

IO & TECH

Smart working, è ora che ci diciamo (tutta) la verità

 di **Massimiano Bucchi**

La pandemia ha reso il cosiddetto smart working (o lavoro agile) familiare a moltissimi lavoratori e utenti dei servizi. In questo periodo, con il miglioramento della situazione pandemica, numerosi lavoratori del settore pubblico e privato saranno chiamati a rientrare fisicamente in ufficio. Quale sarà il bilancio di questa esperienza? Che cosa lascerà dal punto di vista della nostra conoscenza dei processi organizzativi, dell'efficienza, del benessere dei lavoratori? Al momento, purtroppo non sappiamo molto. C'è uno studio commissionato dal Parlamento Europeo, che ha tra l'altro un approfondimento proprio sull'Italia. Altri studi sono in corso, ed è auspicabile (ma non sicuro purtroppo) che soprattutto le aziende e gli enti pubblici che

più hanno fatto ricorso a questa modalità ne abbiano monitorato accuratamente l'impatto. Quello che sappiamo è che come ogni innovazione tecnologica, l'impatto del lavoro agile è variabile e dipende dalla saggezza con cui è stato messo in campo e accompagnato con opportuni strumenti. È chiaro ad esempio che alcune funzioni di ufficio che non hanno bisogno di particolare interazione con colleghi e utenti possono essere svolte a distanza e senza particolari vincoli di orario. Per altre funzioni il discorso è più complesso e la distanza può penalizzare tanto l'efficienza quanto la condizione di chi lavora. Non tutti gli ambienti domestici sono ugualmente adatti a consentire una concentrazione adeguata sui propri compiti professionali. Alcuni servizi al pubblico, come l'erogazione e il rinnovo di documenti, hanno accumulato pesanti ritardi. Anche la formazione delle lavoratrici e dei lavoratori dovrebbe rapidamente adattarsi alle nuove modalità, così come la normativa: per citare un fatto accaduto qualche tempo fa, la caduta sulle

scale di casa in orario di lavoro è incidente sul lavoro oppure no? Anche l'impatto sul traffico e sull'ambiente va monitorato al di là dei luoghi comuni. Se infatti è comprensibile che la diffusione del lavoro agile riduca il congestionamento dei mezzi pubblici, la possibilità di avere orari più flessibili può incoraggiare l'utilizzo dell'auto per accompagnare i figli a scuola o incrementare il traffico in altre fasce orarie. In sostanza, come tutte le innovazioni, per farla diventare davvero «smart» non basta proclamarlo: servono adeguati strumenti di gestione, formazione e monitoraggio.



Peso: 13%