

STRUMENTI PER IL LAVORO CONDIVISO

SOLUZIONI DIGITALI PER UN *TEAMWORKING* EFFICACE

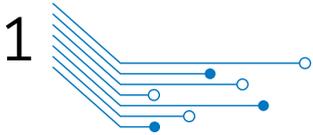


A cura dell'Area VII
"Orientamento al lavoro e alle professioni
Innovazione e digitalizzazione"



Camera di Commercio
Roma

Settembre 2023



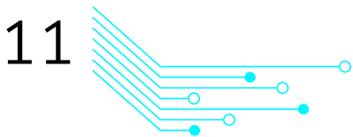
1

PREMESSE le prospettive lavorative e organizzative



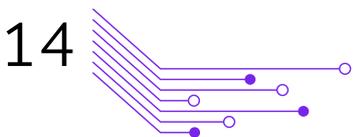
5

RISORSE proposte di *software* per la produttività



11

SOLUZIONI dal bisogno operativo alle risorse disponibili



14

INDICAZIONI legislazione, terminologia e statistica



17

CRITICITÀ problematiche operative e loro soluzione



19

SICUREZZA protezione dello spazio telematico e buone pratiche





PREMESSE



LA RETE INTERNET...

ha rivoluzionato il modo di lavorare di milioni di persone, di fatto ha svincolato la presenza in ufficio dei lavoratori perché questi possono collaborare tra di loro anche a distanza. Questo ha portato al concetto di lavoro da remoto, che ha come obiettivo la qualità del lavoro invece della quantità del tempo passato nel proprio luogo di lavoro.

Progetti, mansioni e obiettivi diversi possono richiedere spazi, competenze e lavoratori diversi. L'ufficio viene smaterializzato, non ha più confini fisici, lo spazio collaborativo si sposta su piattaforme digitali.

Non è necessario essere nello stesso luogo, nella stessa città o addirittura nella stessa nazione. Non si deve avere lo stesso orario d'ufficio, le stesse competenze o la stessa lingua.

L'individuazione delle varie componenti di un lavoro può portare alla collaborazione, anche temporanea e fluida di risorse interne ed esterne, da aggregare a seconda del bisogno.

Il lavoratore non è solo nello svolgimento del proprio lavoro, ma lo condivide con gli altri attraverso uno spazio digitale con lo scopo comune di migliorare il risultato finale.



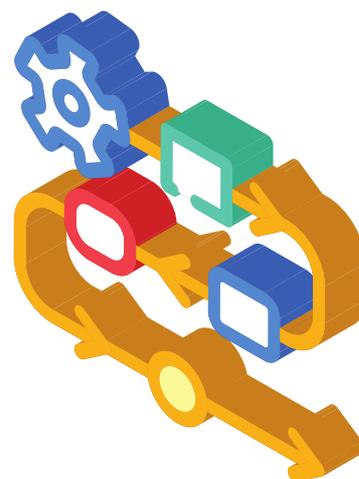
IL LAVORATORE...

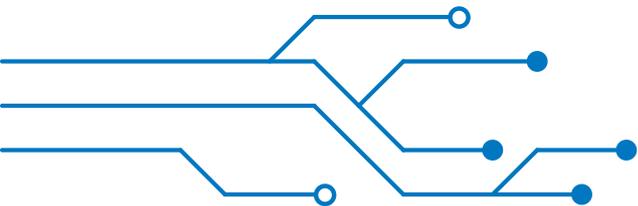
è svincolato dalla sua presenza in ufficio, dal tempo da dedicare alla propria attività rimanendo però sempre coordinato alla struttura di riferimento e dal proprio compito progettuale.

Oltre ad essere una modalità che facilita il lavoratore a conciliare i suoi personali impegni quotidiani con gli obblighi lavorativi, migliora così di fatto la sua qualità di vita e conseguentemente la sua soddisfazione per l'attività lavorativa, ha come esito l'aumento della produttività di tutti i partecipanti al lavoro.

L'IMPRESA...

deve ripensarsi digitalmente, ristrutturando la sua organizzazione del lavoro, utilizzando le nuove tecnologie, gestendo in modo più efficiente le risorse che ha a disposizione, ragionando per obiettivi. Un passaggio dalla rigidità all'adattabilità, per arrivare al risultato tramite una collaborazione agevolata degli strumenti digitali così da essere maggiormente competitivi.





DALL'UFFICIO TRADIZIONALE ALLO *SMART OFFICE*

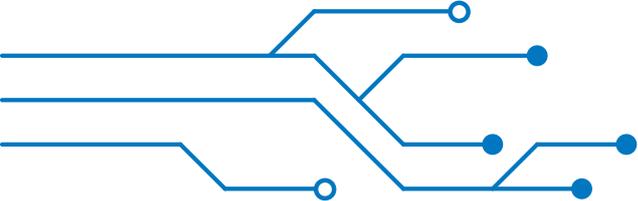
Lo *Smart Working* presuppone un cambiamento nelle modalità di lavoro delle persone e, a sostegno di questa trasformazione, occorre un ripensamento degli spazi mirato ad un'evoluzione dell'ufficio tradizionale in *Smart Office*. Bisogna creare un ambiente di lavoro con spazi flessibili che favoriscano la collaborazione, il benessere individuale e l'introduzione di tecnologie digitali.

LE ORGANIZZAZIONI *RESULT-BASED*

Il numero di imprese che hanno davvero cambiato il proprio approccio di organizzazione del lavoro è ancora molto limitato.

L'esperienza delle aziende più mature mostra come la vera posta in palio sia l'affermarsi di un'organizzazione capace di generare autonomia e responsabilità nelle persone, riconoscerne il merito, svilupparne il talento e la propensione verso l'innovazione e il cambiamento.





SMART WORKING E TRASFORMAZIONE DIGITALE

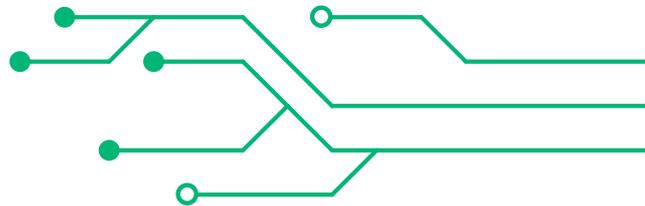
Lo *Smart Working* ha bisogno delle tecnologie per rendere concrete le sue pratiche ed i suoi modelli, ed è esso stesso una grande leva per la realizzazione dell'Impresa Digitale.

Di seguito elenchiamo quattro ambiti tecnologici che abilitano una condivisione del lavoro più *smart*, basate sullo sviluppo di nuove competenze digitali:

- *Social Collaboration*: strumenti e servizi che permettono di comunicare e relazionarsi.
- *Mobility*: piattaforme, device e applicazioni che supportano il lavoro in mobilità.
- *Security*: tecnologie realizzate per garantire la sicurezza dei dati anche da remoto.
- *Workspace Technology*: tecnologie e servizi per un utilizzo più flessibile e più efficace degli ambienti fisici.



RISORSE



Esistono vari strumenti che permettono alle imprese di adottare un modello organizzativo digitale.

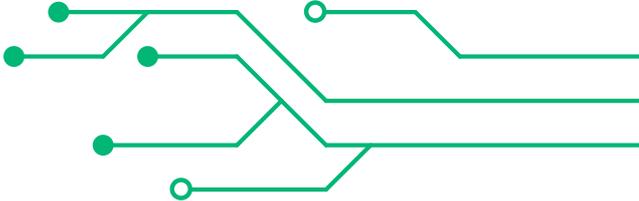
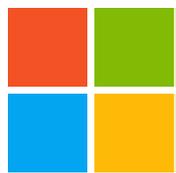
Alcuni di questi sono ricompresi in *suite* di strumenti digitali, integrabili tra loro o con altre piattaforme di uso comune e consolidato (la posta *Gmail*, il calendario *Google Calendar*, il *Cloud OneDrive*,...) che coprono un ampio spettro di necessità e creano nuove modalità lavorative.

Elenchiamo di seguito le principali piattaforme digitali:

Google Workspace

E' una *suite* di *software* e strumenti di produttività per il *cloud computing* e per la collaborazione. Include tutta una serie di applicazioni *web* di uso ormai comune anche sugli *smartphone* (tra cui *Gmail*, *Hangout*, *Calendar*, *Drive*,...) che, nonostante siano di base gratuite per gli utenti privati, vengono inserite in *Workspace* anche con specifici vantaggi pensati per le aziende e comprendono ad esempio: indirizzi *e-mail* personalizzati in base al dominio; 30 GB di spazio minimo di memorizzazione per documenti ed *e-mail* ad utente; assistenza telefonica e tramite email 24 ore su 24.



Microsoft

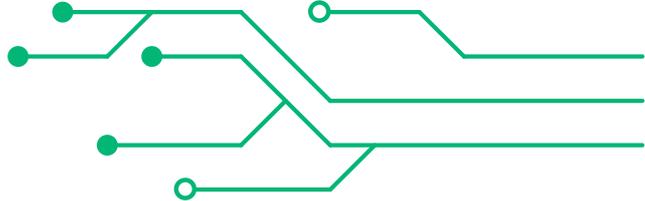
MICROSOFT 365

Consente di utilizzare *online* tutti i *software* del pacchetto *Office* nella versione più aggiornata, tra cui: *Outlook* per la gestione delle e-mail, calendario e rubrica, *word processor Word*, il foglio elettronico *Excel*, *PowerPoint* per la creazione di presentazioni, oltre a tutti gli altri *software* della *suite*.



Si compone da oltre 50 *software* integrati per la gestione aziendale, dal flusso del magazzino alla consegna degli ordinativi ai clienti, dall'analisi dei dati alla memorizzazione dei contratti, dall'amministrazione delle risorse umane al *marketing*. fino alla proposizione ed elaborazione di sondaggi.





@ workplace

from ∞ Meta

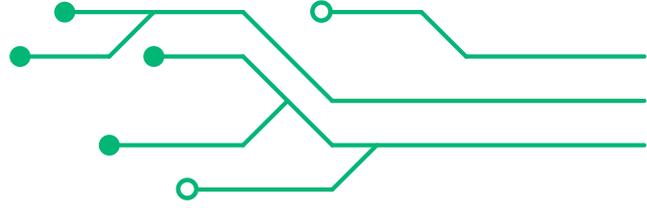
E' la piattaforma sviluppata da *Facebook* riprogettata con l'obiettivo di favorire la connessione tra tutti i dipendenti di un'impresa, anche con coloro che lavorano da remoto e, di conseguenza, migliorare la comunicazione e la collaborazione all'interno delle imprese.

La piattaforma per la comunicazione interna è costruita sulla base della struttura di *Facebook*: l'interfaccia è pressoché identica, le medesime modalità di creazione e condivisione dei contenuti, garantiscono l'accesso ad un ambiente estremamente familiare che riduce notevolmente le barriere all'ingresso.



Questa *suite* comprende una vasta gamma di applicazioni, ognuna focalizzata su specifici settori creativi e progettuali, consentendo agli utenti di creare, modificare e manipolare contenuti multimediali in diversi formati.





Esistono altri programmi, non facenti parte delle *suite* precedenti, che sono specializzati nello svolgere specifiche funzioni, variamente utili per la produttività digitale. Di norma sono gratuiti per usi non professionali.



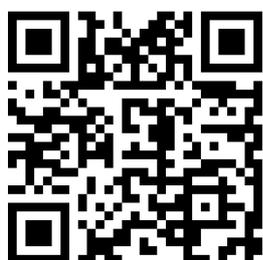
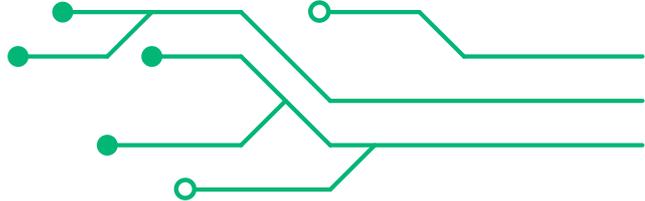
Permette l'estrazione e l'analisi dei dati in modalità semplificata, tramite un applicativo *desktop*



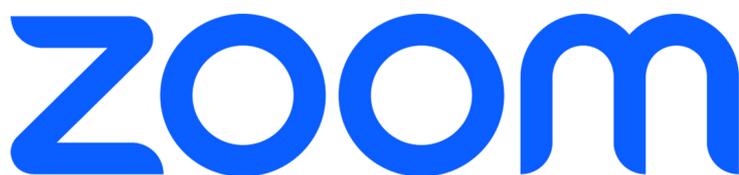
Murale telematico interattivo dove scambiarsi idee e progettare in comune



Permette l'organizzazione del lavoro tramite bacheche di schede in liste tematiche



E' una Chat multilivello con canali tematici organizzabili per settori e processi lavorativi



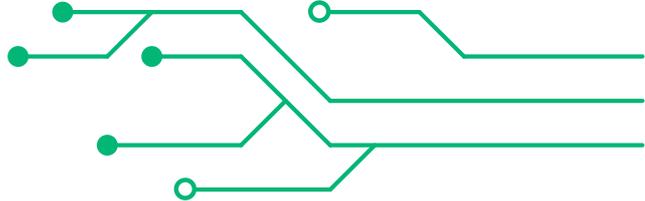
E' la piattaforma più utilizzata in Italia per video riunioni o video corsi, anche con chat e lavagna condivisa



E' uno spazio cloud multiplatforma su directory locale, e con aggiornamenti automatici dei file



Permette di creare Siti web complessi con gestione dei contenuti senza conoscere alcun linguaggio tecnico di programmazione



Canva

*Editing condiviso su desktop
per presentazioni grafiche, opuscoli e video*



I ♥ PDF

*Editor di file pdf con la possibilità di estrarre
i testi per modificarli con un word processor*



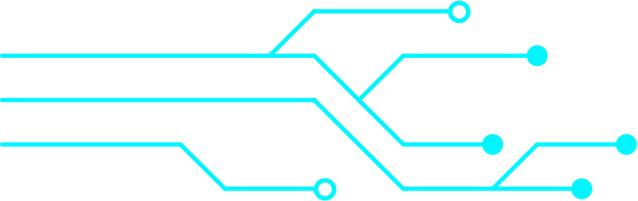
DeepL

Traduttore in molte lingue tramite Intelligenza Artificiale,
con possibilità di definire voci di glossario



Midjourney

Creatore di immagini pittoriche o fotografiche
tramite Intelligenza Artificiale

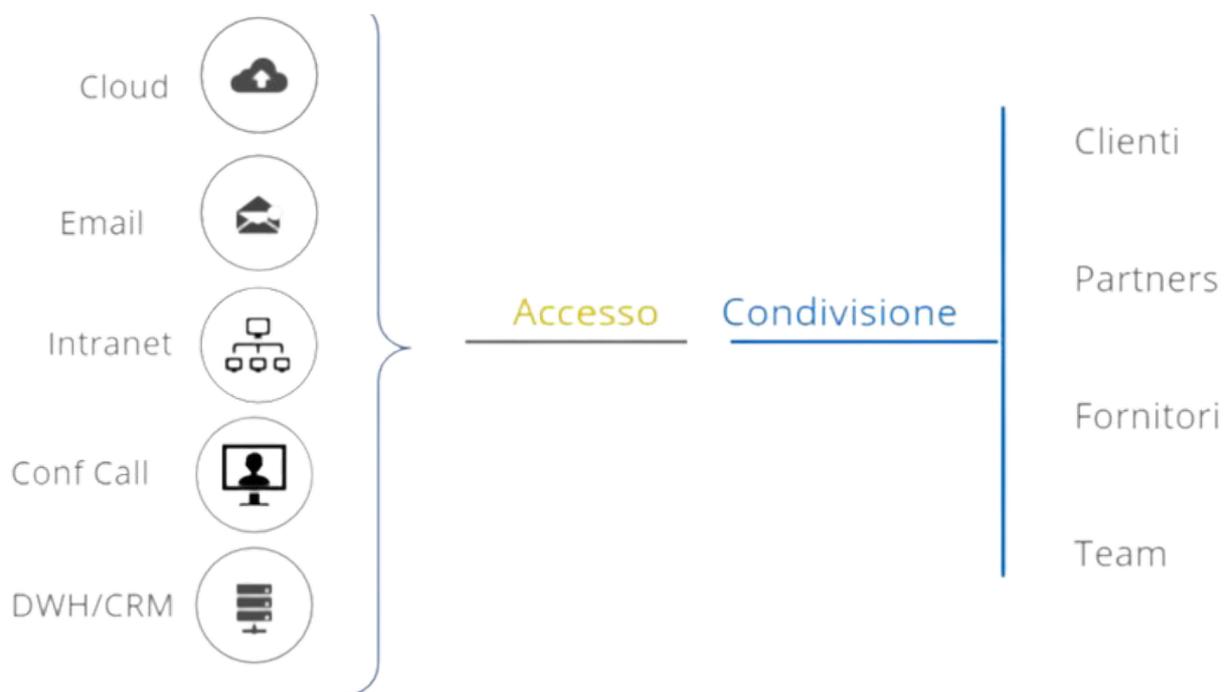


SOLUZIONI

La digitalizzazione facilita la collaborazione tra dipendenti, *manager* e *partner*, consentendo lo scambio di informazioni in tempo reale e una maggiore produttività.

Digitalizzare significa semplificare, automatizzare, smaterializzare. Questo porta all'ottimizzazione dei processi, al risparmio di tempo e materiali.

L'obiettivo è quello di abilitare chiunque a lavorare, collaborare ed innovare, ovunque, in qualsiasi momento, con *smartphone*, *desktop computer* o *tablet*.



Con lo *Smart Working* non si deve essere nello stesso spazio fisico con i partecipanti ad uno stesso progetto, ma si condivide lo stesso spazio telematico, con una continua comunicazione tra le parti, con la collaborazione che diventa elaborazione comune in maniera dinamica. Questo spazio telematico va però costruito ed organizzato, utilizzando le giuste risorse informatiche e definendo i singoli passi e compiti.



ATTIVITA' E STRUMENTI PER ORGANIZZARE E GESTIRE PROGETTI

Utilizzare calendari per gestire riunioni, appuntamenti, notifiche
(es. con: *GOOGLE CALENDAR, MICROSOFT BOOKING,...*)

Dotarsi di strumenti per raccogliere le idee e progettare insieme
(es. con: *MURAL, GOOGLE JAMBOARD,...*)

Dotarsi di strumenti *Customer Relationship Management*
(es. con: *MICROSOFT DYNAMICS, SALESFORCE,...*)

ATTIVITA' E STRUMENTI PER CONDIVIDERE E GESTIRE GLI ACCESSI AI DOCUMENTI

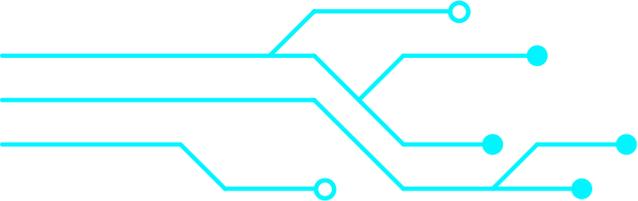
Organizzare *data base* tramite ambienti *cloud* condivisi
(es. con: *MICROSOFT SHAREPOINT, GOOGLE DRIVE,...*)

STRUMENTI PER RACCOGLIERE E DIFFONDERE DATI E INFORMAZIONI

Utilizzare strumenti *Dashboard* per la condivisione dei dati relativi al monitoraggio delle attività
(es. con: *GOOGLE LOOKER, TABLEAU,...*)

Raccogliere *feedback* e dati comportamentali di mercato
(es. con: *GOOGLE FORMS, TRUSTPILOT,...*)





ATTIVITA' E STRUMENTI PER PRODURRE DOCUMENTI IN CONDIVISIONE

Sfruttare le *suite* Office utilizzabili tramite *cloud* per la creazione e gestione condivisa dei documenti
(es. con: GOOGLE WORKSPACE, MICROSOFT OFFICE 365,...)

STRUMENTI PER COMUNICARE CON IL GRUPPO DI LAVORO

Creare *mailing list* verticali e generali per i vari gruppi di lavoro
(es. con: GOOGLE GMAIL, MICROSOFT OUTLOOK,...)

Sfruttare le *chat* individuali e di gruppo
(es. con: GOOGLE SPACES, SLACK,...)

Svolgere riunioni online
(es. con: GOOGLE MEET, MICROSOFT TEAMS,...)

ATTIVITA' E STRUMENTI PER COMUNICARE CON IL PUBBLICO



Creare siti *web* e vetrine *social* per prodotti, servizi e offerte
(es. con: WORDPRESS, GOOGLE SITES,...)

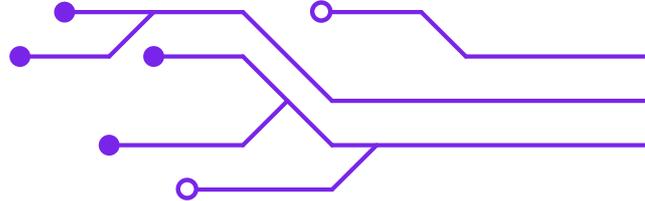
Condividere presentazioni
(es. MICROSOFT POWERPOINT, GOOGLE SLIDES,...)

Organizzare presentazioni video *webinair*
(es. con: ZOOM, DISCORD,...)

Creare video informativi, promozionali e di supporto
(es. con: ADOBE EXPRESS, CANVA,...)

Strutturare risposte testuali alle domande più frequenti e conversazioni automatizzate tramite *chatbot*
(es. con: GOOGLE ASSIST, ZOHO DESK,...)

INDICAZIONI



La Legge 81/2017 “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l’articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato” contiene una serie di disposizioni in materia di lavoro agile come "modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti", al fine di "incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro".

La tutela del lavoratore in caso di infortuni e malattie professionali, si articola secondo le modalità illustrate dall'INAIL nella Circolare 48/2017.

L’impianto legislativo è stato poi integrato dalla Legge 122/2022 e dalla Legge 73/2022, e quindi sviluppato contrattualmente attraverso gli accordi collettivi in essere, avente come direzione operativa le linee guida del “Protocollo nazionale sul lavoro in modalità agile” del 07/12/2021 promosso dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali in seguito al confronto con le parti sociali.

La legge in particolare definisce:

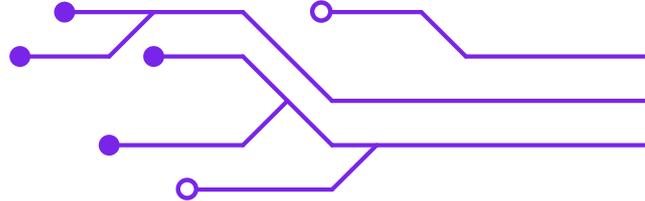
- i diritti del lavoratore
- il potere di controllo del datore di lavoro
- gli strumenti tecnologici
- le modalità di esecuzione del lavoro da remoto



Per l'effettiva adozione del lavoro agile si fa riferimento ad un accordo scritto tra datore di lavoro e dipendente.

L’accesso al lavoro da remoto dovrà essere dato con priorità ad alcune categorie, come i lavoratori fragili o con disabilità, con figli età non superiore a 12 anni o con figli disabili di qualsiasi età.

Inoltre ai lavoratori agili viene garantita la parità di trattamento - economico e normativo - rispetto ai loro colleghi che eseguono la prestazione con modalità ordinarie.



TELELAVORO O SMART WORKING?

Spesso si tende a fare confusione ed a sovrapporre le due modalità esistenti di gestione del rapporto lavorativo fuori dall'ufficio, ma la differenza è sostanziale e sottintende a diversi concetti operativi e organizzativi.



IL TELELAVORO :

E' una forma di flessibilità del luogo ma non della forma del lavoro, eseguito con il supporto di tecnologie informatiche, con il vincolo di seguire le stesse regole e gli stessi orari dell'ufficio, anche se la prestazione lavorativa viene svolta presso la propria abitazione.

SMART WORKING O LAVORO AGILE:

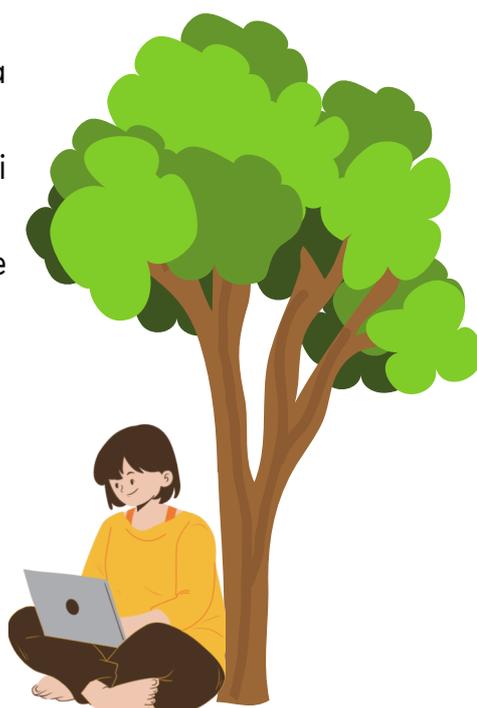
La modalità di svolgimento del rapporto di lavoro caratterizzata dall'assenza di vincoli relativi al luogo o all'orario di lavoro, contempla un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, concentrandosi sul risultato.

Nel lavoro agile la presenza fisica del dipendente nella sede di lavoro può essere:

- prevista in alcuni determinati giorni della settimana; a scelta e bisogno dei lavoratori;
- solo per quei dipendenti coinvolti in specifici progetti;
- esclusa in quanto la modalità lavorativa è totalmente digitale.

Il lavoro agile può essere diviso in tre categorie:

- autonomo (il lavoratore può pianificare in libertà il proprio lavoro);
- parasubordinato (il lavoratore nella pianificazione del suo lavoro deve coordinarsi con il committente);
- subordinato (il lavoratore viene diretto dal datore di lavoro).



I *lockdown* durante il periodo pandemico sono stati l'occasione per sperimentare tipologie di lavoro da casa. La situazione ora è in rapida mutazione. Non essendoci più una necessità, le varie aziende devono decidere che passi intraprendere, se adottare una forma di *Telelavoro* per agevolare i dipendenti nella gestione della propria vita privata e negli spostamenti casa-lavoro, o se costruire una struttura per lo *Smart Working* e cambiare così i propri processi lavorativi.



*fonte dati: Osservatorio sullo *Smart Working* del Politecnico di Milano

ALCUNI DATI SULLO *SMART WORKING**

Nel 2023 in Italia il lavoro da remoto continua a essere utilizzato in modo consistente, sebbene in misura minore rispetto al periodo pandemico. I lavoratori da remoto nel 2022 erano circa 3,6 milioni, con le grandi imprese che contano circa la metà degli *smart worker* complessivi con 1,84 milioni di lavoratori.

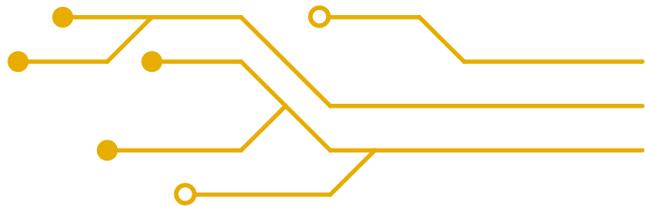
Lo *Smart Working* è ormai presente nel 91% delle grandi imprese italiane, mediamente con 9,5 giorni di lavoro da remoto al mese.

Una tendenza opposta si riscontra nelle PMI, in cui lo *Smart Working* è passato dal 53% al 48% delle realtà, in media per circa 4,5 giorni al mese.

A frenare queste realtà è la cultura organizzativa che privilegia il controllo della presenza e percepisce lo *Smart Working* come una soluzione di emergenza.

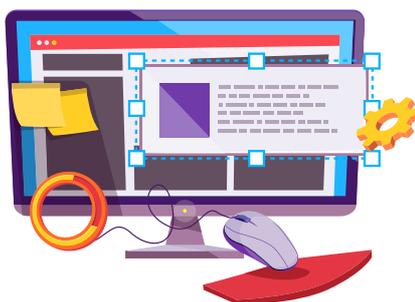
Rallenta anche la diffusione nella PA, che passa dal 67% al 57% degli Enti, con in media 8 giorni di lavoro da remoto al mese.

CRITICITÀ



La strategia di potenziamento della struttura digitale di un'impresa deve essere affrontata in maniera strutturata ed è composta da diversi elementi, con al centro un denominatore comune, le persone, di cui va sviluppata competenza e conoscenza.

L'adozione di una struttura lavorativa basata sullo *Smart Working* comporta delle criticità operative, individuate e regolarizzate dalla legislazione e dai protocolli già citati, di cui l'organizzazione del lavoro deve tener conto, a cui si aggiunge l'esperienza consolidata di buone pratiche da applicare.



Con la Risoluzione del Parlamento Europeo del 21/01/2021 si ribadisce l'adozione del diritto alla disconnessione, ossia che, sia da parte dell'impresa che del lavoratore, vengano stabiliti degli orari in cui non si deve essere connessi alla produzione lavorativa in remoto.

Questo perché l'impresa non può pretendere che il lavoratore sia rispondente alle sue richieste in qualsiasi momento del giorno.

Il riposo è un fattore fondamentale per il benessere personale e per la qualità del lavoro.

D'altro canto anche il lavoratore deve organizzare il suo tempo, scegliendo quale siano i momenti da dedicare efficacemente alle sue mansioni e quali siano i momenti da dedicare a sé stesso.



Se si sceglie di utilizzare la propria casa come sede lavorativa si abbattano i costi del trasporto casa-lavoro, in termini di denaro, stress e ambiente. Bisogna però ricordare che così si trasforma parte dell'abitazione in ufficio, spendendo per una struttura informatica, elettricità e climatizzazione. Questi costi non possono ricadere automaticamente sul lavoratore e l'impresa è obbligata a fornire la strumentazione necessaria, o concedere forme di indennizzo economico nel caso che si utilizzi una propria strumentazione.

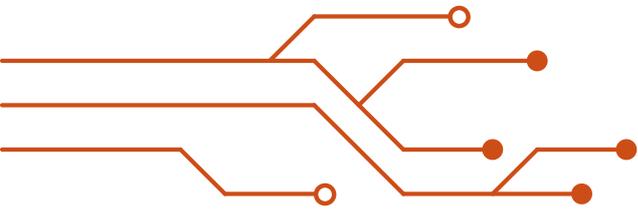
Lavorando soltanto da casa si potrebbe arrivare a confondere lavoro e vita privata, rimanendo tutto il giorno nello stesso luogo senza muoversi.

A livello psicologico si suggerisce che vada distinto, concettualmente e fisicamente, lo spazio quotidiano da quello di lavoro, cercando di dedicare a quest'ultimo una postazione esclusiva nell'abitazione.

A livello aziendale, per evitare l'isolamento ambientale, andrebbe incentivata la frequentazione di spazi esterni e all'aria aperta, prevedendo che siano fruiti spazi di *coworking*, e fornendo la possibilità di poter svolgere parte del lavoro in impresa sfruttandone le strutture e le dotazioni.

Si ricorda che comunque, qualsiasi sia la postazione lavorativa, devono essere previsti dall'azienda i relativi obblighi di salute e sicurezza sul lavoro.

Sempre compito dell'azienda è quello di fornire una costante formazione in competenze tecniche, ancor più necessaria quando si ha a che fare con strumenti telematici che per loro natura sono in continua evoluzione.



SICUREZZA

Nella logica dello *Smart Working*, il datore di lavoro non deve necessariamente mettere a disposizione le tecnologie per lavorare in mobilità. La pratica è quella del *Bring Your Own Device (BYOD)*, ovvero la possibilità di usare i propri dispositivi personali fuori (e dentro) il posto di lavoro.

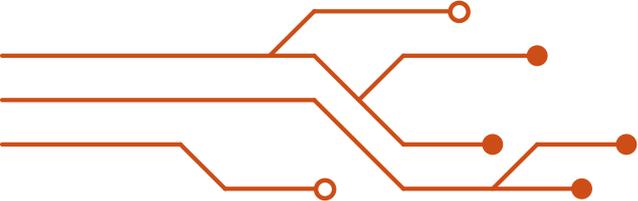
Comunque, sia con propri mezzi che con quelli forniti dall'impresa, il lavoratore individua il luogo dove svolgere il lavoro, in condizioni di sicurezza e riservatezza, in modo che sia sicuro il trattamento dei dati e delle informazioni aziendali.

Però, usare i propri strumenti informatici in qualunque luogo ci si trovi, implica un'attenzione particolare ai temi della sicurezza, perché diventa fondamentale proteggere non solo l'infrastruttura aziendale, ma anche *pc, smartphone e tablet* dei dipendenti.

Mentre una gestione centralizzata delle risorse informatiche in ufficio facilita il controllo dei sistemi informatici, di contro la distribuzione dei processi nei computer personali e l'uso di connessioni *wi-fi*, rende il sistema più vulnerabile a *virus* e spionaggio industriale.

Sarà quindi compito dell'impresa quello di adottare le misure più adeguate di protezione e di istruire i lavoratori a comportamenti volti alla sicurezza.



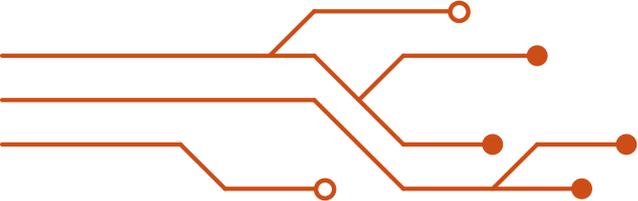


LE 11 RACCOMANDAZIONI DELL'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE (AGID) PER UNO *SMART WORKING* SICURO

Le seguenti raccomandazioni sono state esaminate dall'AgID per i dipendenti pubblici, ma possono essere applicate anche per tutti i lavoratori del comparto privato.

- Segui prioritariamente le *policy* e le raccomandazioni dettate dalla tua Amministrazione
- Utilizza i sistemi operativi per i quali attualmente è garantito il supporto
- Effettua costantemente gli aggiornamenti di sicurezza del tuo sistema operativo
- Assicurati che i *software* di protezione del tuo sistema operativo (*Firewall, Antivirus,...*) siano abilitati e costantemente aggiornati
- Assicurati che gli accessi al sistema operativo siano protetti da una *password* sicura e comunque conforme alle *password policy* emanate dalla tua Amministrazione
- Non installare *software* proveniente da fonti/*repository* non ufficiali
- Blocca l'accesso al sistema e/o configura la modalità di blocco automatico quando ti allontani dalla postazione di lavoro
- Non cliccare su *link* o allegati contenuti in *e-mail* sospette
- Utilizza l'accesso a connessioni *wi-fi* adeguatamente protette
- Collegati a dispositivi mobili (*pendrive, hard disk* esterno,...) di cui conosci la provenienza (nuovi, già utilizzati, forniti dalla tua Amministrazione)
- Effettua sempre il *log-out* dai servizi/portali utilizzati dopo che hai concluso la tua sessione lavorativa



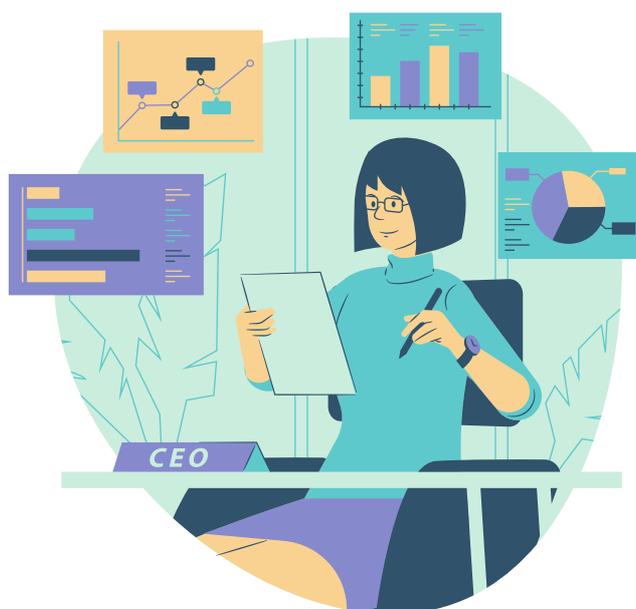


CONCLUSIONI

Come abbiamo visto, gli strumenti messi a disposizione dalle più famose piattaforme digitali utili alle imprese sono i più svariati e differenziati, inoltre possono essere di volta in volta adottati in base alle finalità dei progetti che l'organizzazione porta avanti.

Spetta al *management* delle imprese capire quali e quanti strumenti utilizzare in base ai benefici che ciascuno di questi potrebbe apportare, sia ai tipi di lavori progettuali, sia ai processi, sia in base agli obiettivi prefissati.

In fase organizzativa, al fine di valorizzare il capitale umano volto all'utilizzo di questi strumenti, può rivelarsi utile strutturare le stesse attività secondo un modello flessibile, digitale e condiviso.





CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Area VII

"Orientamento al lavoro e alle professioni Innovazione e digitalizzazione"



Via de' Burrò 147

www.rm.camcom.it

orientamentoedigitalizzazione@rm.camcom.it

