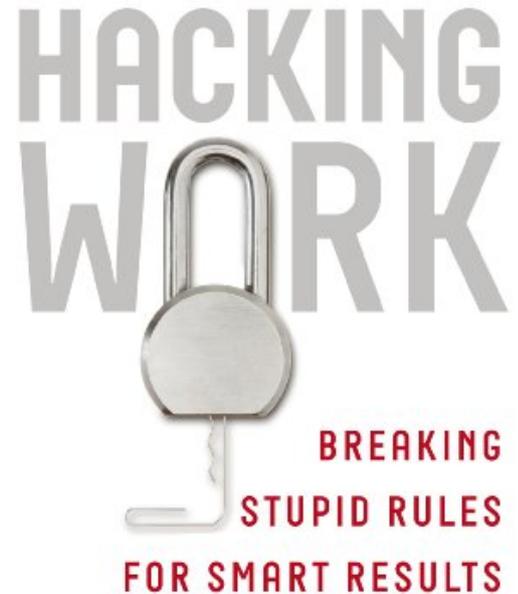


## Punti essenziali

- “Hacking” significa alterare un sistema a proprio vantaggio.
- Gli “hacker a fin di bene” sono quei dipendenti che sovvertono le pratiche aziendali che rendono più difficile il loro lavoro. Essi dimostrano e condividono un’etica dello hacking in modo trasparente.
- Un hack a fin di bene può renderti più semplice dare il tuo meglio, renderti agevoli i compiti, farti lavorare in modo più intelligente e farti divertire un po’.
- Hai il diritto e il dovere di aggirare – o hackerare – le regole e le procedure aziendali inefficienti.
- Per il tuo primo hack, individua il fastidio da rimuovere; approfondisci il problema ed elabora un aggiramento semplice e innocuo – sempre con in mente l’obiettivo finale.
- Gli “hard hack” alterano i sistemi meccanici; i “soft hack” riguardano invece le relazioni personali.
- Il momento migliore per il tuo primo hack è quando sei appena stato assunto, ma prima di iniziare a lavorare.
- Esiste un decalogo dello Hacking. I primi cinque comandamenti sono: “sii uno a posto”, usa un hack solo se necessario, non nuocere, fa’ il bravo e proteggi i dati delle persone.
- Gli altri comandamenti: paga in anticipo; fa’ scalpore; sii te stesso; impara dallo hacking e fa’ tanta pratica, perché l’impegno vince sul talento.
- Spiega i tuoi hack a tutti assumendotene la responsabilità. Gli altri ti seguiranno.

*‘Not for the meek, Hacking Work is for those who truly want to change the way they do business’*  
MARSHALL GOLDSMITH, author of the *New York Times* bestsellers  
*MOJO* and *What Got You Here Won’t Get You There*



## Che cosa si apprende

Con questo riassunto, imparerai:

- 1) Perché non tollerare mai condizioni oppressive o costrittive sul lavoro
- 2) Quale tipo di mentalità ti consente di cambiare queste circostanze,
- 3) Come porre in essere questi cambiamenti
- 4) Che differenza passa tra hack a fin di bene e a fin di male.

## RIASSUNTO

### “Hacker a fin di bene”

I lavoratori stanno portando avanti una rivoluzione silenziosa. Sovvertono le pratiche consolidate delle aziende ogni qual volta regole e regolamenti rendono più difficile o meno efficiente il loro lavoro. Questa rivoluzione assume la forma dell’aggiramento o della sostituzione di procedure obsolete o stupide. Ciò consente ai lavoratori di essere più veloci e produttivi, e di adattare l’ambiente di lavoro alle loro indoli anziché piegarsi alle idiozie della burocrazia. I membri di questa comunità in crescita di rivoluzionari fuori dal radar sono chiamati “hacker a fin di bene”.

### “Aziende guaste”

I vecchi modelli e processi aziendali non funzionano più. Manager rigidi e direttive dall’altro rendono le aziende meno produttive. E tuttavia, in questi tempi incerti, la maggior parte delle aziende tendono a farsi più timorose, a esercitare più controllo, irrigidirsi e preoccuparsi meno della felicità dei dipendenti. Ma in tempi duri serve coraggio, non pavidità.

I lavoratori stanno contrattaccando. I capi di Evers Pearce a Oxford tagliarono i fondi del suo progetto a quasi zero e gli dissero di buttar via i mobili e gli altri detriti. Invece egli vendette questo presunto materiale di scarto su eBay e ricavò 37.000 sterline da destinare al progetto. Questi lavoratori stanno assumendo il controllo. I trasgressori ben intenzionati si assicurano che i loro capi prosperino a dispetto delle loro abitudini autodistruttive. I posti di lavoro sono cambiati, ma poche ditte sono rimaste al passo. I lavoratori devono prima trascinare i loro capi nel presente, e poi nel futuro. Molto di questo movimento in avanti avviene sottoterra, sotto il naso dei manager.

### Lo “hacking” è possibile

Se hai mai convinto il tuo capo a rinviare una scadenza a dispetto delle regole, o se hai usato le mail per mandare un file aziendale a un tuo indirizzo personale per poterci lavorare a casa”, allora hai compreso lo hacking. Servono solo curiosità, immaginazione ed energia. Chiedi che cosa accadrebbe se provassi qualcosa di nuovo. Non ascoltare chi dice che “non puoi”. Fare uno “hack a fin di bene” potrebbe renderti più semplice lavorare al meglio, renderti agevoli i compiti, farti lavorare in modo più intelligente e fartela spassare un po’. La stessa parola “hacking” rimanda al divertimento: negli anni ‘60, un piccolo gruppo di studenti che si era data il nome di “hackers”

manometteva i treni elettrici per farli andare più veloce. Fecero poi lo stesso al computer principale del college che frequentavano, il Massachusetts Institute of Technology, e diedero così i natali a un nome e a un movimento.

Col giusto hack, puoi fare della tua azienda un posto in cui le persone lavorano meglio, sono più creative e fanno un lavoro di maggiore qualità a un costo minore, realizzando così il motto di oggi: “di più, meglio, più veloce e a meno”. Le ditte che costringono le persone a seguire processi verticali e dall’altro sono le stesse che violano e tracciano le tue interazioni nella Rete per trovare più modi e migliori, più veloci ed economici per mandarti pubblicità. Sei pronto a contrattaccare? Puoi arrivare a “il tuo primo hack” in quattro passi:

Quali tre cose ti danno più fastidio sul lavoro? – Trova le regole restrittive, le procedure inefficienti e le usanze aziendali che intralciano il tuo lavoro e si mettono di mezzo.

Fa’ ricerche e impara – Se devi fare X, scopri come funziona X e perché sei stato costretto a farlo. Chiedi chi ne trarrebbe vantaggio e chi svantaggio se trovi un modo alternativo.

Il tuo primo hack è il più semplice – Il tuo primo stratagemma dev’essere semplice e innocuo.

Conosci il tuo obiettivo – Non stai agendo solo per prenderti gioco del sistema. Stai agendo per conseguire un risultato limitato e specifico.

### **Hack “soft” e “hard”**

Gli “hard hack” alterano qualunque “sistema non vivente”. Usare la messaggistica istantanea durante una riunione per comunicare degli spunti relativi al lavoro mentre un noioso relatore si trascina è un hard hack. Il 99% degli hard hack non richiede esperienza. Le istruzioni per la maggior parte degli hack è reperibile online; basta cercarli. Se la sicurezza ti impedisce di spedire informazioni ai colleghi, prova “open source Web tools” (“Strumenti web open source”) o Google Docs. Se non riesci a ottenere quel che ti serve, ci riuscirà senza dubbio qualche nerd dell’ufficio.

I “soft hack” alterano “le relazioni o gli accordi di lavoro”, come chiedere a un collega o a un superiore di poter lavorare in un mood contrario alle procedure per mutuo interesse. Poiché i soft hack coinvolgono altre persone, sono complessi al pari delle altre relazioni interpersonali. Il momento migliore per il tuo primo hack è quando sei stato appena assunto ma ancora non hai iniziato a lavorare. Usa il soft hack “negoziazione dell’accordo” per migliorare le condizioni della tua assunzione, per esempio persuadi il capo a lasciarti lavorare a casa o a darti i benefit e la paga che vuoi a prescindere da quanto guadagnino gli altri. Usa i soft hack per qualunque aspetto del tuo lavoro; ore, bonus, compensi. Non rassegnarti allo status quo. La maggior parte degli accordi sul compenso sono di beneficio alle compagnie, non ai dipendenti, ma i manager sanno quali membri dello staff meritano che li si paghi di più per tenerli. Se sei fra questi, hackera dei compensi che riflettano il tuo valore. Dopo un po’ che lavori, identifica l’aspetto del tuo lavoro che richiede la più grande energia per il progresso più piccolo. Cerca il più semplice cambiamento possibile, anche se fosse piccolo come “usa la tua casella email” invece di quella della ditta.

I soft hack “cambia il rapporto” potrebbero comprendere la possibilità di lavorare con un eccellente manager o di stabilire dei contatti lavorativi coi tuoi profili social. Dato che tutti vogliono qualcosa, usa i soft hack per dirigere i desideri del tuo bersaglio a tuo vantaggio: insegna, manipola, contratta, lusinga, persuadi o aiuta qualcuno in modo da assicurare che ti aiutino in cambio. L’inizio di un nuovo progetto è un momento perfetto. Per allora saprai già quali

comunicazioni o processi sono di ostacolo al tuo lavoro. Usa degli hack per aggirarli mentre stabilisci i parametri del progetto. Fatto l'accordo, fa' la tua parte. Poi puoi tornare a un soft hack. Scegli bene i momenti propizi; usa ogni leva di cui disponi.

### **“Il Decalogo dello hacking a fin di bene”**

Quando conduci un hack con successo, dillo agli altri. Da' loro il vantaggio che hai creato per te. La condivisione è il compimento della ragione per cui hai fatto lo hack: rendere il lavoro più veloce, migliore e più efficiente, meno restrittivo e più divertente. Le dieci regole principali dello hacking a fin di bene sono:

“Sii uno a posto” – You'll know you're not cool when no one wants to play with you. Don't be a jerk. Share, clean up, be fair, apologize if you're wrong, keep your word and try hard. Sai di non essere affabile quando nessuno vuole giocare con te. Non fare lo stronzo. Condividi, metti in ordine, sii corretto, scusati se hai torto, mantieni la parola e mettici impegno.

Cerca di non hackerare – Se puoi risolvere un problema senza un hack, fallo. Non sprecare gli hack.

“Non nuocere” – “Non usare gli hack per nessuno dei sette vizi capitali (niente porno, niente avidità... niente vendette o rivalse, niente negligenze o fughe dal lavoro virtuoso, niente che alimenti la tua vanità).” Non fare niente a un sistema che cambi come gli altri lo usano. Migliora la tua situazione, ma non danneggiare quella di un altro.

“Mai compromettere le informazioni di altre persone” – Lascia dove sono i dati dei clienti e le proprietà intellettuali dell'azienda. Non condividere informazioni con nessuno che non sia autorizzato. Controlla il tuo hack per assicurarti che niente sia rimasto alla vista di qualcuno.

Fa' il bravo – Collabora, crea un gruppo di lavoro. Rispetta le capacità degli altri.

“Paga in anticipo” – La trasparenza riguardo i tuoi hack aiuterà gli altri e insegnerà loro ad essere aperti sui loro risultati.

Onora “la legge dell'attrazione” – Se un video su YouTube fa 100.000 visualizzazioni, questi ne creeranno altri 100.000. Cresce il passaparola, il mainstream se ne accorge e delle vite ne vengono trasformate. Permettere al tuo pubblico di conoscere il tuo lavoro nei limiti delle linee guida etiche ti assicurerà un seguito più ampio.

Puoi essere solo te stesso – Se lo hacking non fa per te, racconta la tua idea a chi sa fare degli hack. Se invece hai lo hacking nel sangue, sii un consulente per lo hacking. Considera ogni opzione.

L'impegno vince sul talento – Esercita le tue abilità, resta in una routine, sii disciplinato, testa bassa e lavora.

Impara cose di te dallo hacking – Rifletti sui “dilemmi etici” dello hacking. “Che cosa è importante per te?”. Stai “facendo del tuo meglio? Da che parte stai? Che compromessi accetteresti per tenere il tuo lavoro? Quand'è che un compromesso è eccessivo?”

### **Che cosa è rotto e ha bisogno di hacking?**

“Il mondo degli affari non c'arriva proprio.” I centri di comando lavorano contro l'efficienza e l'individualità; sono al servizio dell'azienda. Lo studio del 2008 “Global Human Capital Study” (“Studio sulle risorse umane globali”) dell'IBM scoprì che le barriere più significative a un buon

lavoro erano gli “strumenti e processi” stessi dell’azienda. Qualunque procedura tu debba implementare, qualunque manuale tu debba leggere, qualunque linea guida il tuo capo debba seguire si mette in mezzo al comportamento di comune buon senso. Quegli stessi manager che ti dovrebbero lasciar libero di fare del tuo meglio invece fanno gli straordinari per controllarti. Gli strumenti e le procedure aziendali, per loro natura, ti limitano e restringono. Esistono felici eccezioni, naturalmente. La Zappos ti paga 2.000 dollari per andartene subito se la loro cultura aziendale, la “Zappos way”, non si adatta a te.

### **Non c’è sicurezza in un assegno**

In una situazione economica difficile, le aziende non proteggono i loro dipendenti: tagliano i salari, e alcune ditte – come la British Airways – chiedono alla gente di lavorare gratis per un mese. Devi fare sacrifici per tenerti il lavoro. Una volta “lealtà e fatica” erano cose che contavano, ma ora, per quanto duro o bene lavori, ti possono licenziare in un lampo. Niente si frappone tra te e le oscillazioni del mercato. Eppure, c’è qualcosa che puoi fare per tutelarti:

“Sii fortunato” – Trova un’azienda che guarda avanti e condivide, e trova un posto lì.

“Accetta i rischi” – Trova la migliore situazione lavorativa possibile e proteggila con le unghie e coi denti.

Hackera – Cambia quel che puoi cambiare a tuo vantaggio

Combatti i “FUD: Fear, Uncertainty, Doubt (Paura, Incertezza, Dubbio)”

Devi affrontare i FUD: la paura, l’incertezza e il dubbio che ti trattengono. Questo acronimo risale a una strategia di vendita impiegata dall’IBM negli anni ‘70. I venditori cercavano di instillare il FUD nelle menti dei potenziali clienti perché considerassero l’idea di comprare dall’IBM per mettersi al sicuro. Sapendo che qualunque perturbazione nel mercato globale potrebbe significare la fine del tuo lavoro all’istante, come puoi contrastare il FUD? Vinci la tua paura di queste forze conflittuali: tu vuoi che il tuo lavoro ti aiuti a crescere come persona. Vuoi anche servire la tua ditta, i suoi azionisti e il mondo, ma qualunque sistema è al servizio delle “priorità dell’azienda”. Se le tue priorità diventano l’aspetto meno importante del tuo lavoro, sarai scontento, improduttivo e soffrirai una cattiva salute. Cambia paradigma: fa’ che i sistemi si pieghino alle tue priorità.

Non aver paura di fare hacking. Lo fanno tutti intorno a te, per cui unisciti alla festa. “Gli hacker a fin di bene non vengono licenziati”. L’universo degli hacker offre un continuum di rischio. Non puntare né troppo in alto né troppo in basso. Lo hack “Cambia vita” è di grande rischio ma anche di grande ricompensa. La fondazione di Facebook fu un hack “Cambia vita” per Mark Zuzkerberg. Questo hack offre meno rischio ma conferisce comunque alte ricompense. Lo hack “Cambia il lavoro” permette di aggirare qualche piccolo ostacolo a una vita quotidiana più facile, ma non ti porta più soldi. Lo hack “Tirare avanti” non oppone rischi e la ricompensa è bassa. Potrebbe cambiare un piccolo aspetto della tua vita lavorative, ma è un buon punto di partenza è anche quello.

Per portare a termine degli hack di aggiramento, comportati come se fossi il capo e avessi il potere di fare i cambiamenti che crei. Se agisci come se fossi in capo, le persone ti seguiranno. Sii sfrontato e mai codardo. “Pianifica dal basso verso l’alto, non dal’alto verso il basso”. Se vuoi fare un hack, inizia a radunare e padroneggiare degli strumenti adatti allo scopo. Se lo fai bene, potresti restare sorpreso di come dei colleghi che prima ti erano ostili diventino all’improvviso tuoi alleati e sostenitori. Se mostri loro un miglior modo di fare le cose, “i miscredenti si convertono”.

## Porta i risultati che prometti

Fa' un buon hack, porta il risultato promesso – anche se la promessa l'hai fatta solo a te stesso – e incontrerai il successo. Se raggiungi gli obiettivi aziendali prima che “il tuo capo e i capi del tuo capo” trovino il loro modo di farlo, sarai considerato un eroe. Una volta che i tuoi risultati sono sicuri, di' al tuo manager come li hai ottenuti. Spiega chiaramente il tuo hack. Dimostra di non aver causato alcun danno. Condividi il tuo metodo. Ricorda che sei personalmente responsabile dei tuoi hack. Prenditi la responsabilità delle tue azioni. Non cercare scuse. Comportati da capo. Là fuori, a hackerare, c'è più gente di quanto pensi. Qualcuno a un solo isolato di distanza sta cambiando il mondo per piccoli incrementi. Lo hacking ti dà il potere di salire al timone. È qualcosa che proviene dalla tua volontà di abbracciare la possibilità che le cose cambino. Quando troverai il coraggio di iniziare a cambiare il mondo, ricorda solo una cosa: non nuocere.

*“Là fuori c'è un esercito nascosto di hacker a fin di bene che stanno salvando le imprese da sé stesse e si stanno divertendo nel mentre.”*

*“I migliori esecutori di oggi stanno prendendo in mano i problemi.”*

*“Lo hacking è... comprendere un sistema abbastanza bene da poter smontarlo, giocare coi suoi meccanismi interni e farne qualcosa di meglio.”*

*“Se i loro dirigenti non ascoltano, mostriamo ai dipendenti come aggirare i loro problemi.”*

*“L'informazione è l'oggetto di ogni hack a fin di bene perché ha il potere di cambiare la tua vita.”*

*“Gli hacker a fin di bene vedono il futuro e ci conducono verso di esso.”*

*“L'impatto dello hacking della Generazione Y sui loro posti da lavoro non sarà mai abbastanza apprezzato. Sono equipaggiati degli strumenti e delle capacità di aggirare quasi qualunque cosa si metta sulla loro strada meglio di qualunque generazione precedente.”*

*“E quel che è più importante, non vedono un problema etico nel fatto di trovare degli aggiramenti. Se hackerare è necessario alla produttività, beh, non è un problema loro.”*

*“Quel che è di solito buono e giusto per gli hacker a fin di bene è cattivo e sbagliato per qualcun altro.”*

*“L'amore delle imprese per la burocrazia stagnante, le tecnologie obsolete e le procedure ingarbugliate nel profondo ci sta ammazzando.”*

*“La tecnologia cambia continuamente.”*

*“Quando le imprese finalmente abbracceranno l'età della creazione condivisa, gli hacker che sono tra noi saranno i loro consiglieri migliori.”*

*“Gli hacker pensano che se non sai se sei uno a posto oppure no... probabilmente non lo sei.”*

## L'autore

**Bill Jensen** è CEO del Jensen Group. Il consulente **Josh Klein** è un hacker esperto.