



KapitaleUmano

Opinioni, riflessioni, curiosità

Editoriale

Maurizio Decastri

La parola disvelata

Marta Trotta

Angolo Soft

Laura Borgogni

Angolo Hard

Gabriele Gabrielli

Visto da Oriente

Alessandro Paparelli

Visto da Occidente

Sergio Caredda

L'intervista possibile

Danila Scarozza

Chi ha paura del Social?

di Sergio Caredda



Qualche giorno fa mi sono imbattuto online in una discussione sul valore delle reti sociali nel mondo del lavoro. Sono rimasto abbastanza preoccupato da molti commenti e reazioni a una tesi tutto sommato moderata, secondo la quale le aziende dovrebbero incoraggiare l'uso di alcuni strumenti sociali "utili" al lavoro. Il punto centrale è che tale confronto era la dimostrazione perfetta di un conflitto generazionale in atto già da tempo tra chi in mezzo ai network sociali ci è nato e ci vive (i cosiddetti *nativi digitali*) e chi, invece, non comprendone la portata, si erge a difensore di uno *status quo* che in realtà non esiste più.

La mia esperienza da immigrato digitale

Certo, non tutti sono così. Io amo includermi nella categoria dei cosiddetti *immigrati digitali*, ovvero di chi cerca di comprendere questo mondo, provando a partecipare alla maggior parte delle innovazioni in esso presenti. Lo scorso anno, ad esempio, ho potuto seguire un giovanissimo ragazzo 19enne in un breve stage di orientamento prima dell'università (una esperienza molto diffusa in Lussemburgo, assolutamente da replicare ovunque). Lo avevo incaricato di supportarmi su una piccola ricerca e ho notato un processo logico completamente diverso da quello che avrei seguito io. Non accesso a banche dati, siti online, libri, letteratura. La sua prima azione è stata di *attivare* i suoi contatti online nelle varie reti che utilizzava (una mezza dozzina

di social network, di cui almeno due a me sconosciuti), chiedendo sostanzialmente aiuto alle persone con cui era in contatto (di cui sono certo la maggior parte non sono contatti "fisici"). Ebbene, nell'arco di qualche ora ha avuto accesso a ricerche complete sul tema, dati (talvolta anche riservati, ma questo è un altro discorso) di altre aziende, una trentina di presentazioni "già pronte" e, soprattutto, i nomi di 8 esperti sulla tematica con relativi contatti.

Una competenza chiave

È stata quell'esperienza che mi ha fatto capire che forse nelle nuove leve che andremo pian piano ad assumere nelle nostre aziende, una delle competenze chiave che dobbiamo scegliere è quella del *networking sociale*. Se i risultati infatti sono simili all'esempio che ho descritto, la *produttività* delle persone andrà misurata in maniera completamente differente. E non vedo che problema ci possa essere se poi la persona in questione spenda un po' del suo tempo a postare una foto interessante su *Instagram* o a scrivere cosa ha mangiato a pranzo su *Facebook*. Ma la propagazione delle reti sociali e degli strumenti associati pone un'altra grande sfida alle organizzazioni, e in particolare a uno dei processi che sta più caro agli Hr: la valutazione delle performance.

Come cambia la valutazione per gli Hr

La sfida che ho dovuto gestire più pressantemente con il 19enne di cui sopra non è stato sul piano

dell'uso della tecnologia o dei network. Ma su quello del feedback. Nei suoi primi giorni di presenza in azienda, notai che aveva un atteggiamento quasi "umorale" rispetto alle attività che stava facendo. Ho cercato di comprendere il motivo è la sua risposta è stata... disarmante: «Non capisco se il mio lavoro ti stia piacendo». Per chi vive in un mondo di feedback strutturati, assegnazioni di obiettivi annuali e cicli di valutazioni lunghi e strutturati, l'idea che una persona ricerchi un *mi piace* immediato a ogni sua azione può essere destabilizzante. Ma, in effetti, chi vive nei social oggi è abituato a questo, ai *mi piace* continui su Facebook e su qualsiasi altro social, oltre che ai commenti destrutturati ai propri post. Adattarsi a questa novità non significa quindi semplicemente "tollerare" Facebook e compagnia, ma abbracciare un nuovo modo di intendere le interazioni dentro e fuori l'organizzazione. Significa vivere in un modello costantemente in *beta*, dove nulla è "finito", e tutto è migliorabile grazie alle interazioni continue dei suoi componenti. Significa diventare noi stessi parte di questo "social" che stimola la collaborazione e lo sviluppo di idee nuove e non ostacolarlo, col rischio di privarci del supporto positivo di una intera generazione.



Sergio Caredda
è manager Human Capital,
Deloitte Luxembourg