

RESPONSABILITA' = MISURA x CAPACITA'

McKinsey ricorda che nel 1962 Leon Jakobovits sostenne che l'incessante ripetizione di una parola porta ad una perdita di significato per l'utente. Anche il linguaggio gestionale possiede tali espressioni. Un primo esempio è la parola responsabilità. Il termine è così apprezzato a tutti i livelli di così tante organizzazioni che con il tempo ha perso il suo potente significato. Etimologicamente, responsabilità deriva dal latino *accomptare* (conteggiare), che deriva da *computare* (calcolare), il quale, in turno, proviene da *putare* (considerare). Chiaramente la responsabilità si basa sulla misura e sulla riposta di un individuo. Questo, tuttavia, non significa che la responsabilità sia limitata alla misura di parametri fondamentali (KPI). Questi non esistevano in latino, e rappresentano solo una facile via per un osservatore di misurare i fatti di altre persone. Ma cosa significa la responsabilità nella mentalità delle persone? Peter Drucker dichiarava che un capo dovrebbe considerare una persona come un volontario. La domanda fondamentale non dovrebbe essere: "Cosa posso raggiungere?", ma "Come posso contribuire?" La domanda per i capi è la seguente: "Abbiamo dipendenti che si battono per cose che si allineano con i loro propositi?" Occorre porre attenzione a questa mentalità oltre al fatto di misurare con dei KPI. Peter Drucker diceva: "Avere cinque obiettivi è come non averne alcuno". Il proliferare delle metriche significa che le persone sono richieste di troppe cose e il risultato non può corrispondere alle loro totali capacità. Troppe metriche possono ridurre la motivazione e quindi la capacità. Invece di creare stuoli di metriche per la prestazione dei dipendenti, i capi dovrebbero pensare a come rafforzare le loro capacità.

Commenti

L'articolo richiama due concetti fondamentali per la responsabilità, la misura di quello che si fa e l'abilità di come farlo. Occorre un costante impegno tra il numero di obiettivi richiesti e la preparazione delle persone. L'optimum potrebbe essere rappresentato da un'ottimale preparazione di tutti per il raggiungimento di un solo decisivo obiettivo.