, soprattutto, tra sbagliato e *meno*
sbagliato, tra dannoso e *meno* dannoso...

Un'*Algebra di Valori*, quindi, per valutare e decidere, con
CRITERI e MISURE PREDEFINITE, tra rischi e
opportunità, tra costi e benefici.



MORALE : è una *costante* che fissa il giusto e lo sbagliato.

ETICA PERSONALE: *valutazione "algebrica"* tra agire in modo A oppure B, *senza* condivisione, «**senza essere visto**» (né controllati!).

ETICA AZIENDALE: *valutazione "algebrica"* tra agire in modo A oppure B con criteri e misure *condivisi* e trasparenti (monitorabili...) tra tanti, anche in remoto.

Cui prodest...? A chi giova una Etica Aziendale...?

- **riducendo i mali della mancanza di Trasparenza** (riconoscimenti discrezionali, decisioni "monarchiche", informazioni custodite gelosamente come la ricetta segreta della torta...);
- **si favoriscono i benefici effetti sulla Bottom Line della Partecipazione**, dell'Autonomia e, soprattutto, della **Proattività**. Senza **Criteri e Misure chiari e rispettati**, si diffonde l'**Ebola Etica** della domanda: "*chi me lo fa fare...?!*"

Come applicare il Sapere Etico

La **Bussola Etica** è una metafora di uno strumento per orientarsi tra **opposti e dilemmatici** «nord e sud», con varie angolazioni e percorsi possibili.

Ma nel 2015, in **aziende sempre più complesse, internazionali, multiculturali, remote...** quali strumenti per applicare - meglio delle Bussole - il Sapere Etico...?

Ma è Internet, Bellezza!, lo Strumento decisivo, nelle sue declinazioni: **Intranet aziendale, Canali Video, Forum di vari tipi: Proactivity Forum, Knowledge Forum, Ethic Forum, ecc**



Cosa ottimizzare con questa Tecnologia per una Etica @ FM nel 2015 e oltre?

Rewind: riprendiamo dai vari relatori i **concetti chiave** di una **Etica scientifica e misurabile** per il mondo FM, e vedremo come la Rete ci aiuta a realizzarli:

- * **Informazioni = causa ed effetto del Fare**, ossia il C(u)ore dell'Impresa;
- * **Flussi di Informazioni** gestiti da Tecnologie Informatiche;
- * **Organizzazioni** piatte e non gerarchiche;
- * **Responsabilità = Autonomia** gestionale ed economica;
- * **Trasparenza**
- * **Certificazione** trasparente e verificabile;
- * **Contratto = "Manuale d'uso della Partnership"** con Regole chiare e misurabili;
- * **Partnership = Trasparenza + Condivisione di risultati (Profit Sharing)**
- * **Globalizzazione**
- * **«L'Etica conviene»** – alla bottom line!
- * **Etica = Sostenibilità**

Cosa superare con questa Tecnologia?

Vediamo i **problemi specifici** del Mondo FM da superare (o smantellare. ..?) per poter raggiungere una **ETICA AZIENDALE PRATICABILE, MISURABILE, EVOLUTIVA** che contribuisca a migliorare la **Partecipazione, l'Autonomia, la Proattività** e quindi la **Bottom Line**.

Altrimenti, come anticipato.... **Cui prodest?!**

Il Mondo FM, tipicamente, è:

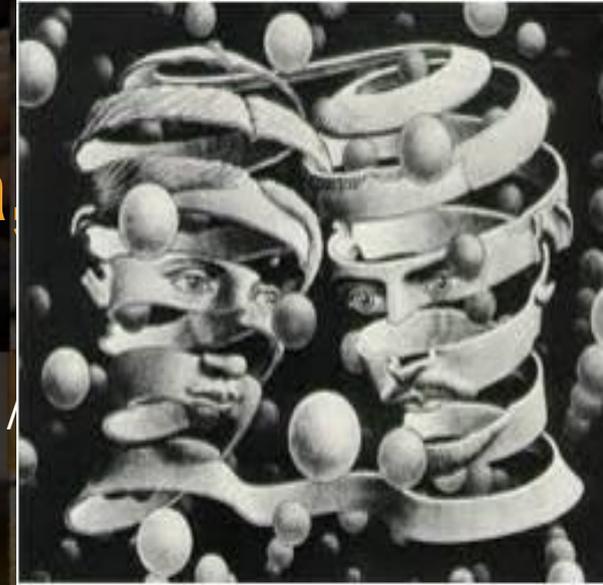
- **stratificato**: quanti livelli gerarchici tra il CEO e il Cleaner dislocato a Casalpusterlengo? Tipicamente 4 - **se non vi sono subappalti** che creano invece *fratture* nell'Etica Aziendale!
- **classista e direttivo** nei confronti del Cleaner di Casalpusterlengo (spesso denominato "omino" o "donna".... termini che non useremmo per Colleghi "piu vicini" : **Il Linguaggio parla!**)
- **senza aspettative, quindi**, di Partecipazione, Autonomia e/o Proattività.

Cosa «vaccinare» con questa Tecnologia?

Un moderno **Sistema Etico** - anche tecnologico - deve prevenire e/o ridurre:

- **tali aspetti negativi** per una efficace Partecipazione, Autonomia e Proattività;
- **domande infettive** quali: **Chi me lo fa fare?** con conseguenti: **Io non c'entro!, Non è mia responsabilità!, Non è il mio ambito!** (Il più diffuso degli alibi!)
«STRESS TEST»: **Chi non è mai parte di un problema... è il problema!**
- anche gli **obsoleti Ethic Box, Suggestion Box, e altri «Box» e/o «e-Box»**, ossia forme di partecipazione anonime o riservate che non funzionano poiché:
 - * si affidano all'anonimato o alla riservatezza (che interessa il 10% degli utilizzatori);
 - * ignorano invece **l'esigenza umana di Esserci**, di essere riconosciuti per una idea, un suggerimento, una critica, un atto gratuito ---> «mondi» Wiki e dell'Open Source, ossia della **Partecipazione non per pagamento ma per Appagamento.**
 - * non permettono una **trasparente evidenza** anche di **CHI** dovrebbe rispondere e, soprattutto, di **QUANDO** risponde... (talvolta MAI)

Un Imperativo Categorico per una Etica complessa, moderna, tecnologica: **Connettetevi!**



Le tecnologie di Rete, con Intranet, Canali Video, Proactivity / Knowledge / Ethic Forum permettono di:

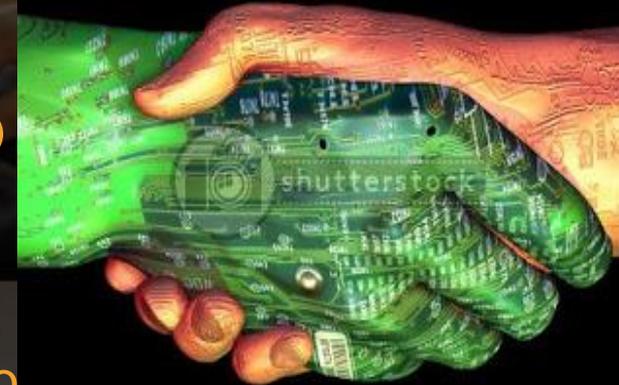
- **avvicinare** il CEO e il Cleaner di Casalpusterlengo;
- **stimolare l'espressione** di pareri, idee e critiche costruttive, **anche attraverso video**, che creano **riconoscibilità e reputazione**;
- di stimolare, quindi, **Proattività**;
- di **rendere partecipi** e di **coinvolgere**, anziché mantenere l'isolamento di chi si sente **abbandonato «ai confini dell'impero...»**;
- di rendere più **trasparente** l'azienda – il vero «vaccino» **contro i Falsi-Leaders...**
- di **monitorare CHI** dovrebbe rispondere o intervenire su certi temi e **QUANDO** lo fa (se...)
- di garantire **flussi di informazioni** più tempestivi e persistenti.

Questi sono gli elementi necessari per un efficace ed efficiente, ossia **sostenibile**, **Sistema Etico** specifico in ogni Azienda.

In conclusione, l'Azienda è un Sistema Cognitivo Complesso

fatto di tanti :

- «neuroni» = operatori Umani e... **Non-Umani !**
- «sinapsi» = **connessioni** sane e dinamiche tra loro



Nelle organizzazioni complesse, il dilemma *caricaturale*, estremizzato:

"è meglio avere 100 mediocri gestiti da un genio o 100 geni gestiti da un mediocre?", trova risposta soltanto in **"entrambi o nessuno dei due casi perché... dipende!"**

Dipende fundamentalmente dalle **Connessioni** (Relazioni fisiche e tecnologiche) **tra tutti**. Queste creano il **Sistema Cognitivo dell'Azienda**. Queste Connessioni sono rese **sostenibilmente sane** (anche) da una **Etica Aziendale** che le favorisce, le regola e le monitora, col supporto ormai decisivo dei

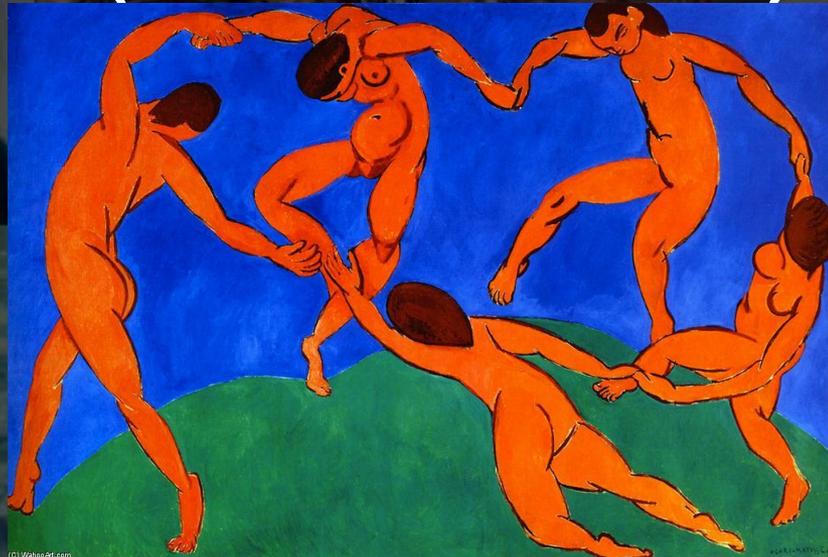
nostri Partners Non-Umani: le Tecnologie!



Parafrasando Giorgio Gaber...

L'Etica è... Partecipazione

(concettualmente)



L'Etica è... Proattività

(pragmaticamente - e misurabile grazie alle tecnologie di Rete)

Nicola Antonucci

Founder – Amministratore

nicola.antonucci@complexlab.it

www.complexlab.it

