

*Le imprese e le pubbliche amministrazioni hanno dovuto affrontare l'emergenza coronavirus riorganizzando il proprio modo di lavorare. Lo smart working e il telelavoro sono diventate le forme di lavoro più diffuse e il digitale si è rivelato l'ancora di salvezza per molte organizzazioni. Sarà importante una seria riflessione sull'impatto reale di queste nuove soluzioni lavorative una volta superata l'emergenza.*

La diffusione del coronavirus ha dato una spinta notevole all'organizzazione del lavoro esistente e alla vita in società e ha costretto tutti a cambiare il modo di organizzarsi e di interagire.

Nel mondo del lavoro termini come smart working, lavoro agile, telelavoro e home office/home working non sembrano più solo parole da manuale ma sono diventati concretezza.

Le organizzazioni di ogni genere, dalle pubbliche amministrazioni alle imprese, hanno dovuto decidere in modo rapidissimo come continuare ad operare anche in tempi di coronavirus. Tempi in cui il distanziamento sociale è diventata l'unica forma di salvezza.

#### **Smart working ... e imprese**

Le imprese già caratterizzate da un buon livello di digitalizzazione hanno potuto adeguarsi in breve tempo a questa nuova situazione. In ottica 4.0 potremmo definire queste imprese "agili", ovvero in grado di rispondere velocemente e flessibilmente a questa sfida per la "sopravvivenza".

Le aziende che hanno potuto e voluto, hanno da subito concesso ai dipendenti, soprattutto quelli con profili impiegatizi, la modalità di lavoro subordinato "agile" definita smart working. Di conseguenza, è stato necessario dotare di un computer portatile coloro che ancora non lo possedevano in tempi celeri, per poter lavorare da casa. In molti casi i lavoratori hanno messo a disposizione la propria rete internet e i propri smartphone per il lavoro da remoto, mentre in altri casi i datori di lavoro hanno scelto di fornire chiavette internet ai dipendenti che non disponevano di connessione internet fissa da casa.

L'emergenza ha inoltre richiesto ai lavoratori di organizzare al meglio la propria vita privata per poter continuare a svolgere il lavoro da casa: per chi ha figli lo smart working è stato anche una valida soluzione per conciliare la vita in famiglia con il lavoro.

La massiccia connessione alla rete internet da casa ha implicato però non poche difficoltà e ha mostrato tutte le sue fragilità in termini di mancata diffusione capillare sul territorio, di gestione dei carichi di accessi nelle ore di punta e a volte di efficacia nella gestione dei rischi di cyber security.

#### **... e pubbliche amministrazioni**

Anche le pubbliche amministrazioni, spesso definite dei "dinosauri tecnologici", hanno dovuto reagire a questa crisi incentivando massicciamente i lavoratori a svolgere lo smart working, vista l'eccezionalità della situazione. In questo caso la strumentazione tecnologica (computer, telefono e accesso alla rete) è stata spesso messa a disposizione dagli stessi lavoratori, mentre in altri casi è stato lo stesso ente a dotare alcuni dipendenti pubblici della strumentazione necessaria. La difficoltà delle pubbliche amministrazioni nel non poter sempre fornire la strumentazione per il lavoro agile ai propri dipendenti deriva inoltre dal fatto che per acquistare i supporti necessari esse devono seguire procedure di evidenza pubblica tramite appalti che comportano tempi molto lunghi non accettabili in una situazione di emergenza in cui è richiesto tempismo ed efficacia d'azione.

#### **L'impatto delle nuove forme di lavoro nel post-coronavirus e l'importanza del digitale**

Il cambio di mentalità richiesto ai datori di lavoro di imprese e di enti pubblici in tempi di coronavirus ha portato all'accelerazione nell'adozione di nuove forme di lavoro prima ad appannaggio di pochi, ovvero dello smart working e del telelavoro. Il coronavirus ha impattato direttamente sull'organizzazione della vita in società e prepotentemente sull'organizzazione del lavoro e le sue conseguenze economiche e occupazionali non tarderanno a manifestarsi in modo evidente.



Solo in seguito alla fine dell'attuale emergenza si potranno valutare seriamente gli effetti della stessa e delle modalità lavorative come lo smart working sia in termini di produttività lavorativa che di efficacia nell'organizzazione delle attività da remoto. Di sicuro emergerà prepotentemente la rilevanza del lavoro per obiettivi e del raggiungimento dei risultati, rispetto alla mera durata della prestazione lavorativa. Una riflessione seria andrà fatta anche sull'importanza di investire ulteriormente nella strumentazione digitale e nella formazione digitale dei collaboratori e delle collaboratrici, siano essi dipendenti pubblici o del comparto privato. Quest'esperienza ha reso infatti evidenti anche i limiti del lavoro da remoto per chi appartiene a fasce di popolazione più anziane e meno avvezze all'uso delle tecnologie.

#### **Il ruolo della tecnologia anche in settori non "telelavorabili"**

Andrà anche ripensato il ruolo delle tecnologie nell'industria 4.0 in quanto è emerso che le aziende che già prima della crisi avevano introdotto sistemi di automazione e tecnologie intelligenti governabili anche da remoto hanno dato l'opportunità di lavorare da casa perfino ad operai e tecnici delle linee produttive.

Per contro, l'emergenza coronavirus ha messo in luce quali siano le professioni che non potranno essere sostituite da strumenti digitali e che richiedono quasi sempre la "presenza" dei lavoratori, ovvero le professioni sanitarie, i lavoratori nel settore degli alimentari (piccoli negozi al dettaglio e supermercati), gli addetti delle farmacie e non da ultimi i trasportatori dei beni essenziali.

Tuttavia, anche in questi ambiti le tecnologie possono essere di supporto e lo hanno dimostrato pure in tempi di coronavirus: per esempio negli ospedali gli operatori sanitari utilizzano tecnologie all'avanguardia sia per la cura dei pazienti e per la ricerca scientifica che per offrire servizi quali la telemedicina e la diagnostica a distanza. Per quanto riguarda l'approvvigionamento di beni alimentari e medicinali, le applicazioni digitali consentono di ordinare la spesa e i farmaci da casa.

La crisi portata dal coronavirus ha quindi imposto a tutti, persone, aziende e istituzioni di assumere un nuovo ruolo e di testare comportamenti (come per esempio il distanziamento sociale, il lavoro da casa, le nuove norme igieniche) che forse nell'immediato futuro diventeranno la nuova normalità.

**Foto, Elisa Ganzer, ricercatrice IPL.**