

Innovazione tecnologica e razionalità etica

Antonio Chiveri

Svolgo l'attività di manager da oltre vent'anni ispirandomi da sempre a quegli autentici principi guida che sono la correttezza e la trasparenza. Innanzi tutto occorre porre una solida vigilanza all'interno della propria realtà organizzativa evitando il sovrapporsi di logiche alternative e occulte a quella che deve rimanere l'unitaria missione aziendale: cordate, amicizie interne, lobby aziendali interne rischiano di vanificare gli scopi e la logica di azione dell'impresa: si tratta di un pericolo che le organizzazioni complesse, le grandi aziende in particolare corrono molto più frequentemente di quanto possa sembrare: da questo punto di vista il vertice deve esprimere una azione armonizzante, deve rendere organiche le altrimenti disarmoniche risorse aziendali.

L'etica si può tradurre in equità, nel rispetto di una parità di dignità tra differenti settori dell'organizzazione aziendale, si potrebbe dire che una azienda rispetta una etica interna tutte le volte che impedisce il prevalere ingiustificato di alcuni suoi apparati a danno di altri. In questo senso si può parlare di una etica del rispetto e della pari dignità nelle differenti funzioni. L'etica in questo senso si caratterizza per obbedire a un principio di razionalità nelle relazioni tra persone, nel riconoscimento e nel rispetto del lavoro altrui, pur all'interno delle necessarie logiche efficientistiche della qualità dell'impresa.

Ma l'impresa non esaurisce la sua sfera di azione al proprio interno, ma si confronta continuamente con l'ambiente esterno, dove il mercato, ma anche il complesso sistema di relazioni con i fornitori e azionisti, i cosiddetti "stakeholders", devono essere improntati al massimo rispetto dei valori di correttezza e lealtà, che oltretutto garantiscono anche dei ritorni nel medio lungo periodo: in questo senso si può parlare di una etica come qualità delle relazioni. Per molti aspetti l'etica si realizza anche per mezzo di una negazione: dire di no, il rifiuto di determinati compromessi. Anche la pratica di un atteggiamento di umiltà ben si armonizza con la pratica di una etica dell'azienda, anche se rappresenta un valore purtroppo in disuso, quasi *démodé*, poco frequentato, in ragione di una vera e propria distorsione linguistico-culturale del concetto di umiltà che è erroneamente diventato un sinonimo di debolezza, di inadeguatezza; invece l'umiltà rappresenta una virtù, indica una grande forza del temperamento.

All'interno dell'azienda il valore dell'umiltà si manifesta praticando un rapporto di correttezza verso i propri collaboratori, chiedendo consigli e instaurando un rapporto di dialogo e apertura culturale oltre che di coinvolgimento emotivo dei collaboratori, favorendo il più possibile processi di partecipazione alla missione aziendale. Pensiamo alle questioni connesse alle ristrutturazioni delle dimensioni di una impresa: le persone non sono dei birilli che possono essere messi in mezzo a una strada senza alcuna considerazione. Il valore centrale del rispetto delle persone fa parte di una impronta morale che deve permeare tutto l'agire dell'impresa.

Per quanto riguarda le relazioni esterne, invece, si tratta di investire in una rappresentazione nuova dell'impresa sia come identità e immagine sia come stile comunicativo. Certamente il mercato rappresenta il luogo dove si mostra più difficile la conciliazione dei valori personalistici e la ricerca del profitto.

Spesso nel rapporto relativo alle relazioni con i clienti o i fornitori si realizza uno stile di "fair play", pensiamo alla relazioni con la concorrenza, l'agonismo implicito nell'essenza del mercato può essere interpretato secondo un canone di lealtà, correttezza, non arroganza, evitando gli eccessi di autocompiacimento a volte addirittura stucchevoli.

Si tratta di condividere uno stile che poi rappresenta l'identità di un modo di condurre gli affari; si tratta di una scelta di gusto: l'abbandono dei toni enfatici e trionfalistici e l'adozione di uno stile fondato sull'*understatement* nei processi di comunicazione aziendale. Anche un mondo come quello informatico, dominato dall'universo culturale anglosassone, deve trovare una modulazione appropriata secondo i mercati in cui si trova a operare e dunque si tratta di sintonizzarsi volta per volta sui linguaggi, sui valori dei mercati di riferimento. Si tratta di individuare una struttura per così dire caratteriale dell'etica.

Pensiamo all'insieme di valori che individuano i principi costitutivi dell'Europa: in questo momento l'Unione europea si sta interrogando sul possibile richiamo ai valori della cristianità come radice comune, come luogo di origine ma anche di definizione della propria identità che non è semplicemente di matrice storico-retrospettiva,

ma che si proietta nel futuro: il carattere etico ha sempre a che vedere contemporaneamente con il passato e il futuro.

E poi c'è l'annosa questione dell'etica pubblica, alla base della fondazione etica della comunità. Il pensiero ricorre alle origine storiche e ai processi di sedimentazione culturale di ibridazione piuttosto che di evoluzione: basti pensare che all'Unità d'Italia consegue, invece che il prevalere dell'efficienza dello Stato sabauda, il contaminarsi della pubblica amministrazione con i retaggi di matrice borbonica. In Italia si è così affermato un criterio di amministrazione pubblica fondato invece che su un principio di selezione darwinistica dell'eccellenza, sul prevalere di una logica collettiva dell'adattamento al peggio. In questo senso l'informatica rappresenta lo strumento privilegiato per una autentica rivoluzione all'interno dell'amministrazione dello Stato, sia nei suoi modelli organizzativi interni sia relazionali nei confronti dei cittadini.

L'informatica rappresenta uno strumento principe per svecchiare i modelli burocratici dell'amministrazione dell'apparato pubblico. Si incide su veri e propri centri di potere di grandi o medie dimensioni del settore pubblico. Qualche esempio confortante si comincia a vedere, basti pensare al ministero del Tesoro: un piano di eProcurement relativamente al sistema degli acquisti pubblici, inaugurando una nuova era delle gare di appalto, negli investimenti pubblici. Si tratta di realizzare una trasparenza effettiva per mezzo dei supporti informatici. Per molti passi in avanti che si vanno realizzando occorre però registrare anche l'atteggiamento inerziale di molti comparti dell'amministrazione pubblica.

Senza l'adozione di una opzione politico-strategica a favore dell'adozione della tecnologia come veicolo della trasformazione non si potrà mai superare l'ostacolo delle burocrazie al cambiamento.

Occorre elevare la trasparenza da strumento tecnologico a canone etico-organizzativo dell'intera amministrazione, sia per quanto riguarda l'ottimizzazione della macchina amministrativa, sia per quanto attiene alle relazioni Stato-cittadini: sia sul versante dell'erogazione sia della comunicazione dei servizi. Il ministero della Innovazione si sta adoperando per l'attesa rivoluzione amministrativa della carta di identità elettronica. Un altro progetto ambizioso riguarda il ministero di Grazia e Giustizia che ha recentemente varato un progetto pilota relativo al cosiddetto "processo telematico". Si tratta di rendere disponibili in tempo reale gli atti del processo in modo da rendere possibile ed effettiva l'accelerazione del rito processuale tanto atteso dai cittadini e dagli operatori della giustizia: si tratta di superare la logica polverosa dei faldoni degli atti processuali. Un settore affine riguarda l'impiego dell'informatica al fine di consentire l'intervento contemporaneo di pareri e autorizzazioni di differenti organi dell'amministrazione. Il modello da seguire è certamente quello sperimentato dalla mai troppo celebrata pubblica amministrazione francese. Si tratta del migliore esempio di integrazione tra tecnica amministrativa, volontà politica e corretta implementazione tecnologica nella burocrazia. Il caso paradigmatico in questo senso riguarda il processo di aggiornamento catastale.

La Francia da questo punto di vista è all'avanguardia rispetto all'Italia ed è già ora in grado di aggiornare in tempo quasi reale i dati catastali assumendosi giustamente, così come deve essere, tutti gli oneri di accertamento e di variazione dei dati documentali relativi agli immobili. Tutto ciò che riguarda l'aggiornamento e il controllo incrociato dei dati presenti in differenti amministrazioni è a carico dell'amministrazione e non del cittadino.

Le potenzialità di Internet sono infinite. Si sono aperti orizzonti commerciali e informativi enormi ma occorre non trascurare anche la generale moltiplicazione dei rischi, basti pensare al caso esemplare del traffico internazionale di organi. Le aziende serie che offrono servizi Internet o che gestiscono informazioni per conto terzi dovrebbero garantire gli utilizzatori contro i principali rischi derivanti da abusi. Quello che manca è anche un percorso pedagogico che faciliti e ricostruisca un contesto di senso rispetto alla mera ricerca di informazioni su Internet.

Si tratta di ritessere i fili concettuali del senso attorno ai contenuti informativi. Occorre guidare i processi di apprendimento che utilizzano il web in modo acritico, senza alcun filtro. Si può dire che la differenza tra mera informazione e cultura è data dal processo di ricerca di un significato globale, culturale ed etico, quindi sono valori che si muovono all'unisono. Etica come navigazione controllata nel mare acritico della pura informazione scollegata dal contesto.

Occorre controllare il *digital divide*, il gap tecnologico tra paesi ad alto e basso sviluppo per evitare che il

progresso tecnologico allarghi invece di restringere le distanze. L'informatica ha concorso anche a rimettere in discussione il concetto troppo generico di "Terzo mondo", favorendo l'evolvere di alcune realtà di povertà verso modelli originali e innovativi di decollo verso lo sviluppo, basti pensare all'India.

Eds come azienda tecnologica riveste il ruolo di un produttore di idee tecnologiche, non l'agente di un modello univoco di progresso, ma certamente un facilitatore dello sviluppo e del benessere.

Copyright Centro Studi Banca Europa ©