



Il futuro del lavoro nell'era della pandemia

Alla luce delle notevoli incertezze, i settori di tutto il mondo stanno prendendo in considerazione il futuro del lavoro nell'era della pandemia. Via via che le aziende iniziano a pianificare i prossimi mesi e anni, prendono decisioni difficili sulla base delle migliori informazioni disponibili e di una varietà di incognite, tra cui la ricorrenza delle infezioni, i cambiamenti a livello scolastico e di assistenza all'infanzia e le difficili prospettive economiche.

Riaprire e persino ridefinire il luogo di lavoro significa gestire con successo una quantità di variabili. Quali cambiamenti fisici è necessario introdurre negli uffici? È possibile che una quantità maggiore di persone lavori per sempre da casa? Cosa occorre per supportare i dipendenti ovunque essi si trovino a lavorare? Come possono le aziende aumentare la produttività? Quali sono le principali problematiche dell'era post-COVID? La tecnologia è in grado di risolverle?

Il sondaggio *The Future of Work*, una nuova ricerca globale commissionata da Xerox, è stato realizzato per scoprire come i responsabili IT stiano affrontando queste importanti problematiche in un ambiente in costante evoluzione. Sono stati intervistati 600 leader IT operanti presso aziende con più di 500 dipendenti in decine di settori, inclusi servizi aziendali e professionali, retail, sanità, servizi finanziari, viaggi e ospitalità. Il sondaggio offre il punto di vista di responsabili di livello senior di Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Germania e Francia.

Nelle seguenti sezioni approfondiremo i risultati del sondaggio e il loro significato per il futuro del lavoro.



DEFINIRE IL CAMMINO FUTURO

Un ritorno in fasi

Il percorso da intraprendere non è uniforme e rispecchia la diversa natura di aziende e settori, così come le diverse valutazioni da effettuare prima del ritorno dei dipendenti al luogo di lavoro. Quasi la metà degli intervistati (49%) adatterà un approccio a fasi, o scaglionato, per il ritorno dei dipendenti agli spazi condivisi e ritiene che la sicurezza sia il fattore chiave per la determinazione delle tempistiche. Un ulteriore 32% ha affermato di voler prendere in esame il proprio approccio al lavoro in ufficio e di voler mettere alla prova l'opzione che consentirebbe ad alcuni dipendenti di lavorare da casa a tempo indeterminato.

In altre parole, non esiste una sola risposta esatta.

All'inizio della crisi, il 72% degli intervistati non era completamente pronto, dal punto di vista tecnologico, ad affrontare la transizione verso il lavoro distribuito da remoto. Queste stesse aziende sono ora in grado di muoversi più liberamente e pianificare sulla base delle lezioni apprese negli ultimi mesi. Armate di ciò che hanno appreso, le aziende sono sicure di potersi adattare abbastanza facilmente agli effetti a catena generati dal COVID-19.

Si prevede che l'82% dei dipendenti delle aziende intervistate torni a lavorare in ufficio nei prossimi 12-18 mesi. I settori che dipendono dalle interazioni personali o dal lavoro pratico, ad esempio sanità, edilizia, distribuzione, trasporti e settore immobiliare, sembrano essere più ottimisti e prevedono di riprendere le normali attività ancor più velocemente. Al contrario, servizi finanziari, IT, telecomunicazioni e altri settori sembrano essere allineati con tempistiche più caute e prudenti.

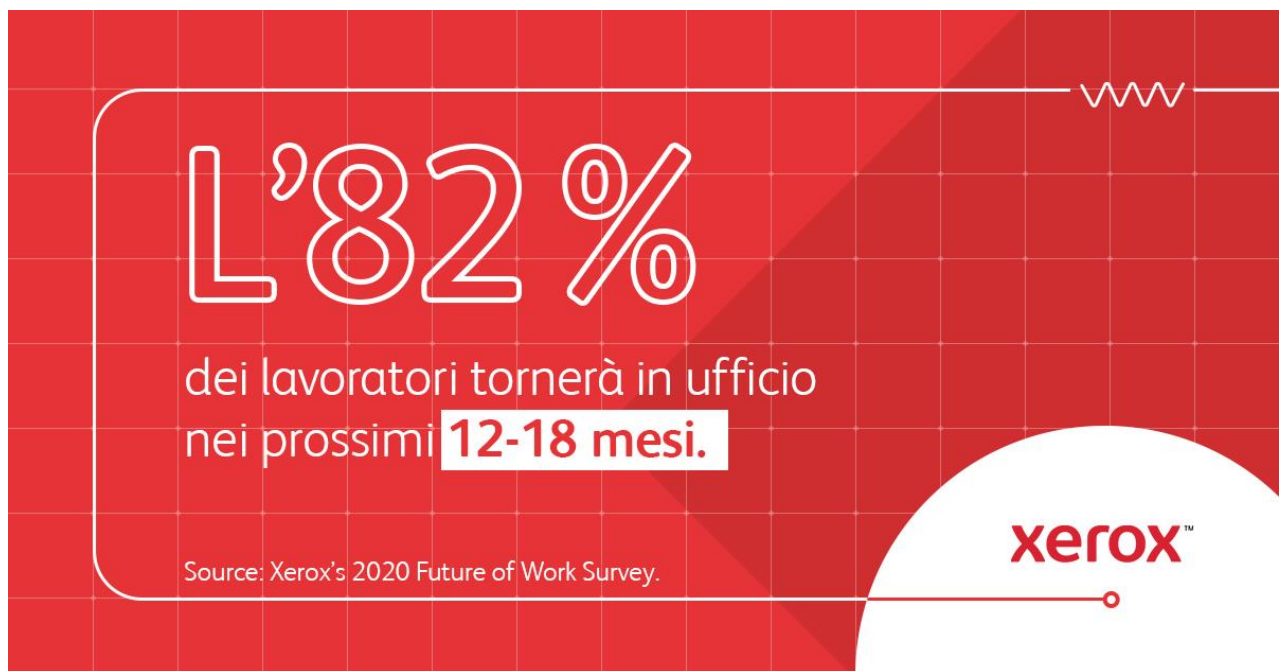
Cambio di atteggiamento

Il lavoro da casa è stato spesso un tema controverso; per alcuni responsabili aziendali, i dipendenti non lavorano tanto quanto in ufficio quando non sono "osservati". Le tendenze in questo campo sono state mutevoli nel tempo e, negli ultimi anni, a sempre più persone è stato chiesto di tornare a lavorare in ufficio.

La pandemia sta tuttavia ampiamente rimodellando gli atteggiamenti dei responsabili delle decisioni aziendali in merito al lavoro remoto, poiché persino loro hanno dovuto lavorare da casa negli ultimi mesi. Gli USA hanno registrato il maggiore aumento della fiducia nei lavoratori remoti (86%), seguiti da Regno Unito (80%), Canada (77%) e Francia (75%). Nel caso dei dirigenti, è stata proprio l'esperienza diretta del lavoro remoto, così come vedere i propri team in azione da casa, a causare questo cambio di mentalità.

Più della metà delle aziende globali (58%) ha intenzione di cambiare le proprie politiche sul lavoro da casa entro la fine dell'anno prossimo, introducendo la possibilità di lavorare da casa a tempo indeterminato per i ruoli che lo consentono. All'interno di questo gruppo, un terzo sta valutando l'introduzione immediata di tale cambiamento.

Il cambio di atteggiamento da parte dei datori di lavoro nei confronti del lavoro remoto fa intravedere la nascita di un ambiente di lavoro ibrido, con dipendenti che lavorano da remoto tutto il tempo, parte del tempo o mai, a seconda del proprio ruolo. Al personale, la flessibilità potrebbe consentire di trasferirsi in zone meno costose e raggiungere un migliore equilibrio tra lavoro e impegni personali, generando magari una maggiore soddisfazione professionale. Per i datori di lavoro, l'opportunità di risparmiare sulle spese di capitale, come gli uffici, assumendo i talenti migliori ovunque si trovino, potrebbe rappresentare una prospettiva allettante.



Detto questo, è evidente che un passaggio totale al lavoro remoto non ci sarà.

Il 95% degli intervistati ha sottolineato l'importanza delle interazioni faccia a faccia per la crescita personale e la valutazione delle competenze. Prima del COVID-19 e dell'introduzione del lavoro da casa, un terzo degli intervistati riteneva che la privacy, più la sicurezza dei dati e delle reti, rappresentassero i principali problemi del lavoro remoto. Un'altra area problematica era rappresentata dall'infrastruttura tecnologica. Questi aspetti continuano a essere presenti e richiedono attività di gestione e investimento, persino con il passaggio a un modello ibrido di lavoro e vita personale.

FAVORIRE IL CAMMINO FUTURO

Affidarsi all'innovazione

Se i dipendenti continueranno a essere distribuiti tra casa e ufficio nel prossimo futuro, come cambieranno gli investimenti aziendali a livello di tecnologia e altri strumenti? **Il 56% degli intervistati sta aumentando i budget destinati alla tecnologia in previsione dei nuovi requisiti legati al lavoro totalmente remoto o ibrido.** Il 34% sta pianificando attivamente l'accelerazione della trasformazione digitale, un ulteriore segnale dell'effetto galvanizzante della pandemia sulle aziende, ora più interessate a raggiungere immediatamente questi obiettivi di cui si discute da molto tempo.

Ciò rappresenta una conseguenza diretta delle esperienze legate all'improvviso passaggio dei lavoratori all'ambiente domestico. Tra coloro che hanno citato la tecnologia quale problema principale, solo il 28% ha dichiarato di essersi trovato totalmente pronto. Di fatto, i leader hanno citato le seguenti principali sfide tecnologiche:

- Supporto IT remoto (35%)
- Soluzioni inadeguate per il flusso di lavoro (27%)
- Mancanza di strumenti di comunicazione e collaborazione (22%)
- Mancanza di soluzioni basate su cloud (10%)

È evidente come la pandemia abbia rinnovato l'apprezzamento del ruolo che l'IT riveste nel garantire la continuità e la produttività delle attività aziendali. Il 42% degli intervistati ha affermato che le risorse e il supporto IT sono stati estremamente importanti per la produttività e l'esperienza complessiva di lavoro dei dipendenti. Questa percentuale sale al 47% nel caso delle aziende più grandi (con più di 5.000 dipendenti), il che suggerirebbe che le grandi imprese abbiano sofferto molto della mancanza di supporto IT remoto. Sono state tuttavia le aziende più piccole, con 500-999 dipendenti, a soffrire più di tutte (49%), forse a causa della carenza di risorse e competenze interne.

Nostalgia delle stampanti

L'85% dei leader aziendali ha sentito la mancanza delle stampanti aziendali, così come della loro facilità d'uso. Gli intervistati negli Stati Uniti sono quelli che ne hanno sentito maggiormente la mancanza (93%), con percentuali simili in Germania (92%) e Francia (91%).



Anche le dimensioni dell'azienda hanno rivestito un ruolo nella percentuale in cui i dipendenti hanno sentito la mancanza delle stampanti. Solo il 66% delle aziende con più di 5.000 dipendenti ha sentito la mancanza delle stampanti d'ufficio. Al contrario, le piccole aziende sembrano ritenere uno strumento essenziale per il lavoro quotidiano, come dettagliato qui di seguito:

- 89% delle aziende con 500-999 dipendenti
- 91% delle aziende con 1.000-2.999 dipendenti
- 87% delle aziende con 3.000-4.999 dipendenti

Nel complesso, la maggioranza degli intervistati (85%) ha citato il motivo più ovvio, ovvero la stampa, quale utilizzo principale delle stampanti multifunzione (MFP), tuttavia sono emerse anche altre interessanti finalità. Il 60% ha affermato di trovare utile la condivisione delle informazioni, mentre il 48% ha citato l'immagazzinamento dei dati. Circa 1 intervistato su 5 (18%) ha affermato di sognare una stampante multifunzione a casa, in parte per poter usufruire dei vantaggi sopra citati. Questi risultati mettono in evidenza il ruolo fondamentale rivestito dalle stampanti nel supportare e favorire un'esperienza di lavoro produttiva, andando quindi ben oltre le loro funzionalità di base.

Altre considerazioni

A parte l'aspetto tecnologico, i responsabili delle decisioni IT hanno visto chiaramente i potenziali svantaggi del lavoro remoto. Prima del COVID-19, produttività, collaborazione, cultura aziendale e fidelizzazione dei dipendenti erano considerate le principali barriere al lavoro remoto, seguite dagli aspetti tecnologici (ad es. sicurezza delle reti e privacy). Era evidente il timore che il lavoro da casa avrebbe avuto un impatto negativo su uno o più di questi aspetti.

Di fatto, il 95% degli intervistati ha anche affermato che le interazioni faccia a faccia sono abbastanza o molto importanti per la crescita personale e professionale, così come per la valutazione delle competenze. Nel loro insieme, queste considerazioni avvalorano l'idea che le aziende abbiano dei validi motivi per adottare un modello ibrido di lavoro remoto e basato in ufficio, anche solo per sfruttare il meglio che ciascuna di queste modalità ha da offrire.

Il 40 %

degli intervistati ha affermato che i budget saranno spesi in risorse tecnologiche per il lavoro da remoto e in ufficio.

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

IMPATTO SUI BUDGET E SUI COMPORAMENTI D'ACQUISTO

Occorreva di più

Per sua vera natura, la pandemia ha generato reazioni immediate da parte delle aziende, obbligandole a mettere in atto in modo rapido dei piani ben ponderati e ad intraprendere azioni in grado di adattarsi a questo mondo in evoluzione. Il 56% di tutte le aziende intervistate aumenterà il budget destinato alle risorse tecnologiche a causa della pandemia. La Germania è davanti a tutti con il 66%, la percentuale più alta di aziende che destineranno più finanziamenti alla tecnologia, seguita dagli USA con il 65%, dalla Francia (56%), dal Canada (48%) e dal Regno Unito (33%).

Cambiare per adattarsi a una nuova realtà

Le aziende comprendono che, in questo mondo colpito dal COVID, sono necessari alcuni investimenti tecnologici in grado di rendere gli ambienti di lavoro remoto più stabili e sostenibili. Osservando le aziende che aumenteranno il budget destinato alla tecnologia, il 55% ha deciso di dare la priorità in modo specifico alle risorse tecnologiche per il lavoro remoto. Il 40% destinerà invece il budget a un mix di risorse per il lavoro remoto e basato in ufficio. In generale, è poco probabile che il budget sia speso unicamente per le risorse in ufficio.

Per ciò che riguarda le tecnologie specifiche, il 65% darà la priorità al software basato su cloud, mentre il 63% al supporto IT remoto. Il software di collaborazione, indispensabile per la collaborazione dei team e per la

produttività, si trova al terzo posto (52%). Si tratta in tutti i casi di risorse essenziali per supportare, attraverso la tecnologia, chi lavora da casa.

UNA NUOVA ONDATA DI INFORMAZIONI

La prima fase dell'iniziativa Future of Work di Xerox è stata ideata per comprendere l'impatto della pandemia sulle aziende globali, così come le loro opinioni sulla tecnologia. Era importante capire come questi leader stessero adattando le proprie risorse e tecnologie in base alle lezioni apprese dal passaggio al lavoro remoto. Ora sarà utile vedere come queste risorse saranno utilizzate per favorire e promuovere il successo dei dipendenti, indipendentemente dal fatto che lavorino in ufficio o da casa.

La nostra prossima ondata di informazioni basate sulla ricerca condotta prenderà in esame le risorse umane e gli aspetti correlati. Ai fini del successo nel lungo periodo, il nuovo modo di lavorare chiederà molto di più a dipendenti, leader e aziende, sia che si tratti del ritorno scagionato in ufficio, oppure dell'impatto degli affitti, del futuro del lavoro da casa o del modo in cui la cultura aziendale possa essere mantenuta da remoto.

Metodologia

Il sondaggio, condotto tra 600 partecipanti situati in USA, Canada, Regno Unito, Germania e Francia, è stato condotto nel maggio 2020 dalla società di ricerca indipendente Vanson Bourne. Gli intervistati includono responsabili delle decisioni IT (inclusi professionisti di livello senior), tutti appartenenti ad aziende con almeno 500 dipendenti e operanti in una varietà di settori, tra cui servizi aziendali e professionali, retail, sanità, servizi finanziari, viaggi e ospitalità.

Per maggiori informazioni visita [xerox.com](https://www.xerox.com)