



# L'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sul dialogo sociale nei servizi pubblici dell'UE

---

## Report scientifico finale del progetto DIGIQU@LPUB

### Sintesi

---

#### **1. DIGIQU@LPUB in azione: ambito di applicazione e partner**

L'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sul dialogo sociale nei servizi pubblici (DIGIQU@LPUB) è un progetto finanziato dalla Commissione europea che mira a valutare l'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro, dal punto di vista dei sindacati e dei lavoratori del servizio pubblico. Il progetto è stato guidato dall'Osservatorio Sociale Europeo (OSE) in co-candidatura con l'Unione Europea dei Servizi Pubblici (EPSU) e si è svolto da novembre 2021 a settembre 2023, coinvolgendo undici partner europei. Ha incluso otto Paesi (Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Polonia, Spagna e Ungheria,) e ha preso in considerazione le occupazioni dei lavoratori in tre servizi pubblici: produzione e fornitura pubblica di elettricità, il settore delle amministrazioni pubbliche (a livello nazionale, regionale e locale) e i servizi pubblici ospedalieri e sanitari.

DIGIQU@LPUB, coordinato dall'Osservatorio Sociale Europeo (Belgio), ha coinvolto 11 istituzioni partner:

- a) sette istituti di ricerca legati al mondo sindacale: la Fondazione Giuseppe di Vittorio (FDV, Italia), Secafi (Francia), l'Institut Arbeit und Technik (IAT, Germania), l'Institute of Public Affairs (IPA, Polonia), IRES Emilia Romagna (Italia), Fundación 1<sup>o</sup> de Mayo (Spagna) e l'Osservatorio Sociale Europeo (OSE, Belgio);
- b) un centro di ricerca indipendente - ÉTOSZ (Ungheria);
- c) due università: l'Università di Aalborg (Danimarca) e un esperto del Dipartimento di ricerca sociale dell'Università di Turku (Finlandia);
- d) l'Unione Europea dei Servizi Pubblici (EPSU)

## **2. Obiettivi del progetto**

L'obiettivo del progetto di ricerca "L'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sul dialogo sociale nei servizi pubblici" (DIGIQU@LPUB) è quello di contribuire a colmare le lacune nella comprensione degli impatti concreti della digitalizzazione sulla qualità del lavoro nei servizi pubblici dell'Unione europea e dell'inclusione o meno di questo tema nel dialogo sociale settoriale e interprofessionale nei Paesi presi in esame dalla ricerca.

Più specificamente, l'obiettivo della ricerca era duplice, considerando il tema da due prospettive. Una prima parte della ricerca ha fatto luce sulla percezione che gli stessi lavoratori del servizio pubblico hanno dei cambiamenti generati dalla digitalizzazione nella natura, nel contenuto e nei processi di implementazione dei compiti coinvolti nei loro lavori quotidiani, nonché sugli esiti di questi cambiamenti per i lavoratori stessi (salute fisica e mentale, equilibrio tra lavoro e vita privata, apprendimento, sicurezza del lavoro, diritti). Queste percezioni individuali sono state raccolte principalmente, negli otto paesi studiati, attraverso un sondaggio online tra i lavoratori dei tre settori (5.597 risposte), oltre a materiale proveniente da focus group nazionali di lavoratori in ciascuno dei tre settori. Sono state utilizzate ricerche desktop e una serie di interviste semi-strutturate per la seconda area di ricerca - come le sfide e le opportunità per la qualità del lavoro generate dalla digitalizzazione del lavoro nei servizi pubblici sono incluse e affrontate nelle dinamiche e nelle pratiche del dialogo sociale nazionale e settoriale negli otto Paesi.

## **3. I risultati principali di DIGIQU@LPUB**

Il progetto evidenzia che, ancor più della precedente ondata di trasformazione tecnologica nei servizi pubblici, la digitalizzazione del lavoro si è diffusa rapidamente a tutti gli aspetti del lavoro quotidiano, attraverso dispositivi individuali come laptops, tablets e smartphones, e il cosiddetto Internet delle cose (IoT). La pandemia COVID-19 ha agito da potente catalizzatore nell'accelerare e intensificare l'uso del lavoro digitalizzato tra i lavoratori pubblici e privati.

I risultati del progetto mostrano che la natura di questi cambiamenti per i servizi pubblici e i loro lavoratori è stato ambivalente. Da un lato, la digitalizzazione contribuisce innegabilmente a un certo miglioramento del lavoro svolto dai lavoratori dei servizi pubblici, e quindi della qualità dei servizi forniti, aumentando l'efficienza e l'efficacia. Dall'altro lato, l'impatto della digitalizzazione sul lavoro può essere meno positivo del previsto. Ad esempio, sebbene la digitalizzazione abbia aumentato l'autonomia dei lavoratori automatizzando i compiti ripetitivi,

sono emersi nuovi compiti di routine digitalizzati (ad esempio la rendicontazione), creando così un "paradosso dell'autonomia" per i lavoratori.

La digitalizzazione ha aumentato la flessibilità del lavoro nei servizi pubblici, rendendo possibile lavorare al di fuori dei luoghi e degli orari di lavoro tradizionali (lavoro a distanza) in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Questa maggiore flessibilità spazio-temporale può essere dannosa per l'equilibrio tra lavoro e vita privata e può generare stress (poiché la persona è sempre connessa). Questa preoccupazione deve essere presa in considerazione nel dialogo sociale e nel quadro giuridico prevalente (diritto alla disconnessione).

I dati raccolti nell'ambito del progetto DIGIQU@LPUB hanno evidenziato una percezione ambigua da parte dei lavoratori del servizio pubblico sull'impatto della digitalizzazione sulle caratteristiche della qualità del loro lavoro. Si sono verificati impatti sia positivi che negativi, di ampia portata e vissuti in modo diverso a seconda delle caratteristiche individuali dei lavoratori, dei loro profili professionali e delle mansioni svolte nel corso del loro lavoro quotidiano, nonché delle caratteristiche specifiche di ciascun servizio pubblico. Questa panoramica aggregata nasconde una certa variabilità tra gli aspetti della qualità del lavoro, i settori e i paesi considerati.

L'impatto della digitalizzazione sul dialogo sociale è ancora una volta variegato, riflettendo la diversità dei sistemi di relazioni industriali, non solo tra i paesi, ma anche tra i tre settori e persino all'interno di ciascuno di essi. Lo status giuridico dei rapporti di lavoro (privato o pubblico) è di grande importanza, così come la presenza o l'assenza di un livello nazionale e/o settoriale di contrattazione collettiva, il grado di sindacalizzazione e la qualità del coinvolgimento dei lavoratori e della negoziazione collettiva sul posto di lavoro.

I sindacati nazionali e settoriali hanno avuto una visione generalmente favorevole della transizione digitale in corso, sebbene non manchi preoccupazione per i suoi rischi impliciti per l'occupazione, l'organizzazione del lavoro, la privacy e i diritti sindacali. Poiché i riferimenti espliciti alla digitalizzazione rimangono scarsi nei contratti collettivi, sembra prevalere una ricerca informale di soluzioni e il ricorso a pratiche di informazione e consultazione.

#### 4. Raccomandazioni

In questo contesto, abbiamo fornito raccomandazioni su come affrontare gli impatti ambivalenti della digitalizzazione sulla qualità del lavoro dei lavoratori di questi tre servizi pubblici nell'UE. Raccomandiamo:

- di fornire ai lavoratori una formazione adeguata e opportunità di apprendimento delle competenze digitali;
- coinvolgendoli dalla progettazione all'implementazione dei processi e degli strumenti di digitalizzazione del lavoro;
- migliorare il finanziamento dei servizi pubblici, per favorire una transizione digitale sostenibile ed equa per i lavoratori del servizio pubblico;
- effettuare valutazioni d'impatto sistematiche e incoraggiare la ricerca scientifica dedicata.

Raccomandiamo ai sindacati di adottare un approccio olistico al dialogo sociale sia a livello nazionale che europeo, incentrato sulla garanzia dei diritti individuali e collettivi, sull'apprendimento continuo e sul monitoraggio congiunto dei cambiamenti in corso. Le strategie sindacali richiedono anche nuovi approcci interni, competenze, strumenti e mezzi organizzativi per affrontare in modo più efficace le esigenze di rappresentanza dei lavoratori.

#### 5. Risultati della ricerca

Gli **otto studi di caso nazionali e le relative sintesi** (in inglese e nelle rispettive lingue nazionali) sono stati pubblicati come OSE 'working papers' nel 2023. I **due rapporti analitici** trasversali, relativi agli impatti della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sulle pratiche di dialogo sociale, sono stati pubblicati nella OSE 'papers series' nel 2023. **Due documenti informativi che offrono una sintesi e raccomandazioni politiche** sono stati pubblicati come OSE Policy Briefs, con traduzioni in francese e tedesco (si veda il sito web del progetto). **Il rapporto finale del progetto** è stato pubblicato in inglese, francese e tedesco. La presente sintesi è disponibile in 9 lingue: danese, francese, finlandese, inglese, italiano, polacco, spagnolo, Tedesco e ungherese.

Informazioni più dettagliate sul progetto e sul partenariato, nonché l'accesso ai documenti, sono disponibili sulla pagina web del progetto: [www.digiqualpub.eu](http://www.digiqualpub.eu)

---

With the financial support of the

