

## **Sintesi Focus Group: “Citizen: Organizzazioni non governative, Sindacati, Consumatori, Utenti finali ”**

### **Innovazione e Digitalizzazione - Transizione Industriale**

Dal Focus Group è emerso come la pandemia abbia imposto un'**accelerazione a processi di cambiamento in vari aspetti dell'organizzazione del lavoro**, comportando -da un lato- un salto innovativo da parte delle imprese e delle organizzazioni che hanno saputo adattarsi rapidamente e -dall'altro- alcune difficoltà di adattamento.

Relativamente ai processi di digitalizzazione sono emersi alcuni spunti. A fronte della grande spinta all'innovazione nell'organizzazione del lavoro si sono registrati **problemi di infrastruttura digitale**. In generale il ricorso all'organizzazione digitale del lavoro non è un tema di facile gestione e comporta il bilanciamento tra più elementi. In primo luogo **il rapporto umano fa sempre la differenza e se n'è spesso sentita l'assenza in determinati ambiti**. Ancor di più i processi di digitalizzazione non devono comportare l'eliminazione di posti di lavoro. Bisogna, quindi, trovare una giusta via di mezzo e **razionalizzare al meglio i processi delle organizzazioni**.

Tra le problematiche registrate nella gestione del lavoro da remoto durante l'ultimo anno vi è quello dell'**impatto su alcuni aspetti della vita dei lavoratori**.

In particolare è stato sottolineato come il telelavoro abbia avuto impatti negativi sulla gran parte delle lavoratrici, non risolvendo il tema della conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa ed azzerando i processi di “formazione informale” che si sviluppano nel lavoro in presenza. Di frequente, avviene che al rientro congedo di maternità una lavoratrice non riesce a progredire nel percorso lavorativo, la stessa dinamica si può osservare oggi con il rientro dallo smart working.

Sempre relativamente agli effetti del lavoro da remoto sull'occupazione femminile è stato sottolineato il fatto che la diminuzione della complessità del lavoro ha fatto crescere la presenza femminile, ma non nei comparti decisionali delle imprese.

In alcuni settori, come quello bancario, si è assistito a una **diminuzione dei lavoratori non accompagnata da una parallela diminuzione del carico di lavoro**. Ciò ha comportato disservizi per i clienti oltre che difficoltà per i dipendenti gravati da un carico di lavoro maggiore. Questa dinamica, una forte spinta alla digitalizzazione rappresenta un esempio concreto di come alle volte non venga messa al centro la persona, come consumatore o dipendente, nell'ambito dei processi di digitalizzazione

Un ulteriore punto su cui si è incentrato il dibattito è quello delle competenze digitali, che risultano determinanti date le nuove dinamiche nel mondo del lavoro e che vanno accompagnate in un miglioramento costante in parallelo al costante aumento della complessità dei processi digitali.

**Sull'utilizzo dei dati vi è consapevolezza circa il ruolo importante che giocano nei confronti della redditività delle aziende che ne fanno corretto uso**, ma parallelamente è stato posto l'accento sul ruolo che un uso accurato del dato e delle informazioni può avere sul benessere comune. Ad esempio, nei servizi pubblici locali **l'uso di database per orientare al meglio l'offerta ai cittadini** dovrebbe essere aumentato. Parallelamente è stato ribadito che bisogna trovare soluzioni che mitigano gli impatti più dannosi delle tecnologie nei confronti dei lavoratori e ottimizzare i vantaggi per la collettività.

Relativamente all'offerta di servizi attraverso mezzi digitali è stato analizzato il punto considerando diverse tipologie di soggetti. Infatti, la percezione e l'atteggiamento dei cittadini rispetto all'innovazione digitale nei servizi va suddivisa per classi:

- Da una lato bisogna considerare la parte di utenza più anziana, meno alfabetizzata digitalmente e che vede la possibilità/obbligo di ricorrere a soluzioni digitali nei ai servizi come un peso. Questa è stata la fascia di utenza più svantaggiata nella pandemia. La sfida più grande è capire come rendere agevole il mezzo digitale per questi soggetti.
- Dall'altro lato si colloca l'altra parte dell'utenza, ossia quella giovane, alfabetizzata digitalmente e pronta alle nuove soluzioni. Diversamente dal primo caso, questa fascia di popolazione vorrebbe vedere accelerati i processi di digitalizzazione, verso una completa digitalizzazione di alcuni processi.

Dunque le soluzioni vanno trovate offrendo un ventaglio di modalità che tengano insieme i due estremi.

In conclusione è emerso come sia necessario tenere insieme innovazione e digitalizzazione dentro le aziende con le innovazioni di processo e di prodotto, ma considerare anche i relativi impatti nei confronti dei cittadini. L'innovazione e la digitalizzazione non vanno però perseguite come se avessero impatti solo positivi e

verso tutti. L'impatto di tali processi va valutato sul a lungo termine, governato e accompagnato. Serve, inoltre, che ci siano sempre più intermediari che accompagnino in tali trasformazioni quelle parti della cittadinanza più esposta ai rischi; bisogna ridurre le fratture sociali generate dai nuovi processi, evitando che l'innovazione e la digitalizzazione generino effetti di esclusione sociale.

## Opportunità e Partnership Europee

Sul tema delle opportunità di accesso ai fondi europei, emergono **problematiche specifiche relativamente alle capacità di euro-progettazione e all'informazione sui bandi**. In alcuni casi è stato posto il problema di mancanza di personale e di competenze in grado di scrivere i progetti dando un servizio diffuso agli enti e alle aziende. L'europrogettazione richiede un'unità che si dedichi specificamente a questo compito, il che è sicuramente difficile per le piccole realtà. L'altro aspetto importante è sia trovare un progetto europeo che sia a misura della propria realtà, sia avere le forze per gestire la parte amministrativa. **Per le aziende è importante modificare la loro organizzazione inserendo e valorizzando risorse competenti in europrogettazione** per poter affrontare questa sfida. Ma, affianco a un rafforzamento delle risorse umane in tal senso, si potrebbe andare al di là della dimensione individuale per abbracciare un'idea di condivisione delle competenze relative a progetti europei.

In particolare, **sotto l'aspetto delle collaborazioni è emerso come spesso i partenariati costituiti per un progetto finiscono con il termine di questo e non costituiscono una base di aggregazione continuativa** per progetti o collaborazioni stabili tra vari soggetti. La partecipazione "neutra" alle partnership di progetto deve, quindi, trasformarsi in collaborazioni e reti stabili.

Una soluzione generale che va incontro alle difficoltà segnalate potrebbe essere quella di un **centro di europrogettazione "istituzionalizzato" che risolva i punti critici segnalati attraverso attività che vanno dal monitorando i bandi, alla segnalazione delle opportunità, al supporto in fase di presentazione delle proposte e al supporto per la costruzione delle partnership per la partecipazione ai bandi**.

E' importante, in ottica generale, trasmettere alle aziende e alle realtà interessate ai progetti europei un senso di progettualità che guardi al medio-lungo periodo.