

## Luci nel lungo tunnel. Nello smart working esperienze che possono diventare patrimonio pubblico

Pratica Amministrativa | 6 aprile 2020 | di Sergio Talamo

“Non saremo più gli stessi”, diciamo in questi stranissimi giorni. In effetti, dietro l’angolo dell’emergenza ci sono incognite gigantesche che toccano soprattutto il terreno sociale: le imprese che chiuderanno, il lavoro di piccoli professionisti e artigiani, la tenuta del paese in una cornice europea che rischia di frantumarsi, facendo esplodere mille astri solitari che si disperdono nello spazio.

Ma potremmo anche uscirne diversi in meglio. E non solo per un nuovo rapporto con i comportamenti quotidiani, tipo l’uso dell’auto, il rispetto del clima, l’amicizia e la compagnia. Anche nel modo di concepire il lavoro in team, e poi la cultura, la formazione, l’apprendimento. Smart working sta diventando una delle parole-chiave di questo inizio di decennio. Verrà ricordata nella colonna con il segno “più”, ciò che nel 2020 si fece per resistere e per reagire, un “andratuttobene” trasferito sul tavolo di casa. Sin dai primi giorni dell’emergenza, questa espressione ha valicato i suoi tradizionali confini semantici per divenire sinonimo di un modo diverso di affrontare il lavoro e le relazioni. E’ il senso del continuo richiamo allo smart working come “modalità ordinaria” dell’agire pubblico: un nuovo approccio e non soltanto una misura per tamponare la crisi. L’espressione è stata fortemente promossa dalla ministra PA Fabiana Dadone e presto fatta propria anche dai sindacati (è recente la firma di un protocollo che mette praticamente sullo stesso piano lavoro pubblico e privato). In smart working, mentre crediamo di cambiare solo le modalità tecniche e tecnologiche, cambia la nostra visione delle cose: gli impegni, ma anche gli incontri e i progetti.

Le tecnologie di incontro e formazione on line non le abbiamo inventate in questo periodo, ma è nell’emergenza che spesso l’intelligenza si accende e le abilità si affinano. Stiamo imparando ad imparare, ma anche ad insegnare, ad incontrarci e persino a parlare in modo differente dagli schemi tradizionali. L’e-learning ma anche l’e-meeting comportano cambiamenti mentali non semplici ma anche tante positive sorprese: a parte gli evidenti risparmi di tempo, denaro e stress, si inizia finalmente a notare che poiché il mezzo non smette mai di essere il messaggio, un incontro o una lezione on line obbligano alla concentrazione e riducono al minimo distrazioni e divagazioni; abitua a prepararsi e a non improvvisare; impongono un dialogo ordinato in cui si parla uno alla volta; fanno risparmiare il tempo prezioso dell’“attenzione inutile”, cui siamo assuefatti dopo decenni di convegni, seminari e simili di spessore perlomeno dubbio.

La campagna lanciata dalle ministre del Lavoro e della PA, Catalfo e Dadone, #iolavorosmart, disegna con le immagini il cambio di prospettiva: la presenza fisica, filtrata dagli schermi dei computer, non è meno sostanziale di quella che si ottiene in un ufficio, e bambini, coniugi e gatti di contorno non fanno che ingentilirne il desktop. Le amministrazioni pubbliche si confrontano in modo serrato sulle piattaforme, valutandone la stabilità e più in generale la capacità di performance. Da Webex ad Adobe, da Teams a Gotomeeting, da Zoom alla classica diretta Skype, Facebook o Instagram, si accumulano esperienze e testimonianze che iniziano a sedimentarsi. Ad esempio nelle scuole, ambienti in cui la fruizione delle potenzialità della formazione a distanza è un’opportunità che prescinde da ogni emergenza. Ma anche negli uffici. Il paradosso è che la collaborazione fra settori di una stessa amministrazione è tradizionalmente difficoltosa e intralciata da diffidenze e intralci procedurali. La necessità di ottenere dei risultati da remoto aiuta a fare squadra come e più di ciò che si poteva pretendere da una semplice macchinetta del caffè. Gli inevitabili rallentamenti di questa impreveduta e non programmata “start up” non impediscono di intravedere possibilità nuove. Fra un “ma si sente?” e un “controlla la connessione” emerge una dimensione del fare insieme e del fare pubblico ricca di un nuovo spirito di servizio e di un orgoglio di appartenenza che a tratti sembra quello del pioniere, Un tratto particolarmente evidente nella rubrica quotidiana “Smartitalia” del Formez, dove i tecnici e i progettisti intervistati non sfoggiano medaglie e cariche, come nelle tradizionali convention della PA, ma piuttosto la premura e l’operosità dell’operaio nel bel mezzo di un cantiere. Così come nei progetti dell’associazione PASocial, che dal momento della crisi ha intensificato le iniziative. Dai seminari on line e i live social si è arrivati a concepire un “PASocial day” tutto in rete: il prossimo 20 maggio collegamenti da 18 città per eventi che fanno a meno della presenza fisica. E il ForumPA si è addirittura sdoppiato: on line a luglio, in presenza a novembre.

Il Ministero PA ha avviato un monitoraggio sui numeri dello smart working, da cui si desume che alcune regioni - Lazio, Lombardia ed Emilia Romagna su tutte - hanno messo in lavoro agile dall’80 al 95 per cento dei dipendenti. Fra questi, anche se non ci sono dati specifici, è evidente che la comunicazione sia fra i settori maggiormente investiti. Si è così creata una significativa divaricazione. In tema di trasparenza, il decreto “Cura Italia” ha pensato bene di limitare le attività ai soli casi straordinari, e non solo nell’accesso documentale ma anche nell’accesso semplice e nel “Foia”. E’ la conferma, se ce ne fosse bisogno, che la trasparenza intesa come adempimento e non come controllo civico sui servizi, è un aggravio di cui si può fare a meno. I comunicatori digitali, invece, hanno reso evidente a tutti che il lavoro che si fa sui social, con le chat, le infografiche o i podcast non fa distinzione fra normalità ed emergenza. E’ un lavoro “agile” per indole, perché si basa sull’interazione e risponde all’utente in tempo reale. Un punto di cui tenere conto nell’imminente avvio del processo di riforma della 150/2000, la “legge 151” su cui sta lavorando al Ministero PA una commissione inserita nel Piano Open Gov cui partecipano le associazioni di comunicatori e giornalisti, le università, le Regioni e l’Anci.