

“SMART WORKING SARA’ LA NORMALITA’” RANALLETTA, “SVOLTA PER LE AREE INTERNE”

30 Novembre 2020



L'AQUILA – “La pandemia ha accelerato una evoluzione dell’organizzazione del lavoro che era già in atto: lo smart working è destinato a diventare un assetto non emergenziale ma strutturale, che può rappresentare una nuova grade opportunità per le aree interne abruzzesi in via di spopolamento, a patto che vengano dotate di connessione veloce e stabile, e che ci si prepari al meglio a questa rivoluzione”.

Lo scenario che oramai viene più volte evocato in convegni, consessi di massimi esperti e prende piede nel dibattito politico, è confermato ad *Abruzzoweb* dalla viva voce di un addetto ai lavori: Francesco Ranalletta, 35enne di Celano (L'Aquila), responsabile commerciale della Tecnocall, importante impresa abruzzese che opera nel settore del contact center da oltre vent'anni e che dà lavoro a circa 400 persone nelle sedi di Avezzano, Pescara e L'Aquila. La società gestisce importanti commesse per servizio clienti di Enel, Acea, la società elettrica di Roma, e ancora per l'Aca e la Gran Sasso acqua, le società di gestione del ciclo idrico rispettivamente nel pescarese e nell'aquilano. Guidata dal padre di Francesco, Gesualdo Ranalletta, 64 anni, noto e stimato imprenditore, che è stato anche candidato sindaco con una lista civica alle ultime elezioni amministrative di Celano.

Francesco Ranalletta è anche membro direttivo Assocontact, una delle principali associazioni di categoria di un settore sempre più determinante, in termini di pil e posti di lavoro, nel panorama nazionale. E con Assocontact, di cui è presidente nazionale Lelio Borgherese, sta conducendo una battaglia tesa a candidare i call center come attori in prima linea nell'emergenza pandemica, nella gestione ottimale dei tracciamenti dei positivi, a cominciare da quelli generati dall'App Immuni, nel supporto e assistenza per le persone in quarantena, e per campagne di informazione e sensibilizzazione.

Anche per la Tecnocall, spiega ad *Abruzzoweb* l'imprenditore, “la pandemia ha rappresentato una dura prova”, ma tiene a sottolineare che “seppure con un inevitabile calo di fatturato, siamo riusciti a ‘tenere botta’, come si dice, mantenendo al lavoro tutti i nostri addetti, anche perché non potevamo fermarci, visto che svolgiamo servizi di pubblica utilità, che giocoforza dovevano essere garantiti anche durante il lockdown di primavera e quello che interessa in queste settimane l'Abruzzo diventato prima zona arancione e poi zona rossa”.

A conferma che da un problema può nascere una opportunità anche Tecnocall ha dovuto però rivoluzionare l'organizzazione del lavoro.

“Abbiamo da subito, già da marzo introdotto , il cosiddetto smart working, via obbligata per garantire il servizio e non fermarci – spiega Ranalletta -. Buona parte del personale ha così cominciato a lavorare da casa, e chi non poteva non venire in ufficio, per le sue particolari mansioni, ha potuto farlo in un ambiente sicuro, con l'adeguato distanziamento fisico, e con l'azzeramento delle occasioni di assembramento”.

A giugno, terminato il lockdown, lo smart working è proseguito, seppure in misura minore, e ora spiega Ranalletta, anche alla luce degli incontri e scambi di vedute nella veste di consigliere nazionale di Assocontact rivela che, “anche nella nostra azienda la pandemia ha accelerato in tema di organizzazione del lavoro una evoluzione che comunque era nell'ordine delle cose. Stiamo dunque valutando l'ipotesi di adottare lo smart working anche in futuro, come assetto non emergenziale, ma strutturale. Ci sono aspetti positivi, in questa modalità, il dipendente riesce molto meglio ad esempio a conciliare il tempo del lavoro con quello della vita privata, e questo sortisce un riflesso positivo sulla serenità aziendale”.

E sottolinea soprattutto l'imprenditore: “parlo da cittadino della provincia dell'Aquila, innamorato della sua terra, fatta in buona parte di montagne e piccoli e splendidi borghi: lo smart working potrebbe attenuare il fenomeno dello spopolamento, rappresentare una svolta. Abbiamo molti nostri dipendenti che stanno lavorando dai loro paesi delle aree interne. Unica e imprescindibile condizione è che sia garantita una connessione in fibra ottica, che assicura velocità e stabilità. In aspetto imprescindibile per la nostra attività”.

Una rivoluzione ancora in atto che però al di là dell'infrastruttura informatica, ha bisogno anche di altri affinamenti e aggiustamenti.

“Ad un nuovo scenario deve corrispondere un nuovo assetto delle regole, e questo dipende dalle istituzioni a cominciare dal governo – spiega Ranalletta -. Ad esempio c'è il tema del 'diritto alla disconnessione', ci sono normative della privacy adottate in azienda, che necessitano di aggiornamento per farle funzionare anche con il lavoro in remoto. C'è il tema dell'alternanza del lavoro a distanza e di quello in presenza, perché ritengo che come modalità ottimale di gestione del personale, occorranne entrambe. Infine serve anche molta formazione, non tutta la forza lavoro è preparata a questa rivoluzione”.

Infine Ranalletta ribadisce quanto sostenuto da Lelio Borgherese, in una lettera di ottobre al presidente del Consiglio, Giuseppe Conte e ai ministri coinvolti nella gestione dell'emergenza Covid, dal ministro della Salute, Roberto Speranza e in cui si propone di coinvolgere le società di contact center far decollare l'App Immuni e il suo prezioso tracciamento. Alla luce del fatto che l'app è stata oggi da 10 milioni di persone, e ha intercettato in tutto 5.068 utenti positivi, mentre si registra un gap nelle notifiche delle possibili esposizioni al rischio generate e inviate, meno di 79mila.

Questo perché le notifiche sono affidate al personale sanitario, e dunque ragiona Borgherese, “invece di sovraccaricare con compiti di natura tecnico-amministrativa quelli che sono i nostri eroi della pandemia, già sotto pressione e oberati, queste funzioni potremmo assolverle noi che abbiamo proprio questa professionalità”

“Come call center – conferma Ranalletta – abbiamo tutti gli strumenti e professionalità per la gestione e veicolazione delle informazioni. Oltre a poter contribuire ad elevare le potenzialità e l'efficacia dell'app Immuni, potremmo dare un grosso contributo nel tracciamento dei contatti e inserirli nei sistemi regionali e nazionali, visto che le Asl sono sotto pressione. ma non solo possiamo offrire servizi che semplifichino la vita quotidiana ai tantissimi cittadini in quarantena, gestire campagne di informazione e sensibilizzazione”.