

Tecnologie e metodi nelle attività professionali

Franco Tosco – Lessicom srl



La possibilità di interazione a distanza tra i fornitori di servizi e i clienti, soprattutto negli ambiti operativi che prevedono l'uso intensivo –se non esclusivo– di supporti elettronici, esiste ormai da tempo e si può intendere di uso corrente.

Sono meno sviluppate invece le interazioni che avvengono in ambito audio-video. Queste sono intese più come accessorio con aspetti privati o, talvolta, ludici che non come supporto alla pratica professionale. Alcuni esperimenti sono stati tentati ma con scarso appeal sulla potenziale utenza. Si pensi ad esempio alla campagna promozionale di qualche tempo fa sul telefono fisso con l'aggiunta di un piccolo monitor per vedere l'interlocutore. L'oggetto è stato praticamente rifiutato dal mercato e non se n'è più sentito parlare. (1) Sembra al momento che l'applicazione della videocamera sul *mobile* stenti allo stesso modo a diffondersi, se si esce dallo spazio privato e si pensa ad un uso professionale.

L'uso dell'audio-video per attività professionali, seppure ancora non molto diffuso ma potenzialmente espandibile, è stato con forza incrementato dall'introduzione di skype. Relativamente semplice da usare e gratuita l'acquisizione, lo strumento informatico è passato velocemente ad un uso professionale o, almeno, potenzialmente tale dopo aver trovato spazio nel mondo degli utenti giovani per finalità diverse. La spinta principale è favorita, almeno in Italia, dall'assenza dei costi telefonici per le comunicazioni, con chiunque e in qualunque parte del mondo si trovi, poiché viaggia sulla rete che già si possiede e si paga.

Esistono ancora difficoltà operative per l'uso professionale, talvolta è necessario inviare file all'interlocutore se si vuole discutere sullo stesso documento (2), anche se è possibile trasferirli direttamente con skype mentre si sta sostenendo la conversazione.

E' anche possibile sostenere un colloquio con più soggetti contemporaneamente e tutti possono partecipare alla discussione e, nell'ultima versione, questa possibilità è stata perfezionata ulteriormente con dei costi irrisori. (3)

Per le esigenze professionali esistono altri prodotti più avanzati, che permettono la partecipazione simultanea di più interlocutori in una stanza virtuale, anche se fisicamente ognuno di loro si trova in altrettante diverse località, nella quale tutti si vedono e interagiscono, ognuno con il suo computer. Si dispone di una lavagna virtuale sulla quale è possibile operare come su una lavagna reale e tutti si possono scambiare documenti con tutti gli altri. (4)

Il vantaggio principale è costituito dall'eliminazione delle distanze fisiche per i meeting e dal conseguente tempo richiesto per gli spostamenti. L'obiettivo è "muovere le idee e non le persone". (5)

1) Occorre dire che la campagna era stata impostata senza pensare agli aspetti fastidiosi che poteva suggerire all'utenza e che invece sono scattati immediatamente. Il telefono fisso, se collocato in casa, può rivelare atteggiamenti, abbigliamento e situazioni adatte all'audio ma non al video, o può richiedere collocazioni fisiche che si scontrano con il relax, oppure impedire l'utilizzo del cordless, etc. Se collocato sul posto di lavoro ha altrettante connotazioni negative. Infine le nuove tecnologie *mobile* hanno praticamente relegato nell'antiquariato l'apparecchio fisso, doppiamente del cellulare con doppi costi.

2) E' vero che si può accedere al desktop dell'interlocutore, ma il processo è poco fluido e talvolta farraginoso.

3) Il problema vero è dato dalla banda su cui transitano i segnali, che in alcune aree del nostro paese è insufficiente a permettere un colloquio accettabile a causa delle frequenti cadute della connessione.

4) Elemento importante è l'assorbimento di banda, poco rilevante come skype ma con maggiore stabilità di collegamento. Alcuni sistemi prevedono fino a 1000 teorici collegamenti simultanei. Ma una funzionalità accettabile, stando attenti agli orari nella giornata, la si ottiene con un numero di connessioni simultanee da cinque a dieci (!).

5) Frase guida del programma audio-video FeedbackVC™

Occorre quindi analizzare se, nella pratica professionale quotidiana, l'introduzione dell'audio-video a distanza rappresenti un vantaggio, quali siano i contenuti che si possono veicolare e con quali risultati, dove sia meglio invece –e con quale frequenza- mantenere le procedure attuali o integrarle con i supporti elettronici, quali siano le componenti professionali più adatte ad essere trasferite nella comunicazione a distanza, quali siano *tout court* le professioni che vi si possono maggiormente adattare.

Infine verificare se, sotto la spinta dei cambiamenti globali in atto e delle indicazioni sulla necessità di individuare nuovi modelli di business, questo processo di comunicazione a distanza non rappresenti, esso stesso, un potenziale nuovo metodo del modello di business.

Proviamo a individuare alcuni punti sui quali riflettere.

Interrogativi

1. Un sistema audio-video rischia di essere utilizzato in *sostituzione* dell'esistente. E' il caso degli sms per confermare gli appuntamenti, dove l'informatica si riduce a sostituire il messaggio cartaceo [la lettera] seppure in tempi più rapidi, senza risolvere le difficoltà di feedback.
E' anche il caso di molte delle lezioni per la formazione a distanza, dove il più delle volte si ha un dicitore che recita in modo semplificato ciò che si può leggere su un libro o su dispense, ai quali si deve comunque accedere dopo la lezione.
2. Questo sistema non è fruibile nei casi in cui sia indispensabile la presenza fisica degli interlocutori. Nei casi clinici è la visita del paziente e la diretta azione terapeutica. In quelli di consulenza (organizzazione, fiscale etc.) è certamente il primo incontro con il cliente, per verificare e/o creare il feeling necessario per l'eventuale rapporto successivo. Allo stesso modo, i momenti di didattica tecnica (es: come si maneggia un attrezzo, come si utilizza una macchina, come si usa la voce nel rapporto con il cliente, etc.) non raggiungono l'obiettivo o risultano assai meno efficaci senza la presenza materiale del tutor.
3. Il sistema a distanza non può sostituire in toto la presenza *vis à vis*. Per le professioni che prevedono dei momenti di sintesi (ad es.: una verifica trimestrale dell'avanzamento lavori, il punto a cui è giunto il livello di apprendimento, un test sull'applicazione delle procedure, un risultato economico di un certo periodo, il confronto su dati particolarmente riservati, etc.) è necessario mantenere dei momenti di incontro reali e non solamente virtuali.

Vantaggi

1. Risparmio del tempo di spostamento che, per molte professioni, rappresenta uno dei costi maggiori. Scendendo nel particolare, le varie professioni richiedono, verso i rispettivi clienti, spostamenti più o meno frequenti.

I clinici in genere non si spostano, tolto il caso di quelli che sono tenuti alle visite domiciliari. Negli altri casi, essendo necessaria un'attrezzatura fissa, collocata in modo stabile nello studio, è il cliente che si deve recare fisicamente presso il professionista. Ma anche nei casi del professionista clinico, non sempre è necessaria la presenza reale presso lo studio. Sta naturalmente al professionista, attraverso l'analisi di tutti i diversi momenti della filiera di lavorazione che prefigurano un colloquio con il cliente, individuare in quali si potrebbe evitare di richiederne lo spostamento. Anche l'eliminazione di qualche spostamento presso lo studio rappresenterebbe già, di per sé, un importante valore aggiunto positivamente percepito dal cliente.

I consulenti d'azienda, in particolare il commercialista ⁽⁶⁾ e il consulente del lavoro quando svolgono seriamente il suo compito, si spostano già molto di più. Ma molti di essi potrebbero

⁶⁾ Si ringrazia il dott. Federico Moine dello Studio Professionale Moine-Branca, Commercialista e Consulente Andi per la Regione Piemonte, per i preziosi consigli e suggerimenti.

venire tranquillamente sostituiti da incontri virtuali audio-video senza scadimento della qualità del servizio. Soprattutto quando si tratta di clienti ormai acquisiti e di cui è nota la situazione aziendale. Un incontro reale di mezz'ora sottrae al professionista almeno un'altra ora tra l'andare e tornare, tempo di cui spesso non dispone. E' costretto così a rinviare l'incontro, a non affrontare tempestivamente il problema, correndo anche il rischio di essere interpretato come scarsamente efficiente e disponibile. Deve anche talvolta rifiutare nuove consulenze per mancanza di tempo, o deve implementare il numero dei collaboratori per farsi sostituire. Naturalmente lungi da me l'idea di opporre resistenza a necessarie nuove assunzioni. Ma è un segno di cattiva organizzazione il doverlo fare perché non si utilizzano gli opportuni suggerimenti offerte dalle nuove tecnologie.

I consulenti di organizzazione, superato l'avvio del lavoro, possono svolgere gran parte dell'azione attraverso i nuovi supporti informatici, oppure in rete con interazione a distanza, o con supporti audio-video per i momenti relazionali tra persone. Se poi si entra nell'area marketing e dei social network, cioè nell'area dei nuovi linguaggi, diventa addirittura determinante l'uso delle opportunità tecnologiche.

Lo stesso discorso vale sostanzialmente, in misura maggiore o minore, per tutto il mondo articolato delle professioni moderne. (7)

2. Ridefinizione del tempo fruibile. Riducendo in modo importante il tempo sottratto dagli spostamenti, è possibile riprogrammare il proprio lavoro in funzione del tempo liberato. Il tempo utile per il lavoro, a parità di durata, viene notevolmente incrementato dall'eliminazione degli sprechi di spostamento.
3. Superamento del vincolo logistico. Le relazioni audio-video possibili non sono vincolate ad uno spazio fisico. Possono realizzarsi in qualunque luogo esista un allacciamento alla rete.⁽⁸⁾ Il primo grande esempio è stato il telefono cellulare che, con il superamento del vincolo ad un apparecchio fisso situato in un luogo specifico [il *cordless* è stato un palliativo], ha permesso comunicazioni nello spazio aperto senza diretta relazione con il luogo da cui partono o in cui arrivano. Il fatto che alcuni lo usino per dire "butta la pasta" o che i ragazzini lo usino per inviarsi sms, non cancella il dato che esso sia diventato, per il mondo del lavoro, uno strumento indispensabile. Il *mobile* ha modificato i momenti delle telefonate. In precedenza gli spostamenti erano solo tempo sottratto al lavoro. Ora sono, e lo saranno sempre più, momento di chiamate e risposte⁽⁹⁾. L'audio-video segue lo stesso percorso e obbligherà le istituzioni a dotare il territorio⁽¹⁰⁾ di collegamenti wi-fi, oltre che nei luoghi di maggior attesa o transito, dove già esiste.

7) Esistono delle perplessità, seriamente motivate, all'uso esclusivo degli strumenti audio-video nei momenti in cui è prevalente l'aspetto dell'empatia. La comunicazione virtuale può inficiare il senso di appartenenza al team di lavoro. Può funzionare per il consulente *freelance*, ma può danneggiare un team, se non affiancata da momenti di compresenza reale. Per contro funziona sicuramente con il cliente per gli aspetti tecnici, perché immediata, più veloce e tempestiva. Ma sarebbe rischiosa se non sostenuta da momenti di reale incontro, seppure maggiormente diluiti nel tempo.

Tuttavia la strada deve essere percorsa e studiata con attenzione e va sperimentata in anticipo perché, piaccia o no, questa è la tendenza dei sistemi di comunicazione nelle interazioni lavorative. Il motivo è che costa infinitamente meno del sistema in vigore. Non ci vuole quindi la palla di vetro per dedurre che sarà vincente.

8) E' vero che nel nostro paese, rispetto alle questioni della rete, siamo tra gli ultimi al mondo. Ma questo non ci deve esimere da capire che le relazioni aziendali e professionali del mondo avanzato transitano sulla rete e si incrementeranno sempre di più. Il motivo è sempre lo stesso: costano meno e fanno risparmiare tempo, e il tempo è anch'esso un costo. Abbattere i costi, nella crisi internazionale persistente, è un dato imprescindibile.

9) La dimostrazione è la variazione del codice della strada, con l'obbligo dell'auricolare o del vivavoce.

10) I verbi al futuro valgono per l'Italia, perché in molti stati occidentali il wi-fi esiste praticamente ovunque.

4. Possibilità di assistenza. Lasciando attivi l'audio e la webcam, è possibile realizzare a distanza l'affiancamento formativo durante i momenti di applicazione sul campo. E' possibile intervenire immediatamente per i necessari suggerimenti, esattamente come se si fosse fisicamente presenti. ⁽¹¹⁾
5. Obbligo della sintesi nella discussione. In una situazione *vis a vis* il modo di affrontare i problemi contiene sovente affermazioni dispersive [parentetiche e/o incidentali] che hanno scarso rapporto con l'argomento da affrontare, ma che allungano i tempi dell'esposizione in modo estemporaneo. A volte anche rendendo poco chiaro e lineare il pensiero esposto. La relazione consulente-cliente in audio-video tende ad essere molto concreta e sintetica. Facilita la concentrazione sulla questione da affrontare e sottolinea, poiché utilizzata nell'ambito del lavoro, la totale adeguatezza del metodo con gli aspetti tecnici insiti nel momento di colloquio.
6. Possibilità di rendere più efficienti tutti i momenti di meeting che prevedono la partecipazione di più persone. Non sto pensando a situazioni che rispecchiano la formazione a distanza o quelle della conferenza, dove il tipo di comunicazione è da uno [emittente] a molti [riceventi o uditori non attivi, che non interagiscono]. Sto pensando ai momenti in cui l'incontro, generalmente ristretto, prevede il dibattito e la partecipazione attiva di tutti [la comunicazione da molti a molti]. Meeting di questo genere [che possono riguardare tanto la riunione di redazione di un quotidiano quanto il confronto sulle strategie aziendali di prodotto o di inserimento sul territorio, tanto per fare degli esempi], compresi molti dei meeting degli organismi direttivi delle Associazioni, interessano quasi sempre figure professionali con poco tempo a disposizione, dove ritagliare anche lo spazio degli spostamenti è problematico, che risiedono in località distanti tra loro o che sono sovente in viaggio. Si cerca quindi di individuare dei luoghi "comodi per tutti", modo raffinato per dire che sono scomodi per tutti, che finiscono per essere aeroporti o alberghi limitrofi, dove si vanno a sommare le scomodità, i costi di spostamento, la connessa mancata produzione abituale, il costo del tempo dedicato. Oltre a ciò, è assai più facile individuare dei momenti in cui tutti possono partecipare a video, anche in tempi e in orari che non sarebbero proponibili se connessi con uno spostamento. Tre ore di meeting a video durano tre ore. Le stesse tre ore connesse allo spostamento, quando va bene, durano una giornata. Con annessi importanti costi, soprattutto se ripetuti, che potrebbero essere eliminati.

Mi rendo conto che quanto indicato è ancora un primo approccio ad una realtà che sta avanzando, e sulla quale la riflessione è ancora agli inizi. Ma la velocità del cambiamento ci obbliga a considerare il fenomeno con attenzione e impegno, visti gli indubbi aspetti positivi che sembra portare con sé.

¹¹⁾ In certi passaggi della filiera di lavorazione, nell'ambito dell'organizzazione degli studi odontoiatrici, si ottengono risultati addirittura migliori con la presenza virtuale. Soprattutto quando la presenza fisica è sconsigliabile perché percepita come un'intrusione in un colloquio privato. E' il caso della presentazione dei preventivi o della proposta delle modalità di pagamento.