



“La necessità di un’Italia digitale”

Nonostante una costante crescita nel corso degli ultimi anni, l’Italia rimane ancora arretrata rispetto alla media europea nella diffusione e nell’utilizzo di internet e dei mezzi digitali.

La grave pandemia Coronavirus, ha portato nel giro di poche settimane ad un’esponenziale incremento dell’utilizzo dello smart working, del commercio elettronico e dei pagamenti elettronici nel nostro Paese, anch’ essi parametri che ci vedevano attardati rispetto ai principali paesi europei.

Si tratta nell’immediato di uno dei meccanismi difensivi utilizzati per arginare l’effetto del virus e predisporre le necessarie misure di contenimento, e anche per questo ben visti dai cittadini. Ma la diffusione è stata così ampia e l’abbattimento della barriera all’utilizzo di questi strumenti così repentino che, anche quando una parte consistente di questa crescita rientrerà, una quota sicuramente superiore a quella precedente resterà attiva.

Occorre allora intervenire sulla materia specifica tenendo conto delle prime indicazioni che emergono. Per lo SW molte sono concordi nell’indicare che una parte dei lavoratori vorrebbe continuare ad utilizzarlo nel futuro, ma con tante richieste e condizioni che, ovviamente non sempre combaceranno con quelle delle aziende.

I fondamentali temi sollevati sono la durata e gli orari della prestazione, le competenze tecnologiche, le dotazioni tecnologiche, le modalità di lavoro, ma anche fenomeni su cui Inail ha già iniziato ad indagare ben prima della pandemia, relativi alla psicologia e alla socialità delle persone fino a problemi relativi alla comunicazione orale. Né l’evidente effetto positivo sugli spostamenti (tempi delle persone e qualità ambientale) si riverbera in modo sufficiente sulle politiche di conciliazione.

Tutti gli aspetti della condizione e dell’organizzazione del lavoro, debbono essere esaminati e concordati tra le parti, attraverso la contrattazione sia aziendale che soprattutto dai CCNL, così come il tema dei costi e delle dotazioni di lavoro, premessa per possibili incentivi.

Ma quello dello smart working è solo un aspetto del problema, che rischia anzi di essere condizionato pesantemente, come altri, dalle più generali arretratezze strutturali del Paese. Lo stato attuale vede una crescente diffusione dell'uso di internet, ma le storiche differenze che l'utilizzo di questo strumento dovrebbe abbattere, si perpetuano. I dati successivamente presi a riferimento fanno parte di diversi studi Istat riferiti al 2019.

Il 25% delle famiglie nel 2019 non dispone di una connessione a banda larga e se poco più del 50% si collega ad internet quotidianamente i dati si diversificano sostanzialmente per età, realtà geografica e abitativa, livello di istruzione.

Un primo aspetto riguarda la dimensione delle città, fra le grandi città (78%) e i piccoli comuni (68%) la differenza di accesso alla banda larga è troppo ampia e spesso legata unicamente alla logica di profitto di chi deve provvedere alla infrastrutturazione.

L'Italia è il secondo paese al mondo per età delle persone e, fra le famiglie composte esclusivamente da ultrasessantacinquenni, il collegamento a banda larga scende al 34%, mentre dove è presente un laureato la connessione è sopra il 90%, dato che si dimezza dove al massimo è la terza media.

Come si vede, importanti differenze che si trasformano in diseguaglianza, che non sono però inevitabili e si possono affrontare. Altri elementi che discriminano fra le persone sono anzitutto la capacità di utilizzo e anche la sostenibilità del costo.

Un dato poco conosciuto –infatti – sono le motivazioni che vengono addotte da chi non utilizza internet: il principale motivo è la mancanza di capacità, il secondo è dichiarare internet uno strumento non interessante (e sicuramente almeno una percentuale di questo dato deve essere sommata alla risposta precedente). In terzo luogo, è una motivazione di ordine economico che ne inibisce l'accesso (costo collegamenti e strumenti necessari).

Indicazioni molto precise e -se si vuole- risolvibili. Pensiamo ai recenti problemi di attività didattica a distanza e di lavoro da casa. Solo un terzo delle famiglie italiane dichiara di avere un computer o un tablet in casa, molto più ampio è l'uso del cellulare ma non tutto è risolvibile con l'uso di questo strumento.

Inoltre, è bene sapere che solo il 18% delle famiglie ha più di due computer e quando queste realtà coincidono con condizioni di sovraffollamento abitativo l'ingorgo è inevitabile.

Anche sul versante imprese i problemi non sono pochi e non rappresentano spesso una priorità per il sistema imprenditoriale. Il campione preso in esame riguarda solo le imprese con più di 10 dipendenti, non includendo quindi una parte molto ampia di imprese e di lavoratori italiani.

L'utilizzo della banda larga è alto fra le imprese ma cala rapidamente nell'utilizzo di connessioni veloci. Solo il 16% (il dato cresce ovviamente sopra i 250 addetti) ha un livello di digitalizzazione alto e impiega direttamente esperti Ict all'interno dell'azienda, nonostante si dichiara che questo comporta un livello di produttività più elevato. Se è in crescita l'attività con connessioni mobili, solo il 20% delle imprese fornisce i dispositivi portatili ai propri dipendenti, quota che sale al 30% nelle aziende di maggiori dimensioni. E' un punto da tenere in forte attenzione per le discussioni future sulle modalità di lavoro.

Il 68% di imprese dichiara invece di utilizzare personale esterno per la gestione di attività legate all'Ict. Non si conoscono tutti i rapporti di lavoro di questo personale, né se si tratta di singoli professionisti o di dipendenti di altre imprese. Ma potrebbe rappresentare un elemento di possibile sviluppo occupazionale se adeguatamente strutturato, qualificato e con rapporti di lavoro regolari su cui sviluppare servizi anche per il mondo delle imprese più piccole.

Il livello di digitalizzazione di ogni singola azienda dipende anche dalla sua attuale complessità, ed è quindi evidente che le necessità saranno crescenti e si svilupperanno nel futuro per tutto il sistema produttivo. E' ancora molto bassa la quantità di vendite on line delle singole aziende italiane, nel 2019 si tratta solo 1 impresa su 7, per una quota di fatturato dell'11,5%. Un dato in controtendenza rispetto al fatto che più della metà degli utenti internet, sempre nel 2019, ha acquistato on line, e oltre il 40% di questi ha fatto da 3 acquisti in su. Probabilmente, durante questa fase, il numero di queste imprese è aumentato, sicuramente è fortemente cresciuto il ricorso da parte delle persone al commercio elettronico (+27% ad aprile 2020 rispetto al 2019), e' quindi probabilmente ancora poco conosciuta e utilizzata la vendita su canali propri delle imprese, mentre è alto l'utilizzo di strumenti e app generaliste.

Altri dati a disposizione per questo complesso puzzle, sono quelli della pubblica amministrazione locale. In questo caso, i dati utilizzati sono più arretrati di un anno (2018), tempo non breve per la velocità di questi mutamenti.

Mi limito quindi, a poche considerazioni generali. E' addirittura migliore che nel privato l'utilizzo di connessioni veloci ed è migliorata la disponibilità di servizi on line offerti: passa dal 34% al 48% la percentuale di enti che offrono la possibilità di concludere on line l'intero iter del servizio richiesto, ma questa crescita dell'informatizzazione continua a convivere con un uguale utilizzo dei vecchi strumenti analogici.

Sono poco condivisi i software sviluppati da amministrazioni diverse che potrebbero costituire un importante risparmio e velocizzare i processi.

Nel triennio 2016/2018 sono stati realizzati molti interventi per migliorare i servizi resi on line che hanno avuto effetti positivi sulla richiesta e sulle pratiche evase. E' ancora però troppo poco diffuso il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti per valutazioni più approfondite. Dall'elenco di questi dati emergono alcune indicazioni, non certo esaustive, anche da pare di chi non è un esperto della materia e quindi con l'approssimazione del caso.

Lo sviluppo digitale di tutti i paesi europei è uno dei punti fondamentali previsti dalla Commissione europea per accedere ai fondi del Recovery fund, un'occasione irripetibile per colmare il gap attuale.

- ✓ Si evidenzia un problema infrastrutturale fra le diverse aree del paese e per dimensione di città che deve essere superato. L'infrastrutturazione non può più dipendere dal livello di redditività delle varie zone e deve essere superata una duplicazione di interventi solo nelle zone più convenienti. L'Italia ha bisogno di una rete unica, che non escluda a priori nessun operatore, con un indirizzo e una regia pubblica e alla quale possano contribuire tutte le aziende private che lo vogliono. Processo che può e deve essere accelerato dal fatto che le due principali aziende di rete vedono già una rilevante presenza pubblica attraverso C.d.P.
- ✓ Per quanto riguarda il lavoro, non solo servono come già detto norme nei CCNL, l'introduzione di nuove figure professionali, ma anche nuove regole propedeutiche ad eventuali incentivazioni per quanto riguarda gli strumenti di lavoro ed i relativi costi, sia per le persone che per le imprese, la condizione è che queste attività non siano utilizzate per ridurre l'occupazione o intervenire in modo non concordato sull'orario di lavoro.

- ✓ Vanno previste norme specifiche di formazione per chi lavora, per il percorso scolastico, per i cittadini più in generale che eliminino una delle barriere di accesso più indicate dalle persone.
- ✓ Dal punto di vista produttivo vanno ridisegnati distretti produttivi (sulla scorta delle esperienze dei distretti industriali) digitali, che mettano in comune per tutte le aziende appartenenti, al di là della loro dimensione, l'accesso alla rete e l'utilizzo delle risorse professionali necessarie.

Più in generale, va previsto un nuovo concetto, rispetto al passato, di servizio universale digitale. Fino a pochi anni fa, nel mondo ICT il servizio universale era identificato nella diffusione capillare: uffici postali, cabine telefoniche in ogni strada, ecc. Non è più così, molto è cambiato ma non l'esigenza di universalità, che abbatta barriere di accesso ai nuovi servizi digitali (uso, costo, ecc.) che, come abbiamo visto, sono ancora molto diffusi.