

SCACCO AL RE-TURN

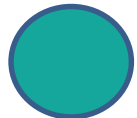
Agile
e Welfare
Management

SCACCO AL RE-TURN, OLTRE LO SMART WORKING:

Idee e strumenti per un Agile
Management più forte in azienda e
più diffuso nel Paese



INTRODUZIONE



INTRODUZIONE

Si diceva che sarebbe “venuto per restare”, anche oltre la fase acuta della pandemia, e così è stato: lo Smart Working è arrivato con la forza buona di una marea, e ha contribuito a risolvere il problema forse di un milione o più di realtà produttive, dalle micro imprese alle grandi multinazionali operanti in Italia.

Quella che ci ponevamo già alla fine del 2020, ovvero alla chiusura del primo progetto Agile commissionato da **Fondirigenti**, è però una domanda non scontata, ovvero: il “permanere” che abbiamo visto per lo Smart Working può dirsi anche di quella forma più evoluta che chiamiamo Agile Working, o ancor meglio Agile Management? Anche questo è venuto per restare, o forse non è ancora arrivato in una forma matura e sufficientemente diffusa? La risposta non è agevole, perché rimangono ancora molti dubbi sull'effettiva ricezione dello Smart Working nelle aziende italiane (restandosi spesso al semplice Remote Working, una sorta di telelavoro), e dubbi ancora maggiori vi sono qualora ci si chieda in quante imprese si sia compiuto il salto verso l'Agile, inteso come paradigma manageriale compiuto.

Nel progetto 2020, infatti, definivamo lo Smart Working come una formula organizzativa con il supporto della tecnologia e di alcuni elementi di maggior autonomia e correlativa responsabilità sui risultati (obiettivi per nulla modesti, peraltro), ma precisavamo che **l'Agile Management è una realtà che va oltre**, essendo un paradigma che ha:

- 
- una **filosofia** Agile, mirante a pervadere tutta l'organizzazione aziendale e non solo un quadro di regole concordate, come nello Smart Working;
 - una **metodologia**, nel senso che l'Agile richiede una riflessione strutturata e non lo spontaneismo, un insieme di passi rigorosi e non una libertà d'azione pericolosamente fluida (o meglio: flessibile sì, pericolosamente liquida no);
 - una **strategia**, perché si fa l'Agile Management se si ha in mente una visione ambiziosa che può essere perseguita meglio (o soltanto) con strumenti basati sulla responsabilizzazione e su azioni profilate sul cambiamento, e non su schemi rigidi.

Su questa triplice strada molte aziende italiane si sono avviate, e alcune di esse le abbiamo incontrate nei 4 webinar che in questo progetto sono stati proposti, e seguiti da centinaia di manager. In una parola, abbiamo voluto dimostrare come la svolta Agile sia utile e spesso necessaria per migliaia di aziende, e speriamo che il Modello **La Scacchiera del Valore**, ampliato nella versione 2022, serva come insieme di spunti da seguire.

Rispetto al 2020, la grande novità è stato l'arrivo di un **contesto ibrido**, nel senso che si è registrato in moltissimi casi sia il ritorno parziale al lavoro in presenza, sia il permanere, dopo la fase acuta della pandemia, di un lavoro Smart o addirittura Agile.





Oggi si registra una contrapposizione spesso semplificata tra coloro che reclamano il primo e i supporter del lavoro Smart o di quello Agile, ma forse la verità sta in una realtà effettuale che è fatta di entrambi i versanti: la parola di sintesi non è nei paradigmi organizzativi ma nell'elemento che qualifica il “contesto”, e allora il contesto ibrido è la cornice dentro la quale gran parte delle aziende italiane possono dipingere il proprio personalissimo quadro, la propria sintesi organizzativa. L'importante è che vi sia il **Re-Turn** contenuto nel titolo, che evoca la “restituzione” di una situazione in grado di suscitare una ripartenza, ma che richiama anche quella svolta (“turn”) che l'Italia ha avviato in termini congiunturali, e che deve consolidare producendo un nuovo assetto strutturale che porti a una maggior produttività.

D'altro canto, chi si ferma al dibattito sul “luogo” o sui “tempi” del lavoro non coglie come il nodo vero sia quello della mentalità, della **cultura** con cui affrontiamo il lavoro, e dei modi con cui come manager organizziamo il lavoro dei nostri collaboratori. Per questo, oltre a confermare un Modello basato sulla “Scacchiera del Valore”, abbiamo voluto quest'anno concentrarci sullo “scacchista”, cioè sul Mindset di un manager che deve non solo saper fare le azioni di gioco di un manager Torre o Alfiere, o essere la Regina che impersonifica l'AD o il Direttore generale, o il Re come vertice creatore di relazioni, ma anche avere concetti come la Fiducia, o il “Capitale attentivo” per le attività strategiche, e altri elementi che devono entrare nella cultura Agile di un manager.





Dopo i risultati della Survey con la risposta di circa 300 manager, dopo una ricca Indagine Desk sulle migliori fonti italiane e internazionali, e dopo i riscontri ottenuti coi webinar che hanno avuto ospiti molto importanti, troverete quindi le descrizioni per capire se siete un manager Torre o Cavallo, se sapete agire come un Alfiere e coordinare le azioni strategiche come la Regina, e se sapete capire qual è lo stile del n. 1 della Vostra azienda, il Re. Siamo convinti che siano concetti di gioco concreti e anche divertenti, comunque utili per riflettere e impostare una strategia Agile.

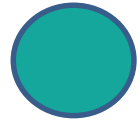
E infine, grazie anche quest'anno a Fondirigenti nelle persone del Presidente Carlo Poledrini e di tutta la struttura, ma anche del qualificato e rigoroso professionista che ha assunto la Direzione generale, il dott. Massimo Sabatini, così come un grazie va a Federmanager Academy che ci ha supportato in tutte le fasi del progetto. Anche per questi motivi guardiamo alla diffusione di questo Modello con fiducia, la stessa fiducia che sembra affacciarsi di nuovo nel nostro Paese: e questa è una notizia molto molto più importante, per tutti.



Anita Marina Cima
Presidente di Manager Solutions

Mario Cardoni
Direttore di Manager Solutions

REPORT QUESTIONARIO

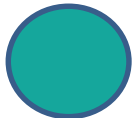


INTRODUZIONE ALLA SURVEY

Come anticipato, *Scacco al Re-Turn, oltre lo Smart Working: Idee e strumenti per un Agile Management più forte in azienda e più diffuso nel Paese* nasce da un nuovo progetto Fondirigenti affidato a Manager Solutions. La Survey si pone come un aggiornamento della ricerca condotta on line lo scorso anno, e destinata alla raccolta di dati e feedback relativi alla situazione italiana e internazionale del lavoro Agile e del Welfare aziendale in seguito all'emergenza Covid-19.

La precedente Survey, a cui hanno partecipato oltre 350 manager italiani, era stata costruita sulla metafora degli scacchi e su 5 principali figure connesse ad altrettanti ruoli e stili manageriali (Torre, Alfiere, Regina, Re e Cavallo) e ha definito un quadro sulla situazione delle aziende e dei manager sul tema dell'Agile, ma a venti mesi dall'inizio dell'emergenza pandemica è risultato naturale compiere un ulteriore passo avanti per avere conferme o smentite sui trend o sui nuovi feedback manageriali flessibili sviluppatasi più di recente.

Per tale ragione, per il nuovo progetto si è scelto di procedere con un ulteriore approfondimento dell'Agile, analizzandone applicazioni, diffusioni e criticità. Obiettivo della nuova Survey è stato quello di andare oltre una semplice raccolta di dati, svolgendo una riflessione su quanto l'Agile Management si sia diffuso e stia cambiando la cultura e la «forma mentis» dei manager e delle imprese del Paese.



CAMPIONE SURVEY

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario online

PERIODO DI RILEVAZIONE

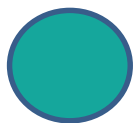
28 ottobre - 18 novembre 2021

NUMERO DI QUESTIONARI

298 rispondenti

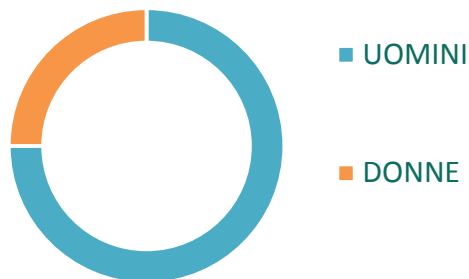
224 completati



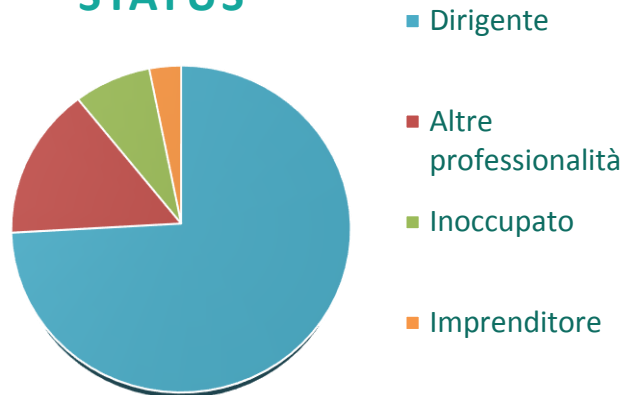


ANAGRAFICA PARTECIPANTI

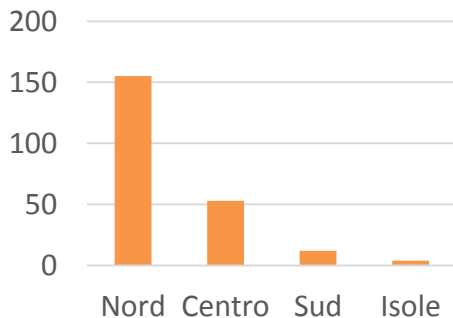
GENERE



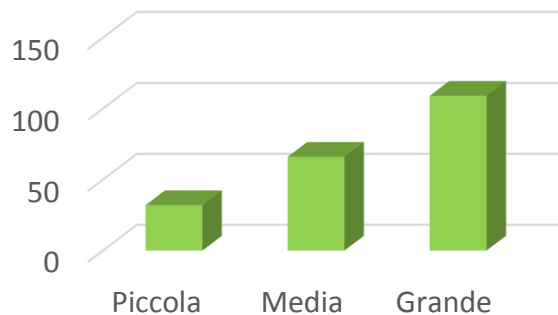
STATUS

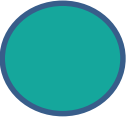


AREA GEOGRAFICA



AZIENDA





I rispondenti sono soprattutto uomini (75%) e con la qualifica di dirigenti (74%), ma nel totale emerge anche una quota di altre professionalità (15%) e inoccupati (8%), che completano il quadro di analisi della variegata situazione lavorativa italiana attuale.

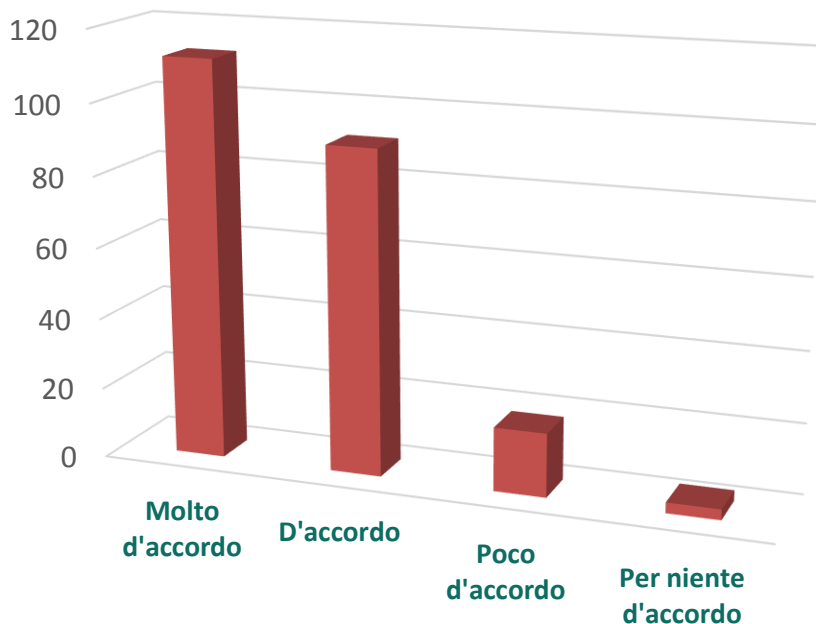
Interessante la provenienza sia lavorativa che geografica dei rispondenti: più della metà fa parte di grandi (53%) o medie aziende (32%) situate al Nord (69%), con una significativa carenza di aziende del Sud (5%) o delle isole (2%).

Infine, il 94% dei partecipanti è iscritto a Federmanager, in particolare alle sedi di Milano (17%), Roma (14%) e Torino (11%).



1

Lo Smart Working non è Telelavoro, cioè la semplice riproduzione del medesimo lavoro nella propria abitazione, ma è una soluzione organizzativa basata su tecnologie e soluzioni che richiedono determinate competenze digitali. Quanto sei d'accordo con questa affermazione?



La quasi totalità dei rispondenti (il 50% è molto d'accordo e il 41% è d'accordo) riconosce nello Smart Working una soluzione organizzativa che richiede determinate competenze digitali.

Segnale che la pandemia ha fatto comprendere l'importanza di strutturare un'organizzazione non improvvisata, ma basata su specifiche caratteristiche e procedure.

2

Lo Smart Working presenta questi elementi: Autonomia, Responsabilità, Monitorabilità e Misurabilità dei risultati, Accompagnamento sinergico dei team. A più di un anno e mezzo dalla pandemia, c'è chi ritiene che queste caratteristiche siano state ormai superate dalla necessità di tornare in presenza, o per garantire servizi o una produzione migliori, o per la forte esigenza di socializzazione, o per il controllo più diretto sui risultati dei singoli. Quanto sei d'accordo su questo ritorno a un lavoro prevalentemente in presenza?

25%

Molto d'accordo
e fondamentalmente per
ogni settore (anche nei
servizi)

18%

D'accordo
ma solo nella PA
e nel privato
manifatturiero

38%

Poco d'accordo
perché anche per alcuni ruoli nella PA e
in certe mansioni inerenti la produzione
si sono avute esperienze positive

19%

Per niente d'accordo

perché non solo nel settore dei servizi e consulenza, ma anche nella PA e in molti ruoli del manifatturiero, lo Smart Working ha dato risultati positivi

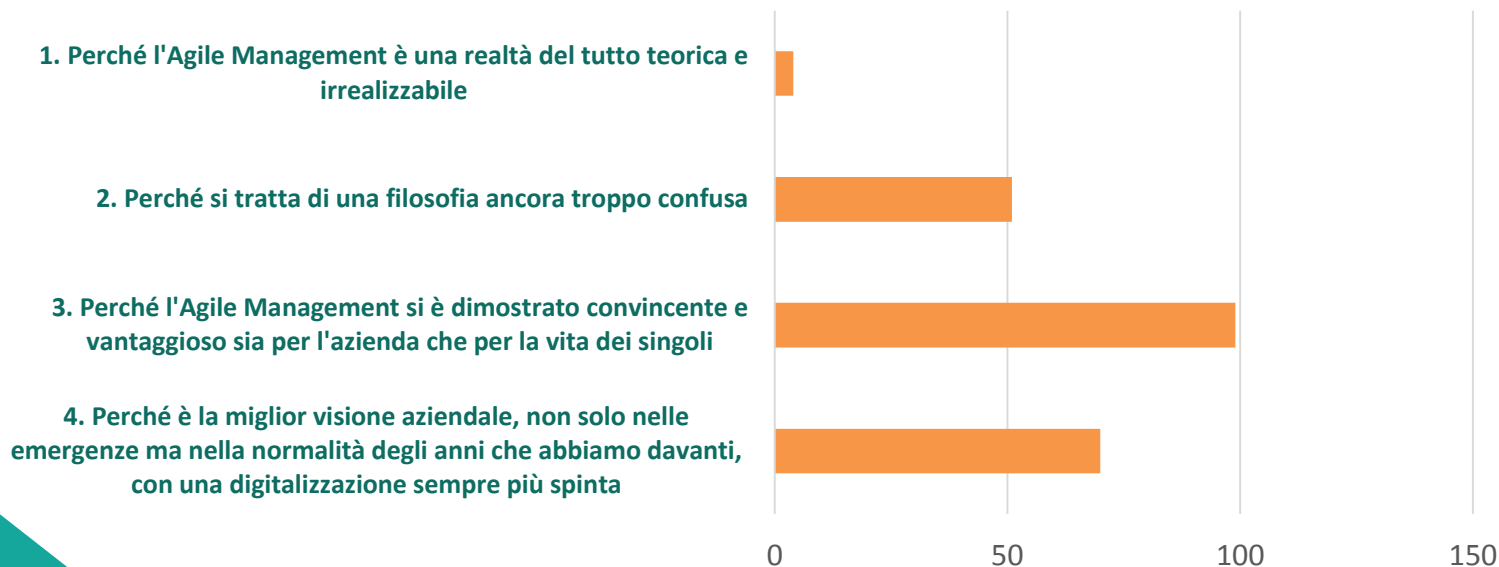
La Survey rivela un trend indirizzato prevalentemente verso una preferenza per lo Smart Working e un non ritorno in presenza.

La maggioranza è infatti poco d'accordo (38%) o per niente (19%) su un ritorno in ufficio, parere esteso anche per quelle realtà come le PA. Sintomo che lo Smart Working in questi anni ha dimostrato di poter essere una valida alternativa al lavoro tradizionale.

Una percentuale comunque interessante (25%) è del parere che sia necessario un ritorno in presenza in qualsiasi ambito e settore.

3

L'Agile Management è una soluzione più strutturata e culturalmente pervasiva rispetto al comune Smart Working, che è una soluzione organizzativa limitabile ad alcuni ruoli o comparti. Da 1 (per niente) a 4 (pienamente) quanto sei convinto che l'Agile Management possa essere considerato una vera e propria nuova FILOSOFIA aziendale, capace di modificare la "forma mentis" e il modo di vivere l'azienda?

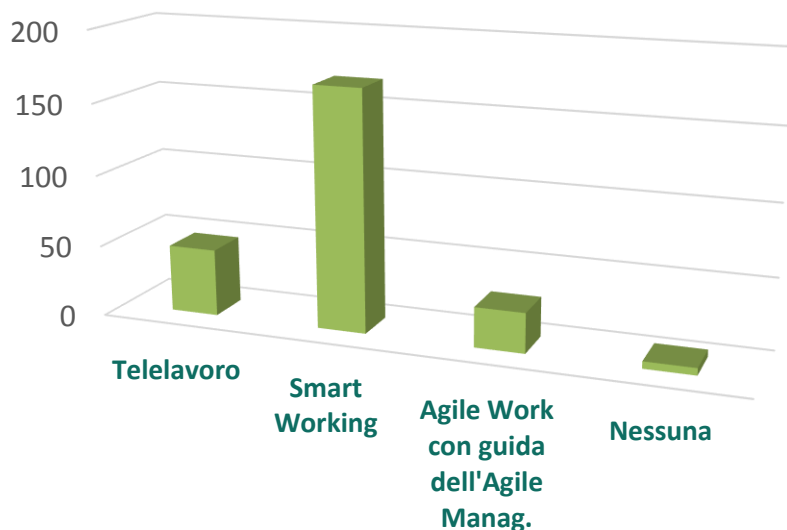


La Survey evidenzia un atteggiamento di apertura nei confronti dell'Agile Management.

Infatti il 44% e il 31% dei rispondenti ha espresso un giudizio positivo o molto positivo, e ha riconosciuto l'Agile Management come una filosofia di valore per innovare la cultura aziendale.

4

In seguito all'emergenza Covid, hai intrapreso o sono state avviate nella tua azienda attività di lavoro a distanza? In che modalità?



Elemento interessante, al fine di una riflessione sul futuro dell'Agile Management, è che il 75% degli intervistati ha segnalato di aver svolto o avviato nella propria azienda attività di Smart Working, ma solo il 12% vere e proprie modalità e strategie di Agile Working guidate da un Agile Management strutturato.

Dato il trend generale di obbligo per le aziende di attuare lo Smart Working, il 12% risulta essere una percentuale abbastanza bassa, soprattutto se si considera che il 21% ha dichiarato di aver continuato ad operare in Telelavoro (quindi con sistemi molto rigidi, seppur digitalizzati) e un 2% ha continuato a lavorare in presenza.

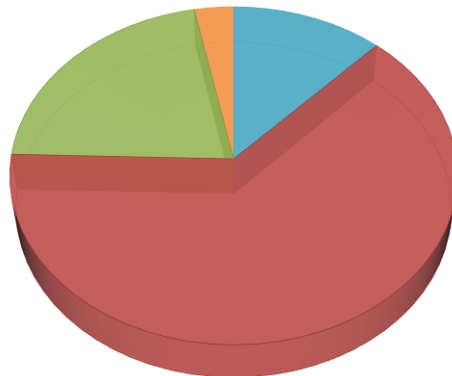
Un segno di come, nonostante le aperture, un vero e proprio Agile Management non sia ancora radicato all'interno della cultura aziendale italiana, fortemente connessa a modelli più tradizionali, seppur sempre "da remoto".

5

Si stanno sempre più affermando modelli ibridi tra ufficio e remoto. Se ti fosse lasciata la possibilità di scegliere, in che modalità vorresti organizzare il lavoro tuo e dei tuoi collaboratori a conclusione dell'emergenza pandemica?

Svolgere tutte le attività in Smart Working (salvo quelle che materialmente o formalmente debbano essere svolte in presenza)
3%

Tornare in ufficio solo per riunioni importanti o attività sperimentali da svolgere in presenza, dunque 2-3 volte al mese
22%



Tornare in ufficio nella totalità del tempo
12%

Tornare in ufficio 2 o 3 volte a settimana
63%

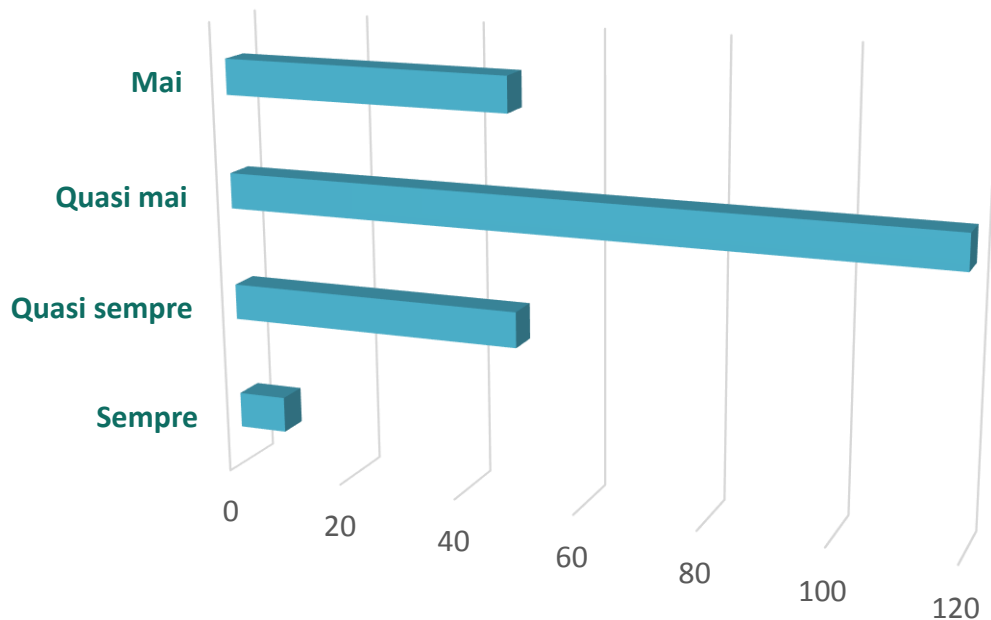
I dati confermano il trend sempre più diffuso di un ufficio «Ibrido», in cui alternare lavoro da remoto e in presenza, con la finalità di venire incontro alle esigenze del lavoratore ma allo stesso tempo di non tralasciare l'importanza del rapporto umano in presenza.

Pochi i rispondenti (3%) che trasformerebbero tutte le attività in remoto o che vorrebbero tornare completamente a un lavoro tradizionale (12%).

Per la maggioranza (63%) sarebbe ideale tornare in ufficio solo 2 o 3 volte a settimana, o un paio di volte al mese per le questioni importanti (22%).

6

I cambiamenti portati dalla pandemia sono stati rapidi e improvvisi. In questo ultimo anno di lavoro quanto spesso ti sei sentito sotto pressione o stressato dalle nuove modalità di lavoro da remoto?



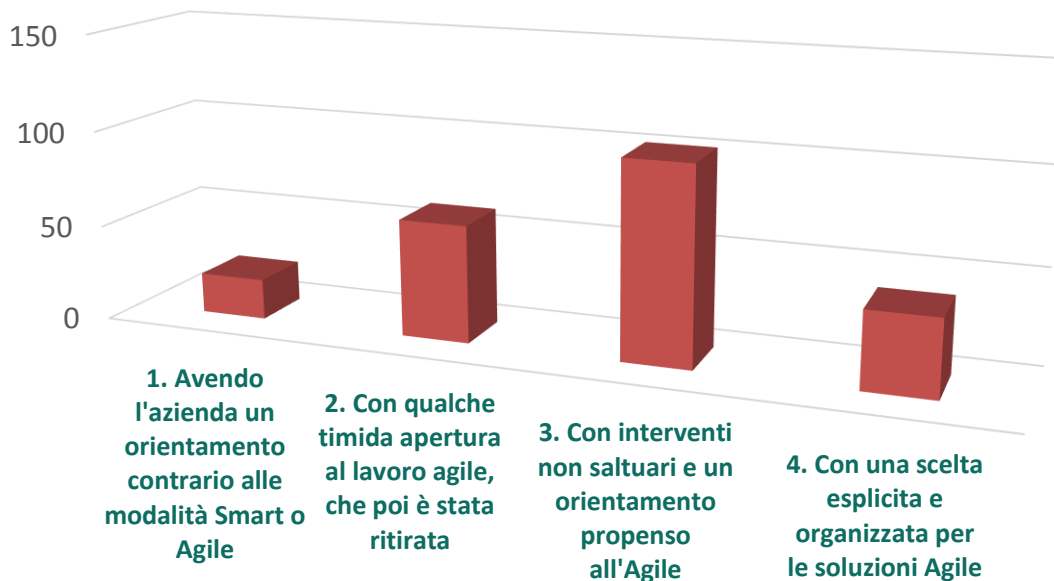
Nel corso dell'emergenza pandemica il 53% dei rispondenti non si è trovato quasi mai sotto pressione per la nuova situazione lavorativa in Smart Working.

Dato importante per comprendere il livello di digitalizzazione dei manager italiani, che risulta essere positivo.

Interessante come punto di riflessione è anche il dualismo netto che emerge tra chi non si è «mai» trovato stressato e chi «quasi sempre», essendo entrambe le voci al 21%.

7

Da 1 (per niente) a 4 (pienamente), quanto in questo ultimo anno la tua azienda ha ridefinito processi, Linee Guida o fornito strumenti per lavorare in modo Agile o Smart?

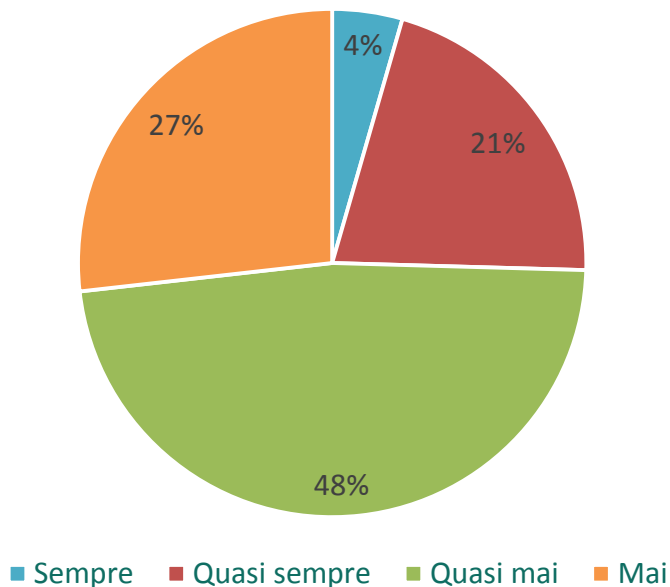


Un vero e proprio Agile Management si è avuto solo nel 18% delle imprese, ma i risultati sono positivi poiché il 46% ha comunque organizzato interventi non saltuari e si è detto propenso a sviluppare attività Agili.

Timide aperture si sono mostrate nel 27% dei casi, e si rileva un piccolo ma significativo blocco di resistenza per le attività in remoto (9%).

8

Si parla di "sostenibilità" anche in un'ottica psicologico-organizzativa, cioè nel senso della capacità di reggere in modo fisiologico e corretto un lavoro. In questo ultimo anno ti sei sentito "abbandonato" dalla tua azienda, o hai sentito di non riuscire a reggere il ritmo per quanto riguarda le nuove modalità lavorative Agili? (riunioni senza orario, e-mail H24, videoconferenze ininterrotte per mezza giornata, ecc.)?



Contrariamente al trend rilevato in alcune recenti ricerche, è emerso un quadro positivo per quanto riguarda il rispetto del lavoratore e delle altre modalità di «sostenibilità» in ottica psicologico-organizzativa.

Il 48% del campione non si è quasi mai o mai (27%) sentito abbandonato o impossibilitato a reggere ritmi lavorativi digitali, contro il 21% che ha invece avuto difficoltà quasi sempre, o addirittura sempre (4%).

9

In base alle tue esperienze dirette o indirette, i manager italiani si sono messi in gioco nell'abbracciare modalità di lavoro completamente digitali, o hai riscontrato atteggiamenti di chiusura verso lo Smart Working o le altre modalità Agili?

20%

Si sono messi in gioco, riuscendo senza difficoltà ad abituarsi al nuovo modo di lavorare

54%

Si sono messi in gioco, ma hanno trovato difficoltà ad abituarsi al nuovo modo di lavorare

22%

Non si sono messi in gioco, ma sono riusciti comunque a lavorare senza troppe criticità

4%

Non si sono messi in gioco e hanno lavorato con forti criticità

La maggioranza dei rispondenti ritiene che i manager italiani in seguito all'emergenza Covid-19 si siano messi in gioco con attività di lavoro digitale, trovando però alcune difficoltà pratiche.

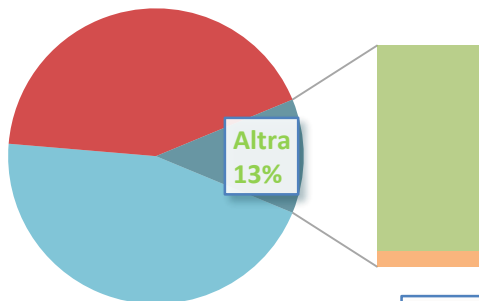
Interessante è la ridotta differenza tra chi invece si è messo in gioco con successo (20%) e chi invece non lo ha fatto ma è riuscito comunque a lavorare senza criticità (22%).

Dato che dimostra come spesso il successo dello Smart Working dipenda molto dalle competenze personali.

Stress, senso di solitudine e gap tecnologico sono tra le criticità più segnalate nel corso della pandemia. Indipendentemente dalla tua conoscenza in materia, ritieni che una formazione adeguata su come affrontare le modalità di lavoro da remoto diminuirebbe il livello di stress accumulato o la disorganizzazione delle aziende?

D'accordo, anche se prevedo resistenze diffuse e interventi formativi a macchia di leopardo (ai quali cioè aderirebbero i collaboratori più sensibili)
42%

Molto d'accordo, e serve una formazione sistematica e approfondita
45%

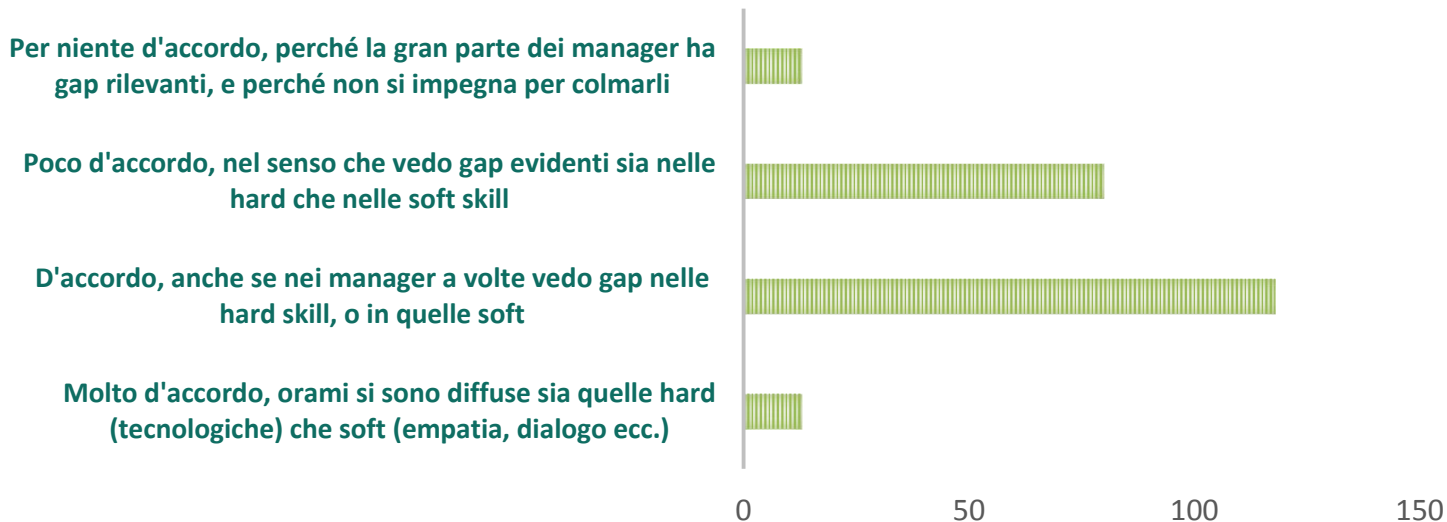


Poco d'accordo, perché la formazione è quasi sempre teorica e può essere utile per coloro che già prima si occupavano in qualche modo di funzioni IT
12%

Per niente d'accordo, perché credo sia necessario tornare a modalità di lavoro più tradizionali e presidenziali
1%

La maggioranza riconosce la necessità, nonostante probabili resistenze, di svolgere una formazione mirata per affrontare al meglio le problematiche connesse alla gestione del lavoro Agile, che non può essere improvvisato.

Ritieni che in questa fase i manager italiani (come tuo giudizio complessivo) siano in possesso delle skill necessarie per organizzare in azienda attività in modalità Agile?

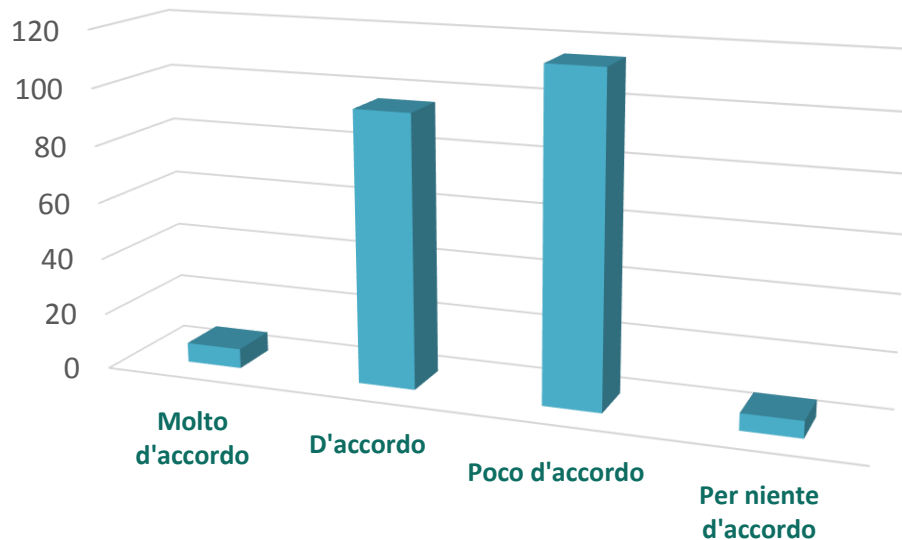


In merito al possesso delle skill necessarie per strutturare un Agile Management in azienda, il 53% dei rispondenti si trova d'accordo sul fatto che oggi i manager possiedano le competenze necessarie, poiché solo in rari casi sussistono gap relativi a hard o soft skill.

Per il 35% invece tali gap sono molto evidenti, sia per le hard che per le soft skill. Questa è dunque una delle (poche) domande con un risultato controverso.

Interessante che vi sia la medesima percentuale di adesione (5%) nelle due posizioni più distanti: coloro che sostengono che i manager non abbiano gap evidenti, e coloro secondo i quali i gap ci sono, e che non sono svolte attività per colmarli. Sono però due posizioni molto poco suffragate.

Ritieni che oggi i manager italiani (come tuo giudizio complessivo) siano pronti "culturalmente" ad applicare strategie di Agile Management nei processi aziendali?



Preparazione dei manager per l'attivazione dell'Agile M.: prevale lo scetticismo.

Sono risultate perfettamente simmetriche le posizioni più nette sia in positivo che in negativo, entrambe con il 3% di rispondenti, ma il dato rilevante è il prevalere, anche se non di molto, di una posizione scettica sulla capacità dei manager italiani di organizzare l'Agile Mgmt.

Vi è infatti una differenza, seppur modesta, tra chi è d'accordo (il 43%) sul fatto che oggi i manager siano pronti culturalmente ad agire e programmare le proprie aziende in ottica Agile, e chi invece (il 51%) è poco convinto dell'esistenza di una cultura dell'Agile Management pronta ad affermarsi con semplicità nel prossimo futuro.

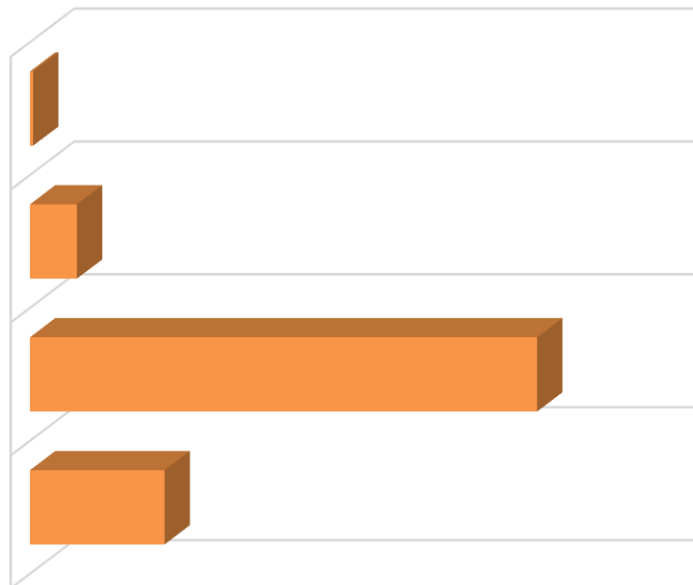
A tuo avviso l'applicazione "forzata" delle attività in remoto è stata un valido strumento per la diffusione di competenze digitali, o tale scelta ha contribuito solo ad accrescere le criticità e il divario di competenze tecnologiche esistente tra i manager, e fra i gruppi di collaboratori?

È STATA UN CATTIVO STRUMENTO DI DIFFUSIONE DEL DIGITALE E HA CREATO CRITICITÀ E DIVARI DI COMPETENZE

È STATA UN CATTIVO STRUMENTO DI DIFFUSIONE DEL DIGITALE, MA NON HA PORTATO CRITICITÀ NÉ PARTICOLARI DIVARI DI COMPETENZE, CHE SONO RIMASTI AI MEDESIMI LIVELLI

È STATA UNO STRUMENTO STRATEGICO DI DIFFUSIONE DEL DIGITALE, MA HA PORTATO CRITICITÀ IN CHI NON ERA GIÀ IN POSSESSO DELLE RELATIVE COMPETENZE, CREANDO DIVARI

È STATA UNO STRUMENTO STRATEGICO DI DIFFUSIONE DEL DIGITALE, CHE HA PORTATO VALORE ALLE AZIENDE SENZA CREARE CRITICITÀ NÉ DIVARI DI COMPETENZE



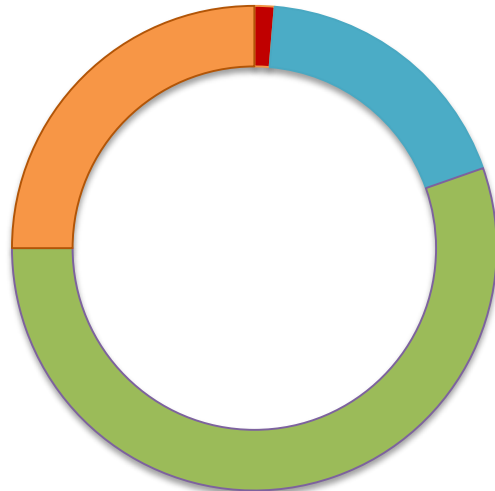
La Survey ha rilevato un atteggiamento molto positivo nei confronti dell'applicazione emergenziale delle attività in remoto, tanto che per pochissimi rispondenti essa è stata un cattivo strumento di diffusione digitale (la criticità è stata riscontrata solo in un 8% di casi).

Al contrario, per il 72% dei partecipanti è stata un buon strumento di diffusione del digitale, seppure l'applicazione emergenziale abbia causato divari tra chi era in possesso delle giuste competenze digitali e chi non lo era.

Per il 19% invece è stata un valido strumento di diffusione che non ha creato nessuna criticità.

Da 1 (per niente) a 4 (pienamente) quanto sei convinto che l'Agile Management possa essere considerato una nuova STRATEGIA DI AZIONE per migliorare i processi aziendali e ridurre i disagi portati dal Covid-19?

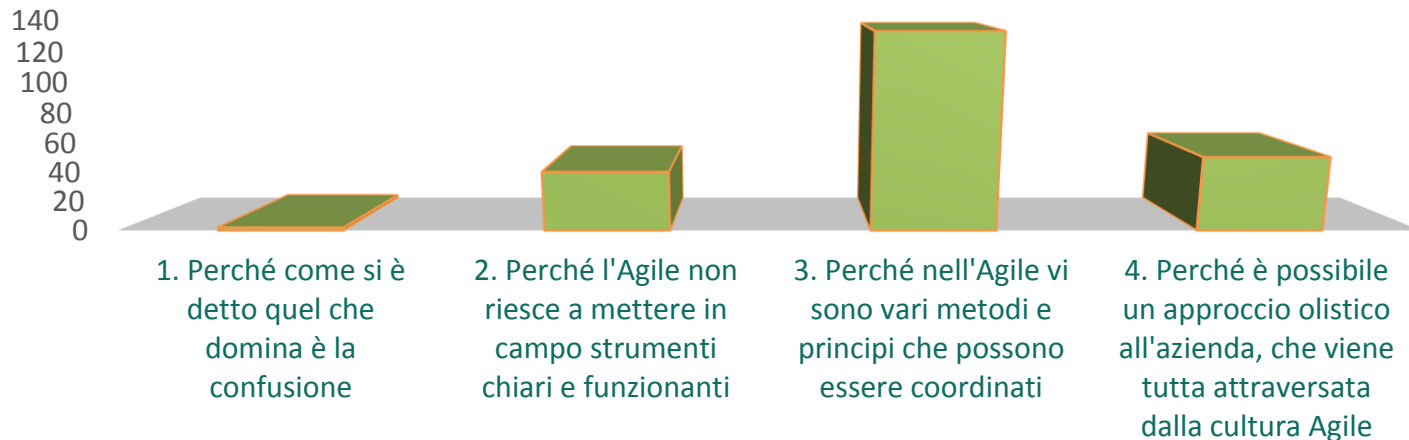
- 1. Perché l'Agile è talmente impalpabile da non portare ad alcuna strategia
- 2. Perché ha vari limiti e perché, senza presidio diretto delle attività delle persone, non si può impostare una vera strategia
- 3. Perché l'Agile è una possibilità concreta di aprire l'azienda a un nuovo paradigma con buoni risultati
- 4. Perché l'Agile è il miglior paradigma organizzativo, visti i trend di crescente affermazione del digitale e le richieste di un miglior work-life balance



In linea con la ricerca, anche questa volta la maggioranza dei rispondenti (55%) si pone con atteggiamento positivo verso le nuove modalità di lavoro più Smart, e concorda sul fatto che l'Agile possa essere considerato un nuovo paradigma strategico capace di portare valore in azienda.

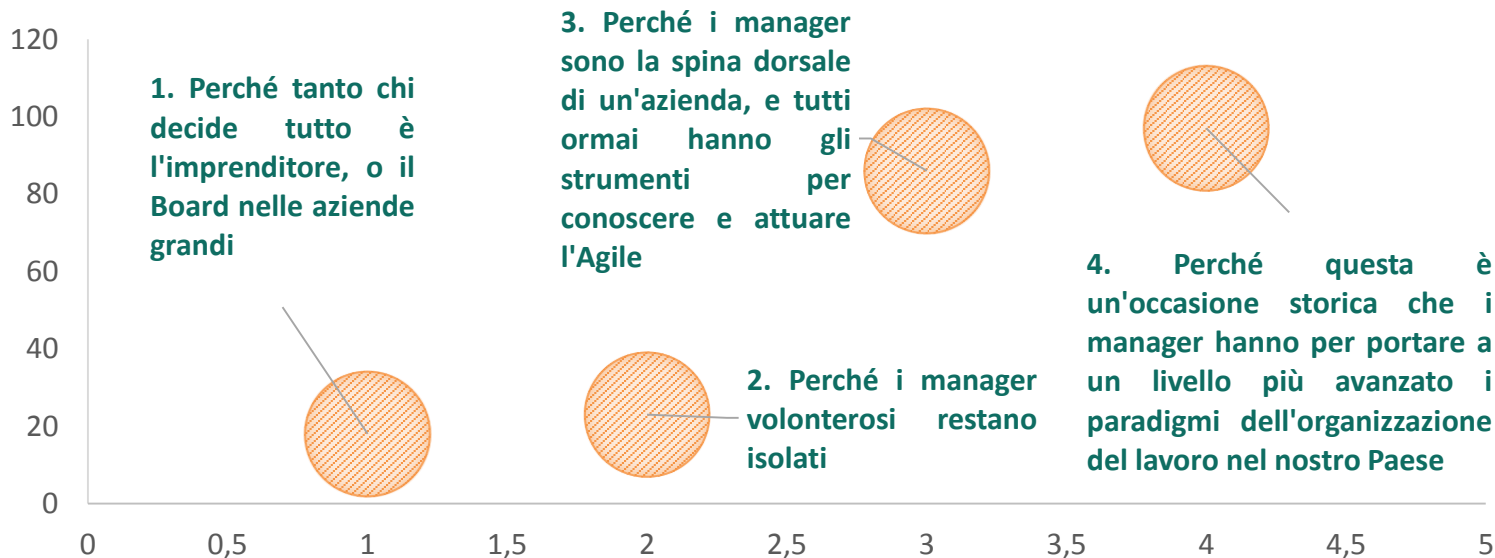
Interessante è la percentuale abbastanza alta di rispondenti (25%) che lo ritiene il migliore paradigma possibile sia lavorativo che di work-life-balance, anche se resta una buona percentuale di resistenze (18%) che ne riconosce i limiti portati dalla necessità di presidio delle persone.

Da 1 (per niente) a 4 (pienamente) quanto sei convinto che l'Agile Management possa essere considerato una **METODOLOGIA** di lavoro capace di portare valore in azienda?



Per la maggioranza dei partecipanti l'Agile Management va considerato come una vera e propria metodologia con principi e metodi coordinabili con successo (59%), e per un ulteriore 22% può servire per approcciare olisticamente l'azienda con una nuova cultura capace di abbracciare tutti i settori e livelli procedurali.

Da 1 (per niente) a 4 (pienamente) quanto ritieni sia responsabilità dei manager lo sviluppo di una nuova cultura aziendale più Agile, finalizzata a migliorare la vita in azienda?

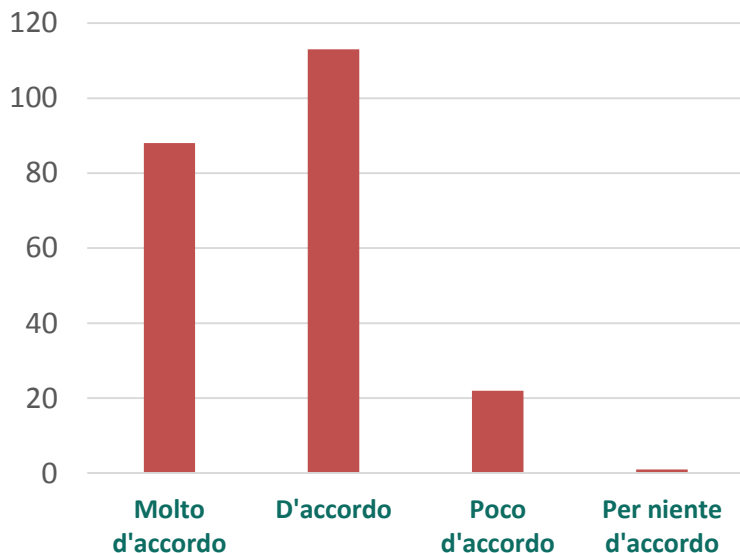


La risposta alla domanda è stata nettamente positiva, con il 43% dei rispondenti che vede nei manager un'occasione fondamentale di crescita per introdurre in modo avanzato una nuova cultura aziendale agile e flessibile.

Inoltre, per il 38%, i manager sono i veri e propri pilastri di tale nuova «forma mentis», poiché hanno ormai a disposizione tutte le informazioni e alcuni degli strumenti necessari per guidare al meglio l'azienda e i team verso tale cultura.

17

Un'organizzazione, per essere definita Agile, deve avere stock di valore misurabili con indicatori in "movimento", spesso intangibili e senza standard fissi: fiducia dai clienti e all'interno del team, processi flessibili, competenze in crescita, ecc. Quanto sei d'accordo?

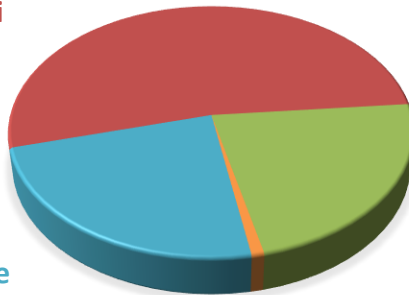


Gli utenti riconoscono l'importanza di tutti quei valori Agili intangibili, ma non per questo meno importanti, e sono molto d'accordo (39%) o d'accordo (50%) nel riconoscere la necessità per un'azienda che voglia definirsi Agile di un loro monitoraggio con strumenti basati su «indicatori in movimento» per valutarne il valore.

Un famoso allenatore ha detto che "lo spazio è il nostro centravanti", intendendo che il muoversi in tutto il campo apre nuove visioni di gioco e crea opportunità per fare gol. Quanto ritieni che questo schema di gioco, che a volte salta i ruoli e i processi già stabiliti, sia una sorta di ispirazione per la fluidità dell'Agile Management?

D'accordo, anche se non ci
si può aspettare miracoli
53%

Molto d'accordo, applicare
quella teoria sarebbe
decisivo anche per le
aziende
23%



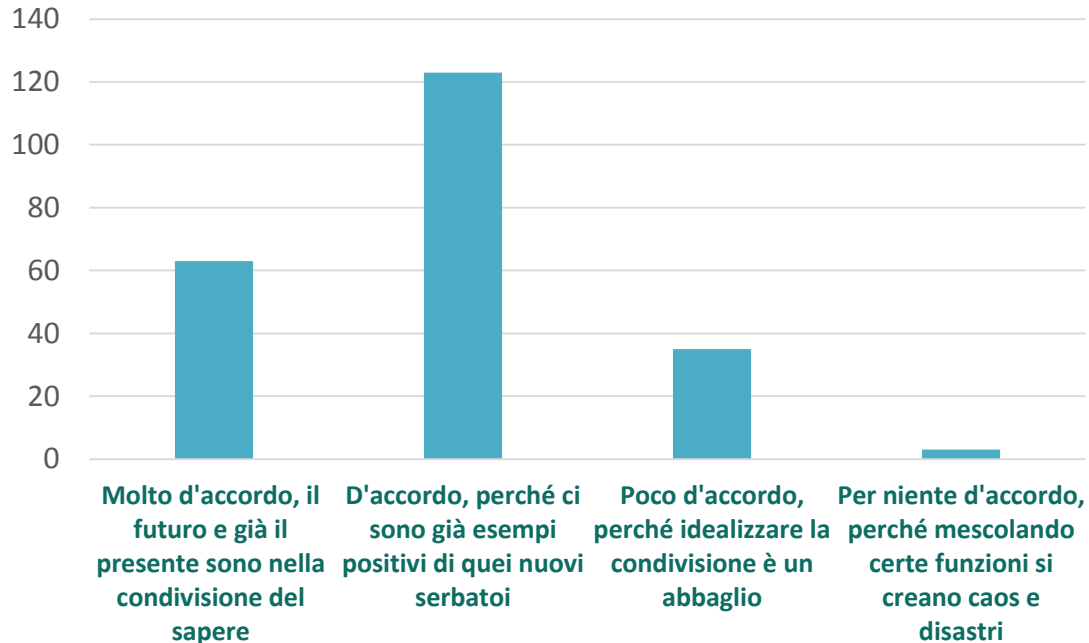
Poco d'accordo, perché
una chiara distinzione
fra gli spazi e i task o
ruoli rimane il miglior
modo per far funzionare
un'azienda
23%

Per niente d'accordo, perché quella
visione del calcio funziona solo quando
hai un fenomeno, e nelle aziende non ci
sono fenomeni ma persone normali
1%

Se il 53% dei partecipanti si ritiene d'accordo con l'affermazione di quell'allenatore (con la dovuta traduzione sulle aziende) e solo l'1% non è per niente d'accordo, è significativo che si ritrovi un ex aequo tra il 23% di chi è molto d'accordo su una visione ampia delle strategie e opportunità e chi al contrario (sempre al 23% dei rispondenti) lo è poco e preferisce che i ruoli rimangano differenziati e ben divisi.

Questo è probabilmente sintomo di visioni diversificate connesse a differenti culture aziendali e a modus operandi interni.

Il passaggio dallo Smart Working all'Agile Management deve avvenire superando i silos organizzativi (risorse standard e tangibili) e creando serbatoi cognitivi (che producono sapere intangibile) ed emotivo-motivazionali (energie psicologiche) da riempire con l'esperienza e la condivisione. Quanto concordi su questa transizione?



Questo dato è linea con l'orientamento positivo che i partecipanti hanno dimostrato nei confronti dell'Agile Management in tutta la Survey.

Il 55% degli utenti è infatti d'accordo sul dare importanza maggiore ai serbatoi cognitivi e alla condivisione, e ritiene ci siano già esempi positivi su tale modello; il 28% è molto d'accordo con il merito della domanda, poiché considera la condivisione del sapere un valore aziendale.

Un 16% è invece più scettico a riguardo, considerando tale visione troppo idealizzata e poco realistica in contesti aziendali.

Sei d'accordo con l'affermazione che il futuro sarà sempre più digitalizzato e non legato a luoghi fisici, e che per le aziende sarà necessario sviluppare un modello di management più Agile e flessibile?

33%

Molto d'accordo

perché le modalità più flessibili hanno già dimostrato di creare un valore aggiunto e di sposarsi perfettamente con quanto possono offrire le nuove tecnologie

50%

D'accordo

perché per crescere è necessario abbracciare nuovi modelli di management senza rimanere ancorati a quelli tradizionali, e perché con certi strumenti è possibile la accountability sul contributo dei singoli

16%

Poco d'accordo

perché, sebbene le modalità Agile in certe fasi siano una buona soluzione, il contatto umano deve rimanere centrale nelle attività manageriali, e perché a volte si perde un po' il controllo sui processi

1%

Per niente d'accordo

perché la distanza e il digitale, in fondo, non permettono di operare al meglio e di avere una accountability chiara sui risultati e sul contributo dei singoli (che non possiamo controllare direttamente)

Dati i numerosi esempi positivi avuti in questi anni, e vista l'importanza di innovarsi e non rimanere fossilizzati su modelli tradizionali, i rispondenti sono in maggioranza d'accordo o molto d'accordo sul fatto che in futuro le attività digitalizzate cresceranno, e concordano sulla necessità di un aumento in azienda di attività di Management più agili e flessibili.

Per un 16% però resta fondamentale il contatto umano: non si deve quindi dimenticare di considerare anche tale sfera in azienda, per non perdere il controllo dei processi.

La “smaterializzazione” del luogo di lavoro ha creato nuovi Valori Intangibili, ma non per questo meno importanti per la crescita dell’azienda. Quanto concordi con l’affermazione che anche gli asset intangibili possono portare crescita e sviluppo?

- Molto d'accordo, perché un contesto Agile porta un impatto positivo nei processi internaziendali ma anche nei risultati sul mercato
- D'accordo, perché portano un'efficienza all'interno e risparmi maggiori
- Poco d'accordo, perché certi vantaggi e risparmi sono compensati da altri più o meno corrispondenti
- Per niente d'accordo, perché il non poter verificare de visu il lavoro degli altri alla fine porta sempre a inefficienza e a risultati meno vantaggiosi



La Survey conferma l'importanza, avvertita dai manager, per quanto riguarda i valori intangibili.

La maggioranza dei rispondenti si ritiene infatti o d'accordo (53%) con la domanda, poiché li considera dei valori efficienti, o molto d'accordo (34%) poiché grazie ai valori intangibili si possono ottenere vantaggi sui mercati, anche internazionali.



CONCLUSIONI

L'emergenza pandemica portata nel mondo dal Covid-19 e le conseguenze sanitario-lavorative da essa causate sono presenti da quasi due anni. Un biennio in cui imprese, manager e Governi si sono messi in gioco per individuare e sperimentare soluzioni di valore con cui affrontare al meglio le criticità e, allo stesso tempo, per cogliere questa occasione in un'ottica di crescita e di sviluppo di nuovi modelli di lavoro efficaci.

La Survey ha evidenziato che in Italia, al momento, esiste un quadro molto articolato di fabbisogni, competenze e culture che incidono, a volte positivamente e altre negativamente, sull'innovazione e la crescita delle aziende. Un ecosistema di esperienze e competenze che però presenta un orientamento soprattutto positivo e propenso ad abbracciare una nuova «forma mentis» più flessibile e Agile.

Una nuova cultura aziendale che riconosce i valori intangibili e l'importanza di sviluppare in azienda una filosofia basata sulla fiducia e la condivisione dei saperi.





Allo stesso tempo, un nuovo modo di organizzare il lavoro basandosi su un Agile Management strutturato e capace di portare valore strategico.

Un ritorno ai modelli tradizionali infatti non sembra ormai possibile, e per i manager sta aumentando sempre più la necessità di strutturare modelli ibridi, grazie ai quali alternare la presenza in ufficio e il lavoro da remoto.

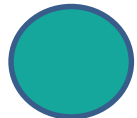
Unico ostacolo allo sviluppo di un effettivo Agile Management, e non di timide aperture flessibili o di attività da remoto Smart, è al momento il bisogno di maggiori competenze specifiche da parte dei manager.

Seppure infatti siano molti ad essersi messi in gioco con successo nel corso di questi mesi, affinché avvenga un cambio concreto è necessario compiere un ulteriore passo avanti di conoscenze e competenze Agili.

Ad aiutare lo sviluppo di questo processo potrà essere una formazione mirata con cui i manager, anche i meno avvezzi alle nuove tecnologie, potranno acquisire le competenze necessarie per applicare nei processi aziendali un Agile Management di successo.



INDAGINE DESK



INTRODUZIONE ALL'INDAGINE DESK

Secondo il giornalista Robert Heller, la differenza tra il management e la semplice attività di amministrazione si trova nella libertà di scelta del primo e nell'assoluta rigidità di azione della seconda. Un aforisma semplice ma che, mai come in questo ultimo anno, ha assunto un valore di realtà assoluto.

È noto come il Covid-19 sia entrato in modo burrascoso in ogni aspetto della vita umana, cambiandone abitudini, regole e modi di agire. Tra le categorie che più sono state investite dal cambiamento, spicca ovviamente anche il mondo manageriale, un ecosistema di aziende, imprese, dirigenti e lavoratori che si sono trovati ad affrontare in modo rapido ed efficace una situazione mai vissuta prima, cambiando in modo rapido forma mentis, processi e strategie.

Nuovi termini e modalità di lavoro sono stati implementati in poco tempo, con diversi risultati e risposte da chi, suo malgrado, ne è stato coinvolto. Il lavoro tradizionale ha fatto spazio allo Smart Working, le riunioni web hanno sostituito le sale per le conferenze, e un nuovo modo di vivere il management più “agile” e flessibile è entrato a far parte anche di processi più rigidi e meno inclini al cambiamento.





Nel corso del primo anno di pandemia, considerando anche il periodo di lockdown, tali cambiamenti sono stati spesso considerati come un'emergenza o un evento momentaneo a cui adeguarsi, davanti a un pericolo di contagio che ancora non accenna a diminuire (in Italia si continua a temere lo sviluppo di una quarta ondata causata dalla variante Delta del virus).

È necessario ora compiere un'analisi che vada oltre semplici regole o atteggiamenti su "come lavorare", e ottenere nuove idee e strumenti specifici con i quali avviare nelle imprese italiane un vero e proprio Agile Management: questo va inteso come un nuovo modo di lavorare, progettare e agire che faccia della flessibilità il perno principale di ogni azione e scelta.

Come riportato in un articolo della *MIT Sloan Management Review*, dagli studi più recenti emerge che il Covid-19 ha inciso negativamente a livello internazionale su migliaia di aziende che sono state costrette a modificare i propri modi di agire (tra gli altri citiamo i contributi della Hertz, J. Crew, J.C. Penney, Le Pain Quotidien e Virgin Atlantic), tanto da portarle a presentare istanza di fallimento: un aumento del 43% a livello mondiale rispetto allo scorso anno.





A fronte di quello che nel complesso è stato uno shock, si evidenzia che numerose aziende hanno ottenuto trend molto diversi e di vera e propria crescita per quanto riguarda “l’agilità operativa”: ciò è avvenuto in quelle imprese che hanno scelto, come ad esempio Microsoft o Mastercard, di abbandonare i supporti fisici e di aprirsi all’innovazione del commercio digitale, accettando di rimodulare le proprie strategie in modo Agile.

Ricerca e trovare un nuovo set di strumenti e competenze per accompagnare il manager del prossimo futuro verso una “nuova normalità” digitale, a distanza e completamente modellabile, è obiettivo fondamentale poiché tale processo è ormai inarrestabile. In tale quadro, un nuovo modo di fare Management è possibile e indispensabile, ed è un cambiamento che non deve essere ostacolato, ma accettato e acquisito al meglio, per generarne valore per imprese e manager.

Ad oggi infatti, sebbene la maggioranza delle imprese si sia adeguata al “nuovo normale”, e sebbene le più recenti ricerche, come si vedrà successivamente nel dettaglio, confermino il trend dei dipendenti e aziende di voler continuare l’esperienza in Smart Working (tra cui anche il colosso Apple, che ha spostato la data di rientro in ufficio al 2022), la sensazione è che molte delle attività poste in essere dalle varie aziende siano vissute come se fossero soluzioni logistiche “temporanee”, generate dall’emergenza pandemica del momento, più che una vera e propria nuova strategia Agile di sviluppo organizzativo.





A tale proposito si segnala un articolo de *Il Sole 24 Ore* dedicato a queste confronto e al futuro del lavoro, in cui recenti analisi hanno rilevato lo sviluppo di un modesto ma non meno importante trend inverso caratterizzato da un ridimensionamento delle attività di lavoro più flessibili (11,1% nell'estate 2020, il 5,3% ad inizio 2021) e un interesse al ritorno in presenza, soprattutto per quanto riguarda le aziende del settore manifatturiero (“costrette” ad essere connesse al luogo fisico di lavoro).

Un ritorno, questo, a modelli tradizionali spinto da un probabile sovraccarico di “digitalizzazione” e “iperconnettività” causato, potremmo ipotizzare, dalla perdita di modelli e strategie chiari e specifici.

Lo Smart Working e ancor più l'Agile Management non sono infatti attività improvvisabili e, se non sono ben organizzate dai vertici dell'azienda, possono causare forte stress nei dipendenti e perdere la loro forza innovatrice e valoriale, accreditata dai risultati di diverse ricerche che dimostrano ancora oggi come un formato di lavoro più Agile e flessibile non solo sia capace di rendere i lavoratori più sereni e produttivi, ma riesca a diminuire sensibilmente i costi.





Si potrebbe dire che “l’Agilità è un salto culturale”, nel senso che il passo definitivo verso un Agile Management strutturato, condiviso e applicato è ancora ostacolato da numerose credenze, modelli standardizzati, abitudini e condizionamenti sia pratici che culturali insiti nei processi imprenditoriali e manageriali.

L’uomo è infatti “agile” di natura, ma vive in sovrastrutture spesso rigide e inamovibili che però ha il “potere” di destrutturare e rimodellare a piacimento, seppur il processo non sia mai rapido ma necessiti spesso di step intermedi.

Oggi i manager devono comprendere l’importanza di abbracciare e irrobustire nuovi modelli innovativi, con cui coinvolgere le energie di tutta l’organizzazione e facilitare un processo di apprendimento collettivo.

Il Covid-19 da tale punto di vista è stato un grande acceleratore, che in un solo anno e mezzo ha già permesso ai manager di superare tale step intermedio, appunto lo Smart Working, e può ora essere un ulteriore stimolo verso il passo definitivo di un Agile Management diffuso all’interno della cultura manageriale, normalizzandolo nelle strategie e nei processi.





Come anticipato nella premessa, questa Indagine Desk è da considerare come il diretto seguito delle quattro analisi realizzate per il progetto Fondirigenti *La Scacchiera del Valore*, grazie al quale, tramite alcune metafore connesse agli scacchi e al mondo manageriale, è stato realizzato un Modello strutturato sui temi dello Smart ed Agile Working.

L'obiettivo di questa nuova Indagine è stato quello di compiere un ulteriore passo avanti verso un'idea di ripartenza che non sia un semplice aggiornamento di quanto già emerso, ma un vero e proprio approfondimento sulla strutturazione di trend, strumenti e competenze relativi all'Agile Management, naturale evoluzione del più "semplice" Smart Working.

Partendo dalla letteratura in materia, questa Indagine ha raccolto le principali fonti e ricerche sul fenomeno dell'Agile Management, approfondito i trend, gli strumenti e i nodi tematici più importanti e necessari per accompagnare i manager in questo ultimo ma fondamentale passo verso un Modello di Agile Management capace di creare valore.



Oltre all'analisi delle migliori ricerche effettuate, anche di carattere internazionale, e dei più interessanti casi di best practices aziendali, per ottenere dati aggiornati e innovativi con cui sviluppare ulteriori spunti di riflessione e poter realizzare un nuovo Modello 2021 per l'Agile Management, l'Indagine Desk ha tenuto conto anche dei risultati emersi dalla Quick Survey connessa al progetto.



LAVORO A DISTANZA: BREVE FOCUS SUI TERMINI

Si è già detto come, ad oltre un anno dall'inizio dell'emergenza pandemica, le prassi lavorative siano cambiate completamente per quanto riguarda gli spazi, i luoghi e le modalità di organizzazione. Tali modelli sono stati velocemente implementati nelle diverse realtà con l'obiettivo di trovare soluzioni con cui da una parte riuscire a rallentare (se non proprio fermare) lo sviluppo dei contagi, dall'altra evitare di bloccare il Paese, continuando a portare avanti una cosiddetta “nuova normalità” che, seppur diversa, ha permesso a numerose imprese di sopravvivere.

Il Covid-19 ha così spianato la strada allo Smart Working, una modalità già diffusa soprattutto all'estero, ma non solo: proprio come, purtroppo, spesso fanno i virus, nel corso di questi circa 20 mesi anche le modalità di lavoro sono mutate rapidamente, trasformando in poco tempo le modalità classiche di Smart Working in qualcosa di più evoluto e agile.



Nel giro di qualche mese si è quindi smesso di intendere il lavoro a distanza come “semplice” telelavoro, e ci si è resi conto che anche il termine Smart Working andava ormai stretto. Per tale ragione si è scelto di considerare una nuova visione del “lavorare a distanza”, con modelli ancora più flessibili: il cosiddetto “Agile Working”.



Ma anche questa terza concezione sembra essere ormai superata, o almeno riduttiva, se si considera la grande quantità di esperienze e diversificazioni che esistono tra manager e aziende. I manager del presente e del prossimo futuro devono quindi assumere tale modalità e interiorizzarla, realizzando un vero e proprio nuovo modo di fare il management secondo una filosofia Agile.

Prima di approfondire il tema dell'Agile Management, per inquadrare al meglio l'attuale situazione italiana e internazionale è bene compiere un breve ma necessario focus non solo su cosa sta accadendo nel nostro Paese in tema di “lavoro Agile”, ma anche sui diversi termini che si andranno ad affrontare nel corso di questa Indagine Desk.

Infatti, se ad una prima lettura tali termini possono sembrare sinonimi o complementari tra loro, in realtà ognuno di essi sviluppa modalità di lavoro diverse (seppur tutte a distanza) e con regole e utilizzi ben definiti.

La prima modalità di lavoro a distanza realizzata nelle aziende, ben prima dell'avvento del Covid-19, è il Telelavoro: con tale termine si intende lo svolgimento da casa (grazie a una postazione messa a disposizione dall'azienda) delle normali attività di ufficio, con tanto di orari, modalità e rapporti, ma svolti in uno spazio fisico differente dalla sede ufficiale.





Un modello rigido e facilmente riproducibile da qualsiasi impresa, ma ancora fortemente ancorato a un'idea di lavoro tradizionale, in cui non contano obiettivi o risultati ma solo l'effettiva presenza fisica (anzi, di connessione) del dipendente.

Diversa è la definizione di Smart Working che, come indicato dalla L. 81/2017, “è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e con un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività.”.

La definizione di Smart Working contenuta nella Legge n. 81/2017 pone quindi l'accento sulla flessibilità organizzativa, sulla volontarietà delle parti che sottoscrivono l'accordo individuale e sull'utilizzo di strumentazioni che consentano di lavorare da remoto (come ad esempio pc portatili, tablet e smartphone).

Per quanto riguarda l'Italia, si può dire che le attività in Smart Working sono passate dal 9% dei lavoratori in remoto (prima della pandemia) al 40% attuale. Un trend di crescita allineato con quello di altri Paesi europei, che a loro volta hanno ritrovato nelle attività in Smart Working una soluzione ottimale per combattere l'emergenza pandemica, anche se ogni Stato con le dovute differenze che si riportano qui di seguito:





Germania: Home Office

La Germania utilizza un modello di Smart Working tradizionale ed è arrivata al 37% di lavoratori in remoto durante la pandemia, un dato in crescita (fino al 2019 erano il 17%) anche in seguito ad una scelta politica che ha valutato di pagare 5€ in più per ogni giorno lavorato da casa, per un massimo di 100 giorni all'anno e per due anni al massimo.

Regno Unito: Flexible Working

Tale modalità di lavoro a distanza “flessibile” è garantita a tutti i dipendenti con all'attivo almeno sei mesi di anzianità. Attualmente il 49% dei lavoratori inglesi hanno scelto di lavorare in questa maniera (pre pandemia erano il 14%), che permette loro di avere orari part time personalizzabili e di poter lavorare da casa quando necessario.

Francia: Télétravail

Grazie alla “Loi Travail” del 2017, in Francia si è passati dal 12% prima della pandemia al 38% dei lavoratori in telelavoro nel 2021. Il fatto di avere questa legge ha permesso alla Francia di adattarsi velocemente alla nuova situazione. Infatti, soltanto il 14% dei francesi non vorrebbe continuare il telelavoro nel prossimo futuro.



Infine, è bene soffermarsi su cosa si intende con Agile Working: tale modalità infatti si pone come un ulteriore sviluppo ed evoluzione dello Smart Working più tradizionale.

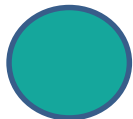


Una modalità di lavoro Agile è svincolata da tempi e luoghi e focalizzata sul raggiungimento degli obiettivi, come è lo Smart Working, ma ha in più una cultura di fiducia alla base che svincola dai rapporti gerarchici che accompagnano i modelli più tradizionali, rendendo ogni membro del team autonomo nella gestione e realizzazione dei propri compiti.

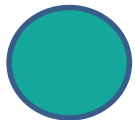
Il lavorare distanti, con orari diversi e compiti differenziati, rende infatti essenziale per i manager sviluppare una forte fiducia nei confronti dei membri dei propri team, anche per la multifunzionalità che si crea all'interno. Il punto di forza dell'Agile Working è proprio la diversità delle competenze, necessaria per il raggiungimento degli obiettivi. Una multifunzionalità che però, come vedremo nei prossimi paragrafi, affinché i processi non si inceppino o siano rallentati, generando perdita di valore e profitto, necessita di una solida organizzazione alla base e di un leader con competenze gestionali di alto livello, quindi con una strutturazione in ottica di Agile Management.

Per concludere questa breve ma necessaria parentesi sui termini cardine del “lavoro a distanza”, si riporta di seguito una tabella riepilogativa delle caratteristiche principali delle diverse attività di lavoro in remoto. Anticipiamo che nella tabella si considera anche una categoria ancora più specifica di telelavoro e meno diffusa delle altre, e cioè il “Remote Working”, un modello che possiede sempre poca flessibilità di orari e gestione delle attività lavorative, ma in cui si può scegliere il luogo di lavoro (che quindi non deve più essere solo la propria casa come il telelavoro classico) seppur, ovviamente, sempre diverso dall'ufficio.





	TELELAVORO	REMOTE WORKING	SMART WORKING	AGILE WORKING
LUOGO	Lavoro da casa con una postazione fissa messa a disposizione dall'azienda.	Lavoro da una qualunque postazione remota, in casa o altrove, con computer proprio o messo a disposizione dall'azienda.	Lavoro da una qualunque postazione remota, in casa o altrove, con computer proprio o messo a disposizione dall'azienda.	Lavoro da una qualunque postazione remota, in casa o altrove, con computer proprio o messo a disposizione dall'azienda.
ORARI	Orari fissi come in presenza.	Orari fissi come in presenza.	Orari flessibili, focus sugli obiettivi.	Orari flessibili, focus sugli obiettivi.
MODI	Organizzazione dei processi di lavoro come in ufficio.	Organizzazione dei processi di lavoro come in ufficio.	Maggiore autonomia e collaborazione del team.	Meno gerarchie tradizionali. Più autonomia e collaborazione del team.



AGILE WORKING: LO STATO DELL'ARTE A CIRCA VENTI MESI DAL COVID-19: ANALISI DEI DATI E DELLE PROBLEMATICHE LEGISLATIVE

Il 2020 è stato un anno caratterizzato da cambiamenti di assetto e mentalità che hanno stravolto il vivere quotidiano di chiunque: ovviamente, anche il settore delle aziende e dei lavoratori e manager in generale non ha potuto sottrarsi a questo flusso.

I risultati sono stati diversi e in molti casi positivi, anche se non sono mancati alcuni aspetti critici dati soprattutto dall'improvvisa applicazione (spesso non progettata al meglio) delle nuove modalità di lavoro. La pandemia ha infatti cambiato drasticamente le abitudini dei lavoratori, che si sono ritrovati a modificare con rapidità i propri assetti mentali e le modalità di azione per continuare le attività.

Ma in questi 20 mesi, cosa è cambiato tra i manager per quanto riguarda lo Smart Working e, ancor di più, il nuovo approccio più Agile?

Secondo i dati rilevati dalla nuova ricerca 2021 dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano, e riportati in parte anche nell'eBook *Da smart a blended working: come sarà il futuro del lavoro* realizzato in collaborazione con Valore D, il 2020 ha visto il lavoro Smart aumentare in modo considerevole rispetto all'anno precedente.





Prima dell'emergenza pandemica, infatti, nel nostro Paese erano davvero poche le aziende che aderivano ai vari modelli di lavoro a distanza, e con numeri notevolmente ridotti se confrontati con altri stati europei o mondiali.

Ad inizio 2020 in Italia le attività in Smart Working coinvolgevano solo 570.000 lavoratori e, in percentuale, erano implementate nelle aziende in questo modo: 58% nelle grandi imprese, spesso a carattere internazionale e quindi allineate ad altri trend mondiali, 16% nella Pubblica Amministrazione e 12% nelle Piccole e Medie Imprese.

Le motivazioni di numeri così bassi vanno ricercate in numerose variabili, prima di tutto di natura culturale e legata allo sviluppo di nuove concezioni di “responsabilizzazione del lavoro”: secondo la ricerca, ad oggi solo il 58% dei manager italiani dichiara di avere fiducia nei propri collaboratori, ed esiste ancora un sentimento molto diffuso di avversione al cambiamento bottom-up. Inoltre, i rallentamenti sono da ricercare anche nello sviluppo tecnologico che in molte zone dell'Italia è ancora arretrato (linee internet lente, o apparecchi/computer datati) e in alcuni aspetti normativi.



A tale proposito è infatti bene evidenziare che una prima legge che regolasse lo Smart Working (con equiparazione di trattamento economico e tutela degli infortuni) è arrivata in Italia solo nel 2017, impedendo a numerose aziende di adeguarsi nel modo più opportuno, dato il così breve tempo trascorso.



L'arrivo dell'emergenza Covid-19 ha però causato un impatto imprevisto, che ha accelerato la funzione di crescita del lavoro a distanza (il Politecnico stima un +1.200%), trasformandolo da un'opportunità di miglioramento ad una vera e propria esigenza da seguire per garantire la continuità del business.

Come riportato anche dal Blog di SIAV, azienda informatica padovana specializzata nella dematerializzazione, gestione elettronica dei documenti e processi digitali, “a differenza di quanto era accaduto fino ai mesi precedenti all'emergenza sanitaria, dalla primavera 2020 in tutte le organizzazioni si è assistito ad un vero e proprio boom nel ricorso allo Smart Working: le grandi imprese sono passate ad un 97% (dal 58% del 2019) e le PMI ad un 58% (12% nel 2019).

La vera rivelazione è stata però la Pubblica Amministrazione: l'estensione del lavoro da remoto nel 2020 ha riguardato il 94% delle organizzazioni pubbliche (erano solo il 16% dodici mesi prima).”.

Ma qual è lo stato dell'arte del lavoro Agile in questi ultimi mesi del 2021?



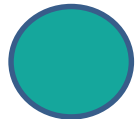


Oggi, con la pandemia che non accenna a fermarsi, le modalità di lavoro a distanza più flessibili e agili, seppur spesso con parentesi “ibride”, si stanno sempre più affermando in tutte le realtà lavorative e non, trasformandosi da una necessità di emergenza in un vero e proprio trend apprezzato e in crescita, tanto che la maggioranza dei sondaggi mostra valori positivi, con un futuro proiettato verso l’affermazione di una modalità lavorativa a distanza sempre più diffusa, tecnologica e autonoma.

Come riportato dall’articolo *Smart Working all’italiana*, nel nostro Paese gli “apripista” di un nuovo modo digitale di vivere le attività lavorative sono stati i colossi della tecnologia, come ad esempio Vodafone che sin dai primi mesi di pandemia ha disciplinato in modo preciso le attività da remoto di tutti i propri dipendenti (comprendendo orari flessibili e diritto alla disconnessione), o Tim che prevede un rientro molto graduale dei propri dipendenti (solo un giorno a settimana).

Ma altri modelli positivi e anticipatori sono presenti anche del mondo della finanza, come ad esempio il gruppo assicurativo Generali che ha scelto, a partire da settembre 2020, di utilizzare un modello ibrido con alcune giornate in ufficio e altre a casa gestito da remoto tramite una specifica piattaforma con cui pianificare gli spostamenti (anche in co-working) e organizzare le diverse attività a cui sono stati assegnati timing precisi e specifici (ad esempio le riunioni non possono essere organizzate oltre l’orario di lavoro).





Ovviamente sarebbe un errore ritenere che tutte le applicazioni di modelli più Agili siano state un successo: a tal proposito l'articolo de La Stampa, ora citato, sottolinea che da un report commissionato ad Adapt è emerso che molti lavoratori italiani si sono ritrovati immersi all'improvviso in un nuovo modo di lavorare, senza però aver ben chiari i propri diritti (61%) o senza aver svolto un'adeguata formazione (65%), seppur l'88% abbia affermato di non aver avuto pressioni da parte della società.

Una situazione che, se nell'eccezionalità dell'evento pandemico è stata tollerata, richiede ora una spinta normativa più concreta e allineamenti contrattuali.

Di seguito alcuni numeri della ricerca di Adapt dedicata allo sviluppo del lavoro Agile dal 2019 al 2021, con i numeri a confronto:



IL LAVORO AGILE



Gli smart worker

2019

570.000 Lavoratori stimati

I progetti strutturati di smart working

Grandi imprese

58%

Piccole-medie imprese

12%

Pubblica amministrazione

16%



Lavoratori da remoto nell'emergenza

2020: COVID-19

6.580.000 Lavoratori stimati

I lavoratori coinvolti

Grandi imprese

54%

Piccole-medie imprese

19%

Pubblica amministrazione

58%

La nuova normalità

SETTEMBRE 2021

5.350.000

Lavoratori stimati



L'evoluzione dello smart working per il new normal

Grandi imprese Pubblica amministrazione



Aumenterà il numero di giornate per lavorare da remoto

70%

47%



Amplierà il numero di smart worker

65%

72%



Includerà nel progetto figure professionali finora escluse

42%

25%



Agirà sull'orario di lavoro

17%

14%

51%

delle grandi imprese sta valutando di riprogettare i propri spazi fisici

per differenziarli

29%

per ampliarli

12%

per ridurli

10%

cambierà solo le regole di utilizzo degli spazi

38%

non modificherà nulla

11%

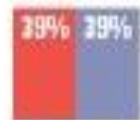


Anche la ricerca di Deloitte Insight, svolta su oltre 10.000 lavoratori di sette Paesi dell'Europa (tra cui anche l'Italia) e intitolata *May the Workforce Be With You. The Voice of European Workforce 2020*, ha realizzato un'analisi sullo sviluppo di un nuovo modo di lavorare più agile e flessibile, e ha evidenziato che, in seguito all'imprevista trasformazione e accelerazione delle attività lavorative in remoto, l'85% degli italiani non ha avuto difficoltà nell'adattarsi, con il 43% che ha considerato addirittura positive la maggiore autonomia nell'organizzarsi e la maggior responsabilizzazione (45%).

Deloitte evidenzia poi che, tra le attività che hanno facilitato il passaggio allo smart, ci sono stati: una buona leadership (33%), l'organizzazione delle tempistiche (39%), i rapporti con i colleghi (39%) e soprattutto la fiducia avuta per il proprio operato (39%).

Di seguito lo schema di riepilogo della ricerca di Deloitte realizzato dal Politecnico di Milano, con il confronto tra le risposte dell'Italia (in blu) e dell'Europa (in rosso) su cosa per i lavoratori sia stato di maggior aiuto per riuscire ad adattarsi ai cambiamenti portati dall'emergenza pandemica:





Tempo



Poter contare su un network di colleghi e relazioni personali



La fiducia che i miei colleghi hanno riposto in me



La fiducia che la leadership ha riposto in me



I tool IT ai quali ho avuto accesso



Comunicazione diretta e trasparente della leadership



Training interni e accesso risorse

■ Italia ■ Europa

Cosa è stato maggiormente di aiuto per adattarsi ai cambiamenti che il Covid-19 ha apportato alla sua vita lavorativa?

Sempre il Politecnico di Milano ha realizzato un'ulteriore analisi su un campione di 8.600 dipendenti, in cui è stato rilevato che il 76% delle aziende riconoscono l'efficacia dello Smart Working e il 59% si dice pronto a superare i pregiudizi e inserire nuovi processi aziendali; tuttavia, allo stesso tempo non mancano alcuni punti di criticità, fra cui l'aumento di ansia e stress causato dall'isolamento.



L'Indagine infatti ha anche evidenziato che il 35% dei lavoratori che si sono trovati improvvisamente a lavorare “a distanza” si è sentito impotente, mentre il 32% ha lamentato casi di ansia o attacchi di panico, e il 27% forte frustrazione o rabbia (25%).

Particolarità di questi dati è che tali sintomi sono stati riscontrati principalmente nelle donne, come emerso anche da una ricerca della CGIL: secondo questo sindacato, tale risultato è emerso per una questione prevalentemente culturale perché “a casa” la donna è spesso incaricata di svolgere molte altre mansioni (dalla cura dei figli alla pulizia della casa) e inoltre, non potendo distaccarsi fisicamente dal luogo, non ha più una realtà in cui famiglia e lavoro sono nettamente divisi, con la conseguenza di essere oppressa da una mole di richieste in contemporanea che sono ingestibili.

Il trend è stato confermato anche dal Randstad Workmonitor che, in seguito alla sensibile crescita del lavoro da remoto, ha evidenziato una diffusa “normalizzazione” delle attività ad esso connesse, rilevando però allo stesso tempo che oltre la metà degli intervistati si è sentita sola in casa, e che per il futuro preferirebbe un modello ibrido con cui autogestire le ore tra ufficio e altri spazi di lavoro. Nonostante queste criticità, il Politecnico ha comunque messo in luce che la maggioranza degli intervistati (il 75%) ritiene che il lavoro Agile sia un’ottima soluzione non solo per rispondere all’emergenza pandemica, ma anche per creare nuovi modelli di produttività lavorativa.





Il fattore stress e la sensazione di isolamento, però, non sono elementi da dimenticare, e anche per questo il gruppo Unicredit ha deciso di abbracciare un modello ibrido, in cui i dipendenti possono stare a casa due giorni a settimana per autogestirsi al meglio i tempi.

A tal proposito, interessante è la riflessione di Nicholas Bloom, professore di Economia alla Stanford University e co-direttore del Programma di produttività, innovazione e imprenditorialità al National Bureau of Economic Research: questo docente ha dichiarato, in un articolo uscito sulla Harvard Business Review, che tale applicazione deve essere gestita al meglio dai manager per evitare di incidere negativamente sugli equilibri lavorativi dei propri dipendenti.

Secondo la ricerca, effettuata a partire dalla primavera del 2020 su un campione di 30.000 persone al mese, il 32% dei dipendenti che dichiara di non voler più tornare a lavorare in ufficio ha figli piccoli e vive in periferia, una situazione che a causa del pendolarismo e lontananza rende faticoso l'essere presenti in ufficio fisicamente; d'altra parte, il 21% che dichiara di voler tornare è costituito da giovani impiegati single o genitori con figli fuori casa, che vivono in appartamenti in centro città.





Tale netto dualismo di profili connessi alle diverse opzioni lavorative potrebbe far pensare che lasciare libera scelta sia la miglior decisione, ma secondo Bloom un modello decentrato e affidato alle singole decisioni dei dipendenti (e quindi non ben organizzato da uno specifico manager) può, invece di favorire, mettere a rischio la diversità e aumentare alcune problematiche già esistenti in ufficio come, ad esempio, il riconoscimento e la premiazione di determinati lavoratori rispetto ad altri.

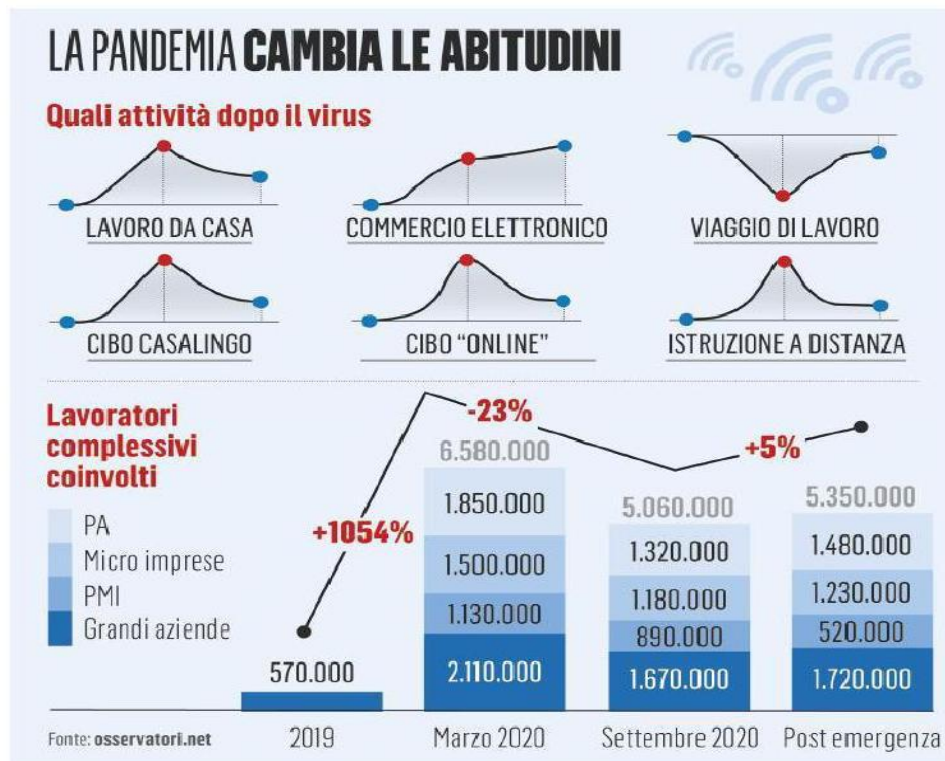
Se infatti in ufficio tornano solo giovani uomini single, a lungo andare potrebbero essere solo loro ad accedere alla scala aziendale, a discapito delle donne che la “lontananza” digitale tiene lontane anche da premiazioni e riconoscimenti.

A tal proposito una conferma viene proprio dalla ricerca citata, che ha evidenziato come i dipendenti rimasti a casa abbiano avuto, in 21 mesi, un tasso di promozione inferiore al 50% rispetto ai colleghi in presenza in ufficio.

Un pericolo che un buon management potrebbe facilmente risolvere, ad esempio organizzando al meglio il calendario di scadenze e riunioni, alternando le presenze e decidendo personalmente i rientri, ma che è necessario tenere presente per sviluppare modelli vincenti per tutte le categorie.



L'emergenza Covid-19 ha quindi cambiato nettamente il modo di vivere l'azienda e, come si può vedere anche dal grafico, ha influito sulle normali attività lavorative, incrementando il numero di attività realizzabili anche digitalmente (come, ad esempio, l'eCommerce) e diminuendo drasticamente tutte quelle connesse a luoghi fisici (es. viaggi di lavoro).





Un cambiamento, quello ora visto, velocizzato anche dalla scelta politica di sostenere tale diffusione grazie all'applicazione di normative più soft rispetto al passato. Per quanto riguarda la Pubblica Amministrazione si stanno infatti strutturando i “Piani Operativi per il Lavoro Agile”, che svincoleranno lo Smart Working dall'emergenza sanitaria rendendolo una modalità di lavoro strutturata e non più emergenziale; d'altra parte, per le aziende e imprese private i titolari potranno continuare fino al 31 dicembre 2021 ad utilizzare per i propri dipendenti una procedura semplificata di avvio del lavoro Agile.

A tale proposito, per quanto riguarda l'Italia, nel mese di settembre si è svolto un dibattito molto acceso, anche in seguito all'approvazione da parte del Governo dell'obbligo di Green Pass per tutte le categorie di lavoratori.

Nello specifico, è stato progettato un articolato percorso destinato, tra le diverse tematiche, a fornire nuove Linee Guida per lo Smart Working che, come dichiarato dal Ministro della Pubblica Amministrazione Renato Brunetta, ad oggi in Italia non è regolamentato correttamente, mentre ciò che si sta applicando è solo “lavoro a domicilio all'italiana”, uno Smart Working che non è davvero tale poiché organizzato in poche ore per venire incontro all'emergenza pandemica.





Una situazione che necessita di essere aggiornata dal punto di vista legislativo poiché, date le numerose implicazioni sindacali, sanitarie, psicologiche e finanziarie coinvolte, non può continuare a svolgersi in “autogestione”, ma necessita di regole condivise. Per ovviare alla problematica, in attesa della nuova regolamentazione sui contratti Agile, è stato avviato un ritorno graduale in presenza per i lavoratori della Pubblica Amministrazione con l’obiettivo finale di consentire la permanenza a casa del solo 15% del personale.

Una decisione che ha sollevato molte polemiche e dubbi, soprattutto perché, come si vedrà in questo capitolo, nei 20 mesi di sperimentazione sono state numerose le ricerche che hanno evidenziato gli aspetti positivi dello Smart Working sia a livello operativo che produttivo, ma anche di investimento tecnologico e ambientale, e molti esperti del settore non hanno esitato ad affermare che questo “tornare in ufficio” è un grande passo indietro per la Pubblica Amministrazione rispetto al trend mondiale.

Per quanto riguarda invece l’attesa nuova regolamentazione delle attività di lavoro in modalità Agile, il Ministro Brunetta ha dichiarato che “per le funzioni centrali il nuovo contratto dovrebbe arrivare entro un mese (ndr. Ottobre 2021) ed entro l’anno sarà definita la nuova organizzazione del lavoro. I prossimi step sono quindi una piattaforma informatica dedicata e sicura, la valutazione della soddisfazione dell’utente, obiettivi precisi di smaltimento degli arretrati e anche la conciliazione del lavoro familiare con il lavoro professionale.”.





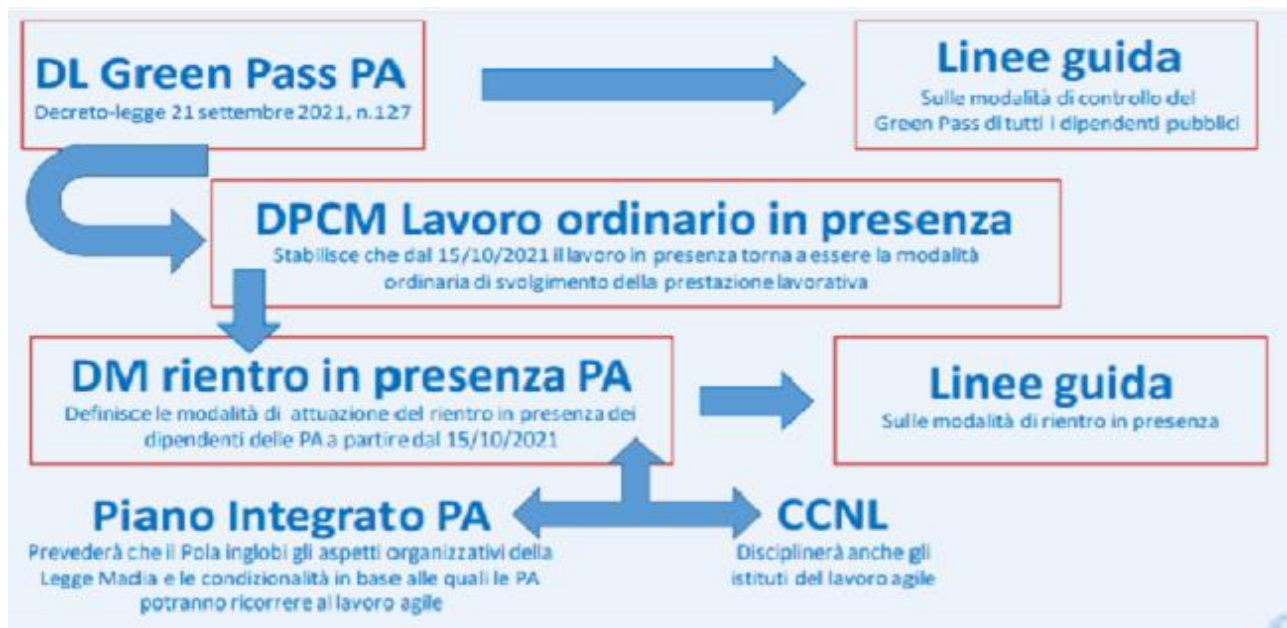
Il progetto governativo, come scritto, è molto articolato e strutturato su diversi decreti e Linee Guida che usciranno nei prossimi mesi.

Al momento in cui scriviamo è stato possibile leggere alcune bozze in cui, oltre a consentire nelle prime fasi un ordinato rientro in ufficio dei dipendenti pubblici, permettendo ad esempio orari di uscita e rientro flessibili per evitare assembramenti sui mezzi di trasporto, si dichiara che per quanto riguarda l'Agile Working l'accesso a tale modalità per i dipendenti della Pubblica Amministrazione potrà avvenire solo stipulando un contratto di accordo individuale, e solo nel caso di esistenza delle seguenti condizioni:

- Assenza di attività che possano pregiudicare o ridurre la fruizione dei servizi resi all'amministrazione a favore degli utenti.
 - Presenza di strumenti tecnologici idonei (piattaforme digitali, servizi di cloud ecc.) per garantire la sicurezza delle comunicazioni e dei documenti.
 - Organizzazione di piani di smaltimento degli arretrati e fornitura al personale di tutti i devices necessari.
- 

Tra i temi affrontati dalle varie Linee Guida anche l'attuazione di tre fasce orarie specifiche, in cui sarà possibile svolgere le varie attività: la fascia dell'operatività, della contattabilità e dell'inoperabilità. Inoltre saranno vietati gli straordinari e le trasferte e, nello specifico, il rientro in ufficio per eventuali riunioni o appuntamenti dovrà essere concordato con un giorno di anticipo.

Di seguito una tabella riepilogativa di tutte le tappe previste dal Governo per tale progetto:





Per quanto riguarda il futuro del lavoro Agile in Italia, tali Linee Guida e decreti specifici a partire dal 31 gennaio del prossimo anno confluiranno strutturalmente nella sezione del Piano integrato della PA denominata POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile), sezione creata per accogliere proprio i contenuti relativi all'Agile Working e semplificare l'accesso alle procedure di pianificazione delle attività da porre in essere.

Discorso analogo a livello globale si sta svolgendo anche per le aziende e società private: nonostante sia sempre più avvertita in tutto il mondo una normalizzazione delle attività a distanza, che da sperimentazioni si stanno trasformando sempre più in veri e propri processi integrati, la questione gira oggi su tre nodi principali da regolamentare e cioè:

- ✓ Modalità dei controlli
- ✓ Orario di reperibilità
- ✓ Diritto alla disconnessione.

Ad essi si aggiunge la problematica relativa alla privacy, soprattutto se si considerano alcuni Paesi più critici a livello di diritti umani come è, tra i tanti, la Cina.





Come segnalato dall'indagine condotta da Ius Laboris, società specializzata in diritto del lavoro, ancora adesso in nessuno stato occidentale (a parte il recentissimo caso del Portogallo) esiste una legislazione ad hoc dedicata al lavoro Agile sotto pandemia: infatti, tutte le attività di azione o controllo sono affidate o a precedenti normative dedicate alla connessione da remoto, o ad una gestione interna alle varie società, comunicata a volte ai dipendenti solo tramite e-mail o come remind sulle policies generiche di sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la problematica del monitoraggio delle attività, in Russia ad esempio, nonostante sia stato vietato il controllo fisico nelle abitazioni dei lavoratori in Smart Working, non sono stati stabiliti limiti sugli strumenti o sulle modalità di controllo digitali utilizzabili, e l'unica tutela si ritrova nell'obbligo di possedere un consenso firmato dal lavoratore.

Ma anche in Francia è dovuto intervenire il Garante della privacy, rendendo pubbliche alcune Linee Guida in cui si è messa in evidenza la non correttezza di un controllo costante e ossessivo del dipendente (continue telefonate o meeting), poiché le attività da remoto sono da considerare come le normali attività in presenza e ognuno ha diritto alla disconnessione o a pause.





Come anticipato, diversa la situazione in Portogallo dove è recentissima (inizio novembre 2021) la legge sul diritto alla disconnessione per i dipendenti in Smart Working operanti in aziende con più di dieci dipendenti: il datore non potrà monitorare le attività né contattare o chiamare i componenti dei propri team (nemmeno tramite messaggi telefoni o email) fuori dall'orario di lavoro, pena pesanti sanzioni. Inoltre le aziende dovranno rimborsare parte delle spese di Internet ed elettricità dei lavoratori a casa, ma, al fine di non isolare totalmente gli Smart Worker, avranno l'obbligo di organizzare a intervalli ricorrenti alcuni incontri in presenza.

E proprio sul diritto alla disconnessione e reperibilità il Parlamento Europeo all'inizio del 2021 ha iniziato una campagna di sensibilizzazione per formare e informare manager e dipendenti sui pericoli della iper-connessione, stimolando ad un cambiamento di mentalità soprattutto in quelle situazioni che, seppur in parte tutelate come lo Smart Working, allo stesso tempo sono di difficile gestione poiché non si è in presenza di orari fissi, ma il tutto dipende dagli accordi personali stabiliti e dalla reperibilità concordata (a tal proposito, ad esempio, il gruppo General ha stabilito orari specifici in cui è possibile richiedere riunioni e sono sanzionate attività fuori dagli orari concordati).





Di seguito altri modelli organizzativi realizzati da Paesi europei ed extra-europei in questi mesi:

1. Belgio: monitorare i dipendenti, inclusi le email e i siti da loro visitati, è possibile solo in seguito ad una delibera firmata. I lavoratori in Smart Working possono autogestirsi le ore di lavoro ma concordando tramite contratto gli orari di reperibilità e le modalità di contatto (telefono, e-mail ecc.). Non esistono diritti alla disconnessione, ma è possibile stabilire con i superiori gli orari adatti alle esigenze personali, ponendo in equilibrio casa e lavoro.

2. Brasile: i dipendenti in Smart Working non possono essere monitorati con strumenti specifici, ma il datore di lavoro può occasionalmente verificare il livello di avanzamento dei progetti e l'effettiva reperibilità. A tale proposito non ci sono orari fissi da rispettare, ma al dipendente può essere richiesta una presenza extra durante periodi particolarmente intensi o delicati. Il diritto alla disconnessione non esiste, ma eventuali comportamenti “scorretti” oltre l'orario di lavoro stabilito, oppure straordinari non pagati, possono sfociare in cause legali che sono semplici da vincere.





3. Cina: non esistono normative a tutela dei lavoratori specifiche, e il monitoraggio viene svolto secondo il volere dell'azienda con diversi dispositivi. I dipendenti devono essere sempre connessi, operativi e a disposizione durante l'orario di lavoro, ma possono disconnettersi totalmente alla fine dello stesso.

4. Germania: è possibile monitorare i dipendenti leggendo le loro chat o facendo screen ai loro schermi con diversi strumenti, ma solo se nel rispetto delle regole di privacy del Paese. Gli orari sono auto-gestibili ed è possibile anche concordare una disponibilità permanente post orario standard di lavoro. Allo stesso modo, seppure non esista una direttiva specifica, in genere il dipendente può disconnettersi durante i momenti di pausa o a conclusione delle ore di lavoro stabilite dal contratto.

5. Spagna: lo Statuto dei lavoratori spagnolo consente di tracciare e monitorare le attività dei dipendenti, e le aziende hanno l'obbligo di registrare gli accessi dei propri dipendenti, anche se in remoto. Per quanto riguarda la disconnessione, una legge varata in seguito al Covid-19 dice che coloro che svolgono il 30% del lavoro fuori dall'ufficio (entro un periodo di novanta giorni) sono da considerare lavoratori in remoto, e devono concordare in modo preciso con il proprio datore orari di connessione e reperibilità al di fuori dei quali il dipendente può disconnettersi.





Infine, in **Italia** il datore di lavoro può monitorare le attività anche senza specifici accordi sindacali o senza avvisare il lavoratore sugli strumenti utilizzati, ma le informazioni raccolte devono essere tutelate da una specifica policy di privacy aziendale firmata dal dipendente. Inoltre, come anticipato, il diritto alla disconnessione è tutelato dalla legge sullo Smart Working 81/2017, ma si sta lavorando in questi mesi per regolarizzare ulteriormente lo stile di lavoro a distanza, che prima della pandemia non era ancora molto diffuso nel Paese.

Dopo oltre un anno e mezzo di emergenza pandemica, però, le modalità di lavoro da remoto si stanno sempre più innovando e diversificando, facendo sorgere nuovi modelli di Agile Working.

A tale proposito, il già citato Blog di SIAV riporta che in alcune grandi città italiane, come ad esempio Milano che vedremo successivamente in dettaglio, sta crescendo il numero di richieste di spazi pubblici e privati per il co-working voluti dai lavoratori che preferiscono ora essere operativi in luoghi che non siano la propria dimora (per eliminare quel fattore di “disturbo” precedentemente descritto), ma visivamente e strategicamente migliori rispetto alla stanza del proprio ufficio.





Sempre secondo l'aggiornamento 2021 dell'Osservatorio del Politecnico di Milano sul lavoro a distanza, la struttura di tale modalità di lavoro cambierà notevolmente rispetto all'anno precedente: si stima infatti che, a conclusione dell'anno, i giorni nei quali per i dipendenti di un'azienda sarà possibile lavorare da remoto saranno in media 2,7 a settimana nel settore privato e 1,4 nel pubblico.

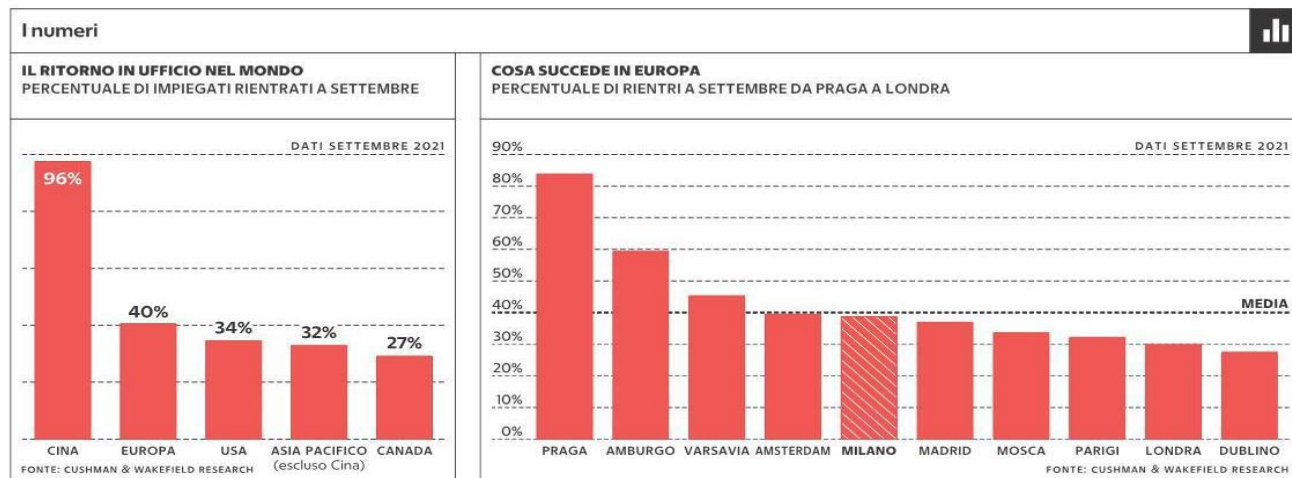
Interessanti sono i risultati ipotizzati al termine della pandemia, in cui la ricerca stima circa 5,4 milioni di lavoratori che continueranno ad operare in modalità Agile, con 8 italiani su 10 che proseguiranno a lavorare in modalità Smart Working anche al termine dell'emergenza sanitaria.

Una stima che, secondo un recente monitoraggio concluso ad ottobre dalla società di servizi immobiliari Cushman & Wakefield pubblicato in anteprima da *Repubblica Affari e Finanza*, sembrerebbe essere realistica: secondo la ricerca, infatti, la quota di lavoratori che a fine 2021 sono tornati in ufficio si è assestata a livello globale su una media del 40%. Il rientro in presenza sta quindi avvenendo, ma non in modalità quotidiana, abbracciando sempre più un modello ibrido casa-ufficio, molto modellabile secondo le diverse esigenze dei dipendenti.



Nello specifico, la ricerca ha incrociato i dati degli occupati con le diverse situazioni sanitarie e di regolamentazione lavorativa dei paesi analizzati, ottenendo dati positivi per quanto riguarda il “tamponamento” dell'emergenza pandemia e del conseguente graduale ritorno in ufficio, che però non avrà più i tradizionali spazi e tempi di lavoro. Secondo la ricerca, infatti, gli spazi e orari cambieranno a favore di rientri ibridi e personalizzati secondo le varie esigenze dei dipendenti e disponibilità aziendali.

Di seguito alcuni dati della ricerca di Cushman & Wakefield:





A proposito dei dati emersi, se l'Italia oggi si trova perfettamente nella media del 40% dei rientri in ufficio, è bene evidenziare alcune nette differenze geografiche rilevate dal sondaggio: se in Cina si sta avendo un trend contrario rispetto allo sviluppo di modalità Agili (con un rientro in ufficio del 96% dei lavoratori) probabilmente causato da una cultura del “controllo”, in Canada al contrario si sono ottenuti numeri opposti, con il solo 27% dei dipendenti tornati in ufficio, una scelta che quindi premia la digitalizzazione e processi più Agili e Smart, riconosciuti come modelli migliori per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Tra i maggiori benefici portati dalla digitalizzazione dei vari processi lavorativi spicca infatti sicuramente l'aumento della produttività. Infatti, secondo quanto riportato dal Bureau of Labor Statistics, negli USA nel primo trimestre del 2021 la produttività delle imprese è aumentata del 5,4%, un dato molto importante che riporta al boom economico di fine millennio, soprattutto se si considera che, fino ai primi decenni del 2000, il dato era fermo ad una media dell'1,3%.

In linea anche i Paesi OCSE, per i quali la curva J della produttività segnala una grande crescita.





Se, ad una prima riflessione, si può pensare che questo sia accaduto in seguito alla trasformazione digitale, in realtà la curva segnala che la sola invenzione e introduzione di nuove tecnologie non ha mai inciso notevolmente sulla crescita della produttività, ma grandi sviluppi sono avvenuti sempre e solo in seguito ad importati investimenti che le imprese hanno deciso di attuare per quanto riguarda l'avvio di nuovi processi interni ed esterni realizzati implementando nuove competenze, culture e altri tipi di capitale immateriale con cui rinnovare le modalità di “vedere” e “vivere” il lavoro.

Secondo il Bureau of Labor Statistics, ad esempio, un elemento che ha inciso positivamente sulla curva J in questi ultimi anni è stato lo sviluppo massiccio dell'Intelligenza Artificiale, che ha velocizzato i processi e contribuito a sviluppare nelle aziende una nuova cultura di “collaborazione con il digitale” e di affidamento/fiducia verso gli algoritmi, sempre più precisi e quindi produttivi.

Inoltre, la ricerca evidenzia che l'ottimismo relativo al continuo aumento della produttività nel prossimo futuro, per quanto riguarda gli Stati Uniti, è da ritrovare nell'aggressività politica, fiscale e monetaria americana che ha previsto un importante sussidio Covid-19, una scelta che si stima ridurrà il tasso di disoccupazione portando di conseguenza a salari più alti, a più investimenti tecnologici e a un miglioramento del tenore di vita in generale.





A questo proposito, la ricerca *Six Trends on the Gartner Hype Cycle for the Digital Workplace* realizzata da Gartner, nota multinazionale che si occupa di consulenza strategica, ricerca e analisi nel campo della tecnologia dell'informazione, ha previsto per il 2021 una crescita globale di oltre il 7% del comparto dell'enterprise software.

Nello specifico, la ricerca ha evidenziato come la crisi portata dall'emergenza pandemica abbia impresso nelle aziende di tutto il mondo un'ulteriore accelerazione nell'uso delle tecnologie che abilitano il digital workplace, portando ad un utilizzo più massiccio di software per la gestione dei meeting virtuali e all'installazione di nuovi sistemi per le chat aziendali, fino all'affermarsi della formula del "Desktop-as-a-Service" (o modello DaaS) che consiste in un'offerta di cloud computing in cui il service provider fornisce, tramite Internet e in tutta sicurezza, un'esperienza desktop virtualizzata e on-demand, fornita da una postazione remota.

Per questa ricerca, l'elemento più importante è che tutte queste soluzioni sono sempre più centrali per lo sviluppo tecnologico aziendale, tanto da passare dallo status di "nice-to-have" a quello di "must-have".





Un trend rilevato anche dall'indagine di Forrester Research, società di ricerca americana che analizza i cambiamenti apportati dalla tecnologia e il loro impatto sui diversi business, sulla società e sui consumatori finali: il 30% delle imprese ha infatti risposto che nel 2021 aumenteranno gli investimenti nel cloud, nella sicurezza informatica delle reti e, più in generale, nell'abilitazione della mobilità con il fine di ottenere un vantaggio competitivo da sfruttare nell'immediata conclusione del contesto pandemico.

Non solo, dato il forte incremento delle attività online, e un ritardo nel ritorno in presenza causato dal pericolo Covid-19 che al momento purtroppo non sembra ancora di rapida risoluzione, nell'ultimo anno molte società di comunicazioni digitali si sono adoperate per incrementare le loro offerte e applicazioni, con la finalità di migliorare i loro servizi.

Tra le più recenti spicca Zoom Meeting che questo autunno ha presentato ufficialmente le nuove funzionalità della propria piattaforma di videochiamate, tutte mirate a migliorare le attività di Smart Working.

Tra i nuovi servizi che saranno implementati ad inizio 2022 da Zoom si evidenzia:



- 
- un sistema automatico di traduzione del parlato in diretta (con sottotitoli selezionabili tra dodici diverse lingue);
 - Zoom Whiteboard, una lavagna condivisa (accessibile anche con modalità touch) e su cui qualunque partecipante alla riunione potrà scrivere;
 - l'installazione della realtà aumentata, grazie alla collaborazione con la piattaforma dedicata al lavoro di Facebook “Horizon Workrooms”, in cui sarà possibile simulare un vero e proprio tavolo di meeting digitale con colleghi e clienti esterni.

Le nuove tecnologie stanno quindi aiutando in modo incisivo lo sviluppo di una nuova “cultura del lavoro”, e stanno stimolando le aziende a ridistribuire spazi e modalità di lavoro sempre più “paperless” e digitalizzate.

A tale proposito, la ricerca di DocuWare *Digitalizzazione in 90 giorni* evidenzia come un'attenta organizzazione e pianificazione renda possibile in azienda lo sviluppo di un nuovo lavoro più Agile e Smart in poco meno di tre mesi, e come tale impostazione sia capace di portare numerosi benefici a manager e dipendenti.





Tra i benefici del lavoro “digitalizzato” la ricerca sottolinea:

- la maggiore organizzazione delle attività, che risultano essere più ordinate e schedabili poiché la chiarezza diventa fondamentale per non rallentare i passaggi;
 - l'avvio di flussi di lavoro più semplici, grazie a condivisione rapida su schermo di file e report;
 - una maggiore “agilità” di azione, grazie all'autoregolazione di turni e orari;
 - la diminuzione dei rischi aziendali, grazie all'aumento di controlli rapidi e accessi digitalizzati;
 - il miglioramento dei rapporti con i clienti, grazie alla velocità di risposta e di supporto in caso di emergenza;
 - una maggiore visibilità dei processi, sempre monitorabili da manager o capi team;
 - un minore impatto ambientale, grazie alla diminuzione degli spostamenti e dell'utilizzo di carta.
- 



Tornando alla ricerca di Gartner, da essa è emerso che i trend che si sono affermati ad oggi per quanto riguarda l'Agile Working e il “nuovo normale” sopra citato sono soprattutto sei:

Numero 1: La realizzazione di piattaforme unificate per la comunicazione e gestione di app utilizzando il paradigma Software-as-a-Service, modello che consente di eliminare i tradizionali silos che caratterizzano i sistemi “on premise” (cioè la fornitura di programmi informatici installati e gestiti attraverso computer locali), permettendo agli IT manager di gestire da una sola vista tutti i device personali dei propri team, e in tal modo riducendo i costi che si riferiscono alla parte hardware. Inoltre, allo stesso tempo, grazie al modello SaaS i collaboratori possono usufruire anche da remoto di un'ampia gamma di funzionalità in maniera più semplice e rapida.

Numero 2: Lo Unified Endpoint Management, e cioè la gestione manageriale unificata degli endpoint (UEM), un passo in avanti rispetto alla tradizionale gestione dei dispositivi mobili basata solo sul controllo, che ora consente al reparto IT, grazie ad una vasta possibilità di personalizzazione, di utilizzare e distribuire risorse e applicazioni aziendali su qualsiasi dispositivo accedendo da una sola console, riducendo in tal modo i costi degli strumenti e mitigando i rischi relativi alla privacy.





Numero 3: Il digital workplace da considerare come un'evoluzione del BYOD (Bring Your Own Device) in BYOT (Bring Your Own Technology). Durante l'emergenza pandemica, ogni lavoratore si è dovuto adeguare velocemente al “nuovo normale” di Smart Working, utilizzando quanto già a disposizione nella propria casa, ad esempio pc e tablet personali spesso poco funzionali o “vecchi” e senza adeguati sistemi di cybersecurity. Il digital workplace elimina tale problema grazie ad applicazioni capaci di separare i dati personali del dipendente da quelli aziendali, analizzando le informazioni scambiate non solo da laptop e smartphone, ma anche dagli assistenti vocali e altri oggetti dell'universo dell'Internet of Things. Questo permette alle società di risparmiare, non essendo costrette ad acquistare tecnologie di ultima generazione, e ai manager di operare in modo Agile e sicuro utilizzando i propri dispositivi.

Numero 4: L'economia a distanza come nuovo paradigma virtuoso in cui le relazioni (ad esempio appuntamenti con clienti, riunioni con lo staff o altri rapporti con gli stakeholders) avvengono solo in nuovi spazi virtuali. In questo caso il digital workplace ha permesso alle aziende di abbattere i costi di trasporto e del relativo inquinamento ambientale, mentre per i dipendenti ha significato la diminuzione dello stress causato dal pendolarismo e il miglioramento del proprio work life balance.





Numero 5: Spazi di lavoro sempre più “intelligenti”. Grazie alle tecnologie dell’IoT, infatti, nelle aziende stanno sempre più prendendo piede le applicazioni di realtà aumentata come, ad esempio, i digital signage, e cioè sensori di movimento o sistemi di riconoscimento facciale. Alcuni di questi strumenti risultano ormai quasi indispensabili, soprattutto considerando le direttive ancora in atto esistenti sul distanziamento sociale e sulle percentuali di presenza negli uffici.

Numero 6: I citizen developer per un digital workplace su misura. Con questa definizione si intende l’importanza sempre maggiore che qualsiasi manager o dipendente, in quanto diretto protagonista di tale nuova modalità di lavoro, abbia nella realizzazione di nuove soluzioni IT. A tale proposito torna centrale la figura del manager Agile, che dovrà essere capace di captare i feedback dei propri team e organizzare al meglio le diverse e nuove soluzioni più agili, ad esempio facendo ricorso a strumenti di sviluppo low-code o addirittura no code in ambienti runtime predisposti e governati dall’IT aziendale. Questo implicherà un minor carico di lavoro per il personale e una maggiore soddisfazione per i team, chiamati a diventare protagonisti di un digital workplace quanto più aderente ai propri specifici fabbisogni.



Ogni trend è interconnesso all'altro e con diretto seguito, come riportato nello schema sottostante, in un ciclo di crescita che dal lavoro in presenza potrebbe portare nel prossimo futuro a una nuova modalità di "Cloud Office", e cioè un ufficio solo virtuale in cui ogni elemento accederà da remoto:

Hype Cycle for the Digital Workplace, 2020



gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and Hype Cycle are registered trademarks of Gartner, Inc. and its affiliates in the U.S.

Gartner



A circa venti mesi dallo sviluppo dell'emergenza pandemica, nel nostro Paese è stato quindi possibile rilevare un'evoluzione dello Smart Working verso modelli di efficienza digitale più flessibili, agili e soprattutto innovativi, con cui non si è semplicemente riprodotto il lavoro “a distanza”, ma si sono creati nuovi modelli e strategie di azione con cui rinnovare tutta l'organizzazione di informazione, documenti e processi.

I vantaggi che un nuovo sistema di lavoro Agile ha portato ad aziende e imprese di tutto il mondo sono infatti stati numerosi, tanto che è stato possibile rilevare un incremento della produttività del 15%, e una riduzione dell'assenteismo del 20%. Inoltre il lavoro Agile permette alle aziende l'abbattimento dei costi di locazione degli uffici e consente tassazioni ridotte (fino al 30% di risparmio).

A dare valore al modello Agile subentra anche la situazione dei dipendenti: i lavoratori sono in linea generale più soddisfatti perché risparmiano sui tempi, accumulando meno stress e migliorando la propria vita personale. La diminuzione degli spostamenti permette inoltre una salvaguardia dell'ambiente e rende le aziende più sostenibili.

Inoltre, sebbene l'avvio delle attività in Smart Working sia stato forse troppo veloce e abbia fatto trovare per questo motivo alcuni professionisti impreparati ad affrontare la nuova situazione lavorativa, tanti sono gli aspetti positivi che lo Smart Working ha portato nelle aziende tra cui, come riportato anche dal sito Digital4biz:



- 
1. L'aumento della creatività e produttività individuale
 2. Lo sviluppo di diverse e nuove culture aziendali digitali
 3. Nuovi network e collaborazioni
 4. Maggiore sicurezza e autonomia sul lavoro
 5. L'aumento della fiducia verso i propri team.

Nuove modalità di lavoro flessibili e adatte a qualsiasi esigenza sono quindi possibili e già attuate, avendo la tecnologia offerto una vasta gamma di risposte e strumenti con cui riuscire ad attivare con facilità tale nuovo processo e tale trasformazione.

Cosa resta quindi da fare in questa fase?

La risposta è in una serie di elementi che vedremo nel corso dei prossimi capitoli di questa Indagine Desk, ma fin d'ora vorremmo indicare quella che è la domanda principale per quanto riguarda il lavoro manageriale del 2021 e del prossimo futuro: la domanda non dovrà essere più quella che si interroga su “cosa fare”, ma quella che chiede “in che modo” far evolvere un nuovo modo di lavorare più “Agile”, dando ad esempio ulteriore spazio alla collaborazione e alla fiducia e snellendo ulteriormente processi e sistemi di accesso o monitoraggio delle performance.





AGILE MANAGEMENT: UN NUOVO MODO DI VIVERE L'AZIENDA

In un contesto in cui il cambiamento è la regola e le parole d'ordine sono flessibilità ed adattabilità, per rimanere sempre “up-to-date” rispetto alle mutevoli richieste di un mercato in tumulto e un futuro non ancora definibile, è chiaro che il “nuovo normale” vedrà una sempre più ampia digitalizzazione di tutti i processi lavorativi e aziendali.

Quanto descritto nei paragrafi precedenti è un quadro sintetico ma sufficientemente esplicativo del fenomeno di “digitalizzazione del lavoro” che ha coinvolto aziende e manager in tutto il mondo, ma tuttavia, come già ribadito, per parlare di Smart Working e ancor di più di lavoro Agile non bastano una connessione ad internet e un monitor a cui connettersi.

Le soluzioni trovate per rispondere in modo rapido all'emergenza pandemica hanno permesso ai manager del presente di avvicinarsi al concetto di “Ufficio 4.0”, ma ciò non necessariamente li ha abilitati al lavoro Agile. Infatti, se non accompagnato da un salto culturale e di organizzazione dei processi, l'Agile Working rischia di rimanere un concetto solo teorico e non realmente applicato nei processi aziendali.





La digitalizzazione, se nel 2020-2021 ha avuto una forte spinta a causa dell'emergenza e del distanziamento imposto dalle direttive anti Covid-19, necessita ora di un adeguamento che la normalizzi. I manager devono quindi distaccarsi da una concezione di "emergenza" e "temporaneità" e sviluppare una nuova cultura vera e propria, finalizzata alla crescita di innovative attività di lavoro che possano concretamente portare sviluppi positivi alla propria società e ai propri dipendenti.

Il "nuovo normale" è ormai sempre più presente e sta acquisendo un valore non solo teorico ma anche pratico, e ha attirato l'attenzione della comunità scientifica e di quella dei sociologi: in questi quasi due anni di pandemia gli studi sulle strategie di sviluppo di un nuovo modo di vivere il lavoro a distanza, e con caratteristiche flessibili, sono infatti aumentati, spaziando in diversi ambiti che ne hanno arricchito il campo di ricerca e i risultati e ne hanno diversificato i punti di vista, ampliando i concetti a diverse situazioni future sulle quali l'emergenza pandemica non ha permesso, soprattutto nel caso scatenatosi inizialmente, di soffermarsi.

A tal proposito, ad esempio, è interessante l'innovativa ricerca effettuata da Iavor Bojinov e Prithwiraj Choudhury, due professori della Harvard Business School, destinata ad analizzare i meccanismi che sono ora in atto o da implementare nell'immediato futuro per riuscire a creare "legami" tra i dipendenti (sia in ufficio che in Smart Working) con i nuovi assunti.





Questi, data la situazione di distanziamento, sviluppano i rapporti lavorativi o pre-lavorativi solo “da remoto”, iniziando il confronto con i colleghi partendo direttamente da uno spazio digitale, e senza avere quindi tutti quegli importanti pregressi che una conoscenza dal vivo può fornire.

Focus iniziale della ricerca è stato quindi quello di ritenere che tale situazione potesse creare un grave ostacolo nei rapporti di assunzione degli stagisti, o diventare un gap per la futura costruzione del team che, come detto, nel caso dell’Agile Working basa tutto sulla collaborazione e chiarezza.

A tale proposito è stato quindi realizzato un esperimento sul campo (al momento unico nel suo genere) che ha coinvolto 1.370 stagisti operanti solo da remoto in una grande azienda del Nord America. Nello specifico, i giovani sono stati divisi in gruppi e sono stati loro assegnati diversi tipi di interazione a distanza da poter avere con il team o il senior manager: relazioni con possibilità di partecipazione a riunioni in videochiamata, relazioni solo tramite e-mail, relazioni da svolgere solo nel corso di brevi meeting ma senza figure dirigenziali.



L’analisi ha rilevato che, nel caso di possibilità di rapporto diretto e continuo con un manager, che resta quindi fondamentale in un team, gli strumenti di comunicazione a supporto dell’azienda (chat e videochiamate) sono risultate più che sufficienti per promuovere solide connessioni e per trasformarle in offerte di lavoro stabili.



Inoltre, gli strumenti digitali non si sono dimostrati un ostacolo nell'apprendimento di nuove competenze, anzi la rapidità di “contatto” ha velocizzato spesso l'apprendimento, tanto che a conclusione della ricerca oltre l'81% delle aziende intervistate si sono dette favorevoli a organizzare in futuro nuovi stage completamente virtuali o ibridi con cui reclutare talenti. Risultati più che positivi, quindi, che dimostrano come un Agile Management non solo sia possibile ma anche necessario per crescere nell'era post Covid-19.

A tale proposito, per comprendere i valori effettivi e le opportunità di crescita che si stanno sviluppando nelle imprese che nell'ultimo anno hanno scelto di aderire a questa nuova cultura del lavoro, soprattutto tenendo in considerazione il contesto pre e post pandemico, sono importanti i risultati emersi dal Business Agility Report.

Lo studio, realizzato su scala mondiale dal Business Agility Institute e giunto ormai alla terza edizione, si è posto l'obiettivo di misurare la maturità delle organizzazioni per quanto riguarda l'abbracciare modelli e processi più flessibili con cui adattarsi rapidamente ai cambiamenti, rinunciando a precedenti gerarchie rigide e impostate a favore di team autonomi e orientati ai risultati di business.





In media il report ha registrato a livello mondiale, in un anno, un incremento delle attività di Agile Management complessivo dell'8%, dato che nel periodo successivo allo scoppio della pandemia è salito al 15% (ad eccezione del Nord America). Nello specifico, i settori che hanno avuto una performance migliore per quanto riguarda l'avvio di modelli Agile sono stati la consulenza, l'IT e il manufacturing.

A riguardo Evan Leybourn, CEO del Business Agility Institute, ha dichiarato: “Siamo stati in grado di confrontare l'impatto del Covid-19 sulla Business Agility in tutto il mondo, perché abbiamo iniziato a raccogliere dati per il Business Agility Report sei mesi prima che il Covid-19 colpisse. Dal Report è emerso che le organizzazioni agili sono state le migliori in termini di adattamento, resilienza e capacità di soddisfare i propri clienti. Non c'è dubbio che chi aveva fatto 'palestra di agilità', mettendo in pratica la flessibilità aziendale prima del Covid-19, ha saputo reagire meglio delle altre.”

Un ulteriore conferma che solo interiorizzando un nuovo modo di vivere l'azienda, acquisendo le competenze e le capacità di azione di un nuovo stile di management più agile, più flessibile e soprattutto indirizzato verso la “destrutturazione” dei processi fisici, sarà possibile applicare correttamente attività di Agile Management.





L'emergenza Covid-19 ha infatti rappresentato un forte stress per tutti i settori imprenditoriali del Paese, e ha imposto una serie di riflessioni e analisi utili per fare il punto su quanto strutture ed organizzazioni si siano rivelate adatte a supportare il cambiamento e procedere ad un ripensamento delle stesse. In tale contesto risulta ovvio come il binomio urgenza e capacità di problem-solving abbia costretto le direzioni HR delle aziende a rimodulare le proprie priorità.

Ma cosa si intende nello specifico con Agile Management, e cosa lo distingue dal management più tradizionale?

Nel suo articolo su Forbes di qualche anno fa intitolato *Why Agile is eating the world*, Steve Denning, autore di libri di successo sulla leadership e sul management, metteva in evidenza il successo dell'Agile nella sfida competitiva con i vecchi modelli gerarchici a waterfall, basati su attività sequenziali, funzionali in un mondo statico, con scenari facilmente prevedibili e un tasso di innovazione molto contenuto.

Secondo Denning, infatti, l'Agile Management “is about working smarter rather than harder. It's not about doing more work in less time: It's about generating more value from less work.”. Un approccio totalmente innovativo in cui il focus e gli obiettivi finali hanno la priorità sugli altri processi in essere. Ciò che conta è cosa si ottiene, non quanto si lavora. Risultati raggiunti rispetto a ore effettive di presenza infruttuose davanti al proprio computer.





Nonostante si definisca “innovativo”, “non comune” o “non ancora interiorizzato nelle aziende”, in realtà la storia di un metodo di lavoro definibile “Agile” affonda in tempi ormai lontani, seppure in parte diversi dal management vero e proprio.

L’idea di aggiornare nei processi digitali un criterio Agile fu infatti discussa per la prima volta negli anni ‘70 da William Royce, che pubblicò un documento sullo sviluppo di grandi software approcciabili con una metodologia flessibile e divisa ad unità.

Un’idea diversa di progettazione a cui fece eco nel 2001 il *Manifesto Agile per lo sviluppo di Software*, anno in cui si definirono più nel dettaglio i principi di riferimento per la gestione dei progetti tecnologici di software e altre applicazioni digitali. Tale Manifesto è stato la base, e in certa parte lo è ancora oggi, per lo sviluppo di numerose metodologie digitali agili, tra cui lo Scrum.

La caratteristica principale delle varie metodologie Agile è infatti quella di scomporre il lavoro in diverse unità delimitate in un tempo fissato a priori ma auto-gestibile. In altri termini, dovendo definire il tutto con un simbolismo ricollegabile al lavoro in ufficio, si può dire che ogni unità è un’interazione che deve essere tradotta in un progetto della durata variabile in ordine di settimane o qualche mese, al cui termine deve essere rilasciato un prodotto finale funzionante.





Una mentalità di azione basata su obiettivo-tempistica in cui le diverse unità agiscono anche separatamente, quindi velocizzando i processi, ma allo stesso tempo in grado di ridurre il rischio del “fallimento” perché è possibile verificare in qualsiasi momento l’aderenza alle aspettative.

Con la definizione “Metodologia Agile” si può quindi intendere un aspetto molto flessibile del Project Management più classico, declinandolo come un approccio iterativo, adatto alla pianificazione e alla gestione dei processi del progetto e che presenta la caratteristica di essere composto da più iter o sezioni, come appunto suggerisce il termine.

Come riportato dalla Alma Laboris Business School, nella metodologia Agile “vengono utilizzati brevi cicli di sviluppo, chiamati sprint, in cui il progetto viene ‘diviso’ in diverse sezioni, ognuna delle quali è analizzata, sistemata, se necessario corretta dal team preposto al Project Management dell’azienda. Alla base di questo approccio vi è lo sforzo collaborativo dei team, che sono interfunzionali e auto-organizzanti, al fine di facilitare la pianificazione adattiva, lo sviluppo evolutivo, e un miglioramento continuo del progetto.”.

Una nuova modalità di azione che deve quindi essere programmata da principio in modo dettagliato ma che, allo stesso tempo, deve fondarsi su mentalità aperte al cambiamento, all’imprevisto e soprattutto alla flessibilità.





Le difficoltà portate al mondo del lavoro dall'arrivo della pandemia non sono state facilmente superabili da tutti i manager e dipendenti delle aziende. La cultura per cambiare ha infatti bisogno di tempo e prove di risultati positivi capaci di radicarla con più semplicità.

Lo Smart Working avviato sotto pandemia ha però stravolto quella mentalità in cui la “presenza” in ufficio equivale ad un vero e proprio status sociale e ha portato, al contrario, all'aumento dei divari tecnologici esistenti tra vecchie e nuove generazioni di lavoratori, che hanno avuto più fatica ad adeguarsi e maggiore frustrazione, quasi paradossalmente, proprio quando i risultati positivi delle attività in remoto sono arrivati, perché segnali di un “non ritorno” alla precedente normalità e quindi dell'avvio di un “nuovo normale” per loro è stato avvertito ancora come troppo distante dalla propria “forma mentis” lavorativa.

È bene sottolineare che l'Agile Working (basandosi su obiettivi più che sulle ore di presenza davanti ad un pc) non solo richiede competenze digitali, ma allo stesso tempo elimina l'apparenza e mette in luce eventuali mancanze lavorative o deficit di collaborazione a qualsiasi livello aziendale. Inoltre, la distanza accentua gli stili di leadership basati su collaborazione e dialogo, mentre attenua tutti quei comportamenti manageriali solo intimidatori e non destinati ad una reale stimolazione dei team o al raggiungimento degli obiettivi.





Affinché sia possibile realizzare nelle aziende italiane un Agile Management di successo serve quindi un cambiamento culturale forte, ma fortunatamente nuove correnti di pensiero predisposte a tali innovazioni sembrerebbero essere sempre più evidenti sia all'interno che all'esterno delle imprese.

A tale proposito è bene citare il recente *Manifesto della Digital Economy* presentato nel corso del G20 a Trieste: il Manifesto è una roadmap realizzata in seguito ai cambiamenti portati dal Covid-19 per favorire la transizione del Paese verso una crescita economica sostenibile grazie proprio alle nuove tecnologie digitali tra cui l'Intelligenza Artificiale, la domotica, le Smart City, la banda ultra larga per i servizi della Pubblica Amministrazione ecc.

Un progetto importante soprattutto in ottica di Agile Management, perché capace di portare in Italia numerose facilitazioni per quanto riguarda la digitalizzazione e con esse stimolare ancor di più le aziende e i manager ad avvicinarsi a una nuova cultura disconnessa da spazi fisici.



Inoltre al tema della regolamentazione dell'Agile è stato dedicato un punto del Manifesto con l'obiettivo di favorire l'innovazione aziendale e la crescita economica. Elementi riconosciuti in modo positivo dagli stessi partecipanti al G20 che, intervistati, hanno dichiarato di considerare la metodologia Agile un utile strumento per la condivisione di esperienze e approcci per la governance dell'innovazione.



Di seguito i dodici punti del Manifesto:

1. Sfruttare il potenziale della digitalizzazione per promuovere una crescita Sostenibile.
 2. Implementare la fiducia verso l'Intelligenza Artificiale nelle piccole e medie imprese per rafforzarne le abilità e opportunità.
 3. Misurare l'impatto dell'economia digitale, condividere buone pratiche relative alla misurazione del divario digitale e cercare risorse per l'applicazione dell'Intelligenza Artificiale.
 4. Garantire l'alfabetizzazione digitale per creare consapevolezza nei consumatori.
 5. Impegnarsi nella tutela dei minori promuovendo ambienti digitali sicuri.
 6. Incoraggiare la crescita delle Smart City, pubblicizzando al meglio gli accessi agli appalti pubblici innovativi.
 7. Creare infrastrutture digitali moderne e colmare i divari digitali esistenti tra Nord e Sud nel nostro Paese.
 8. Offrire un flusso libero di dati tra i diversi Paesi del mondo per aiutarsi reciprocamente nell'attuazione di progetti digitali e innovativi.
 9. Predisporre strumenti digitali nuovi per i servizi pubblici.
 10. Dare priorità a soluzioni digitali nei diversi campi, aumentando i sistemi di sicurezza e privacy.
 11. Favorire una regolamentazione Agile per la crescita economica.
 12. Trasformare la Digital economy task force nel gruppo di lavoro permanente Digital economy working group.
- 



Coltivare una nuova cultura più Agile è quindi possibile e, dato il contesto attuale, sempre più richiesta.

A tale proposito sono interessanti i risultati della ricerca effettuata nella primavera del 2020, durante il periodo del lockdown, dall'Osservatorio HR Innovation Practice della School of Management del Politecnico di Milano: una ricerca basata su un'analisi empirica che ha coinvolto 198 medio-grandi aziende italiane e un panel rappresentativo di lavoratori realizzato in collaborazione con Doxa.

La ricerca ha messo in evidenza che esistono oggi tre principali ordini di priorità portati dall'emergenza sanitaria, riassumibili nell'introduzione o potenziamento del lavoro da remoto (+65% nel 2020), nello sviluppo di cultura e competenze digitali e nella gestione delle riorganizzazioni aziendali: un'ulteriore conferma di quanto i tempi stiano cambiando verso un nuovo modo di lavorare sempre più digitalizzato e flessibile.

Il futuro post emergenza pandemica non è ancora completamente prevedibile, anzi col passare dei mesi si profilano sempre più quadri diversificati instabili, il cosiddetto V.U.C.A. (acronimo coniato dagli americani Warren Bennis e Burt Nanus), con cui si intende proprio un contesto caratterizzato da *Volatility, Uncertainty, Complexity e Ambiguity*.





Una instabilità che solo un nuovo tipo di management flessibile e capace di adattarsi con rapidità a problemi e cambiamenti può riuscire a portare a valore; un management formato sulla comunicazione libera, una gerarchia flessibile e un'impostazione basata su obiettivi finali e su alcune parole chiave capaci di mettere in risalto caratteristiche come, ad esempio, orchestrazione, sperimentazione, liquidità e trasparenza.

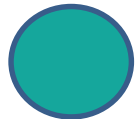
Ma non è solo questo. Affinché si possa parlare di un vero e proprio Agile Management le aziende necessitano di applicare nei propri processi manageriali quattro leve organizzative per impattare:

- **Sulla struttura:** con team multidisciplinari autonomi e una definizione fluida dei ruoli con cui riuscire ad applicare una risoluzione dei problemi in maniera diretta.
 - **Sui processi e le practices:** con azioni capaci di coinvolgere le persone e un approccio sperimentale volto al miglioramento delle performance e ad un monitoraggio continuo dei team.
 - **Sulle competenze:** incrementare per ognuno l'autonomia nel definire il proprio percorso di sviluppo, applicando un'autorità decisionale basata su know-how ed esperienza.
 - **Sulla cultura:** impostando una nuova leadership di servizio per lo sviluppo dei collaboratori e dell'ecosistema azienda.
- 



Perché questo avvenga, ad oggi i top manager possono fare affidamento su diversi strumenti e tecniche:

1. Migliorare la propria comunicazione, evitando l'isolamento e creando una fonte unica di informazioni condivisa per il proprio team.
 2. Rendere gestibili i carichi di lavoro, dividendo i progetti in attività più ridotte e organizzando gli assegnatari e le date di scadenza in modo che siano chiare e realizzabili.
 3. Automatizzare i processi, riducendo le attività amministrative e le e-mail con moduli personalizzabili e adattabili alle necessità dei collaboratori. In questo modo è possibile per il leader riuscire ad assegnare automaticamente le attività alle persone che meglio possono svolgerle.
 4. Monitorare l'avanzamento dei lavori e prevenire potenziali ritardi grazie all'utilizzo di strumenti di organizzazione e timing, come ad esempio il diagramma di Gantt o altri cronoprogrammi.
 5. Condividere l'avanzamento del progetto, sia per motivare il proprio team che per "sistemare" eventuali carichi di lavoro sbilanciati.
 6. Ridurre i tempi del processo di approvazione, rendendo chiari i feedback in un registro completo e organizzato grazie agli strumenti di revisione e report integrati.
- 



I sei punti risultano essere ricchi di elementi necessari per la sopravvivenza e la crescita del business aziendale, poiché le metodologie e tecniche elencate consentono di evitare la riproduzione in digitale delle inefficienze e dei problemi tipici della gestione tradizionale del lavoro.

Se però, ad una prima lettura, quanto è in lista potrebbe sembrare di semplice attivazione, in realtà tali cambiamenti hanno impatti molto rilevanti nelle organizzazioni e necessitano di tempi (a volte anche abbastanza lunghi) per essere assorbiti e metabolizzati, ancor più se si considera il periodo così delicato che si sta vivendo e il gran numero di differenze esistenti tra manager, dipendenti e collaboratori esterni.

Non bisogna infatti dimenticare che nel nostro Paese solo un'organizzazione su cinque ha oggi deciso di abbracciare in modo completo l'approccio Agile, e molte di esse sono ancora relegate in una fase di Smart Working "standard", o di lavoro telematico avvertito come una necessità solo temporanea e di emergenza.

La criticità più alta (sempre secondo i dati del Politecnico) si registra proprio nell'accettazione di tale nuova cultura aziendale, che possiede ancora uno scarso commitment da parte del top management.





A questo proposito è possibile citare anche uno studio del Boston Consulting Group, il quale ha dimostrato che l'85% delle imprese nell'ultimo decennio si è trovata a dover fare i conti con grandi cambiamenti e trasformazioni di diverso tipo, che nel 75% dei casi hanno inciso negativamente sull'andamento economico e sul business.

Come descritto, il cambiamento è infatti una delle difficoltà più profonde a cui l'essere umano deve sottoporsi: l'uomo di per sé cresce e si sviluppa spesso in schemi più o meno rigidi, e per natura si ferma in una "comfort zone" che gli assicura sicurezza e stabilità. Una stabilità che, se compromessa, causa ansia e forte stress. La paura del futuro blocca oppure, soprattutto nei casi aziendali, non permette di avere una visione lucida della situazione.

Secondo la ricerca, nelle aziende la maggioranza dei cambiamenti avviene soprattutto a livello politico o tecnologico, ma raramente si investe in un vero e proprio cambio di cultura volta ad abbracciare modelli innovativi e nuovi processi, definendo nuove pratiche o allenando diverse competenze. Eppure l'efficacia di una trasformazione, soprattutto in termini di risultati di business, dipende soprattutto dalla trasformazione dell'approccio mentale delle persone.





Per tale ragione, affinché un modello di Agile Management possa svilupparsi a pieno titolo e regime nelle aziende del nostro Paese, i leader (soprattutto gli Executive, che hanno maggiore influenza sull'azienda nel suo insieme) devono spostare l'attenzione verso gli elementi più personali e soggettivi, per riuscire ad avere un impatto sul mindset della collettività.

L'ascolto dei collaboratori, la comprensione delle loro esigenze e l'applicazione di soluzioni flessibili e ibride diventa quindi centrale per le aziende affinché sia possibile sviluppare un "nuovo normale" di valore, che non rallenti il lavoro ma anzi lo renda più efficace.

Alcune società si stanno già muovendo per analizzare al meglio le nuove necessità, fornendo ad esempio ai propri dipendenti gli strumenti diagnostici con cui condurre indagini approfondite e personalizzate, e venire loro incontro con soluzioni apposite alle esigenze dei vari team sia per quanto riguarda il contesto lavorativo (casa, ufficio, sedi) che per i ruoli affidati (carichi di energia, obiettivi, capacità ecc.).



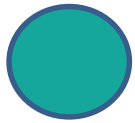
Tra le sperimentazioni più innovative interessanti Equinor, azienda energetica norvegese che, partendo dalle preferenze/esigenze dei propri dipendenti, ha modellato su di esse nuove "figure lavorative" e realizzato alcune Linee Guida specifiche in modalità ibrida per ciascuno.



Ad esempio il profilo “Anna” è quello di una madre che vive a meno di un’ora dalla sede di Oslo. Prima della pandemia Anna lavorava a casa a settimane alterne, ma con i figli in DAD preferisce ora andare in ufficio per avere meno distrazioni. A conclusione dell’emergenza Covid-19 per Anna sarebbe perfetto abbracciare il modello ibrido dell’accesso in ufficio solo nei momenti di “caos” casalinghi, per coordinarsi al meglio con la propria squadra. Nell’analisi delle situazioni, quindi, i dirigenti di Equinor hanno come prima fase studiato risposte, soluzioni e tipologie di coordinamento adatte per venire incontro a questo determinato profilo, e successivamente l’azienda si è allineata per far rientrare in esso tutti i dipendenti con necessità simili: chiunque rientra nelle specifiche viene quindi assegnato alla soluzione “Anna”, creando così processi veloci e di semplice risoluzione.

Il compito non è facile e numerose resistenze sono ancora molto diffuse e radicate all’interno delle imprese ma, come si vedrà nel prossimo paragrafo, un numero sempre maggiore di realtà (sia italiane che internazionali) si sta avvicinando all’adozione e all’implementazione nei propri processi di tali nuovi approcci, e sta cercando di vincere la resistenza da parte della propria popolazione aziendale. In ciò, quelle organizzazioni sono spinte anche dai risultati positivi ottenuti dalle imprese che hanno anticipato i tempi, e nelle quali risulta che i modelli Agili riescono a incrementare mediamente del 26% il livello delle skill dei lavoratori in tutte le dimensioni della work performance, ma soprattutto nella capacità di introdurre miglioramenti in maniera proattiva a vantaggio dell’organizzazione.





NUOVE TENDENZE PER IL FUTURO DELL'AGILE MANAGEMENT: DAL MODELLO IBRIDO ALLA WORKSPHERE

Come dichiarato da Mariano Corso, Responsabile scientifico dell'Osservatorio HR Innovation Practice, “in una situazione di cambiamento senza precedenti, come quella che ci siamo trovati a fronteggiare nell'emergenza Covid-19, le organizzazioni che hanno dimostrato di essere più resilienti non sono quelle con più risorse o dotate di piani e procedure più strutturate, ma quelle capaci di adattarsi e rispondere velocemente alle discontinuità. Anche per questo le organizzazioni devono diventare agili, organismi sociali di persone in grado di coordinarsi e adattarsi man mano che gli eventi accadono, reagendo tempestivamente e in modo adattativo alle trasformazioni dell'ambiente. Si tratta di una trasformazione profonda che investe cultura, competenze, processi, la stessa organizzazione e il modo di relazionarsi con l'ecosistema. I nuovi principi organizzativi su cui basarsi sono quelli di una leadership non gerarchica, ma flessibile e partecipativa, capace di ingaggiare le persone in profondità ed esaltarne e orchestrarne le diversità.”.

Affinché possa essere avviato un reale modello di Agile Management, i leader italiani e di tutto il mondo devono quindi sviluppare nuove competenze con cui aiutare i propri team ad accettare un modo di vivere l'azienda più flessibile, meno tradizionale e focalizzato sul raggiungimento degli obiettivi.



Nel corso di questo 2021, seppur in modo meno rapido rispetto all'avvio di attività in Smart Working durante il periodo più critico della pandemia, azioni di implementazione di modelli più Agili sono state in crescita e molti manager (circa il 43%) hanno programmato di compiere un up-skilling e formarsi su nuove competenze di digital re-skilling, con la finalità di abbracciare tale nuova cultura del lavoro manageriale.

Tra gli interessi più comuni, la ricerca 2021 del Politecnico mette in evidenza anche approfondimenti relativi al ritorno sugli investimenti sulle persone come engagement, learning agility e work performance.

Il trend avvertito come più importante dal punto di vista delle nuove competenze, sempre secondo la ricerca del Politecnico, è però quello connesso al rapporto esistente fra le persone dei team e l'intera organizzazione. Nonostante la distanza fisica, infatti, l'approccio dell'Agile Management mette al centro nuovamente l'importanza delle persone e del "People Care". Per poter strutturare progetti e strategie vincenti i manager devono necessariamente possedere una conoscenza approfondita dei propri team, delle competenze delle varie persone che li costituiscono e, soprattutto, le diverse e numerose esigenze di ognuno di loro.





A tale proposito la ricerca evidenzia che, per quanto riguarda la gestione individuale del percorso di carriera, il 37% delle realtà ha introdotto iniziative per diffondere la cultura del feedback continuo, ma solo il 25% di queste nuove modalità è supportato da sistemi/applicazioni, mentre sono ancora molto diffusi sistemi tradizionali di monitoraggio per il controllo delle performance (45%).

Altri risultati molto interessanti, per quanto riguarda la riflessione sui nuovi trend aziendali “Agili” post Covid-19, si sono avuti col sondaggio condotto a ottobre 2020 dal McKinsey Global Institute, secondo il quale le aziende hanno accelerato di ben tre anni lo sviluppo della digitalizzazione per quanto riguarda l’interazione con i clienti e la catena delle operazioni interne.

Inoltre, gli intervistati si aspettano che la maggior parte di questi cambiamenti siano di lunga durata e stanno già effettuando gli investimenti per garantirne il mantenimento, perché ritengono che per rimanere competitivi in un mercato caratterizzato da numerosi cambiamenti, come è quello attuale dell’era Covid-19, siano necessarie nuove strategie e pratiche di azione più flessibili e agili.



A tale proposito, per quanto riguarda la crescita di nuovi trend digitali più flessibili, il sondaggio rileva alcuni cambiamenti, irrilevanti o comunque molto poco presenti nell’epoca pre-pandemia, fra i quali:

- 
- la modifica delle esigenze dei clienti (indirizzate su offerte di salute, sicurezza e igiene);
 - le preferenze di clienti e collaboratori per le interazioni a distanza;
 - l'aumento della migrazione al cloud e negli investimenti della cybersecurity.

Il trend che sta continuando a crescere è quindi quello di riconoscere nella tecnologia e nella digitalizzazione due strumenti strategici capaci di portare in azienda uno sviluppo vincente, tanto che nelle organizzazioni che hanno sperimentato le nuove tecnologie digitali durante la crisi, e in quelle che hanno investito maggiormente sull'innovazione digitale, è stato possibile registrare una notevole crescita dei ricavi rispetto alle altre concorrenti.

I risultati del sondaggio di McKinsey indicano inoltre che, insieme all'accelerazione pluriennale del digitale, la crisi pandemica ha determinato un cambiamento epocale nella mentalità dirigenziale sul ruolo della tecnologia nel business. A tale proposito si segnala che se circa quattro anni fa la metà dei dirigenti, partecipando ad un sondaggio analogo, aveva indicato il risparmio sui costi come una delle priorità più importanti per le proprie strategie digitali, oggi solo il 10% continua a mantenere tale posizione, ma più della metà afferma che investire nella digitalizzazione fa ottenere all'azienda un effettivo vantaggio competitivo.



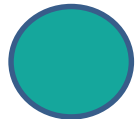


Secondo gli intervistati, però, la semplice tecnologia non basta: per avere successo un team aziendale deve essere caratterizzato da professionisti che si avvalgono sì della tecnologia come strumento a loro vantaggio, ma che allo stesso tempo possiedono talento, competenze e capacità personali di alto livello. Diventa quindi fondamentale per un manager comprendere che, per avere successo, è necessario sviluppare quanto prima una “cultura della sperimentazione” che incoraggi in azienda nuovi modelli e sviluppi di nuovi fenomeni. Uno dei trend più chiari nell’economia del futuro è dunque la crescita rispetto al passato della quota di “lavoro digitale”, ovvero della quota di lavoratori le cui attività giornaliere saranno totalmente o prevalentemente svolte in cloud.

Come segnalato dallo studio di Tito Boeri presente sul sito LaVoce, circa il 40% delle professioni in Italia possono ormai essere svolte totalmente da remoto (una percentuale che può crescere fino all’80% in Paesi esteri come, ad esempio, Israele), e in generale per ogni lavoratore aumenterà sensibilmente la percentuale di attività che non richiederà presenza fisica presso la sede del datore di lavoro o presso il cliente.

Un trend che potrà trasformarsi entro la fine dell’anno nel cosiddetto “Device Management”, cioè un piano di azione strategico ibrido che non impatta negativamente sul lavoro più tradizionale con presenza fisica in ufficio, ma che si coordina con esso facilitandone alcune operazioni grazie al monitoraggio delle attività tramite dispositivi a distanza.





Nello specifico questa metodologia di management, dalle caratteristiche molto flessibili, permette l'integrazione e la gestione dei nuovi dispositivi in modo efficiente, perché diventa possibile per il manager agire contemporaneamente su tutti i device che fanno parte del network aziendale. Per comprenderne la logica, si può immaginare di avere a disposizione un grande contenitore all'interno del quale le e-mail, i documenti e le informazioni aziendali vengono cifrate secondo gli standard più sicuri, garantendo la loro inalterabilità e protezione.

Un'altra evoluzione del classico Smart Working si ritrova anche nel Near Working, il lavoro di prossimità. Un case study molto particolare si ritrova nella città di Milano che, sin dal 2014, dedica una settimana all'anno al tema del lavoro Agile, un'iniziativa che nell'ultima edizione ha fatto emergere proprio l'importanza di dare spazio e sviluppo anche a tale nuovo modello di lavoro basato sulla prossimità.

La riflessione nasce dal fatto che, se la metodologia Agile viene avvertita come una tipologia di lavoro con cui riuscire a ritagliarsi al meglio (senza però incidere sulla produttività) spazi personali di vita privata grazie a un'ottimizzazione dei tempi, allo stesso tempo la pandemia ha reso questa caratteristica per molti una sorta di "gabbia", in cui le difficoltà di concentrazione e le impossibilità di distacco aumentano notevolmente.





Come rilevato in precedenza, infatti, il lavorare da casa, anche se con tempi e spazi autodefiniti, può risultare molto stressante se quel luogo non permette di ritagliarsi momenti “privati” in cui concentrarsi su ciò che si sta facendo. Si sta quindi diffondendo sempre di più la volontà di trovare uno spazio privato alternativo in cui lavorare che non sia né in casa (troppo caotica) né in ufficio (troppo formale).

Il Near Working risponde a tale necessità, e si pone come idea di uno spazio e tempo lavorativo a metà tra il domicilio e la sede aziendale, che permette di rimanere agganciati alle necessità familiari, senza però subirne troppo lo stress, e al contempo di lavorare in sicurezza e con efficacia.

Trovare spazi adatti a tale scopo che siano al di fuori sia della propria casa che dell’ufficio non è però facile, e per tale ragione a Milano si stanno creando sempre più spazi di co-working: aree distaccate e autonome ma con le dotazioni tecnologiche necessarie, alle quali chiunque può accedere per concludere il proprio lavoro.



Come riportato da Cristina Trajani, assessore alle Politiche del lavoro, Attività produttive, Commercio e Risorse umane del Comune di Milano, “l’idea di Milano è integrare tutte le possibilità che offre il territorio, con protocolli diffusi. Ci sono le sedi decentrate dello stesso Comune di Milano, o gli spazi sottoutilizzati delle grandi aziende. Questo potrà avvenire tramite un protocollo che stiamo sottoscrivendo con Assolombarda, o anche con gli spazi di co-working esistenti, dei quali stiamo aggiornando l’elenco creato qualche anno fa per certificare questo tipo di offerta. Non è così immediato, perché dobbiamo



dirimere dei problemi di natura assicurativa, di salute e sicurezza, di responsabilità, oltre che sindacali. Ma la strada è tracciata.”.

Secondo l'indagine 2021 del Politecnico, infatti, è proprio Milano la città simbolo del lavoro di prossimità poiché, rispetto alle altre aree metropolitane italiane, in essa si concentrano i maggiori spazi di tale tipologia (119 su 779 totali a gennaio 2021), oltretutto con un +75% rispetto al 2014.

Un altro studio, stavolta dell'Università Cattolica, chiarisce come a fronte di un calo fisiologico della domanda generale sia però aumentata non solo la domanda di prossimità, ma anche quella delle stesse aziende, che hanno nel frattempo ridotto la loro superficie operativa stabile. L'azienda in co-working non è più tipicamente una startup, ma un'azienda in ridimensionamento che necessita di nuove soluzioni flessibili per non impattare negativamente sul proprio operato.

Entrambe le ricerche dimostrano però come ad oggi ci siano ormai ampi margini per ripensare agli spazi destinati al lavoro (accettando il “nuovo normale” in cui qualsiasi luogo pubblico può diventare luogo di lavoro), senza che questi siano connessi strettamente agli uffici. Una visione flessibile, meno rigida e personalizzabile anche per quanto riguarda tale fattore, che fa quindi avvicinare ancora di più il lavoro a un vero e proprio modello di Agile Management.





Il Near Working può quindi essere visto come un trend fortemente affine al lavoro Agile e, seppure non sia proprio una sua evoluzione, esso si sta rivelando un meccanismo culturale che può integrarsi in modo efficace nella filiera organizzativa delle aziende.

Ciò che accompagnerà manager e dipendenti nel prossimo futuro sarà quindi una fase di passaggio “Phygital”, cioè ibrida tra elementi fisici e altri digitali. Una fase che in realtà esiste in alcune realtà già dal 2014, ma che durante la pandemia ha avuto l’occasione di potersi sviluppare al meglio come, ad esempio, durante l’ultima edizione della Milano Fashion Week , in cui nel luglio 2020 a causa del Covid-19 era stato possibile partecipare solo accedendo agli appuntamenti online, ma che in seguito alle successive riaperture gli organizzatori hanno scelto di realizzare abbracciare la filosofia ibrida del Phygital, proponendo alcune sfilate e presentazioni in presenza (mettendo ovviamente in atto tutti i dovuti controlli e distanziamenti richiesti) e mantenendone altre, seppur in numero maggiore, in formato digitale.

Inoltre, nel settembre 2020 è stata lanciata anche la Multibrand Virtual Showroom, una “stanza” in cui è stato possibile ammirare dettagliate e realistiche riproduzioni in 3D di numerosi stilisti.





Tornando in un contesto lavorativo meno artistico, un altro esempio di Phygital si può trovare nell'azienda AON Italia e nel suo progetto “New Better”: in seguito alla pandemia la società, che ha comunque da sempre a cuore gli spazi di lavoro (elemento che si ritrova nelle innovative architetture presenti in sede e nei design a misura di lavoratore), ha infatti iniziato ad interessarsi della questione “lavoro da casa” poiché secondo Giancarlo Baglioni, Chief Operating Officer, entro il prossimo anno le attività da remoto si fermeranno intorno al 40% di ore a settimana, percentuale che rende quindi necessarie soluzioni adatte alle esigenze che emergeranno.

A tale proposito l'azienda sta quindi sperimentando le “Digital Break Area”, cioè stanze digitali in cui chiunque sia in pausa in quel momento può accedere per condividere con gli altri colleghi (anch'essi connessi) la pausa caffè, ricreando quel clima di scambio e coesione amichevole che la digitalizzazione e l'organizzazione delle call solo per scopi organizzativo-lavorativi hanno annullato.



Come il dottor Baglioni ha spiegato nel libro *Dal Workplace alla Worksphere*, “Stiamo pensando di creare circa quindici di questi spazi virtuali permanenti, ognuno con un tema diverso, come ad esempio le vacanze, la famiglia, e per aiutare a rompere il ghiaccio così come permettere l'aggregazione tra persone con interessi diversi. Ci dobbiamo preparare a creare un ponte tra chi è a casa e chi è in ufficio: per esempio, in ufficio si potrebbe predisporre una videocamera fissa, per permettere anche a chi è in presenza quel giorno di poter entrare nello spazio virtuale, permettendo allo stesso modo da casa il collegamento con le area break di diversi uffici (Milano, Bari, ecc.). Questa idea è ora



in fase di test, e sta già raccogliendo feedback positivi. È qualcosa di cui tutti sentono il bisogno.”.

Nel post pandemia, quindi, gli uffici non scompariranno totalmente ma si trasformeranno in un “Ufficio 4.0” sempre più indirizzato ad accogliere un modello lavorativo “ibrido”, con tempi e modalità di permanenza fisica sul posto completamente nuovi, ma non solo. L'emergenza Covid ha infatti accelerato lo sviluppo di una visione di spazio-lavoro in cui il digitale e i luoghi fisici si completano a vicenda, prendendo ognuno un ruolo diverso, seppur complementare, e ampliando il concetto verso la cosiddetta Worksphere, cioè tutto ciò che “accompagna” l'essere umano nel mondo del lavoro e rende l'esperienza aziendale unica e di valore.



Infatti, come riportato sempre nel libro *Dal Workplace alla Worksphere*, ormai l'ambiente di lavoro è stato completamente sdoganato dalla propria scrivania o sede, e l'ufficio si ritrova in una ricostruzione di “essenza” di ciò che vuole trasmettere la società sia a clienti esterni che agli operatori interni. Già da prima della pandemia gli uffici stavano iniziando ad abbandonare il loro ruolo tradizionale di stanza con pc e scrivania per trasformarsi in molte realtà in luoghi “Activity Based Working”, cioè caratterizzati da un'impostazione in cui, poiché il lavoro quotidiano può essere svolto da remoto in qualsiasi altro luogo, si diminuisce (scendendo al 60% rispetto al normale 80%) lo spazio dedicato alle postazioni fisiche come scrivanie, pc, armadi ecc., per dare maggiore ampiezza ad altri luoghi aziendali destinati alla collaborazione e alla condivisione di idee tra i componenti dei team.



Una trasformazione in cui la presenza in ufficio non è quindi più data dall'orario fisso, ma dalla necessità di incontro progettuale per definire elementi strategici, obiettivi e goal comuni. Le relazioni tra azienda e manager, ancor più in seguito alla pandemia, stanno evolvendo verso un nuovo tipo di engagement: in ufficio non si va più per svolgere attività lavorative personali, ma per condividere e co-creare. Come affermato da Guido Stratta, Direttore People&Organization del gruppo Enel, l'ufficio del prossimo futuro sarà come un "Hub Quarter, un insieme di luoghi in cui la gente avrà la libertà di scegliere quando andare, dove ci saranno delle agorà relazionali a supporto dei rapporti tra colleghi, dove si presenteranno e condivideranno i progetti e verrà data assistenza per la risoluzione dei problemi."

È in questo contesto che la Worksphere risulta essere un ulteriore passo avanti verso un nuovo Agile Management in cui, in mancanza di contatti continui de visu, nella sede aziendale acquista enorme importanza la creazione di un design personalizzato in cui anche in quei pochi momenti in cui si accede fisicamente è possibile "riconoscersi" e sentirsi parte di un "qualcosa di unico", grazie alla composizione architettonica degli spazi, del colore delle sale e di altri elementi attrattivi che permettono di individuare (e individuarsi) un gruppo aziendale specifico. A tale proposito, un esempio di Worksphere già ben consolidato è la sede italiana di Bacardi: in essa è infatti presente un "Clubar", un'area completamente arredata come un vero bar, nella quale è davvero possibile bere qualcosa e condividere con ospiti e colleghi sia semplici pause pranzo che celebrazioni di momenti importanti come, ad esempio, nuovi contratti o collaborazioni.





Questo è solo un esempio di come la trasformazione digitale abbia influito fortemente sulla realtà lavorativa italiana e internazionale, e di come si sia ormai collocata fra le priorità di tutte le aziende e imprese del nostro Paese, che si stanno sempre più muovendo per “riorganizzare” il lavoro e gli spazi, tanto che si prevede che il 2022 sarà protagonista di ulteriori nuovi assestamenti ed efficientamenti di tali trend, di cui ormai imprese e aziende non possono più fare a meno.

Come descritto nel libro *Strategia Lean Lifestyle - Lavorare e fare impresa con più risultati, agilità e benessere* di Luciano Attolico, uno dei maggiori esperti in Europa di Lean Thinking, i manager devono essere disposti ad applicare nei processi delle loro aziende un cambio di approccio con cui riuscire a coordinare al meglio le diverse attività sempre più iper-frammentate (aumento delle e-mail, riunioni su Zoom richieste improvvisamente e in qualsiasi momento, telefonate) e velocizzate dagli strumenti digitali, in cui spesso per un manager può risultare difficile mantenere il timone e si può perdere facilmente la lucidità di focalizzazione su ciò che conta davvero per raggiungere l'obiettivo.

Per mantenere la concentrazione necessaria e non “perdere la rotta”, per Attolico è necessario agire pienamente sulla consapevolezza dei manager e dei team, anche grazie ad azioni di mentoring specifiche.





Un modello Lean di riflessione e analisi da applicare ai processi nella loro globalità, in cui non basta utilizzare documenti “snelli” o gestire meglio gli orari, ma sono necessari lo sviluppo di una nuova consapevolezza, una vera e propria riorganizzazione delle abitudini individuali e di squadra, un nuovo stile di vita con cui riequilibrare lo spazio lavorativo e personale, stabilendo le priorità, anche attraverso micro scelte assunte sul momento, e focalizzandosi sulle “gold activity” per non causare confusione e inutile dispersione di energie.

Come dichiarato dal dottor Attolico al Sole24Ore, in seguito alle modifiche portate nel mondo del lavoro dalla pandemia “si è costretti a scegliere il corso delle proprie attività ora dopo ora e lo sforzo richiesto è quello di allenarsi a fare sempre la scelta giusta. Spesso ci si accorge troppo tardi che l’esperienza lavorativa sta diventando sofferenza, in modo silente, e occorre quindi focalizzarsi sul mettere a terra il potenziale in modo intelligente, a valore. Il compito di divulgare i principi del vivere e lavorare agile è per forza di cose trasversale: se c’è bisogno di una presa posizione dei leader e delle figure apicali, è anche vero che chiunque può adottare queste tecniche e che ognuno può dare il proprio contributo e influenzare in modo pervasivo l’intera organizzazione.”.



La soluzione per Attolico è proprio integrare modelli ibridi poiché “visione a medio e lungo termine e pragmatismo sperimentale nell’eseguire settimana dopo settimana modelli e procedure sono i concetti alla base di qualsiasi trasformazione, e la pandemia lo ha dimostrato premiando chi ha dimostrato velocità di esecuzione e condivisione.”.



In tale contesto, in parte ancora molto frammentato, al fine di non “perdere la rotta” verso un’innovazione che sia di valore, risulta quindi importante mantenere centrale il benessere dei lavoratori, anche attuando concrete azioni di rinnovamento del Welfare aziendale.

Un benessere che può essere ritrovato in una mutualità di garanzie con cui attuare una reciproca tutela e assistenza tra i dipendenti e l’azienda in quanto impresa: in un mondo sempre più diviso resta infatti importante riuscire a mantenere una comunità con cui condividere esperienze, rischi ed opportunità di crescita.

A tale proposito, come riportato dal *Dossier* di Fortune Italia dedicato al Welfare aziendale 2021, all’Insurance Summit si è espressa anche la dottoressa Maria Bianca Farina, presidente di Ania – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici, ribadendo l’importanza dell’industria assicurativa per uno sviluppo integrato di un nuovo Welfare Management. Nello specifico, Farina ritiene fondamentale per il prossimo futuro che le misure di protezione messe in atto dai Governi e dall’Unione Europea per i cittadini, con il fine di tutelarli contro i pericoli del Covid-19, non rimangano mere sperimentazioni ma diventino in modo concreto “parte integrante dei sistemi di sicurezza sociale.”





Una soluzione di sicurezza collettiva che per la presidente di Ania, per non gravare sui bilanci statali, potrebbe essere possibile grazie a una stretta collaborazione tra pubblico e assicurazioni private. Uno scambio di risorse e innovazioni con cui avviare un nuovo sistema di Welfare caratterizzato da modalità digitalizzate e rapide di contatto e accesso ai servizi sanitari (anche in caso di malessere psicologico) come, ad esempio, consulti telematici o vera e propria telemedicina.

Il benessere psicologico, come riporta anche la recente ricerca di BVA Doxa, resta infatti tema centrale dell'esperienza post coronavirus e delle attuazioni (spesso improvvisate) di nuove modalità di lavoro in Smart Working, poiché strettamente connesso alla situazione lavorativa (per la ricerca il 50% dei casi di ansia e insonnia sono dati dalle condizioni lavorative).

Per quanto riguarda il Welfare, poi, importante il dato emerso dall'indagine che ha rilevato che il 42% dei partecipanti considera inadeguate le misure prese in questi ultimi anni dalla propria azienda per promuovere il benessere interno o, almeno, per garantire la diminuzione dello stress. Inoltre, il 73% degli intervistati ha dichiarato che un requisito fondamentale nella ricerca di un lavoro è proprio la presenza di benefit connessi al benessere psicologico dei dipendenti.





Quale sarà quindi il futuro del lavoro a conclusione dell'emergenza pandemica?

Come è possibile comprendere arrivati a questo momento dell'Indagine, la risposta non è univoca, poiché il contesto aziendale e lavorativo del nostro Paese, e ancor più se si estende l'analisi a tutto il mondo, è un ecosistema complesso di strutture, valori e strategie, tanto che si potrebbe dire che, alla domanda sul futuro, più che risposte si sviluppano nuovi quesiti sul come, quando e se tornare effettivamente in ufficio.

Negli ultimi mesi l'iniziale spinta positiva verso l'accelerazione e implementazione di attività in Smart Working è stata in parte frenata da alcuni fattori sia personali dei professionisti, sia di carattere più generale da parte delle aziende, che in alcuni specifici casi (come ad esempio la Pubblica Amministrazione in Italia) hanno fatto spostare l'ago del dibattito verso un graduale rientro nelle sedi fisiche. Nonostante ciò, il ritorno ad un vecchio modello completamente tradizionale in presenza non è considerato più una soluzione condivisibile né attuabile, tanto che anche le aziende meno "innovative" sono predisposte ad un rientro ibrido diviso tra presenza in ufficio e lavoro da remoto.



Una sola risposta quindi su quale sia il migliore trend di lavoro Agile ancora non c'è, ma questo non è necessariamente un problema. Anzi, accelerare l'applicazione di una soluzione unica potrebbe causare lo stesso squilibrio e senso di smarrimento avuto durante il primo lockdown, quando si sono applicate strategie basate sull'immediato e spesso non condivise o comprese dai lavoratori, creando disomogeneità e difficoltà aggiuntive ad una situazione già molto problematica.

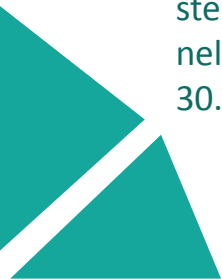


Ciò che ora serve è forse proprio prendere tempo per comprendere questo “nuovo normale” in tutti i suoi aspetti, sia positivi che negativi, e declinare su di esso le soluzioni, anche diverse, ma portatrici di valore in tutti i livelli aziendali.

Una ricerca che sarà compito dei manager, poiché saranno loro a dover vincere la sfida del “nuovo normale”, ascoltando e coinvolgendo i collaboratori, accogliendo le numerose differenziazioni del “vivere il lavoro”, e acquisendo lo stile di management più idoneo con cui superare gli effetti negativi che lo sviluppo e applicazione di nuovi modelli flessibili potranno portare nei team, grazie a competenze agili e innovative.

Come segnalato anche ad inizio capitolo, infatti, il successo del cambiamento parte proprio dal valore portato dalle connessioni che si creano tra gli esseri umani, poiché bagagli di cultura e conoscenza diversi arricchiscono e sviluppano l’innovazione.

A tale proposito è bene citare anche un’importante ricerca svolta da Microsoft e intitolata *The Next Great Disruption Is Hybrid Work – Are We Ready?* che, seppur in parte limitata dal critico contesto temporale in cui è stata realizzata (febbraio 2020 – gennaio 2021), allo stesso tempo offre una valida sintesi sui numeri che hanno coinvolto manager e aziende nell’attuazione di modelli Agili e ibridi, essendo stata effettuata su un campione di oltre 30.000 persone in 31 Paesi di tutto il mondo.



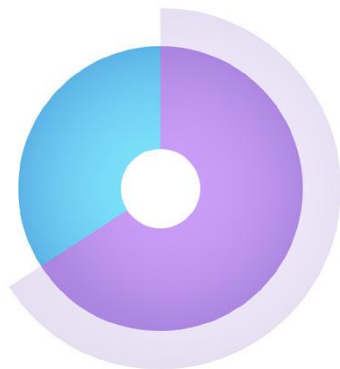


Anche secondo la ricerca, infatti, non ci sono elementi che facciano presagire nel prossimo futuro un rientro totale in ufficio, poiché grazie ai numerosi elementi positivi (tra cui la creazione di nuovi posti di lavoro, il maggior tempo dedicabile alle proprie famiglie, e le flessibilità di spostamento) sviluppabili grazie al lavoro Agile, esso è potenzialmente destinato a durare anche post pandemia, seppur con le dovute differenze rispetto alle modalità avviate durante il lockdown.

L'analisi dei dati ha fatto però emergere che le difficoltà e criticità più o meno gravi portate dall'emergenza Covid-19 hanno spinto più del 40% dei dipendenti ad abbandonare o cambiare il proprio lavoro, situazione che, come già evidenziato, ha reso necessario per le aziende trovare nuove modalità di appeal per trattenere o attrarre nuovi e vecchi talenti riscontrabili nella ulteriore flessibilità portata dal lavoro ibrido.

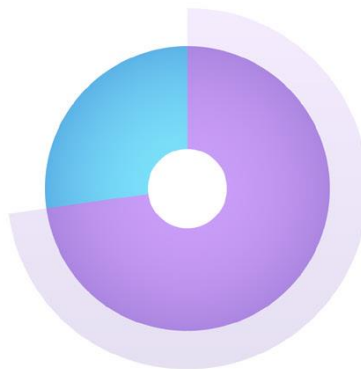
In merito a questo, come si può vedere anche dalla tabella sotto riportata, è però emerso un netto dualismo tra una forte richiesta di flessibilità e la necessità di “riavvicinamento” nelle relazioni umane de visu. Secondo la ricerca ciò che maggiormente desiderano i dipendenti di oggi è trovare un equilibrio tra i due mondi: per tale ragione, se da un lato il 73% desidera mantenere metodologie Agili, allo stesso tempo il 67% vuole svolgere più attività “dal vivo” insieme ai propri team.





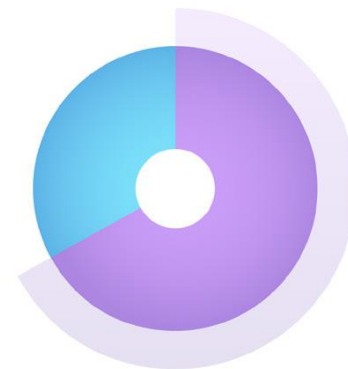
66%

of leaders say their company
is considering redesigning
office space for hybrid work



73%

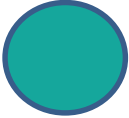
of employees want flexible
remote work options to stay



67%

of employees want more
in-person work or collaboration
post-pandemic

Il dualismo “digitalizzazione – rapporto umano” si conferma ancora una volta parte dell’esistenza stessa dell’Agile Working: infatti è difficile poter stabilire in modo univoco se tale modalità di lavoro sia positiva o negativa per aziende, dirigenti o dipendenti, perché tale metodologia abbraccia un’ampia sfera di dinamiche, anche private e personali, di difficile schedatura e rigida modellizzazione che necessitano, per mantenersi efficaci, di sviluppare momenti di apertura e ascolto destinati alla crescita dei rapporti umani.



A tale proposito la dott.ssa Nancy Baym, Senior Principal Researcher di Microsoft ha affermato: “When you lose connections, you stop innovating. There are no new ideas getting in and groupthink becomes a serious possibility.”.

Seppure risposte chiare e univoche siano forse ad oggi ancora difficili da poter avere, esistono però schemi strutturali ben definiti su cui è possibile riflettere per trovare soluzioni “modellizzabili” e capaci di mettere al centro persone, culture, politiche e tecnologie in modo Agile. Secondo Microsoft, nel prossimo futuro sarà quindi importante trovare risposte efficaci alle seguenti domande:

- Come stanno i lavoratori?
- Quali sono i maggiori bisogni di manager e team?
- Chi può lavorare da remoto? E con quali mezzi?
- Chi dovrà rientrare in ufficio? Con quali modalità?
- Come organizzare le collaborazioni?
- Come focalizzarsi su lavori mirati? Come non disturbare i team?

Risposte che potranno arrivare solo cambiando la cultura aziendale, riportandola ad un contesto fortemente più personale, perché ricostruire il capitale sociale e la cultura è ormai un imperativo aziendale. La tecnologia è infatti sempre molto apprezzata, ma per “generare valore” serve anche il contatto umano.





La ricerca di Microsoft a tale proposito prevede che la maggior parte delle organizzazioni nel prossimo futuro richiederà ai propri collaboratori di aderire a un mix di collaborazioni, riunioni e focus space in cui sviluppare interazioni lavorative e personali. Come si vedrà più nel dettaglio nel prossimo capitolo, per tali ragioni un nuovo approccio manageriale che sarà sempre più richiesto ai manager di tutto il mondo sarà quello dello Human Centered Design (HCD), una metodologia “umano-centrica” in cui soluzioni di business vincenti si possono ottenere solo ponendo al centro di tutte le attività la prospettiva umana.

Un modo di analizzare i fabbisogni aziendali che si può facilmente applicare anche nella ricerca di soluzioni lavorative post Covid-19, poiché in grado di cogliere i fabbisogni più intimi e personali dei dipendenti e trovare soluzioni adatte e innovative. In tale contesto, figura centrale dovrà essere lo Chief Human Resources Officer (CHRO): sarà lui infatti il professionista a cui le aziende affideranno il difficile compito di reinventare le assunzioni e di organizzare le attività per il benessere dei dipendenti con modalità ibride e flessibili.

Ma come fare per comprendere gli effettivi bisogni dei propri dipendenti?



Ad oggi la digitalizzazione e l'importanza crescente della tematica stanno portando rapidamente imprese e società ad impegnarsi nella realizzazione di assessment con cui analizzare la propria azienda (o mettersi al servizio di altre come consulenti), comprendendone punti di forza e debolezza in modo immediato ma efficace.



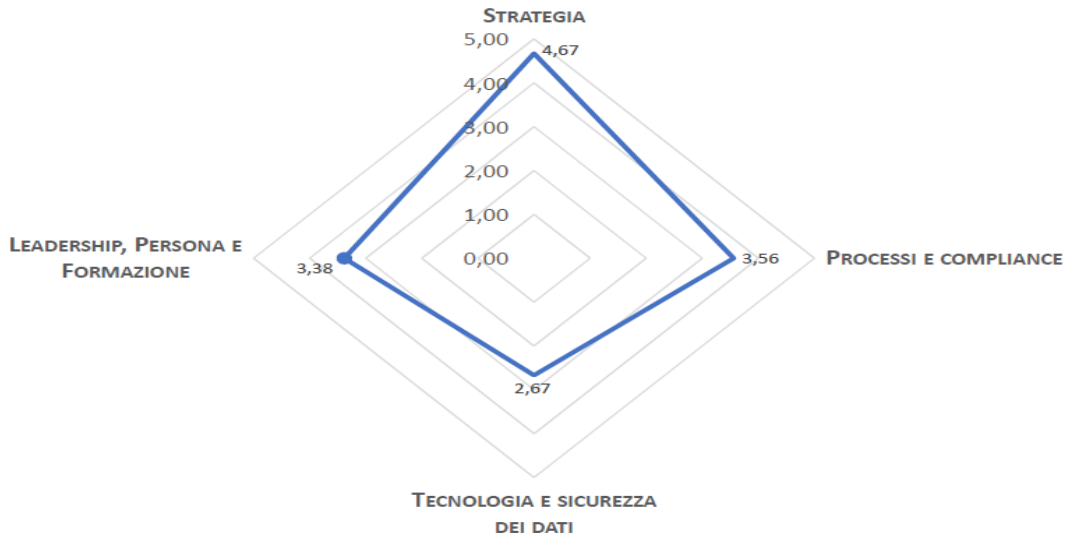
A tale proposito, è bene citare lo “Smart Working Assessment”, l’innovativo strumento realizzato grazie ad un progetto Fondirigenti dal Digital Innovation Hub Liguria.

Nello specifico, tale assessment digitale è stato diviso in quattro ambiti (strategia, processi e compliance, tecnologia e sicurezza dei dati, leadership e infine persona e formazione), con il fine di abbracciare tutte le diverse specifiche e peculiarità dell’azienda partecipante, ed è costituito da diverse domande destinate a rilevare il grado di conoscenza e maturità dell’utente per quanto riguarda l’avvio o l’applicazione di attività di lavoro Agile.

Con l’obiettivo di facilitare la lettura dei dati, i risultati vengono raccolti in un grafico, ma allo stesso tempo è presente anche un feedback specifico sulle varie risposte segnate con spunte verdi o rosse in base alle criticità.

Di seguito un esempio di grafico presente nell’assessment:





Come si è potuto fin qui vedere, sono numerose le spinte all'innovazione e alla ricerca di Modelli più agili e flessibili con cui operare nel prossimo futuro, e non è infondato ritenere che, quale che sia il trend Agile vincente, non sia troppo ottimistico pensare che il futuro del lavoro sarà diverso dai modelli più tradizionali.

I modelli e le strutture che per anni hanno accompagnato il lavoro dei manager sono ormai mutati e continueranno a modificare le proprie caratteristiche, oscillando tra diverse soluzioni più o meno vincenti. In tale contesto di cambiamenti saranno il tempo e gli eventuali nuovi sviluppi che sicuramente arriveranno a svelare quale sarà la migliore soluzione per le aziende e i manager.



IL LEADER AGILE: LE COMPETENZE E LE STRATEGIE PER UN MANAGEMENT PIÙ FLESSIBILE

Il Covid-19, come noto, ha accelerato i tempi di una trasformazione digitale e aperto la strada verso diversi e nuovi modelli di management, fra i quali l'evoluzione più avanzata si ritrova nell'Agile Management.

Guidare un'azienda durante un biennio di pandemia significa agire in un contesto tumultuoso, in crisi e impossibile da prevedere con largo anticipo: questa è stata per molti manager una prova di agilità in cui si è dovuto sperimentare, prendere rapide decisioni e “inventare” il futuro della propria organizzazione.

Come detto da Linda Hill, docente di Business Administration and Faculty Chair of the Leadership Initiative alla Harvard Business School, “la leadership Agile è importante ora più che mai: si tratta di sfruttare la turbolenza intorno a noi, non di reagire ad essa. In che modo si può consentire al proprio team di risolvere i problemi in modo agile e ingegnoso, quando le circostanze sono mutevoli e i dati affidabili sono elusivi? Come si possono creare le condizioni per la sopravvivenza della propria organizzazione? Come si creano nuovi modi di interagire con i principali stakeholder, quando sono tutti sotto pressione e le risorse scarseggiano? E come si coltiva la propria capacità di far fronte agli sviluppi imponderabili che ci attendono?”.



Per la Hill la risposta principale sta nello sviluppare capacità di gestione del proprio team, creando un ambiente che consenta a chiunque di essere un risolutore di problemi innovativo. Importante per un leader Agile è infatti difendere un senso di scopo condiviso. “L’innovazione è un duro lavoro – spiega Hill – e vive sulla diversità e sul conflitto. Ci vuole franchezza per identificare e mitigare il rischio, e ci vuole coraggio per accettare gli inevitabili passi falsi e le svolte che si verificano lungo il percorso. Per affrontare queste sfide con perseveranza, i dipendenti devono credere di poter dare un contributo significativo a una causa cui tengono.”.

In tempi di turbolenza e incertezza politica, diventa necessario rispondere con flessibilità e preparazione. Un manager Agile infatti non è un semplice “lavoratore a distanza”, ma è un “navigante delle turbolenze” che opera in azienda con strutture organizzative basate su obiettivi, orari flessibili e, soprattutto, fiducia nei confronti del proprio team. Strutture organizzative spesso molto lontane dalle attuali realtà aziendali e che necessitano, affinché si possa dire svolgerle al meglio, di entrare completamente in tutti i livelli procedurali e culturali di un’impresa.



Una cultura dell’Agile che, per far sì che abbia adesioni convincenti, deve partire come prima cosa dai top manager. I leader del prossimo futuro devono essere pronti a sviluppare nuove competenze e visioni più aperte alla flessibilità di azione, uno step che può essere avviato, in primis, grazie a una formazione mirata.



In tempi di cambiamenti tumultuosi, e in un presente dove il Covid-19 ha inciso fortemente sul mondo del lavoro trasformando diversi ruoli e lasciando le aziende spesso “sprovviste” di manager con determinate competenze, la chiave per aprire le porte verso nuovi possibili orizzonti di valore e crescita è infatti proprio la formazione, unico veicolo con cui è possibile sia ottenere strumenti tangibili che ampliare il proprio bagaglio di conoscenze e cultura, fino a modificare anche la propria visione del mondo.

Un tema che è stato intercettato anche dal Governo, tanto che un Decreto del Ministro del Lavoro ha istituito per il 2021 un Fondo da 50 milioni di euro che le società potranno utilizzare per attività formative destinate al potenziamento delle competenze digitali, o per la riqualificazione professionale di chi nel corso della pandemia ha subito una riduzione dell’orario lavorativo superiore al 30%. Un interesse in continua crescita, tanto che la Global Market Insight, società internazionale di ricerche di mercato e consulenza gestionale, ha stimato che entro il 2025 il valore della formazione salirà a 300 miliardi di dollari.

La formazione non deve però essere priva di coordinamento o fine a se stessa, ma prima di essere avviata è necessario svolgere una dettagliata analisi dei fabbisogni presenti e futuri della propria impresa o team.





A tal proposito l'analisi realizzata da Fòrema, società di consulenza e formazione italiana, su un campione di 104 realtà del Paese ha portato in luce che oltre il 67% degli intervistati ritiene oggi necessario focalizzarsi sulla riconversione professionale, mentre il 54% considera importante sviluppare nelle aziende il tema della trasformazione digitale. Secondo l'indagine, i settori che in seguito alla pandemia necessitano di maggiore aggiornamento sono:

- Marketing e vendite (+34%)
- Progettazione e sviluppo del prodotto (+26%)
- Informatica (+25%)
- Processi produttivi (+24%).

A supporto di quanto scritto, si riporta anche la ricerca del 2021 realizzata da AstraRicerche per conto di Cfmt e Manageritalia su un panel di oltre 1.000 manager del settore terziario. Dal Report emerge infatti che l'emergenza pandemica ha trovato molti manager “non pronti”, e che i team si sono dovuti improvvisare “esperti di lavoro a distanza” confrontandosi con temi e attività che spesso e volentieri non avevano mai affrontato prima: gap che hanno causato l'avvio di strategie di diffusione delle informazioni poco chiare e date o durante riunioni a distanza (78,4%) o tramite contatti one-to-one sugli smartphone (74,4%); allo stesso tempo sono però sorti anche atteggiamenti più comprensivi, che hanno portato una maggiore disponibilità all'ascolto di problemi e timori anche di tipo personale (60%).





Decisamente marginali, invece, al fine di un adeguamento del personale alle nuove attività, sono stati i consigli di letture di approfondimento su temi di business (14,6%) e sul Coronavirus (3,2%).

A fronte di tale situazione, più del 90% degli utenti ritiene fondamentale compiere una riflessione sulle competenze necessarie per avviare un vero ed effettivo cambiamento nella mentalità e cultura del lavoro con cui farsi trovare pronti a conclusione della pandemia. Secondo il 98% degli intervistati, infatti, quando l'emergenza Covid-19 sarà passata, sarà da accettare il “nuovo normale digitale” dal quale ormai non si tornerà più indietro, e bisogna per questo farsi trovare pronti alle nuove sfide che emergeranno con un nuovo e innovativo modello di management agile e flessibile.

Alla domanda su quali saranno le prime funzioni o aree aziendali su cui sarà necessario intervenire nella fase post-crisi, gli intervistati hanno risposto:

- Competenze del personale e dei talent management (77,7%)
 - Aree commerciali (44,5%)
 - Catene del valore e rapporti di filiera (39,7%)
 - Logistica (22,1%).
- 



Per completare il quadro, si riporta di seguito anche la tabella riepilogativa, presente nel *Rapporto speciale 2021* dedicato alla formazione manageriale di Harvard Business Review, relativa ai risultati emersi dall'analisi di AstraRicerche per quanto riguarda le competenze più importanti che i manager dovranno possedere nell'era post pandemica.

TABELLA 1 - LE COMPETENZE PIÙ IMPORTANTI DOPO LA CRISI CORONAVIRUS





Queste Aree sono in linea con quanto emerso anche da un'altra ricerca realizzata dalla Harvard Business Review Italia e pubblicata nel libro *I tre nodi dell'HR: digitalità, umanità, spazialità*, che ha ristretto il campo a cinque specifiche competenze ormai irrinunciabili per un leader che voglia portare avanti con successo la forza lavoro della propria azienda nel futuro post Covid-19.

Secondo la ricerca, le cinque competenze sono:

- **Agilità:** un leader deve essere in grado di sviluppare una mentalità rapida e smart con cui riconoscere e agire rapidamente in modo positivo davanti alle diverse opportunità di crescita.
 - **Digital Savviness:** un leader deve ormai essere esperto di digitalizzazione e conoscere le varie tecnologie, come ad esempio l'Intelligenza Artificiale o il Machine Learning, per accompagnare con successo la propria azienda verso cambiamenti di valore e, allo stesso tempo, essere pronti ad anticipare e affrontare rischi, che siano connessi al cyber crime o a mutamenti di scenario societari.
 - **Resilienza:** un leader deve essere capace di adattarsi con rapidità (e quindi agilità) alle diverse situazioni o persone con cui si trova ad interagire, e incorporare nella strategia aziendale tale visione di sviluppo continuo.
- 

- 
- **Influenza:** il Covid-19 e l'avvento dello Smart Working massivo hanno stravolto le gerarchie e dato maggiore autonomia ai team. In tale contesto un leader deve però continuare ad essere una guida capace di riconoscere i talenti e di sviluppare un ambiente, seppur digitale, in cui autorizzare i dipendenti a influenzare a loro volta il cambiamento in modo positivo.
 - **Creatività:** un leader deve promuovere e sviluppare la creatività all'interno dei propri team col fine di sviluppare soluzioni sempre innovative, di valore e capaci di rispondere con successo ai cambiamenti, anche se improvvisi.

In merito all'argomento, interessante è anche il risultato del sondaggio *Reimagining Leadership: Un manuale per l'economia digitale* realizzato da Doug Ready, docente del corso del MIT Sloan Executive Education, e Carol Cohen, vicepresidente senior con delega al talento globale e alla trasformazione di Cognizant, che ha sponsorizzato il progetto effettuato su un campione globale di 4.000 dirigenti aziendali.

Dal sondaggio è emerso un quadro abbastanza critico, in cui solo il 9% degli intervistati ritiene di possedere competenze sufficienti per essere leader nell'economia digitale del prossimo futuro.





Secondo la ricerca, infatti, per creare valore è necessario che i leader si focalizzino sui seguenti quattro profili:

- ✓ **Leader produttore:** guida esperta di digitale che riesce a coordinare tutte le diverse fasi strategiche dei progetti, ed è predisposto all'analisi e al raggiungimento dei risultati. Atteggiamento che permette di prendere decisioni disciplinate e di avere spesso ottimi risultati.
- ✓ **Leader investitore:** professionista che si concentra su uno specifico lavoro o progetto, spesso avendo attenzione alla Sostenibilità.
- ✓ **Leader connettore:** come dice il nome, sa muoversi bene nel nuovo ecosistema di interconnessioni digitali ed è esperto in relazioni, partnership e reti di qualsiasi tipologia.
- ✓ **Leader esploratore:** interessato alla sperimentazione, promuove team curiosi e innovativi senza aver paura di errori, considerati un valore di crescita.



Ma quali sono le competenze che un leader deve acquisire affinché sia possibile portare una nuova cultura di Agile Management nella propria azienda, a conclusione dell'emergenza pandemica?



Dalla ricerca è emerso che un leader Agile deve possedere:

- Flessibilità e capacità di adattamento al contesto (64,9%)
- Capacità di gestione di team e collaboratori a distanza (63,5%)
- Atteggiamento di risoluzione dei problemi anche se imprevisti (59,4%)
- Visione strategica, non solo operativa e tattica (54,3%)
- Capacità di organizzare e riorganizzare rapidamente progetti e strategie (52,3%).

Affinché le imprese possano uscire con successo dall'emergenza Covid-19, quindi, è necessario che i top manager siano portatori di innovazione e accompagnino i propri team verso un'accelerazione di quelle transizioni di agilità e flessibilità, perché sia chiaro a livello culturale che il “new normal” è ormai connesso alla digitalizzazione di ogni processo. È necessario quindi che la strategia manageriale del prossimo futuro sia sempre più personalizzata e multicanale.

Elementi importanti che sono stati condivisi anche dagli autori del già citato libro *Dal Workspace alla Worksphere*, che grazie a interviste a top manager di aziende multinazionali hanno potuto ottenere un quadro articolato e diversificato dei trend che più stanno accompagnando le aziende nella fase attuale.





Nello specifico, in relazione a quali sono gli elementi necessari ai leader del prossimo futuro per riuscire a implementare con successo un nuovo modo di lavorare digitale, il testo riporta quattro asset fondamentali:

1. La promozione della nuova cultura, con la finalità di aumentare l'engagement delle risorse umane sia presenti in ufficio che in remoto.
2. Lo sviluppo di nuove tipologie relazionali con i propri ed altri team.
3. La promozione di collaborazioni innovative da effettuare in diverse forme e sfumature (anche andando oltre la semplice comunicazione di dati o progetti).
4. La flessibilità digitale e tecnologica per incrementare l'avvio di strategie ibride.

Altro elemento fondamentale, che è bene non dimenticare, è il fattore psicologico. Come emerso dalla ricerca dedicata a *Il nuovo volto dell'engagement*, conclusa a marzo 2021 e realizzata da Asfor e Cfmt, che ha coinvolto top manager, HR director, middle manager e giovani manager appartenenti ad aziende di qualunque dimensione, si sta infatti vivendo una fase di “calo di energia”.





In altre parole il lockdown, le restrizioni e i numerosi isolamenti o distanziamenti che in questo ultimo anno e mezzo ognuno di noi ha dovuto vivere, hanno causato forte stress nei lavoratori, instabilità emotiva e timori per il futuro. Un quadro negativo che incide fortemente sulle attività manageriali, oltre che su quelle personali. Si è già detto di come una metodologia agile e flessibile sia portatrice di forti benefici anche a livello psicologico, grazie alla sua caratteristica di essere personalizzabile sulle esigenze del lavoratore che può gestire i propri spazi e orari come preferisce, ma che allo stesso tempo non incide negativamente sull'azienda, aumentando la produttività del singolo e permettendo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Tale visione dell'azienda va, appunto, coltivata con azioni specifiche da parte del leader Agile, che deve farsi portatore di modelli e atteggiamenti positivi. La capacità di guidare le persone del proprio team verso una responsabilizzazione delle azioni e capacità, orientandole alla logica del “conseguire” più che del “fare” (reali obiettivi e risultati vs compiti del momento), è infatti fondamentale affinché si sviluppi un Agile Management davvero libero di crescere e svilupparsi.



Una risposta su cosa fare affinché tale processo possa avverarsi nella propria azienda la fornisce la ricerca sopra citata: sollecitati a individuare modalità per liberare nuovamente l'energia necessaria a sviluppare l'engagement, i partecipanti ai focus group si sono focalizzati su alcuni fattori collegati ai bisogni che assumono nuova e più intensa priorità a causa del distanziamento fisico e sociale, o dell'isolamento determinato dal “working from home”.



Dai risultati è emerso che per un manager è importante avere capacità di visione, un impianto valoriale solido e un mindset dinamico ed eco-riferito. Andando più nel dettaglio, si deve:

- Riconoscere il valore del singolo, premiando il raggiungimento dei risultati anche a distanza e avendo maggior cura di considerare caratteristiche, vincoli e potenzialità della persona, ovvero guardare con più attenzione alle esigenze, ai problemi, alle aspirazioni di ciascun membro del team;
- Stimolare la solidarietà, la vicinanza e la collaborazione fra i colleghi, incentivandola anche durante le riunioni virtuali;
- Fornire comunicazioni chiare, trasparenti e costanti sulle effettive situazioni aziendali e sull'andamento del business, in modo da ridurre la dimensione di incertezza del breve e medio periodo;
- Avere fiducia nella responsabilità delle persone, garantendo loro flessibilità e una certa libertà di scelta nella gestione del proprio tempo.

Proprio questo ultimo punto necessita di un ulteriore approfondimento, poiché è l'anima di ciò che distingue il metodo di management Agile rispetto a quelli più tradizionali.





La distanza, il non controllo e la non fisicità di spazi condivisi non permette infatti di capire sempre cosa stia facendo o su cosa stia lavorando il proprio collaboratore, e questo può causare difficoltà nella gestione delle attività o dei timing, tanto che uno dei maggiori momenti di stress che i manager hanno vissuto durante il periodo di lockdown è stato proprio il veder “vacillare” il proprio ruolo: il lavorare da remoto ha imposto l’abbandono di una cultura manageriale basata sul comando e controllo, per aprirsi alla delega e alla fiducia.

L’Agile Working permette infatti ai dipendenti di autogestirsi, e il manager deve ora essere pronto ad organizzare il lavoro di tutti e a monitorarlo, ma solo quando necessario. Saper delegare determinati compiti in base alle caratteristiche di ogni collaboratore, e instaurare una fiducia reciproca sul lavoro di ogni componente del team, risultano infatti due azioni fondamentali affinché il meccanismo di realizzazione dei processi non si inceppi o causi stress e scontri non necessari.

Un cambio di mentalità non semplice e spesso non realizzato dai manager, che però, a causa della poca connessione/dialogo/fiducia nei confronti del proprio team, ottengono come risultato un’ulteriore verticalizzazione delle direttive, una scelta strategica che si è dimostrata essere di poco valore perché non aperta a quei cambiamenti e innovazioni che solo il coinvolgimento di altre figure e un brainstorming di gruppo possono portare.





Sviluppare la fiducia non è quindi un processo di semplice e immediata attuazione, ma necessita di un cambio di pensiero molto netto, che deve essere continuamente alimentato da entrambi le parti (leader e collaboratori).

Come affermato da Marco Vergeat, presidente di Asfor, la fiducia “si radica e si mantiene nei contesti che sanno esprimere vera vicinanza e interesse per le persone, che sanno promuovere la collaborazione e non la competizione interna, che comunicano in modo chiaro e trasparente e soprattutto nei quali chi ha responsabilità di leadership sa dare l’esempio, mettendo in pratica ciò che dichiara. Questo è alla base della credibilità e la credibilità è alla base della fiducia. La formazione può contribuire, aiutando i people leader a sviluppare il mindset e le competenze necessarie per esercitare autentico coinvolgimento e forte responsabilizzazione delle persone. Tutto ciò sembra facile ma non lo è affatto.”.

Ciò che conterà nel prossimo futuro sarà quindi avviare una nuova cultura capace di far coesistere ed equilibrare le nuove tecnologie con una concezione “umano-centrica”, in cui è il capitale umano l’elemento chiave che consente ai processi digitalizzati di continuare a dare valore.



A tal proposito, la ricerca di quest’anno realizzata da Randstad e intitolata *HR trends and salary survey 2021: Il ruolo dell’HR e la remote leadership* ha messo in evidenza proprio l’importanza di dare maggior spazio a tale concezione, che può essere accresciuta nelle aziende grazie a HR manager aggiornati e competenti.



Nello specifico, la ricerca si è focalizzata sulle competenze che dovranno sviluppare gli HR manager che lavorano come remote leader per valorizzare il capitale umano: secondo la Survey di Randstad, infatti, solo il 12% delle iniziative in questi mesi sono partite dal basso da parte dei dipendenti, elemento che conferma ancora una volta l'importanza di un'organizzazione manageriale che, seppure non debba dimenticare l'importanza dei propri collaboratori, deve comunque essere da esempio e stimolare le diverse attività.

I risultati hanno evidenziato che al momento le aziende necessitano proprio di aumentare le attività di motivazione e ispirazione nei confronti dei team, e di costruire rapporti di fiducia organizzando maggiori momenti di confronto e dialogo amichevole tra manager e dipendenti. Tra le competenze richieste ai remote leader spiccano infatti proprio lo sviluppo delle capacità di ascolto, di empatia, di comunicazione efficace e di coinvolgimento.

Per quanto riguarda gli HR manager intervistati, è emerso che il 35% possiede atteggiamenti positivi per quanto riguarda i cambiamenti che la pandemia ha portato al ruolo, con una crescita di soddisfazione rispetto al triennio precedente del + 17%. Le maggiori criticità sono state riscontrate nella gestione dei team ibridi, cioè divisi tra casa e ufficio, soprattutto per quanto riguarda la gestione dei rapporti interni e il monitoraggio delle performance (entrambi al 65%), e l'allineamento della visione strategica (54%). Tali problematiche sono state gestite attuando alcune iniziative tra cui la rotazione delle presenze (68%), momenti di condivisione informale (41%) e formale (39%).





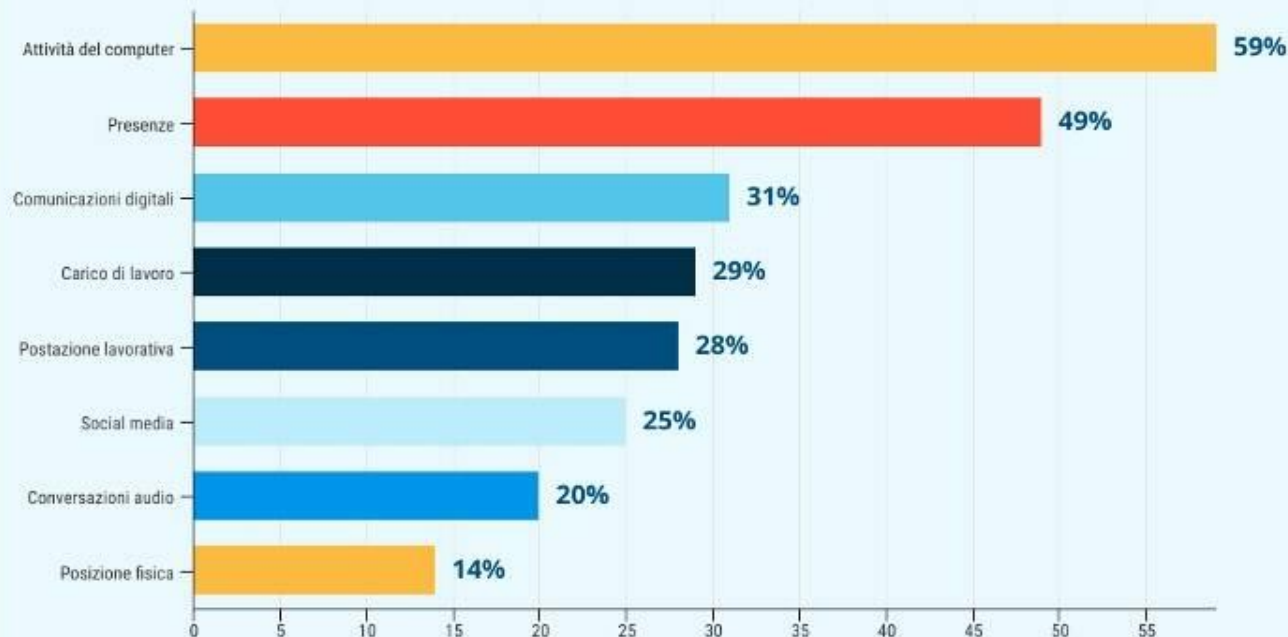
Un'interessante voce fuori dal coro, per quanto riguarda la fiducia e il “non controllo” dei propri team, arriva dall'indagine compiuta da Capterra, società di comparazione di software per le aziende, su un campione di oltre cinquemila utenti (divisi tra manager e dipendenti) selezionati tra Spagna, Italia, Olanda e Francia.

Dal sondaggio è emerso che nelle PMI nazionali, che per loro struttura dovrebbero avere una forte caratterizzazione connessa a dinamiche famigliari e coesione di gruppi, esiste molta poca fiducia nel collaboratore, e che le attività di monitoraggio a distanza sono non solo applicate nel 43% dei casi, ma che tale “controllo” viene anche accettato di buon grado dai team, tanto che il 52% degli intervistati non vive il monitoraggio come un limite ma come una tutela (seppure il 48% preferirebbe una maggiore autonomia). A tale proposito, i manager hanno risposto nel 67% dei casi di ritenere che il monitoraggio abbia un effetto positivo sulle attività aziendali, tanto che sotto la pandemia l'installazione di strumenti di controllo digitale ha avuto un incremento, arrivando fino al 74%.



Inoltre l'indagine ha messo in evidenza che il 22% delle attività di controllo è iniziato dopo lo scoppio della pandemia, ma che tale avvio è stato nel complesso abbastanza ben organizzato, con un 88% dei dipendenti che ha dichiarato di aver ricevuto in modo molto trasparente un modulo per la privacy, e di aver firmato un documento informativo con tutte le attività che sarebbero state monitorate. Fra le attività più tenute sotto controllo emergono le attività svolte con il computer (ad esempio siti internet visitati, movimenti del mouse effettuati, tasti premuti ecc.) e le presenze (controllo dell'orario di login e logout del collaboratore).

Aspetti più monitorati



Source: Capterra Studio Monitoraggio dei Dipendenti in Italia 2020, n: 331

Domanda: Quali sono gli aspetti per cui vengono utilizzati i software per il monitoraggio dei dipendenti e di sorveglianza digitale all'interno della tua azienda? Seleziona tutte le risposte pertinenti;

Domanda a risposta multipla, la somma delle risposte è superiore al 100%.



Se la Spagna si avvicina alla visione italiana, al contrario negli altri due Paesi indagati il trend sembrerebbe rimanere quello comune al resto del mondo e alle grandi imprese, e cioè che la maggioranza dei dipendenti ritiene il continuo monitoraggio delle attività una sorta di passo indietro per quanto riguarda il modo di lavorare “Smart” e, nel 59% dei casi, causa di forte stress aggiuntivo per il dipendente, che sente di non avere la fiducia del proprio manager. Per gli olandesi, ad esempio, i sistemi di monitoraggio invadono la privacy del lavoratore (48%), hanno un effetto negativo sulla fiducia con il datore di lavoro (41%) e influiscono negativamente sul morale (35%).

I diversi risultati ottenuti dalla ricerca in base ai Paesi intervistati evidenziano ancora una volta come un tipo di management Agile, diverso, innovativo e basato su fiducia e obiettivi, dipenda fortemente dalla cultura dei manager, e come sia quindi necessario lavorare su nuovi focus e atteggiamenti affinché si possa sviluppare al meglio.

La gestione delle persone a distanza richiede capacità e competenze specifiche, ed è una sfida che i leader devono imparare a sostenere affinché si possa avviare nella propria azienda un Agile Management di successo. La distanza rende infatti più difficile comprendere il contesto in cui i team lavorano e vivono, così come le sfide che possono affrontare, quando non li si vede regolarmente. Tutto questo aumenta la probabilità di incomprensioni e può mettere ulteriore tensione nelle relazioni professionali e private. Inoltre, la ricerca nella scienza comportamentale insegna che l'essere umano tende a semplificare le decisioni complesse, usando scorciatoie che però possono rapidamente diventare la fonte di errori sistematici e talvolta inconsci nel nostro giudizio, cioè di bias.





A tale proposito, negli ultimi anni diverse ricerche hanno fatto emergere quali sono i cinque principali pregiudizi a cui i leader devono imparare a fare attenzione quando lavorano e gestiscono i propri team a distanza:

1. Bias di conferma: quando si lavora a distanza è più probabile che le persone si affidino al proprio giudizio e rinuncino alla revisione critica degli altri su un proprio lavoro, anche se è risaputo che una minore esposizione a idee e prospettive diverse aumenta il rischio di decisioni più scadenti e stagnanti. Per contrastare questo bias è necessario assicurarsi di prendere in considerazione tutte le informazioni, motivando i membri del team a condividerle con tutti i colleghi durante le riunioni per raccogliere tutti i diversi punti di vista e attuare i migliori, anche se questo può prolungare il processo decisionale.

2. Bias di attribuzione: con questo termine si intende la tendenza che si ha ad attribuire la responsabilità dei comportamenti altrui ai loro tratti caratteriali piuttosto che ad influenze situazionali. L'interazione sporadica e limitata negli ambienti di lavoro a distanza, infatti, rende difficile cogliere le situazioni individuali dei membri del team e capirne velocemente fabbisogni ed esigenze, con il risultato di arrivare spesso a conclusioni errate che possono minare il clima lavorativo o rallentare di conseguenza la realizzazione dei progetti. Un leader deve invece fermarsi a comprendere il contesto che ha determinato uno specifico comportamento del collaboratore, ipotizzandone anche diversi scenari senza fermarsi alla prima idea o sensazione ricevuta, con la finalità non solo di capire i motivi di determinati comportamenti, ma anche di decidere come dare risposte in modo da superare la problematica in essere.





3. Pensiero di gruppo: le riunioni su Zoom o simili sono spesso poco focalizzate sugli obiettivi, dispersive e stancanti, e di conseguenza i partecipanti tendono a sottrarsi o a volerle concludere quanto prima, aumentando il rischio di “group-thinking” e cioè quell’atteggiamento in cui si minimizzano i problemi per raggiungere rapidamente un consenso, senza però effettuare un adeguato ricorso alla messa a punto, all’analisi e alla valutazione critica delle idee. Per evitare che ciò accada è meglio quindi organizzare riunioni con gruppi piccoli ed eterogenei, facendo attenzione a non chiudere prima di aver dato la parola a tutti. Inoltre, per stimolare un pensiero di gruppo efficace, a un leader è utile anche creare uno spazio di brainstorming anonimo e valutazioni da compilare individualmente prima e durante gli incontri.

4. Esclusione: in un ambiente lavorativo esclusivamente online, può essere più difficile per i nuovi colleghi inserirsi nei team, soprattutto se questi sono già coesi. La distanza fisica riduce l’esposizione, limita le opportunità di scambi spontanei e informali, e diminuisce le occasioni di comunicazione. Per un Agile Management efficace il leader deve quindi investire nell’integrazione sociale che è fondamentale per migliorare le performance dei team, creando momenti di condivisione non per forza connessi alle attività lavorative.





5. Effetto Peak-End: con questo termine si intendono quei pregiudizi che nascono in un contesto virtuale, in cui ovviamente le impressioni sullo sforzo lavorativo degli altri sono limitate dalla mancanza di visibilità e aumentano il rischio di valutazioni errate delle prestazioni. L'origine di questo malinteso risiede nella tendenza dell'essere umano a memorizzare esclusivamente il momento più intenso di un'esperienza e la sua fine, senza analizzare tutte le fasi intermedie. Per evitare che la cosa accada è quindi necessario tenere traccia del lavoro individuale con maggiore assiduità, non per forza con strumenti di monitoraggio, spesso non graditi come già descritto, ma pianificando regolari valutazioni e riflessioni (anche virtuali) delle prestazioni.

Seppur non esaustiva, considerando il numero infinito di pregiudizi personali che possono nascere in base alle diverse situazioni e protagonisti coinvolti, la lista sopra descritta può comunque essere considerata una valida guida che qualsiasi manager, che intenda diventare più "Agile" e avviare un Agile Management presso la propria azienda, può seguire.



In conclusione i leader devono essere pronti a modificare i propri modi di vedere e vivere l'azienda e il rapporto con i propri collaboratori, aprendosi al dialogo, alla fiducia e al superamento di atteggiamenti poco flessibili e più tradizionali con la finalità di creare ambienti di lavoro migliori e incentrati sulle persone, assicurandosi in tal modo una gestione più efficace del team e una maggiore semplicità nel raggiungimento degli obiettivi.



Oggi, con l'emergenza pandemica ancora non totalmente superata, il futuro è ancora incerto ma non bisogna dimenticare che l'instabilità è spesso fonte di innovazione, creatività e occasione di crescita. Una vera e propria opportunità capace di trovare nuove soluzioni che, se ben ragionate e non vittime dell'impulsività, possono portare a miglioramenti efficaci e condivisi.

Un nuovo modello di Agile Management è possibile e sta ai manager aprirsi ad una maggiore elasticità mentale, col fine di ascoltare e comprendere al meglio il nuovo mondo aziendale che si è venuto a creare e da cui ormai non si potrà più tornare indietro, ma solo migliorarlo grazie alla sensibilità umana.





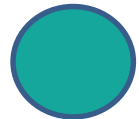
ALCUNE BEST PRACTICES

Si riportano di seguito alcune best practices messe in atto da aziende e società importanti per quanto riguarda l'avvio di nuove attività e processi più agili e flessibili.

Se ad oggi un vero e proprio modello di Agile Management non è ancora stato consolidato all'interno delle aziende e nella cultura dei manager, molte di esse si sono comunque avvicinate all'impostazione generale che caratterizza tale tipologia di management che, come già ampiamente descritto, si basa su autogestione, delega, fiducia e pianificazione per obiettivi.

Per quanto riguarda la fiducia, ad esempio, **Fastweb** ha scelto di eliminare a partire da febbraio 2021 l'orario della timbratura del cartellino. Ciò che conta per questa società infatti non è l'orario di arrivo e uscita, ma i risultati raggiunti dai team nel corso della giornata. I capi team sono stati quindi chiamati a condividere un nuovo approccio basato su flessibilità e responsabilità del personale. Inoltre Fastweb ha esteso a tutti la possibilità di lavoro in remoto a cinque giorni a settimana, lasciando una quasi totale autogestione di orari.





Un altro esempio di buon sviluppo di un'impostazione di Agile Management si trova anche in **Fujitsu**, azienda che in pochi mesi ha abbracciato e implementato, per venire incontro ai propri dipendenti, un modello di lavoro ibrido, cambiando completamente la cultura lavorativa: è importante segnalare che a febbraio 2020, secondo un'indagine interna aziendale, il 74% dei dipendenti considerava l'ufficio il miglior posto per lavorare ed era restio allo Smart Working.

La pandemia, in un solo mese, ha stravolto i risultati del sondaggio, tanto che al follow-up è risultato che solo il 15% era rimasto della stessa opinione: per il 30% ora il posto migliore per lavorare è la propria casa, mentre per il restante 55% la miglior soluzione sarebbe una combinazione ibrida casa-ufficio. Un cambiamento profondo che ha portato i leader aziendali a capire che una transizione verso un nuovo modo di vivere il lavoro in Fujitsu non era solo auspicabile ma nettamente necessaria e che, nel male dell'emergenza Covid, si era aperta davanti a loro un'opportunità irripetibile per ripristinare le modalità di lavoro utilizzando un modello ibrido, in grado di rendere la vita dei dipendenti migliore, più propositiva, produttiva e flessibile.

Nello specifico, Fujitsu ha ripensato al posto di lavoro e ai diversi compiti di ogni dipendente, comprendendone i fattori critici e i punti di forza, anche ipotizzandoli sul lungo periodo. Da questa analisi ha impostato un progetto di assegnazione di obiettivi e risultati strategici da dare ad ognuno degli 80.000 dipendenti, e ha eletto un team manager col compito di coordinare il tutto e di risolvere eventuali problematiche emerse da quel momento in poi.



Come descritto dal dottor Hiroki Hiramatsu (Responsabile globale delle Risorse umane in Fujitsu) in un'intervista sulla Harvard Business Review Italia, il modello realizzato è stato impostato da un lato immaginando tempo e spazio come assi di un piano cartesiano i cui riquadri comprendono le diverse relazioni (ad esempio, ora il tempo di connessione al pc è asincrono rispetto ai colleghi in presenza e lo spazio non è più legato alla sede aziendale), dall'altro tenendo in considerazione quattro specifici fattori:

1. Definizione di ruoli e compiti per aumentare il raggiungimento degli obiettivi: un programmatore strategico necessita di maggiore silenzio e di dover lavorare senza interruzioni anche per molte ore di seguito (muovendosi quindi sull'asse del tempo asincrono), mentre, ad esempio, un team manager ha come obiettivo principale il rapporto con gli altri per coordinare e condividere al meglio tutte le attività (e si muove quindi di più sull'asse dello spazio, che deve essere condiviso e basato sul tempo sincrono).

Nell'ottica di ufficio ibrido, o come definito dalla società "ufficio senza confini", in sede sono stati creati alcuni spazi che possono assumere diversa funzione in base all'esigenza del momento (hub di cooperazione e condivisione con altri team di persona, spazi aperti in grandi città o vicini a stazioni ferroviarie e facilmente raggiungibili, sedi satelliti o uffici condivisi in cui accedere in particolari momenti o per brevi soste).





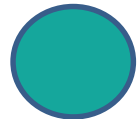
2. Preferenze dei dipendenti: in un contesto articolato e critico come è quello pandemico, Fujitsu ritiene importante tenere in considerazione le situazioni personali dei propri dipendenti. Soluzioni create a tavolino, infatti, non sempre coincidono con le preferenze dei lavoratori, che potrebbero trovarsi in svantaggio o avere fonti di stress da un'organizzazione che rema contro, ovviamente peggiorando la produttività, il rapporto con i colleghi ecc.

3. Inclusione ed equità: nel venire incontro alle preferenze, sempre per evitare burnout o malumori capaci di nuocere alla produttività, è importante evitare di compiere “ingiustizie” a discapito di determinate categorie rispetto ad altre.

4. Progetti in atto e flussi di lavoro: le preferenze vanno ovviamente coordinate con i ruoli e attività lavorative in calendario non solo del singolo, ma anche dei collaboratori e clienti. La distanza portata da un lavoro totalmente da remoto o ibrido ha reso necessaria un'organizzazione basata sull'implementazione di tecnologie capaci di classificare (grazie all'analisi di tempo e luogo ma anche all'analisi di eventuali compiti “inutili” o “non automatizzati”) le tipologie dei vari progetti e catalogarne l'importanza, facendole coincidere anche con gli spostamenti dei team e le dead line in programma.



I top manager di Fujitsu si sono quindi impegnati a creare un ecosistema di spazi in cui ogni dipendente ha scelto come e dove operare secondo le proprie possibilità e preferenze, aggiornando allo stesso tempo in modo preciso e in date specifiche il proprio team manager.



Ciò che ha garantito il successo della nuova impostazione è stata infatti la cooperazione: i team erano soddisfatti e molto più motivati, ed avendo obiettivi chiari da raggiungere erano felici di condividere risultati.

Un altro buon esempio di metodologia Agile applicata in azienda, soprattutto per la centralità delle tematiche trattate, si ritrova nella **Azienda Sanitaria ARNAS Garibaldi** di Catania che ha scelto, per affrontare in modo celere le problematiche emerse durante la pandemia, di abbracciare tale nuova modalità di lavoro per combattere l'emergenza Covid-19. Obiettivo di ARNAS è stato infatti non solo quello primario di salvare vite umane, ma anche quello di trovare soluzioni “open” e flessibili con cui intervenire nel modo più rapido possibile sulle diverse situazioni, per superare con successo lo scenario portato dall'arrivo del virus nella sanità che è stato ovviamente molto tumultuoso, e non ha dato il tempo a molti di riflettere sulle strategie da mettere in campo.

Fortunatamente, però, l'emergenza produce caos ma anche occasioni per cambiare e mutare le logiche organizzative con la finalità di “migliorare il servizio”, e di essere pronti ad un'eventuale nuova ondata di pericolo. Davanti ad un virus così contagioso, infatti, per un'azienda sanitaria è la dimensione del tempo ad assumere l'aspetto prioritario, ma allo stesso tempo tale dimensione è la più difficile da far rientrare nei processi, e non sempre è possibile seguirla a causa anche di lungaggini burocratiche che creano un netto svantaggio per quanto riguarda il raggiungimento di risultato.





Da qui la decisione di ARNAS di costituire un “Covid team” interfunzionale e multidisciplinare che, attraverso l’alta capacità di delega da parte di una direzione strategica dalla leadership orientata all’innovazione, ha come focus quello di valorizzare talenti, indipendentemente da gerarchie e ruoli predefiniti, per mettere in campo la migliore squadra e raggiungere risultati più efficaci.

Nello specifico, l’azienda mette a disposizione canali comunicativi e bacheche aperti a tutti gli operatori, nei quali chiunque può evidenziare o segnalare nuove procedure più consone, eventuali “scoperte” scientifiche in campo Covid, o nuove prassi o percorsi clinici specifici, superando l’ostacolo di incontri individuali con primari o richieste ufficiali protocollate.

Il modello Agile di ARNAS prevede quindi che tutto ciò di positivo che è stato “scoperto” (prassi, soluzioni, interventi ecc.) per combattere l’emergenza Covid-19 sia condiviso e portato alla luce con l’obiettivo di migliorare le procedure quotidianamente: un modello di collaborazione e condivisione delle esperienze che avviene senza alcuna gerarchia (dal portantino al capo reparto chiunque può contribuire) e in cui tutti sono indirizzati verso l’unico obiettivo finale di “cura” e salvaguardia del paziente. Un modello flessibile, caratterizzato anche da una visione di “lesson learned” in cui l’eventuale errore non è stigmatizzato ma considerato un valore utile per migliorarsi ulteriormente, e per non ripetere lo stesso sbaglio in caso di situazioni analoghe.





Sempre in campo medico, un altro ottimo esempio di riorganizzazione flessibile e innovativa si ritrova in **Medtronic**, azienda leader nella realizzazione di tecnologie mediche, con oltre 360 sedi nel mondo, di cui sette in Italia.

L'azienda, in seguito all'emergenza pandemica, ha subito abbracciato la tipologia di lavoro Smart e realizzato una campagna di ascolto dei team con la finalità di monitorare l'andamento della produttività, e di ricevere feedback diretti dai propri collaboratori. Da tale Survey è emerso un quadro molto positivo per quanto riguarda il miglioramento delle performance dei dipendenti e la qualità del lavoro in generale ma anche della loro vita privata, con percentuali sempre superiori al 70%.

Per tale ragione Medtronic ha deciso di continuare la linea dell'Agile Working con l'innovativo progetto "SmartMed", finalizzato a riequilibrare in modo Agile e flessibile la vita tra casa e ufficio, ma anche quella lavorativa tra attività personali o di team. Inoltre il progetto è finalizzato ad accrescere la reputazione di Medtronic come "employer of choice" e, proprio grazie alla flessibilità di spazio e orari di lavoro offerta dalla società, attrarre nuove generazioni di talenti. Con SmartMed l'azienda ha rivoluzionato i propri uffici milanesi, eliminando le scrivanie personali (anche dei livelli alti) e realizzando spazi di condivisione prenotabili in anticipo grazie ad un'apposita applicazione interna. La gestione della presenza è stata progettata in modo da essere sempre molto flessibile e, seppur si richieda la presenza in ufficio almeno due volte al mese, il dipendente ha piena libertà di scegliere se operare dall'ufficio tutti gli altri giorni oppure no.





A rendere importante questo progetto, inoltre, la centralità che esso ha dato ad attività di informazione e formazione realizzate prima dell'effettivo lancio e attuazione. Per permettere a tutti i dipendenti di non subire stress o malessere per il repentino cambio di modalità, infatti, Medtronic ha organizzato una seconda Survey ed alcune campagne di richiamo destinate a monitorare eventuali cambiamenti di rotta dell'opinione dei dipendenti.

A tale fase di ascolto hanno fatto seguito azioni mirate di formazione composte da dieci workshop, in cui il progetto è stato illustrato e confrontato con le necessità emerse dall'indagine che hanno contribuito alla ridefinizione e personalizzazione di alcuni processi, in modo da venire incontro a quante più esigenze personali possibili. Inoltre, a breve l'azienda lancerà ulteriori sessioni destinate ai manager per formarli sulle competenze a loro necessarie per organizzare e gestire al meglio le attività ibride che si verranno a formare, e per focalizzarsi su una nuova mentalità basata sul raggiungimento degli obiettivi, fiducia e responsabilizzazione dei propri team.

Infine, tutte le informazioni più utili e i risultati relativi a processi, obiettivi e finalità del progetto saranno raccolti nei prossimi mesi in un playbook che sarà scaricabile dal sito aziendale.





Un altro case study interessante, soprattutto per la crescente possibilità di un ritorno in ufficio ibrido e “Phygital”, in cui le abilità Agili dovranno “sdoppiarsi” per coordinarsi al meglio sia con i presenti che con chi connesso a distanza, è quello di **CNH**, gruppo italo-statunitense leader nel settore dei capital goods che opera sui mercati internazionali con attività di progettazione, produzione, distribuzione, commerciali e finanziarie.

In seguito alla pandemia, il colosso mondiale ha scelto di realizzare uno “Smart Office” e ha aumentato la possibilità di scelta dei propri dipendenti riguardo a dove lavorare, con che tempistica e con quali strumenti; allo stesso tempo, ha sdoganato la fisicità classica della propria sede scegliendo di ristrutturare e trasformare i propri uffici in una vera e propria “esperienza sensoriale” fatta di rituali, appuntamenti e luoghi di condivisione per ricreare al meglio coesione e unità tra il fisico e il digitale.

Per coordinare al meglio questa accelerazione, CNH ha strutturato il proprio impianto strategico su cinque specifici punti corrispondenti anche a precise soluzioni di design:

1. Implementazione delle attività in Smart Working o da remoto riducendo la workplace coverage (cioè il rapporto tra postazioni presenti e numero di presenti in ufficio) e creando spazi di appoggio solo temporanei (le cosiddette Touch Point Desk).



- 
2. Realizzazione di team ibridi, tra presenti in ufficio e personale in Smart Working, connessi contemporaneamente con la finalità di potersi interfacciare tra loro in qualsiasi momento grazie a sale tecnologiche.
 3. Superamento delle barriere fisiche e gerarchiche in azienda, creando spazi condivisibili da tutti e relazioni basate su dialogo e confronto.
 4. Abilitazione di una maggiore flessibilità, sviluppando creatività anche grazie a specifici spazi in cui fare brainstorming.
 5. Estensione del senso di “proprietà” dell’azienda, grazie a specifiche scelte di design e arredo, diversificate in base alle esigenze della specifica sala.

Ma non solo, la società ha infatti suddiviso le attività dei dipendenti creando momenti di condivisione fissi durante la giornata, organizzandoli come se fossero un vero e proprio “viaggio”. Tale organizzazione, definita dall’azienda “employee journey”, è stata progettata con la finalità di creare senso di appartenenza e familiarità con l’azienda, poiché permette ad ogni dipendente di svolgere le diverse tappe in spazi sia fisici che digitali sempre condivisi e senza barriere.





Tra i principali appuntamenti ci sono:

- la lettura delle e-mail in uno spazio condiviso in entrata;
- il rito del “morning meeting”, durante il quale si possono avere momenti colloquiali con i colleghi in remoto,
- attività di brainstorming e individuali in un open space.

Infine, per festeggiare la conclusione della giornata, molto apprezzato è il momento del Workcaffè, da condividere con i colleghi sia in presenza che connessi da remoto. In questa suddivisione a tappe, l'unica figura ad avere a disposizione ancora spazi chiusi, più che altro per questione di privacy, è il direttore, che comunque partecipa attivamente a molti dei rituali previsti dall’“employee journey”.

Quelli ora descritti sono solo alcuni esempi della rivoluzione di mentalità che i nuovi approcci digitalizzati e flessibili stanno portando all'interno delle aziende, e che nei prossimi mesi contribuiranno sempre più alla stabilizzazione di un nuovo stile di management Agile e capace di adattarsi alle diverse necessità di tutti i componenti delle aziende.





CONCLUSIONI

L'Indagine Desk realizzata ha permesso di raccogliere numerosi dati, a volte anche molto differenziati in base alle diverse situazioni interne o connessi al contesto geografico: questi hanno messo in evidenza come, nonostante siano passati quasi due anni dall'inizio della pandemia, sia ancora difficile per le aziende ad attuare soluzioni univoche sul futuro del lavoro.

Citando un articolo di inizio novembre de La Repubblica, intitolato *Da Intesa a Ferrero, sullo Smart Working aziende in ordine sparso*, il dibattito sul futuro è ancora totalmente aperto e il panorama lavorativo è spesso ancora caotico e strettamente connesso all'emergenza pandemica, tanto che ogni azienda ha scelto di adottare un sistema unico e diversificato rispetto alle altre: un contesto mondiale che è stato definito “la Babele dello Smart Working”.

Una similitudine evocativa ma non così lontana dall'attuale realtà, in cui il Paese è diviso tra la Pubblica Amministrazione che in seguito alle nuove direttive del Governo ha fatto rientrare in massa i propri dipendenti in presenza (con le proteste e i sit-in che ne sono conseguiti) e un privato a “macchia di leopardo” diviso tra chi si è allineato a tale scelta, chi ha deciso di mantenere lo Smart Working e chi, invece, ha preferito organizzare un modello ibrido.



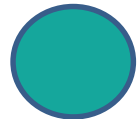


A tale proposito l'articolo riporta come esempio il caso della filiera italiana di **Stellantis**, che ha scelto di mantenere il 70% dei dipendenti in modalità Agile ma con accesso su prenotazione alle postazioni in ufficio per rispettare i limiti di capienza; ma anche la strategia scelta dalla **Ferrero** di Alba, con una intera settimana in ufficio e una in remoto; o ancora il trend opposto messo in atto dalle **Università** come, ad esempio, quella di Torino che garantisce lo Smart Working solo al 20% dei propri docenti.

Del resto, la moltitudine di esperienze, situazioni, culture e opinioni non sono un ostacolo alla crescita e all'innovazione, ma al contrario è proprio la diversità ciò che arricchisce ulteriormente il dibattito sul tema, rendendo l'Agile Management un Modello vivo e in continua evoluzione. Il pericolo in tempi di crescita e sviluppo non è infatti la sperimentazione o la corallità di idee, ma lo stabilizzarsi (se non, peggio, il fossilizzarsi) su soluzioni rapide e spesso inadatte che impediscono la nascita di nuove esperienze e strategie bloccando, di conseguenza, cambiamenti e possibili innovazioni di valore.

Ciò che l'Indagine Desk ha però maggiormente rilevato è il desiderio comune, a livello globale, di sviluppare un “nuovo normale” capace di portare valore prendendo quanto di migliore la situazione pandemica ha, nel male, portato nel mondo del lavoro; allo stesso tempo, questo aprirebbe la possibilità a maggiori sperimentazioni, spingendo le aziende ad abbracciare modelli di management digitali sia ibridi che totalmente da remoto.





Un nuovo modo, questo, di vivere l'azienda e il lavoro manageriale con strategie più Agili e flessibili, che non solo è possibile ma anche efficace: ogni azienda deve solo trovare il Modello di applicazione a lei più adatto in base alle esigenze proprie e dei team.

Nonostante la vastità di situazioni e opzioni, contrariamente a quello che si potrebbe ipotizzare, alcune Linee Guida di attuazione sono però possibili, poiché ogni aspetto dell'Agile ha caratteristiche specifiche e sempre replicabili: alcune di esse, però, devono essere personalizzate per riuscire a raccogliere al meglio le esigenze e i feedback interni, e ad organizzare il lavoro in modo efficace e flessibile.

Trovare quale sia tale Modello, e nello specifico i tasselli per confezionarlo al meglio sulla propria struttura e i propri obiettivi, è ora compito dei manager, che devono essere pronti a formarsi proprio su quei tasselli replicabili in ogni situazione e contesto. Accrescere nuove competenze di organizzazione e gestione dei team basate su condivisione, fiducia e responsabilizzazione dell'operato sarà fondamentale, e importante sarà indirizzare manager e team verso tale visione.

L'allontanamento fisico delle persone e la digitalizzazione dei processi richiederanno infatti lo sviluppo di una nuova centralità "umanizzata" in cui connettersi in posti sia virtuali che nuovamente fisici, in modo ibrido, e questo è un tassello imprescindibile.





Anche organizzare il lavoro per obiettivi e monitorare le operazioni con i giusti strumenti sarà importante, ma pure questa attività dovrà essere regolarizzata da un rapporto diretto e comunicativo tra manager e dipendente, per non causare stress o intimidazioni che possono rallentare il raggiungimento degli obiettivi.

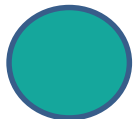
Un cambiamento è richiesto anche alle aziende, considerate come luoghi fisici che dovranno abbandonare il proprio ruolo di uffici intesi come semplici stanze chiuse e separate: gli uffici pertanto dovranno diventare spazi di appartenenza e condivisione di idee e progetti in cui recarsi quando necessario, abbracciando un modello ibrido e condividendo quei valori che ogni persona di un team può portare.

Un Agile Management flessibile, inclusivo e capace di ascoltare e gestire al meglio i team portando valore è possibile e vicino: il compito dei leader sarà di ora accogliere tale nuova “forma mentis”, per accrescere quel Valore (legato alla “Scacchiera” del nostro progetto) che gli esseri umani sono capaci di creare anche nelle situazioni più difficili.



IL MODELLO

**«LA NUOVA SCACCHIERA DEL
VALORE: AGILE MANAGEMENT IN
UN CONTESTO DI LAVORO IBRIDO»**

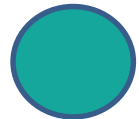


UN MODELLO AGILE 2022 MA NON UN NUOVO MODELLO: LA NOVITÀ DELL'IBRIDO

Come descritto nei precedenti capitoli, il progetto di quest'anno va a integrare il modello 2020 “La Scacchiera del Valore”, e il titolo “Scacco al Re-Turn” ha il significato della traduzione letterale di una “restituzione” di molti contenuti e riflessioni aggiuntisi nei circa 13 mesi successivi alla chiusura del progetto 2020; allo stesso tempo, quel titolo fa riferimento alla traduzione intuitiva ma non completa di una **svolta (“turn”)** che va operata nella cultura delle aziende e, anche attraverso ciò, nelle azioni per la ripresa dell'economia italiana.

Siamo convinti infatti che il contributo che a questa può dare il lavoro Agile sia rilevante, per molte ragioni che si conoscono e per qualche altra che, a nostro avviso, emergerà da questo documento: esso non è un “nuovo modello” ma, come richiesto dall'Avviso di Fondirigenti, punta a un affinamento e a un rafforzamento di quello del 2020, in quanto quest'ultimo ci pare presenti ancora una validità evidente e una chiara utilizzabilità.





Gli **affinamenti/rafforzamenti** avverranno soprattutto nella direzione di quella che è parsa la nuova realtà maturata nel 2021, un'evoluzione prevedibile ma con la quale si devono fare i conti.

La grande modifica avvenuta nel secondo anno di pandemia è stata infatti costituita dal passaggio dallo Smart o dall'Agile “puri” a una traduzione di questi paradigmi in un contesto ibrido, al punto che quest'ultimo termine **è diventato esso stesso una tipologia** e non solo un attributo, parlandosi di “lavoro ibrido” e di “modalità ibride”, ma anche semplicemente di “ibrido”.

Questo aggettivo sostantivato descrive la nuova cornice che si registra in gran parte dei casi oggi analizzabili, perché i contesti di lavoro completamente presenziali o completamente a distanza sono ormai la parte minoritaria di quelli osservabili.





LE “VITTIME” DELLA PANDEMIA A LIVELLO DI UN CONTESTO DI LAVORO

Di tutto ciò il “modello 2022” (lo chiameremo così per comodità, pur ricordando che non deve essere considerato un nuovo modello che supera quello 2020, che rimane valido) deve tenerne conto, nel senso che deve fare spazio a un cambiamento dello scenario, in due direzioni:

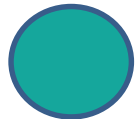
- da un lato, la prima eredità del *lockdown* e di quanto ne è seguito ha portato a fenomeni negativi anche sul piano al quale qui circoscriviamo il nostro contributo, la formazione manageriale: l'isolamento complessivo delle persone si è spesso manifestato in una dualità (solo apparentemente contraddittoria) creatasi fra l'assenza di strumenti di formazione e comunicazione e un *overload* di strumenti sincroni e asincroni che hanno non di rado accantonato il problema della qualità: questi sono infatti scivolati nella serialità, dalla quale è sorta nei destinatari un'apatia per prodotti formativi di minimo impatto (come una marea di *webinar* poco focalizzati), che si sono saldati con una più generale “nausea da pc” dovuta a un metaforico “allagamento” delle nostre scrivanie ad opera di sessioni zoom e simili, con fasce orarie sempre più estese ma spesso con un'attenzione poco focalizzata sugli obiettivi;

- 
- dall'altro lato, il dibattito in Italia e nel mondo ha messo a fuoco vari **strumenti e risposte**, che costituiscono altrettante risorse: non è necessario anticipare qui i temi/strumenti che costituiscono tali risposte, perché l'intero "modello 2022" è impostato su queste, e la trattazione dei singoli punti condurrà agli elementi che andranno a integrare/rafforzare un modello 2020 che ha dato già una struttura di inquadramento molto chiara.

Concludiamo questo paragrafo indicando alcune delle "vittime" che si sono registrate sul terreno del lavoro manageriale e non manageriale, per dare un inquadramento dell'azione che sarà invece descritta in seguito, con i vari capitoli che tratteranno delle Risposte a questa situazione.

L'elenco delle "vittime" non è purtroppo completo, ma già è importante segnalare:

- **la socialità**, sacrificata o del tutto perduta in varie dimensioni che non è necessario richiamare, perché si conoscono molto bene;
 - **la immersività**, ovvero quella possibilità di calarsi in un contesto di lavoro e di avere coi colleghi e clienti uno scambio sensoriale e non solo formale/concettuale, come consentito dalla comunicazione a distanza: rientrano nella immersività la ricchezza che si esprime in decine di modalità diverse con cui parlarsi, osservarsi, analizzare le cose *de visu* e non sullo schermo di un pc;
- 

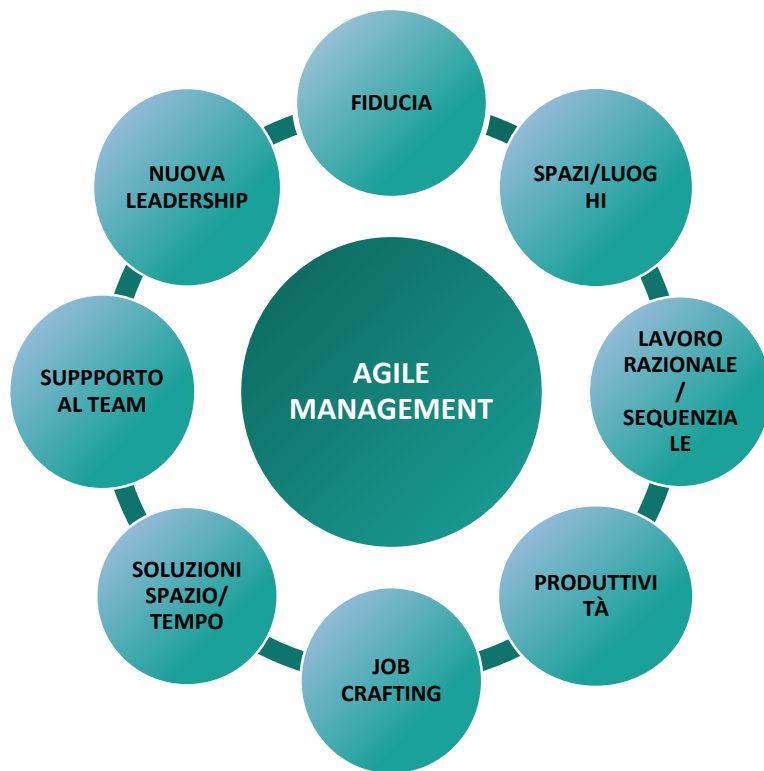


- **la *serendipity***, vale a dire quella “innovazione per caso” che nasce alla macchinetta del caffè o da due battute in ascensore, e che può svilupparsi in intuizioni che danno vita a riflessioni, e poi a piani o progetti veri e propri, che però non sarebbero partiti senza quella scintilla iniziale, avvenuta per caso;
- **la formazione implicita**, nel senso di quel bagaglio di saper fare che nasce osservando i colleghi più esperti, o valutando i flussi produttivi non su una mappa ma su una linea di produzione, dando vita a quel “dividendo formativo” che già Benjamin Franklin esprimeva con parole più semplici (“Se leggo una cosa la dimentico, se la metto in pratica la capisco a fondo, se la condivido e la ripeto mi resta per sempre”);
- **il senso dell’iniziativa**, perché è proprio nei luoghi vissuti “in presenza” che la creatività si esprime al meglio, in quanto la sensorialità e la immersività di cui si diceva, e ancor più la socialità/relazionalità con colleghi, capi e clienti, ci permettono di sprigionare doti di iniziativa che quando siamo sigillati a distanza emergono con molte difficoltà aggiuntive.



UN CAMBIO DI PROSPETTIVA: DALLA SCACCHIERA ALLO SCACCHISTA, DALL'EFFICIENZA ALL'EFFICACIA

Nelle pagine che seguono tratteremo dunque le risposte possibili al nuovo scenario, che è come dire che daremo spazio a variabili che devono acquistare un peso maggiore: la fiducia, gli spazi/luoghi, il lavoro razionale/sequenziale, la produttività, il *job crafting*, le soluzioni in base a spazio e tempo, le misure di supporto al *team*, fino alle caratteristiche di una nuova leadership, tutti temi e strumenti che andranno declinati in un contesto molto spesso ibrido, e non coi paradigmi “puri” dell'Agile management, che si sono contaminati con le dinamiche, fortunatamente, di un rientro nei luoghi fisici del lavoro.



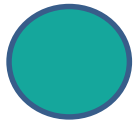


Per fare questo al manager serve ancor più flessibilità, una **doppia flessibilità**, nel gestire il proprio e altrui lavoro a distanza, ma anche quello proprio e altrui in presenza. A tal fine, ci è sembrato che si dovesse costruire il “modello 2022” sulla base di un doppio cambio di prospettiva:

- spostare l’attenzione dalla Scacchiera del Valore coi suoi pezzi come descritti nel modello 2020 (coi relativi ruoli, contenuti di funzione, strumenti manageriali) allo scacchista, per il suo ***mindset* di manager Agile** che coordina e fa crescere lavoratori agili;
- questo vuole anche dire spostare il focus dall’efficienza (i singoli pezzi sulla scacchiera) all’efficacia, ovvero alla **complessiva strategia di gioco** che il singolo manager, pure per la sua singola partita, può attivare.

Per questi motivi, l’intento è quello di mettere il manager in condizione di dare “scacco al Re”, nel senso di una chiara strategia per l’azienda e per sé stesso senza pretendere che sia sempre quella vincente (non è scacco matto, quello arriva solo alla fine e arriva in un caso su due, o per un manager su due): già è molto, nell’incertezza attuale, che un manager abbia in mente una chiara strategia Agile, e che questa porti (o almeno che venga proposta) una “*turn*”, una svolta.





LA FIDUCIA: LA PRECONDIZIONE PER UNA CRESCITA (AGILE MA NON SOLO)

Il punto di partenza è in una fiducia come moltiplicatore di ingaggio (mentale e motivazionale) e di energia: un ambiente connotato da fiducia, infatti, fa migliorare sia la produttività che la qualità della vita del singolo.

A tale proposito, in uno dei *webinar* 2021 abbiamo incontrato una formula efficace, proposta da Emme Delta: **intimacy x credibility / risk**, in cui *intimacy* è la qualità delle relazioni e *credibility* il rendere visibile l'invisibile, nel senso che, più che lo spazio e il tempo, è la cultura organizzativa a plasmare l'identità di un team, senza dimenticare l'area strutturale nei contesti attuali (*risk*).

Sempre da Emme Delta abbiamo avuto lo spunto della **matrice delle "4 paure"**, che incrocia percezione dell'ambiente (favorevole o sfavorevole) e risposta all'ambiente (assertiva o non-assertiva), per cui, anche collegandosi ai 4 profili del questionario Disc, si arriva alla caratterizzazione di differenti strategie di comportamento con le quali è possibile costituire, in diverso modo in base al *bias* di partenza, fiducia verso i propri team o collaboratori:



- 
- 
1. **Paura di essere superati (dominanza):** porta ad avere atteggiamenti caratterizzati da velocità decisionale e voglia di “farsi avanti” con strategie di *problem solving* e *risk taking*;
 2. **Paura di essere rifiutati (influenza):** porta ad avere atteggiamenti di proattività ed apertura emozionale ed empatica, al fine di essere accettati da tutto il team ed evitare scontri e divisioni;
 3. **Paura di essere criticati (cautela):** porta ad avere atteggiamenti di riflessione e ad essere proiettati al mantenimento della qualità di ciò che sia facendo, favorendo la lentezza alla velocità di azione;
 4. **Paura di essere soli (stabilità):** porta ad avere atteggiamenti di apertura verso gli altri finalizzati al mantenimento degli equilibri interni.

Risk = oltre i bias

Paura di essere superati

Paura di essere criticati

		Percezione dell'ambiente			
		non-favorevole		favorevole	
Risposta all'ambiente	assertiva	1 Dominante (direttiva) 124 14 13	12	21 Influente (interattiva) 123 24 23	2
	non-assertiva	41 Cauto (correttiva) 134 4 43	42	31 Stabile (supportiva) 234 34 3	32

Paura di essere rifiutati

Paura di essere soli

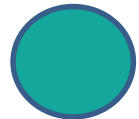


A livello di costruzione della fiducia, riconoscere lo stile comportamentale di un leader o di un membro del team (e di conseguenza capirne i punti di forza e di debolezza) permette di gestire al meglio le diverse situazioni di crisi o conflitto aziendali, e mettere in pratica una rimodulazione del proprio atteggiamento al fine di costruire interazioni efficaci.

Inoltre, esiste una parte dei commentatori che enfatizza **il ruolo positivo e non solo securizzante della fiducia**, nel senso che si può parlare di manager che sanno generare non solo tranquillità psicologica ma anche emozioni positive. Secondo l'analisi di Rachel Botsman, la fiducia è una modalità più generale di funzionamento delle organizzazioni, una sorta di propellente quasi universale, tanto più in un contesto come quello attuale in cui regna l'incertezza, al punto che è "fiducia con l'ignoto".

Il leader è allora colui che riesce a costruire un'organizzazione in cui la fiducia permette di reggere stabilmente l'incertezza, con comportamenti quotidiani positivi e rigorosi, dunque ispirati non a un ottimismo superficiale e frettoloso ma a valori e regole molto solidi.





Un concetto che va distinto dalla fiducia è quello di “**sicurezza psicologica**”, che risale alla teoria delle organizzazioni senza paura di Amy Edmondson. I *team* “sicuri” sono quelli in cui:

- non viene esercitata una pressione basata sulla paura, ma viene creato un clima accogliente che porta i membri (compresi quelli poco influenti) a esprimere le proprie opinioni e perfino le critiche, anche verso i capi;
- vengono portati in una luce positiva i “fallimenti intelligenti”, al punto che questi possono anche diventare casi di studio per tutto il *team*;
- i leader sono abituati a condurre una “autovalutazione della leadership”, alla luce dei criteri della sicurezza psicologica che vanno garantiti a tutti i membri del *team*.

Per la Edmondson la fiducia è altra cosa, anche perché questa è sempre un legame diretto fra due persone, mentre la costruzione di *team* “**psicologicamente sicuri**” attiene alle molte persone coinvolte, e ha implicazioni indirette e di struttura, non di puro rapporto interpersonale. Ciò non toglie che un vero *team* Agile debba essere connotato da un lato dalla sicurezza psicologica, dall'altro da forti dinamiche di fiducia, proprio perché la remotizzazione richiede un supplemento di queste due risorse, andandosi sul terreno (sconosciuto, o meglio non conoscibile direttamente) delle responsabilità personali.





L'ALTRA METÀ DELL'IBRIDO, SPAZI E LUOGHI: DAL *WORKSPACE* ALLA *WORKSPHERE*

Sulla distinzione fra spazi e luoghi il dibattito non porta a conclusioni univoche, nel senso che per qualche autore il termine più riduttivo è “luogo” (puramente fisico e localizzato, mentre “spazio” alluderebbe a una dimensione aperta e anche non materiale), mentre altri vedono l'idea di “luogo” come concetto portatore di significati che il semplice “spazio” (fisico) non avrebbe.

Ad ogni modo, recuperando quello che alcune aziende avevano già iniziato ben prima della pandemia, si può dire che si sia passati da un concetto di “*workspace*” (semplice spazio di lavoro) a una “***worksphere***” da intendersi in senso molto più ricco e articolato. In questa svolta semantica, che comincia a prendere piede, vediamo alcuni fenomeni:

- l'idea di un ufficio sia fisico che virtuale come **motore di una maggior produttività** è stata acclarata da varie esperienze (ad esempio Unilever), e oggi l'obiettivo è la sostenibilità nel tempo di questa maggiore (conseguita) produttività;



- 
- la vera **perdita** è in termini **non di autonomia ma di “capitale sociale”**, in senso multiforme, e in varie aziende si nota che, paradossalmente, i silos organizzativi sono più forti di quanto fossero prima della pandemia (la separatezza fisica rafforza la separatezza organizzativa, salvo nei casi in cui vi siano manager molto illuminati che prevedano e prevengano dinamiche neo accentriche);
 - il futuro dell'ufficio è avere **spazi per produrre innovazione e creatività**, e andare in ufficio sarà, per dirla con una metafora, uno sport di squadra e quasi mai individuale;
 - sempre l'ufficio dovrà esser inteso come una **struttura sostenibile**, con impatto ridotto al minimo, plastica bannata, uffici progettati con una filosofia meno “verticale”, ecc.;
 - l'azienda deve essere **collocata in un ecosistema**, dunque vicino a università, start up, spin off, centri di ricerca, e tutto questo dovrà funzionare in modalità ibrida;
 - un ruolo chiave sarà rivestito dai **talenti**, che andranno individuati e poi trattenuti, con un'attenzione particolare ad essi ma anche con una democratizzazione delle *job opportunities*.
- 



Sul piano operativo, vi sono già molte esperienze di riprogettazione uffici, non necessariamente nel senso della riduzione degli spazi, ma in quello della creazione di una varietà di essi in base alla finalità di utilizzo: ambiti operativi funzionali, altri più appartati per la progettazione, altri per incontri con clienti o interlocutori esterni, e infine, ma non per importanza, spazi votati espressamente al *brain storming* e alla creatività, per non dire a quella *serendipity* sopra evocata.

Inoltre vi è la problematica del *desk sharing*, che in molti casi segna l'avvio di uno **spazio de-personalizzato** ma **ugualmente operativo**, mentre in altri fa insorgere difficoltà nel collaboratore proprio a livello di identità lavorativa, che per qualcuno dipende anche dall'utilizzo in via esclusiva di un microspazio come la propria scrivania.

In ogni caso, tutto quanto ora detto deve andare nel senso di una riconfigurazione dell'identità aziendale, che va “aperta” a nuove visioni e nuovi *commitment*.

Una sintesi efficace è quella proposta da tre studiosi sulla Harvard Business Review (Anne-Laure Fayard, John Weeks, Mahwesh Kahn), che vedono nell'ufficio, oltre alla dimensione operativa, tre funzioni:



1. quella di “**ancora sociale**”, elemento di ancoraggio a quelle relazioni che non possono essere surrogate nemmeno dalla tecnologia più immersiva e avanzata;



2. quella di essere un **“edificio scolastico”**, per le tante occasioni di apprendimento, soprattutto informale, che un ufficio può generare;

3. il fatto di essere un **“hub per una collaborazione destrutturata”**, nel senso di nuovi percorsi organizzativi che siano orientati al risultato e non alle “strutture” per ottenere questi ultimi.

Quando si leggono queste analisi, gli autori (in genere nordamericani) pensano a realtà fortemente *knowledge based*, tipicamente imprese di consulenza o progettazione, di R&D o di Ict. In Europa e in particolare in Italia il panorama è diverso, nel senso che lo scenario è ripartito fra qualche centinaia di grandi imprese e una prateria infinita di Pmi, quasi tutte manifatturiere: ovviamente qui il tema della “fisicità” del prodotto rende imprescindibile buona parte degli step e anche delle proposte da progettare, e dunque l’aspetto della produzione e di quanto ruota attorno ad essa riporta il baricentro sulle dimensioni fisiche e presenziali dell’azienda. Cionondimeno crediamo che, anche **per le imprese manifatturiere** “dure e pure”, si ponga il tema di una riprogettazione degli spazi in funzione di una nuova visione dell’azienda, della produttività e capacità d’innovazione.



Un esempio è di nuovo quello della *serendipity*, dinamica che viene attivata anche da spazi che siano concepiti per l’incontro, e per l’incontro occasionale: quel tipo di dialogo è destrutturato e avviene fuori da riunioni e momenti formali, ma trova nell’allentamento di certi percorsi formali una via più fruttuosa, proprio perché mossa da rituali informali e da dinamiche impreviste.



CARATTERI DEL “NUOVO” CONTESTO IN CUI SI SITUA IL PARADIGMA AGILE

Vi sono alcuni elementi definitori del paradigma Agile che si ricavano *a contrario* da una serie di impostazioni che a nostro avviso non sono precise.

La prima è quella che porta a vedere la visione Agile come fluida, e sovente nel senso di ottimista, con una facilità di relazioni (Agile) che si tradurrebbero in un approdo quasi scontato a qualcosa di più positivo, cavalcando ottimisticamente le onde di un nuovo mondo che avrebbe più opportunità che minacce. Dal primo punto di vista va ricordato che Agile, nel significato originario dei 17 programmatori di *software* che si riunirono in uno *ski resort* nel 2001, non voleva dire informalità, ma che aveva e ha procedure ben precise, anche abbastanza rigorose (però non rigide).

Il fatto poi di annettere una sorta di connaturato ottimismo alle aziende Agili trova un *warning* nel semplice fatto che di (superficiale) agilità si può anche perire, nel senso del fallimento di uno o più progetti in cui viene riversato un investimento di ottimismo eccessivo.





Nel recente Leadership forum di Milano, Megan Reitz ha parlato, non solo a proposito delle aziende impegnate in percorsi Agili, di una “**optimism bubble**”, che porta a:

- **l’advantage blindness**, quella cecità che può colpire sia l’azienda sia il manager che si sentono “*first in class*”, con evidenti pericoli che si scaricano sul risultato effettivo di quella azienda: questa “cecità” nasce soprattutto dal non ricevere quasi mai *feedback* onesti e critici, essendovi persone intimidite dal ruolo molto/troppo senior del proprio capo;
 - **la superiority illusion** è un meccanismo analogo, sempre messo in campo da manager apicali o comunque tali da incutere timore nei collaboratori: in genere questa “illusione” colpisce i manager senior, e non solo per una questione di potere, ma anche perché, quando è consolidata e riconosciuta, la propria esperienza è spesso sopravvalutata da chi la detiene, e perché un manager “arrivato” pensa che le chiavi di lettura della realtà che lo hanno fatto “arrivare” continuino ad essere quelle giuste anche per capire i nuovi trend e contesti (errore gravissimo).
- 



Allo stesso modo, qualcuno pensa che il “braccio armato” di un lavoro Agile sia il *multitasking*, e/o il lavoro svolto nel minor tempo possibile, e su più piani di lavoro possibili: da qui la versione a volte caricaturale di chi parla al telefono utilizzando nel frattempo le due mani (in alternanza ma anche congiuntamente) sulla tastiera di un pc e su quella di uno smartphone, o di chi dà messaggi sottovoce a una persona in presenza mentre sta ascoltando un messaggio sulla segreteria telefonica o in diretta, oppure le tre cose che si possono fare mentre si è collegati a una zoom in cui si è tolto il video e magari anche l’audio, ecc.

Sono scene comuni in cui tutti, chi più chi meno, siamo diventati protagonisti, pensando di lavorare in modo Agile e di ottenere di più. In realtà, molto spesso è proprio la produttività la vittima di tale ginnastica frenetica, perché la qualità del lavoro è in **funzione della concentrazione e precisione** delle nostre attività, e non di un frullo incessante delle nostre mani e della nostra voce.



Il problema non è solo nella mancanza di precisione, o negli errori che ci portano a dover ripetere le stesse attività “una per volta”, ma nel fatto che, nell’incessante passaggio fra le nostre sinapsi (le connessioni neuronali), si deve ogni volta ripartire da ognuno dei punti che portano ai nostri obiettivi di quei frenetici minuti: se faccio due attività con le mani e pochissimi secondi dopo devo dare una risposta al telefono che sia coerente, ho un numero ancor più ridotto di secondi per **organizzare con le sinapsi la mia risposta**, e se dopo le mie parole ascolto la risposta ma nel frattempo mi sono già messo a vedere le mail, devo azzerare e ricaricare su un altro obiettivo la mia attenzione, e così via.



Questo è un mulinello che ci dà l'illusione di aver fatto tanto, ma che ci lascia esausti e, ciò che più conta, ci lascia esposti a una lunga striscia di errori e ripetizioni di attività concluse in modo improprio. Tale danno non avviene solo nel presente e in riferimento a quelle attività, ma si sedimenta **nella nostra modalità di pensiero**, che pian piano assimila sinapsi più convulse e sempre meno precise, fino a deteriorare la nostra capacità di pensiero sequenziale, quella per cui c'è il “prima” di un problema, seguita dalle fasi della sua soluzione o almeno della sua impostazione. **La capacità di pensiero sequenziale**, per cui siamo in grado di organizzare passato-presente-futuro di un ragionamento o di un'attività, viene quotidianamente minata dalla febbre di un certo attivismo, che trova nel *multitasking* la propria punta di lancia.

Secondo i neuroscienziati è invece importante non finire in questo *loop* malsano, che spesso viene accentuato dalla “bolla” in cui il lavorare da remoto ci conduce: al contrario, viene spesso consigliato di fare attività all'aperto o attività fisica, due ordini di cose che inevitabilmente (“naturalmente”, si potrebbe dire) portano a organizzare in senso diacronico una serie di attività, rafforzando la logica sequenziale e non un confuso agitarsi in dimensione sincronica. Il lavoro Agile **può servirsi di vari momenti di sincronia**, ma **a patto** di non finire nel ventilatore delle attività portate avanti in modo convulso: in particolare, le attività che hanno un certo valore aggiunto e che sono tali perché incorporano nel proprio meccanismo di attuazione una complessità che va conosciuta e gestita con l'intero patrimonio di attenzione, o almeno con una parte considerevole di esso.

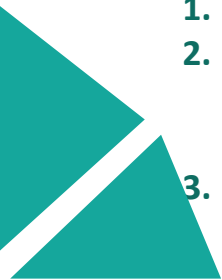




Inoltre, si tende a vedere nell'Agile una sorta di frullatore rapidissimo, in cui la velocità mixata alla fluidità di cui sopra creano un effetto comunque positivo, perché il risultato finale è la moltiplicazione delle informazioni (come se queste ultime, e non le conoscenze/competenze, fossero il capitale primario di un'azienda).

In realtà, un vero lavoro Agile non ha come priorità la velocità delle comunicazioni ma **la qualità dei contenuti** che circolano: secondo alcuni autori (che vedremo al punto successivo), sono meglio le bacheche o le *task board* in cui concentrare le attività chiave, e con le quali proteggersi dal diluvio di e-mail che, per proteggere la qualità/continuità del lavoro, si è deciso di consultare in due slot orari al giorno, o solo a metà giornata, magari informando colleghi e clienti di questa scelta selettiva.

Oppure, potrebbe essere una soluzione migliore la grande bacheca di cui parla Jim Benson nella propria esperienza concreta, e cioè quella di utilizzare dei **personal kanban** in cui inserire al centro tutta la massa di aspettative e attività lavorative e smaltirle con ordine seguendo vari step, trascinandole di volta in volta in tre diverse colonne:

- 
1. **Colonna “opzioni”**: in cui va inserito ogni singolo impegno o attività lavorativa;
 2. **Colonna “in corso”**: in cui vanno inserite le attività su cui si sta lavorando. Importante è stabilire un limite alle attività in elenco, dando priorità alle opzioni più importanti;
 3. **Colonna “completato”**: in cui vanno spostate di volta in volta le singole attività concluse.



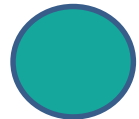
Questa strategia, che può ovviamente essere personalizzata ulteriormente aggiungendo alcune sottocategorie (come ad esempio colori per distinguere i team o le aree di intervento, oppure per sottolineare l'importanza o scadenze più vicine), permette di “ordinare” il lavoro sia di team che individuale, scandendo tutti i processi in parallelo allo “spostamento” dell'attività da una colonna all'altra.

A livello psicologico, infatti, avere degli obiettivi “meccanici” (come è lo spostamento dell'attività nell'ultima colonna invece che la sua semplice eliminazione dall'elenco) gratifica fortemente la “mente”, che risulta più concentrata e proattiva al raggiungimento degli obiettivi.

Tutto questo facilita di conseguenza l'assunzione di tale processo nelle diverse attività e team, migliorando tutto il coordinamento dei processi.

Infine, Agile non è concitazione (e di nuovo, velocità), **ma accordo sulle aspettative e sui tempi delle risposte**: tutti conosciamo il meccanismo psicologico che porta molti di noi a rispondere in tempi rapidi a una e-mail, alla quale il mittente originario si sentirà tenuto a rispondere in modo altrettanto rapido, avviando un *loop* per cui l'attività principale di quelle ore non è più quanto deciso e individuato come *task* strategico, ma questo *ping pong* che quasi sempre non ha un elevato valore aggiunto.



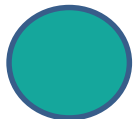


In più, secondo qualcuno si tratta di frenare una sorta di sentimento tribale/ancestrale che ci porta a pensare, qualora non rispondiamo a una richiesta di un membro del nostro gruppo sociale (nel senso antropologico-organizzativo e non sociologico), che stiamo facendo un “torto” ai nostri simili, che hanno bisogno in tempi rapidi di un’informazione, e che quindi hanno diritto a una nostra risposta quasi in tempo reale.

Quella ora vista è un’altra prova di come le visioni dell’Agile abbiano incorporato un mix di concitazione, rapidità spesso non supportata dalla riflessione e meccanicismo nella gestione dei messaggi, che non produce frutti ma diseconomie.

Questa dinamica porta ad indebolire la produttività, e ciò si manifesta soprattutto nella gestione di quello che è un po’ lo strumento di comunicazione iconico della nostra era, la e-mail, come vedremo nel prossimo paragrafo.





PRODUTTIVITÀ E “CAPITALE ATTENTIVO”: PERCHÉ UN AGILE MANAGER NON PUÒ LAVORARE IN UN DILUVIO DI E-MAIL

Prenderemo esplicitamente a supporto della nostra riflessione l'ultima opera di Cal Newport, che mette a punto quanto sostenuto in due testi importanti, come *Deep Work* e *Minimalismo digitale*. Questo autore, che non è un antitecnologo o neoluddista ma proviene dal Mit, è fra quelli che hanno lanciato l'allarme contro la pervasività e la presenza quasi ossessiva della tecnologia nelle nostre vite, in cui il lavoro di qualità e i nostri sentimenti rischiano di essere travolti da un **overload digitale** ormai torrenziale, e comunque con dimensioni e caratteristiche tali da non essere più filtrabile e gestibile.

Newport, in estrema sintesi, enuncia queste tesi:

- Nel mondo di oggi, e soprattutto dopo l'arrivo dell'e-mail e di altre forme di messaggistica istantanea, si è definitivamente consolidata la supremazia di un paradigma lavorativo come “Mente alveare iperattivo”, realizzato coi connotati di cui abbiamo detto più sopra: attività concitate e poco precise, multitasking sempre più approssimativo, ore passate a monitorare la posta elettronica e a mandare repliche spesso superflue o rimandabili, il tutto a **detrimento della produttività**, perché la qualità del lavoro svolto è il primo requisito per aumentare (o almeno preservare) i livelli di produttività.

- 
- L'alternativa, senza voler abolire le e-mail ma riducendole in misura notevolissima, è costruire percorsi che difendano e anzi aumentino il nostro **capitale attentivo**, l'asset con cui possiamo fare non solo il lavoro più complesso/originale/creativo, ma anche il maggior lavoro a livello quantitativo, non considerando in esso le attività ipercinetiche dell'alveare (che a volte da iperattivo diventa un po' alveare impazzito, almeno quando entra in una spirale di eccitazione attivistica incontrollata): su questo piano Newport cita varie esperienze e strumenti, che a nostro avviso sono in linea con la visione migliore dell'Agile.
 - Si devono distinguere le **attività lavorative** dalle **modalità operative**, ovvero distinguere il core del nostro lavoro dai percorsi strumentali con cui le si realizza: la priorità è portare a termine nei tempi richiesti (non per forza in anticipo) le attività strategiche che creano il vero valore, senza svenare le proprie energie in un turbinio di messaggi e dettagli che sottraggono tempo e qualità a quanto è più importante. Nel gruppo delle modalità operative rientra l'abuso di e-mail, che si risolve in una tempesta di 126 mail ricevute o inviate ogni giorno (al netto di promozioni e spam), con un controllo della posta elettronica ogni 6 minuti (sono i valori medi registrati da ricerche svolte su campioni molto ampi e significativi). L'autonomia dei *knowledge workers* deve essere fondata sulle attività lavorative, perché lì è il valore aggiunto di cui parlava il più grande pensatore di management, Peter Drucker.
- 



Riguardo alle modalità operative, se non si vuole entrare nel diluvio di e-mail, si deve dare qualche linea guida che limiti la gestione operativa delle comunicazioni, e ciò non è scandaloso (nel senso che non è una decapitazione di quell'autonomia che costituisce uno dei capisaldi dei *knowledge workers*, che quasi sempre hanno almeno una parte di lavoro da svolgere in modalità Agile).

- Spesso con le mail si parla del lavoro svolto o da svolgere, ma non si lavora, nel senso che non si produce vero lavoro. Questa è una tesi di Newport che può essere discussa, anche perché a volte il non leggere tempestivamente una mail può portare a conseguenze molto serie, ma ciò va visto come un warning per le tante repliche inutili cui ci costringiamo, o per i messaggi con persone in cc o ccn che potrebbero essere risparmiati, mentre invece andiamo a imporre loro l'utilizzo di minuti preziosi per leggere messaggi che forse o soltanto in certi casi è opportuno leggano, ma che quasi mai sono decisivi.
 - Una delle conclusioni di Newport è nel sostenere che, a fianco di un gran numero di studi e seminari sulla leadership, sui brand e altro, nella letteratura manageriale di questi anni vi è stata poca attenzione sui processi produttivi, e che la scelta del superamento o accettazione dell'alveare è su questo terreno, e non su quello circoscritto alla semplice netiquette. Pertanto, per salvare o aumentare la produttività è necessario rifocalizzarsi, da leader e non da attori comprimari, su questi temi.
- 



Altri due spunti, che riprendiamo per precisare il nostro “modello 2022”: a coloro che vedono nel paradigma Agile una sorta di nebulosa fluida, una sorta di brainstorming quasi generalizzato, basato sulle parole e non su procedure e numeri, si può replicare che quella Agile non è “comunicazione-chiacchiericcio” (sempre Newport), ma **comunicazione strutturata**. Anzi, Newport chiama il lavoro nella “mente alveare” una forma di “operatività non strutturata” (quindi caotica), e questo *a contrario* è utile per chi come Manager Solutions vuole ridefinire un paradigma Agile robusto e rigoroso.

Interessante anche notare come, nel modello à la Newport, vi sia il cosiddetto “**ribaltamento del copione**”, quello che potrebbe salvarci dal fare un continuo *surf* sulle emergenze e sull’appello contenuto nell’ultima mail (che non sempre parla di noi come destinatari di quell’appello): con un utilizzo più ordinato di certi processi di comunicazione, infatti, e con l’adozione di quelle *task* o schede collocate in una intranet posta al riparo dal diluvio di e-mail, siamo noi a decidere di quale progetto parlare e su quale lavorare, e non le e-mail su un certo progetto che si impone come centro dell’attenzione e ci impone di abbandonare il progetto più importante (e quasi sempre anche più urgente) su cui stavamo lavorando.



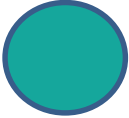


Tornando al *multitasking*, forse possiamo dire che il paradigma Agile non si può nutrire ordinariamente di esso: questa conclusione andrebbe verificata e probabilmente non ha una risposta univoca in un senso o nell'altro, anche perché ci sono casi in cui inevitabilmente quell'incontro è possibile o addirittura necessario. La cosa importante però è avere il senso del pensiero sequenziale come nocciolo duro da preservare per la più elevata produttività possibile.

Ancora uno spunto che viene da Newport riguarda il trovare il trade off tra i **costi dei cicli cognitivi** e quelli del disagio di una risposta che si fa attendere (ancor più se l'attesa è del cliente). Se dividiamo la nostra giornata lavorativa in cicli di 5 minuti, leggere mediamente le e-mail ogni 5-10 minuti andrà a distogliere attenzione (e quindi a dissipare tempo qualitativamente molto produttivo) su quasi tutti i cicli cognitivi. Al contrario, decidere di fare una riunione di 30 minuti ogni 2 giorni per aggiornarsi, posizionando la lettura delle mail ad esempio negli ultimi o nei primi 20 minuti della giornata, ha un impatto molto più ridotto sui "cicli cognitivi".

Quest'ultimo è un concetto molto importante in una visione Agile, e le **riunioni** decise come **"salva-tempo-prezioso"** si possono tenere anche on line, dunque in una dimensione pienamente Agile, vissuta in modalità ibrida.





Possiamo ora richiamare altre proposte di Newport, che a nostro avviso danno contributi per un Agile reale e non immaginario, che faccia i conti cioè con lo scenario ibrido in cui siamo entrati:

- lavorare quasi solo su **task board grandi e piccole** (generali o settoriali), per concentrare le giornate sui progetti veramente importanti;
- ingaggiare, per l'agenda dei manager e l'organizzazione delle riunioni, un assistente part time, oppure acquistare **software** come Acuity o Doodle, in modo da evitare i serpentoni di proposte e repliche via e-mail, finché non si trova uno slot possibile per tutti;
- gli **“orari d'ufficio” ristretti** annunciati a clienti e colleghi come gli unici slot in cui si risponderà al telefono o via mail (questa prassi non vale quando l'interazione col cliente è urgente, e quando un'organizzazione lavora su più fusi orari);
- riunioni settimanali con la logica già vista più sopra (se sono ad esempio di mezzora, impattano su 5 *slot* di cicli cognitivi, anziché sui tanti su cui impattano le mail, con effetto defocalizzante).



Vi sarebbero altri spunti, ma già questi crediamo possano portare a una forte revisione dei paradigmi Agile, uscendo da quegli equivoci detti nelle pagine precedenti, e portando avanti questo paradigma in direzione dell'essenzialità e della produttività.



JOB CRAFTING, IL LAVORO DA PLASMARE CHE SI INCONTRA CON L'AGILE

Il *job crafting* è un filone recente di riflessione, cui soprattutto lo studioso di Wharton, Adam Grant, ha dato un contributo interessante. Il termine richiama la possibilità di “plasmare” il lavoro, il proprio lavoro, e quindi ciò introduce naturalmente a un dialogo con le visioni Agile, anzi, è già in partenza una forma di *agility*: se viene data la possibilità di modificare (in un quadro di coerenza, e sempre con Kpi verificabili) il lavoro che mi viene affidato, posso dire che il vertice di questa organizzazione già ragiona in una modalità Agile, e va riconosciuto che l'*output* di quella possibilità produrrà un'accelerazione di dinamiche Agili in senso più complessivo, cioè nell'intera organizzazione in cui si lavora.

Si vedrà infatti questa impronta nelle modalità di selezione di nuovi collaboratori, nella valutazione delle performance dei lavoratori presenti e futuri, ma è fondamentale che con le **modifiche del *job crafting*** non si perda il senso di un disegno complessivo, espresso da quell'endiadi di concetti che conosciamo con i termini di vision e mission: questi **non sono resi più fluidi** nel caso un'azienda compia una scelta Agile, ma anzi vanno tenuti presente ancor di più, perché la fedeltà a un disegno primario è ancor più importante qualora si decida di raggiungere quegli obiettivi con modalità più flessibili.





Ancora una volta, flessibilità non vuol dire indistinzione degli obiettivi, e agilità non vuol dire fluidità priva di ancoraggio a un disegno strategico e organizzativo: la differenza è che quest'ultimo non viene strutturato in modo rigido e tradizionale, ma sempre strutturato è, perché un'organizzazione Agile non è un'ameba ma un organismo che ha componenti e funzioni precise. Anche la possibilità di poter “plasmare” il proprio lavoro o una parte di esso, o quello dei propri collaboratori e perfino dei colleghi, è una manifestazione di agilità, che nel contesto di continua mutevolezza in cui operiamo può essere fruttuoso. Rimangono i vincoli di una *accountability* e del rispetto delle linee guida generali di un'azienda, ma di certo si può parlare del *job crafting* come di un passo avanti sulla strada della flessibilità Agile.

Serve però mettere a terra il potenziale che con una visione da post *lockdown* si apre, e in ciò vogliamo citare un principio formulato in tutt'altra stagione, ed enunciato da un matematico come Claude Shannon a proposito della sua “teoria dell'informazione”. In termini che solo in apparenza appaiono banali (essendo invece sostenuti da principi e simulazioni numeriche) può dirsi che, “se dedichiamo più tempo a impostare regole per coordinare le interazioni in ufficio (protocolli), possiamo ridurre lo sforzo richiesto dalle interazioni in ogni momento e così il lavoro si svolgerà in maniera molto più efficiente” (p. 222).





Quello ora richiamato è il “principio del protocollo operativo”, e altri principi su valore e produttività potrebbero essere costruiti. Vorremmo qui chiederci se il tempo dedicato a “il discorso sul lavoro” configuri lavoro oppure no, e se dunque sia produttivo o meno: la risposta di Cal Newport vista più sopra a proposito delle e-mail è molto drastica, e almeno in parte non può essere condivisa in una formulazione così draconiana (“nelle mail si parla del lavoro svolto, ma non si lavora”): il caso del protocollo di Shannon invita a una riflessione che sembra banale, ma che non è scontata nella vita reale di un’azienda, che spesso vive di incrostazioni che pare non possano essere toccate senza scontri durissimi a livello di manager o anche fra gruppi di lavoratori.

O ancora, senza arrivare ai confronti più conflittuali, si pensi a tutta la sovrastruttura di “discorso sul lavoro svolto” che si compie per avere certificazioni, accreditamenti o simili (pubblici o privati che siano), ovvero a una mole imponente di verifiche, controlli, allineamenti terminologici, creazione e poi controllo di grafici che servono solo per un’ispezione, e molte altre attività di questo tipo. In tutta sincerità, può sorgere il sospetto che non si tratti di lavoro vero e proprio, ma di lavoro per “dimostrare” il lavoro, o per “descrivere” il medesimo: vorremmo dare a questa dinamica il nome di **“metalavoro”**, di “lavoro sul lavoro”, con una astrazione di secondo livello che sembra far perdere il significato primario del lavoro, quello di qualcosa che produce valore.





Potremmo a questo punto dire che il vero obiettivo delle procedure di certificazione, ad esempio, è di aiutare a migliorare la qualità e il rigore del lavoro, e dunque anche nel metalavoro può essere visto un contributo alla produttività. Questo però rimane molto modesto se viene vissuto come un insieme di procedure su cui allinearsi una volta all'anno e, anche quando viene svolto al meglio, non si ha l'impressione di avere attivato una “produzione di vero lavoro”. Dunque, il metalavoro può essere utile ma in misura ridotta, e forse lo è in misura ancor più ridotta quando si parla di lavoro Agile, che mira per vocazione a superare vincoli burocratici e percorsi che disperdono valore con la ossificazione delle norme.

Quello che invece serve per definire le condizioni e i vincoli del lavoro Agile, cioè il lavoro sulle regole di funzionamento e i protocolli che poco sopra abbiamo citato, potremmo definirlo col termine **“intralavoro”**, come una sorta di struttura interna che definisce ruoli, ambiti, funzioni, senza i quali ogni organizzazione di lavoro rischia di andare in *dérápée* alle prime incertezze, anche nel caso in cui come azienda si trovi in una congiuntura positiva: quando non c'è una guida al timone la barca è senza governo, e ciò è tanto più vero se si adotta un paradigma Agile, che può portare a rischi o danni aggiuntivi.





GLI ASSI DI SPAZIO E TEMPO PER DEFINIRE IL LAVORO AGILE

La necessità di protocolli e/o di qualche forma di documento prodotto dall'intralavoro diventa decisiva se all'Agile si aggiunge una possibilità di *job crafting*, per evidenti ragioni di un quadro che può cambiare di settimana in settimana. Anche a prescindere dai casi aziendali in cui non sia possibile il *job crafting*, si deve fare i conti con quanto può succedere qualora (ed è una strada obbligata, non una eventualità) ci si confronti col problema degli spazi e dei tempi di lavoro, che è un modo diverso per parlare sempre del lavoro Agile o, per meglio dire, del lavoro Ibrido/Agile.

A tale proposito, nella letteratura degli ultimi 15 mesi si sono visti vari esercizi che mettono a fuoco i casi possibili, con matrici che evidenziano un aspetto o l'altro, ma che convergono in genere su **4 quadranti che nascono dagli accoppiamenti di spazio e tempo**. Proviamo a fare qualche esempio, precisando che i quadranti più distanti dal punto di origine delle due rette sono quelli in cui si registra la maggior flessibilità sui tempi (ad esempio collocati sulle ascisse) o sulla presenza fisica in azienda (sulle ordinate). Avremo allora questi casi:



- 
- un'impresa che lavori nel manifatturiero avrà la maggioranza dei propri manager impegnati per **gran parte del ciclo lavorativo nell'azienda "fisica"** e nei tempi canonici che corrispondono a quelli degli operai: per questi, che chiameremo manager promotori o supervisor di processi industriali standard, andremo dunque nel quadrante in basso a sinistra;
 - alcune **figure che coordinano team**, anche posizionati in funzioni non di tipo produttivo, dovranno coordinare più che presidiare fisicamente, e dunque potranno anche da remoto organizzare riunioni che però dovranno aver luogo preferibilmente nei tempi standard, in quanto le figure coordinate saranno in gran parte coinvolgibili in quelle fasce orarie: dunque un manager coordinatore andrà collocato nel quadrante in alto a sinistra, in cui registriamo la flessibilità quanto ai luoghi di riunioni e altre attività, ma in orari fondamentalmente standard (dunque con poca flessibilità sulla retta delle ascisse);
 - le **figure preposte a guidare R&D o altre attività di innovazione**, non potendo agire se non sui beni fisici e sull'*hardware* dell'azienda, dovranno costruire le proprie attività soprattutto all'interno di essa, anche se avranno flessibilità a livello di orari per presidiare attività di controllo dati e macchine che lavorano su cicli ben oltre le 8-10 ore classiche, magari di notte e/o nei festivi, e magari in coordinamento con alcune figure che assistono e intervengono da paesi lontani.
- 

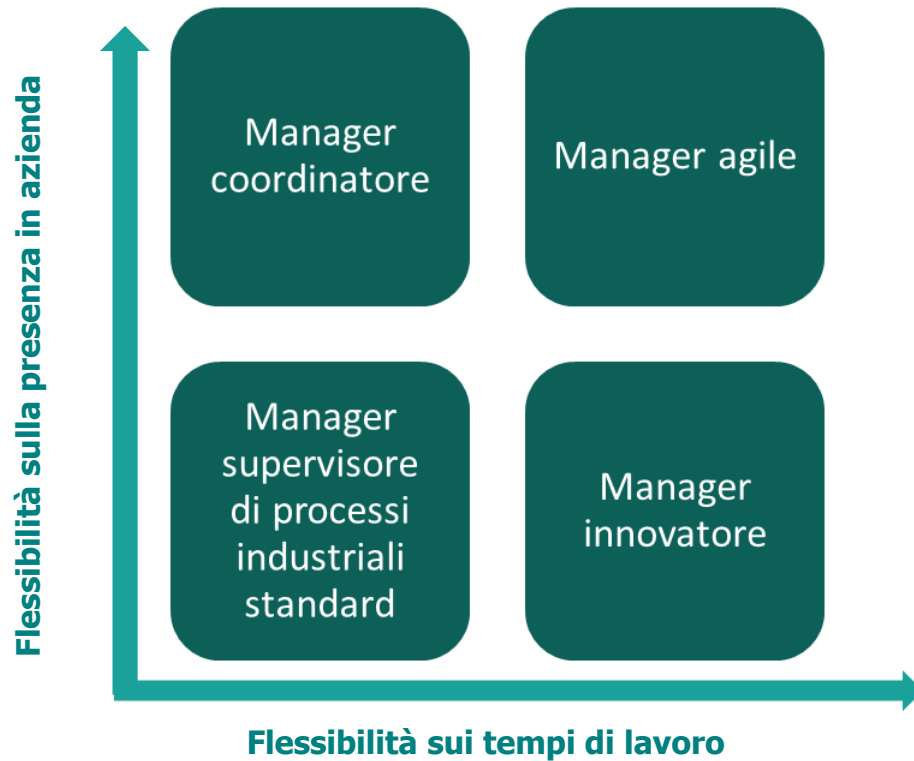


Per questi manager, e doppiamente per gli ultimi citati, si pone il problema di una forte flessibilità in termini di tempi e giorni, mentre permangono vincoli imprescindibili di luogo (i laboratori o le linee di produzione sperimentali), e dunque il loro quadrante di collocazione è quello in basso a destra;

- infine, le **figure commerciali e le altre che possono prescindere da vincoli sia spaziali che temporali** (ad esempio un *controller*, o un *finance*) che andranno collocati nel quadrante in alto a destra: potranno organizzare incontri con clienti anche nella fascia serale, anche in notturna per una zoom con altri continenti, o potranno processare e valutare dati di controllo o finanza h24, in base ad apertura di borse e altre realtà da cui dipendono quotazioni o finanziamenti.

Questa quadripartizione, per il carattere intuitivo che ha, offre una visione chiara delle modalità che assume in concreto il lavoro dei manager in uno scenario Agile. Se poi si considerano anche i lavoratori che dipendono dai manager, e coloro che hanno la possibilità di fare *job crafting*, il quadro da noi delineato raddoppia di complessità ma non perde la coerenza di fondo, perché le coordinate proposte si prestano per molti e mutevoli contesti aziendali.







LA SCELTA DELLE PERSONE PER UN TEAM AGILE (E COME OFFRIRE LORO UN SUPPORTO)

Anche questo è un aspetto importante che il manager che “gioca” sulla Scacchiera del Valore deve tenere presente. Ovviamente non tutte le persone possono fruttuosamente essere coinvolte in team Agile, ma si devono operare selezioni precise, anche se, pure qui, ciò non va fatto in modo draconiano: un bravo manager, infatti, è quello che trova **serbatoi impensabili di risorse** nelle figure giudicate in prima battuta “improbabili” per un lavoro Agile.

Ricorreremo a una metafora basata sulle più classiche discipline, dicendo che il manager incaricato di formare un team Agile deve:

- ispirarsi alla biologia, ovvero studiare le proprietà degli organismi umani che ha a disposizione nella scelta. Le caratteristiche biologiche sono **le attitudini e le competenze** che i vari organismi possono offrire, e questa è la prima valutazione da compiere: trovare chi sa, e chi sa fare, le cose che servono a un progetto richiesto dall'azienda, da costruire in modalità Agile;



- 
- ispirarsi in seconda battuta alla fisica, ovvero all'interazione di quegli organismi con elementi esterni, che potremmo dire inanimati perché costituiti da **tecnologie, flussi finanziari, vincoli produttivi o della logistica**, distanza dai mercati di sbocco o dai luoghi della *supply chain*: come la fisica parla dell'interazione fra entità animate (i manager e i collaboratori) ed entità inanimate (quelle ora descritte), così un buon manager Agile deve operare una serie di connessioni e di esperimenti di tipo “fisico”;
 - per un buon risultato però non bastano le proprietà di tipo “fisico”, e allora serve anche studiare **le dinamiche “chimiche” di un team**, che nel quotidiano andranno a crearsi fra i membri di esso: dal momento che non si potrà ricorrere a una continua analisi di clima nel team Agile, in avvio si dovrà porre molta attenzione a questa attività;
 - infine, dall'ingegneria il manager Agile prenderà **ispirazione per la struttura complessiva**, perché un team Agile non esiste fine a se stesso, solo per far lavorare in modo più flessibile o gratificante le persone, ma per ottenere **un obiettivo aziendale** che con le modalità ordinarie non è possibile conseguire, o è possibile con costi o diseconomia giudicate insostenibili: l'ingegneria è dunque la metafora per la finalizzazione di tutto il lavoro verso un progetto preciso, o per la costruzione (ingegnerizzazione) di un processo produttivo stabile ed efficiente.
- 



Vanno poi tenute presente tre regole trasversali ai vari settori e alle varie funzioni in cui un manager può essere impegnato.

Come in ogni team, serve **un giusto mix di tacchini e scoiattoli**, per dirla con Giampaolo Montali: questi ultimi sono i collaboratori più brillanti e intuitivi, che hanno già scalato l'albero ancor prima che lo abbiamo loro indicato, ma sono abituati ad agire da battistrada e a perseguire da soli il proprio successo. In un team Agile, al rischio ovvio dell'anarchia o del mancato coordinamento dei brillanti "solisti", si aggiunge l'insidia portata dalla flessibilità di tempi/luoghi/modi del lavoro.

Dunque servono manager dotati di una leadership forte e lucida per incoraggiare e quando serve frenare gli scoiattoli, ma servono anche i tacchini, quei collaboratori che non voleranno mai sull'albero ma che tengono pulito il cortile, con molti lavori rituali e spesso umili che garantiscono il funzionamento ordinario del team: non parliamo solo di funzioni estremamente basiche (come l'approvvigionamento di toner e carta, o il rinnovo di licenze software), ma anche funzioni di monitoraggio e contabilità complesse, o di presidio di macchinari.

Anche i tacchini sono necessari, e un manager dovrà valorizzarli in una visione Agile che i tacchini, all'inizio, potrebbero non capire o non gradire.





Un secondo elemento da tenere presente sta nella **individuazione dei talenti**, quelli già emersi come pure quelli solo potenziali, e su questo si possono fare considerazioni intuitive sull'importanza di avere a bordo talenti veri e propri in quello specifico ambito. A volte, infatti, gli scoiattoli non bastano, perché giocano la propria agilità in ogni direzione e quindi la disperdono in molti tentativi interessanti che però non approdano al risultato richiesto dall'azienda: questa, non va dimenticato, lavora per progetti fatturabili, e non è la sede di concorsi per nuove brillanti idee (o per meglio dire, non è la sede permanente di contest di nuove idee, anche in settori di relativo interesse per quel *business*).

Infine, oltre a un giusto mix di profili diversi, si deve operare un altro tipo di contaminazione: le attività progettate per un futuro anche prossimo, o per una sperimentazione già in atto, devono essere **collegate a quelle principali** che l'azienda persegue stabilmente. L'idea di un possibile e promettente business, in altri termini, non può essere alimentata nella separatezza dalle principali direttrici dell'azione di quella stessa entità produttiva, e posta come sotto una campana di vetro. Come Marchionne, che nell'*headquarter* di Chrysler volle l'ufficio nel piano centrale per stare in mezzo ai processi e “vedere” i gangli vitali dell'azienda appena acquisita (rifiutando la tradizione che vedeva il Ceo all'ultimo piano del grattacielo), così un manager Agile deve restare in connessione costante con le dimensioni “fisiche” del “qui e ora” dell'azienda: da quella connessione, e dalla contaminazione con logiche e processi forse non più all'avanguardia ma comunque funzionanti, può nascere una “ibridazione” fra quella produzione e quanto immaginato da un *team Agile*.





Naturalmente, lo stop and go di questi 15 mesi ha creato difficoltà a ogni tipo di azienda e a moltissimi team, e in molti di questi è sorto il problema della cosiddetta “*skill atrophy*”. Questa si è manifestata quando, al ritorno dopo settimane o mesi passati lontano dal lavoro, si registra un vero e proprio deficit di competenze non tecniche o un rallentamento delle stesse.

Se infatti risulta difficile dimenticarsi di come andare in bicicletta, anche dopo anni di inattività, allo stesso tempo la mente umana fatica a mantenere attive e performanti quelle competenze connesse alle *soft skill* (o *power skill*, data la loro centralità e importanza nei processi lavorativi aziendali) se non sono continuamente allenate. Secondo i neuroscienziati, inoltre, tali competenze sarebbero minate anche dal continuo sviluppo di Intelligenze artificiali e di app automatiche che operano al posto del fattore “umano”, e che stanno quindi atrofizzando l’applicazione nelle diverse situazioni, lavorative e non, di tutte quelle caratteristiche “agili” prettamente umane come sono, ad esempio, l’empatia, la comunicazione, l’ascolto e la collaborazione.

Per questi casi, ma non solo per essi, vi sono vari modi in cui si può costruire **un supporto** per i collaboratori e gli stessi manager, come evidenziato anche dalla ricerca di *ActivTrak*, realizzata su un campione di 350 Hr manager. Cinque sono le strategie che possono essere applicate a supporto dei propri *team*:





1. Realizzare una comunicazione frequente, trasparente e coerente: non si può non comunicare, ma è bene farlo nel migliore dei modi, inviando messaggi (sia scritti che orali) che siano sempre diretti e non conflittuali, brevi ma allo stesso tempo capaci di facilitare la comprensione del ricevente su ciò che si vuole ottenere o che si sta richiedendo. Importante poi è la frequenza, da non intendere come un abuso di email e telefonate, ma di regolarizzazione e modulazione degli appuntamenti e degli aggiornamenti da entrambe le parti coinvolte.

2. Fornire un supporto sia fisico che mentale: isolamento e distanza hanno causato problematiche connesse sia alla concreta fornitura dei vari device e di sistemi lavorativi (pc, stampanti, scrivanie, ecc.) che a quelle più difficili da individuare, ma ancor più importanti, connesse al welfare psicologico dei collaboratori che, come mai prima a causa del Covid, si sono dovuti confrontare con malesseri legati ad un modello di lavoro a cui non erano abituati. Per alleggerire il carico mentale risulta quindi importante la realizzazione di attività online capaci di “ricreare” attività sociali che normalmente si sarebbero svolte in presenza come, ad esempio, *lunch meeting* o *coffee break* digitali insieme a tutti i collaboratori. Questo al fine di ricreare un equilibrio lavorativo che aiuti tutti a sentirsi parte di un team e a percepire meno l’isolamento portato dal lavoro a distanza.





3. Coinvolgere i dipendenti: oltre al supporto psicologico è importante anche stimolare la produttività e la voglia di raggiungere gli obiettivi lavorativi. Dare compiti chiari, organizzare momenti di *check* comuni sull'avanzamento dei lavori e stimolare la collaborazione e il confronto con gli altri colleghi è quindi importante, perché permette non solo di mantenere alta la produttività (che può essere carente se il collaboratore si sente isolato e non parte dell'azienda), ma anche di mantenere il collaboratore occupato presso la propria azienda. Un collaboratore che si sente apprezzato e che può dimostrare il suo valore (portando a termine gli obiettivi assegnati) è infatti più produttivo e felice di rimanere nel proprio ruolo aziendale.

4. Gestire il paradosso del lavoro a distanza: se da un lato il lavoro a distanza ha permesso a molti di avere più tempo personale e da dedicare ai propri cari, eliminando gli spostamenti, allo stesso tempo ha causato numerosi malesseri connessi al “peso” di sentirsi sempre disponibili e contattabili, e di non riuscire più a dividere la vita personale da quella lavorativa. Per evitare che questo accada diventa quindi fondamentale organizzare il lavoro in modo preciso, stabilendo orari, modalità di contatto e personalizzando quanto più possibile la “schedulazione” delle attività secondo le diverse (e numerose) necessità dei dipendenti.





5. Mantenere il focus sulle attività strategiche: tutte le tipologie di supporto sopra elencate sono importanti, ma allo stesso tempo non devono distrarre il leader dall'importanza di una pianificazione specifica e concreta di tutte le altre attività aziendali, come sono ad esempio il miglioramento dei servizi o il lancio di nuovi prodotti. È infatti importante impegnarsi a trovare il giusto coordinamento ed equilibrio tra le sfide lanciate da un lavoro in remoto e più agile, le esigenze dei collaboratori e le necessità delle diverse strategie aziendali in atto che, anche in tempi di crisi, necessitano di essere sviluppate. La soluzione è quella di modernizzare tali strategie, rimodellandole su un nuovo paradigma più flessibile e Agile.





NUOVI STILI DI LEADERSHIP PER UN AGILE MANAGEMENT IN UN CONTESTO IBRIDO

Il ruolo del manager in tutto quanto abbiamo descritto è evidente: è lui che insieme all'imprenditore gioca la partita sulla Scacchiera del Valore, una partita in cui, ancor prima che a livello di pezzi, è **il *mindset* con cui si affronta la partita** ad essere importante.

Di tutta evidenza appare come i tradizionali stili direttivi, da quelli *command & control* a quello basato sulla *leadership* transazionale (ricompense e punizioni alla base di uno stile direttivo) siano inadeguati in questa stagione: ciò è vero non solo per il livello insufficiente di rispetto che tali stili riservano alle persone, ma anche perché non sono utili all'azienda, che ha bisogno di giocare la partita su una scacchiera divenuta imprevedibile (il famoso mondo Vuca), in cui ogni pezzo, dalla Regina Ceo o Dg a tutti i pedoni, deve portare un contributo.

Vi sono nuove tipologie di leader che emergono, e fra questi potremmo citare quella che individua 4 tipologie proposte con il cosiddetto "4C Model". In questo abbiamo i casi di:

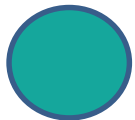


- 
- un leader **Conductor**, che agisce come fosse un direttore d'orchestra che primariamente guida e coordina con precisione tutti i contributi (in gran parte individuali) e sostiene in modo molto efficiente i membri del team a livello di risorse necessarie (tecnologiche e finanziarie, ma anche psicologiche);
 - un **Catalyst**, nel senso di un manager che si focalizza sul mettere in condizione (“*enabling*”) le persone a dare il meglio di sé, o almeno tutto ciò che serve in quella situazione di lavoro da remoto e/o, nei casi più maturi, con una filosofia Agile: potremmo dire un leader valorizzatore, e ancor più un leader che vuole catalizzare l'energia dei membri verso obiettivi comuni;
 - il **Coach**, nel senso di una figura che punta molto sull'ascolto dei singoli, e che monitora attentamente sia i problemi che l'engagement, per supportare a entrambi i livelli. In un contesto Agile, il leader Coach deve essere particolarmente attento quando vi sono “*performance peaks*” che il membro del team deve superare, e deve ricorrere all'intelligenza emotiva da un lato per spingere al massimo il singolo a oltrepassare i propri “*boundaries*”, dall'altro per monitorare il *wellbeing* e lo sviluppo professionale armonioso di quel membro del *team*;
- 

- 
- infine il leader ***Champion***, che a differenza di quelli precedenti lavora prevalentemente non con i team ma all'esterno di essi, per assicurare risorse economiche, alleanze strategiche e competenze progettuali e tecniche aggiuntive: si tratta di un leader che lavora *per i team* più che *con i team* di un'azienda, promuovendo certi progetti presso le autorità governative e gli investitori privati, poi negoziando concretamente le *partnership* per rafforzare l'attuazione di quei medesimi progetti.

Riteniamo che queste tipologie siano interessanti, ma che non colgano tutta la discontinuità che l'attuale scenario impone di avere. Varie delle indicazioni per i manager indicate in questo nostro “modello 2022” non sono presenti nella quadripartizione ora citata, e dunque a nostro avviso devono ancor più entrare in alcune delle linee di attenzione esposte più sopra: ad esempio, ai leader Agili in un contesto Ibrido serve tenere al centro la fiducia e non solo l'*engagement*, il capitale attento e non solo la spinta (generica) a dare il massimo, il pensiero sequenziale e non solo il numero di task eseguiti, ecc. Rimandiamo quindi alle parti trattate in precedenza, come elementi primari del “modello 2022” per giocare al meglio la partita su “La Scacchiera del valore”, che ormai è definitivamente in un contesto ibrido.





VERSO UNA *LEADERSHIP* GENTILE, ANCHE PER L'AGILE MANAGEMENT

Forse però serve un ulteriore contributo per inquadrare una *leadership* che sia all'altezza delle sfide di questa stagione complessa, che in molti casi ha operato la transizione verso il lavoro Agile, ma che deve declinare quest'ultimo in uno scenario ibrido.

Per questo vogliamo concludere con un concetto, che per qualcuno è già una teoria, mirante a portare su una linea molto avanzata il concetto della nuova *leadership* che secondo Federmanager è necessaria, ovvero la “leadership gentile”.

Si tratta di una visione che da un lato supera vari elementi delle teorie tradizionali sulla *leadership* (da quella innatista a quella situazionale, da quella transazionale a quelle che puntano sull'apprendimento delle skill necessarie alla leadership, ad altre ancora), pur raccogliendo vari spunti da esse, dall'altro apre a un insieme di stili “agiti” più che teorizzati, che si estrinsecano in principi di vissuto concreto che qui indichiamo sommariamente nella sintesi che ne fa Federmanager.





Leadership gentile (Lg) è **correttezza e generosità** anche con chi può “passarci davanti” nella carriera o comunque nella considerazione del vertice aziendale: aiutare gli altri va benissimo ma può essere una trappola per il nostro egocentrismo, e se lo facciamo con chi ci può scavalcare conquistiamo per noi e per l’azienda un alleato in più e ci immunizziamo temporaneamente dall’egocentrismo, pianta che cresce spesso nel giardino interiore di molti manager);





Lg è **ascolto delle persone** anche, e soprattutto, nelle difficoltà e nelle sconfitte, comprese quelle nella vita personale: da quell'ascolto può nascere una vittoria per l'azienda ma innanzitutto per quella persona che oggi è sconfitta;

Lg è insegnare ai membri del team a **non attribuire agli altri le ragioni di una sconfitta**: anche quando queste sono dovute a precise performance e responsabilità, si deve portare almeno una parte del risultato (negativo) su un piano “di squadra”, perché solo con la squadra si può assorbire la frustrazione, e si può tornare a vincere;

allo stesso modo, si deve far capire che **certi successi non sono vittorie del singolo**, perché i “fenomeni” sono soggetti rarissimi e, quand'anche giochino nella nostra squadra, serve una serie di attività per “mettere a terra” tutto il loro potenziale: con un fenomeno puoi vincere una partita, ma se attorno a lui non c'è una squadra, non vincerai il campionato;

Lg è **protezione** e anche **accompagnamento verso il futuro**: l'attuale scenario di incertezza per molti collaboratori è un incubo o un mezzo incubo, e i leader gentili devono intuire questi stati d'animo e sostenerli con le competenze, con tanta empatia, e anche con una sorta di mentoring verso il futuro di una professione, offerto a un nostro collaboratore più giovane o più fragile;





Lg è **dare una prospettiva**, con il **piacere e il significato di un viaggio professionale**: ricordare sempre che, al netto delle difficoltà del contesto attuale, essere ancora impegnati in una sfida lavorativa è una fortuna e spesso un privilegio, e che il mondo del lavoro può ancora essere letto come un viaggio, spesso bello e gratificante;

Lg è, tornando a quanto scritto in precedenza, **comprendere quando serve un tacchino o uno scoiattolo**: il leader deve capire le situazioni e le performance richieste, ma deve sapersi comportare in modo adeguato con gli uni e con gli altri, ancor più con coloro che si sentivano scoiattoli e si sono scoperti tacchini, ricordando a tutti che questi ultimi hanno un valore non inferiore ai primi, e che non di rado le aziende stanno in piedi grazie ai tacchini;

Lg è essere **lucidi nel momento della decisione**, sapendo aspettare e se serve rinunciare a un progetto troppo ambizioso: il leader gentile deve aiutare tutti a valutare in modo realistico il prezzo di certe scelte audaci, e in alcuni casi deve frenare gli entusiasmi che sono apprezzabili, ma che porterebbero l'azienda a sbattere su un muro di oggettiva irrealizzabilità;



un leader gentile deve saper **riconoscere la diversity** che si manifesta a vari livelli, ma anche **promuovere in modo effettivo la inclusion**: non basta accettare tutti gli invitati a una festa, bisogna anche invitare tutti a ballare. E in particolare deve capire che soprattutto le donne hanno talenti aggiuntivi in termini di ascolto e di empatia, di volontà di sacrificio e di resilienza, ma anche di negoziazione “morbida” e non muscolare;



Lg è **assumersi un rischio personalmente**, e non autoconcedersi “sconti” se la cosa finisce male, aspettando che siano gli altri a dirci che non è stata colpa nostra (o che non è stata completamente colpa nostra); se invece finisce bene, non esibire il rischio che ci eravamo assunti, ma farne un elemento di esempio, in modo silenzioso e con modestia;

Lg è stare **vicini alle persone nell’ora della “mezzanotte”**: questa non necessariamente è l’ora più buia, e si può dire che è l’ora della verità, che però ha un elevato coefficiente di rischio. Vivere personalmente l’ora della mezzanotte a fianco di qualcun altro è prova di “gentilezza” ma è anche la premessa per salvare dalla crisi un collega o un collaboratore, recuperando una risorsa preziosa per l’azienda;

Da quanto precede, si sarà colto che la Lg non è una superficiale bonarietà ma un **atteggiamento rigoroso e faticoso**, non è indulgere al quieto vivere ma affrontare in modo gentile anche i conflitti e le crisi, e infine non è un “galateo aziendale” ma **“un sentiero lastricato di valori”** (sentiero faticoso, lo ripetiamo, perché è davvero dura gestire certe situazioni in modo “gentile”).





I principi, o per meglio dire le proposte, ora indicati devono essere riposizionati ogni giorno quando ci si muove in un contesto ibrido, e quando si vuole costruire un'organizzazione Agile: il terreno è più complesso di quanto si riscontri nelle organizzazioni tradizionali *"all in presence"*, e il leader Agile dovrà anche discernere continuamente le disconnessioni operative o emotive che caratterizzano un collaboratore, o l'intero team. Per questo, il fatto di avere almeno un po' di visione *"gentile"* è imprescindibile, perché gli assetti che stiamo costruendo hanno tutta la forza e la velocità delle tecnologie a distanza ma anche la fragilità che un contatto umano discontinuo rivela: usando una metafora, le organizzazioni Agili sono come una Ferrari che corre su una strada molto sconnessa, e che rischia di rompersi proprio a motivo della forza di un motore eccezionale, perché un motore così forte va a impattare su un contesto non prevedibile.

A ben guardare, è il mondo in cui siamo che ormai è strutturalmente imprevedibile, come sintetizzato dal noto acronimo Vuca e come riassunto nella consapevolezza secondo cui siamo non tanto in un *"new normal"* (il mantra ripetuto fino a un anno fa circa) ma in un irreversibile *"**never normal**"*. Il paradigma Agile però ci dà risposte molto performanti da giocare su questa Scacchiera del Valore anch'essa *"never normal"*, e ancora una volta dobbiamo convertire una crisi in opportunità. Quando John Kennedy ricorse a un ideogramma cinese per esprimere la doppia traduzione di esso che abbiamo appena citato, il mondo non era in una situazione meno critica: tocca a noi, a manager, imprenditori e collaboratori, riprendere subito con fiducia la partita sulla Scacchiera del Valore, per costruire scenari migliori.





Ancora un versante però va recuperato, anche se non era al centro dei temi proposti dall'Avviso 2021: a valle di tutto quanto abbiamo esposto, va ricordata una visione in cui il leader si preoccupa del **welfare del collaboratore** (obiettivo già molto rilevante, e ancora da conseguire nella gran parte delle aziende) o addirittura del **wellbeing** di esso.

Per questo emerge come il tema della “cura” diventi centrale, e non solo per chi, guidando un team Agile, deve conoscere gli strumenti per sostenere l'equilibrio *work-life* di chi ha una vita “Agile” nel senso della complessità/criticità, e non di una facile ampiezza di opportunità. Peraltro, sempre più viene riconosciuto che chi esercita funzioni di cura acquisisce funzioni rilevanti anche a livello manageriale, dal *problem setting* al *problem solving*, dall'empatia alla capacità di negoziare, dalla responsabilizzazione alla capacità di operare in *project management* anche a livello di alcune complesse problematiche familiari, per non dire del fatto che occupandosi di figli o anziani si diventa maestri nel *time management*.

Di tutto questo c'è oggi bisogno, e anche per questo vogliamo tornare sulla nostra conclusione: la *leadership gentile* si pone a nostro avviso come quella più performante per l'azienda, e non solo come la più rispettosa delle persone. Anche di questo la riflessione di chi vuole operare in un'ottica di Agile management deve fare tesoro.



I WEBINAR

1

4 novembre

ORE 17.00/18.30

**FIDUCIA E RELAZIONI FORTI
PER IL SUCCESSO DELL'AGILE
MANAGEMENT:**

**indicazioni per i vari ruoli manageriali (con casi
concreti) e testimonianze sul lavoro a distanza**

Saluti introduttivi di **Massimo Sabatini**, Direttore generale
Fondirigenti, e **Mario Cardoni**, Direttore generale
Federmanager

- **Alessandra Paganelli** e **Giovanni Negri**, Partner e Consulente di Emmedelta, società con ricerche e clienti di livello internazionale (Modena), impegnata sui modelli comportamentali e organizzativi
- **Elena Militello**, fondatrice e Presidente del network South Working
- **Flavia Malaspina**, group hr director di AR Metallizing



2

17 novembre

ORE 17.00/18.30

**COME UN MANAGER AGILE ANALIZZA
IL FUTURO E PRENDE DECISIONI:**
strumenti per capire 4 scenari di futuro e costruire
una strategia Agile e per il Welfare aziendale

- **Woody Wade**, ideatore del Wade Scenario Planning, PHD Harvard e già membro del World Economic Forum di Davos
- **Stefano Ravera**, consulente esperto di metodologie Foresight applicate agli scenari, membro della Wade and Co.
- **Franco Mosconi**, docente di Economia industriale presso l'Università di Parma, già advisor a Bruxelles per la Commissione Europea e per la Presidenza del Consiglio del Governo italiano
- **Pietro Scrimieri**, HR and Organization Director di Acquedotto Pugliese Spa, e docente presso il Politecnico di Bari in Human Resources Management

3

30 novembre
ORE 17.00/18.30

**BIG DATA E PRODUZIONE DEL VALORE
PER E CON L'AGILE MANAGEMENT:
risorse sulla “scacchiera” per la partita
dell'Azienda**

- **Riccardo Apreda**, responsabile R&S in Erre Quadro, tech company di cui è anche co-fondatore; presidente di GATE S.p.A., piattaforma di sintesi fra know how tecnologico e competenze di mercato
- **Ricardo Vanella**, ingegnere argentino ideatore di un'esperienza avanzata di telemedicina a Buenos Aires durante il Covid, con **Anna Lanzani**, consulente Mkg e innovazione in America Latina, fondatrice di Connectar
- **Daryush Arabnia**, Presidente di GEICO, azienda milanese di eccellenza nella verniciatura robotizzata

SCACCO AL

RE-TURN

Agile e Welfare Management

giovedì 10 marzo | 17:00 - 19:00

17:00 Saluti istituzionali di

Mario Cardoni *direttore generale Federmanager*

Carlo Poledrini *presidente Fondirigenti*

17:15 Presentazione del Modello *la nuova scacchiera del valore* -
aggiornamento alla luce delle evidenze del progetto *Scacco al Re-Turn*, a
cura di

Alessandra Ceccarelli *organizzazione & sviluppo Federmanager*

17:30 Interventi e testimonianze, coordinati da **Mario Cardoni**:

Guido Stratta *direttore people and organization - gruppo Enel*

Donatella De Vita *global head of development, learning,
engagement and welfare - Pirelli*

Riccardo Illy *presidente polo del gusto - gruppo Illy*

Moreno Massetti *direttore generale - Fagioli group*

18:10 Q&A

18:30 Conclusioni di

Marina Cima *presidente Manager Solutions*

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA



BIBLIOGRAFIA

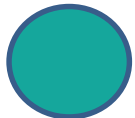
- A. Fayard, J. Weeks, M. Kahn, *Designing the Hybrid Office*, Harvard Business Review, March-April 2021.
- A. Paganelli, Emme Delta Consulting, *Costruire fiducia e relazioni forti. Il vantaggio competitivo di una cultura potenziante*, Presentazione slides, webinar del 4 febbraio 2021, nell'ambito del progetto "Scacco al Re-Turn", Fondirigenti – Manager Solutions.
- A. Bottini, V. Melis, O. Patanè, *Il lavoro agile prepara l'addio all'emergenza: svolta in tre test*, Il Sole 24 Ore, edizione 6 settembre 2021.
- B. Straniero Sergio, G. Stratta, *RI-eVOLUZIONE. Il potere della leadership gentile*. Franco Angeli, 2021.
- C. Edmondson, *Organizzazioni senza paura. Creare sicurezza psicologica sul lavoro per imparare, innovare e crescere*, Franco Angeli, 2020.
- C. Newport, *Un mondo senza email*, Roi Edizioni, 2021.
- D. Sull, C. Sull, Jos Bersin, *Five Ways Leaders Can Support Remote Work*, MIT Sloan Workforce 2020, edizione giugno 2020.

- 
- Deloitte Insight, *May the Workforce Be With You. The Voice of European Workforce 2020*, edizione giugno 2020.
 - Dichiarazione dei Ministri del Digitale del G20. Manifesto 5 agosto 2021.
 - DocuWare, *Digitalizzazione in 90 giorni*, presentazione slide.
 - Dossier Welfare '21, *Speciale Welfare Fortune Italia*, edizione novembre 2021.
 - E. Livini, *Addio cartellino da timbrare, senza orari si produce di più*, La Repubblica, edizione 16 febbraio 2021.
 - F. Cella, *Fine dello Smart Working? Apple sposta il rientro al 2022*, Corriere della Sera, edizione 21 agosto 2021.
 - G. Bottero, *Smart Working all'italiana*, La Stampa, edizione 23 agosto 2021.
 - G. P. Montali, *Scoiattoli e Tacchini. Come vincere nelle organizzazioni con il gioco di squadra*, BUR Biblioteca Univ. Rizzoli, 2010.
 - Harvard Business Review Italia, *I tre nodi dell'HR: digitalità, umanità, spazialità*. StrategiQs Edizioni, Milano 2021.
- 

- 
- Harvard Business Review, *Rapporto speciale 2021 formazione manageriale*, edizione luglio/agosto 2021.
 - HRC Group, Il Prisma,. *Dal Workplace alla Worksphere*, Franco Angeli, edizione 2021
 - L. Attolico, *Strategia Lean Lifestyle - Lavorare e fare impresa con più risultati, agilità e benessere*, Hoepli editore, edizione 2021.
 - L. Dell'Olio, *Il 40% del mondo torna in ufficio da Enel ed Axa si rientra per gradi*, La Repubblica Affari&Finanza, edizione 11 ottobre 2021.
 - L. Lambert, *Managers, Here's How to Bond with New Hires Remotely*, HBR Working Knowledge, edizione agosto 2021.
 - L. Pesenti, G. Scansani, *Smart Working Reloaded*, Vita e Pensiero, edizione 2022.
 - M. Galleri, *Cento idee per diventare un vero leader*, presentazione slide.
 - M. Galleri, *Coordinare e delegare*, presentazione slide.
 - M. Giacosa, *Da Intesa a Ferrero, sullo Smart Working aziende in ordine sparso*, La Repubblica, edizione 8 novembre 2021.
- 

- 
- M. Reitz, *intervento al Leadership Forum di Performance strategies*, Milano, 1-2 dicembre 2021.
 - M. Somers, *Why it matters*, MIT Sloan Executive Education, edizione 5 maggio 2021.
 - M. Zaglio, *Il benessere in azienda diventa strategia di crescita*, Il Corriere della sera, edizione 27 gennaio 2021.
 - *Making Virtual Work a Win-Win*, MIT Sloan Management Review, edizione 2021.
 - N. Bloom, *Non lasciate che siano i dipendenti a decidere quanto lavorare da casa*, Harvard Business Review, edizione ottobre 2021.
 - R. Amato, *Parte il "For Working lavoro sempre più flessibile senza orari o reperibilità"*, La Repubblica, edizione 16 aprile 2021.
 - R. Hooijberg, *The future of the team leadership is multimodal*, MIT Sloan Management Review, February 9th, 2021.
 - R. Sarno, *Niente sarà più come prima*, Harvard Business Review, edizione luglio 2021.
 - Randstad, *Come sviluppare una strategia aziendale resiliente per il 2021*, presentazione slide, edizione dicembre 2021.
- 

- 
- Randstad, *HR trends and salary Survey 2021: Il ruolo dell'HR e la remote leadership*, presentazione slide, edizione 2021.
 - S. Cannavò, *Il lavoro a distanza, lo scontro del futuro*, Il Fatto Quotidiano, edizione del 30 aprile 2021.
 - S. Di Palma, *Social learning, ma anche flessibilità. La formazione sarà la carta vincente*, La Repubblica, inserto Affari e Finanza, edizione 19 luglio 2021
 - *The 12 Different Ways for Companies to Innovate*, MIT Sloan Management Review, Vol. 47 n. 3, edizione 2006.
 - *The Next Great Disruption Is Hybrid Work – Are We Ready?*, Microsoft, edizione 22 marzo 2021.
 - *The Workforce Ecosystem Perspective*, MIT Sloan Management Review, presentazione slide.
 - Unindustria Perform, *Inside Out Path: Manager e Imprese oltre il Covid*, presentazione slide
 - Valore D, Osservatorio Smart Working Politecnico di Milano, *Da smart a blended working: Come sarà il futuro del lavoro*, eBook edizione 2021.
- 



SITOGRAFIA

- *2020 Business Agility Report: Responding to Disruption.* Sito Business Agility Institute: <https://businessagility.institute/learn/2020-business-agility-report-responding-to-disruption/487>
- *6 Trends on the Gartner Hype Cycle for the Digital Workplace.* Sito Gartner: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/6-trends-on-the-gartner-hype-cycle-for-the-digital-workplace-2020>
- *Accelera i tuoi progetti con Agile.* Sito Try Wike: https://try.wrike.com/agile-management-it/?targetID=aud-297627576935:kwd-2346264637&&ga_campaign=IT+%7c+SRCH+%7c+Audience+targeting+%7c+Broad+%7c+EN+%7c+IT&ga_adgroup=124891753179&ga_keyword=agile%20program&gclid=EAlaIQobChMIgMSj786l8gIVEOJ3Ch1puwfyEAAYASAAEgJdcvD_BwE&gclsrc=aw.ds
- *Alma Laboris Business School, Metodologia agile: cos'è, cosa sono Kanban e Scrum, differenza con il metodo waterfall.* Sito Alma Laboris: <https://www.almalaboris.com/organismo/blog-lavoro-alma-laboris/87-project-management/2334-metodologia-agile-cos-e-cosa-sono-kanban-scrum.html>

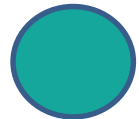
- 
- *Capterra sonda la disponibilità degli italiani al monitoraggio sul lavoro.* Sito B2BLabs: <https://www.tomshw.it/business/capterra-sonda-la-disponibilita-degli-italiani-al-monitoraggio-sul-lavoro>
 - D. De Masi, *Coraggio contro la paura.* Sito LinkedIn: https://www.linkedin.com/pulse/coraggio-contro-paura-domenico-de-masi/?utm_source=sendinblue&utm_campaign=NL%20N%2061%20%20Ancora%20sullo%20smart%20working&utm_medium=email
 - D. Marini, *Il salto di qualità culturale che serve allo smart working.* Sito Il Sole 24 Ore: <https://www.ilsole24ore.com/art/il-salto-qualita-culturale-che-serve-smart-working-ADIRbMCB>
 - E. Bryniolfsson, G. Petropoulos, *Il boom della produttività è imminente.* Sito MIT Technology Review: <https://www.technologyreview.it/il-boom-della-produttivita-e-imminente>
 - E. Pedretti, *Lavoro: il cambiamento è la norma.* Sito Managerialità.it: <https://www.manageritalia.it/it/lavoro/competenze-lavoro-per-manager>
- 

- 
- F. De Nicola, V. Russo, *La metodologia "Agile" per la gestione Covid nelle Aziende Sanitarie: l'esperienza di Catania*. Sito Agenda Digitale: <https://www.agendadigitale.eu/sanita/la-metodologia-agile-per-la-gestione-covid-nelle-aziende-sanitarie-lesperienza-di-catania>
 - *Fastweb elimina la timbratura del cartellino*. Sito Fastweb: <https://www.fastweb.it/corporate/media/comunicati-stampa/fastweb-elimina-la-timbratura-del-cartellino>
 - G. Rusconi, *Il lavoro agile passaggio obbligato per il worklife balance*. Sito Il Sole24Ore: <https://www.ilssole24ore.com/art/il-lavoro-agile-passaggio-obbligato-il-worklife-balance-AEU4mYZ>
 - G.V. Italiano, *Il futuro delle organizzazioni allo stress test di Covid-19*. Sito Mark Up: <https://www.mark-up.it/il-futuro-delle-organizzazioni-allo-stress-test-di-covid-19>
 - *Green pass, rientro in presenza e smart working: ecco tutte le tappe*. Sito Governo Italiano: <http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/ministro/24-09-2021/green-pass-rientro-presenza-e-smart-working-ecco-tutte-le-tappe>
 - *Il Business Agility Report conferma: le aziende agili reagiscono meglio all'impatto del Covid*. Sito Network Digital 360: <https://www.digital4.biz/executive/business-agility-raziende-agili-reagiscono-meglio-all-impatto-del-covid>
- 

- 
- L. Gratton, *Gestite al meglio il modello ibrido*. Sito Harvard Business Review Italia: https://edge9.hwupgrade.it/news/market/fujitsu-la-nuova-normalita-dopo-il-coronavirus-lavorare-da-casa-il-piu-possibile_90663.html
 - L. Hill, *Being a Boss Agile*. Sito MIT Sloan Management Review: <https://sloanreview.mit.edu/article/being-the-agile-boss>
 - *L'evoluzione dello Smart è il Near working*, il lavoro di prossimità. Cosa succede a Milano, tra Città e logica concentrazionaria. Sito Chaberton Partners: <https://chabertonpartners.com/it/levoluzione-dello-smart-e-il-near-working-il-lavoro-di-prossimita-cosa-succede-a-milano-tra-citta-15%E2%80%B2-e-logica-concentrazionaria>
 - *La ricerca ASFOR-CFMT sull'engagement presentata su Harvard Business Review*. Sito ASFOR: <https://www.asfor.it/notizie/in-primo-piano/498-ricerche-news/4876-la-ricerca-sull-engagement-presentata-nel-rapporto-speciale-la-formazione-manageriale-2021-di-hbr>
 - M. Boi, *Cambia anche la gestione delle imprese: ecco perché bisogna adottare il modello dell'“Agile Management”*. Sito Tiscali: <https://innovazione.tiscali.it/news/articoli/cambia-anche-la-gestione-delle-imprese-ecco-perche-bisogna-adottare-il-modello-dell-agile-management>
- 

- 
- M. Guerzoni, *Brunetta sullo smart working: «Tutto il lavoro pubblico tornerà in presenza. Ecco come»*. Sito Il Corriere della Sera: https://www.corriere.it/economia/lavoro/21_settembre_17/brunetta-smart-working-lavoro-green-pass-317a5096-174f-11ec-8284-145049fd3f8d.shtml
 - M. Planzi, *Smart Working sì/no: che cosa non vorranno più fare le persone quando torneranno in ufficio?*. Sito Digital4biz: <https://www.digital4.biz/hr/smart-working/smart-working-si-no-che-cosa-non-vorranno-piu-fare-le-persone-quando-torneranno-in-ufficio>
 - *Manifesto per lo Sviluppo Agile di Software*. Sito Agile Manifesto: <https://agilemanifesto.org/iso/it/manifesto.html>
 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Smart Working*. Sito Lavoro Governo: <https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/smart-working/Pagine/default.aspx>
 - Osservatorio Politecnico Milano, *Smart Working, il futuro del lavoro oltre l'emergenza*. Sito Osservatori: <https://www.osservatori.net/it/prodotti/formato/video/smart-working-impatti-covid-video>
 - *Our Research*. Sito McKinsey Global Institute: <https://www.mckinsey.com/mgi/our-research/all-research>
- 

- 
- *Phygital: cos'è, come funziona e come sfruttarlo per migliorare la customer experience.* Sito Network Digital 360:
<https://www.economyup.it/innovazione/phygital-cose-come-funziona-e-come-sfruttarlo-per-migliorare-la-customer-experience>
 - Rachel Botsman Blog: <https://rachelbotsman.com/>.
 - S. Denning, *Why Agile Is Eating The World.* Sito Forbes:
<https://www.forbes.com/sites/stevedenning/2018/01/02/why-agile-is-eating-the-world%E2%80%8B%E2%80%8B/?sh=3f7e78b14a5b>
 - Sito LaVoce: <https://www.lavoce.info>
 - *Smart Working, Covid e futuro: cosa succederà nel 2021.* Blog SIAV:
<https://blog.siaav.com/it/smart-working-covid-2021>
 - *Smart Working dall'eccezione alla regola: nuove abitudini e nuovi approcci al lavoro.* Sito: <https://it.research.net/r/SurveyPostAssessmentSmartWorkingAssessment>
 - *Smart Working, il Portogallo dice basta a telefonate e messaggi fuori dall'orario di lavoro.* Sito La Repubblica:
https://www.repubblica.it/economia/2021/11/11/news/portogallo_smart_working-325938395
- 



- T. Emmerling, A. Paul, D. Seyffardt, *5 Behavioral Biases That Trip Up Remote Managers*. Sito HBR: <https://hbr.org/2021/06/5-behavioral-biases-that-trip-up-remote-managers>
- T. Schwartz, *Leaders Focus Too Much on Changing Policies, and Not Enough on Changing Minds*. Sito HBR: <https://hbr.org/2018/06/leaders-focus-too-much-on-changing-policies-and-not-enough-on-changing-minds>
- *Un Digital workplace per i collaboratori: 6 vantaggi per il business secondo Gartner*. Sito Italia Online: <https://www.digital4.biz/hr/smart-working/digital-workplace-6-vantaggi-per-il-business-secondo-gartner-2020>
- Zoom lancia nuove funzioni per il lavoro da remoto. Sito Ansa: https://www.ansa.it/sito/notizie/tecnologia/hitech/2021/09/16/zoom-lancia-nuove-funzioni-per-il-lavoro-da-remoto_55f4c643-4a09-4a86-af80-7f48394f8dd5.html





Indirizzo

Via Ravenna, 14 - 00161 Roma

Sito Web

www.federmanager.it

E-mail

centrodiascolto@federmanager.it

Telefono

06 44070700



Un'iniziativa
fondirigenti



**MANAGER
SOLUTIONS**
SOLUZIONI SERVIZI GESTIONE AZIENDA