

# Politiche restrittive e tecnologie obsolete

**Simonetta Manzini** (smanzini@istud.it)  
*Coordinatore Progetto di Ricerca - Fondazione ISTUD*  
**Antonio Nastri** (anastri@istud.it)  
*Docente e Ricercatore - Fondazione ISTUD*

## I sistemi informativi aziendali visti dai giovani neo assunti

Definita dalla letteratura anche come “nativi digitali”, la Generazione Y, ovvero la popolazione dei giovani nati negli anni Ottanta, ha nell’elevata confidenza con l’utilizzo delle tecnologie una delle caratteristiche distintive. Sono giovani nati nell’era digitale che fin dalla prima infanzia hanno iniziato a familiarizzare i differenti *device* – dai videogiochi ai lettori CD, dai PC agli *smartphone* di ultima generazione – acquisendo una naturale facilità di utilizzo e un’elevata capacità di valorizzazione di tutte le funzionalità e potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

La pervasività di queste tecnologie in tutti gli ambiti della vita quotidiana di questi giovani (studio, divertimento, lavoro), unita alla costante esposizione a fonti differenti di informazione è tale da spingere alcuni studiosi ad affermare che i nativi digitali hanno sviluppato una diversa e più efficace modalità di gestione ed elaborazione delle informazioni rispetto alle generazioni precedenti: «*It is now clear that as a result of the ubiquitous environment and the sheer volume of their interaction with it, today's students think and process information fundamentally differently from their processors*» (Prenski M. “Digital Natives. Digital Immigrants”, in *On the Horizon*. Vol 6. N. 5. Ottobre 2001).

Parallelamente, l’utilizzo costante delle tecnologie da parte dei giovani, produce effetti anche sugli atteggiamenti e sui comportamenti di questi ultimi. È quanto emerge dalla ricerca “I giovani e le nuove tecnologie. Quali impatti sui luoghi di lavoro”, realizzata dalla Fondazione ISTUD nel corso del 2010. Quattro effetti, in particolare, sono da segnalare per i potenziali impatti che possono produrre all’interno degli ambienti di lavoro:

■ **l’elevata propensione al multitasking** – realiz-



zare una ricerca su Internet per scrivere una tesina mentre, contemporaneamente, si interagisce in *chat* con i propri amici è una condizione frequente per molti giovani. La distinzione tra tempo di studio, tempo di lavoro e tempo libero assume per loro confini sempre più sfumati nella misura in cui riescono a svolgere più attività contemporaneamente;

■ **la libertà di accesso alle informazioni** – la capacità di accesso a differenti fonti informative consente ai giovani di confrontare tali fonti in maniera autonoma. I nativi digitali sono abituati a fornire e a ricevere informazioni in tempo reale. Tramite Internet possono ottenere tutte le informazioni di cui hanno bisogno e sono in grado di mettere all’occorrenza in discussione la veridicità o la certezza di quelle fonti solitamente considerate “più autorevoli”;

■ **la mobilità** – tra i vantaggi più apprezzati delle nuove tecnologie, la possibilità di essere costantemente connessi alla rete, indipendentemente dal luogo in cui ci si trova, riveste un ruolo centrale per i giovani. In casa come in ufficio, al chiuso come all’aperto, la comunicazione elettronica, per loro, deve essere mobile e “*always on*”. Le loro comunicazioni e i loro network non hanno termine e non conoscono il confine tra sfera privata e sfera lavorativa. Al contempo, il luogo di lavoro non è più rappresentato solo dall’ufficio, ma può diventare qualunque ambiente in cui si trovano;

■ **la collaborazione** – strumenti e applicazioni tecnologiche come i social network, i sistemi *peer to peer*, o i sistemi di *video/photo sharing* favoriscono un’elevata propensione alla collaborazione da parte dei

giovani, che si dimostrano particolarmente propensi a condividere le informazioni, sia personali, sia professionali.

Alla luce di questa analisi, appare evidente come l'ingresso in azienda di giovani con queste caratteristiche rappresenti un'importante opportunità, grazie al potenziale di innovazione e di cambiamento di cui sono portatori. Per questa ragione, la Ricerca della Fondazione ISTUD ha voluto esplorare i comportamenti dei giovani nell'utilizzo delle tecnologie, cercando di individuare le applicazioni tecnologiche maggiormente utilizzate e di comprendere gli atteggiamenti, le aspettative e le opinioni dei giovani neoinseriti rispetto alle dotazioni tecnologiche messe a loro disposizione dalle aziende. L'ipotesi principale che ha guidato tale indagine è che esistano dei profili tipici che caratterizzano l'utilizzo delle tecnologie da parte dei giovani e che tali profili si modifichino nel corso del tempo con il passaggio dall'università al mondo del lavoro.

Per tale ragione, è stato elaborato un modello di analisi basato sulla suddivisione delle differenti applicazioni in due macro-categorie:

- **applicazioni "Social"**, ovvero quelle che prevedono un elevato livello di interazione con più persone e che comportano una maggiore visibilità da parte dell'utente. In questa categoria rientrano applicazioni quali i social network, le chat, i forum, i blog e i sistemi di photo e video sharing;
- **applicazioni "Self"**, cioè quelle che prevedono un utilizzo individuale o un'interazione che coinvolge un numero minore di interlocutori e una minore visibilità da parte dell'utente. Questa categoria di applicazioni comprende i motori di ricerca, l'e-mail, i siti Web, i sistemi di instant messaging e i sistemi Peer to Peer (P2P).

Anche le funzioni d'uso sono state suddivise in due classi:

- funzioni orientate alla relazione, che prevedono un utilizzo con finalità soprattutto di carattere sociale ("sviluppare relazioni", "collaborare");
- funzioni orientate al sé, che richiamano un impiego di tipo utilitaristico delle tecnologie ("decidere", "informarsi").

Le opzioni relative alle tipologie di applicazioni e quelle inerenti le relative funzioni d'uso sono state incrociate tra loro ed è stata così costruita una matrice a doppia entrata all'interno della quale sono stati posizionati i partecipanti sulla base delle risposte date.

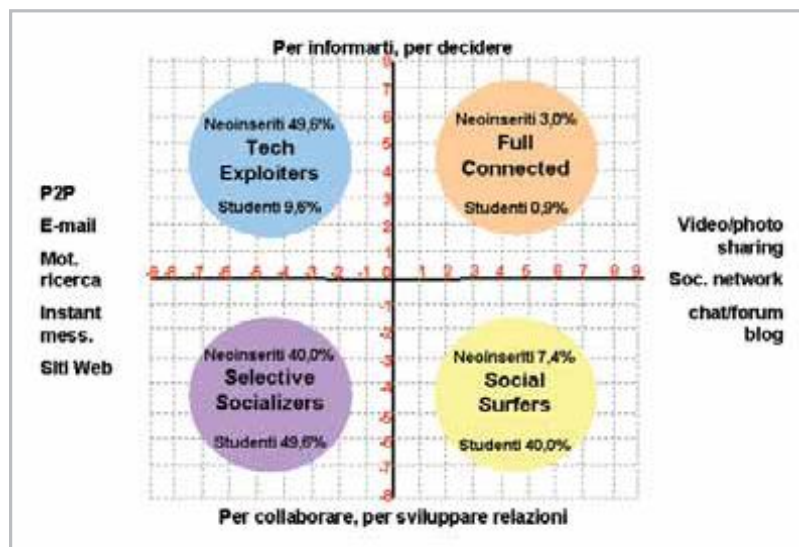
Nello specifico, è stato chiesto ai partecipanti di indicare quali fossero, in ordine di frequenza d'utilizzo, le tre applicazioni maggiormente impiegate e di specificare per ciascuna applicazione la finalità prevalente. A ciascuna opzione è stato assegnato un differente

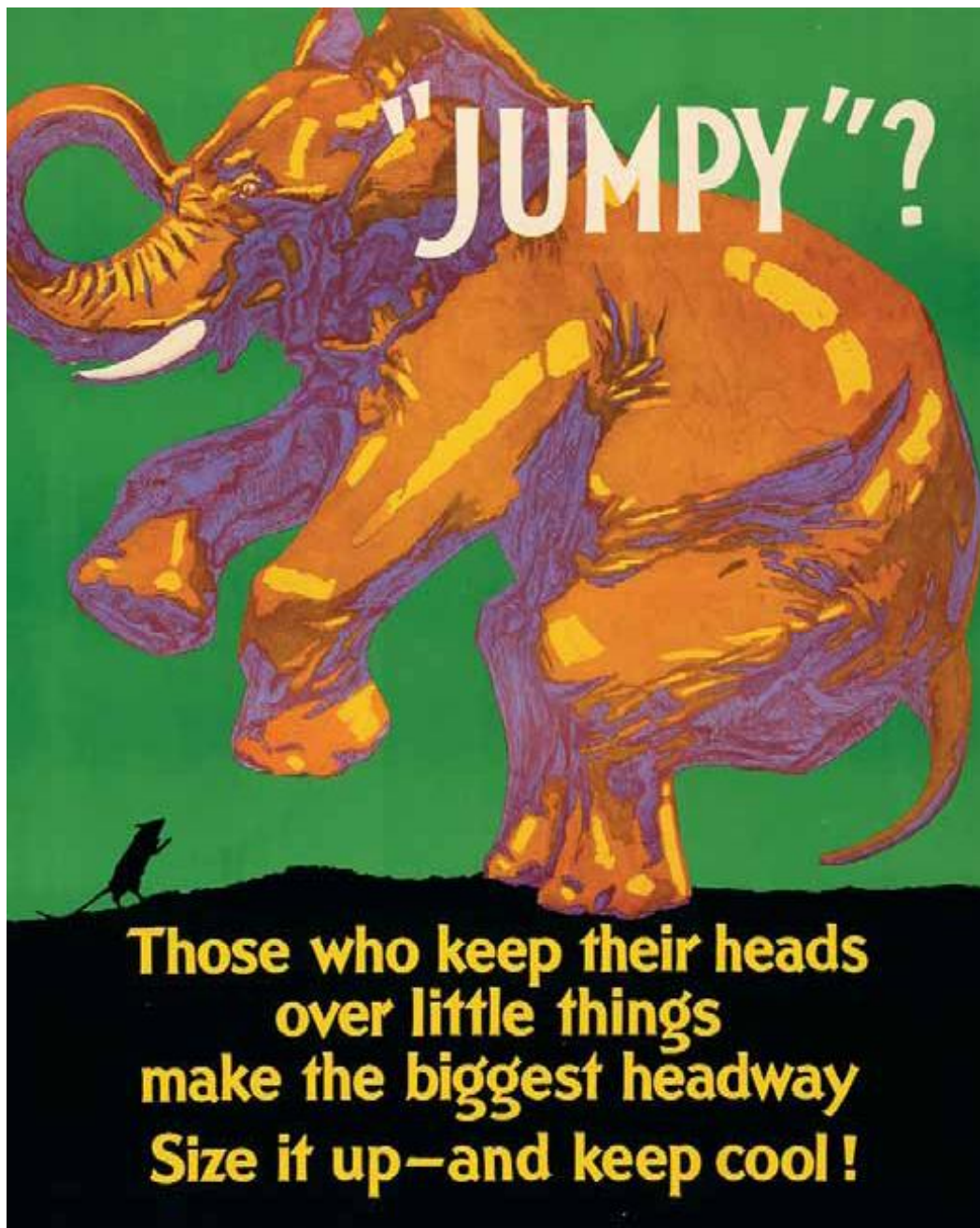
punteggio in modo da ricostruire il posizionamento di ciascun partecipante all'interno della matrice.

Sono stati quindi identificati **quattro profili tipici** che caratterizzano l'utilizzo delle tecnologie da parte dei giovani:

- **Full Connected** – sono i giovani che si segnalano per un utilizzo diffuso e costante delle applicazioni di tipo "Social", cui attribuiscono una funzione non solo socio-relazionale, ma anche di tipo utilitaristico, nella misura in cui aiutano l'utente a informarsi e a decidere;
- **Social Surfers** – è il profilo dei giovani che utilizzano prevalentemente applicazioni di tipo "Social" alle quali associano soprattutto finalità di tipo sociale, che coinvolgono una rete di relazioni ampia;
- **Selective Socializers** – sono i giovani che utilizzano prevalentemente le applicazioni di tipo "Self". Come i *Social Surfers*, hanno un utilizzo delle tecnologie che privilegia la dimensione socio relazionale, ma si differenziano dal profilo precedente per un approccio più discreto nella gestione delle relazioni online. Preferiscono, infatti, una forma di interazione più ristretta e limitata a un minor numero di contatti;
- **Tech Exploiters** – sono i giovani in cui prevale l'impiego utilitaristico delle applicazioni tecnologiche. Queste ultime sono soprattutto di tipo "Self" e vengono utilizzate con una finalità di tipo consultivo, ovvero per informarsi e per prendere decisioni.

Le evidenze emerse dai questionari raccolti sembrano confermare l'esistenza di una progressione che muove il profilo del giovane dal raggruppamento dei *Full Connected* a quello dei *Social Surfers*, per poi passare a quello dei *Selective Socializers* e dei *Tech Exploiters*, ipotesi che aveva guidato i ricercatori nella costruzione della matrice e nella definizione dei profili di utilizzo delle tecnologie.





impedisce loro di soddisfare non solo i bisogni di relazione, ma anche alcune esigenze legate alla loro attività lavorativa.

Bisogna, infatti, considerare che alcune applicazioni tradizionalmente considerate come meri strumenti di divertimento all'interno degli ambienti di lavoro (e per questo spesso vietate) hanno anche una utilità di tipo professionale per i giovani nella misura in cui consentono una maggiore rapidità nel reperimento di alcune informazioni. Per questa ragione, si impone oggi all'interno di molte aziende un'attenta riflessione circa l'opportunità di ripensare le proprie politiche di gestione dei sistemi informativi, individuando nuovi punti di equilibrio nella ricerca di un compromesso tra sicurezza e libertà di accesso, tra pressione sulla produttività e concessione allo svago.

Si tratta di una riflessione urgente che risponde all'esigenza di evitare un'eccessiva spinta dei giovani all'omologazione verso modelli di comportamento consolidati che limiterebbe parte del potenziale di cambiamento e di innovazione di cui possono essere portatori all'interno degli ambienti di lavoro.

Nelle dichiarazioni dei neo inseriti, poi, emergono scetticismo e insoddisfazione nei confronti delle tecnologie di cui dispongono in azienda. A essere messi sotto accusa sono sia i sistemi informativi in generale, sia le politiche che ne disciplinano l'accesso in azienda. La prima critica è rivolta all'*hardware*, che viene definito "*poco in linea*" rispetto alle esigenze personali lavorative. Bisogna infatti considerare che molti giovani dispongono spesso personalmente di tecnologie più sofisticate e performanti rispetto a quelle che vengono messe a loro disposizione in azienda: tecnologie che soddisfano i loro bisogni di mobilità, di relazione e di accesso alle informazioni "*anytime and anywhere*". Al contempo, anche le politiche di accesso ai servizi informativi sono spesso fonte di frustrazione per i giovani nella misura in cui l'impossibilità di accedere ad alcune applicazioni – come ad es. i social network –

### La ricerca 2010

è stata condotta su una popolazione di quasi 900 studenti e oltre 130 giovani neoinserti ed è stata supportata da un gruppo di grandi aziende italiane e multinazionali: [www.istud.it/eventi/convegno\\_giovani2010.aspx](http://www.istud.it/eventi/convegno_giovani2010.aspx)

**L'osservatorio ISTUD su giovani e mondo del lavoro** è al suo quarto anno. I principali risultati delle ricerche sono riassunti nelle pubblicazioni della collana "Quaderni di ricerca ISTUD".

Il nuovo progetto di ricerca della Fondazione ISTUD per il 2011, si focalizza sulle problematiche legate all'ingresso dei giovani in azienda e alla gestione del "mix generazionale" all'interno delle organizzazioni.