

Benefici e problematiche del ricorso allo smart working ai tempi del Coronavirus

Il team nobilita il lavoro agile

Fondamentali cultura aziendale e senso di appartenenza

Pagina a cura
DI ANTONIO LONGO

Strumenti tecnologici all'avanguardia e lavoro per obiettivi costituiscono gli elementi principali dello smart working. Ma per un lavoro agile realmente produttivo servono, soprattutto, una consolidata cultura aziendale e un forte senso di appartenenza al team. Molti lavoratori, ai tempi del Coronavirus, stanno sperimentando nuove modalità di lavoro a distanza, «costretti» dalla fase emergenziale, anche se nella maggioranza dei casi si tratta di «telelavoro» dalla propria abitazione. Se ad altre latitudini lo smart working rappresenta una prassi quotidiana piuttosto diffusa, lungo lo Stivale, almeno sino a qualche settimana fa, la realtà era ben diversa: nel 2019 erano «soltanto» 570 mila gli smart worker censiti, con i dipendenti degli enti pubblici coinvolti in progetti di lavoro agile in una quota media del 12% rispetto al totale del pubblico impiego (vedasi *ItaliaOggi Sette* del 18 novembre 2019). Il governo ha scommesso sullo smart working per fronteggiare l'emergenza e non fermare il paese. E dal 27 marzo ha lanciato la campagna social #lavorosmart, per raccontare come gli italiani si stanno organizzando per lavorare a distanza.

Le linee guida per la pubblica amministrazione. Direttive ministeriale alla mano, nella PA lo smart working è divenuto, in questa particolare fase di emergenza, la modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa. Agid ha, quindi, dettato alcune raccomandazioni rivolte ai dipendenti pubblici che hanno adottato la modalità di lavoro agile, utilizzando nella maggior parte dei casi dispositivi informatici personali. Prioritariamente, il dipendente è chiamato a seguire le policy e le raccomandazioni dettate dalla propria amministrazione, utilizzando i sistemi operativi per i quali è garantito il supporto. Naturalmente adeguata

cura va rivolta alla sicurezza, pertanto bisogna effettuare costantemente gli aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo, assicurarsi che i software di protezione, quali firewall ed antivirus, siano abilitati e costantemente aggiornati, assicurarsi che gli accessi al sistema operativo siano protetti da una password sicura. Non vanno installati software provenienti da fonti non ufficiali e non va dimenticato di configurare la modalità di blocco automatico quando ci si allontana dalla postazione di lavoro. Particolare attenzione deve essere rivolta nei confron-

ti di link o allegati contenuti in email sospette, si deve, inoltre, utilizzare l'accesso a connessioni wi-fi adeguatamente protette. Infine, è buona prassi effettuare sempre il log - out dai servizi e portali utilizzati dopo aver concluso la sessione lavorativa.

Il decalogo. «Se ben programmato e gestito, lo smart working genera molti benefici per i lavoratori e per le aziende, ma è necessario definire con precisione cosa si intende per smart working, il diritto alla disconnessione, gli strumenti di lavoro, i compiti da assegnare e le scadenze da rispettare. Serve, soprattutto, un cambio di mentalità che porti le imprese a dare fiducia al lavoratore e a valutarlo non più per la quantità di tempo passato a lavorare ma per gli obiettivi e i risultati raggiunti». Queste le parole di Pia Sgualdino, head of Randstad Professionals che ha stilato un elenco di dieci suggerimenti ai manager per far funzionare lo smart working. In particolare, servono regole chiare che disciplinino il lavoro dei collaboratori e la possibilità per tutti i membri del team di accedere ai documenti aziendali, definendo gli obiettivi e pianificando riunioni di coordinamento per stabilire priorità, assegnare incarichi, valutare il lavoro svolto, decidere cosa cambiare e migliorare. Secondo Randstad, è fondamentale instaurare la cultura del risultato, anziché del controllo, dando fiducia

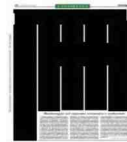
ai lavoratori. Ma è altrettanto importante creare anche spazi di socialità, prevedendo spazi virtuali di comunicazione, nonché restare in contatto con il mercato mantenendo un canale di comunicazione costante con clienti e fornitori. Ai collaboratori va richiesta la consueta professionalità, garantendo tono e abbigliamento adeguato in video riunioni e conferenze, chiedendo loro feedback costanti sulle modalità di smart working e assicurando, comunque, il diritto

alla disconnessione stabilendo limiti alla reperibilità.

Tutelare il lavoro di squadra. Le migliori intuizioni scaturiscono dal confronto quotidiano tra colleghi. Per gli esperti di Hays, che sul tema hanno dedicato un apposito focus, lo smart working, se implementato correttamente, può rappresentare una risorsa preziosa per le aziende, indispensa-

bile per conciliare le diverse necessità dei professionisti e per garantire un alto grado di flessibilità aziendale, ma è necessario lavorare sulla cultura aziendale, favorendo un ambiente collaborativo e positivo. Secondo Hays, per funzionare al meglio, lo smart working deve essere quanto più strutturato possibile, non certo in termini di controllo delle persone, bensì dal punto di vista dell'organizzazione. Quindi, creare una cultura aziendale in cui le persone si sentono a loro agio nello svolgere il proprio lavoro, indipendentemente da dove si trovino, permette realmente di ottenere il meglio da parte di ciascuno. Mettere al primo posto le persone e non i processi è essenziale per instaurare un rapporto di fiducia reciproca tra il datore di lavoro e le risorse. Per ottenere ciò, è necessario fissare incontri settimanali vis-à-vis ed organizzare sistemi di valutazioni periodiche: un team di lavoro dovrebbe incontrarsi perché ha realmente necessità di far-

lo e non perché è «obbligato» a condividere lo spazio di lavoro



quotidianamente.

Gli strumenti indispensabili. Una connessione affidabile e stabile in tutta la casa e l'accesso ai dati aziendali in totale sicurezza sono i primi ingredienti per trasformare lo smart working in reale opportunità. Nell'epoca del Coronavirus le reti domestiche sono sotto stress per trasferire file,

fare riunioni online o videochiamate con colleghi. La maggior parte dei service provider ha registrato sulle linee fisse, nelle ultime settimane, un traffico dati aumentato in media del 20% con picchi che arrivano al 50%.

Netgear ha quindi, identificato i tre «mai più senza» per uno smart working

davvero produttivo: un segnale stabile della linea internet utilizzata a casa, la massima copertura in tutta l'abitazione, considerato che la maggior parte delle persone non ha nel proprio appartamento una postazione ufficio, infine una rete sicura, tenendo conto che una rete aziendale è costruita con alti livelli di protezione che devono essere mantenuti anche quando si lavora connettendosi alla rete domestica.

Garantire dati di qualità. Se il lavoro agile sta evitando la chiusura di molte imprese, il ricorso «emergenziale» a tale strumento e l'approccio spesso improvvisato potrebbero esporre a numerosi rischi le aziende. E, pertanto, fondamentale adottare strategie che possano prevenire perdita di informazioni ed interruzioni di processo. «Le aziende dovrebbero puntare su strumenti di data quality e automation», spiega Annamaria Gerace, Team Leader Fraud & Crime per la BU Digital Trust di Soft Strategy, «la qualità del dato è fondamentale: se le aziende riescono

a mitigare la presenza di errori sui dati processati, diminuisce la probabilità di riscontrare errori in tutta la catena produttiva di elaborazione degli stessi, evitando in tal modo la necessità di intervento umano dovuto al ripristino, ad esempio, di un monitoraggio, di un processo distributivo o per la verifica della conformità dei dati elaborati. Una buona data quality evita di dover eseguire elaborazioni e lunghe fasi di analisi sui risultati, permettendo di

riconoscere facilmente dove vi siano ambiguità e necessità di cambiare una o più regole di aggregazione o di alerting perché poco efficienti».

Meglio guardarsi in faccia. Lo smart working non deve essere sinonimo di distanza tra colleghi e membri di un team. In tal senso, Logitech ha individuato valide motivazioni per preferire la videoconferenza a una semplice email o ad una telefonata. In primis, i Millennials, generazione che rappresenta oggi la maggioranza della forza lavoro, preferiscono la comunicazione «face to face» alla comunicazione audio, infatti anche il linguaggio non verbale ha una rilevante importanza e il mezzo di comunicazione perfetto è quello in grado di trasmettere anche le espressioni e la gestualità dell'interlocutore. Inoltre, se non è possibile incontrarsi fisicamente, i meeting video sono più efficaci rispetto a qualunque altro mezzo, perché permettono di interagire al meglio, facendo risparmiare tempo ed energia. Se dotato della tecnologia adeguata, chi lavora da remoto tende ad essere più coinvolto in termini di responsabilità verso il proprio lavoro. «La collaborazione, chiave del successo del lavoro in team, non è possibile senza interazione ed empatia» commenta Roberto Acquati, senior account manager di Logitech, «la comunicazione non verbale è molto importante in un dialogo a distanza, in cui viene meno la relazione interpersonale».

—© Riproduzione riservata—

