PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 24 - numero 5094 di Giovedì 03 febbraio 2022

Smart working e netiquette

Il valore della Nétiquette e della policy aziendale con l'arrivo del lavoro da remoto e dello Smart Working.

Da ormai quasi 2 anni, a causa dell'epidemia da Coronavirus, prima con una più rigida misura di Lockdown e, successivamente, con la necessità di mantenere uno status di distanziamento fisico, l'Italia (fino ad allora rimasta indietro rispetto alla situazione Europea) è dovuta ricorrere all'utilizzo del Lavoro da Remoto. Assolutamente impreparate, nella maggior parte dei casi, le aziende italiane hanno fronteggiato la prima situazione emergenziale chiedendo ai propri lavoratori di rimanere a casa e di continuare a svolgere le proprie attività lavorative dalle proprie abitazioni. Alcuni, dopo un primo momento di smarrimento, hanno fornito o perfezionato il materiale tecnologico necessario per rendere il Lavoro da Remoto fattibile (computer, cellulari, connessione, ecc.) mentre altri hanno richiesto agli stessi lavoratori di utilizzare i propri dispositivi personali, non pensando ai rischi che ciò avrebbe potuto portare all'azienda stessa. Infine, l'utilizzo di strumenti e piattaforme (già presenti e sfruttati/e da tempo in altre parti del mondo) come Google Meet o Zoom, hanno permesso ai Team di lavoro di rimanere connessi anche se ciascuno da casa propria.

Superato il primo momento di novità, una buona parte di noi si è abituata a lavorare da casa sfruttando il più possibile ciò che da tempo la tecnologia ci proponeva di utilizzare, ottimizzando il nostro tempo e le risorse a nostra disposizione, aiutandoci tra noi anche se da remoto e non più solo se nella stessa stanza.

Ma, anche se tutto questo ci ha salvato da una situazione estremamente critica ed emergenziale, evitandoci uno stop totale che avrebbe sicuramente causato una crisi economica (e non solo) da cui sarebbe stato difficile riprenderci, purtroppo non è sufficiente nel momento in cui queste nuove modalità di lavoro, dette di lavoro agile, vogliono essere mantenute e "stabilizzate" all'interno delle realtà lavorative italiane.

Ciò che è stato lasciato indietro nel momento di panico creatosi all'inizio della Pandemia da Covid-19, sono la più generale Netiquette e le più strutturate Policy Aziendali. Infatti, pur avendo fornito ai propri lavoratori la strumentazione tecnologica necessaria a continuare le proprie attività lavorative fuori ufficio, non rientrava nel "pacchetto" un manuale sulle buone pratiche e sulle regole aziendali rispetto all'uso di quegli stessi strumenti.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0819] ?#>

Netiquette deriva dall'unione di "Network" (dall'inglese "rete") ed "Etiquette" (dal francese "buona educazione") ed è, di fatto, l'insieme di regole di buon comportamento per le persone che comunicano sul Web e che usano le risorse digitali di relazione: cioè le email, i social, wiki aperti al contributo di tutti.

La **policy aziendale** (o regolamento), invece, è quell'insieme di norme adottate unilateralmente dall'azienda per disciplinare la condotta dei propri dipendenti in materie molto specifiche come, appunto, l'uso del personal computer, della navigazione in internet o della posta elettronica. All'interno di ogni azienda, piccola o grande che sia, è buona norma stilare delle Policy aziendali che coprano il più possibile tutte le casistiche nelle quali un dipendente può trovarsi, così da evitare errori ed essere cosciente su quanto sta facendo. Troppo spesso i documenti di Policy rimangono su una scrivania a prendere polvere, poiché redatti solo per la necessità di avere formalmente una Policy, senza che questa necessità sia sentita a livello operativo. È importantissimo, invece, che siano aggiornate e vengano attuate tempestivamente.

Entrambi questi strumenti, seppur in modo diverso, dovrebbero aiutare in primis il lavoratore a muoversi in un mondo complesso e complicato e, in secundis, l'azienda a guidare i propri collaboratori su comportamenti corretti e in linea con il "pensiero aziendale".

La Netiquette, infatti, nata negli anni '90, non è altro che un insieme di semplici regole scritte in modo altrettanto semplice affinché siano di facile comprensione anche per persone che non sono molto avvezze al linguaggio tecnologico. Tutto ciò che è scritto al suo interno è la base da cui partire per poter adattare (ma non modificare), a seconda delle proprie esigenze, le regole della propria realtà.

Di seguito solo alcuni dei punti che fanno parte della Netiquette:

- Non inviare mai catene di lettere tramite posta elettronica.
- Se stai inoltrando o ripubblicando un messaggio che hai ricevuto, non cambiare il testo. Se il messaggio era un messaggio personale per te e stai inviando nuovamente un messaggio ad un gruppo, dovresti prima chiedere il permesso.
- Firmate l'email e assicuratevi di includere, alla fine del messaggio, le informazioni necessarie per contattarvi.
- Ricordate che il destinatario è un essere umano la cui cultura, lingua e umorismo possono essere diversi dai vostri.
- Inserite sempre l'oggetto prima di inviare l'email. L'oggetto deve riflettere il contenuto del messaggio.

La Policy aziendale, invece, diversamente dalla Netiquette (che, come abbiamo detto, è una linea guida generale applicabile a qualsiasi contesto di Network) è uno strumento redatto dall'azienda stessa che specifica quali siano le corrette modalità di esecuzione delle attività affidate ai singoli lavoratori. Oltre a ciò, può fornire indicazioni tecnico-organizzative per l'uso degli strumenti ICT prevenendo così i rischi connessi a comportamenti pericolosi con riferimento al profilo della cyber security aziendale.

Possiamo quindi dire che, entrambi questi strumenti, erano e sono assolutamente importanti e necessari affinché il Lavoro da Remoto (e quindi ancora di più lo Smart Working) sia svolto nel migliore dei modi e, anche se nel primo periodo emergenziale la maggior parte delle realtà lavorative è "riuscito" a farne a meno, sarebbe opportuno che ciascuna azienda mettesse a punto la propria Policy aziendale condividendola, poi, al suo interno e formasse i propri lavoratori al concetto di Netiquette, trasmettendone non solo il contenuto ma anche la loro importanza, sia per quanto riguarda la sicurezza aziendale che per un corretto utilizzo degli strumenti ICT dal punto di vista dell'immagine Aziendale e della salute dei propri lavoratori.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta Sistemico Relazione e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

 Licenza Creative Commons

www.puntosicuro.it