

[Voce narrante]

Ecco una domanda personale: quante volte hai controllato oggi le tue e-mail ? Probabilmente l'hai fatto almeno 50 volte – è questa la media per un knowledge worker al giorno d'oggi, secondo un sondaggio di RescueTime. Hai anche verificato gli instant messaging 77 volte oggi. E hai visitato più di 40 siti. A questo ritmo, come hai fatto a essere davvero produttivo dal punto di vista lavorativo?

Si può dire che non siamo più nell'era dell'informazione. Benvenuto nell'era del sovraccarico da informazioni.

Secondo l'IDC, il volume di posta elettronica è cresciuto negli ultimi 5 anni fino a 40 miliardi di e-mail all'anno. E ci si attende che questo dato sia destinato ad aumentare del 18% annuo nei prossimi 5 anni. Con l'intensificazione di questo problema sono state sviluppate diverse strategie che vanno da un approccio più semplice – come quello di spegnere l'avviso di nuova posta – a uno più drastico, come dichiarare una vera e propria bancarotta di email, come ha fatto Lawrence Lessig, Professore di legge a Stanford. E non è il solo. Molti utenti si sono arresi all'eccessivo volume della propria casella e-mail facendo tabula rasa del proprio account.

L'Information Overload Research Group (IORG) è stato creato proprio per dare una mano agli utenti che hanno questi problemi.

[John Tang]

L'Information Overload Research Group è un nuovo tipo di associazione fondata da alcune società. IBM ne fa parte, Google, Microsoft e Intel si sono aggiunte, e lo stesso stanno facendo altri.

[Voce Narrante]

Questo è John Tang, di IBM Research. È un membro dell'IORG e sostiene che l'obiettivo dell'organizzazione è quello di ricercare e pubblicizzare il problema del sovraccarico da informazioni, che costa alle società americane una cifra stimata di 650 miliardi di dollari ogni anno.

[John Tang]

Intendiamo tenere una conferenza nel 2009 per fare il punto della situazione, condividendo come in una comunità ciò che stiamo imparando l'uno dall'altro, in modo da aumentare la conoscenza sull'argomento e progredire nella creazione di strumenti che aiutino gli utenti a risolvere il problema del sovraccarico da informazioni.

[Voce Narrante]

E gli utenti non sono i soli ad essere invasi da troppe e-mail. Le società per le quali lavorano – grandi o piccole che siano – devono fissare dei limiti sull'uso di e-mail per preservare spazio sul server, e spesso bloccano gli account degli utenti che superano questo limite. In questo caso si parla di "mail jail" ed è ciò che ha portato John Klesh, da IBM STG, all'IORG. L'estate scorsa ha partecipato a New York al loro primo meeting, durante il quale personalità sia

del mondo aziendale che di quello accademico hanno presentato le loro idee per affrontare il problema del sovraccarico da informazioni.

[John Klesh]

Alcune delle presentazioni riguardavano soluzioni software, ma credo che quelle che davvero hanno colto nel segno siano state quelle che parlavano del bisogno degli utenti di cambiare prima di tutto il modo di utilizzare la posta elettronica.

[Voce Narrante]

Infatti, come fa notare John, è probabile che tu abbia già degli strumenti che ti consentano un miglior controllo della tua casella. IBM Lotus Notes, l'applicazione che usa John, prevede la possibilità di archiviare le proprie e-mail su un altro database e di utilizzare lo strumento del "My Attachments" per spostare automaticamente i file di grandi dimensioni dal server a una cartella separata.

[John Klesh]

Avevo il problema della "mail jail" più o meno una volta al mese perché lasciavo che la mia posta elettronica si avvicinasse al limite consentito. La mia scusa era che non avevo tempo per fare pulizia. Beh, alla fine ho capito che tutto questo mi stava costando molto in termini di produttività. Così ho preso l'abitudine di usare regolarmente alcuni degli strumenti implementati in Notes in modo da gestire le dimensioni della mia casella e-mail. Ho iniziato a usare l'archiviazione e My Attachments periodicamente e da allora non ho più avuto il problema della "mail jail".

[Voce Narrante]

Certo, l'e-mail non è l'unica colpevole della tua distrazione. C'è anche l'instant messaging. Ma riguardo a questo esistono diversi punti di vista. I ricercatori dell'Ohio State University e dell'Università della California hanno recentemente scoperto che i dipendenti che usano software di instant messaging sul posto di lavoro subiscono meno interruzioni di quelli che non ne usano. Dall'altro lato, tuttavia, possono essere necessari fino a 10 minuti per riconcentrarsi sul proprio lavoro dopo un solo minuto passato su un instant messaging.

Ma se l'instant messaging può togliere un po' di peso dall'e-mail, c'è ancora da chiedersi cosa fare con tutte le informazioni che rimangono nella tua casella di posta.

Secondo il LexisNexis 2008 Workplace Productivity Survey, il 68% dei professionisti vorrebbe passare più tempo a usare le informazioni che a organizzarle. Essi sostengono che il non essere in grado di mettere mano all'informazione giusta nel momento giusto compromette la loro abilità di lavorare efficientemente. Per l'85% di loro non trovare l'informazione giusta al momento giusto significa una grossa perdita di tempo. Il 62% di loro, infine, sostiene di impiegare troppo tempo a fare ricerche tra le informazioni inutili.

Secondo John Tang è qui che la ricerca tecnologica deve intervenire.

[John Tang]

Allora, prima di tutto credo ci sia il bisogno di comprendere la questione. Quali sono le difficoltà che le persone si trovano di fronte? Quali sono i problemi che gli utenti finali devono superare? Quali strumenti stanno utilizzando per cercare di affrontare il problema? Credo che questo sia il punto di partenza per comprendere e progettare nuove implicazioni per i nostri stessi strumenti. Penso anche che la ricerca IBM stia facendo un ottimo lavoro testando diversi prototipi di ricerca per aiutare gli utenti a trovare le informazioni, rintracciare le loro e-mail e gestire meglio la loro posta elettronica.

[Voce Narrante]

Quei progetti di ricerca includono l'IBM Experience Organizer, che si ispira a un oggetto magico descritto da J.K. Rowling nella serie di Harry Potter chiamato il "Pensatoio". L'Haifa Research Lab di IBM in Israele ha sviluppato un software che abbina le più avanzate tecnologie mobili con segnali per la memoria. Il sistema analizza i dati acquisiti, crea agganci alle esperienze relative e li utilizza per popolare le applicazioni di gestione delle informazioni di una persona.

Poniamo il caso che incontri una persona ad una conferenza. Usi il tuo telefono cellulare per scattargli una foto. Poi scatti una foto al suo biglietto da visita. L'Experience Organizer associa i due dati perché sono stati presi alla stessa ora e nello stesso luogo. Poi crea una valigetta virtuale di dati tra cui l'immagine della persona, il nome della conferenza durante la quale l'hai conosciuta, la data, l'ora e qualsiasi altra informazione rilevante. Il dottor Yaakov Navon, il ricercatore capo del progetto, lo chiama un'assistente personale della tua memoria.

IBM sta anche testando un nuovo tipo di software di instant messaging chiamato "IMSavvy", che aggiungerà un'intuitività artificiale alle comunicazioni. Il programma si comporta come un portiere, in base alle tue azioni su tastiera e mouse capisce se sei via dal pc o se sei occupato e protegge il tuo flusso di lavoro avvertendo i tuoi potenziali disturbatori se sei o non sei disponibile. Finché questi e altri strumenti tecnologici non arriveranno alla massa, dovrai ancora arrangiarti con le e-mail, gli sms, l'instant messaging e gli account su Facebook, LinkedIn, Twitter, Tumblr, Flickr, e FriendFeed. E poi – forse – potrai ricominciare a lavorare.