

SMART WORKING per gli Assistenti Amministrativi

Lo “smart working” è evidente che riveste una importanza fondamentale in molti settori, dove viene ampiamente utilizzato da tempo, la sua connotazione è ben diversa da quello che attualmente viene applicato nella scuola dove è più corretto parlare di **remote working**, in quanto il **datore di lavoro** permette semplicemente di **lavorare da casa**, dove il **controllo** sugli orari e sull'organizzazione del lavoro è lasciato alla libera interpretazione. Attualmente, è sicuramente la modalità di lavoro più agile per contenere e ridurre i danni economici causati dall'epidemia di Covid 19. Inoltre, è bene ricordare che lo smart working non è per tutti: chi lo fa di solito è un professionista che lavora in un contesto di ufficio, i cosiddetti Knowledge Workers (letteralmente lavoratore della conoscenza), con competenze digitali di un certo livello, non ovviamente quindi, per far riferimento alla Scuola, un impiegato tipo il Collaboratore Scolastico le cui mansioni non possono essere svolte a un PC.

Lo Smart Working necessita di tecnologie per rendere concrete le sue pratiche e i suoi modelli, ma allo stesso tempo rappresenta una grande leva per una radicale digitalizzazione della scuola, processo già avviato nella sede di lavoro, seppur con molte lacune operative. Non si può effettivamente parlare di Smart Working se l'Amministrazione non ha prima compreso l'importanza della digitalizzazione non solo dei processi, ma anche e soprattutto nella mentalità degli operatori.

Quello che semplicemente viene fatto in questo periodo è sopperire, ad una prestazione fisica sul luogo del lavoro, con una prestazione in remoto, più o meno efficace, per l'espletamento di pratiche non procrastinabili. Non esiste, da quel poco che ho potuto verificare dalle informazioni ricevute, una organizzazione ottimale, sia in termini di risorse umane sia in termini di obiettivi e risultati.

Che cosa si è fatto in questo periodo? principalmente dare la possibilità ad alcuni di lavorare da casa, dando delle indicazioni sommarie di come doveva essere svolto il lavoro e fondando, perlopiù, sulla capacità e volontà di ognuno di ottimizzare al meglio il tempo impiegato a casa per il “disbrigo” di pratiche lavorative. Molti contesti lavorativi sono fallaci in termini di professionalità sia riferita agli strumenti informatici sia in termini di capacità organizzative di risultati e obiettivi da raggiungere. Dunque questo è il vero problema oggi nell'applicazione dello smart working riferito al contesto scolastico, in ambito amministrativo.

Il lavoro in modalità Smart Working richiede prima di tutto una rivalutazione dell'organizzazione interna all'amministrazione e si basa su **3 importanti elementi**:

1. **risorse umane**: è fondamentale che concepiscano il proprio ruolo con maggiore flessibilità e che vi sia una revisione della leadership e del rapporto fra DSGA o DS (in assenza del DSGA) e dipendenti (maggiore fiducia);
2. **strumenti informatici**: è fondamentale che la tecnologia e la possibilità di accesso ai dati dell'amministrazione siano usufruibili da remoto, con conoscenza già collaudata dei software gestionali;
3. **monitoraggio costante**: tramite un'analisi dei risultati del lavoro al fine di valutare l'efficienza del personale con l'inserimento di un nuovo modello organizzativo in termini di mansioni lavorative rispetto a quelle stabilite in presenza fisica sul luogo di lavoro. Vanno rivalutate competenze, ove presenti, e gestite in maniera più flessibile rispetto ad un mansionario rigido.

Lo scopo finale è quello di **responsabilizzare il singolo lavoratore**, rendendolo proprietario del proprio lavoro, consapevole dei risultati da raggiungere, cosciente del lavoro in gruppo e autonomo nel definire le modalità e le tempistiche di svolgimento delle attività.

Essenziale è, ad esempio, una **efficace comunicazione interna**, che permetta a chi lavora in remoto o in orari di ufficio flessibili di **avere già chiare le proprie mansioni e il proprio ruolo**, non avvertendo una sensazione di ambiguità e di confusione (intervenendo, quindi, su quello che viene definito come “conflitto dei ruoli”), e che permetta al datore di lavoro e dipendenti ma anche ai colleghi tra di loro di **mettersi agevolmente in contatto** e di potersi confrontare a distanza o accordarsi senza troppi ostacoli anche per incontri faccia a faccia.

Una programmazione a monte , in cui sono definiti in modo chiaro i ruoli , i tempi e le modalità di interazione tra i soggetti coinvolti , è essenziale ai fini del raggiungimento dei risultati e non vanificare l'esperienza del “ remote walking” in una stressante perdita di risorse intellettuali con ricaduta negativa in campo lavorativo (scadenze non rispettate e pratiche da rivedere).

Stabilito dunque l'importanza della fase organizzativa sopra descritta, per quanto ho potuto verificare , anche chiedendo spiegazioni, uno strumento utile di condivisione di dati o coordinamento e confronto del personale coinvolto nella modalità di “smart Working” è la piattaforma messa a disposizione , per la scuola, da Microsoft.

Di seguito riporto quello integralmente riportato sul sito, io personalmente ho potuto verificarne l'utilità come strumento lavorativo in quanto viene utilizzata da mio figlio .

Microsoft Teams è la piattaforma gratuita per organizzare gruppi di lavoro a distanza [guida per usare Microsoft Teams](#).

<https://www.navigaweb.net/2020/03/come-usare-microsoft-teams-per.html>

Microsoft Teams è una piattaforma di chat e videochat progettata per **semplificare il lavoro di gruppo**, per mettere in contatto chi lavora in diversi uffici in grandi e piccole aziende, che permette di **creare un'organizzazione del lavoro a distanza con strumenti** come la **chat e la condivisione di documenti**. Essendo di Microsoft Teams si integra perfettamente con altri prodotti della suite Office, con Outlook, oltre che con strumenti cloud come Onedrive, SharePoint, Skype e OneNote . [L'accesso gratuito a Microsoft Teams](#) si può fare con un account Microsoft (non con un account Office 365) e permette di utilizzare la piattaforma in modo illimitato con massimo 300 contatti in una chat, per le chiamate audio e video, per avere uno **spazio online** condiviso con gli altri membri dell'organizzazione di **10 GB**, più uno spazio di 2 GB per ogni account aggiunto. Microsoft Teams si integra, inoltre, con tutte le app di Office Online, tra cui Word, Excel, PowerPoint e OneNote ed anche con altre app aziendali non Microsoft.

Tenere presente che la versione gratuita di Microsoft Teams è disponibile solo per coloro che non dispongono di un abbonamento a Office 365 commerciale a pagamento. Gli abbonati a Office 365 che provano a iscriversi a Team vengono reindirizzati ad un account Office.

Come creare un'organizzazione in Microsoft Teams

Per avviare una nuova organizzazione su Microsoft Teams, si deve solo aprire il sito teams.microsoft.com e accedere col normale account Microsoft che si utilizza anche per Onedrive, Skype, Windows 10 o Outlook.com. Se non si ha un account Microsoft, lo si può creare facilmente seguendo la procedura guidata.

E' possibile iniziare con Microsoft Teams anche partendo da [questa pagina](#) dove è possibile anche confrontare il piano gratuito con quello a pagamento e dove è possibile accedere ad un'organizzazione già esistente.

Una volta effettuato l'accesso è possibile **scaricare l'app per Windows** oppure avviare immediatamente **la versione online di Microsoft Teams**, che si apre direttamente sul browser web. Di Microsoft Teams ci sono **anche le app per Android e iPhone**.

L'app Web di Teams va bene per la maggior parte delle funzionalità di base, ma per sfruttare appieno il servizio, conviene installare l'app desktop. Sia la versione per Windows 7+ (che include Windows 10) che per Mac permette di utilizzare funzionalità come le riunioni virtuali, la condivisione dello schermo e la lavagna.

Sia che si utilizzi l'app web, sia col programma installato (dove sarà necessario accedere nuovamente con l'account Microsoft), si può procedere con l'iscrizione di una nuova organizzazione dandogli un nome.

All'organizzazione è possibile aggiungere gruppi di persone (i team), invitandoli a partecipare inserendo i loro indirizzi email. Questi indirizzi e-mail non devono essere indirizzi e-mail Microsoft, ma agli invitati verrà richiesto comunque di creare un account Microsoft . Le persone invitate riceveranno l'invito via e-mail e potranno unirsi al team creato facendo cliccando sul link allegato. In Microsoft Teams, le persone invitate potranno scegliere un nome visualizzato e aggiungere una foto. A questo punto, si può iniziare a utilizzare tutte le funzionalità incluse nella versione gratuita di Teams.

Funzioni di Microsoft Teams

La Chat

La prima funzione che si andrà ad usare in una nuova organizzazione creata con Microsoft Teams è sicuramente la chat dell'organizzazione, nella sezione **Team**. Si può interagire con tutti i membri della tua organizzazione e si può indirizzare un messaggio a singoli membri usando il simbolo della @ seguita dal nome. Si possono scrivere testi formattati ed aggiungere anche immagini, emoji e qualsiasi altra cosa. Chiunque nel team può quindi rispondere al tuo messaggio e avviare la conversazione.

Chat privata

Invece di parlare all'intero team, è possibile avviare una chat privata con una sola persona o con un gruppo. Per farlo, si può premere sulla sezione **Chat** sulla barra degli strumenti a sinistra. Quando si avvia una nuova chat, scrivere il nome della persona o delle persone con cui si vuol parlare nel campo A nella parte superiore dello schermo. Le chat vengono salvate sul lato sinistro dello schermo per un rapido accesso.

Condivisione di file

Si possono condividere file con tutti i membri del team cliccando sull'icona della graffetta e selezionando il file dal sito Microsoft Teams, da OneDrive o dal computer. Se si condivide un file Microsoft Office (documento Word, foglio di calcolo Excel, presentazione PowerPoint o blocco appunti OneNote), ogni persona del team può visualizzarlo nell'interfaccia di Teams ed anche modificarlo.

Riunione virtuale in diretta

Teams ha uno strumento integrato per le **effettuare conferenze audio e video di gruppo**. Per utilizzare questa funzione, si deve utilizzare Google Chrome, Microsoft Edge o eseguire l'app Windows Teams. Nella pagina dei Team, premere il pulsante Riunione immediata che si trova sotto il campo di scrittura in basso. La prima volta viene chiesto di consentire a Microsoft Teams di utilizzare il microfono e la videocamera. Prima di iniziare la riunione, è possibile modificare alcuni dettagli come l'oggetto della riunione. La riunione può essere sia in videoconferenza che solo audio.

Nella finestra della riunione, è possibile premere sui nomi delle persone da invitare. Nella schermata della riunione virtuale, sono disponibili opzioni per controllare il flusso video e audio, trasmettere su un'altra schermata, modificare altre impostazioni e terminare la chiamata.

Altre applicazioni da integrare

Premendo su ltasto App, in basso a sinistra, è possibile aggiungere altre app e servizi per espandere le funzionalità di Team. Già integrati ci sono Bing News, Youtube, Meteo, Wikipedia, Azioni e Mappe. Si possono poi aggiungere applicazioni come Zoom, Trello, Cisco Webex Meetings, Mindomo, Evernote, SurveyMonkey, Github, Feed RSS da qualsiasi sito e tanti altri. Per accedere alle app si può andare alla sezione Team e premere il tasto con tre pallini in basso, sotto la barra di scrittura.

Per finire, mentre all'interno dell'applicazione sono presenti video per usare Teams, è anche disponibile una [guida completa](#) in italiano per sapere tutto su come usare Microsoft Teams.

Microsoft Teams si può scaricare gratis fornendo un qualsiasi indirizzo email sulla [pagina del programma](#) e può essere installato, in italiano, su **PC Windows 10, su Windows 7, su Mac, su smartphone e tablet Android e su iPhone o iPad**.

Le funzioni principali di Microsoft Teams sono le seguenti:

- Chat libera tra i partecipanti con possibilità di ritrovare i vecchi messaggi senza limitazioni e con crittografia end-to-end per la massima riservatezza.
- Canali per fare chat di gruppo dove invitare più membri del team.
- Chiamate audio tra due persone o di gruppo, videochiamate ed anche videoconferenze con tutti i membri del team.
- Uno spazio di 10 GB per salvare i file del gruppo condivisi più anche 2 GB aggiuntivi a persona per l'archiviazione personale.
- Possibilità di lavorare in tempo reale sugli stessi contenuti, usando le app di [Office Online](#) che include Word, Excel, PowerPoint e OneNote.
- Utilizzo di altre app per integrare il lavoro, come Adobe, Evernote e Trello.
- Capacità di comunicare e collaborare con chiunque all'interno o all'esterno dell'organizzazione (si possono aggiungere alle chat ospiti che non appartengono al gruppo), all'interno dell'infrastruttura globale sicura di Microsoft.

- Condivisione dello schermo.

Le piattaforme di collaborazione sono **spazi virtuali** che promuovono l'innovazione incorporando la **gestione delle informazioni** nei processi aziendali. Lavorare utilizzando [tools di collaborazione](#) semplifica le attività e aumenta la produttività di un teamwork. Permettono di:

Permettono di:

- Tener traccia dell'evoluzione dei singoli task
- Condividere informazioni, dati e file
- Ridurre le difficoltà organizzative
- Inviare automaticamente aggiornamenti sullo stato di avanzamento
- Migliorare la gestione delle persone anche da remoto
- Risolvere problemi velocemente
- Gestire i flussi delle attività
- Incrementare la conoscenza e la collaborazione tra le persone coinvolte
- Ridurre le riunioni e le e-mail ricevute

dunque, la caratteristica sostanziale del gruppo di lavoro risiede nelle **relazioni funzionali al raggiungimento di un unico obiettivo, comune a tutti**. Perché il gruppo di lavoro sia efficace è necessario seguire **4 passi** sostanziali:

1. L'**obiettivo comune** sia ben definito, perseguibile e condiviso da tutti;
2. Vi sia un'adeguata **valorizzazione delle differenze** tra i membri, in termini di competenze distintive, finalizzate al raggiungimento del risultato condiviso;
3. Vi sia un **coordinamento funzionale** del gruppo;
4. Lo **scambio di informazioni** sia fluido e basato su una forma di comunicazione chiara, diretta e trasparente.

Riassumendo, in un gruppo di lavoro l'interazione è fondata sulla possibilità che i membri si danno di conseguire obiettivi comuni, di attraversare le difficoltà che si presentano facendo leva sulle competenze diversificate messe a disposizione da

ciascun membro e infine, di orientare il lavoro verso un compito condiviso.

Il processo appena descritto si declina a fronte di due **funzioni fondamentali**: quella di **produzione** e quella di **facilitazione**. La prima è volta alla realizzazioni di azioni, come la definizione dell'obiettivo, lo studio dei problemi, il *decision making*, la pianificazione e l'organizzazione di attività, lo scambio fluido di informazioni, più orientate su un versante operativo. La seconda funzione governa aspetti più intimi del gruppo, volti a garantire un funzionamento efficace dello stesso, attraverso la mediazione, la negoziazione, il confronto tra le diversità, l'integrazione, lo sviluppo di aspetti normativi, la gestione del conflitto.

Fasi di sviluppo di un gruppo

Il gruppo di lavoro segue un processo di sviluppo che, sin dalla sua nascita fino alla sua conclusione, è scandito da **fasi** specifiche, funzionali alla realizzazione dei 4 passi per costruire un

gruppo di lavoro efficace: *Forming, Storming, Norming, Performing*. Ultimamente, è stata aggiunto un ulteriore passaggio, definito *Adjourning*. Durante la **fase di forming** i membri del gruppo sperimentano il terreno relazionale in cui si trovano per orientare i loro comportamenti in funzione dell'obiettivo da perseguire. Essendo questa una fase iniziale e di avvio, i membri tenderanno a dipendere dal leader (Project Manager). I primi incontri saranno estremamente tesi, poiché ognuno valuta le capacità e le caratteristiche altrui.

In questa fase vengono inoltre definiti obiettivi e norme sul funzionamento del gruppo. Quando la maggioranza accetta le regole proposte e gli obiettivi predisposti, il gruppo è formato!

Nella **fase di storming** il gruppo utilizza una tecnica di lavoro detta «brainstorming»

poiché inizia a raccogliere e mettere in evidenza le idee progettuali dei singoli membri in funzione del lavoro da svolgere. Il confronto delle idee e la presa di decisione su come e verso dove orientare il lavoro, porta fisiologicamente all'insorgere del conflitto, poiché il comportamento di alcuni membri e l'idoneità del loro atteggiamento potrebbe essere messa in discussione e loro stessi percepiti come ostacoli al lavoro di gruppo futuro.

I conflitti in genere possono distruggere il gruppo, ma possono anche rafforzare il senso di appartenenza tra i membri, se bene gestiti dal leader. Infatti, dopo un conflitto il gruppo può presentarsi più elastico ed avere acquisito più capacità di gestione dei problemi che man mano insorgono.

Nella **fase di norming** il gruppo di lavoro inizia a confrontarsi con uno spirito orientato al raggiungimento dell'obiettivo, le opinioni personali sono valorizzate in funzione delle differenze e gli obiettivi di progetto prevalgono su quelli individuali. Le regole di fondo che orientano il gruppo di lavoro verso lo sviluppo dei risultati attesi sono:

- **Unità:** si ottiene una volta raggiunta la coesione di gruppo. I rapporti tra i membri gradualmente si fanno più armoniosi e si sviluppa l'appartenenza
- all'organizzazione. I membri sono gratificati di appartenere a quel gruppo;
- **Stabilità:** il gruppo tende alla conservazione dei suoi membri;
- **Soddisfazione:** maggiore è il senso di appartenenza che si struttura nel gruppo, tanto più gratificati e soddisfatti saranno i suoi membri;
- **Dinamica interna:** il senso di coesione facilita l'influenza tra i membri. Quando la coesione è forte i membri accettano più volentieri gli scopi, gli obiettivi e le norme dettate dal leader e dagli altri membri.

La **fase di performing** rappresenta lo stadio in cui il gruppo si presenta ormai maturo, focalizzato sul compito e orientato alla produttività e al rendimento. I membri hanno avuto il tempo e il modo per conoscersi e sviluppare fiducia reciproca,

facendo affidamento l'uno sull'altro. Non tutti i gruppi raggiungono questa fase e molti si fermano allo stadio di *norming*.

Infine, l'*adjourning* è la fase finale del gruppo, quella che precede il suo scioglimento. Essa può essere sia spontanea, sia programmata, e si concretizza quando il gruppo ha raggiunto gli obiettivi che si era prefissato.

In conclusione, **un gruppo di lavoro efficace sviluppa collaborazione tra i membri e produce fiducia reciproca**, per il conseguimento del processo di negoziazione degli obiettivi, dei metodi, dei ruoli, della comunicazione, della leadership, volto al raggiungimento del risultato atteso.

Sopra questa base troviamo i quattro fattori che permettono agli individui di lavorare insieme con efficacia:

- un'organizzazione, che struttura i processi e assegna i ruoli;
- il supporto operativo, che fa in modo che ciascuno sappia cosa fare;
- il supporto motivazionale, che aiuta tutti a sentirsi a proprio agio ed esprimersi al meglio;
- un obiettivo comune, ben chiaro a tutti.

La piattaforma sembra più complessa di quanto non sia in realtà , funziona , se vogliamo semplificare, con modalità Skype .

E' ovvio che per strutturare un'organizzazione servono delle competenze minime , come già detto sia in termini di leadership che in campo informatico . Diciamo che il vero problema è il primo aspetto , cioè quello organizzativo . In assenza di leadership verrebbe a mancare dell'elemento fondante per far funzionare il tutto.

Quello che posso suggerire, a grandi linee , sono dei punti fondanti di una organizzazione efficace :

1-Definire i ruoli di chi fa e che cosa

2-Definire gli obiettivi

2-Definire, ove possibile, i tempi di espletamento delle pratiche

3-Definire le modalità , sia in termini di tempo che di incontri, di interazione del gruppo (fissare incontri giornalieri di pochi minuti ad esempio aiuta – dare la possibilità ai soggetti di rappresentare eventuali difficoltà operative serve ad evitare che ci si senta frustrati in caso di incapacità a risolvere momentaneamente una problematica)

4-Organizzare in modo proficuo le competenze del gruppo (i più preparati possono essere di supporto a chi presenta lacune in campo professionale)

5-Mettere a disposizione del gruppo file e documenti di interesse comune

Insomma le potenzialità di una organizzazione ottimale sono molteplici.

Non so se ho risposto alla tua necessità , scrivendo quanto sopra. Mi sono limitata ad analizzare le problematiche e a dare qualche suggerimento perché è difficile dare indicazioni precise quando non si è a conoscenza degli attori coinvolti , sia in termini di professionalità sia in termini di dotazione e competenze hardware.

Il vero problema è che questa esperienza dello smart working sembra essere limitata nel tempo per l'applicazione al contesto lavorativo della scuola e dunque non potrà effettivamente svilupparsi nelle potenzialità possedute. Questo è ovviamente un mio modesto parere . Dunque , il fatto che sia vincolata ad un arco temporale definito, non lascia presagire un approfondimento e un cambiamento culturale dei soggetti coinvolti ed è un peccato.

PIERA PUCELLO DSGA e FORMATRICE Irase Nazionale