

# SMART WORKING: esplorare il vissuto per comprenderne le potenzialità

## In breve

Coinvolgere i dipendenti per uno smart working a misura d'uomo.

## Chi è TSW

*TSW è un'azienda italiana, con sede a Treviso, che si occupa di posizionamento digital e aiuta le aziende ad analizzare e migliorare le esperienze che offrono a ogni singolo individuo, siano esse mediate da interfacce digitali o meno.*

## Chi è UtLab

*UtLab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nei processi di trasformazione di processi e servizi utilizzando un approccio experience e human centered. UtLab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.*

Il case study illustra come **UtLab** ha supportato **TSW** – un'azienda italiana specializzata in servizi digitali – nell'esplorazione e nelle azioni da introdurre per migliorare l'esperienza di smart working del personale interno durante la fase del lockdown causata dal COVID-19.

**Da un giorno all'altro abbiamo dovuto intraprendere un nuovo modo di lavorare insieme, pur essendo distanti. Come si sentono i nostri collaboratori? Quali sfide stanno affrontando? Com'è cambiata la qualità della loro vita lavorativa e come possiamo trasformare noi stessi per diventare più efficaci ed efficienti?**

La ricerca con e su le persone ha mosso i primi passi da queste considerazioni con l'obiettivo di identificare risposte reali ai problemi causati dallo stato di crisi repentino.

La prima difficoltà da fronteggiare è consistita nel **clima emotivo** delle persone con il quale la ricerca avrebbe dovuto misurarsi. La seconda criticità è stata quella della conduzione dell'**esplorazione a distanza**. È stato infatti indispensabile ripensare modalità e strumenti di ricerca in base agli scenari oggettivamente complessi. La sequenza delle azioni messe in campo è stata studiata nel rispetto di tutti i fattori e gli attori in gioco.

**La strategia di ricerca è stata** costruita su tre differenti attività:

- **Esplorazione etnografica** condotta tramite **diari**. La raccolta di informazioni attraverso supporti differenti (testi, foto, video. Disegni) ha permesso di fotografare il presente delle persone immerse nel personale quotidiano
- **Indagine esplicativa** tramite **interviste narrative** che ha permesso di approfondire alcuni temi emersi dai diari
- **Validazione quantitativa** tramite un **questionario** che ha permesso di confermare quanto emerso nelle fasi precedenti e di comprendere meglio il perimetro delle azioni da effettuare.

I dati raccolti hanno evidenziato una serie di attività di miglioramento ma hanno anche fatto emergere molte risorse nascoste da impiegare nel processo di trasformazione. I risultati sono stati rappresentati attraverso un **report** corredato dal materiale prodotto dagli stessi partecipanti. TSW ha poi deciso di condividere quanto elaborato con tutto il personale interno: è stata quindi identificata una modalità di storytelling adeguata allo scenario, al carico emotivo collettivo e alla complessità del racconto. La presentazione finale ha cercato in primis una narrazione che facesse convergere rigore della ricerca e carica umana. Il risultato lo potete vedere in questo video: <https://youtu.be/oDvCQ-D3jBc>