

Hic et Nunc: uno sguardo «immediato» al lavoro quotidiano per meglio pianificare gli uffici del futuro

Victoria Mirata e Marco Bettoni

FFHS - SUPSI

Il nostro lavoro diventa più flessibile, mobile e multilocale. Le imprese che oggi progettano la costruzione di un nuovo edificio per uffici si devono confrontare con il quesito principale: come scegliere un concetto di ufficio appropriato, che soddisfi al meglio le esigenze del management e corrisponda alle necessità dei collaboratori? La risposta è racchiusa sia in un approccio orientato ai collaboratori, che prevede la partecipazione degli utenti al processo di progettazione, sia in un metodo d'indagine, il cosiddetto *Experience-Sampling Method* (ESM), che consente uno sguardo *immediato* (non mediato) alla quotidianità lavorativa.

Ma perché un approccio orientato al collaboratore? Le crescenti esigenze impongono ai collaboratori di fornire più prestazione e creatività. La tradizionale disposizione degli uffici spesso non solo ostacola il lavoro, ma non si adegua alle nuove esigenze dei collaboratori, quali la riflessione, lo scambio sociale e il lavorare concentrati. Lo scopo vero e proprio di un ufficio consiste invece nel creare un ambiente di lavoro umano ed effettivo e sostenere i collaboratori ad essere produttivi e a sentirvisi a proprio agio. Ecco perché, quando oggi si progetta la ristrutturazione di vecchi uffici o la costruzione di nuovi spazi di lavoro si dovrebbe scegliere l'approccio orientato al collaboratore, ponendo la persona al centro, coinvolgendo per esempio gli utenti nel design e nella progettazione, cosa che comporta non pochi vantaggi per tutti gli interessati.

Nel caso del Metodo Experience-Sampling (ESM) si tratta di acquisire informazioni sulla quotidianità e sulla salute di una persona attraverso descrizioni autonome, avendo cura che esse vengano svolte in condizioni che evitino il più possibile di causare distorsioni. A tal fine si registrano le esperienze, le impressioni e i sentimenti esattamente nel momento in cui questi si manifestano (*nunc* - ora), e precisamente nei diretti dintorni del loro sorgere (*hic* - qui). L'ESM prevede che il collaboratore registri la sua esperienza e il suo comportamento in momenti selezionati casualmente (per esempio indicati da un segnale) o quando si verifica un determinato momento chiave, e ciò va ripetuto più volte al giorno per alcune settimane. Il collaboratore esegue questa registrazione, compilando un breve questionario o scrivendo le proprie esperienze in risposta a precise domande, ad esempio «Qual era la tua attività principale quando hai ricevuto il segnale?» e «Che grado di produttività avevi immediatamente prima del segnale?». Il vantaggio sta nel fatto che le rilevazioni sono effettuate durante l'attività o appena dopo la sua interruzione, acquisendo così dati che non subiscono distorsioni dovute ad altri eventi o a errori di memoria. Questo in contrasto con l'intervista posticipata, durante la quale le informazioni sono spesso influenzate dall'umore di quel momento successivo. Grazie agli sviluppi tecnologici, l'ESM riscuote sempre più popolarità, poiché i dati si possono raccogliere *hic et nunc* in modo veloce, preciso ed economico utilizzando apparecchi mobili (per esempio smartphone, tablet) e inviando segnali per attivare la risposta al sondaggio.



Un potenziale finora poco sfruttato per l'impiego dell'EMS si trova nel settore dell'architettura, dove esso può venire impiegato per un'analisi delle attività e dei bisogni. Includendo anche l'esperienza del collaboratore, ne risulta una base importante per le esigenze specifiche di un concetto di ufficio del futuro. La Fernfachhochschule Schweiz, scuola affiliata alla SUPSI dal 2004 con sede a Briga e centri di formazione a Basilea, Berna e Zurigo, e l'Università Fernstudien Schweiz hanno impiegato questo metodo nella fase di progettazione per la costruzione di un nuovo campus a Briga. Questa analisi ha fornito una visione a 360 gradi sulle attività e sui compiti quotidiani dei collaboratori e ha mostrato non soltanto dove (posto di lavoro), come (tecnologie) e con chi i collaboratori desiderano svolgere i loro compiti, ma anche come essi vivono la loro quotidianità lavorativa e specificamente con quali stati d'animo.

Oltre alle domande riguardo alle attività stesse («Quale era la tua attività principale [attività, compito] nel momento in cui hai ricevuto il link per compilare il questionario?») ne sono state poste alcune riguardo al posto di lavoro nel quale si eseguiva questa attività nonché dove si sarebbe voluto eseguirla. I risultati hanno mostrato che il 77% dei lavori sono eseguiti in uffici singoli o doppi. Tuttavia i collaboratori desiderano poter svolgere i loro compiti nei luoghi più disparati (per esempio la caffetteria, i punti di incontro, i luoghi di ritiro, la biblioteca, gli spazi *multispace*). Soltanto per il 24% delle attività l'ufficio attuale è considerato il luogo di lavoro adatto. Questi dati sono stati inseriti nella preparazione di un innovativo concetto *multispace* per il nuovo campus. Lo studio ha inoltre esaminato il tipo di attività e il desiderio di interazione sociale, sia in presenza che virtuale. Alcuni compiti richiedono un lavorare concentrato, individuale, altri uno scambio intenso con i colleghi. Per alcune attività è stata individuata una notevole necessità di maggiore *interazione sincrona* virtuale (per esempio tramite Skype, conferenza video e telefonica). Basandosi su questi dati sono state esaminate accuratamente soluzioni tecniche innovative come pure condizioni quadro per nuove forme di collaborazione virtuale (*e-collaboration*) nel nuovo campus. Anche la percezione personale faceva parte del sondaggio. Come si sentono i collaboratori nella vita quotidiana? I collaboratori sono stressati? L'impostazione dell'ufficio li fa forse ammalare? Nell'attuale ambiente di lavoro riescono a lavorare in modo produttivo e concentrato? A completamento della valutazione da parte della maggior parte dei partecipanti, secondo la quale la loro produttività e concentrazione durante lo studio è stata alta e persino molto alta, l'EMS ha permesso di farsi un'idea più precisa riguardo al benessere («Come ti senti oggi?») di singoli collaboratori e di identificare quelli che nella quotidianità lavorativa erano particolarmente sotto stress.

Per acquisire conoscenze sulla quotidianità lavorativa dei collaboratori, la maggior parte delle imprese punta su sondaggi convenzionali sotto forma di un questionario, nonché osservazioni e interviste qualitative. Ma da un lato le interviste richiedono un grande dispendio di tempo e personale, e dall'altro un questionario spesso fornisce risultati incompleti e persino deformati (per esempio a causa della deformazione dei ricordi). L'ESM invece – in particolare nel caso delle piccole e medie imprese (PMI) visto il numero limitato di dipendenti e la necessità di un management efficiente in termini di costi – offre vantaggi decisivi nella pianificazione di un concetto di ufficio moderno, innovativo e rivolto al futuro.



2



3



4

- 1 Lista Office - LO Mindport Think Tank.
Fonte Lista Office LO, LOG Produktions AG,
Alfred Lienhard Strasse 2, 9113 Degersheim,
Svizzera
- 2 BENE - NOOXS Think Tank numero 7.
Fonte BENE GmbH, Neutorgasse 4-8,
1010 Vienna, Austria
- 3 Caffetteria Fernfachhochschule Schweiz,
Briga, piano terra. Victoria Mirata, IFEL,
Fernfachhochschule Schweiz
- 4 Breakout space presso Kiwi.com a Brno
(Repubblica Ceca). Fonte Kaplan Architekti,
Mathonova 25, Brno, Repubblica Ceca