

# Digitalizzazione e occupazione

/ 21.08.2017  
di Angelo Rossi

Di questi tempi, giorno per giorno, i tre candidati al Consiglio federale, rilasciano interviste e dichiarazioni sul modo nel quale considerano il futuro del nostro paese. Mentre su questioni come la relazione con l'Europa e l'immigrazione i pareri dei candidati sono diversi, sulla rivoluzione digitale in atto in numerosi rami della nostra economia, in particolare nel settore dei servizi, tutti sembrano avere la medesima opinione: si tratta di una questione vitale per il futuro dell'economia svizzera. In questo i nostri candidati sono unanimi e d'accordo con il Consiglio federale, che ha reso pubblico di recente un ulteriore rapporto tranquillizzante, e con i rappresentanti dell'industria e delle attività del settore dei servizi che pure reputano essere la digitalizzazione un'esigenza inevitabile.

Candidati, Consiglio federale e rappresentanti dell'economia sono quindi unanimi nel considerare positivo il bilancio dei possibili effetti della futura digitalizzazione. Basandosi su studi fatti da università, think tank pubblici e privati e singoli esperti, essi relativizzano anche le perdite in posti di lavoro provocate dalla digitalizzazione. È vero che la digitalizzazione eliminerà posti di lavoro (a livello svizzero si parla di perdite tra i 180'000 e i 250'000 posti, da qui al 2030) ma ne creerà altrettanti se non di più.

Per il Ticino, per quanto ne sappia io, nessuno si è ancora occupato di stimare gli effetti della digitalizzazione delle attività lavorative sull'occupazione. Questo perché mettere a punto una ricerca del genere non è certo facile. Sull'evoluzione dell'occupazione nel suo complesso, e, più ancora, sull'evoluzione dell'occupazione nei singoli rami, influiscono infatti diversi fattori. Di conseguenza non è facile isolare l'effetto della digitalizzazione, separandolo da quello di altri fattori come, per citarne solo uno, la tendenza di sviluppo di lungo termine dell'economia o del ramo considerato.

Il giornalista che vuole rendersi conto dei cambiamenti in atto nella struttura dell'occupazione della nostra economia e di quanto la digitalizzazione delle operazioni lavorative abbia potuto incidere sugli stessi, può però procedere per ipotesi. Partendo dall'assunto che l'automazione dei processi industriali è già avvenuta, può intanto pensare che la digitalizzazione sta influenzando e influenzerà ancor di più in futuro soprattutto le attività del settore dei servizi. Come insegnano gli esempi delle ferrovie, delle poste, dei ristoranti e degli alberghi, nonché delle banche, la digitalizzazione delle attività di servizio viene portata avanti, con ritmo forzato, in particolare in quelle attività nelle quali il contatto personale con il cliente è importante. In generale la soluzione digitalizzata elimina il personale che teneva il contatto con il cliente e carica sulle spalle del cliente l'onere di mantenere questo contatto.

Esempi ce ne sono a iosa: dall'e-banking ai ristoranti fast food, dalla chiusura di stazioni ferroviarie e uffici postali agli alberghi che non hanno più una reception. Certe volte ad essere sostituito è il personale con bassa qualifica, altre volte, invece, si tratta di personale qualificato e, in certi casi, addirittura di personale specializzato. Con ciò voglio dire che nei confronti della rivoluzione digitale

il livello di formazione elevato non costituisce più una certezza occupazionale.

Per il momento, in Ticino, nel ramo dei servizi, la digitalizzazione non sembra aver creato problemi occupazionali. Ad eccezione del ramo degli alberghi e dei ristoranti e, esprimo però questo parere con grande cautela, in quello delle banche. Ma in diversi rami il processo di digitalizzazione ha trasformato profondamente la struttura dell'occupazione. In generale la digitalizzazione ha fatto aumentare la quota del lavoro a tempo parziale. Vi sono poi rami nei quali il peso delle singole attività è cambiato. Per esempio, per restare al settore dei servizi, il ramo trasporti e comunicazioni. Fino quasi alla fine del secolo, la quota maggiore dell'occupazione in questo ramo era nelle attività di trasporto. Oggi, invece, per effetto della digitalizzazione vi primeggiano le attività legate alle comunicazioni. La digitalizzazione ha quindi conseguenze importanti sulla domanda di lavoro e sul tasso di occupazione.

Chi predica la digitalizzazione dovrebbe perciò tenere in maggior conto del fatto che la stessa ha effetti collaterali negativi importanti sull'occupazione e che, dopo il digitale, verranno i robot.