

Smartworking e prestazioni

di Michela Daghini

Twitter lo sappiamo è stata la prima big tech ad annunciare, dopo l'emergenza, che le misure di lavoro da remoto per i dipendenti resteranno un'opzione disponibile per sempre. Nel frattempo, da Google a Microsoft, ad Amazon, sono tante le aziende che hanno chiesto di proseguire in home working per l'autunno. E c'è chi immagina, come l'architetto Carlo Ratti del Mit, la possibilità di usare in maniera diversa tutti quei metri quadri. È ovvio però che una svolta del genere, richiede un nuovo impianto normativo per evitare che si trasformi in un boomerang per chi lavora. Nel frattempo, vediamo alcuni aspetti. Se state facendo smart working, forse inizialmente vi è sembrata anomala la mancanza di tempo condiviso con i colleghi. Ma gli strumenti di lavoro in remoto, lo abbiamo visto, hanno dato in alcuni casi risultati molto positivi. Ci consentono di compensare la comunicazione nella giornata lavorativa, e sembrerebbe logico sfruttarli con aggiornamenti costanti. Eppure, le ultime ricerche in campo psicologico suggeriscono che una comunicazione ridotta sia più efficace: una collaborazione continua infatti può ridurre l'intelligenza collettiva, la capacità congiunta di risoluzione i problemi di una squadra. Secondo gli studi, dovremmo concentrare la comunicazione in una sola chiamata al giorno o una singola riunione, per migliorare la creatività e la capacità di problem solving. Le ricerche in quest'ambito, hanno richiesto anni - se ne è occupata recentemente la BBC - tra queste, l'ampio studio di Jesse Shore, alla Boston University sui sistemi informatici. Ha creato gruppi di 16 persone, ai quali è stato chiesto di giocare una partita di *whodunnit* online. Nel gioco - preso da una delle squadre di ricerca del Dipartimento della Difesa degli Stati Uniti - i partecipanti raccolgono indizi per prevedere un immaginario attacco terroristico. A tutti è stata fornita un'interfaccia per condividere via via le scoperte con altri membri del team. Ne è emerso che il problema principale era l'omologazione: i componenti del team tendono a convergere rapidamente su un consenso senza esplorare davvero le altre possibilità. Inizialmente, nella fase di raccolta informazioni, i gruppi più connessi erano in vantaggio. Ma perdevano nel creare una teoria coerente sul complotto terroristico. I colleghi dei gruppi meno connessi al contrario, hanno sofferto un po' la raccolta dati, ma erano individualmente più liberi nel costruire le proprie teorie, con una maggiore varietà di idee disponibili. Insomma, un po' di scambio funziona, ma non durante le fasi che richiedono la generazione di molte idee. Per saperne di più, i ricercatori hanno fatto un altro esperimento, chiedendo di elaborare il percorso più breve tra alcune città. Nei vari gruppi, alcuni potevano interagire costantemente, altri a intermittenza, e altri ancora lavoravano da soli. I gruppi con interazione continua hanno avuto buone prestazioni medie, ma hanno appiattito i risultati degli individui più dotati perché tendevano a conformarsi a soluzioni mediocri. La comunicazione intermittente invece si è rivelata il meglio: le prestazioni medie della squadra erano elevate, senza ridurre quelle dei migliori. Quindi: i gruppi potrebbero basarsi sulla diversità delle idee generate in modo indipendente, e integrarle. Questo aiuterebbe a mantenere lo slancio e la motivazione, ci si può tenere aggiornati sui progressi reciproci, entusiasmandosi a vicenda e lasciando comunque abbastanza tempo per un'intensa concentrazione successiva. Naturalmente l'esatto rapporto tra collaborazione e solitudine dipende dai lavori. Quel che è chiaro, comunque, è che non abbiamo bisogno di essere sempre interconnessi. Insomma, in tempi di smartworking, sono spunti su cui riflettere: è bello rimanere in contatto ma, molti di noi lo hanno verificato in questi mesi, le interazioni, se dosate, saranno più costruttive, e non potranno che giovare alla qualità.