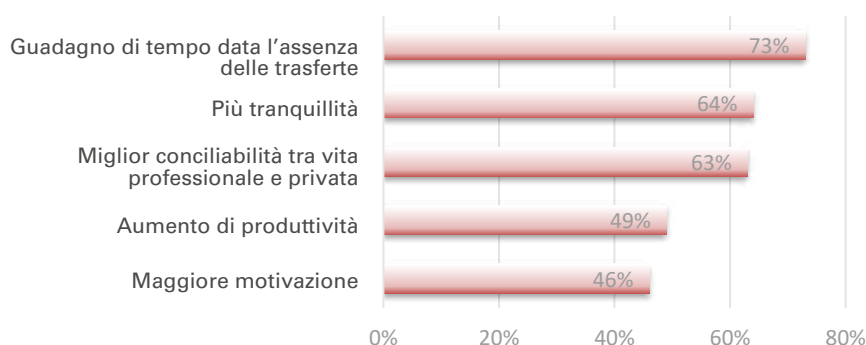


L'«esperimento home office» ha funzionato bene

Da marzo molti dipendenti delle amministrazioni pubbliche lavorano per la prima volta sistematicamente da casa. Uno studio condotto dalla Hochschule di Lucerna mostra che anche così si lavora in modo produttivo ed efficiente.

Motivi a sostegno del lavoro in home office



Il grafico indica i cinque principali motivi a sostegno del lavoro in home office (N = 200 dipendenti comunali). Nota: Gli intervistati indicano di essere piuttosto d'accordo o completamente d'accordo con il motivo indicato.

Grafico: HSLU

Per molte amministrazioni comunali, il lockdown e il conseguente lavoro da casa tra marzo e giugno 2020 sono stati un esperimento: la metà degli intervistati infatti non aveva mai lavorato dal proprio domicilio prima della situazione generata dalla pandemia di COVID-19. Solamente il 20% degli intervistati lavorava già regolarmente da casa, ovvero tre o quattro volte al mese. Un esperimento quindi, perché ora moltissimi dipendenti delle amministrazioni pubbliche e interi team, e i tre quarti degli intervistati dello studio pilota, hanno fatto l'esperienza del lavoro in home office.

Home office e presenza a turni

Le singole amministrazioni si sono organizzate diversamente durante il lockdown: nella maggior parte dei casi, i dipendenti hanno lavorato solo parzialmente da casa, organizzando il lavoro in ufficio in turni, in modo da proteggere i dipendenti a rischio e il team in generale. Solo pochissime amministrazioni comunali hanno lavorato unicamente in home office (3%) o esclusivamente in ufficio (7%).

Questi sono i primi risultati parziali di uno studio sugli effetti del lavoro da casa per i dipendenti delle amministrazioni comunali e cantonali. Lo studio esamina

in che misura l'home office è stata un'esperienza positiva e quali sono state le maggiori difficoltà. Quali insegnamenti possono essere tratti per la vita lavorativa quotidiana post-lockdown? Finora, più di 200 dipendenti di comuni svizzero-tedeschi hanno partecipato al sondaggio rispondendo a domande inerenti al loro comportamento sul lavoro prima e durante la pandemia di COVID-19.

Un'esperienza positiva

La conversione al lavoro dal proprio domicilio si è svolta per la grande maggioranza dei rispondenti senza intoppi. Si sono installati rapidamente e ben organizzati, lavorando in modo produttivo ed efficiente. Circa il 40% degli intervistati ha addirittura dichiarato di essere stato più produttivo ed efficiente che in ufficio. Questo è in parte vero per un altro terzo degli intervistati. La maggior parte dei dipendenti ha percepito il sostegno dei propri superiori e ha saputo in ogni momento quali fossero i risultati attesi da parte loro. Il lavoro in home office ha quindi comportato delle esperienze positive.

Il lavoro di squadra si è svolto via e-mail e per telefono e, spesso per la prima volta, tramite videoconferenze, funzionando prevalentemente bene. Sono stati

soprattutto apprezzati la maggiore flessibilità nella gestione del proprio tempo e l'assenza delle trasferte per recarsi sul luogo di lavoro (cfr. grafico). Contrariamente ai timori iniziali, distrazioni, auto-disciplina e insufficiente motivazione a lavorare non hanno posto grandi sfide. Secondo i collaboratori dei comuni, l'aumento di energie dedicate al coordinamento e alla comunicazione nell'ambito dei progetti e la perdita di momenti di scambio informali hanno costituito gli aspetti più critici. Queste criticità sono evidenti in una situazione estrema come quella di lockdown, ma possono essere notevolmente ridotte con un buon mix di lavoro in ufficio e da casa.

I risultati parziali dello studio indicano già che l'«esperimento home office» ha ben funzionato e che anche gli scetticismi iniziali sono stati ampiamente dissipati. I risultati finali indicheranno se è consigliabile continuare con la soluzione del lavoro da casa e a quali aspetti andrà prestata maggiore attenzione.



Jana Z'Rotz

Leila Gisin

Chantal Magnin

Hochschule Lucerna – Economia
Istituto per l'economia
aziendale e regionale

Nei comuni il coronavirus ha avuto anche effetti positivi

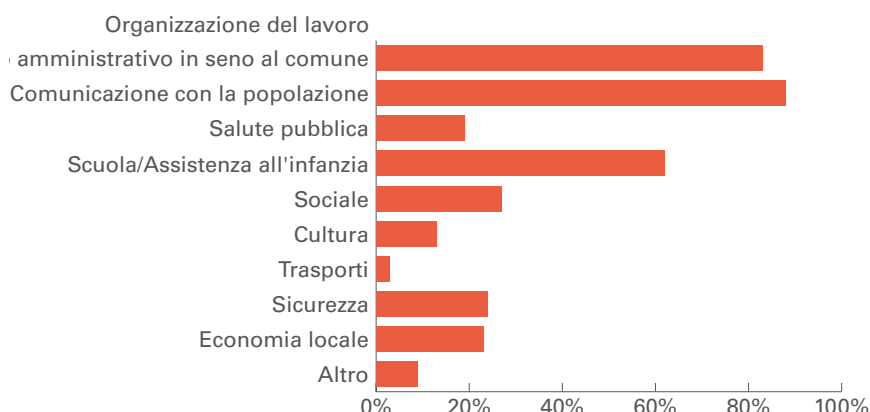
Sei mesi dopo il lockdown, «Comune Svizzero» stila un primo bilancio grazie a un sondaggio tra i comuni e giunge alla conclusione che i comuni si sono adattati rapidamente e facilmente alla situazione di emergenza.

Durante la crisi del coronavirus, i comuni sono stati sollecitati come non mai: praticamente dalla sera alla mattina hanno dovuto chiudere le scuole, riorganizzarsi internamente, comunicare con la popolazione, organizzare l'assistenza, fare mediazione, mantenere i servizi nonostante la crisi – uno stress test per i dipendenti e i politici comunali. Il sondaggio di «Comune Svizzero», al quale hanno partecipato 1002 su un totale di 2198 comuni svizzeri, mostra che la comunicazione con la popolazione è chiaramente in vetta alla lista delle esigenze particolari, seguita a stretto giro dalle spese supplementari per organizzare il lavoro all'interno del comune (cfr. grafico 1).

Il lavoro mobile da casa

Il lockdown ha rivoluzionato anche le precedenti abitudini lavorative: mentre il 52% degli intervistati in passato aveva un accesso mobile alla propria postazione, questa percentuale è salita al 64% dopo il lockdown. La constatazione che il lavoro da casa è tecnicamente possibile e anche di fatto ha avuto esiti positivi, è stata seguita in molti comuni da un adeguamento dei modelli occupazionali che prima non erano assolutamente

In quale settore il Suo comune è stato confrontato ad una più importante mole di lavoro durante il periodo di lockdown rispetto a prima del lockdown?



La comunicazione con la popolazione è stata in vetta alla lista delle esigenze particolari dei comuni durante il lockdown (997 partecipanti).

Grafico 1: Martina Rieben

orientati verso il lavoro esterno o lo erano solo in modo molto restrittivo.

Boom enorme delle videoconferenze

L'uso delle videoconferenze è praticamente esploso, con un balzo dal 3% al 64%. Zoom (36%), Microsoft Teams (34%) e Skype (26%) sono saliti in cima, secondo un ordine leggermente diverso a seconda della regione linguistica.

Webex di Cisco (5% delle risposte) ha ancora un potenziale di crescita, ma secondo il provider, circa 70 Comuni hanno beneficiato dell'offerta di utilizzare l'applicazione per le videoconferenze gratuitamente per quattro mesi. Per il momento non si sa ancora quanti Comuni continueranno a farne uso.

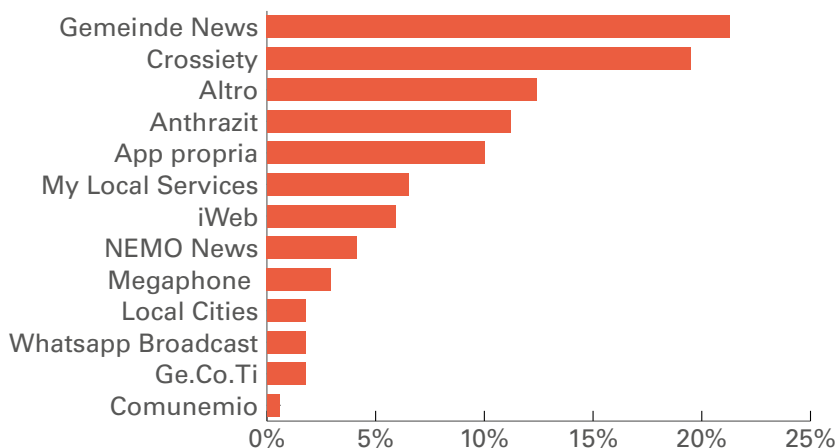
Applicazioni comunali in crescita

Per comunicare con la popolazione, i comuni hanno continuato a utilizzare diversi canali parallelamente, come le informazioni comunali in forma stampata, i siti Internet comunali e, in misura minore, Facebook (circa il 14%) e Instagram (circa il 9% delle risposte). Tuttavia, quasi un quinto dei comuni fa ora affidamento anche a un'app comunale.

La hit-parade delle app comunali (cfr. grafico 2) è guidata dalle notizie comunali della Felber Solutions di Fricktal. Il fondatore dell'azienda, Philipp Felber, lavora come amministratore comunale e, come egli stesso scrive, era politicamente attivo come consigliere comunale.

Il 13% degli intervistati afferma inoltre che, grazie al coronavirus, il comune offre ora un maggior numero di servizi amministrativi digitali, come ad esempio l'eTrasloco.

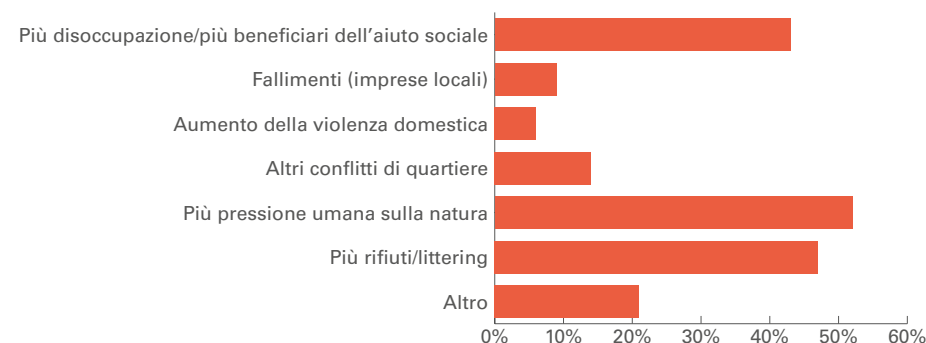
Quale applicazione per i comuni è utilizzata nel Suo comune?



La hit-parade delle app comunali è guidata dalla «Gemeinde News» (notizie comunali) della Felber Solutions di Fricktal (180 partecipanti).

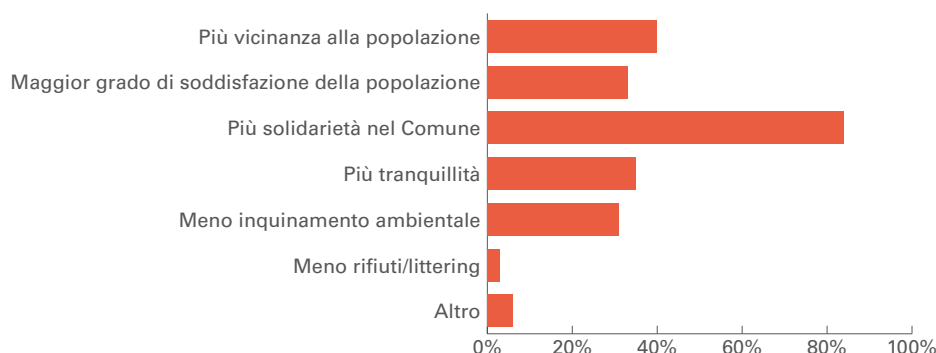
Grafico 2: Martina Rieben

Nel Suo comune, in quale settore il coronavirus ha generato degli effetti negativi?



I comuni più piccoli, in particolare, si lamentano dell'assalto alla natura e del littering. Anche la disoccupazione e gli aiuti sociali sono in aumento (918 partecipanti). Grafico 3: Martina Rieben

Nel Suo comune, in quale settore il coronavirus ha generato degli effetti positivi?



Valori come una maggiore solidarietà nei comuni e una maggiore vicinanza alla popolazione sono considerati positivamente (956 partecipanti). Grafico 4: Martina Rieben

Natura e finanze sotto pressione, ma più solidarietà tra la popolazione

Purtroppo, il lockdown ha avuto anche effetti negativi. Soprattutto i comuni più piccoli, con un massimo di 2000 abitanti, si lamentano di un assalto alla natura e di rifiuti selvaggi disseminati un po' ovunque. Nel complesso, si è registrato anche un aumento della disoccupazione e del numero di persone beneficiarie di aiuti sociali (cfr. grafico 3). Di conseguenza, i comuni si aspettano minori entrate, soprattutto in termini di imposte (cfr. grafico 5).

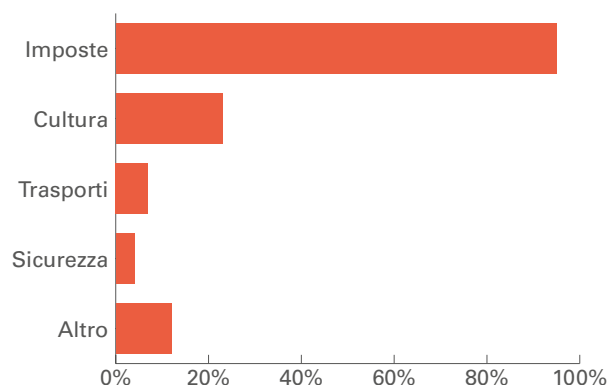
Invece, altri valori come ad esempio una maggiore solidarietà all'interno dei comuni e una maggiore vicinanza alla popolazione sono chiaramente indicati come elementi positivi (cfr. grafico 4); al contempo, anche le amministrazioni e i politici comunali hanno sperimentato un maggiore apprezzamento.

L'emergenza accelera l'innovazione

Fedeli all'adagio secondo cui la necessità aguzza l'ingegno, secondo il 28% degli intervistati nei loro comuni il co-

ronavirus e il lockdown hanno innescato un'innovazione o per lo meno hanno accelerato processi imminenti. Così il coronavirus ha aiutato il lavoro da casa a compiere un balzo in avanti, è diventato chiaro che «le riunioni online non sono un mistero indecifrabile» e si sono

In quali settori sono prevedibili minori entrate per il comune come conseguenza del periodo di lockdown/coronavirus?



A seguito del lockdown/coronavirus, i comuni prevedono una riduzione delle entrate in vari settori, soprattutto per quanto riguarda le imposte (988 partecipanti). Grafico 5: Martina Rieben

tenuti eventi video pubblici in ambito consultativo. I cittadini interessati erano collegati in diretta e potevano fare domande via e-mail, alle quali poi si rispondeva direttamente nel corso dell'evento. Altri citano la scuola a distanza digitale senza problemi, l'ampliamento del sistema di biglietteria per i servizi allo sportello, le operazioni di pagamento senza contanti, ad esempio con TWINT, mentre altri ancora hanno acquisito conoscenze pratiche: la «variante coronavirus» della raccolta dei rifiuti organici, cioè la raccolta diretta invece di portarli al punto di raccolta, è più economica. Numerosi sono i riferimenti all'assistenza offerta ai cittadini più anziani, ad esempio sotto forma di linea di assistenza i cui servizi (tra cui gli acquisti, le consegne e il pagamento delle bollette) vengono ancora utilizzati dopo il lockdown. Anche le imprese locali sono e sono state sostenute, sia attraverso piattaforme sia con buoni distribuiti alla popolazione dal comune. Anche allo scopo di sostenere l'economia locale, i comuni agiscono in modo anticiclico e liberano rapidamente gli investimenti. Un rappresentante comunale riassume con queste poche parole la conclusione provvisoria della crisi: «Tutto è possibile, se lo si vuole.»

Denise Lachat

Con la collaborazione di Luisa Tringale
Traduzione: Annalisa Cipolla