

Capitolo 1

Uno smartphone non ci salverà, il pensiero mobile sì

Rimandare: se fosse una disciplina olimpica vincerei la medaglia d'oro. Ma non alle prossime Olimpiadi, forse a quelle successive.

Michael Heppel¹

Non importa che tu sia un libero professionista, un manager o un dipendente, ciò che conta è la consapevolezza che il mondo del lavoro è totalmente cambiato. La diffusione degli smartphone e dei device tecnologici impone una riconsiderazione del tempo: possiamo continuare tranquillamente a pensare a orari di lavoro fissi, ma nel frattempo saranno gli strumenti a dettarci task, compiti e orari. Con un conseguente aumento dello stress. Ci svegliamo la mattina e troviamo già delle notifiche sul nostro smartphone: si va dalle e-mail ai messaggi su WhatsApp, fino agli strumenti di project management come Asana e Trello. Passiamo gran parte del tempo in riunione, spesso deconcentrati, perché nel frattempo lo schermo dello smartphone continua a illuminarsi. E quando decidiamo di staccare, la sera, siamo spesso tentati dal controllare le notifiche e, così, andiamo a letto con il pensiero di quello che dovremo fare il giorno dopo.

Ma il mondo del lavoro di oggi non è peggiore di quello di ieri, è solo un mondo diverso, con abitudini diverse da quelle che sono state le nostre per anni. Oggi è possibile, per esempio, lavorare in mobilità con la stessa efficienza con cui si lavora da una postazione fissa. A volte anche meglio. Nell'ultimo anno

1. M. Heppel, *Guadagnare un'ora al giorno (e vivere felici)*, Hoepli, Milano 2011.

ho viaggiato tantissimo per lavoro. Per di più ho preso treni, ma anche aerei e auto. E ho scoperto che tutto passa da un'adeguata organizzazione della settimana, che il tempo si dilata e che quattro ore intense possono valere più di quattro giorni non organizzati. D'altronde lo diceva anche Timothy Ferriss, nel suo bellissimo *4 ore alla settimana. Ricchi e felici lavorando 10 volte meno*². Ti faccio un esempio: se so che devo fare due viaggi di tre ore l'uno, in treno, cerco di tenermi per quel momento l'operatività. Per esempio la scrittura di un progetto o la preparazione di una presentazione in PowerPoint. O, ancora, la stesura di un post per il mio blog. È importantissimo non vivere alla giornata perché, così facendo, gli spostamenti diventano un peso, il tempo perso si accumula e diventa quasi impossibile, poi, risalire la china. Se quel tempo non l'abbiamo sospeso noi. Quando sono costretto a guidare, perché magari devo recarmi in posti poco serviti dalla ferrovia, cerco di sfruttare quel percorso per fare delle telefonate, non importa che siano di lavoro o utili a tenere vive delle relazioni – vedremo l'importanza del networking – ciò che conta è, ancora una volta, la capacità di organizzare il tempo e il lavoro. Perché è di questo che parliamo in questo libro, non soltanto di tool.

Uno strumento imprescindibile: il pensiero *mobile*

Va da sé che, senza i tool adeguati, sarebbe molto più difficile organizzarsi. Avere un router wi-fi, dei carica batteria sempre a portata di mano, una libreria di file condivisa che ci consenta di trovare subito ciò che cerchiamo, da qualunque postazione, è il minimo indispensabile. Ma questi consigli non sono validi soltanto per chi viaggia, o per chi ha fatto della mobilità uno stile di vita. Sono consigli validissimi anche per chi non si muove mai dal proprio ufficio. Perché capita spesso di avere a che fare, durante la giornata, con telefonate, Skype call, riunioni ed e-mail inaspettate che spostano il focus della nostra attenzione. È molto difficile fare le cose rapidamente e con efficienza: i team lavorano su obiettivi che si sovrappongono, la pressione conduce a errori e, a volte, il momento migliore per “fare” un lavoro non è quello che gli altri hanno pensato per noi. Ottimizzare le risorse ed evitare lo spreco di tempo significa valorizzare al massimo il talento delle persone. Pensare “mobile” è profondamente diverso dal sapere utilizzare bene lo smartphone. Certo, conoscere le applicazioni migliori per la produttività aiuta, e non mancherò di suggerirtele durante questo percorso. Ma non raggiungerai mai i risultati che ti sei prefissato se non impari a comprendere come ottimizzare

2. T. Ferriss, *4 ore alla settimana. Ricchi e felici lavorando 10 volte meno*, Cairo Publishing, Milano 2008.

il tempo, il tuo tempo, a renderti responsabile di come lo usi. In un'epoca in cui l'organizzazione del lavoro è diventata flessibile, ci troviamo di fronte a un grande problema e, al tempo stesso, a una grande responsabilità. Essere *always on* è una criticità che va affrontata e dominata, non gestita. Se il tuo team di lavoro ti inserisce, tuo malgrado, in una chat di WhatsApp, fai capire che la cosa non ti rende né felice né produttivo. Se il mezzo preferito di qualche collega per inviarti file è Facebook, non rispondergli. E così via. Non è comunicando su qualunque applicazione che si diventa efficienti.

“Pensare ‘mobile’ è profondamente diverso dal sapere utilizzare bene lo smartphone”

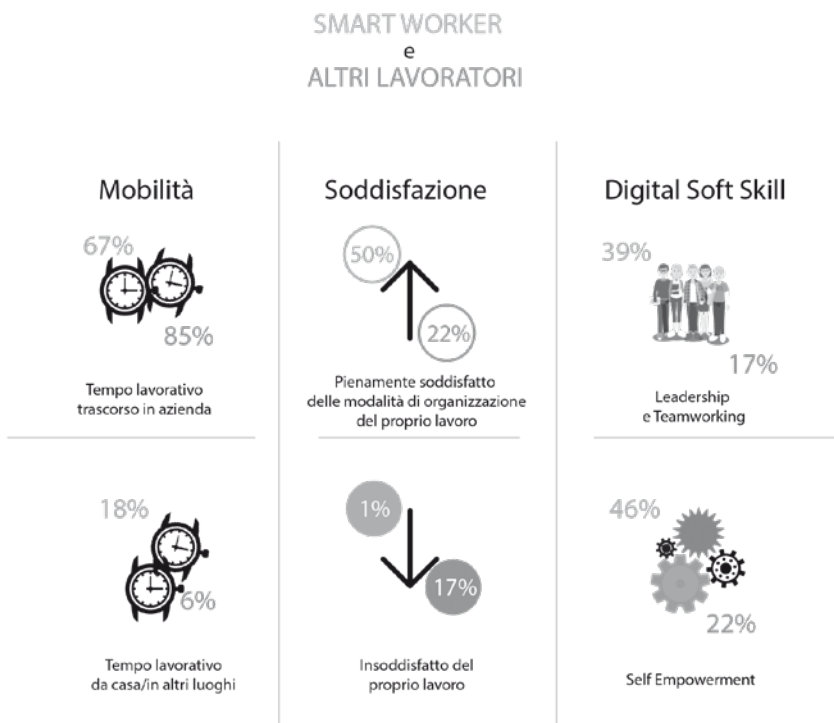


Figura 1.1 – La grafica di IQT Consulting evidenzia, nelle differenze tra smart worker e altri lavoratori, un trend a vantaggio dei primi³.

3. <https://www.iqtconsulting.it/save-your-time-lo-smart-working-per-iqt/smart-working-01/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

Un consiglio

Ottimizzare le risorse ed evitare lo spreco di tempo significa valorizzare al massimo il talento delle persone. Pensare “mobile” è qualcosa di profondamente diverso dal sapere utilizzare bene lo smartphone.

Secondo quanto rilevato dall'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano, le soluzioni a maggiore penetrazione sono quelle a supporto della sicurezza e dell'accessibilità dei dati da remoto e da diversi device (95%), seguite dalle iniziative di Mobility, che prevedono la presenza di device mobili e mobile business app (82%) e dai servizi di Social Collaboration (61%). Di fatto, gli italiani oggi comunicano attraverso una pluralità di dispositivi proprietari e aziendali (dal 2011 si vendono, e non a caso, più smartphone e tablet che pc): il *Bring Your Own Device (BYOD)*, un tempo avversato in azienda, è diventato il driver principale dello smart working⁴.

Fare ordine e cambiare *forma mentis*

In questo libro imparerai a conoscere tutti gli strumenti ideali per lavorare mobile, ma è importantissimo che sia tu, alla fine, a scegliere il terreno sul quale giocare. Ho letto libri molto interessanti in questi anni e ho capito che uno dei problemi di questa generazione di professionisti sarà gestire le informazioni senza lasciarsi sopraffare da esse. Si spiega così, a mio parere, il successo di libri come *Il magico potere del riordino*⁵ di Marie Kondo e *Il magico potere di sbattersene il ca**o*⁶ di Sarah Knight. Nel primo, la Kondo sostiene che, facendo ordine in casa e in ufficio in modo radicale, cambiando drasticamente la propria *forma mentis*, cambiano il proprio modo di vivere e la propria esistenza. Perché tutto questo non dovrebbe riguardare anche oggetti non fisici? Non ti mette l'ansia vedere quelle 1.500 e-mail non lette, quel numero spropositato di notifiche sulla chat di WhatsApp, tutte quelle applicazioni che non usi o il desktop del computer così disordinato? E attenzione, perché non si tratta di diventare schematici, ligi alle regole e distaccati. La propensione alla sperimentazione, all'arte, alla creatività intesa come rottura degli schemi va mantenuta ed è proprio per questo che il pensare mobile diventa una necessità. Ci sono sempre più aziende che spingono i loro dipen-

4. <https://www.digital4.biz/hr/smart-working/smart-working-che-cos-e-a-cosa-serve-e-perche-e-così-importante-per-il-business/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

5. M. Kondo, *Il magico potere del riordino. Il metodo giapponese che trasforma i vostri spazi e la vostra vita*, Vallardi, Milano 2014.

6. S. Knight, *Il magico potere di sbattersene il ca**o. Come smettere di perdere tempo (che non hai) a fare cose che non hai voglia di fare con persone che non ti piacciono*, Macro Edizioni, Forlì 2016.

denti a lavorare durante la settimana da postazioni diverse, a contatto con persone diverse, anche “uscendo” dall’azienda. È un modo incredibilmente produttivo per confrontarsi con altri professionisti o anche solamente cambiare prospettiva per qualche ora. E cambiare ambiente aiuta a trovare nuove soluzioni. In un mercato in cui moltissimi servizi sono simili e il prezzo non è più, finalmente, la leva principale delle nostre scelte, la creatività diventa una skill fondamentale. Per salvaguardarla, dobbiamo tenerci lontani dallo stress che la sindrome da notifica ci trasmette tutti i giorni, da quando ci svegliamo a quando andiamo a dormire. Non ho detto di eliminare totalmente lo stress, perché la tensione serve e questo non è un libro sul digital detox. Significa piuttosto comunicare, anche attraverso i propri canali (sì, parleremo anche dell’influenza del personal branding sulla propria organizzazione), e in maniera chiara, quali siano i mezzi preferiti per ricevere delle informazioni; significa, andando ancora più a fondo, chiarire quali siano le nostre competenze, dove possiamo dare il meglio e – perché no? – anche a che ora. Quando ero in agenzia, ho lavorato per anni con un art director che dava il meglio di sé dalle 10 di mattina in poi, e che non amava le chat. Il suo capo continuava a mandargli delle notifiche su WhatsApp alle 8, pretendendo una risposta. Pensate che questo abbia portato dei vantaggi all’agenzia? Io stesso non amo ricevere telefonate prima della 9 e, se un tempo fingevo di essere sveglio già da due ore, oggi non mi faccio problemi a inviare un messaggio (chiaramente lì dove non c’è un’urgenza palese di rispondere) per dire “Ti richiamo tra poco, il tempo di essere operativo”. Lo smart working è anche sincerità, è scegliersi per quello che si è e per quello che si può dare agli altri. È rispettare i tempi, rispettandosi.

L’impatto sulle aziende e sul lavoro

Lo smart working ha avuto un impatto notevole anche sulle aziende, impegnate oggi a garantire che l’infrastruttura presente sia adeguata e consenta di cogliere appieno i vantaggi offerti da una maggiore mobilità: è una grande opportunità da cogliere subito, un metodo che premia un approccio gradito anche alle giovani generazioni che iniziano ad avere ruoli importanti all’interno delle aziende e della società stessa. I dispositivi sono diventati rapidamente molto di più che semplici gadget consumer. Sono strumenti di business preziosi, in grado di soddisfare ogni tipologia di lavoro: dalla condivisione di file all’accesso a dati aziendali importanti, fino alla partecipazione alle video conference call da postazioni diverse. Da non sottovalutare il fatto che questo nuovo approccio ha abbattuto i confini e permesso ad aziende di diverse nazioni (e anche di differenti continenti) di collaborare in continui-

tà. Adottare un modello di tipo *Smart* non significa solamente lavorare da casa, ma anche rivedere il modello di leadership che si propone a favore del concetto di collaborazione. L'auspicio di questo processo è stimolare nuove idee e, quindi, nuovo business. Le tecnologie digitali hanno la funzione di ampliare e rendere virtuale lo spazio di lavoro, abilitando e supportando, così, nuove metodologie di approccio a situazioni aziendali diversificate⁷.

Anywhere & Anytime

La rivoluzione mobile ha il potere di liberare le informazioni, accrescere la produttività e rendere più indipendente lo staff, ma a patto di operare una scelta, che coinvolge tutte le parti in gioco, relativa al confine tra l'essere lavorativamente connessi e il non esserlo. I dati sullo stress da lavoro sono impressionanti e dovrebbero farci riflettere sulla società che abbiamo costruito e sulla sua sostenibilità. Dobbiamo riappropriarci del

“*Smart working non si traduce con ‘lavorare da casa’*”

nostro tempo, cominciando da un uso della tecnologia che risponda a questa necessità. Dobbiamo imparare a utilizzarla e a pensarla a nostro favore. Lo smart working è un fattore positivo per chi aspira a conciliare lavoro e vita personale e punta a una maggiore flessibilità. Una delle prime criticità da tenere in considerazione, tuttavia, è la mancanza di paletti legata all'eccesso di lavoro: siccome è possibile lavorare *Anywhere & Anytime*, il management può dare per

scontato che tu risponda sempre e comunque in tempo reale alle richieste. Va detto che non si tratta di problemi insormontabili: una gestione corretta di obiettivi e tempistiche può avviare a queste problematiche.

Secondo un'indagine condotta da Adecco, più della metà degli intervistati italiani sarebbe favorevole a lavorare da casa (57,2%), un 40,5% lavorerebbe fuori dall'ufficio e in qualsiasi altro luogo con dispositivo mobile. Solo l'8,5% non è favorevole a lavorare al di fuori del classico ufficio⁸ (Figura 1.2).

Sgombriamo subito il campo da due dubbi: *in primis* smart working non si traduce con “lavorare da casa”. In secondo luogo, non c'è niente di nuovo in questa pratica, se non una sublimazione garantita dalla diffusione, a prezzi relativamente modici, di device quali tablet e smartphone, caricatori portatili e quant'altro.

7. <http://www.datamanager.it/2019/10/smart-working-in-italia-un-fenomeno-contagioso/> (ultima consultazione 14/03/2020).

8. <https://www.infodata.ilsole24ore.com/2016/02/19/smart-working-cosa-ne-pensano-gli-italiani-il-572-vorrebbe-lavorare-da-casa-l85-dice-no/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

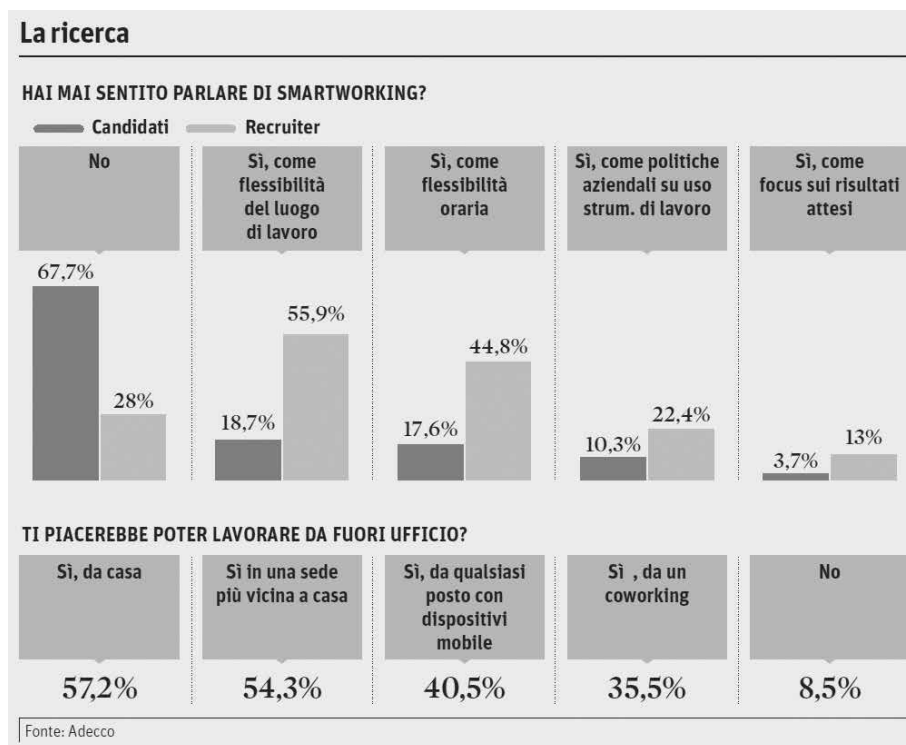


Figura 1.2 – L'indagine di Adecco sullo smart working.

Chi ha letto, nel 2001, quindi un secolo digitale fa, *Detto, Fatto!*⁹ di David Allen, uno dei maggiori esperti di produttività personale e organizzativa, si ritroverà pienamente nell'assunto che sto per esprimere: gran parte dell'insegnamento del suo metodo (Getting Things Done) per imparare a gestire il flusso di lavoro consiste nel predisporre gli strumenti e attivarsi perché le opportune riflessioni avvengano in modo più automatico e sia più facile impegnarsi nell'azione. Organizzare, insomma, tempo, spazio e strumenti, in modo da facilitare questo processo. Il modo migliore per iniziare a pensare smart è installare sistemi identici e interscambiabili sia in ufficio sia a casa anche se, con tutta probabilità, ce ne sarà uno che svolgerà un ruolo preponderante. Anche se la tua vita è improntata all'uso di strumenti mobili e altamente tecnologici e ti muovi con dimestichezza sul web, ti servirà comunque

9. D. Allen, *Detto, fatto! L'arte dell'efficienza*, Sperling & Kupfer, Milano 2001.

una base da cui operare. È fondamentale avere una postazione satellite a casa e, se possibile, anche una per gli spostamenti.

Enrico Verga, in un articolo su *Il Sole 24 ORE*, definisce lo smart working una “scrivania senza catene” e sostiene che sia arrivato il momento di svecchiare il motto classico della cultura americana “Work hard, play hard”, trasformandolo in “Work smart, play smart”¹⁰.

L’insieme di un buon metodo di gestione, strumenti adeguati e sistemi interconnessi (casa e ufficio) può far sì che gli spostamenti diventino un’occasione molto produttiva per svolgere determinate attività. Mentre la tecnologia continua a offrire alla maggior parte di noi dispositivi mobili più potenti e un accesso veloce alla Rete, aumentano anche le possibilità di organizzare la propria vita e il proprio lavoro in modalità “mobile”. Ma non sempre le sfruttiamo, e continuiamo a gestire male le nostre continue interruzioni (metro, dottore, fila alle Poste, per fare qualche esempio della vita di ogni giorno). Il problema è gestire il caos causato dalle tante opzioni disponibili su tali apparecchiature. Se non si ricorre a una metodologia capace di intercettare, chiarire e organizzare le informazioni, con applicazioni e strumenti adeguati per far fronte a ogni cosa con prontezza, l’accesso mobile alla Rete sarà sottoutilizzato o, addirittura, diventerà a sua volta fonte di distrazione improduttiva o stress. *In primis* si deve imparare a stabilire le priorità, organizzare le informazioni, gestire e pianificare gli impegni, delegare ciò che non è di nostra competenza. E stai tranquillo che uno smartphone non ci salverà, ma il pensare *mobile* sì!

Cinque cose che puoi fare oggi

- 1.** Comincia ad analizzare il modo in cui impieghi il tuo tempo lavorativo: qual è il tuo maggior motivo di insoddisfazione?
- 2.** Sii sincero: sei schiavo delle notifiche?
- 3.** Parliamo di paletti e bugie: riesci a piantare i primi e a piantarla con le seconde o continui a mandare e-mail notturne con su scritto “Ti rispondo asap”?
- 4.** Hai mai provato il digital detox? Prova a lavorare 2 ore senza guardare il cellulare. Il risultato ti sorprenderà.
- 5.** Leggi uno dei libri consigliati in questo capitolo.

10. <https://www.econopoly.ilssole24ore.com/2019/07/03/futuro-lavoro-smart-working/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

Capitolo 2

Organizzati e contenti con lo smart working

I venti e le onde sono sempre dalla parte dei naviganti più abili.

Edward Gibbon¹

La sensazione di smarrimento è un fenomeno abbastanza diffuso tra i professionisti. Quando si deve ripensare in continuazione al da farsi, dato il costante mutamento che caratterizza oggi la natura del lavoro, è molto semplice che si perda la strada. Ti è mai capitato di restare impantanato per mezz'ora su una e-mail inattesa e poi domandarti cosa sia accaduto e cosa dovrai fare di tutte le cose che avevi “schedulato”, ma la cui priorità è cambiata? La perdita di controllo e di prospettiva è il prezzo inevitabile che dobbiamo pagare per essere produttivi, ma anche per essere creativi. E se ti stai chiedendo se anche il tuo è un lavoro creativo, sappi che, a meno che tu non debba seguire una procedura standard ogni giorno – e in questo caso possiamo salutarci adesso – lo è. Il segreto non è impedire che queste situazioni si verifichino, ma abbreviare la durata di quello stato di incertezza e di smarrimento davanti all'imprevisto.

Fare le cose bene = lavorare

Questa tipologia di attività in rapido cambiamento non riguarda solo i tradizionali ambienti di ufficio. Nell'idea di “fare le cose bene” è insito un concetto di lavoro valido in molti ambiti. Che cosa accadrebbe se considerassimo “lavoro” tutto ciò che facciamo, anziché restringere il significato di

1. E. Gibbon, *Storia della decadenza e caduta dell'Impero Romano*, traduzione di Giuseppe Frizzi, Einaudi, Torino 1987.

questo termine alle attività che svolgiamo in cambio di denaro o a quello che ci costa fatica? David Allen considera “lavoro”, tutto ciò che “vogliamo fare e non è stato ancora fatto”, arrivando a includervi anche l’ambito familiare o relazionale. La sfida che dobbiamo affrontare è arrivare a quella condizione psicologica in cui possiamo essere ragionevolmente sicuri che ciò che stiamo facendo in un determinato momento sia ciò che pensiamo di dover fare.

Sempre più raramente, però, la nostra vita e il nostro lavoro ci dicono esattamente che cosa dobbiamo fare, e quando. Ci sono delle situazioni in cui la natura della nostra occupazione o la situazione rendono immediatamente evidente quale sia il compito da svolgere. Chi viene assunto per azionare una macchina e seguire una serie di procedure predefinite deve solo seguire le istruzioni. E se una serie di documenti vanno fotocopiati per una riunione, il compito da svolgere è chiarissimo. Ma nel mondo del lavoro odierno queste scelte scontate sono sempre meno frequenti. A fare la differenza, nonché a posizionarci, sono i mestieri nei quali l’apporto creativo e decisionale è dato proprio dalla capacità di leggere e interpretare diverse situazioni a nostro vantaggio.

Il compito più difficile è proprio stabilire qual è il tuo lavoro

Come suggeriva, circa vent’anni fa, Peter Drucker, economista e saggista austriaco, “il compito più difficile è proprio stabilire qual è il vostro lavoro”². Tenere conto di tutto ciò che andrebbe considerato nell’ambito del lavoro è già un lavoro di per sé; creare e mantenere un contesto di sufficiente chiarezza all’interno del quale operare quelle scelte è altrettanto difficile. I due ingredienti principali per fare le cose sono il **controllo** e la **prospettiva**: si tratta di due dinamiche strettamente connesse, ma sviluppare l’una e l’altra comporta approcci diversi. Il controllo è necessario per restare focalizzati, ma ha anche bisogno di prospettiva, altrimenti è “gestione”, che vuol dire giocare in difesa, accontentarsi, non esporsi a nuovi stimoli. Se questo fosse un volume dedicato alla gestione e non al miglioramento della quotidianità professionale e personale attraverso una metodologia, staremmo perdendo del tempo. L’essere *always on* ci porta a fare alcune considerazioni: nell’epoca pre-smart working, ogni mezzo di comunicazione sottraeva tempo a un altro. Oggi il tempo si aggiunge. Lo smartphone è sempre presente durante la giornata di lavoro: sempre più spesso ci troviamo nella situazione di consultare il monitor per alcune questioni e lo schermo dello smartphone per altre. La

2. D. Allen, *Detto, fatto! L'arte dell'efficienza*, Sperling & Kupfer, Milano 2006, p. 62.

stessa osservazione vale per la visione televisiva e per quella cinematografica, per non parlare dell'esperienza radiofonica o di lettura. L'interrogativo su quale sia davvero il primo schermo sorge spontaneo (Figura 2.1).

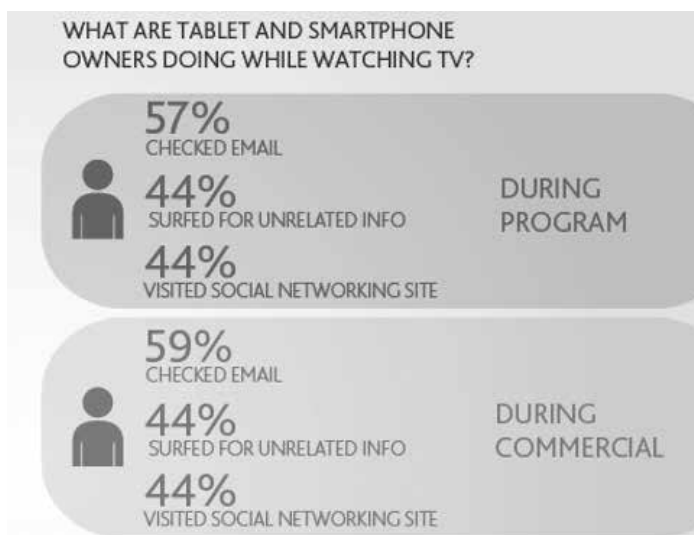


Figura 2.1 – Un dato di Social Media Examiner ci spiega cosa fanno gli utenti durante i programmi televisivi³.

Se il mezzo televisivo, e non solo nei tempi morti (basti vedere il numero di Tweet e post su Facebook e Instagram generati nell'ultima edizione del Festival di Sanremo⁴), è supportato dal dispositivo mobile che ne rilancia la potenza comunicativa, è evidente che la separazione tra lavoro e vita privata è sempre più labile, anche in virtù di questa dicotomia. C'è anche un fattore antropologico: il computer non lo portavamo in bagno, non si addormentava con noi, non gli compravamo cover colorate. Secondo Gianluca Diegoli e Marco Brambilla, autori di *Mobile Marketing*⁵,

“Nell'epoca pre-smart working, ogni mezzo di comunicazione sottraeva tempo a un altro. Oggi il tempo si aggiunge”

3. <http://www.socialmediaexaminer.com/5-social-media-tips-for-finding-and-engaging-your-target-audience-new-research/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

4. <https://www.rai.it/ufficiostampa/assets/template/us-articolo.html?ssiPath=/articoli/2020/02/Sanremo-2020-Record-assoluti-per-RaiPlay-e-Social-aoed4bbo-3c5a-4def-adof-6b8a41924891-ssi.html> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

5. <http://www.hoepli.it/libro/mobile-marketing/9788820374730.html> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

oggi le persone trovano meno fastidioso scordare a casa il portafoglio che lo smartphone. Questa fase viene chiamata *Intimate Computing*, per contrapporla al *Personal Computing* che già aveva condotto a un rapporto meno distaccato con la tecnologia, ma mai così personale. L'Intimate Computing segna la definitiva scomparsa del confine tra mondo digitale e mondo fisico: il device è più reale, più influente, più presente nella nostra vita. I dati di Google sull'uso dei device sono impressionanti: il 68% delle persone indica come il controllo dello smartphone avvenga entro i 15 minuti dal risveglio⁶. L'87% dei millennial ha il telefono sempre accanto, giorno e notte, e il controllo delle notifiche avviene circa 150 volte al giorno⁷.

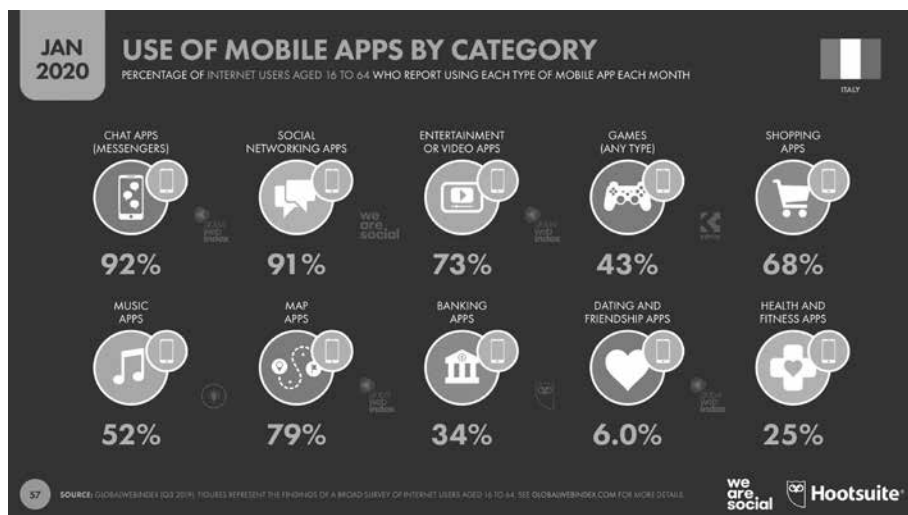


Figura 2.2 – Le attività svolte dagli utenti da mobile in Italia secondo il report Digital 2020, condotto da We Are Social insieme a Hootsuite⁸.

L'ufficio sempre a portata di mano

In questo contesto è davvero complicato, se non impossibile, separare la vita professionale da quella privata. E non è detto nemmeno che sia la scelta migliore da fare. Molte persone perdono occasioni potenzialmente produttive perché non sono pronte ad approfittare dei tempi utili che si creano durante

6. *Google Consumer Survey* su mercato USA, agosto 2015.

7. *Internet Trends Report*, KPCB, 2013/ 2014/ 2015.

8. <https://wearesocial.com/it/blog/2020/02/report-digital-2020-in-italia-cresce-ancora-lutilizzo-dei-social> (ultima consultazione 23 marzo 2020).

gli spostamenti o quando sono fuori ufficio. L'insieme di un buon metodo di gestione, strumenti adeguati e sistemi interconnessi (casa e ufficio), nonché di una consapevolezza delle potenzialità del mondo mobile, può far sì che gli spostamenti diventino un'occasione molto produttiva per svolgere determinate attività. Mentre la tecnologia continua a offrire alla maggior parte di noi dispositivi mobili più potenti e un accesso veloce alla Rete, aumentano anche le possibilità di organizzare la propria vita. Il problema, però, è gestire il caos causato dalle tante opzioni disponibili su tali device. Ti è mai capitato di dover dire a qualcuno, “Ti mando questo file appena torno in ufficio, ce l’ho sul computer”? Lo sai, vero, che il desktop del computer potresti vederlo anche dallo smartphone (Figure 2.3 e 2.4) e decidere, così, di mandare avanti alcune procedure che, viceversa, verrebbero fermate dando, tra l’altro, ad altre persone la scusa per temporeggiare?

Approfondiremo questi trucchi nel capitolo dedicato al project management.

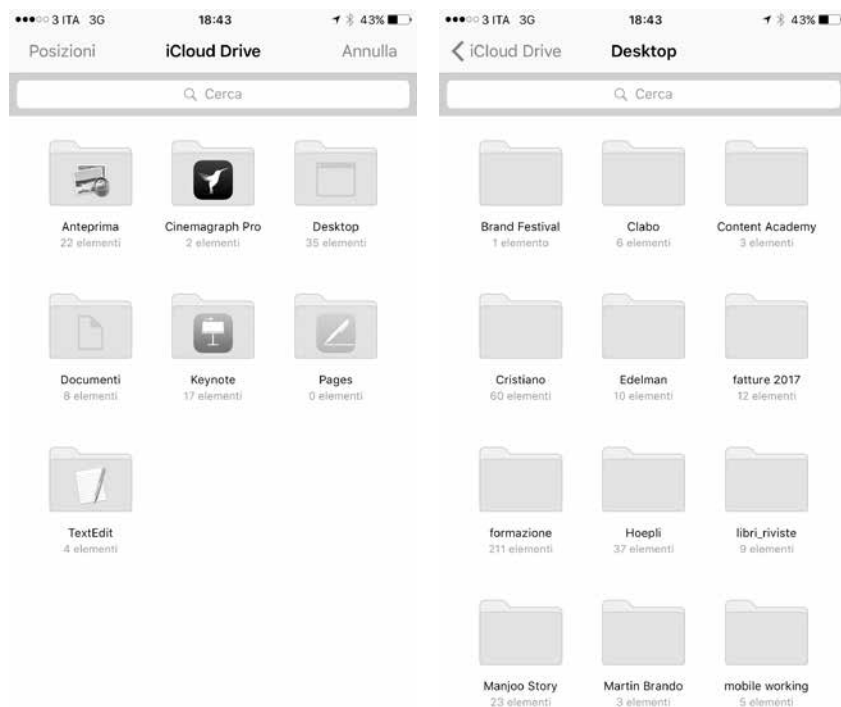


Figure 2.3 e 2.4 – iCloud Drive è solo uno degli strumenti che permette di connettere lo smartphone con il desktop del computer.

Se non si ricorre a una metodologia capace di intercettare, chiarire e organizzare le informazioni, con applicazioni e strumenti adeguati per far fronte a ogni necessità con prontezza, l'accesso mobile alla Rete sarà sottoutilizzato o diventerà, a sua volta, una fonte di distrazione improduttiva e stress. Possiamo lavorare ovunque, avendo un sistema chiaro e compatto, e se sappiamo come elaborare le nostre attività in modo rapido anche fuori sede. È possibile avere una quantità enorme di cose da fare e, malgrado ciò, continuare a essere produttivi, mantenendo una sensazione di controllo e lucidità mentale. È un modo magnifico per vivere e lavorare, con un alto grado di efficienza ed efficacia, ed è anche la maniera migliore per essere sempre presenti, conservando il coinvolgimento appropriato in ogni situazione. È una questione di focus, di qui e ora.

“La maggior parte di noi nelle ultime 72 ore ha ricevuto una quantità di input volti a produrre cambiamenti, creare progetti o modificare le priorità superiore a quella che i nostri genitori ricevevano in un mese o addirittura in un anno”.

David Allen⁹

Padroni anziché schiavi

Lo smart working e questo libro devono aiutare le persone a sentirsi padrone, anziché schiave, del proprio lavoro. Ci vogliono pratica e buon senso, nonché la capacità di modificare abitudini radicate. Perché tutti, o quasi, abbiamo accesso agli stessi strumenti, ma non tutti li sfruttiamo? Perché continuiamo a rimandare il back-up di certi dati che potrebbero sincronizzare il nostro computer con lo smartphone? E perché, soprattutto, continuiamo a ignorare che una migliore organizzazione lavorativa potrebbe darci benefici anche nella vita privata, ammesso che questa separazione abbia ancora un senso? Tutte le persone che incontro sostengono di avere troppe cose da fare e non abbastanza tempo per portarle a termine tutte. La natura del nostro lavoro è cambiata molto più radicalmente e in fretta che non la nostra preparazione e la capacità di gestirlo. Gran parte dei nostri progetti non ha confini così ben delimitati. Ma a quante informazioni abbiamo accesso per perfezionare questi progetti? La risposta è molto semplice: infinite.

Viviamo un'epoca in cui non solo è tutto a portata di Google, ma è anche possibile acquistare libri in tempo reale (nei formati ePub, PDF e MOBI), sfogliarli un minuto dopo, entrare in contatto con chi li ha scritti attraverso

9. *Op. cit.*

Twitter e condividerli con i propri colleghi. La mancanza di confini delineati ha generato più lavoro per tutti, non solo più stress. Molti obiettivi aziendali richiedono comunicazione intersettoriale, cooperazione e impegno, anche su diversi fronti e in luoghi diversi. Si può lavorare contemporaneamente con gente che vive in Canada, negli Stati Uniti e in Sudamerica. I confini indefiniti dei progetti, e del lavoro in generale, rappresentano una sfida impegnativa: non possiamo mai essere davvero preparati per ciò che è del tutto nuovo, ma dobbiamo adattarci ed essere pronti a rispondere al cambiamento.

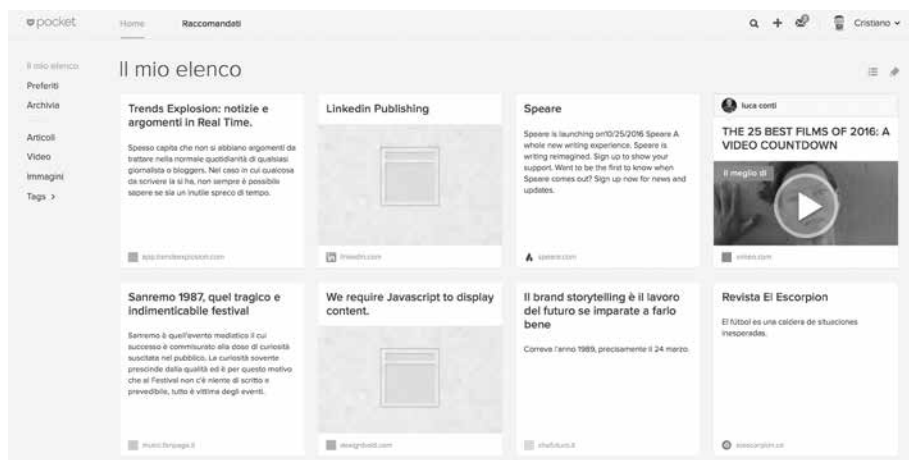


Figura 2.5 – Il sito getpocket.com è uno dei tanti portali che ci permette di salvare gli articoli e i link che riteniamo utili.

Pensa all'ultima volta che ti sei sentito molto produttivo. Probabilmente provavi la sensazione di avere la situazione sotto controllo, non eri stressato, ma molto concentrato su ciò che stavi facendo; la cognizione del tempo tendeva a dissolversi e ti accorgevi di fare notevoli progressi verso un risultato importante. Ecco come dovresti sentirti sempre!

La maggior parte delle persone vive una condizione di semi-stress così costante da non sapere che le cose potrebbero essere diverse e che esiste un altro punto, più positivo, da cui partire per affrontare il proprio lavoro. La maggior parte degli stress deriva da impegni gestiti in modo non adeguato e da strumenti scelti senza una reale cognizione di causa. Ci troviamo tra le mani un oggetto tecnologico – lo smartphone – che può complicarci la vita per sempre, costringendoci a correre come criceti in una ruota, o può risolvercela, a patto che il nostro atteggiamento non sia passivo, ma attivo, nei

confronti del *device*. A patto che la resilienza diventi qualcosa di più dell'anti-fragilità di cui parlano gli esperti. A noi la scelta. Continuare la lettura è già un primo passo.

Mobile first philosophy

di Alessandro Piemontese¹⁰

Il lavoro “mobilita” l'uomo.

Cristiano Carriero, lo storyteller itinerante

Mobile first è un'espressione già desueta.

Oggi si potrebbe parlare di mobile only, visto che gran parte delle persone, soprattutto tra i più giovani, utilizza lo smartphone come unico device per navigare, fare acquisti e, ultimamente, anche per lavorare. Nel corso del capitolo vedremo dati molto interessanti sul tema e cercherò di darti diversi spunti di riflessione per lavorare in maniera più moderna e organizzata e senza rinunciare all'equilibrio personale, un elemento sempre più importante per il successo professionale.

“Lavorare responsabilmente vuol dire sapere come ottimizzare il proprio tempo, salvaguardando la propria vita privata”

Lavorare responsabilmente vuol dire sapere come ottimizzare il proprio tempo, salvaguardando la propria vita privata. Quella reperibilità che anni fa era appannaggio solo dei medici con il loro cercapersone ha raggiunto tutti. Siamo tutti provvisti di nuovi cerca-

persone: sono applicazioni dal design sempre più curato, con nomi d'impatto e l'esperienza utente più fluida possibile.

L'inganno dell'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata

È una sfida e una conquista giornaliera quella di non togliere tempo alle nostre passioni, le nostre relazioni, le nostre passeggiate. Perché, potenzialmente, una persona può continuare a lavorare anche in palestra, anche a cena con gli amici, anche camminando. L'inganno sta nel non accorgersene

10. Alessandro Piemontese nasce copywriter e, da fiero obiettore di coscienza dell'advertising, decide di cambiare vita. Consulente di web marketing e formatore, co-fondatore de La Content Academy e di Manjoo.it, la prima piattaforma social dedicata agli appassionati di food, dove le persone pubblicano, condividono, cercano e stampano ricette di cucina. Trovi i suoi racconti anche sul sito Granoro.it.

e nel non saper distinguere più le due sfere, quella professionale e quella privata.

Diverse multinazionali lo hanno capito e hanno compiuto delle scelte importanti. Scelte che hanno una valenza simbolica forte. Come Volkswagen (Figura 2.6), che ha smesso di inviare e-mail ai propri dipendenti fuori dalle ore lavorative. Nuove policy, specchio dei tempi, e del tempo, che resta la risorsa più preziosa.

In Francia è stata varata una legge, la Loi Travail, che fissa un nuovo principio per tutti i dipendenti d'impresa: staccare telefono e computer, non rendersi sempre reperibili; in Gran Bretagna Price Minister ha fissato una mezza giornata al mese senza e-mail, per favorire gli scambi verbali tra i dipendenti¹¹. In Italia l'art. 19 della legge n. 81/2017 sul lavoro agile richiama, in maniera più lieve rispetto alla norma promulgata in Francia, la necessità di assicurare la disconnessione, e seppur non esplicitamente declamata come diritto, determina una precisa obbligazione di non fare per il datore di lavoro¹².

THE BENEFITS

Taking care of body and soul. This is also what we do at Volkswagen.

Protecting and promoting the health and welfare of our workforce is of major importance to Volkswagen and is an integral part of our personnel policy. It also goes without saying that good and healthy food is provided at Volkswagen – at every location, every day, around the clock.

Figura 2.6 – La policy di lavoro di Volkswagen, espressa in parole semplici e dirette in una grafica di qualche anno fa.

Come detto nel primo capitolo non è una questione di tool, di regole imposte, di policy che lasciano il tempo che trovano. È una questione di pensiero mobile, di organizzazione e di responsabilità. Restare in equilibrio tra questi tre concetti è un'arte. L'efficienza è direttamente proporzionale alla lucidità

11. http://www.repubblica.it/economia/2016/09/06/news/francia_lavoro_no_mail_telefono_fuori_ufficio-147247466/ (ultima consultazione 14 marzo 2020).

12. <https://www.ipsoa.it/documents/lavoro-e-previdenza/rapporto-di-lavoro/quotidiano/2019/06/10/lavoro-agile-diritto-disconnessione-disciplinato-accordi-collettivi> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

con cui affrontiamo le cose; solo con una mente sgombra i pensieri possono essere sistematici e la creatività può generare risultati.

Restare lucidi e organizzati

Devi diventare più consapevole del tuo talento e più chiaro nei confronti degli altri.

Non è il tempo che credi di avere o non avere a disposizione a farti fare o non fare un lavoro. Il tempo si dilata a seconda delle cose che hai da fare. Se hai entusiasmo verso quelle cose, se ti organizzi, se hai la mente sgombra.

Devi essere chiaro con gli altri quando prendi un lavoro o una commessa. Chiaro fin dall'inizio. Scegliere un solo tool di lavoro collaborativo ed essere fiscale con te stesso, anche a costo di risultare troppo rigido.

Ho da poco aperto una nuova società e abbiamo scelto Slack come strumento per lavorare in smart working. A volte si cede alla tentazione di inviare anche un audio WhatsApp, un emoji su Messenger, ma ognuno di noi richiama gli altri all'ordine. Slack (Figura 2.7) è fluido e lo troverai nel capitolo dedicato ai tool consigliati.

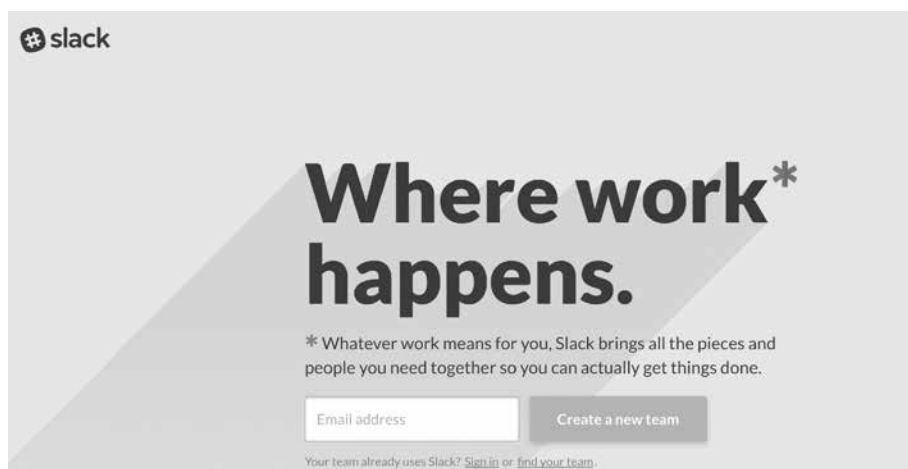


Figura 2.7 – L'applicazione Slack, se usata correttamente, permette di eliminare le e-mail e limitare al massimo il "rumore" delle chat *ad hoc* per ogni lavoro.

E i nostri partner? I nostri amici?

Non sono una persona che viaggia molto, ma lavoro in smart working ogni giorno. Ho due startup in due settori diversi, sono consulente di web marke-

ting per tre aziende e tengo mensilmente almeno due corsi agli imprenditori che vogliono capire meglio il web. In teoria, non avrei mai tempo per i miei rapporti personali. Ma è una questione, anche qui, di organizzazione. Metto in atto alcune piccole e semplici regole.

La prima è quella di decidere i momenti di stop. Quelli in cui spegni tutto oppure silenzi le notifiche. Io consiglio semplicemente di disattivare la connessione. Devi ritagliarti dei periodi della giornata o della settimana tutti tuoi. Non c'è notifica che tenga. Sii un professionista anche nei rapporti interpersonali, affrontali come un lavoro. Con l'entusiasmo e la cura che meritano, consapevole che sono energia vitale per te. Scegli bene i lavori prima di accettarli, pondera e pensa prima di dire sì; un bel no, quando non hai possibilità di lavorare bene su un nuovo progetto, ti aiuta e spesso viene apprezzato da chi lo riceve, perché comprende che sei una persona responsabile. Separa gli account e-mail. Non permettere che diverse comunicazioni arrivino sullo stesso indirizzo. Se non ce la fai, delega e ti sia chiaro che questo non vuol dire abbandonare un lavoro a qualcun altro. Significa chiedere aiuto, ma essere comunque presente fino alla conclusione di quel lavoro.

“Sii un professionista anche nei rapporti interpersonali, affrontali come un lavoro”

C'è uno squilibrio fra la tua vita professionale e quella privata? Le due sfere si sovrappongono e non puoi scinderle perché sono come dei vasi comunicanti che si influenzano a vicenda. Se non hai una vita personale serena, non lavorerai bene, lo sai. Puoi, però, riallineare questa situazione grazie a una buona capacità di pensare mobile e di organizzare il tuo tempo.

Pensare mobile

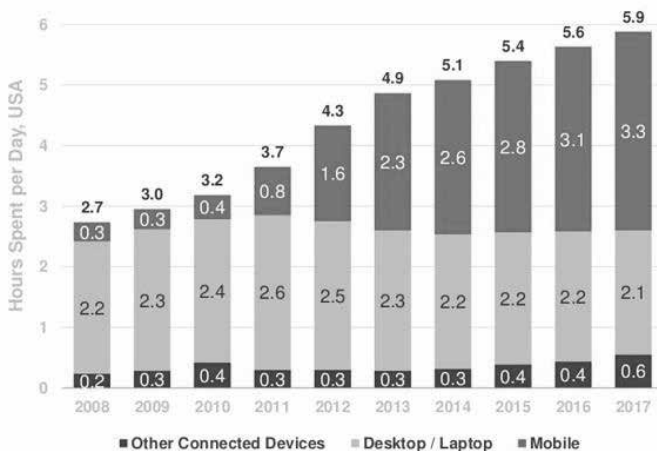
Come dicevo in apertura di capitolo, oggi non parliamo più di mobile first, ma di mobile only. Ben 8,4 milioni di persone sono irraggiungibili da desktop¹³ e questo non cambia soltanto la percezione della “dimensione” dello schermo, della velocità del caricamento o dell'interazione touch. Mi riferisco per di più allo stato mentale dell'utente da smartphone rispetto a quello da tablet o a quello da desktop e di come questo influenzi aspettative e predisposizione all'azione. Vale per il cliente che deve fare un acquisto da smartphone, ma vale anche per un professionista che si appresta a gestire un lavoro da mobile.

Ti senti più predisposto a rispondere a una e-mail da desktop o da mobile?

13. A. Agostini, S. Russo, *SEO & content. Content marketing efficace e strategie SEO vincenti*, Hoepli, Milano 2017.

E la stessa *to do list*, da fare da uno o dall'altro device, non modifica forse l'attitudine e le stesse azioni: come ti sei sentito la prima volta che hai postato qualcosa su Facebook da mobile? Impacciato. E così forse ti senti oggi in tante attività che pensavi fossero “esclusive” per il desktop.

Daily Hours Spent with Digital Media per Adult User



EINER PERKINS
2018
INTERNETTRENDS

Source: eMarketer Q14 (2008-2010), eMarketer Q15 (2011-2013), eMarketer Q17 (2014-2016), eMarketer 10/11 (2017). Note: Other connected devices include OTT and game consoles. Mobile includes smartphones and tablets. Usage includes both home and work for consumers 18+. Non-developed defined as time spent with each medium individually, regardless of multitasking.

11

Figura 2.8 – Il tempo passato su un dispositivo mobile, rispetto ad altri dispositivi, aumenta in maniera esponenziale secondo le statistiche¹⁴.

Il traffico via mobile è particolarmente caratterizzato da determinate tipologie di contenuti (relativi alla messaggistica e ai social network) e concentrato in poche specifiche applicazioni: 6 minuti ogni 10 vengono trascorsi su Facebook o WhatsApp, evidenzia ComScore¹⁵. Tra le applicazioni top 15 su smartphone Android essenzialmente ci sono quelle delle “famiglie” di Facebook e di Google, ma anche Amazon Mobile. Se nel 2016 erano 27 milioni a usare smartphone e tablet per connettersi, nel 2017 sono stati 31 milioni con una crescita del 25%; di contro è calato il numero di chi si è collegato da computer, che passa dai 30 milioni ai 27 milioni, con un calo del 27%. Inol-

14. <https://www.kleinerperkins.com/perspectives/internet-trends-report-2018/> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

15. Fonte ComScore in <http://www.e-duesse.it/News/Cons.-Electronics/Crescono-gli-internauti-mobile-only-214609> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

tre, cresce il numero dell'audience *only mobile*, soprattutto tra i cosiddetti "millennial"¹⁶.

L'aumento della diffusione di tali dispositivi nell'utenza Internet produce una significativa variazione nell'utilizzo dei servizi online, per diversi motivi:

- 1.** gli utenti di device mobili sono nativamente frequent user di Internet: come tali sviluppano un volume notevole di sessioni in Rete e popolano una buona parte dell'utenza del giorno medio;
- 2.** l'accesso alla Rete avviene per di più attraverso le applicazioni;
- 3.** i servizi di messaggistica, una volta completamente separati tra computer (e-mail) e telefono (SMS), convergono tutti sullo stesso device, lo smartphone, e si moltiplicano (a parte WhatsApp, pensa anche alle notifiche di applicazioni popolari come Twitter, Facebook e Instagram);
- 4.** esiste un segmento di proporzioni limitate, ma significativo, di mobile only user: individui (generalmente molto giovani) che sono entrati in Rete con un device mobile e (quasi) ignorano il computer;
- 5.** gli usi e costumi della Rete legati ai principali device sono profondamente diversi: l'ubiquità per lo smartphone (insieme ai limiti dell'interfaccia), il divano per il tablet e la scrivania per il computer. I luoghi di utilizzo influenzano i bisogni e l'atteggiamento e questi determinano gli stili di consumo.

E noi? Quando utilizziamo uno smartphone, il nostro cervello è in modalità connessione: "Siamo attratti dai contenuti che stimolano le interazioni sociali, gli scambi di opinione, le sfide con altre persone. Quando utilizziamo il tablet o il desktop, invece, entriamo in modalità navigazione: ci concentriamo maggiormente sulle risorse che ci danno informazioni, che ci permettono di scoprire cose nuove, che ci rendono spettatori passivi"¹⁷.

Lavorare in modalità connessione

Lavorare e collaborare in modalità "connessione" può essere potenzialmente straordinario e, al tempo stesso, pericolosissimo se non organizziamo il lavoro in maniera efficace e strutturata, imparando ad accettare il fatto che siamo noi i veri depositari della nostra risorsa più preziosa: il tempo. Centinaia di e-mail, riunioni che si accavallano, informazioni cruciali seppellite in qualche angolo irraggiungibile della memoria, scadenze da rispettare, minacciose notifiche, appuntamenti sul nostro calendario online fissati da

16. <https://www.solotablet.it/tablet-italia/mercato-italiano/internauti-italiani-38-6-milioni> (ultima consultazione 14 marzo 2020).

17. A. Agostini, S. Russo, *Op. cit.*

altre persone. Come possiamo riuscire a fare tutto e bene? Come possiamo ritrovare il controllo e tornare a essere padroni del nostro tempo?

Prima di tutto costruendo una nostra mobile first philosophy, anche nel lavoro. Connettiti con le persone giuste, scegli attentamente i tuoi collaboratori, definisci adesso le tue 10 applicazioni preferite senza distinguere tra lavoro e tempo libero: scegli semplicemente quelle che ti piacciono di più. Inizia a ignorare i messaggi sulle piattaforme che hai deciso di non usare. Ti scrivono su WhatsApp per lavoro e tu hai deciso di non utilizzarlo? Non rispondere. Stabilisci dei momenti per la lettura delle e-mail, degli orari preferiti per le call via Skype e quelli da dedicare al lavoro operativo. Rinuncia alla connessione per un quarto d'ora la mattina e un quarto d'ora il pomeriggio. Semplifica, alleggerisci, standardizza le procedure che segui più spesso. Prenditi

“Prenditi
del tempo per
imparare cose
nuove”

del tempo per imparare cose nuove: scarica un podcast alla settimana, poi inserisci un corso di inglese e, settimana dopo settimana, aggiungi qualcosa. Se puoi fare una cosa in pochi minuti (da 2 a 5) non rimandarla, falla da mobile, non accumulare. Inizia da qui, il resto sarà molto più semplice!

E per finire, ecco i miei consigli su come migliorare la tua vita da smart worker:

- a. Smettila di inviare emoji nelle chat di lavoro e non usare quelle di gruppo per comunicazioni 1 a 1.
- b. Ti scrivono su WhatsApp per lavoro e tu hai deciso che utilizzerai solo le e-mail? Non rispondere.
- c. Se puoi delega i progetti nella parte operativa, ma supervisionali. Concentrati sulle tue applicazioni preferite e usa solo quelle.
- d. Puoi fare una cosa in pochi minuti (da 2 a 5)? Falla subito, non rimandare.

Cinque cose che puoi fare oggi

1. Rispondi sinceramente: quanto è frequente per te la sensazione di smarrimento?
2. E quand'è stata l'ultima volta che hai lavorato sereno e concentrato perdendo la cognizione del tempo?
3. Prova a dare un'occhiata a Pocket.
4. Accedere al computer dallo smartphone attraverso iCloud Drive: provaci!
5. Sincronizza computer e smartphone.