

L'Era dell'Efficacia Sociale

Franco Maloberti

La futura trasformazione economica e sociale può essere considerata sia un'evoluzione sia una rivoluzione, ma di certo è un grande cambiamento che comporta enormi rischi e grandi opportunità per i singoli e per le società. Anche nei secoli scorsi ci sono stati sostanziali cambiamenti, che furono favoriti dall'utilizzo delle scoperte scientifiche e da una crescente capacità operativa nella produzione industriale e nell'economia. In sintesi, le trasformazioni del passato furono dovute alla ricerca (e scoperta) dell'efficienza: nel lavoro, nella gestione, nell'economia, nelle pratiche monetarie. Si deve però anche dire che la ricerca dell'efficienza ha portato a storture che richiedono ora interventi sostanziali per guidare nella direzione giusta la mutazione sociale ed economica.

L'evoluzione degli ultimi secoli è stata influenzata dal quesito «Che cosa crea la ricchezza?» Le risposte al quesito, che hanno guidato il progresso dei tempi passati, furono, in sintesi: «Aumentare l'efficienza». Taylor studiò tecniche per aumentare l'efficienza del lavoro manuale, sostituendo regole pratiche con metodi scientifici basati sullo studio dei movimenti del lavoratore e la divisione delle attività manuali in fasi elementari. Keynes propose strategie (accettate e conclamate) per ridurre i rischi d'instabilità sociale ed economica causata, a suo vedere, dal *laissez-faire*. Lo sviluppo del capitalismo, avversato da Marx, aveva connotati individualisti ed eccessivamente liberisti, per questo, Keynes, in alternativa a soluzioni rivoluzionarie marxiste, propose di ridurre le inefficienze e le turbolenze con un intervento dello Stato per regolare l'economia e la società con azioni macroscopiche e assorbire il rischio, ottenendo così giustizia sociale. Ovvero, Keynes teorizzò un "saggio controllo" del capitalismo per renderlo più efficiente.

Comunque, l'atteggiamento dei pensatori del tempo passato era, in buona sostanza, quello di un aristocratico che è, o ritiene di essere, sopra una massa con scarsa cultura che ha bisogno di "guida" e "protezione". Inoltre, le metodologie utilizzate non si preoccupavano del miglioramento culturale e conoscitivo della massa ma miravano solo, con un impianto organizzativo sociale di tipo gerarchico, di aumentarne il benessere. Invero, l'aumentata efficienza ha beneficiato i lavoratori in modo rilevante, le ore lavorative si sono ridotte di un fattore prossimo a due, e sono state erogate numerose provvidenze dello stato sociale (e protettore). In aggiunta, il lavoro è diventato prima un diritto sociale, e poi una proprietà.

Peraltro, l'aumento dell'efficienza è anche stato accompagnato da negatività e, in particolare, abbiamo:

- L'aumento del divario tra paesi ricchi (che sono i soli ad averne beneficiato dell'aumentata efficienza) e quelli poveri.
- Un'esagerata considerazione per i risultati e per le prestazioni di breve termine che hanno scemato l'attenzione per le strategie globali.
- Un freno alla crescita culturale e conoscitiva dei lavoratori, che sono stati relegati all'esecuzione di operazioni ripetitive e codificate.
- La degenerazione della moneta che da designatore di valore è diventata valore, con perdita della minima valenza sociale che aveva.

Le negatività sopra indicate sono cause (reali e incombenti) di disequilibrio e malessere sociale e richiedono attenzione. Il divario tra paesi ricchi e poveri ha prodotto due effetti. Assistenzialismo con l'aiuto passivo, pur in buona fede, delle frange più derelitte dei paesi poveri e, la seconda, auto-riscossa dei paesi poveri che, sfruttando il basso costo della mano d'opera, hanno accumulato risorse (con effetti di potenziale distruttività) svolgendo massive attività a bassa tecnologia. L'attenzione per il breve termine ha portato a benefici economici per le scelte ottime e per l'agilità strategica, ma ha anche offuscato necessità di lungo termine e strategie di sviluppo con obiettivi non puramente finanziari. L'efficienza dei processi produttivi (ottimizzata dal Taylorismo per il lavoro delle braccia) ha imposto la codifica delle conoscenze e la definizione di procedure ben precise. Questo ha due effetti negativi: la presunta inutilità del pensare (poiché la ricerca di nuove soluzioni è fatta da un'élite), e la riduzione del "coraggio" e degli stimoli indispensabili per affrontare le sfide della vita. La trasformazione della moneta in valore ha giustificato l'uso del denaro per generare denaro, senza riguardo per i danni sociali prodotti a lungo termine.

Peraltro, l'efficienza non può crescere senza limiti e non può battere il confine dell'inefficienza fisiologica. Si può obiettare che nella produzione industriale sono state usate tecniche per migliorare qualità e affidabilità e che tali esperienze non sono ancora state riversate nei sistemi sociali, ma anche con siffatti metodi, l'efficienza non dovrebbe significativamente migliorare.

Uno degli effetti dovuti alla ricerca dell'efficienza e il conseguente utilizzo di cultura, istruzione e conoscenza è la sensibilizzazione di ampie fasce delle popolazioni ai problemi sociali. Prima di procedere, si deve rimarcare che la diffusione di cultura, istruzione e conoscenza sono una minaccia per le classi dirigenti delle vecchie organizzazioni (i capitalisti che sfruttano le braccia e i sodali difensori delle braccia); per questo, sono contrastate con strumenti tradizionali quali "panem et circenses" e con tecniche più subdole classificabili in "far venire la paura del buio" e per buio intendo precariato, fatica intellettuale, cose complicate, dolore e maternità, paura del licenziamento, rischio imprenditoriale, eccetera. Terminato l'inciso, notiamo come la richiesta di funzione sociale è stata percepita anzitempo da industrie o altre entità tipo banche o assicurazioni e, per ottenere un vantaggio commerciale o, meno frequentemente, per un effettivo desiderio di assecondare la sensibilità dei cittadini, molte entità hanno investito risorse nella difesa dell'ambiente, per combattere malattie, per aiutare i deboli, per progetti umanitari. Comunque, tali iniziative, pur commendevoli, sono solo una debole risposta a quello che sarà richiesto nel futuro.

L'efficienza, che vuol dire massimizzare nel breve termine il "profitto", sarà presto riconosciuta come un possibile pericolo sociale perché, ad esempio, spostare la produzione in una regione a basso costo del lavoro aumenta l'efficienza ma provoca anche danni sociali per la perdita immediata di occupazione. Un altro esempio è la speculazione finanziaria che può portare a un sostanzioso ritorno dell'investimento ma solo per singoli e, ovviamente, per i banchieri. La diffidenza per l'efficienza non sarà dovuta a un'accresciuta sensibilità sociale ed etica (desiderio di felicità universale) ma perché vista come minaccia alla felicità dell'individuo. Ovvero, l'individuo nella società della conoscenza non vedrà più il denaro, e le merci che il denaro consente di

acquistare, come unica sorgente di benessere ma, divenuto più esigente, vorrà vivere in un ambiente più piacevole, stimolante e sicuro. E questo coinvolgerà non solo il proprio piccolo ambito ma l'intera società a cui appartiene e sente di appartenere.

L'efficacia è "fare le cose che servono" per entità complesse. Talvolta, azioni che aumentano l'efficienza non sono efficaci perché quello che serve può non essere l'aumento della produttività o del "profitto" immediato e localizzato. Si noti che l'efficienza è perseguita in organizzazioni basate su comando-e-verifica, con "ordini efficaci" dati da pochi, che sono al vertice, che discendono verso la base per generare efficienza. I prodotti dell'efficienza sono prevalentemente materiali e misurabili e, per questo, hanno un valore valutabile col denaro. Però, il cambiamento dovuto alla diffusione di cultura, istruzione e conoscenza e la tumultuosa sostituzione del lavoro delle braccia con quello del cervello, mutano in modo significativo i valori, sia dei beni che del lavoro. Entrambi diventano non quantificabili o, perlomeno, misurabili in modo nuovo rispetto alle vecchie teorie del valore. La misura dipende da un bilancio di aspetti positivi e negativi che sono pesati con parametri soggettivi e forse irrazionali. Perciò, il valore non può più essere sintetizzato con la sola quantità di denaro.

Uno degli elementi usati dal lavoratore del cervello (o meglio, della conoscenza) per determinare il valore sarà l'impatto sociale. Ovvero, sarà la misura della felicità della persona intesa come costituente un ambiente complesso (e pertanto sociale). La misura tiene conto del presente e del futuro, del proprio ambiente urbano e rurale, della sicurezza personale e sociale, dell'impatto occupazionale e assistenziale, di aspetti etici e morali. Pertanto, il nuovo cittadino quando acquista un bene farà una misura non solo della corrispondenza del valore alla somma dei contributi materiali e immateriali che hanno determinato il bene stesso, ma anche (e forse principalmente) del risultato globale che lo scambio produce. Se si considerano gli elementi di valutazione come globalmente sociali, allora, la misura sarà di efficacia sociale.

La misura dell'efficacia sociale porterà a richieste di risultati sociali molto più consistenti dei palliativi della fase di mezzo. Ad esempio, le banche dovranno mostrare un uso del denaro dei clienti che è anche a salvaguardia dell'ambiente economico e sociale dei clienti stessi. I manager delle industrie dovranno rendere conto dell'efficacia sociale delle loro decisioni e non solo produrre buoni risultati economici. I politici non rappresenteranno più singole classi senza avere specifiche capacità politiche. Dato che le future trasformazioni causeranno la fine della divisione tra classi e del classismo, il ruolo del politico sarà molto diverso dall'attuale: avrà principalmente responsabilità di "regia" e definizione delle priorità. Le pubbliche amministrazioni dovranno mostrare un genuino spirito di servizio nel creare "efficacemente" le condizioni al contorno.

Le società future si baseranno su quattro elementi base coordinati dalla politica: i fondamenti della produzione di valore, i benefici sociali, l'istruzione del cittadino e la salvaguardia della persona. Per le ultime due componenti sarà necessario trasformare radicalmente due organizzazioni che ora non rispondono a meccanismi di feedback: l'università e la magistratura. Entrambe sono istituzioni vecchie e inadatte al futuro assetto delle società e per entrambe si dovranno demolire le barriere di protezione e autogoverno (o auto-referenza)

per conseguire l'indispensabile efficacia e adeguatezza operativa mediante meccanismi di verifica e premio/punizione.

La trasformazione indicata riguarderà (o forse, già riguarda) un cambiamento dell'organizzazione sociale: da gerarchica con persone al vertice che comandano o detengono il potere, a un'organizzazione quasi piatta con pochi "registi" che vengono riconosciuti come "ispiratori" (o "scrittori dello spartito") e "allenatori". Ci sarà, poi, una diffusione delle responsabilità e della capacità di prendere decisioni. Il modello da struttura militare o, al massimo di squadra di calcio con abilità individuali e tanta furbizia, sarà abbandonato e diventerà "squadra di rugby" con forza, coraggio, coesione, comunità di obiettivi e gioco di squadra. Si noti che il modello è squadra e non "orchestra" giacché, comunque, continuerà a esserci una forte competizione tra "squadre".