



## GLOSSARIO MINIMO

### di Giovanni Reale

**DIGITIZATION:** digitalizzazione, ossia trasferimento dei documenti cartacei in formato digitale, il passaggio da analogico a digitale; processo tecnologico di conversione che si compone di due fasi, la numerizzazione e la binarizzazione (il passaggio ad un numero e poi a informazione binaria (0,1);

**DIGITALIZATION:** processo di digitalizzazione, ossia il processo di adozione e di inclusione di tecnologie digitali all'interno di una struttura organizzativa. Ciò comporta un cambiamento nei processi di lavoro: è il consumer a guidare i processi di lavoro, in quanto la D. permette un rapporto diverso tra attori e nel loro uso della comunicazione e dei media; questo cambiamento si esplica nel passaggio dalla distribuzione (top-down) alla circolazione (bottom-up).

**DIGITAL TRANSFORMATION:** trasformazione digitale, non ha una definizione unica, ma in genere è inteso come il processo che vede le organizzazioni impegnate non solo nell'implementare il digitale e di nuove tecnologie (es. intelligenza artificiale, Internet of things, etc...) ma anche nella modifica di strutture in una logica strategica; la trasformazione di solito dovrebbe modificare il modello di business (per le organizzazioni profit), i processi organizzativi e la relazione con il cliente/utente (es. customer experience).  
La D.T. dovrebbe intervenire su 4 aree: la strategia, la governance e i processi, cultura organizzativa e le persone, le tecnologie.

**LAVORO AGILE O SMART WORKING:** la parola SW non è una parola internazionale, ma coniata nel nostro paese. La definizione di "lavoro agile" è invece riportata nella stessa legge 81/17 che lo inquadra come "una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti. Si fonda su un modello di organizzazione del lavoro generato da una cultura organizzativa che esprime valori quali la flessibilità, la responsabilità e la gestione per obiettivi e risultati e che, per funzionare, richiede un rapporto fiduciario tra collaboratore e organizzazione. È possibile prevedere il lavoro agile quando l'organizzazione permette alle persone di operare per obiettivi, etero o auto definiti, affinché le persone abbiano autonomia nel gestire la propria flessibilità operativa.

**OPEN INNOVATION:** è una pratica con cui si fa innovazione (servizi, prodotti, ...) nelle organizzazioni attraverso un processo aperto, che coinvolge i contributi di fornitori, partner, clienti/utenti, stakeholders, università, enti di ricerca, consulenti. Una innovazione che si avvale di competenze sia interne sia esterne.

**P.O.L.A.:** Piano organizzativo del lavoro agile, sezione del Piano della performance che le P.A. devono redigere, sentite le organizzazioni sindacali, entro il 31 gennaio di ciascun anno (a partire dal 2021). Il riferimento normativo è l'art. 263 del decreto-legge n. 34 del 2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 77 del 2020. Il POLA deve individuare le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte da remoto, che almeno il 60 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera. Il POLA definisce le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative. In caso di mancata adozione del POLA, il lavoro agile si applica almeno al 30 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano.

**REMOTE WORKING:** lavoro svolto a distanza, è un concetto -ombrello, che indica in generale lo svolgimento di attività professionali non nel proprio ufficio e include sia i casi in cui sia stato elaborato un progetto aziendale (e dunque un accordo aziendale specifico) sia quelli in cui si attui puramente uno "spostamento" del lavoro fuori sede, come il work for home (WFH).

**SMART WORKING:** vedi Lavoro Agile.

**SOCIAL COLLABORATION:** processi che aiutano più persone o gruppi a interagire e condividere informazioni per raggiungere obiettivi comuni, semplificando i flussi di comunicazione e di lavoro grazie alle tecnologie digitali e a quelle collaborative (intranet, programmi di knowledge management, ...), in genere con il fine di migliorare qualità ed efficienza dei processi di lavoro.

**TELELAVORO:** (telecommute in inglese) è una modalità di lavoro contrattualmente definita, che si svolge da una postazione ubicata o presso la propria abitazione o in un'altra struttura (ad esempio i "telecentri"): il luogo di lavoro deve essere stabilito nell'accordo ed essere sempre quello, mai la sede aziendale o una sua filiale. L'accordo deve definire per bene questi aspetti e deve basarsi sulla scelta volontaria del/lavoratore/trice.