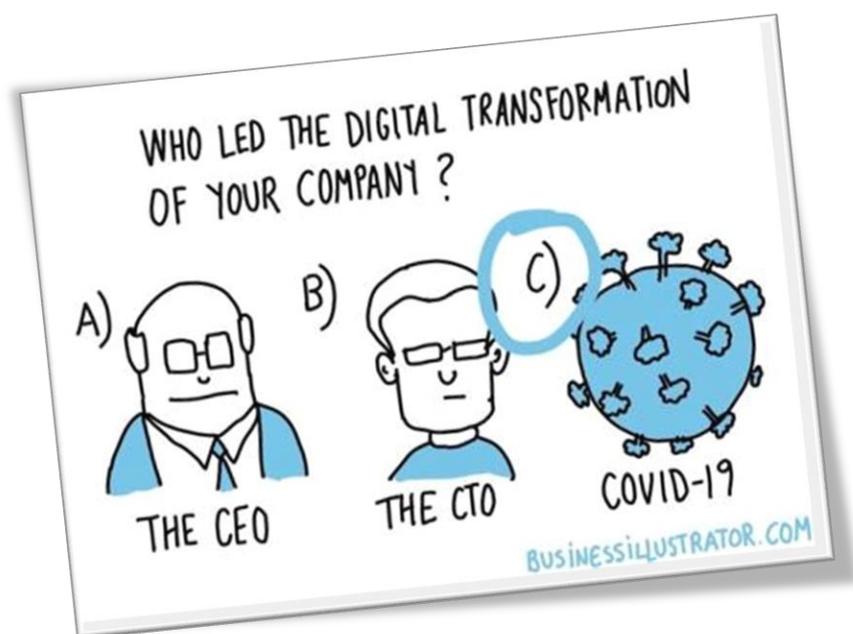


MILANO
Venerdì, 9 aprile 2021

Quando un'azienda sana si ammala di Zoommite

**Siamo effettivamente diventati Smart Workers?
Oppure stiamo soltanto usando la tecnologia lavorando da remoto?**

di Barbara Viscito, Training Manager in Mercurio Misura



Prima del 2020 moltissime organizzazioni hanno sognato un mondo dove gli incontri con clienti e colleghi potessero avvenire virtualmente, senza fare chilometri e senza essere soggetti ad aerei e fusi orario. Poi in un attimo l'intero scenario è cambiato e tutte le aziende, anche quelle che erano lontane da immaginarlo, si sono trovate a gestire un numero enorme, a volte fuori controllo, di virtual meetings.

I numeri a livello internazionale sembrano fantascientifici. Giusto un esempio per far brillare gli occhi agli appassionati di statistica: Microsoft Teams nel Novembre 2017 contava a livello mondiale solo 2 milioni di utilizzatori. Nel novembre 2020 gli utilizzatori erano diventati 115 milioni. Ancora cifre da capogiro nel vedere che all'inizio di marzo 2020, fase ancora iniziale della pandemia globale, il totale dei minuti trascorsi ogni giorno su MTs era di 560 milioni e meno di 30 giorni dopo, il 31 marzo 2020 il totale globale mondiale dei minuti trascorsi su MTs è stato di 2,7 miliardi. (sources: TechCrunch, Microsoft, Business Insider).

Ad oggi queste cifre sono state ampiamente superate, senza contare che l'analisi riguarda solo una delle principali piattaforme di comunicazione virtuale. Verrebbe da pensare che questi incrementi riguardino principalmente i giovani e giovanissimi. Certo le scuole e le università sono migrate tutte online ma è sorprendente notare come la fascia di utilizzatori più importante è quella dai 45 ai 54 anni e gli over 55 che insieme fanno il 49% degli utilizzatori.

E' diventato presto chiaro per tutti che, nello spazio di poche settimane, milioni di imprese e miliardi di professionisti hanno rivoluzionato il loro modo di comunicare e di relazionarsi con clienti e colleghi, adottando l'unica metodologia possibile che garantisce la social distance e permettesse di rimanere nel business.

Ma a distanza di un anno com'è andato questo esperimento non pianificato? Siamo davvero più tecnologici? Siamo effettivamente diventati Smart Workers? Oppure stiamo soltanto usando la tecnologia alla meno peggio e anziché lavorare in Smart Working stiamo semplicemente lavorando da remoto?

Queste domande ci hanno spinto a osservare dapprima lo scenario più internazionale attingendo alle ricerche pubblicate all'estero e poi grazie alla esperienza di ricerche maturata negli anni in *Mercurio Misura* abbiamo cercato di capire se i numeri e le tendenze erano le stesse per la realtà italiana.

Ecco cosa abbiamo scoperto:

Perdita di produttività e tempo

Per quanto gli on-line meeting siano senza dubbio il mezzo più efficace e disponibile al momento, sono anche spesso fonte di frustrazione e un mangia-tempo che incide sulle agende e le scadenze di chi lavora. Ma il disagio è ancora più profondo di così. Secondo due ricerche realizzate da *The Muse* e *Atlassian* metà dei meetings sono considerati una perdita di tempo dagli intervistati e gli Executives considerano che nel 67% chi organizza il meeting fallisce nel comunicare con chiarezza l'obiettivo dell'incontro. Questo coincide con la nostra ricerca nel contesto italiano dove solo il 38% nella popolazione totale intervistata, che si riduce al 28% di coloro che hanno in agenda più di 9 riunioni alla settimana, si definisce soddisfatto della chiarezza con la quale gli obiettivi del meeting vengono resi noti.

Secondo i managers intervistati da *Harvard Business Reviews*, *HR Digest* e *Condego* almeno il 30% dei meetings a cui partecipano sono completamente inutili e il tempo viene sottratto a progetti importanti, costringendo le persone a sottrarre molte ore alla vita privata per rispettare le scadenze. Anche i nostri managers esprimono lo stesso disagio, infatti solo il 35% degli intervistati ritiene necessaria la propria partecipazione a tutte le riunioni a cui viene invitato, mentre il 49% ritiene la propria partecipazione necessaria solo nella metà delle riunioni in cui viene coinvolto e il 16% addirittura si ritiene utile solo ad un terzo delle riunioni.

Non solo produttività e tempo, ma i meetings incidono anche sul budget

Alcune ricerche infatti riguardano il costo sostenuto dalle imprese a causa di meetings inutili. Una ricerca su 6500 persone condotta simultaneamente in USA, UK, e Germania evidenzia che meetings inutili o inefficaci stanno costando all'economia statunitense tra i 70 e i 283 miliardi di dollari, mentre in UK costerebbero 58 miliardi di dollari. (*Sources: Doodle inc, Ready Talk*).

La scuola di management di Anversa ha calcolato con uno studio molto approfondito che in Belgio ogni azienda perde circa 2.500 euro all'anno per ciascun dipendente a causa delle riunioni inutili.

Rifugio nel multitasking

Il multitasking sembrerebbe una naturale azione correttiva ai meeting inutili o dispersivi. Secondo *The Muse* e *Atlassian* un intervistato su due confessa di lavorare su altro durante le riunioni invece che focalizzarsi sull'agenda e gli organizzatori dell'incontro e il 69% degli impiegati dichiara di leggere e rispondere alle e-mail durante le riunioni virtuali. Analogamente da noi solo il 17% degli intervistati da *Mercurio Misura* sostiene di focalizzarsi completamente sulla riunione, mentre il 55% risponde di operare in multitasking spesso (35%) o sempre (20%).

Tra i grandi utilizzatori di virtual meetings (più 9 riunioni alla settimana) i numeri passano all' 11% per chi dichiara di focalizzarsi completamente sulla riunione in corso, al 29% di chi opera spesso in multitasking e al 31% di chi afferma di farlo sempre. Il campione intervistato da *Mercurio Misura* concorda all'83% che il numero delle riunioni è aumentato dall'inizio della pandemia e con l'utilizzo delle piattaforme online.

Questo modo di operare su più fronti, l'aumento del numero delle riunioni, le frustrazioni a seguito di meetings inefficaci sia per conduzione (il 53% dei nostri intervistati considera che le riunioni siano troppo lunghe e dispersive) sia le difficoltà fisiche che l'incontro su schermo produce, è un'importante causa di perdita di energia (il 75% dei grandi utilizzatori si ritrova con un calo di energia a fine giornata che attribuisce alle virtual meetings) e fastidi fisici (il 56% avverte bruciore agli occhi e vista affaticata a fine giornata mentre il 22% attribuisce alle riunioni online mal di testa a fine giornata) sembrano dire che non siamo proprio Smart Workers e che per le imprese italiane e straniere ci sono enormi spazi di correzione da adottare al più presto.

International Search Consultant invece ha sottolineato l'altra faccia del fenomeno. Il 16% dei managers americani considera con favore i virtual meeting e si aspetta che la modalità rimanga nel futuro. *E Leadership IQ* evidenzia che oltre l'80% del personale predilige il lavoro da remoto. Anche tra il 40% dei nostri connazionali sembra esserci la stessa speranza.

I virtual meeting infatti offrono molti vantaggi che vorremmo tenere in futuro ma anche alcuni ostacoli importanti che se non gestiti rischiano di alzare pericolosamente la soglia dello stress (come già evidenziato dall'*Organizzazione Mondiale della Sanità*) e generare demotivazione e insoddisfazione all'interno delle strutture.

I problemi legati alla nuova modalità di dialogo e di incontro sono di 3 tipi:

1. **Tecnici e organizzativi** - gestire riunioni che avvengono con frequenze, strumenti e modalità nuove richiede un approccio organizzativo diverso da ciò che si usava nel passato. Anche il rispetto del tempo altrui incide in misura importante nelle relazioni aziendali. Oggi per i manager italiani e stranieri il tempo è ancora più tiranno di un anno fa, ed è più che mai importante definire con chiarezza l'obiettivo e di conseguenza i partecipanti da invitare alle riunioni.
2. **Psicologici** - le relazioni attraverso uno schermo bidimensionale sono nuove ed estranee ed è alto il rischio di creare sentimenti di sfiducia e di distacco, con conseguenze sottovalutate sulla leadership aziendale. Inoltre alcuni fenomeni come il fatto di non guardarsi più reciprocamente negli occhi, di non vedere che il viso dei partecipanti, perdendo buona parte del body language a cui tanto deleghiamo per decodificare le comunicazioni interpersonali, il fatto di vedere noi stessi riflessi nello schermo aumentano il senso di disagio e frustrazione in chi generalmente ha sempre sofferto sulle proprie performance di public speaking.
3. **Fisici** - Screen apnea, Computer Vision Syndrome e altri effetti sulla postura e gli arti peggiorano la salute del personale, soprattutto quello di alto livello con posizioni più strategiche e che consuma più ore di tutti in video conferencing e lavoro su schermo.

Non è la prima volta che l'umanità ha dimostrato una straordinaria capacità di superare gli ostacoli e far nascere opportunità dai problemi. Come le imprese italiane e internazionali si siano adattate rapidamente ai lock down, alle restrizioni, alle difficoltà ha dello stupefacente e meritiamo tutti un plauso per questo. Ma pensare che dotare tutti gli impiegati di uno schermo e una App trasformi il lavoro in Smart working è un errore.

Stiamo quasi tutti lavorando da remoto e possiamo tutti diventare molto smart nel farlo mettendo in campo nuove idee, capacità organizzative e innovazione e un po' di formazione, da remoto ovviamente se serve, l'importante è che sia Smart.

Barbara Viscito

Training Manager
MERCURIO MISURA