



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione
Coordinamento Nazionale
Ministero Interno

Piazza del Viminale 1 – 00184 Roma tel. 06/46525905

Sito web: www.uil-interno.it e-mail interno@uilpa.it

CIRCOLARE N. 9
17 GENNAIO 2025

SMART WORKING... IL FUTURO
L'INPS CI CREDE
E NOI?

Lo smart working? Un'opportunità per la PA. Le ricette di Inps

Di Silvia Bosco



Lo smart working rappresenta un'opportunità per trasformare il management tradizionale, orientato al presenzialismo e al controllo degli adempimenti, in un modello nuovo basato su valori quali fiducia e

flessibilità. Grazie all'infrastruttura digitale già implementata, Inps è riuscita a trasformare il proprio modello operativo in soli cinque giorni, passando da una presenza fisica predominante a un lavoro totalmente da remoto. Le ricette dell'istituto spiegate da Vittimberga e Conte

15/01/2025

“Quando è arrivata la pandemia, le nostre strutture, le nostre pratiche e i nostri processi di lavoro consolidati si sono scongelati; i vecchi modi di lavorare sono venuti meno”, ha dichiarato **Giuseppe Conte**, capo del personale Inps, intervenendo al convegno *L'evoluzione della leadership e l'impatto dello smart working sul valore pubblico*.

“Abbiamo scoperto nuove opzioni di lavoro a distanza e di lavoro ibrido – prosegue il capo del personale – e quando si sono attenuate le restrizioni imposte dal Covid, ci siamo interrogati su quali di queste modalità valesse la pena mantenere, e se non fosse il momento di avere il coraggio di affrontare la sfida di modi di lavorare più ‘intelligenti’”.

Conte ha sottolineato come lo smart working rappresenti un'opportunità per trasformare il management tradizionale, “orientato al presenzialismo e al controllo degli adempimenti”, in un modello nuovo basato su valori quali “fiducia, importanza della collaborazione, responsabilità e flessibilità”.



In questo contesto va sottolineato che, negli ultimi quindici anni, Inps ha intrapreso un percorso pionieristico verso la digitalizzazione: un passo fondamentale che ha preparato l'istituto a rispondere prontamente alle sfide del lavoro moderno.

Questo viaggio non è solo una questione di innovazione tecnologica, ma un vero e proprio cambiamento culturale nel modo di concepire il lavoro e la sua organizzazione.

È la tesi sostenuta da **Valeria Vittimberga**, direttore generale di Inps, durante il convegno.

“Lo smart working”- così Vittimberga- va oltre la semplice possibilità di lavorare da casa. È una realtà che richiede preparazione e strumenti adeguati, un “cassetta degli attrezzi che deve essere costruita prima di poter sfruttare appieno le potenzialità di questa modalità lavorativa. La tecnologia deve garantire che il lavoro a distanza possa avvenire con la stessa efficienza di

quello svolto in ufficio; in caso contrario, l'efficacia di questa nuova modalità è destinata a rimanere incompleta.”

“La pandemia – prosegue il direttore generale – ha rappresentato un banco di prova decisivo. Grazie all'infrastruttura digitale già implementata, Inps è riuscita a trasformare il proprio modello operativo in soli cinque giorni, passando da una presenza fisica predominante a un lavoro totalmente da remoto. Questo passaggio ha coinvolto oltre 23mila dipendenti, dimostrando la capacità dell'istituto di adattarsi rapidamente a circostanze straordinarie”. Tuttavia, è fondamentale non perdere di vista “gli impatti che questa transizione ha sugli utenti. Il rischio di alienazione è reale e merita una riflessione attenta. Come possiamo garantire che il lavoro a distanza non diventi un modo per delegare sempre di più a macchine e processi automatizzati, a scapito dello sviluppo delle competenze umane e della creatività?”

Qui può entrare in gioco “l'Intelligenza Artificiale, che può svolgere un ruolo cruciale nel supportare i lavoratori, automatizzando compiti ripetitivi e liberando tempo prezioso per attività più strategiche e creative”.

Inoltre, la relazione con gli utenti e gli stakeholder deve evolversi parallelamente. Il lavoro a distanza richiede una nuova strategia di comunicazione e interazione, che possa mantenere viva la connessione tra l'istituto e coloro che usufruiscono dei servizi.

L'Intelligenza Artificiale può contribuire a personalizzare l'esperienza utente, migliorando l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni.

Inoltre va sottolineato come per le Pubbliche Amministrazioni lo smart working segna anche un cambio di paradigma importante: si passa dall'obbligazione di mezzi (il tempo dedicato) a quella di risultato. Questo implica un coinvolgimento negli obiettivi e nella missione, rendendo più forte il legame di immedesimazione con il munus pubblico. Tale approccio innalza il senso del servizio alla comunità nazionale, fa sentire valorizzata la persona e annulla il mansionismo, trasformando il lavoro in una vera e propria missione collettiva. In questo contesto, è evidente che il lavoro agile, il telelavoro e il lavoro da remoto non siano semplici alternative, ma scelte strategiche che possono favorire una maggiore serenità lavorativa e una realizzazione personale. Solo così possiamo costruire un ambiente di lavoro che non solo soddisfi le esigenze di servizio, ma anche quelle umane, facendo del lavoro una vera opportunità di crescita e realizzazione per tutti.

“Il cammino è tracciato – conclude Vittimberga spetta a noi percorrerlo con consapevolezza e determinazione.”