

CAPITOLO 4

Lo smart working nella nuova era delle professioni

*Devi fare le cose
che pensi di non poter fare*
Eleanor Roosevelt

Per poter lavorare in modo “agile” bisogna anche avere gli strumenti giusti. Molti di questi sono già nelle nostre mani, mentre altri vanno prima conosciuti e poi utilizzati adeguatamente. Il lavoro in remoto richiede innanzitutto una connessione Internet di qualità e oggi il meglio è rappresentato dalla fibra, ma sappiamo che entro la fine del 2020 l’era del 5G avrà inizio.

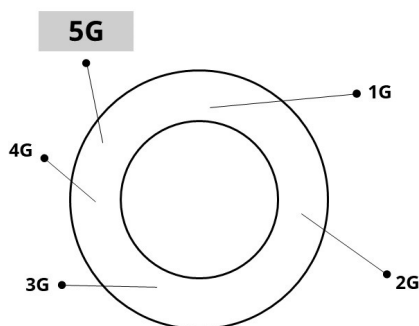
1. L’ERA DEL 5G E DELL’IOT

5G indica la quinta generazione delle telecomunicazioni. Non è una semplice evoluzione del 4G in termini di performance. Questo nuovo protocollo di trasmissione di dati mobili si servirà di una infrastruttura diversa dall’attuale e ciò permetterà la trasmissione dei dati in modo enormemente più veloce del precedente 4G. Per capirci, scaricare un intero film in altissima risoluzione richiederà pochi secondi. Per raggiungere velocità così elevate la nuova tecnologia utilizza uno spettro di frequenza finora mai utilizzato, sfruttando le onde millimetriche, vale a dire onde radio tra 30 e 300 GHz.

Si potrà così lavorare in qualunque parte del mondo efficacemente, scaricare documenti in un batter d’occhio, fare videoconferenze dovunque in quanto il segnale arriverà in qualunque angolo della Terra, persino in aereo e nelle isole più sperdute. La bassissima latenza (cioè il tempo intercorrente tra il momento in cui un segnale viene inviato e quello in cui arriva a destinazione) permetterà attività impensabili prima, a cominciare dalla telemedicina, con le operazioni chirurgiche a distanza.

FIGURA 1: L'EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE

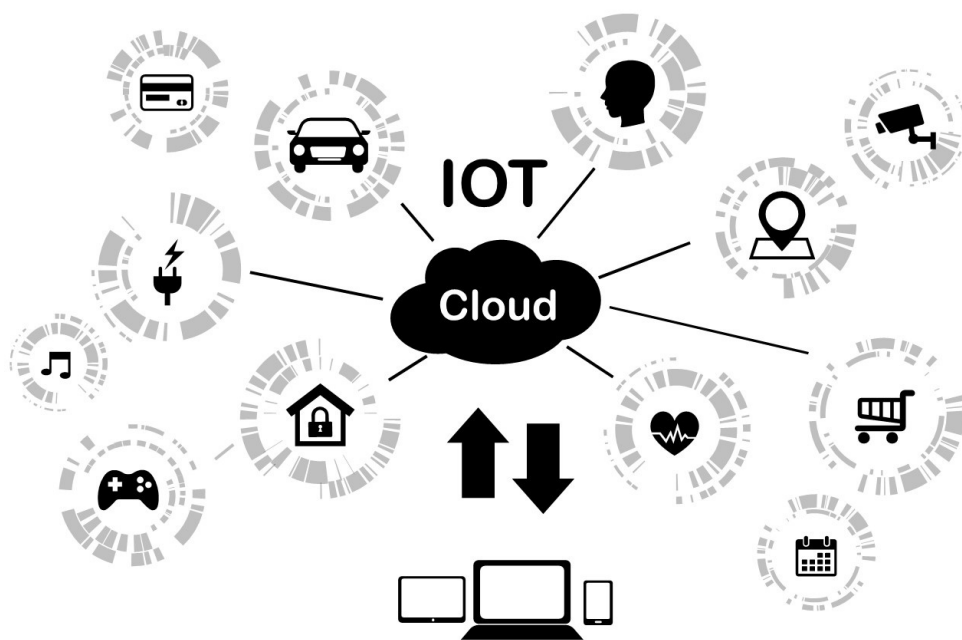
FINO AL 4G È STATA UN'EVOLUZIONE...



...QUESTO È UN CAMBIAMENTO COMPLETO

Il nuovo standard delle telecomunicazioni porterà una vera e propria rivoluzione in tutti gli ambiti, garantendo una velocità di trasmissione dei dati incredibile e permettendo di tenere connessi, contemporaneamente, milioni di dispositivi. Il 5G apre le porte all'era chiamata **IoT** (Internet of Things). "Internet delle cose" costituisce una vera e propria **rivoluzione** nell'uso della Rete: gli oggetti collegati si rendono riconoscibili e, grazie al fatto di poter comunicare dati su sé stessi e accedere ad informazioni aggregate da parte di altri, diventano "intelligenti", perché imparano e si adattano. In tal modo, tutti gli oggetti acquisiscono un ruolo attivo grazie alla reciproca interconnessione in Rete.

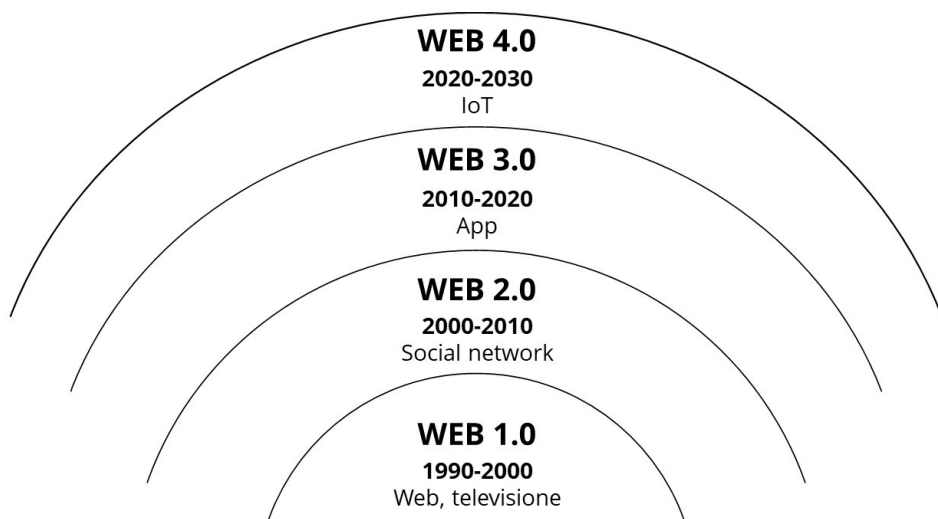
FIGURA 2: INTERNET OF THINGS (IOT)



Nel web 2.0 la caratteristica è stata la possibilità per gli utenti di interagire sui social, di connettersi in rete e di creare e consumare contenuti; nel web 3.0 la caratteristica principale è stata la comparsa delle App, che hanno portato al destinatario i contenuti, senza più necessità di cercarli; nella nuova era del web 4.0 la peculiarità sarà la connessione e l'interazione tra i dispositivi, che avverrà automaticamente, senza più la necessaria mediazione della presenza umana e questo grazie alla Intelligenza Artificiale e alle nuove reti 5G. Sulle definizioni delle nuove frontiere del Web si trovano diverse posizioni e, accanto alla classificazione che vi proponiamo

qui di seguito, c'è chi parla di Web3 come la nuova fase del Web caratterizzata proprio dal riappropriarsi dei dati, dalla democratizzazione del web, dove al centro si pone la Blockchain e le criptovalute, gli NFT, fino al Metaverso.

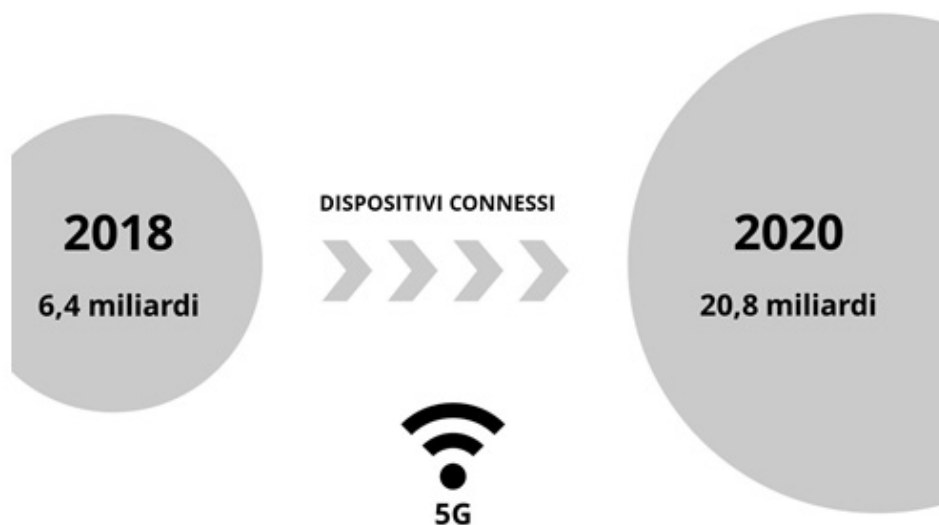
FIGURA 3: EVOLUZIONE DEL WEB



“Internet of Things estende agli oggetti del mondo reale la capacità di raccogliere, elaborare e scambiare dati in rete tipica dei computer, permettendo di migliorare monitoraggio, controllo e automazione. L’Internet delle cose consente di rendere disponibili i dati che servono a comprendere meglio il mondo reale, estrar-

re informazioni utili ai processi decisionali, aiutare le imprese a intraprendere percorsi d'innovazione digitale dei business. Internet of Things (IoT), nella definizione italiana "Internet delle cose", nasce dalla convergenza tra sensoristica, elaborazione e comunicazione in rete di apparati digitali specializzati, pensati per essere impiegati ovunque serva raccogliere ed elaborare informazioni, automatizzare o integrare il funzionamento di apparati diversi. L'Internet delle cose permette di informatizzare e mettere in rete le 'cose', esattamente come personal computer, tablet e smartphone hanno fatto con le persone. Secondo le stime di Gartner, grazie alla connessione degli oggetti, nei prossimi anni il numero dei dispositivi IoT in rete salirà ben oltre i 20 miliardi. Considerate che nel 2019 erano 8,4 miliardi¹. Stiamo parlando dell'Industria 4.0, degli Studi professionali 4.0

FIGURA 4: EVOLUZIONE IOT



¹ Fonte: <https://www.zerounoweb.it/analytics/big-data/internet-of-things-iot-come-funziona/>.

2. GLI STRUMENTI DELLO SMART WORKING

Se la Rete rappresenterà l'infrastruttura su cui viaggeranno i dati, servono poi hardware e software per poter lavorare. I primi sono rappresentati dai computer portatili (desktop) e dai device mobili: smartphone e tablet. Sia dei primi che dei secondi siamo tutti più o meno dotati, mentre sui software dobbiamo soffermarci un attimo.

Innanzitutto, precisiamo che molti dei software di cui parleremo non richiedono neppure l'installazione sui nostri device, ma possono essere utilizzati on line e in cloud. Per altri invece è necessario scaricare dal web la relativa applicazione, che di solito si presenta poi sotto forma di icona. Lavorare smart vuol dire essere dotati di tutti gli strumenti necessari, oltre che della mentalità adeguata. Vediamo di cosa abbiamo bisogno. Per lavorare da remoto sono necessari 3 tipi di strumenti:

1. Strumenti di messaggistica e posta
 2. Strumenti di videochiamata
 3. Gestionali e piattaforme di condivisione
- Vediamoli sinteticamente.

2.1. Strumenti di messaggistica e posta elettronica

Si parte dal più usato client di posta contenuto nel pacchetto Office 365 di Microsoft (Outlook) fino al client installato sui Mac (Mail). Per la messaggistica si può utilizzare WhatsApp, oppure Slack. Ma ne esistono molti altri, alcuni gratuiti, altri a pagamento.

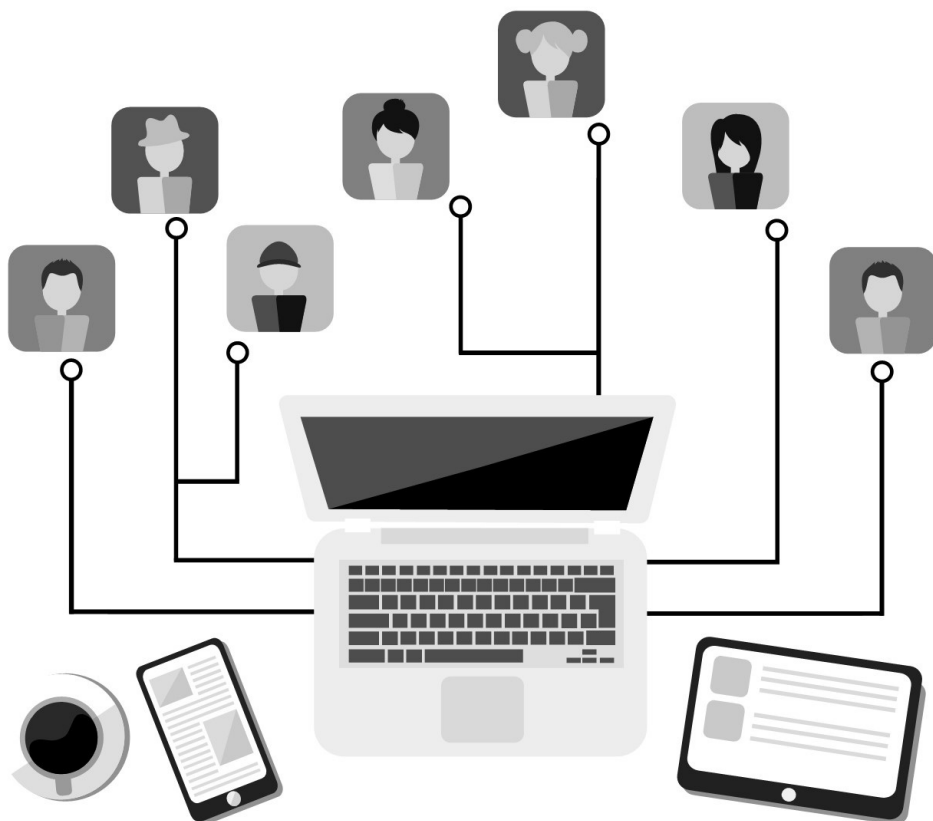
2.2. Strumenti di videochiamata

Per poter fare videoconferenze, meeting on line, webinar in streaming (in diretta) si possono utilizzare piattaforme a pagamento o gratuite, che abbiamo già indicato in precedenza, a cui aggiungiamo opzioni a pagamento come GotoMeeting e GotoWebinar e gratuite come Jitzi.org.

2.3. Gestionali e software

Quanto ai gestionali e piattaforme di condivisione in cloud, anche qui ce ne sono di tutti i tipi e soprattutto gli editori professionali hanno sviluppato soluzioni di ogni sorta per organizzare lo studio e le attività. Tali soluzioni sono accessibili in cloud, a condizione di avere le credenziali.

FIGURA 5: STRUMENTI PER LAVORARE DA REMOTO



3. UPSKILLING E RESKILLING DEI COLLABORATORI

Alla luce di tutte le innumerevoli novità introdotte da pandemia e tecnologia si pone la necessità per i lavoratori di acquisire nuove competenze e conoscenze, trasformandole in nuove abilità e mansioni. Si parla a tal proposito di **upskilling** e **reskilling**. Vediamo cosa sono.

Innanzitutto, i due termini non sono sinonimi, ma complementari. Vediamone il significato.

- **Upskilling** indica il percorso formativo e di training attraverso cui una risorsa aggiorna le proprie competenze, in modo da continuare a svolgere il proprio lavoro, ma in modo nuovo, per esempio, utilizzando nuove tecnologie, nuove procedure, oppure servendosi di nuove location e tempi, come nel caso dello smart working o del coworking. Il lavoratore fa, in sostanza, un upgrade delle proprie competenze normalmente aggiornando quelle tecniche specifiche del proprio lavoro (es. un nuovo gestionale, un nuovo software, nuove piattaforme di videoconferenze) e aggiungendo ad esse competenze trasversali di tipo manageriale, le cosiddette soft skills.
- **Reskilling** indica, invece, il percorso tendente a far acquisire nuove competenze, completamente diverse da quelle precedentemente possedute dal lavoratore e ciò perché è cambiata la sua funzione o ruolo. Più spesso accade che in un contesto organizzato quella mansione venga meno perché sostituita da sistemi informatici e quindi la risorsa dev'essere riallocata ad un nuovo settore o una nuova mansione.

Facciamo degli esempi per il primo e secondo caso. Nel **primo caso** rientra l'impiegata che usa ancora excel e word per fare qualunque atto e operazione; ad un certo punto viene introdotto un gestionale, un CRM che velocizza e automatizza molte operazioni; stessa cosa è accaduta per la fatturazione elettronica due anni or sono: chi in amministrazione era abituato a fare le fatture in excel o con vecchi programmi ha dovuto aggiornarsi imparando ad usare le piattaforme di fatturazione elettronica, interagendo con il sistema dell'Agenzia delle Entrate. Stessa cosa è accaduto a chi lavora negli studi professionali con le buste paga, oppure con gli F24 e i vari dichiarativi e con il deposito telematico. Quei momenti di passaggio tecnologico e organizzativo hanno richiesto nuove competenze integrative e aggiornamenti.

Prendiamo ora ad esempio il **secondo caso**: il reskilling. Qui ci troviamo di fronte ad un momento ancora più critico rispetto a prima, perché la premessa è che il ruolo e la funzione prima svolta viene ad un certo punto meno o perché non più necessaria, o perché sostituita da sistemi automatici, intelligenza artificiale o altra tecnologia che ancora non conosciamo e sta per essere inventata. I trend in atto ci dicono che tutto ciò che può essere standardizzato, velocizzato, ottimizzato dalle macchine passerà dall'uomo a loro. Pensate ai casellanti in autostrada sostituiti dal

Telepass e dalle casse automatiche; pensate alle cassiere al supermercato che vengono sostituite da sistemi di pagamento automatizzato e dal "fai da te" dei clienti; pensate ai camerieri che vengono pian piano sostituiti dal delivery e quindi dai riders, che eseguono consegne a domicilio, dal momento che le persone tendono sempre di più ad ordinare a casa, invece di andare a mangiare fuori. Pensate alle edicole, che con l'editoria digitale stanno man mano scomparendo, salvo diventare locker di Amazon per la consegna dei pacchi. Pensate alle librerie, dove i commessi diventano anche baristi quando la libreria diventa anche bar o ristorante, quindi luogo da vivere e di incontro delle persone. In tutti questi casi, si pone una esigenza: se quel ruolo non serve più, oppure viene automatizzato o reinventato per essere inserito in nuovi processi o dinamiche, il lavoratore ha due possibilità: apprendere nuove competenze e cambiare ruolo nella stessa azienda o studio in cui lavora, oppure trovare un altro posto dove gli permettano di svolgere il lavoro con le competenze in suo possesso. Questo processo di riqualificazione e riposizionamento conseguente prende il nome di reskilling.

MAPPA MENTALE DEL CAPITOLO

