

SOVRACCARICO COGNITIVO

Paolo Berretta, Adele Minutillo

Centro Nazionale Dipendenze e Doping, Istituto Superiore di Sanità

La crescente necessità di utilizzare strumenti digitali può creare un sovraccarico cognitivo che può avere un impatto negativo sul benessere psicofisico delle persone. Disagio che si riverbera sia in ambito personale che lavorativo. È probabile che negli ultimi 2 anni a causa della pandemia da COVID-19, un determinato numero di persone subisca maggiore stress e sovraccarico a causa dell'aumento improvviso e inaspettato uso di strumenti digitali per gestire il flusso di lavoro (Schmitt *et al.*, 2021). La crescente necessità di utilizzare strumenti digitali può introdurre cambiamenti nelle routine di lavoro o aspettative di dover lavorare più a lungo e più velocemente (Karr-Wisniewski & Lu, 2010). Questi sentimenti di stress e sovraccarico dall'organizzazione del lavoro principalmente attraverso le tecnologie digitali possono, a loro volta, avere un impatto negativo sulla produttività e sul benessere (Eppler & Mengis, 2004). I fattori predittivi di sovraccarico cognitivo sono molteplici e spesso intrecciati fra loro. Ad influenzare il sovraccarico ci sono variabili individuali (cognizioni, atteggiamenti, livelli di frustrazione, abilità tecniche, autoefficacia), fattori situazionali (difficoltà del compito, limiti di tempo, supporto tecnico) e aspetti relativi ai media (tecnologici e sociali) (Schmitt *et al.*, 2017).

Ricevere troppi stimoli può sfociare in una vera e propria dipendenza. Al pari di una bulimia informativa, per molti è complicato affrancarsi da questo flusso ininterrotto di comunicazioni, anche quando ciò che troviamo non è di stretto interesse. Questo comportamento può condurre a una sorta di ansia "informativa", ossia il divario tra ciò che si è capito e ciò che, invece, si pensa di aver capito (Wurman, 1991).

Alcuni ricercatori hanno notato che i lavoratori spesso sperimentano un sovraccarico di informazioni. Questo avviene ogni volta che hanno difficoltà ad assorbire e assimilare le informazioni che ricevono per completare in modo efficiente un'attività; il motivo risiede probabilmente nel fatto che si sentono oppressi, stressati e sopraffatti (Farhoomand & Drury, 2002).

Nel 2008 durante il Web 2.0 Expo di New York, Clay Shirky, uno dei più influenti scrittori americani, ha spiegato che il sovraccarico di informazioni nell'era moderna è una conseguenza di un problema più profondo, ovvero il *fallimento del filtro* (Asay, 2015), in cui gli esseri umani continuano a condividere eccessivamente le informazioni tra loro. Ciò è dovuto al rapido aumento delle App e all'accesso wireless quasi sempre illimitato. Nell'era dell'informazione moderna, il sovraccarico è vissuto come flussi di informazioni distraenti e ingestibili (come lo spam e-mail, le notifiche e-mail, i messaggi istantanei, i tweet e gli aggiornamenti di Facebook nel contesto dell'ambiente di lavoro). In tale contesto i *social media* hanno giocato un ruolo determinante, aggiungendo tasselli di sovraccarico di informazioni *social*, su piattaforme come Facebook o Instagram, con la tecnologia che di pari passo sta cambiando per servire la nostra cultura socio-digitale.

Man mano che le persone visualizzano crescenti quantità di informazioni, sotto forma di notizie, e-mail, post di blog, stati di Facebook, Tweet, post di Tumblr e altre nuove fonti di informazioni, diventano veri e propri *editor*. In sostanza dei *gatekeeper* e aggregatori di informazioni (Kovach, 2010).

Il tema che desta più preoccupazione nel dibattito pubblico è che enormi quantità di informazioni possano distrarre e avere un impatto negativo sulla produttività, sul processo

decisionale e sul controllo cognitivo. Un'altra problematica di cui si dibattuto recentemente è la contaminazione di informazioni utili con altre che potrebbero non essere del tutto accurate (inquinamento delle informazioni).

Tra le cause del sovraccarico cognitivo, probabilmente vi è la rapida crescita di nuove informazioni prodotte, nota anche come giornalismo di asserzione, che è una cultura della notizia continua in cui viene attribuito un premio alla velocità con cui le notizie possono essere pubblicate; questo porta a un vantaggio competitivo nella cronaca giornalistica, ma incide anche sulla qualità delle notizie riportate. Inoltre, l'avvento di Internet ha facilitato la duplicazione e trasmissione dei dati su Internet, aumentato i canali disponibili di informazioni in entrata (come smartphone, e-mail, messaggistica istantanea, RSS ossia *Really Simple Syndication*, uno dei più popolari formati per la distribuzione di contenuti Web), consentito di visualizzare una quantità sempre crescente di informazioni storiche.

A causa della pandemia di COVID-19, in Europa circa il 40% dei lavoratori dipendenti ha dovuto lavorare da casa nel corso del 2020 (Milasi *et al.*, 2020). Sebbene il lavoro agile possa anche aver consentito una certa flessibilità, autonomia e creatività, molte persone lo hanno percepito più stressante rispetto al lavoro in presenza, poiché hanno subito un sovraccarico di tecnologia (Haufe, 2020). In molti hanno dichiarato di sentirsi soffocati dall'uso di strumenti digitali; situazione che può comportare un'elaborazione inefficace delle informazioni, confusione, perdita di controllo, stress psicologico (Eppler & Mengis, 2004) o persino un aumento dei sintomi depressivi (Reinecke *et al.*, 2017) con conseguenze ancora più gravi per la salute mentale tenuto conto del periodo pandemico.

Diversi studi hanno evidenziato come il sovraccarico cognitivo può anche portare al rifiuto o all'evitamento dell'uso di tali prodotti e strumenti (Lee *et al.*, 2016). Le ricerche epidemiologiche hanno anche dimostrato che il sovraccarico è determinato principalmente da un ambiente di comunicazione digitale opprimente, che influenza negativamente la produttività (Karr-Wisniewski & Lu, 2010) e la soddisfazione (Tarafdar *et al.*, 2010). Considerando l'ubiquità e la necessità degli strumenti digitali durante l'apice della pandemia di COVID-19, vi è motivo di ritenere che il sovraccarico cognitivo sia un fattore che contribuisce alla riduzione della produttività e del benessere della persona.