

E il dipendente si organizzò da solo sull'Undernet

Undernet: il nome lascia presagire qualcosa di nascosto, magari persino abusivo. E in effetti sono reti che nascono in parallelo alle Intranet ufficiali, si ramificano seguendo percorsi diversi da quelli strutturati dell'organizzazione, diventano contenitori di competenze preziose ma poco conosciute. Un fenomeno però sempre meno "segreto", perché interessa un crescente numero di aziende, soprattutto quelle medio-grandi e con un certo grado di "imprinting" tecnologico. Un fenomeno che abbiamo esaminato nelle sue forme e implicazioni con Giacomo Mason, Intranet manager per Telecom Italia-Wireline e autore del libro «Intranet - Come si struttura una rete interna che funziona», edito da Tecniche Nuove. «@Ifa Il Sole-24 Ore» ha

Si vanno diffondendo «sottobanco» vere e proprie Intranet non ufficiali dove i lavoratori si scambiano idee come in una comunità

parlato di questi temi con l'autore del volume.

Innanzitutto, che cos'è una Undernet?

Chiamiamo Undernet tutti i siti Web che nascono, più o meno clandestinamente, all'interno di un'organizzazione all'ombra della Intranet "ufficiale". Sono di solito create e gestite da colleghi volenterosi e sono guidate da specifiche esigenze operative

che trovano nella facilità di implementazione del Web una loro, seppur parziale, soddisfazione. Il più delle volte sono dei semplici pc adattati a server Web; altre volte, più raramente, sono oggetti maggiormente strutturati.

L'organizzazione, o quantomeno l'it manager non si accorge della loro comparsa? O c'è una benevola disattenzione, almeno iniziale, nei confronti del fenomeno?

In genere se ne accorge, anche se, a dire il vero, dopo un certo livello di "ramificazione" della rete interna è difficile averne una mappa puntuale e aggiornata. Ma una volta che il "gioco" è partito non è che si possa semplicemente spegnere tutto. Anche perché i termini con cui ragionare qui non sono "vietato/consentito" quanto "utile/inutile". Una gestione

consensata dell'Intranet richiede che si passi da una strategia di controllo a una di governo. Il che significa, come nel caso delle Undernet, mettere il naso in ciò che è stato prodotto dal basso in un'ottica di consulenza e integrazione per tutta l'organizzazione. Non «chi ti ha dato l'autorizzazione a fare questo?» quanto piuttosto «hai fatto un buon lavoro, posso renderlo ufficiale?».

L'Undernet è, per così dire, a invito, o quantomeno bisogna conoscerne l'indirizzo. Questo le rende strumenti di ri-stratificazione dell'organizzazione aziendale?

Di fatto lo diventano. Perché di fronte a una Undernet il management ha due strade: continuare a battere sulle classiche attribuzioni di responsabilità, perdendo di fatto il polso della situazione, o riadattarsi cercando di

seguire i concreti flussi operativi. E spesso le organizzazioni si dimostrano più sveglie di quello che ci si aspetterebbe nel recepire le indicazioni che provengono dal basso. Il vero rischio è la balcanizzazione dei settori: tante Undernet, una per dipartimento, senza collegamento tra loro. Il che accade quando le Undernet vengono create, magari in perfetta buona fede, replicando pedissequamente l'organigramma aziendale. E facendone un'occasione sprecata.

Nella pratica, spesso, le Undernet non diventano una sorta di luogo di riunione permanente fra interessati a un certo progetto o appartenenti a un certo settore. Non basterebbe una mailing list ben usata?

In una mailing list, però, non si possono archiviare documenti o far girare applicativi. Le Undernet, inve-



Giacomo Mason

ce, sono oggetti abbastanza anomali, che non possono essere equiparate a un semplice spazio di discussione tra addetti ai lavori.

Nel suo libro, fra le motivazioni della nascita delle Undernet, lei non cita l'insoddisfazione di fondo verso la configurazione ufficiale dell'organizzazione. Non c'è davvero nulla di "sovversivo" nel fenomeno?

Certo, le aziende, per come sono oggi, spesso creano frustrazione, so-

no inefficienti, lente e burocratiche. Ma il messaggio che ci lanciano le Undernet è: «Vogliamo solo lavorare!», e non c'è nulla di sovversivo in questo. Le aziende sono fatte di persone, fortunatamente molto più ricche di quanto appaia dal loro ruolo nell'organizzazione. Se si lavora sul governo invece che al controllo, questa ricchezza può essere sfruttata. Una volta ho chiesto al gestore di una Undernet chi l'avesse autorizzato a farlo. E lui mi ha risposto, sospettoso: «Mica ho pubblicato foto pornografiche, sto cercando di essere utile ai miei colleghi di stanza». Come dargli torto? Nella mia esperienza ho visto che queste persone vogliono soltanto lavorare meglio, esprimere le proprie competenze, utilizzare al meglio le risorse tecnologiche aziendali. Senza guadagnarci nulla.

Stefano Gulmanelli