
**La rete nel palmo di una mano:
la comunicazione mobile tra produttività e socialità**

Vincenzo Perrone

Massimo Magni

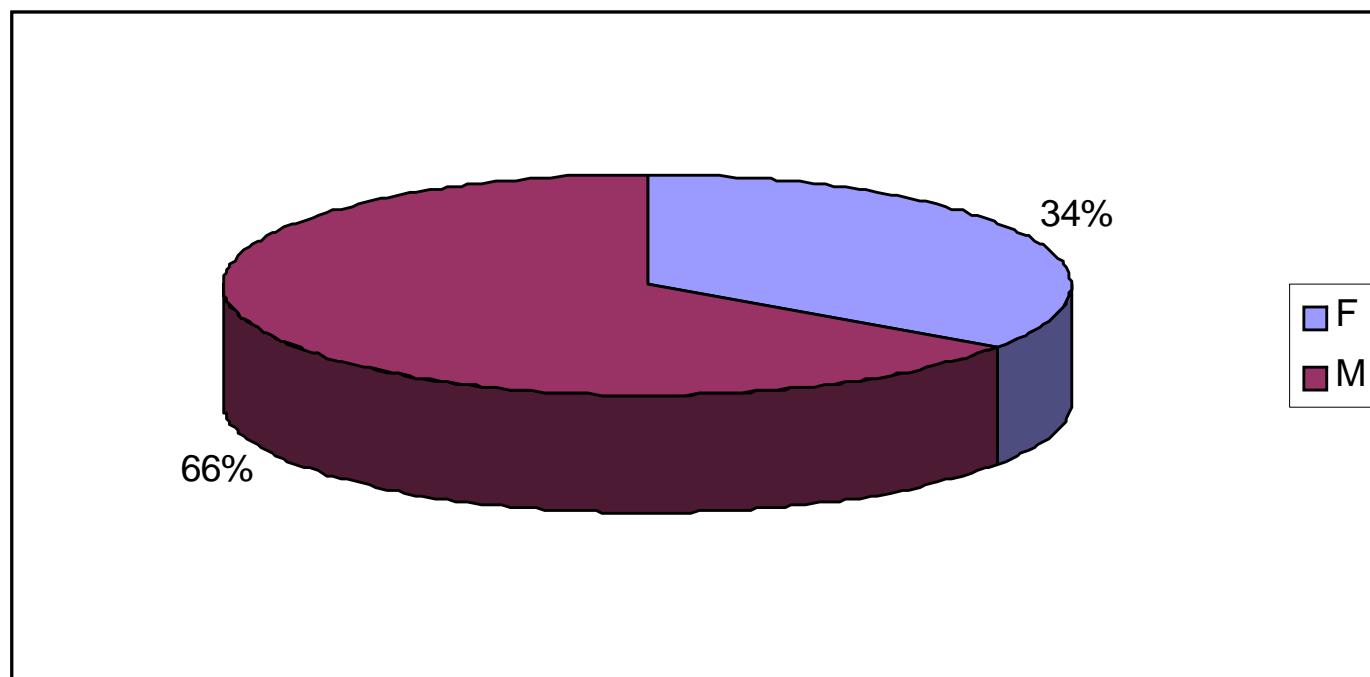
Università Bocconi

Novembre 2008

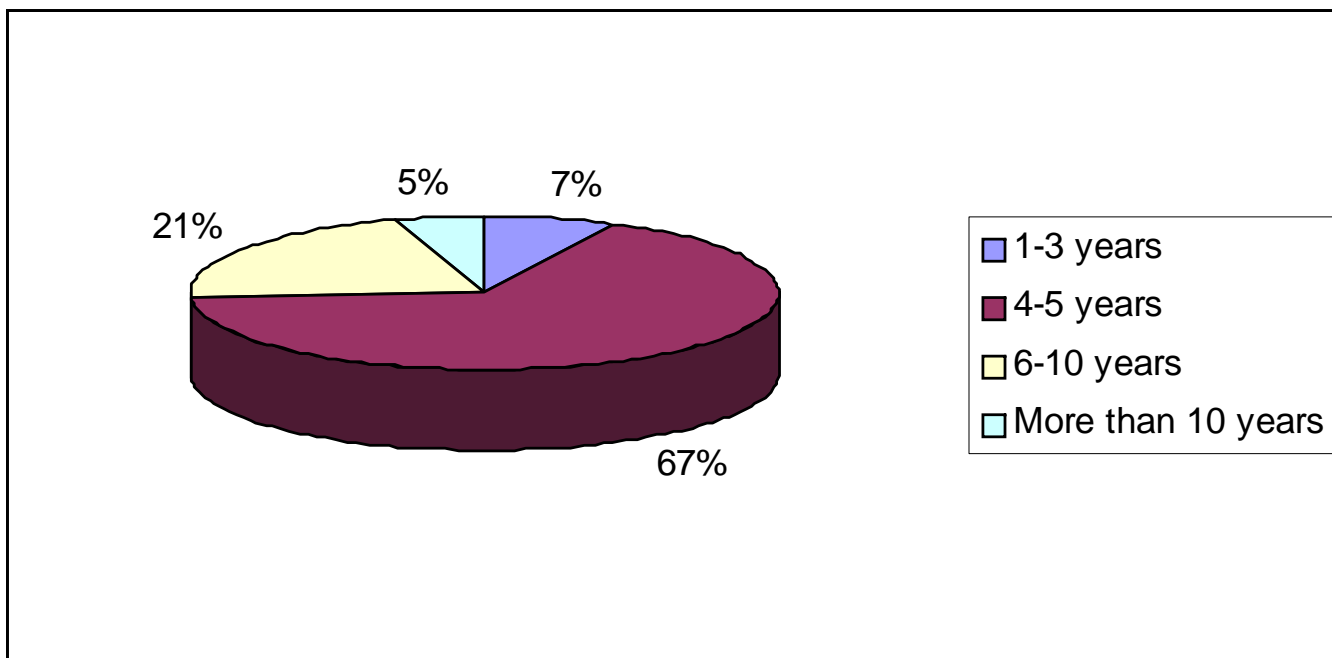
metodologia e campione

- Il team di ricerca è composto da alcuni ricercatori dell'Istituto di Organizzazione e Sistemi Informativi dell'Università Bocconi, del laboratorio TeDplus di SDA Bocconi, e dell'Università del Maryland.
- La ricerca ha l'obiettivo di studiare le modalità di interazione tra individuo e tecnologie di comunicazione mobile.
- Allo studio hanno partecipato 325 MBA a cui è stato fornito un BlackBerry e a cui è stato chiesto di rispondere ad un questionario per osservarne la modalità di utilizzo.

il campione – maschi e femmine



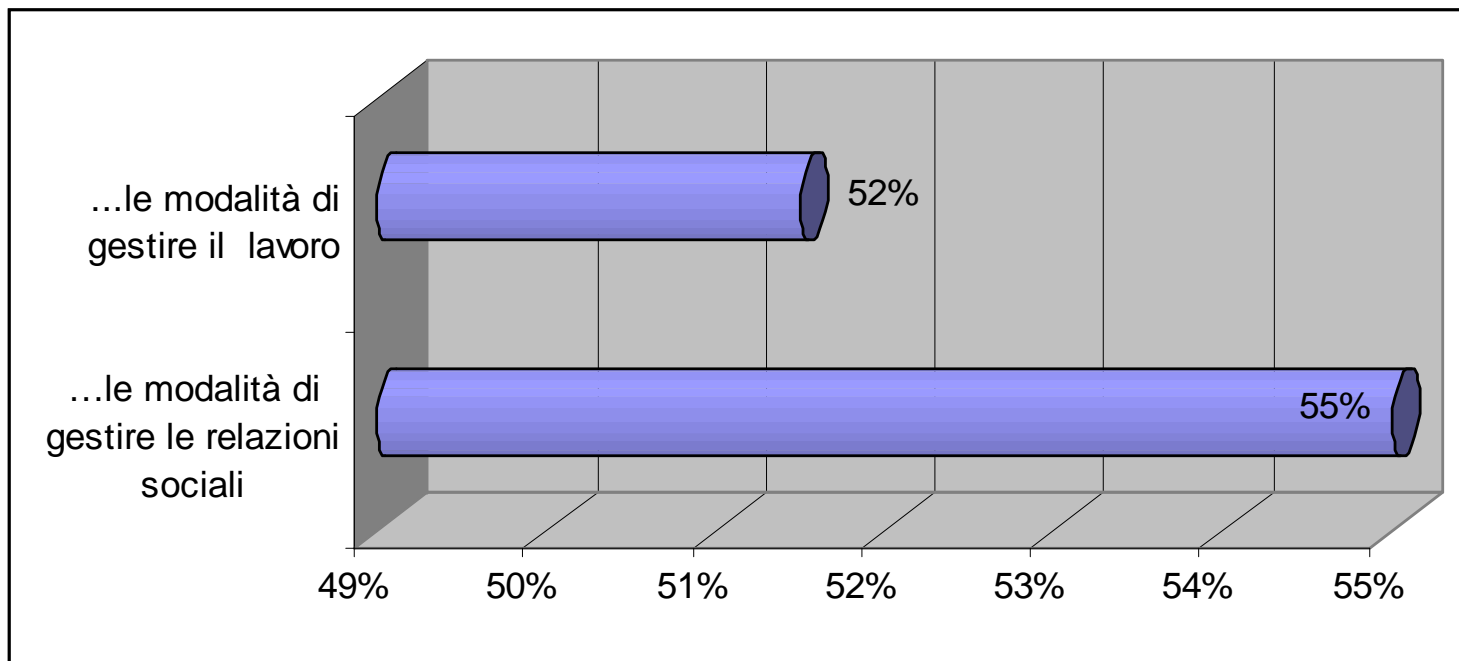
il campione – esperienza lavorativa



non solo lavoro, ma anche relazioni sociali

I rispondenti hanno messo in luce come l'uso del BB (BlackBerry) abbia cambiato sia le modalità di gestire il proprio lavoro, sia le modalità di gestire le proprie relazioni sociali. I risultati della ricerca hanno messo evidenza come le nuove tecnologie di comunicazione siano utili a mantenere attive le relazioni e a migliorare la connettività tra individui.

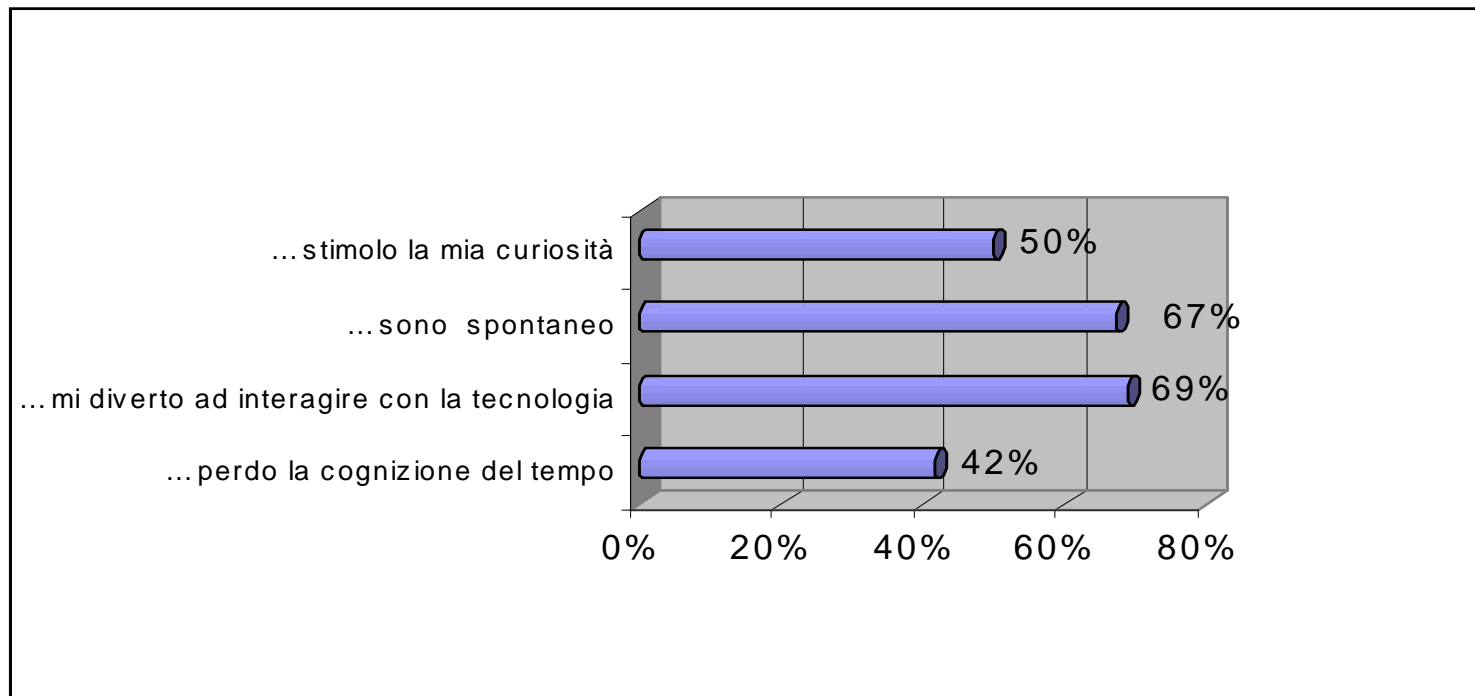
L'uso del BB ha cambiato...



inizialmente il fattore divertimento prevale sull'utilità

Uno degli elementi fondamentali è riconducibile alla capacità della tecnologia di stimolare curiosità nell'utente e di attivare una interazione spontanea, piacevole, e in cui l'utente si senta immerso. È importante quindi che una nuova tecnologia sia in grado di catturare l'attenzione. Questo attiva comportamenti esplorativi e di scoperta di funzionalità non conosciute o di nuovi utilizzi. Un'interazione piacevole e spontanea costituisce un elemento più importante dell'utilità percepita nella fase iniziale del processo di adozione di una nuova tecnologia. Il grafico di seguito esprime come il BB attivi questo tipo di comportamenti.

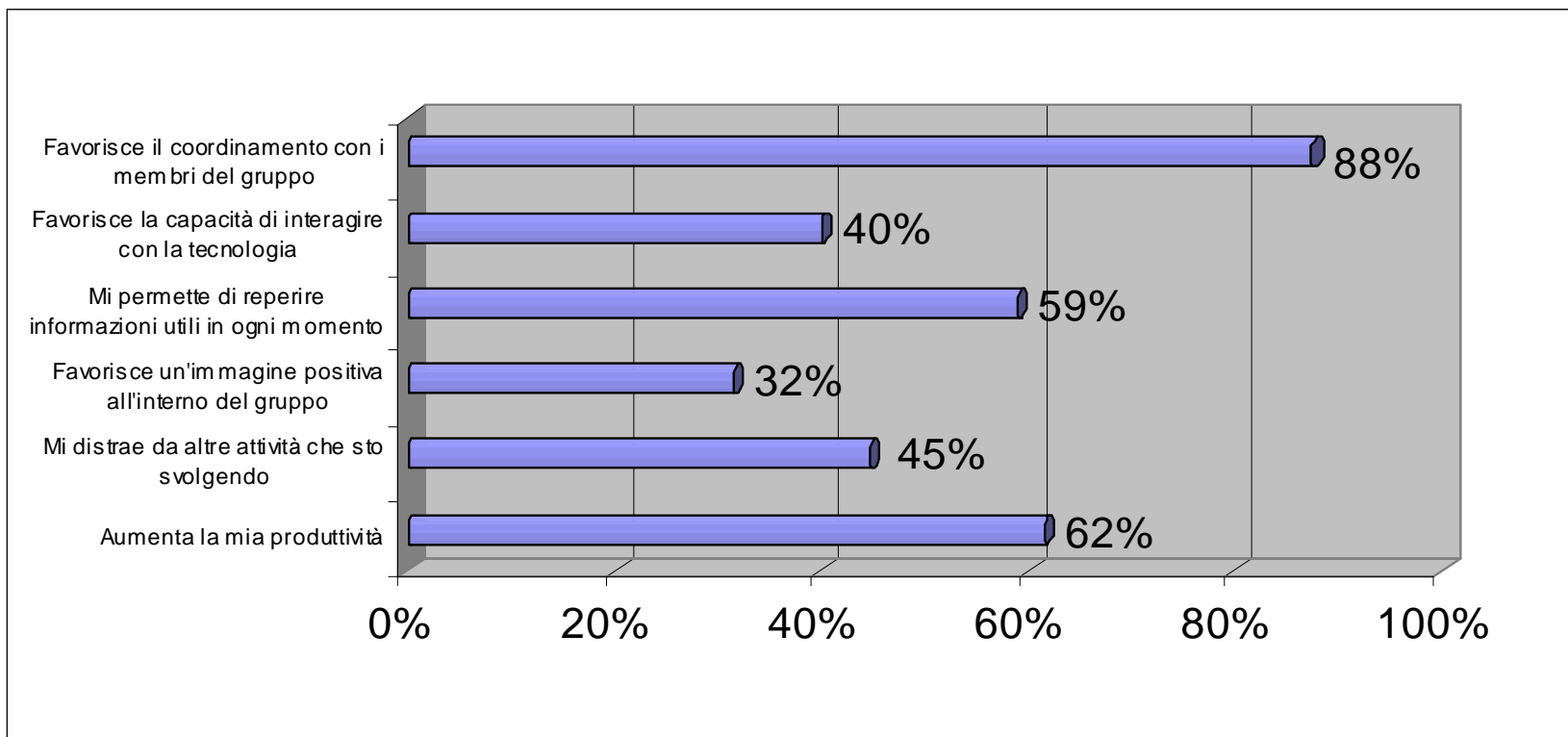
Utilizzando il BB...



anytime anywhere: migliorare la produttività attraverso il coordinamento

La presenza di fattori di curiosità negli utenti non è sufficiente a favorire lo sfruttamento delle potenzialità tecnologiche. E' necessario che la tecnologia sveli la propria utilità all'utente per supportarne le attività lavorative. È importante che le tecnologie, grazie a facilità di utilizzo ed interazione, favoriscano il coordinamento tra individui e aiutino a migliorare la produttività. Una nota di attenzione deve essere riservata al rischio che abbiamo di essere distratti dalla continua interazione con la tecnologia, focalizzandoci su molti problemi contemporaneamente e limitando le capacità di approfondimento.

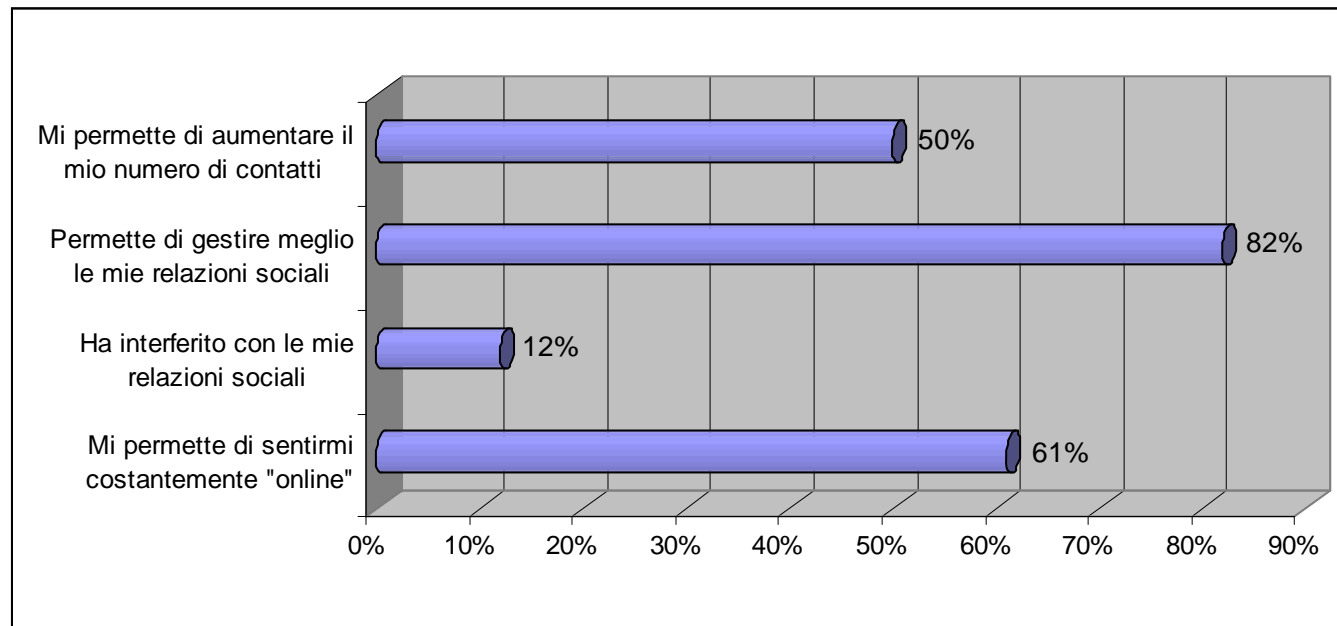
L'utilizzo del BB



sempre online: più contatti e relazioni più facili da gestire

Oltre a cambiare le modalità di gestire le proprie attività, le nuove tecnologie di comunicazione hanno modificato il modo di interagire con gli altri. In particolare, dalla ricerca è emerso che BB favorisce la sensazione di essere sempre reperibili e “online”. Inoltre, è emerso che una tecnologia come BB favorisce la generazione e il mantenimento di contatti che andrebbero altrimenti persi. Un elemento interessante è dato dal fatto che il sentirsi sempre online non ha avuto effetti negativi sugli aspetti legati alle relazioni sociali concernenti la sfera privata.

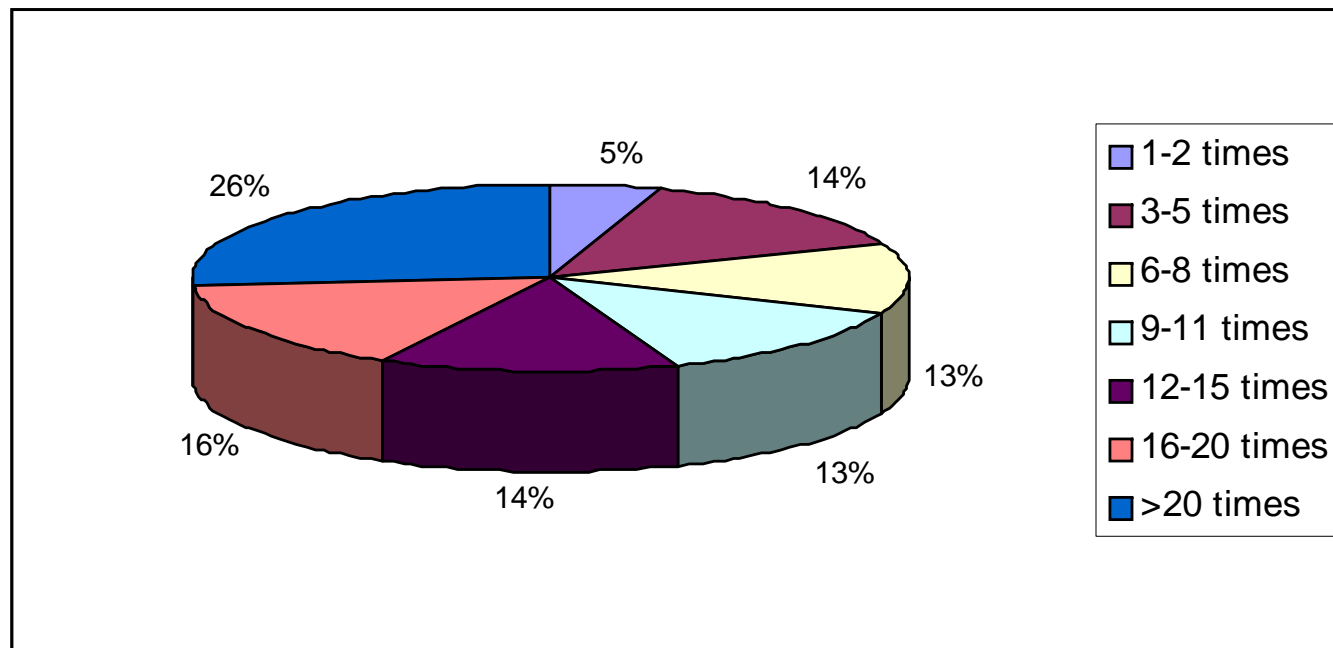
L'utilizzo del BB



la posta sempre in tasca

La pervasività delle nuove tecnologie di comunicazione nella nostra vita pubblica e privata può essere osservata attraverso il numero di volte in cui l'utente decide di leggere la propria e-mail mediante il BB. È interessante osservare che il 26% dei rispondenti accede alla mail dal proprio BB più di 20 volte al giorno.

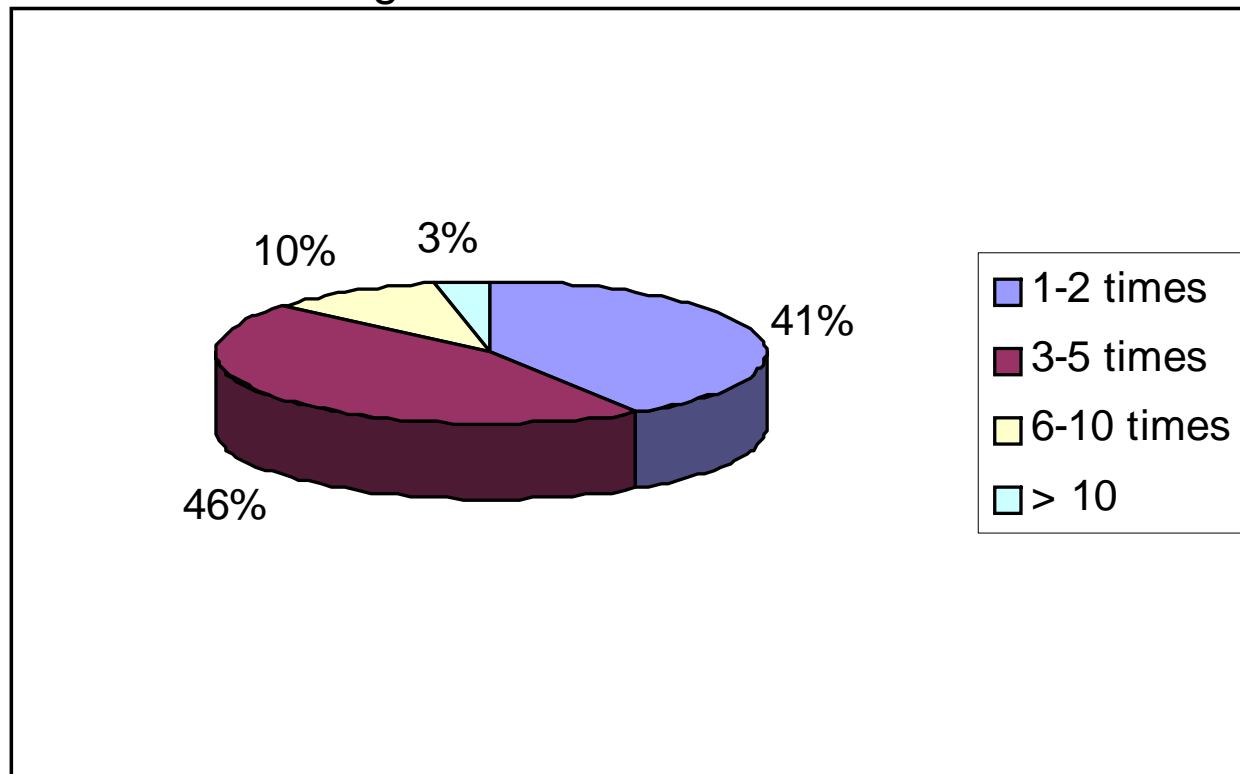
Quante volte al giorno controlla la posta mediante BB?



la rete viaggia con noi

I risultati del grafico mettono in luce come l'utilizzo di internet non sia più esclusivamente legato al PC, ma la navigazione in rete sia ormai un elemento quotidiano per coloro che possiedono strumenti come BB. Non solo noi continuiamo a navigare in rete, ma ormai, la rete viaggia con noi, in qualunque luogo ci troviamo.

Quante volte al giorno accede ad internet mediante BB?



qualche dato in più

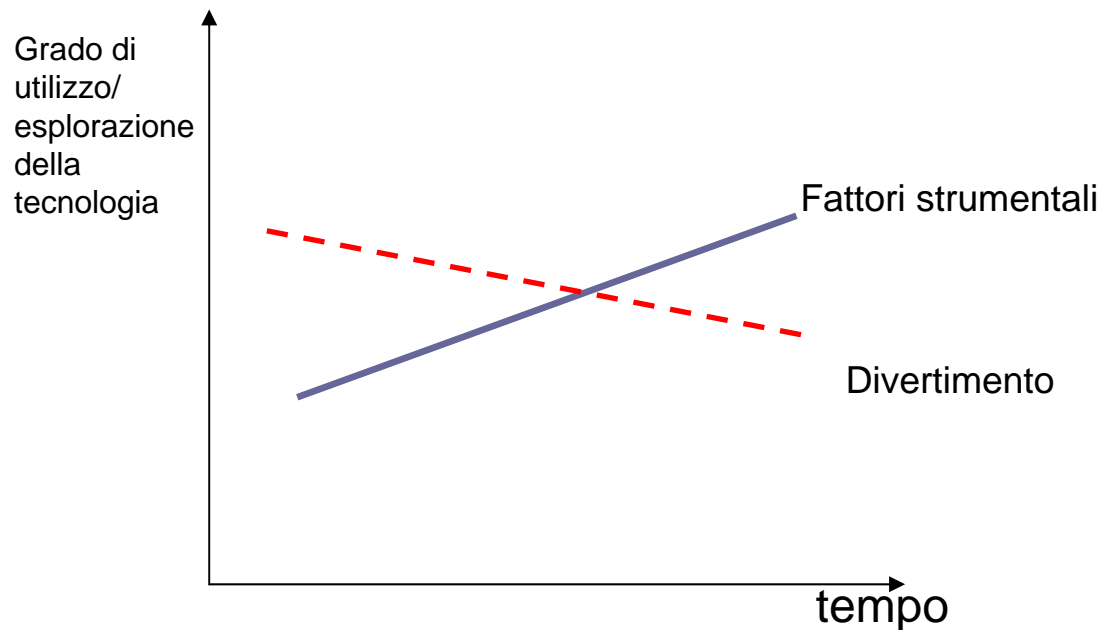
- Tra le persone che dichiarano di interagire con piacere con la tecnologia, il 65% presenta un'elevata volontà di esplorare nuove modalità di utilizzo della tecnologia stessa.
- Il supporto dell'azienda è direttamente correlato con l'aumento della produttività individuale derivante dall'uso della tecnologia. Infatti, il 45% degli utenti che percepiscono un supporto da parte dell'organizzazione indicano di avere ottenuto benefici di produttività.

il tempo a favore dell'utilità

Il divertimento nell'uso della tecnologia spiega il suo utilizzo durante le prime fasi di interazione.

L'importanza della curiosità e del divertimento nell'influenzare comportamenti esplorativi dell'utente diminuisce del 15% con il passare del tempo.

Di converso, l'importanza dei fattori strumentali (utilità percepita) nel guidare un utilizzo attivo della tecnologia aumenta del 20% con il trascorrere del tempo.



i dati suggeriscono...

La ricerca che è stata condotta presenta importanti implicazioni sia per le aziende che sviluppano nuove tecnologie di comunicazione, sia per le imprese che usano nuove tecnologie al loro interno.

- I produttori di nuove tecnologie devono prestare particolare attenzione agli elementi che stimolano la curiosità degli utenti. Infatti, questi elementi sono i primi ad entrare in gioco nel favorire l'adozione di una tecnologia.

Le aziende che usano tecnologie possono agire sia in fase di pre-implementazione che in fase di post-implementazione al fine di diminuire l'incertezza che una nuova tecnologia genera negli utenti.

- In fase pre-implementazione le imprese devono prestare particolare attenzione al contributo degli utenti. E' necessario che le imprese coinvolgano gli utenti per meglio comprendere le modalità attraverso cui la tecnologia può supportare le attività degli individui e i processi aziendali.
- Nella fase di post-implementazione le aziende devono supportare l'utente nel processo di interazione con la tecnologia offrendo sessioni di formazione, condividendo informazioni relative alla tecnologia, e mettendo a disposizione supporto e risorse per un migliore utilizzo.
- Alla luce del cambiamento di comportamento degli utenti nel tempo (più ludico inizialmente, e più strumentale poi) le aziende possono fornire sessioni di formazione che tengano conto di questa evoluzione. Ad esempio è possibile progettare interventi formativi più dinamici in fase iniziale e più orientati alla produttività successivamente.