



Rapporto di ricerca

Sviluppo di una metodologia di Telelavoro applicabile alla realtà socio-economica regionale



a cura di
Patrizio Di Nicola e Tiziana Paris

L'Aquila, 30 novembre 2001



Indice

Premessa - Il telelavoro, non ancora realizzato e già (forse) superato

PRIMO CAPITOLO: IL DISEGNO DELLA RICERCA

- 1.1 L'indagine
 - 1.1.1 Le ipotesi della ricerca
 - 1.1.2 Il questionario
 - 1.1.3 Il campione
 - 1.1.4 Raccolta, elaborazioni ed analisi dei dati
- 1.2 Il Focus Group
 - 1.2.1 Obiettivo
 - 1.2.2 Metodo di lavoro
 - 1.2.3 Ruoli e staff

SECONDO CAPITOLO: LA CONOSCENZA DEL TELELAVORO NEL CAMPIONE RAGGIUNTO

- 2.1 Caratteristiche del campione
- 2.2 Alcune differenze tra chi conosce o non il telelavoro
 - 2.2.1 Caratteristiche strutturali delle aziende intervistate
 - 2.2.2 Dotazione tecnologica
 - 2.2.3 Altre differenze rilevate
 - 2.2.4 Profili a confronto

TERZO CAPITOLO: VANTAGGI E SVANTAGGI

- 3.1 I vantaggi del telelavoro
- 3.2 Gli svantaggi del telelavoro
- 3.3 Ragioni della scarsa diffusione del telelavoro

QUARTO CAPITOLO: ORGANIZZAZIONE E CULTURA AZIENDALE

- 4.1 La produttività lavorativa
- 4.2 L'opinione sul telelavoro domiciliare
- 4.3 L'autorganizzazione dei tempi di lavoro
- 4.4 Possibilità concreta di telelavorare da casa
- 4.5 Interesse verso i telecentri

QUINTO CAPITOLO: TECNOLOGIA E PROPENSIONE CULTURALE AL TELELAVORO

- 5.1 Le tecnologie a disposizione
- 5.2 Una tipologia delle aziende basata sulla tecnologia
- 5.4 Non solo tecnologia
- 5.5 Non solo culture dell'innovazione
- 5.6 Un modello (transitorio) di azienda "Telework Oriented"
- 5.7 Alcune caratteristiche dei distretti industriali

SESTO CAPITOLO: UNA TIPOLOGIA DI IMPRESE

- 6.1 Analisi delle corrispondenze multiple
 - 6.1.1 Primo fattore: propensione al telelavoro
 - 6.1.2 Secondo fattore: livello dell'informazione
- 6.2 Una tipologia degli imprenditori
 - 6.2.1 I disponibili
 - 6.2.2 Gli interessati
 - 6.2.3 I disinteressati
 - 6.2.4 Gli ostili
- 6.3 I tipi a confronto

CAPITOLO SETTIMO: I RISULTATI DEL FOCUS GROUP

- 7.1 Premessa
- 7.2 Analisi dei contenuti emersi
 - 7.2.1 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 1
 - 7.2.2 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 2
 - 7.2.3 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 3
 - 7.2.4 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 4
 - 7.2.5 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 5
 - 7.2.6 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla mappa cognitiva conclusiva
- 7.3 Analisi testuale del Focus Group
- 7.4 Impresa, telelavoro e tecnologia

CAPITOLO OTTAVO: CONCLUSIONI

- 8.1 Le tecnologie sono sufficienti?
- 8.2 Innovare l'organizzazione?
- 8.3 Piccolo è bello?
- 8.4 E dopo che lo conosco?
- 8.5 Quanto telelavoro in Abruzzo ? E a quali condizioni?

BIBLIOGRAFIA

SITOGRAFIA

APPENDICE 1: STUDIO DELLO SCENARIO SOCIO-ECONOMICO ABRUZZESE - I FASE

APPENDICE 2: IL QUESTIONARIO

PREMESSA

Il telelavoro, non ancora realizzato e già (forse) superato

La figura professionale prevalente dell'era industriale è l'operaio in tuta blu. Un personaggio che, legato a filo doppio con la catena di montaggio, ha assunto nell'immaginario collettivo lo status del lavoratore per eccellenza nelle società sviluppate. Dopo gli anni '60, tuttavia, il peso dei lavoratori dell'industria sull'occupazione complessiva inizia a declinare. In un solo decennio i lavoratori del terziario diventano la maggioranza relativa; e con gli anni '80 la maggioranza assoluta degli occupati. Il mondo della produzione entra così, repentinamente, nella cosiddetta *industriale*, come la definì il sociologo americano Daniel Bell.¹ Quasi contemporaneamente a tali modifiche inizia anche la saga del telelavoro, un po' favorita dalla diffusione delle tecnologie informatiche e della comunicazione, ma soprattutto sospinta dalla crisi petrolifera, che a partire dal primo "grande shock" del 1973 imponeva un risparmio energetico drastico. Erano tempi in cui fax, i PC e Internet non erano ancora disponibili su larga scala e il telelavoro era materia più per futurologi che non per scienziati sociali o ingegneri. J. Martin e A. Norman, ad esempio, sin dalla fine degli anni Sessanta predicavano che le nuove tecnologie avrebbero rivitalizzato l'industria casalinga, "con il computer al posto del filatoio",² mentre M. Webber, in un articolo del 1968, incitava i lettori più tecnologizzati - presumibilmente, ancora pochi - a starsene a lavorare "tranquillamente in cima ad una montagna".³ Ancor prima, N. Wiener aveva parlato, almeno come ipotesi, del possibile utilizzo del telelavoro reso possibile dall'impiego civile delle potenti macchine da calcolo nate per la guerra.⁴

Sulla scia dell'entusiasmo creato dalla sola idea di poter lavorare da casa o da una cottage in mezzo ai boschi - riducendo l'inquinamento e migliorando la qualità della vita - aziende, consulenti ed esperti si diedero un gran da fare per fornire stime e previsioni sullo sviluppo che il telelavoro avrebbe avuto in un futuro più o meno prossimo. La AT&T americana, ad esempio, affermava nel 1970 che, di lì a vent'anni, tutti gli americani avrebbero lavorato da casa; dieci anni dopo la stessa compagnia riduceva la stima, ma non di troppo: i telelavoratori nel 2000 sarebbero stati il 40% della forza lavoro. In Inghilterra, più modestamente, se ne prevedevano oltre 3 milioni nel 1995.

¹ Bell, D., *The Coming of Post Industrial Society*, Basic Books, New York, 1973. Come afferma l'autore, l'idea alla base del volume era già stata presentata nel corso di un seminario tenutosi a Boston nel 1962.

² Martin, J. e Norman, A.R., *The Computerized Society: An Appraisal of the Impact of Computers on Society in the Next Fifteen Years*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall, 1970.

³ Webber, M.M., *The Post-City Age*, in "Daedalus", n. 97, 1968, pp. 1091-110.

⁴ Norbert, W., *The Human Use of Human Beings. Cybernetics and Society*, Boston, Houghton Mifflin, 1950.

Molti si attendevano, insomma, uno sviluppo rapidissimo del telelavoro: eppure, a oltre trenta anni di distanza da quelle profezie, il telelavoro stenta ancora a diffondersi. Come notano W.B. Korte e R. Wynne, «più le stime sono recenti, meno tendono all'ottimismo: gli autori via via scoprivano che l'evoluzione del telelavoro sarebbe stata lenta, ma costante»⁵.

Mai si parlò tanto di un lavoro che si incontrava, nella realtà, così raramente. Tra stime e previsioni, il telelavoro, un po' realtà e un po' utopia, rimane l'obiettivo di un drappello trasversale e attivissimo di studiosi, manager e politici. Per alcuni dei quali, per dirla con N. Fay, il telelavoro «è diventato un sistema di credenze, acquistando quasi connotazioni religiose».⁶ E' però evidente che non è grazie a questi divulgatori che il telelavoro raggiungerà la rilevanza che merita. E' tramontata, insomma, la fase in cui serve una mera letteratura promozionale sull'argomento. Come vedremo dai risultati della nostra indagine, gli imprenditori intervistati hanno bisogno di certezze che soltanto studi e sperimentazioni organizzative di lungo respiro e sorrette da metodologie adeguate possono garantire. Il telelavoro è un fenomeno complesso: intreccia tecnologie, strutture organizzative e culture imprenditoriali, area pubblica e privata dell'esistenza: in una parola *struttura e sovrastruttura*. E dal riconoscimento di questa complessità che a nostro avviso si deve ripartire per sperimentare il telelavoro e, soprattutto per andare oltre: il telelavoro, in fondo, è soltanto uno dei possibili impieghi - forse neanche il più importante - delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione aziendale. Il periodo di "boom" delle imprese *dot.com*, seppure rapidamente sgonfiatosi come fenomeno borsistico, ha lasciato in eredità agli studiosi di organizzazione e ai policy maker una possibile strada di implementazione del telelavoro: è l'e-work, il lavoro collaborativo in rete che può svolgere "anywhere anytime", che sembra oggi avviarsi a divenire il nuovo standard avanzato della prestazione lavorativa. E ciò implica, per le aziende, una rinnovata attenzione non tanto alle tecnologie informatiche, quanto alla gestione corretta del sistema sociotecnico dell'azienda. In questo contesto prendono forma e si diffondono le applicazioni per la gestione della conoscenza tra parti distanti dell'impresa: il data mining, il knowledge management, l'e-learning. Per dirla con Pierre Lévy, oggi come non mai le imprese hanno consapevolezza che "lo skill flow condiziona il cash flow".⁷ E il telelavoro, seppur non ancora realizzato pienamente, sembra destinato a venire superato in fretta da paradigmi ancora più avanzati. Ma le imprese sono pronti a recepirli?

La presente ricerca, iniziata nel mese di marzo 2001, vuole dare risposta alle questioni anzidette. A tal fine il rapporto è articolato nelle seguenti parti:

- Disegno della ricerca (cap. 1)

⁵ Korte, W.B. e Wynne, R., *Telework. Penetration, Potential and Practice in Europe*, Amsterdam, IOS Press, 1996. (Le stime citate sono riportate a pag. 13).

⁶ Fay, N., "Il telelavoro nella S. Francisco Bay", *Notiziario del lavoro*, n. 81, novembre, 1996.

- Analisi descrittiva dei dati emersi dall'indagine a campione svolta nel giugno 2001 (capp. 2, 3 e 4)
- Analisi interpretativa dei dati emersi al fine di individuare comportamenti idealtipici (capp. 5 e 6)
- Analisi delle percezioni verso il telelavoro di un gruppo selezionato di osservatori privilegiati, ottenute tramite lo svolgimento di un focus group tenutosi a ottobre 2001 (cap. 7)
- Riflessioni conclusive sull'insieme dei risultati (cap. 8)

Per semplicità di lettura, nelle appendici sono inoltre riportati i risultati dello studio di scenario sulla realtà socio-economica del territorio abruzzese, che ha permesso di procedere alla definizione puntuale del campione di indagine e il questionario utilizzato, con l'indicazione delle frequenze ottenute.

⁷ Lévy, P., *L'intelligenza collettiva*, Feltrinelli, Milano, 1996.

PRIMO CAPITOLO

IL DISEGNO DELLA RICERCA

1.1 L'indagine

La presente indagine prende origine da un interesse dell'Amministrazione Regionale dell'Abruzzo a sviluppare una metodologia scientifica per applicare il telelavoro nel contesto socio economico del suo territorio di riferimento. Un tassello importante, a tale scopo, è costituito dalla ricerca presentata in queste pagine, intesa a mettere a fuoco le propensioni degli imprenditori abruzzesi verso il telelavoro. E' infatti semplicistico pensare che il telelavoro, modalità di prestazione oggetto di crescente attenzione in Italia, sia destinato a estendersi "automaticamente" se verrà incoraggiato e favorito da incentivi pubblici o dalla riduzione dei costi tecnologici. Certo, questi aspetti hanno assunto un indubbio ruolo nello sviluppo del telelavoro, come dimostra l'esperienza di altre nazioni, soprattutto gli Stati Uniti e i paesi scandinavi; tuttavia la scarsa propensione a sperimentare il telelavoro e la sua limitata diffusione nel nostro Paese non sono interamente imputabili a incentivi mancanti o a costi eccessivi: esistono anche altre cause. E' in questo quadro concettuale di riferimento che presenta un elevato interesse sondare l'opinione degli imprenditori per capire *se* oggi immaginano e *come* domani potranno utilizzare il telelavoro nelle proprie aziende.

Nella progettazione della ricerca ci si è subito trovati di fronte a un problema definitorio, dovuto alle diverse accezioni date al telelavoro. Mentre nei primi studi si faceva riferimento a un lavoro svolto interamente da casa o da centri "ad hoc", i cosiddetti telecottage, oggi si tiene conto dell'estendersi di forme "miste" di telelavoro in cui il lavoratore, grazie all'ausilio di strumenti telematici, è messo in condizione di svolgere almeno *una parte* del proprio lavoro da un luogo diverso da quello in cui ha fisicamente sede l'azienda. Proprio perché in Italia le forme di telelavoro sono poco diffuse e conosciute, si è scelto di fare pertanto riferimento a una definizione *estensiva*, intendendolo come un lavoro che può essere svolto:

- a) da casa;
- b) da un centro di telelavoro o telecottage;
- c) utilizzando tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT);
- d) non necessariamente per tutta la durata dell'impegno lavorativo.

1.1.1 Le ipotesi della ricerca

L'indagine non intendeva fermarsi alla consueta rilevazione dei vantaggi e degli svantaggi del telelavoro, già indagati in svariate ricerche sia nazionali che internazionali, preferendo appurare aspetti più soggettivi, dovuti a quei tratti dell'impresa che quasi sempre entrano in relazione con le disposizioni (e predisposizioni) dell'imprenditore verso il telelavoro. Si è supposto cioè che le *aperture* e le *resistenze* al telelavoro siano legate soprattutto a due dimensioni, soltanto in parte interconnesse: una per così dire "materiale", e misurabile dai livelli delle *dotazioni tecnologiche*; e l'altra più "culturale", e desumibile dall'*orientamento organizzativo* delle imprese.

Se le dotazioni tecnologiche e il settore merceologico dell'impresa pre-constituiscono in qualche modo gli atteggiamenti dell'imprenditore verso il telelavoro (anche perché determinano i costi dell'innovazione e della formazione), le sue concezioni organizzative ne rivelano sicuramente l'apertura o meno in materia. Questo è stato il punto di partenza, che ha imposto di attingere informazioni su ambedue le dimensioni. Sul versante organizzativo, in particolare, si pensava alle resistenze legate a culture incardinate sia sul controllo *a vista* del lavoratore, sia alla consuetudine di valutarne il lavoro in base al tempo trascorso in azienda (*management by view*), piuttosto che al risultato ottenuto (*management by vision*). Se quest'ultimo fosse stato infatti un atteggiamento prevalente tra gli imprenditori abruzzesi, esso avrebbe costituito un ostacolo di non poco conto alla diffusione del telelavoro che - come mostrano le ricerche più attente - può innestarsi soltanto su processi lavorativi i quali improntino i rapporti di lavoro a una responsabilità, una fiducia e una flessibilità garantite innanzitutto dalla valutazione legata ai risultati. Per individuare la possibilità e le probabilità che una certa quota e un certo tipo di imprese si avviino a sperimentare il telelavoro, ci si è basati quindi:

- sul grado di informatizzazione e di confidenza nei confronti delle reti telematiche;
- sul grado di propensione al *management by vision*.

L'opinione degli imprenditori sul telelavoro è stata perciò sondata in termini di *disponibilità* a nuovi scenari, a partire dalla dotazione fattuale esistente nell'impresa. Questa disponibilità è da scomporsi in due aspetti fondamentali di:

- alta oppure bassa *disponibilità tecnologica*, legati cioè alla presenza in azienda sia di strumenti adatti al trattamento delle informazioni, sia soprattutto di una merceologia in

cui la sperimentazione del telelavoro abbia senso (non tutte le aziende manifatturiere possono trarre consistenti vantaggi dal telelavoro e a costi accettabili);

- alta oppure bassa *disponibilità organizzativa*, legati cioè alla diffusione di una cultura organizzativa orientata al *management by vision*, all'organizzazione per progetto e alla propensione a riconoscere margini di autonomia e auto-organizzazione ad almeno una parte dei dipendenti.

Utilizzando questa griglia di lettura diventa possibile individuare quattro ideal-tipi di imprenditori:

- 1) **DISPONIBILI, PRONTI**, cioè predisposti nell'immediato ad adottare il telelavoro;
- 2) **INTERESSATI, INCERTI**, cioè organizzativamente aperti ma per qualche motivo (tra cui anche quello tecnologico) non ancora pronti al telelavoro;
- 3) **DIFFIDENTI, INCERTI, DISINTERESSATI**, cioè dotati tecnologicamente ma culturalmente poco propensi a un tale tipo di sperimentazione;
- 4) **OSTILI, REFRATTARI**, cioè indisponibili in ogni senso, anche in prospettiva.

Il modello, che in questo stadio del ragionamento ha preso in considerazione le due macro variabili tecnologie e organizzazione, può essere così stilizzato come segue:

		DISPONIBILITÀ TECNOLOGICA	
		ALTA	BASSA
DISPONIBILITÀ ORGANIZZATIVA	ALTA	disponibili, pronti	interessati, incerti
	BASSA	diffidenti, incerti, disinteressati	ostili, refrattari

La ricerca è quindi partita da questa semplice costruzione concettuale. Come vedremo in seguito, il modello, pur nella sua validità generale, ha richiesto molti affinamenti e notevoli elaborazioni aggiuntive. Addentrandosi nell'analisi, i ricercatori hanno infatti realizzato come la tecnologia sia un fattore tutto sommato poco incisivo, in quanto la dotazione tecnica si è ormai standardizzata e, in Abruzzo come nel resto del Paese, oltre i tre quarti delle imprese dispongono di tutte le tecnologie abilitanti il telelavoro. Rimane invece importante la predisposizione culturale derivante dai modelli organizzativi che si seguono, che però si innesta su variabili per così dire "di cultura generale", quali il livello di informazioni che si ha circa il telelavoro, da cui derivano a loro volta l'immagine dei vantaggi e degli svantaggi che esso porta per l'impresa. Il modello definitivo,

pertanto, è stato rielaborato tramite una tecnica di analisi non parametrica, detta "delle corrispondenze multiple", che ha permesso di apprezzare meglio le sfumature presenti nel campione e, al contempo, ha confermato la validità delle ipotesi da cui muoveva la ricerca.

1.1.2 Il questionario

Una volta definito lo scenario economico di riferimento e le ipotesi della ricerca è stato possibile passare alla fase di indagine più operativa, mediante la definizione delle strategie di campionamento e del tipo di strumento da utilizzare per la rilevazione.

Tra le diverse strategie di rilevazione possibili si è optato per un questionario strutturato, da somministrare mediante interviste telefoniche, che consentono - nel minor tempo possibile - di raggiungere sistematicamente le unità campionarie prescelte, garantendo la rappresentatività statistica del campione.

Gli obiettivi principali del questionario erano i seguenti:

- rilevare la quota di imprenditori abruzzesi che dichiarano di conoscere il telelavoro;
- rilevare il livello di informazione sul telelavoro posseduto dagli imprenditori;
- identificare i vantaggi e gli svantaggi che essi percepiscono da questa forma di lavoro;
- rilevare la loro disponibilità e la loro propensione a introdurre innovazioni nelle modalità di gestione del lavoro, in particolare attraverso forme di lavoro a distanza.

Per delineare gli atteggiamenti degli imprenditori verso il telelavoro, oltre alle informazioni sulle dotazioni tecnologiche e il settore merceologico dell'impresa, si è ritenuto determinante approfondire anche le loro concezioni organizzative, poiché si ritiene che queste possano rivelarne l'apertura o meno in materia.

Questo punto di partenza ha imposto quindi di attingere informazioni su ambedue le dimensioni, una per così dire "materiale", e misurabile dai livelli delle *dotazioni tecnologiche*; e l'altra più "culturale", e desumibile dall'*orientamento organizzativo* delle imprese, nell'ipotesi che le *aperture* e le *resistenze* al telelavoro siano soltanto in parte interconnesse.

L'opinione degli imprenditori sul telelavoro è stata pertanto sondata in termini di *disponibilità* a nuovi scenari, a partire dalla dotazione tecnologica esistente nell'impresa.

Le aree su cui è stato articolato il questionario erano pertanto:

- 1) Grado di conoscenza del telelavoro (fonti di informazione, eventuale conoscenza/coinvolgimento in casi concreti di telelavoro);
- 2) Vantaggi e svantaggi del telelavoro e valutazione sui principali ostacoli alla sua diffusione (valutazioni sul proprio caso personale e sulla situazione più generale);

- 3) Cultura organizzativa e atteggiamento nei confronti del telelavoro (propensione a forme di autorganizzazione del lavoro dei dipendenti, propensione al controllo del risultato - *management by vision* – piuttosto che al controllo della presenza fisica - *management by view* -)
- 4) Dotazione tecnologica dell'impresa (grado di informatizzazione e di confidenza nei confronti delle reti telematiche);
- 5) Dati sull'impresa (settore di attività, numero di dipendenti).

Nella sua stesura definitiva, il questionario prevedeva 20 domande a risposta chiusa e una a risposta aperta. Nei casi in cui gli imprenditori dichiaravano di non conoscere il telelavoro sono state loro somministrate soltanto le ultime 7 domande, tese a rilevare alcune informazioni generali sull'azienda, la dotazione tecnologica e il settore di attività.

1.1.3 Il campione

Nel corso della presente indagine si è stabilito di estrarre dall'insieme delle imprese della regione un campione probabilistico, stratificato per dimensione e per provincia.

In seguito ad un'attenta esplorazione delle fonti disponibili si è deciso di utilizzare l'archivio ufficiale della Camera di Commercio, sicuramente il più aggiornato e attendibile tra quelli disponibili.

Prima di procedere all'estrazione delle imprese sono stati stabiliti alcuni criteri di esclusione: data la natura dell'indagine, infatti, si è ritenuto opportuno scartare le imprese individuali o con meno di 6 dipendenti; sono state inoltre escluse le piccole e medie imprese di settori merceologicamente distanti dalle problematiche del telelavoro, come le imprese del commercio, degli alberghi e ristoranti e dell'edilizia con meno di 50 dipendenti.

Poiché l'indagine effettiva sarebbe stata effettuata su un gruppo limitato di aziende (quelle che avrebbero mostrato di conoscere il telelavoro), è stato inoltre necessario prevedere una numerosità iniziale sufficientemente elevata. Pertanto, la numerosità del campione è stata calcolata scegliendo un intervallo di confidenza del 99% e un errore tollerato del 3%⁸.

⁸ La numerosità del campione è stata ottenuta applicando la seguente formula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} \quad \text{con } n_0 = \frac{t^2 * pq}{d^2} \quad \text{con } d \text{ che indica l'errore tollerato; } t \text{ l'ascissa della curva normale}$$

corrispondente alla possibilità di estrarre un campione non rappresentativo pq la stima della variabilità dei parametri. Nel nostro caso, stabilita la soglia di errore al 3%, con un intervallo di confidenza del 99% (quindi con ascissa 2,43) e ipotizzando l'equidistribuzione tra i parametri p e q (con probabilità 0,50 da cui $p*q=0,25$), la formula per stabilire la numerosità del campione è stata la seguente:

Da una popolazione originaria di 3916 imprese, si è quindi stabilito di estrarre un campione di 1156 imprese. Tuttavia, considerando l'importanza strategica delle grandi imprese, si è deciso di sovra-campionare le imprese con più di 50 dipendenti, arrivando ad un campione finale di 1224 imprese (il 6% in più rispetto alla numerosità prevista, che quindi porta la soglia di errore al di sotto del 3%, per la precisione al 2,9%).

E' importante sottolineare che si tratta di una numerosità più che soddisfacente, di gran lunga superiore a quella generalmente utilizzata per questo tipo di indagini (solitamente di 700 casi).

Una volta fissata la numerosità campionaria è stato possibile stabilire la numerosità dei singoli strati, applicando la proporzione di ciascuno di essi sul totale delle imprese, come illustrato nelle tabelle seguenti. Definita anche le numerosità dei singoli strati, si è quindi proceduto all'estrazione casuale del primo campione e delle liste sostitutive per ovviare a eventuali casi di mancata risposta o irreperibilità.

Tabella 1.1 - Popolazione originaria per strato campionario

Provincia	da 6 a 10	da 11 a 15	da 16 a 49	più di 50	Totale
AQ	209	120	145	79	553
CH	429	270	364	127	1190
PE	368	185	226	71	850
TE	456	324	381	162	1323
Totale	1462	899	1116	439	3916

Tabella 1.2 - Numerosità campionaria prevista per i singoli strati

Provincia	da 6 a 10	da 11 a 15	da 16 a 49	più di 50	Totale
AQ	62	35	43	23	163
CH	127	80	107	37	351
PE	109	55	67	21	251
TE	135	96	112	48	391
Totale	432	265	329	130	1156

Tabella 1.3 - Numerosità campionaria raggiunta per i singoli strati

Provincia	da 6 a 10	da 11 a 15	da 16 a 49	più di 50	Totale
AQ	65	36	42	40	183
CH	128	80	105	50	363
PE	120	60	67	27	274
TE	142	92	106	64	404
Totale	455	268	320	181	1224

$$n_0 = \frac{2.43^2 * 0.25}{0,03^2} = 1640$$

$$n = \frac{1640}{1 + \frac{(1640 - 1)}{3916}} = 1156$$

La somministrazione delle interviste ha consentito di controllare alcune delle informazioni presenti nell'archivio della Camera di Commercio, in particolare in riferimento alla variabile "numero dei dipendenti", sulla cui base è stata effettuata la stratificazione.

Come era naturale aspettarsi, il confronto tra l'informazione presente negli archivi della Camera di Commercio e l'informazione registrata presso le aziende ha mostrato la parziale inesattezza – dovuta a problemi di aggiornamento – delle informazioni registrate in archivio.

Nella tabella 1.4 si mostra una misura di questa discrepanza, che tuttavia non risulta di fortissima entità: infatti nel 66% dei casi la classificazione dimensionale è risultata esatta, nel 17% dei casi le dimensioni rilevate sono risultate sovra-stimate di una sola classe dimensionale rispetto all'informazione contenuta in archivio (quindi con uno scarto irrisorio), mentre nell'11% dei casi le dimensioni sono risultate sotto-stimate (sempre di una sola classe dimensionale). Le discrepanze molto elevate (differenze maggiori o minori relative a più di una classe dimensionale) sono risultate limitate soltanto a 76 aziende, pari al 6,3% del totale.

Tabella 1.4 - Discrepanza tra la dimensione indicata in archivio e quella rilevata

	Num. Imprese	%
<i>Imprese classificate correttamente</i>	804	65,7
Imprese appartenenti a una fascia dimensionale minore (di una classe)	205	16,7
Imprese appartenenti a una fascia dimensionale minore (di due classi)	32	2,6
Imprese appartenenti a una fascia dimensionale maggiore (di una classe)	139	11,4
Imprese appartenenti a una fascia dimensionale maggiore (di due classi)	39	3,2
Imprese appartenenti a una fascia dimensionale maggiore (di tre classi)	5	0,4
TOTALE	1224	100,0

La conseguenza di questa distorsione è che la composizione dimensionale ottenuta si discosta da quella prevista in origine, e sulla quale era stata calcolata la numerosità dei singoli strati.

Tuttavia, bisogna considerare da un lato che gli scarti sono sempre inferiori al 10%, e dall'altro che poiché tali differenze sono imputabili a una carenza di aggiornamento dell'archivio probabilmente la composizione dimensionale rilevata con le interviste potrebbe mostrarsi più vicina agli effettivi valori dell'universo.

Nella tabella 1.5 sono riportate le informazioni relative alla composizione dimensionale rilevata, confrontata a quella originariamente prevista sulla base delle informazioni contenute nell'archivio della Camera di Commercio. Oltre alle imprese con più di 50 dipendenti, che volontariamente si è deciso di sovra-campionare (+5,0), risultano sovra-rappresentate le aziende più piccole (da 1 a 5 dipendenti), che originariamente erano state escluse dal campione, e sotto-rappresentate soprattutto le piccole imprese (da 6 a 9 dipendenti); mentre la proporzione di medie imprese (da 10 a 49) è sostanzialmente simile a quella originariamente prevista.

Tabella 1.5 - Caratteristiche del campione raggiunto e scarti rispetto alle previsioni

Dimensione rilevata	Numero aziende	%	Media dipendenti	Prop. Prevista	Scarto proporzione rilevata e prevista
Meno di 6 dip.	132	10,8	2,0	-	+10,8
da 6 a 9 dip.	284	23,2	7,2	37,3	-14,1
da 10 a 15 dip.	300	24,5	12,0	23,0	+1,5
da 16 a 49 dip.	310	25,3	26,2	28,5	-3,2
Più di 50 dip.	198	16,2	162,5	11,2	+5,0
Totale	1224	100,0	37,8	100,0	-

Un ulteriore controllo di rappresentatività può tuttavia essere effettuato utilizzando i dati ISTAT del censimento intermedio dell'industria e dei servizi, che risalgono al 1996.

Per effettuare i controlli di rappresentatività è però necessario escludere temporaneamente le 132 piccolissime imprese (fino a 5 dipendenti) non previste inizialmente nel piano di campionamento, in quanto la proporzione di queste imprese nella popolazione di riferimento è di gran lunga maggiore, e la loro considerazione altererebbe qualsiasi confronto.

Nella tabella 1.6 si può osservare lo scarto tra la composizione dimensionale rilevata con il censimento intermedio e quella rilevata nel nostro campione. In effetti, anche in questo caso gli scarti risultano rilevanti (e superiori all'errore campionario previsto) soprattutto per le imprese da 6 a 9 dipendenti, oltre che per le imprese più grandi, che come specificato sopra sono state volontariamente sovra-campionate.

Tabella 1.6 - Distribuzione delle imprese classe dimensionale. Confronto dati ISTAT e campione rilevato

	Popolazione		Campione		Scarto (C-P)
	V.A.	%	V.A.	%	
Da 6 a 9 dipendenti	1551	37,7	284	26,0	-11,7
Da 10 a 15 dipendenti	934	22,7	300	27,5	+4,8
Da 16 a 49 dipendenti	1256	30,5	310	28,4	-2,1
Più di 50 dipendenti	372	9,0	198	18,1	+9,1
Totale	4113	100,0	1092	100,0	

Tuttavia, se si effettuano altri controlli utilizzando i dati del censimento intermedio, la sostanziale rappresentatività del campione appare evidente: la distribuzione delle imprese per provincia⁹ (v. tabella 1.7) mostra scarti sempre inferiori all'errore di campionamento, mentre la distribuzione per

² Anche in questo caso il confronto è effettuato escludendo le 132 piccole imprese non previste dal piano di campionamento.

attività economica¹⁰ è sostanzialmente identica a quella della popolazione di riferimento (v. tabella 1.8).

Tabella 1.7 - Distribuzione delle imprese per provincia. Confronto dati ISTAT e campione rilevato

	Popolazione		Campione		Scarto (C-P)
	V.A.	%	V.A.	%	
L'Aquila	481	11,7	161	14,7	3,0
Chieti	1327	32,3	325	29,8	-2,5
Pescara	879	21,4	240	22,0	0,6
Teramo	1426	34,7	366	33,5	-1,2
Totale	4113	100,0	1092	100,0	-

Tabella 1.8 - Confronto dati ISTAT e campione per attività economica (Valori percentuali)

Attività economica	Censimento intermedio 1996 – Istat	Campione
Estrazione minerali	0,99	0,82
Industrie manifatturiere	73,87	74,91
Energia	0,35	0,55
Costruzioni	0,65	1,01
Commercio	0,60	0,64
Alberghi e ristoranti	0,07	-
Trasporti e comunicazioni	7,19	6,87
Intermediazione finanziaria	1,57	1,65
Altre attività	9,87	9,43
altri servizi sociali	4,85	4,12
Totale	100,00	1092

In conclusione, si può sicuramente affermare che il campione estratto è altamente rappresentativo delle imprese abruzzesi e che le differenze riscontrate rispetto alla composizione dimensionale prevista originariamente sono del tutto trascurabili e comunque imputabili a una carenza informativa dell'archivio ufficiale utilizzato.

1.1.4 Raccolta, elaborazioni ed analisi dei dati

Il questionario è stato somministrato a 1224 imprenditori abruzzesi nel mese di maggio 2001, da una équipe di cinque intervistatori che hanno partecipato ad alcune riunioni preliminari sulla definizione del questionario e che hanno ricevuto una formazione specifica sugli obiettivi della ricerca e le tecniche di intervista.

¹⁰ I valori della popolazione di riferimento sono stati ottenuti eliminando tutte le imprese con meno di 6 dipendenti e quelle delle costruzioni, del commercio e gli alberghi e ristoranti con meno di 50 dipendenti, escluse dal piano di campionamento originario.

Per la somministrazione dei questionari sono state allestite presso la SSGRR cinque postazioni informatiche dotate di un programma in grado di selezionare le informazioni sull'impresa da contattare, visualizzare le domande da porre agli intervistati e inserire le risposte in un unico archivio dati, in modo da fornire in tempo reale i risultati sull'andamento delle interviste (sistema CATI).

Gli intervistatori avevano il compito di individuare un referente competente all'interno dell'azienda (preferibilmente il titolare oppure un responsabile dell'organizzazione, delle risorse umane o della formazione), di illustrare gli obiettivi dell'indagine e di concordare un appuntamento per svolgere l'intervista. La circostanza di dover contattare in seguito alcuni responsabili è stata una delle difficoltà maggiori incontrate dagli intervistatori, soprattutto nel caso dei responsabili delle grandi imprese, che spesso è stato necessario contattare più di una volta. Il tasso di rifiuti incontrati (circa il 15%) è da considerarsi nella media di indagini di questo tipo.

Una volta terminate le interviste, il file dati è stato controllato e predisposto per le successive elaborazioni statistiche.

Tra le elaborazioni preliminari più importanti condotte sulla matrice dei dati vi sono le operazioni di aggregazione delle modalità di risposta meno numerose, la divisione in classi di alcune variabili quantitative (come ad esempio gli anni di anzianità dell'azienda) e l'assegnazione a categorie delle modalità di risposta "altro" (ad esempio nel caso del ruolo aziendale di chi ha risposto all'intervista).

In seguito all'analisi della distribuzione di frequenza delle variabili si è poi passati alla costruzione di due indici sintetici risultanti dalla combinazione di più variabili, attinenti la dotazione tecnologica delle aziende e la propensione culturale al telelavoro, così definiti:

a) Indice di dotazione tecnologica

La domanda sulle dotazioni tecnologiche dell'impresa, posta a tutti gli intervistati a prescindere dalla loro conoscenza o meno del telelavoro, era articolata in cinque questioni a risposta binaria (si/no), inerenti il possesso o meno delle seguenti apparecchiature: fax, modem, computer non in rete, computer in rete aziendale, collegamento internet ed email. Le risposte a tale domanda, sommate tra di loro, hanno dato luogo a un semplice indicatore di dotazione tecnologica, ottenuto sommando un punto per ciascuna risposta positiva. Per semplicità di trattamento l'indice, che poteva andare da 0 (nessuna tecnologia posseduta) a 5 (disponibilità di tutte le tecnologie indicate) è stato poi accorpato in tre modalità:

- Bassa dotazione tecnologica = valori 0 e 1 dell'indice
- Media dotazione tecnologica = valori 2 e 3
- Alta dotazione tecnologica = valori 4 e 5

Tale tripartizione è stata poi incrociata con tutte le variabili qualitative, al fine di ottenere una distribuzione del campione secondo la modalità tecnologica.

b) Indice di propensione culturale al telelavoro

Ai fini di questo studio, e tenendo conto del tipo di questionario somministrato agli intervistati, abbiamo definito propensione culturale all'innovazione quella che nasce dall'interazione delle consapevolezze che:

- parte dei dipendenti potrebbe lavorare da casa (domanda 12);
- ciò non intaccherebbe la produttività dell'azienda (domanda 9);
- ad alcuni è già consentito di gestire autonomamente il tempo di lavoro (domanda 11);
- lavorando da casa non si perde il controllo dei lavoratori, ma anzi si potrebbe ottenere di più dagli stessi (le sei affermazioni che costituiscono la domanda 10);
- potrebbe essere conveniente utilizzare, qualora disponibili, i telecentri per il lavoro dei dipendenti (dom 14).

Trattando le molte domande del questionario che affrontavano questi aspetti, abbiamo costruito un indice che può assumere, a secondo delle risposte fornite, valori oscillanti tra -8 e +12. Tali valori sono stati poi combinati matematicamente, al fine di ridurre le possibili modalità in sole 4 classi:

- Aziende con **Bassa** propensione culturale al telelavoro (25,7% delle imprese che conoscono il telelavoro);
- **Medio Bassa** propensione (33,1%);
- **Medio Alta** propensione (27,9%);
- **Alta** propensione (13,2).

Con questa nuova visuale abbiamo ripercorso le risposte del questionario, cercando di gettare nuova luce sul campo di analisi.

Terminate le operazioni di analisi monovariata (vale a dire l'analisi delle distribuzioni delle variabili originarie e la progettazione e creazione di nuove variabili) si è passati all'analisi delle relazioni tra variabili (analisi bivariata), illustrate nei capitoli che seguono.

Questo tipo di analisi consente di evidenziare in che modo alcune variabili – dette indipendenti – condizionano significativamente la distribuzione delle variabili di interesse per l'indagine (dette dipendenti)¹¹, come ad esempio il tipo di informazione posseduto sul telelavoro, l'opinione sul telelavoro, i vantaggi e gli svantaggi etc.

¹¹ Nelle tabelle presentate nei capitoli successivi le variabili dipendenti (ad es. grado di conoscenza del telelavoro, opinione sul telelavoro, vantaggi e svantaggi, etc.) saranno sempre riportate sulle righe, mentre le variabili indipendenti (dimensioni aziendali, anzianità aziendale, provincia di localizzazione, etc.), saranno riportate in colonna. Le percentuali riportate in tabella sono sempre quelle di colonna, in modo da evidenziare in che modo le distribuzioni delle modalità di

Per cogliere la rilevanza dell'associazione tra due variabili sarà indicato il valore del test del *Chi quadro* e il suo livello di significatività¹². Inoltre, per rendere più evidenti le relazioni riscontrate nei dati si farà quando possibile ricorso a grafici, che risultano generalmente di più immediata lettura.

Nell'ultimo capitolo del presente rapporto è infine illustrata una tipologia di imprenditori ottenuta in seguito ad alcune procedure di elaborazione multidimensionale dei dati, che consentono di analizzare simultaneamente le relazioni tra più variabili.

Le procedure di analisi utilizzate in questo caso sono l'analisi delle corrispondenze multiple e la cluster analysis.

L'analisi delle corrispondenze multiple è una tecnica che consente di estrarre da una matrice di dati categoriali¹³ alcune dimensioni sottostanti - o fattori, che riassumono il significato delle relazioni più significative tra variabili. L'obiettivo di questo tipo di analisi è quello di trovare poche dimensioni capaci di "riprodurre la maggior parte dell'associazione presente fra le variabili analizzate in un numero ridotto di fattori" (Di Franco, 2001, p.212).

In questo tipo di analisi la matrice dei dati originaria (casi per variabili) viene trasformata in una matrice disgiuntiva n per q (con n uguale al numero di casi e q uguale alla somma di tutte le modalità delle singole variabili), in cui si avrà un valore pari a 1 quando la modalità è presente e un valore pari a 0 quando la modalità è assente.

Successive operazioni di algebra matriciale consentono poi di procedere nell'analisi, che si basa quindi non più sulle originarie variabili p ma sulle q variabili-modalità, in modo che sia possibile determinare quale effetto hanno avuto le singole modalità di risposta nella costruzione dei fattori. I fattori estratti presentano la caratteristica di riprodurre la varianza della matrice in proporzione decrescente, motivo per cui generalmente è sufficiente interpretare soltanto i primi.

Per interpretare i fattori è utile sia analizzare il grafico fattoriale che controllare alcuni valori statistici: il *contributo assoluto*, il *coseno quadrato* e la *coordinata fattoriale*.

Il contributo assoluto fornisce l'indicazione dell'importanza che ha avuto la singola variabile modalità nella determinazione del fattore (per ogni fattore la somma dei contributi assoluti è pari a 100); il coseno quadrato invece permette di valutare il contributo del fattore rispetto alla

risposta della variabile dipendente mutano all'interno dei diversisotto-campioni corrispondenti alle modalità di risposta della variabile indipendente.

¹² Il test del *Chi quadro* è una misura sintetica riferita a tutta la tabella, che segnala l'associazione tra due variabili: il suo valore è tanto più elevato quanto più la concentrazione di casi in alcune celle si allontana dalla distribuzione proporzionale che si otterrebbe nel caso di indipendenza tra variabili (nel caso di indipendenza il valore del test è pari a 0). Al test è inoltre associato un livello di significatività, che indica la probabilità che l'associazione indicata dal valore del *Chi quadro* dipenda dal caso; per convenzione si accettano valori di significatività che siano almeno uguali o superiori a 0,05. Nei capitoli che seguono a margine delle tabelle saranno indicati i valori del χ^2 e il relativo livello di significatività (p).

¹³ Vale a dire dati non numerici organizzati in classi, come sono appunto la maggior parte dei dati rilevati con il questionario.

dispersione della singola variabile modalità, mentre la coordinata fattoriale indica in quale parte del semiasse sono posizionate le variabili modalità (e può avere valore positivo o negativo).

Nell'analisi delle corrispondenze, infine, le variabili si distinguono in *attive* e *illustrative*: mentre le variabili attive sono quelle che effettivamente concorrono alla determinazione degli assi, le variabili illustrative possono essere utilizzate per migliorare l'interpretazione dei fattori, senza però concorrere matematicamente alla loro costruzione. Per valutare l'intensità della relazione tra il fattore e una variabile-modalità illustrativa è utile controllare il valore di un indice, il *valor test*, che appunto misura la forza di questa associazione. Generalmente si prendono in considerazione tutte le variabili-modalità illustrative il cui *valor test* presenta un valore superiore a 2.

Una volta interpretati i fattori questi possono essere utilizzati per condurre operazioni di classificazione automatica (o analisi dei gruppi). Le operazioni di analisi dei gruppi sono generalmente finalizzate a sintetizzare le informazioni sui casi (vale a dire i soggetti intervistati), a differenza dell'analisi delle corrispondenze che fornisce una sintesi delle relazioni tra variabili.

Obiettivo delle tecniche di classificazione automatica è l'individuazione di una partizione dei casi in gruppi in modo che sia massimizzata l'omogeneità tra i casi collocati all'interno dei gruppi contemporaneamente all'eterogeneità tra gruppi differenti. Per applicare tali tecniche è necessario scegliere alcune variabili sulle quali discriminare i gruppi mediante il calcolo delle distanze tra i casi. Nel nostro caso le distanze sono state calcolate sui fattori ottenuti in seguito all'analisi delle corrispondenze multiple, che sintetizzano l'informazione contenuta in matrice riducendone la ridondanza. I casi sono stati aggregati con una procedura non gerarchica, scegliendo la partizione che sembrava produrre il miglior risultato. Sono stati così individuati quattro gruppi di imprenditori e di relativi atteggiamenti nei confronti del telelavoro: i *disponibili*, gli *interessati*, i *disinteressati* e gli *ostili*, le cui caratteristiche sono illustrate nel sesto capitolo¹⁴.

1.2 Il Focus Group

Il "focus group" (lett. gruppo centrato su un argomento) è uno strumento utilizzato in quest'ambito allo scopo di arricchire e perfezionare le macro-aree individuate dalle fasi preliminari della ricerca, con il contributo di testimoni privilegiati del contesto locale. Nel focus group, non vengono proposte domande precostituite, ma una serie di "domande e parole-stimolo" su cui generare la discussione.

¹⁴ Per approfondimenti sulle tecniche di analisi multidimensionale Cfr. Di Franco, G., *Tecniche e modelli di analisi multivariata dei dati*, Roma, Seam, 1997 e Di Franco, G., *EDS: Esplorare, descrivere e sintetizzare i dati* Milano, Franco Angeli, 2001; per l'analisi dei gruppi inoltre cfr. Biorcio, R., *L'analisi dei gruppi*, Milano, Franco Angeli, 1993. Le elaborazioni di analisi multidimensionale sono state effettuate con il programma SpadN.

Il vantaggio principale del focus group è la possibilità di ottenere un'ampia gamma di risposte sullo stesso tema, variabili sia per contenuto che per intensità o valenza emotiva (comportamenti/atteggiamenti), ampliate dall'interazione tra i partecipanti.

Il focus group prevede generalmente la presenza di circa 8-10 partecipanti, per la durata di tre ore circa. In questo caso, ha coinvolto 7 partecipanti per tutta la mattinata del 9 ottobre 2001 presso la Scuola Superiore G. Reiss Romoli.

1.2.1 Obiettivo

Il focus group è stato effettuato per raccogliere a livello di gruppo le opinioni di un numero selezionato di personalità del contesto locale (in qualità di esponenti di spicco della maggiori realtà coinvolte nell'iniziativa) sulle percezioni del telelavoro in passato nelle PMI e nelle grandi aziende presenti nella Regione, sulle rappresentazioni del panorama attuale così come sugli scenari prefigurati delle possibili applicazioni del telelavoro in Abruzzo.

Offrendo un notevole contributo in termini di riflessioni specifiche sul tessuto socio economico abruzzese, i partecipanti hanno consentito di arricchire ed approfondire i risultati finora raccolti.

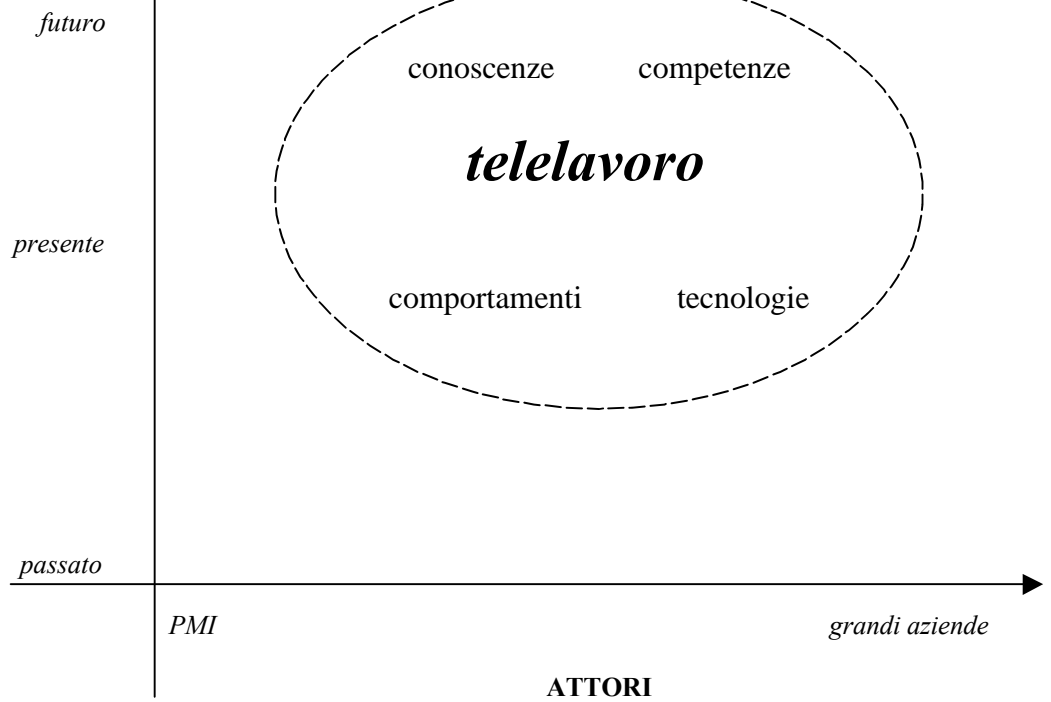
1.2.2 Metodo di lavoro

Sono state esplorate le opinioni dei partecipanti in merito a *conoscenze, competenze, comportamenti e tecnologie* richieste per lo sviluppo del telelavoro nell'ambito della Regione Abruzzo. L'indagine è stata condotta in riferimento a due dimensioni: tempo (passato, presente, futuro) e attori coinvolti (piccole e medie imprese, grandi aziende).

Dopo l'accoglienza dei partecipanti, il facilitatore ha illustrato obiettivi, contenuti e metodologia utilizzata (strumento, ruoli, tempi).

Per favorire la comprensione del percorso da seguire nel tempo a disposizione per il focus group, è stato illustrato il seguente grafico con contenuti ed aree da indagare:

TEMPO



ATTORI

Le domande-stimolo proposte ai partecipanti sono state le seguenti:

1. *"Qual è stato secondo voi il vissuto del telelavoro in passato nelle PMI e nelle grandi aziende presenti nella Regione, in termini di conoscenze e comportamenti?"*
2. *"Quali sono le resistenze attuali allo sviluppo del telelavoro in ambito nazionale? E in ambito regionale?"*
3. *"Se oggi un decisore pubblico vi chiedesse un consiglio per lo sviluppo del telelavoro, quali sono le competenze, le tecnologie e i comportamenti di cui avvertite la necessità?"*
4. *"Ipotizziamo nei prossimi tre mesi che una quota consistente delle imprese abruzzesi sperimenti il telelavoro. Quali sono secondo voi gli effetti prioritari? Nelle buste troverete 10 effetti (positivi e negativi) del telelavoro, riordinateli secondo il grado di priorità/importanza che vi attribuite"*

- riduzione di traffico e inquinamento
- risparmio di tempo per gli spostamenti
- produttività del personale
- risparmio di spazi in azienda
- flessibilità negli orari di lavoro
- difficoltà di controllo del lavoro
- conflitti con lavoratori e sindacato
- costi tecnologici
- problemi con le normative
- problemi di gestione organizzativa
- + cartellino bianco

5. *"Proviamo ad individuare insieme delle possibili applicazioni del telelavoro nelle diverse realtà regionali?... vi ricordo che non parliamo solo di telelavoro da casa ma anche di telecentri"*

Nell'ambito della discussione relativa a ciascuna domanda, il facilitatore è intervenuto in maniera differenziata a seconda della particolare dinamica di gruppo con domande più specifiche allo scopo di guidare il dibattito senza interferire sui contenuti.

Per sintetizzare in maniera condivisa l'esito del focus group ed integrare le informazioni raccolte con altre più spontanee, il colloquio di gruppo si è concluso con una ricostruzione in forma di "mappa cognitiva" dei temi affrontati utilizzando come base lo schema utilizzato da guida per la discussione.

1.2.3 Ruoli e staff

La tecnica del focus group richiede i seguenti ruoli:

- il facilitatore, con il compito di:

- introdurre gli spunti di discussione, attraverso la formulazione di domande-stimolo;
- gestire il dibattito, in modo da consentire a tutti di dare il massimo contributo personale;
- gestire il tempo, riportando agli obiettivi iniziali qualora se ne fosse verificata la necessità.

Caratteristica del ruolo di facilitatore è quella di non intervenire sui contenuti del dibattito (es. con commenti, valutazioni, riflessioni personali, ecc.), ma di facilitare la massima espressione dei partecipanti (es. far concretizzare interventi generici, far chiarire il significato specifico di concetti formulati in maniera eccessivamente articolata, ecc.);

- il recorder, con il compito di:

- redarre la prima stesura del materiale emerso dal dibattito, riportando in sintesi le riflessioni dei partecipanti.

La tecnica del focus group richiede inoltre la presenza del registratore, allo scopo di garantire l'integrità della raccolta delle informazioni e per consentire una corretta decodifica della trascrizione del recorder laddove dovessero insorgere ambiguità interpretative.

SECONDO CAPITOLO

LA CONOSCENZA DEL TELELAVORO NEL CAMPIONE RAGGIUNTO

2.1 Caratteristiche del campione

La rilevazione ha consentito di intervistare 1224 aziende, rappresentative delle imprese abruzzesi per localizzazione geografica e dimensione. Prima di procedere all'analisi dei risultati dell'indagine è bene illustrare alcune caratteristiche delle aziende prese in esame, utilizzando sia i dati contenuti nell'archivio della Camera di Commercio sia le informazioni strutturali sull'azienda rilevate con il questionario per tutte le aziende intervistate.

Un terzo delle imprese contattate è di piccole dimensioni (fino a 9 dipendenti): le piccole imprese sono concentrate soprattutto nella provincia di Pescara (in cui è localizzato il 42% delle piccole imprese, rispetto a una media regionale del 34%), mentre le imprese con più di 50 dipendenti sono localizzate soprattutto nella provincia de L'Aquila (in cui opera il 21% delle imprese più grandi, rispetto a una media del 16%; v. tabella 2.1).

Tabella 2.1 - Dimensioni delle imprese per provincia (Valori percentuali)

	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
Fino a 9 dipendenti	30,6	29,5	42,1	34,1	34,0
Da 10 a 15 dipendenti	26,8	22,9	25,6	24,2	24,5
Da 16 a 49 dipendenti	21,3	32,0	20,1	24,7	25,3
Più di 50 dipendenti	21,3	15,7	12,1	17,0	16,2
Totale	183	363	274	404	1224

Se si guarda alla composizione dell'organico per qualifica, si può notare che il numero medio di impiegati risulta più elevato nella provincia de L'Aquila, anche se si tratta di un dato che presenta una variabilità molto elevata (CV pari a 6,7). Di contro, il numero medio di dipendenti più elevato è quello della provincia di Chieti (45 rispetto a 39), nella quale il numero medio di operai risulta pari a 45, rispetto a una media regionale di 26 (ma anche in questo caso il coefficiente di variazione evidenzia una discreta variabilità del dato; v. tabelle 2.2 e 2.3).

Tabella 2.2 - Numero medio di dirigenti, operai e impiegati per provincia

	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale dipendenti	Imprese
L'Aquila	2,6	16,6	22,7	41,9	183
Chieti	2,5	8,2	34,4	45,2	363
Pescara	2,4	8,0	18,8	29,3	273
Teramo	2,1	7,4	25,6	35,2	405
Totale	2,4	9,2	26,3	37,8	1224

Tabella 2.3 - Coefficiente di variazione del medio di dirigenti, operai e impiegati per provincia

	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale dipendenti
L'Aquila	2,1	6,7	1,9	3,0
Chieti	2,8	3,7	4,0	3,6
Pescara	3,7	3,9	2,7	2,7
Teramo	2,2	5,0	1,8	1,9
Totale	2,8	5,8	3,2	3,0

Se si osserva la distribuzione delle imprese per anzianità di costituzione¹⁵ non si riscontrano differenze elevate nelle quattro province, con l'eccezione della provincia de L'Aquila, che mostra una più elevata concentrazione di imprese di recente costituzione (il 26% delle imprese ha iniziato l'attività dal 1991 al 1995, rispetto a una media del 21%, e il 17% delle aziende ha iniziato l'attività negli ultimi 5 anni, a fronte di una media regionale del 14%; v. tabella 2.4).

Tabella 2.4 - Data di inizio attività azienda per provincia (Valori percentuali)

	Anteriore 1991	Dal 1991 al 1995	Dal 1996 ad oggi
L'Aquila	56,1	26,5	17,4
Chieti	67,8	21,4	10,8
Pescara	66,7	17,7	15,6
Teramo	63,4	20,9	15,7
Totale	64,4	21,1	14,5

Un'altra informazione disponibile nell'archivio della camera di Commercio è relativa alla forma giuridica delle imprese, che sono state aggregate come illustrato nella tabella 2.5. Si noti che nella provincia de L'Aquila è concentrato un numero superiore alla media di imprese cooperative o consortili e di società per azioni; nella provincia di Teramo sono localizzate soprattutto società a responsabilità limitata, in provincia di Chieti le imprese individuali e nella provincia di Pescara le società semplici.

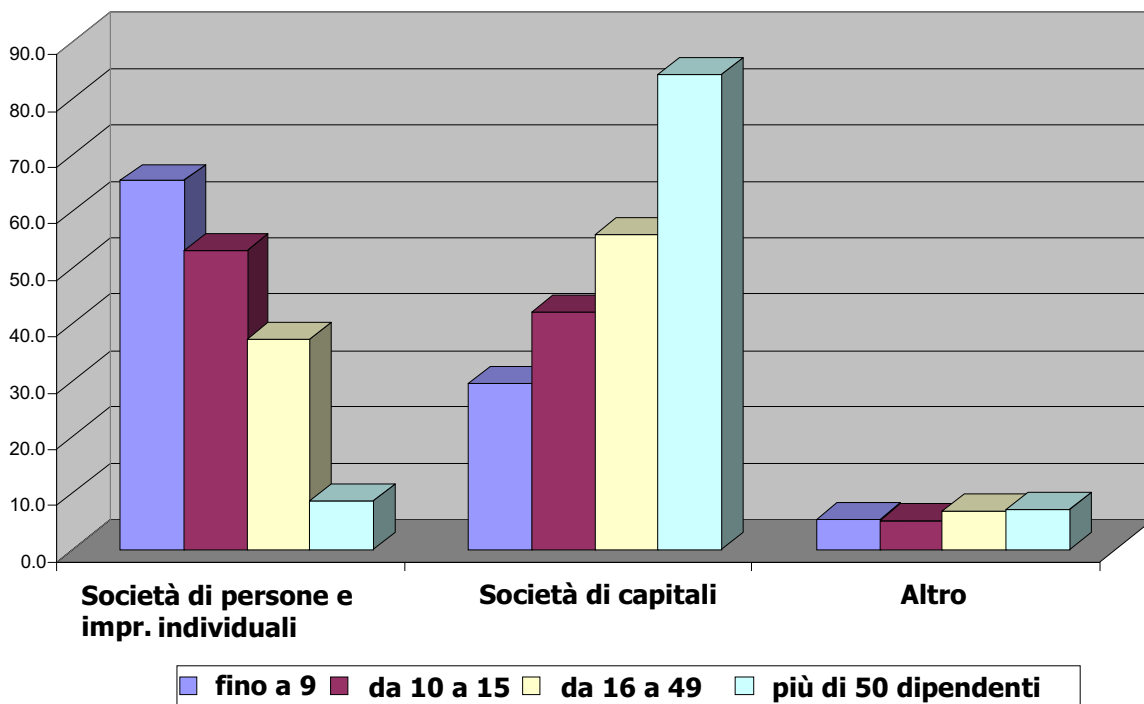
¹⁵ Nel 10% dei casi (125 imprese) l'informazione sulla data di inizio dell'attività è mancante.

Tabella 2.5 - Forma giuridica per provincia (Valori percentuali)

	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
Ass-consorzio-cooperativa	9,3	5,5	7,7	1,7	5,3
Impresa individuale	12,0	21,8	19,8	17,5	18,5
Soc. semplice	5,5	5,2	10,6	4,9	6,4
Soc. in nome collettivo	14,8	20,7	20,5	25,2	21,2
Soc. per azioni	17,5	10,2	10,6	8,6	10,9
Soc. responsabilità limitata	39,9	36,1	30,4	41,5	37,2
Ente-soc org ente costituito	1,1	0,6	0,4	0,5	0,6
Totale	183	363	274	404	1224

Per semplificare la lettura del dato relativo alla forma giuridica dell'impresa si è stabilito di aggregare tra loro alcune modalità relative alla forma giuridica delle imprese, in modo da distinguere sostanzialmente le società di persone e imprese individuali dalle società di capitali. Utilizzando questa modalità di aggregazione della variabile (che è quella che sarà utilizzata d'ora in avanti nelle elaborazioni che seguono) si può notare inoltre una evidente relazione tra dimensione aziendale e forma giuridica dell'impresa: infatti, al crescere delle dimensioni dell'impresa diventano prevalenti le società di capitali, mentre decresce la quota di imprese individuali (v. grafico 2.1).

Grafico 2.1 - Forma giuridica imprese per classe dimensionale (Valori percentuali)



Per il tipo di attività economica principalmente svolta dalle imprese la classificazione contenuta in archivio è stata verificata in sede di intervista (ed eventualmente aggiornata). Come mostrato nella tabella 1.8 del precedente capitolo, la distribuzione per attività economica rilevata è

sostanzialmente identica a quella censita dall'ISTAT nel 1996 (naturalmente con l'esclusione delle imprese non previste dal piano campionario).

Se si osserva innanzitutto la distribuzione delle imprese tra industria e servizi, si può notare che la provincia che si caratterizza per la prevalenza di imprese industriali è Teramo, mentre una quota di imprese del terziario superiori alla media sono localizzate nelle provincie de L'Aquila e Pescara (v. tabella 2.6).

Tabella 2.6 - Distribuzione tra industria e servizi per provincia (Valori percentuali)

	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
Industria	66,1	77,1	68,5	87,2	76,9
Servizi	33,9	22,9	31,5	12,8	23,1
Totale	183	363	274	404	1224

In particolare, mentre le imprese del terziario concentrate nella provincia de L'Aquila sono soprattutto imprese del settore K della classificazione Ateco91 (altre attività professionali ed imprenditoriali: attività immobiliari, informatica e attività connesse, ricerca e sviluppo, altre attività professionali e imprenditoriali), o imprese del comparto servizi sociali e personali, nella provincia di Pescara risultano sovra-rappresentate le imprese che si occupano di intermediazione finanziaria o di trasporti e comunicazioni (v. tabella 2.7).

Tabella 2.7 - Distribuzione per attività economica (ATECO91) per provincia (Valori percentuali)

	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
Estrazione minerali	1,6	0,6	0,4	0,7	0,7
Industrie manifatturiere	62,3	74,7	66,3	84,2	74,1
Energia	1,6	0,8	0,4		0,6
Costruzioni	1,6	0,8	1,1	1,0	1,1
Commercio			1,5	1,5	0,8
Trasporti e comunicazioni	6,6	8,5	9,2	4,0	6,9
Intermediazione finanziaria	2,7	0,8	4,4	1,2	2,0
Altre attività	14,8	9,1	12,1	5,2	9,3
Altri servizi sociali	8,7	4,7	4,8	2,2	4,5
Totale	183	363	274	404	1224

Data la concentrazione delle imprese abruzzesi nel settore delle imprese manifatturiere, nelle elaborazioni che seguono sarà proposta un'aggregazione dell'attività economica più vicina alla tipologia produttiva e al tipo di contratto collettivo applicato, come illustrato nella tabella 2.8.

Con questo tipo di aggregazione si può notare che la connotazione industriale della provincia di Teramo è dovuta soprattutto alla presenza delle industrie tessili e calzaturiere di medie dimensioni, mentre in provincia di Chieti è concentrato il maggior numero di imprese metalmeccaniche, di dimensioni medio-grandi (v. tabelle 2.8 e 2.9).

Tabella 2.8 - Distribuzione per settore di attività per provincia (Valori percentuali)

	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
Industrie agro-alimentari	8,7	7,4	8,1	5,9	7,3
Industrie tessili e calzaturiere	6,0	15,2	17,9	36,0	21,3
Carta e legno	7,7	6,9	7,0	8,1	7,4
Industrie chimiche	6,6	3,3	4,4	2,5	3,8
Metalmecchaniche	25,7	34,4	22,0	20,7	25,8
Estrattive	6,6	6,9	5,1	4,9	5,8
Altre industrie manifatturiere (+E ed F)	6,0	2,8	3,7	7,7	5,1
Commercio e servizi finanziari	2,7	0,8	5,9	2,7	2,9
Altre attività dei servizi K	14,8	9,1	12,1	5,2	9,3
Trasporti e comunicazioni	6,6	8,5	9,2	4,0	6,9
Servizi sociali e personali	8,7	4,7	4,8	2,2	4,5
Totale	183	363	274	404	1224

Tabella 2.9 - Settore di attività delle imprese per classe dimensionale (Valori percentuali)

	Fino a 9	Da 10 a 15	Da 16 a 49	Più di 50 dipendenti	Totale
industrie agro-alimentari	10,6	5,7	5,5	5,6	7,3
industrie tessili e calzaturiere	17,5	22,7	27,4	17,7	21,3
carta e legno	10,8	5,7	5,8	5,6	7,4
industrie chimiche	2,6	4,0	2,6	7,6	3,8
metalmecchaniche	19,0	26,3	29,4	33,8	25,8
estrattive	4,8	6,7	6,8	5,1	5,8
altre industrie manifatturiere E F	4,3	4,0	4,2	9,6	5,1
commercio e servizi finanziari	4,8	2,0	0,3	4,0	2,9
altre attività dei servizi K	11,8	8,7	8,4	6,6	9,3
trasporti e comunicazioni	7,7	9,7	6,1	2,0	6,9
servizi sociali e personali	6,0	4,7	3,5	2,5	4,5
Totale	416	300	310	198	1224

Infine, può risultare interessante mettere in relazione la dotazione tecnologica dell'azienda con le sue dimensioni: sono soprattutto le imprese con più di 50 dipendenti – come era naturale aspettarsi – a presentare livelli di dotazione tecnologica più elevati. Tra le imprese più piccole è meno diffuso il costume di collegare i personal computer in reti locali, mentre la disponibilità dell'accesso ad Internet e alla posta elettronica aumenta con il crescere delle dimensioni aziendali (v. tabella 2.10).

Tabella 2.10 - Dotazione tecnologica per classe dimensionale (Valori percentuali)¹⁶

	Fax	PC non in rete	Coll. Internet e mail	Modem	Pc in rete locale
Fino a 9 dipendenti	98,1	83,9	66,3	61,8	41,1
Da 10 a 15 dipendenti	98,0	88,7	77,0	74,3	54,3
Da 16 a 49	98,7	92,3	79,0	78,1	62,6
Più di 50 dipendenti	99,5	98,0	95,5	95,5	88,4
Totale	98,4	89,5	76,9	74,4	57,4

Infine, i settori di attività in cui sono concentrate le imprese con la dotazione tecnologica più elevata sono il commercio e i servizi finanziari, le industrie metalmeccaniche e chimiche e le imprese degli altri servizi imprenditoriali e professionali.

Le imprese in cui è meno diffusa la presenza del collegamento Internet sono quelle del comparto tessile e calzaturiero, agro-alimentare e dei servizi sociali e personali (rispettivamente presente soltanto nel 56, 66 e 67% dei casi, rispetto a una media regionale del 74%; v. tabella 2.11).

Tabella 2.11 - Dotazione tecnologica per settore di attività (Valori percentuali)

	Fax	PC non in rete	Coll. Internet e mail	Modem	Pc in rete locale
Industrie agro-alimentari	95,5	86,5	73,0	66,3	51,7
Industrie tessili e calzaturiere	96,2	75,9	58,6	55,9	34,5
Carta e legno	98,9	92,3	72,5	68,1	53,8
Industrie chimiche	100,0	95,7	91,3	89,1	69,6
Metalmeccaniche	99,7	95,6	86,4	84,5	70,6
Estrattive	100,0	90,1	73,2	74,6	53,5
Altre industrie manifatturiere, E ed F	100,0	96,8	90,3	87,1	62,9
Commercio e servizi finanziari	100,0	100,0	91,4	85,7	88,6
Altre attività dei servizi K	98,2	95,6	85,1	86,0	71,1
Trasporti e comunicazioni	100,0	90,5	76,2	76,2	53,6
Servizi sociali e personali	98,2	83,6	74,5	67,3	52,7
Totale	98,4	89,5	76,9	74,4	57,4

Le singole dotazioni tecnologiche dichiarate sono state poi combinate in un indice complessivo, per classificare in modo sintetico su tre livelli (alto, medio, basso) la dotazione tecnologica delle imprese.

Le imprese con una dotazione tecnologica più elevata tra le imprese dei servizi sono soprattutto quelle dei comparti del commercio e dell'intermediazione finanziaria e delle altre attività professionali; mentre nei settori industriali una dotazione tecnologica elevata è diffusa soprattutto

¹⁶ In questa tabella e nelle tre successive, per comodità di esposizione grafica sono riportate in riga le variabili indipendenti e in colonna quelle dipendenti relative alla dotazione tecnologica e alla conoscenza del telelavoro.

nelle imprese metalmeccaniche e chimiche. Una bassa dotazione tecnologica è invece caratteristica delle industrie tessili e calzaturiere e dei servizi sociali e personali (v. tabella 2.12).

Tabella 2.12 - Livello di dotazione tecnologica per settore di attività (Valori percentuali)

	Bassa	Media	Alta
Commercio e servizi finanziari	8,6	8,6	82,9
Altre attività dei servizi K	14,9	18,4	66,7
Metalmeccaniche	14,6	19,3	66,1
Industrie chimiche	8,7	26,1	65,2
Altre industrie manifatturiere E F	12,9	30,6	56,5
MEDIA	24,7	22,4	52,9
Trasporti e comunicazioni	25,0	23,8	51,2
Carta e legno	28,6	24,2	47,3
Industrie agro-alimentari	30,3	22,5	47,2
Estrattive	25,4	28,2	46,5
Servizi sociali e personali	27,3	27,3	45,5
Industrie tessili e calzaturiere	44,8	23,4	31,8

Naturalmente, come sarà mostrato nel corso della presente indagine, la dotazione tecnologica delle imprese è soltanto uno dei fattori che influenzano la propensione al telelavoro degli imprenditori: per ora è sufficiente osservare come la graduatoria del grado di conoscenza del telelavoro per settore di attività è solo in parte simile a quella ottenuta ordinando le imprese per livello di dotazione tecnologica (v. tabella 2.13).

Tabella 2.13 - Conoscenza del telelavoro per settore di attività (Valori percentuali)

Settore attività	% Conoscenza telelavoro
Commercio e servizi finanziari	60,0
Industrie chimiche	54,3
Estrattive	50,7
Altre attività dei servizi K	49,1
Altre industrie manifatturiere + E ed F	46,8
Trasporti e comunicazioni	42,9
Metalmeccaniche	42,7
Servizi sociali e personali	41,8
MEDIA	40,9
Carta e legno	37,4
Industrie agroalimentari	36,0
Industrie tessili e calzaturiere	28,4

2.2 Alcune differenze tra chi conosce o non il telelavoro

E' a questo punto interessante soffermarsi sulle differenze più evidenti che si possono osservare tra le imprese che dichiarano di conoscere il telelavoro (pari al 40,9% del campione) e quelle che invece non ne hanno mai sentito parlare (59,1%).

Questo confronto è possibile in quanto il questionario è stato elaborato in modo da prevedere una serie di domande da somministrare a tutte le imprese, a prescindere dalla loro effettiva informazione su questa modalità di lavoro. Si tratta sostanzialmente di quesiti volti da un lato a individuare le caratteristiche strutturali delle aziende e dall'altro ad approfondire le peculiarità della loro dotazione tecnologica.

L'analisi che segue sarà pertanto focalizzata su questi due aspetti; in particolare, mentre le caratteristiche strutturali riguardano l'anzianità dell'azienda, le dimensioni dell'impresa, la forma giuridica dell'azienda e il settore di attività economica, la dotazione tecnologica invece è riferita al livello tecnologico, ossia al grado di avanguardia della strumentazione tecnologica posseduta e alle prospettive di potenziamento future della strumentazione tecnologica esistente.

2.2.1 Caratteristiche strutturali delle aziende intervistate

Generalmente, al crescere dell'anzianità dell'impresa, decresce il livello di conoscenza del telelavoro, mentre la quota di chi sa cos'è il telelavoro, anche per averne semplicemente sentito parlare, tende ad aumentare all'interno delle imprese più giovani, sviluppatasi negli ultimi 10 anni (v. tabella 2.14).

Questo dato non stupisce più di tanto: è probabile che le aziende costituite più di recente si siano interessate maggiormente alle questioni di maggiore attualità economica e lavorativa, anche al fine di valutare le possibili opportunità per posizionarsi meglio sul mercato, rispetto ad imprese con una tradizione più consolidata nel territorio.

Tabella 2.14 - Anzianità dell'azienda per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro				
	Anteriore al 1991	Dal 1991 al 1995	Dal 1996 ad oggi	Totale
No	64,1	56,9	57,2	61,1
Sì	35,9	43,1	42,8	38,4
Totale	708	232	159	1099

χ^2 5,359 p = 0,069

La conoscenza del telelavoro è connessa anche alle dimensioni dell'azienda (v. tabella 2.15). Tra le aziende più piccole è più elevata la quota di chi non conosce il telelavoro; di contro aumentando le dimensioni aziendali cresce anche il livello di conoscenza.

Anche in questo caso la tendenza era prevedibile. Le aziende più piccole, nella maggior parte dei casi, sono società a gestione familiare, con una struttura aziendale elementare basata sulla produzione di un prodotto o sulla fornitura di un servizio, che non necessitano, pertanto, di sperimentare forme organizzative alternative. Le aziende di dimensioni maggiori invece sono caratterizzate da una struttura più complessa, organizzata per processi o funzioni eterogenee, in cui sono presenti diversi livelli e posizioni aziendali. Di conseguenza, in queste realtà, maggiormente soggette a processi di riorganizzazione finalizzati a soddisfare nuove esigenze interne ed esterne, risulta più diffusa la necessità di aggiornamento costante sui cambiamenti riguardanti il mondo del lavoro e aziendale.

Tabella 2.15 - Numero medio di dipendenti per conoscenza telelavoro

Conoscenza telelavoro	N	Media	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
No	723	20,14	32,2	1,6
Sì	501	63,35	170,66	2,7
Totale	1224	37,83	113,89	3,01

In linea con quanto emerso precedentemente si rileva la stessa tendenza anche a seconda della forma giuridica delle aziende contattate (v. tabella 2.16). Le società di persone o le imprese individuali, caratterizzate da dimensioni aziendali ridotte e da strutture organizzative semplificate, nella gran parte dei casi non conoscono il telelavoro; viceversa nell'ambito delle società di capitali, che presentano un modello organizzativo più ampio e complesso, si registra un maggiore livello di conoscenza del lavoro a distanza.

Tabella 2.16 - Forma giuridica per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro	Società di persone/ imprese individuali	Società di capitali	Altro	Totale
No	75,2	44,6	51,4	59,1
Sì	24,8	55,4	48,6	40,9
Totale	564	588	72	1224

χ^2 113,498 p = 0,000

Anche il settore economico in cui operano le aziende influenza il grado di conoscenza del telelavoro: infatti, sono soprattutto le aziende che operano nel settore dei servizi a conoscere questa nuova modalità di lavoro (v. tabella 2.17). Ciò non è un caso, se si considera che nel

settore dell'industria rientrano le produzioni di beni materiali, come l'industria delle pelli, del legno, le lavorazioni di minerali, attività caratterizzate dall'impiego di macchinari e impianti difficilmente delocalizzabili in luoghi diversi da quelli tradizionali.

Tabella 2.17 - Settore economico per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro			
	Industria	Servizi	Totale
No	61,0	52,8	59,1
Sì	39,0	47,2	40,9
Totale	936	288	1224

χ^2 6,165 p = 0,013

2.2.2 Dotazione tecnologica

Non stupisce che esista una relazione significativa tra il tipo di dotazione tecnologica informatica e telematica e la conoscenza o meno del telelavoro. Infatti, nelle aziende con un livello di tecnologia informatica limitata, se non addirittura inesistente, è totalmente coerente la mancanza di interesse e di informazione verso il telelavoro, dal momento che esso potrebbe essere applicabile solo a seguito di una completa ridefinizione della dotazione tecnologica interna (tabella 2.18). Di contro le aziende dotate, in parte o del tutto, delle tecnologie che rendono possibile il telelavoro sono più attente alle opportunità che questa modalità di lavoro potrebbe offrire (per maggiori approfondimenti su questo dato si rimanda al capitolo 5). Pertanto nei contesti aziendali dotati di determinate tecnologie tende a crescere la quota di coloro che conoscono il telelavoro.

Tabella 2.18 - Dotazione tecnologica attuale per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro	Fax		
	No	Sì	Totale
No	73,7	58,8	59,1
Sì	26,3	41,2	40,9
Totale	19	1205	1224
Modem			
No	85,3	50,1	59,1
Sì	14,7	49,9	40,9
Totale	313	911	1224
Computer non in rete			
No	87,6	55,7	59,1
Sì	12,4	44,3	40,9
Totale	129	1095	1224
Computer in rete locale			
No	79,1	44,2	59,1
Sì	20,9	55,8	40,9
Totale	521	703	1224
Collegamento Internet e mail			
No	84,5	51,4	59,1
Sì	15,5	48,6	40,9
Totale	283	941	1224

Anche tra la previsione di potenziare o meno in un prossimo futuro le strumentazioni tecnologiche e il livello di conoscenza di questa nuova modalità di lavoro esiste una relazione (v. tabelle 2.19 e 2.20).

Infatti, mentre tra chi prevede con certezza di rinnovare la dotazione tecnologica aziendale la quota di coloro che conoscono il telelavoro è elevata, nelle aziende che non sono interessate a un potenziamento tecnologico interno si registra invece l'atteggiamento contrario.

Tabella 2.19 - Previsione di potenziamento tecnologico per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro	Previsione di potenziamento tecnologico				Totale
	Sì	Forse sì	Probabilmente no	No	
No	35,8	61,4	79,2	68,3	59,1
Sì	64,2	38,6	20,8	31,7	40,9
Totale	352	428	283	161	1224

χ^2 132,774 p = 0,000

Tabella 2.20 - Previsione di potenziamento di tecnologie specifiche per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro	Sito web		
	No	Sì	Totale
No	61,0	51,6	59,1
Sì	39,0	48,4	40,9
Totale	976	248	1224
Rete interna e posta elettronica			
No	61,3	48,0	59,1
Sì	38,7	52,0	40,9
Totale	1022	202	1224
Televendita			
No	60,6	49,7	59,1
Sì	39,4	50,3	40,9
Totale	1047	177	1224
Telelavoro			
No	59,7	36,4	59,1
Sì	40,3	63,6	40,9
Totale	1191	33	1224
Gestione amministrativa			
No	63,3	48,7	59,1
Sì	36,7	51,3	40,9
Totale	867	357	1224
Produzione e qualità			
No	62,7	41,4	59,1
Sì	37,3	58,6	40,9
Totale	1014	210	1224
Rete di vendita			
No	61,4	48,4	59,1
Sì	38,6	51,6	40,9
Totale	1005	219	1224

2.2.3 Altre differenze rilevate

Oltre all'influenza delle variabili strutturali sulla conoscenza del telelavoro, è stato possibile rilevare l'effetto di altre variabili. Una di queste è il ruolo ricoperto in azienda da chi ha risposto al questionario. Sono per lo più le figure manageriali e di coordinamento a conoscere il telelavoro, mentre è maggiore la quota di coloro che non lo conoscono tra le figure di tipo più operativo, come impiegati e collaboratori (v. tabella 2.21). Un dato apparentemente contrastante riguarda la scarsa conoscenza del telelavoro tra i titolari aziendali. Tuttavia questo risultato trova una facile spiegazione: nella maggior parte dei casi, infatti, queste figure sono titolari di aziende di piccole o piccolissime dimensioni che, anche rispetto a quanto osservato in precedenza, non necessitano di apportare modifiche alla struttura organizzativa e, pertanto, risultano poco interessate a questa modalità di lavoro. Diverso invece è il caso dei manager che dichiarano di conoscere il telelavoro. Tali figure, nella maggior parte dei casi, svolgono un ruolo gestionale e di coordinamento all'interno di aziende di dimensioni più ampie, soggette più spesso a processi di riorganizzazione interna, ove pertanto è più sentita l'esigenza di tenersi informati sull'attualità riguardante il mondo del lavoro e delle organizzazioni.

Tabella 2.21 - Ruolo del rispondente per conoscenza telelavoro

Conoscenza telelavoro	Titolare/ direttore	Dirigente	Impiegato/ amministrativo/ consulente	Totale
No	66,3	41,9	58,8	59,1
Sì	33,7	58,1	41,2	40,9
Totale	602	246	376	1224

χ^2 43,055 p = 0,000

Pescara e Teramo sono le province in cui è meno diffusa la conoscenza del telelavoro, mentre all'Aquila e Chieti è maggiore la percentuale di aziende che sanno cos'è il lavoro a distanza (v. tabella 2.22).

Tabella 2.22 - Provincia d'appartenenza per conoscenza telelavoro

Conoscenza telelavoro	L'Aquila	Chieti	Pescara	Teramo	Totale
No	53,6	56,7	63,1	60,9	59,1
Sì	46,4	43,3	36,9	39,1	40,9
Totale	183	363	274	404	1224

χ^2 5,544 p = 0,136

Infine, come si osserva nella tabella 2.23, esiste una relazione anche tra la presenza o meno di dipendenti che abitano lontano dall'ufficio aziendale e la conoscenza del telelavoro. Nelle aziende ove "nessuno" abita distante dalla sede aziendale la percentuale di chi conosce il telelavoro è più bassa rispetto alle aziende in cui sono presenti dipendenti distanti, ove pertanto è più sentita

l'esigenza di conoscere le opportunità che potrebbero migliorare le condizioni di vita e lavorative del personale.

Tabella 2.23 - Presenza di dipendenti che abitano lontano dall'ufficio per conoscenza telelavoro (Valori percentuali)

Conoscenza telelavoro	Molti	Pochi	Nessuno	Totale
No	55,9	35,9	62,5	59,0
Sì	44,1	64,1	37,5	41,0
Totale	127	128	967	1222

χ^2 33,436 p = 0,000

2.2.4 Profili a confronto

L'analisi condotta in questa sede ha dunque permesso di evidenziare alcune differenze peculiari tra il gruppo di intervistati che conoscono il telelavoro e quello che non lo conosce. Si possono pertanto individuare due distinti profili.

Da una lato si ha maggiore conoscenza del telelavoro all'interno delle società di capitali di medie o grandi dimensioni, operanti principalmente nel settore dei servizi, con un'organizzazione complessa. Inoltre, queste realtà aziendali sono spesso dotate di tecnologie all'avanguardia e, in caso contrario, sono interessate a potenziare in un prossimo futuro la strumentazione informatica e telematica interna, al fine di tenere il passo con le tendenze del mercato.

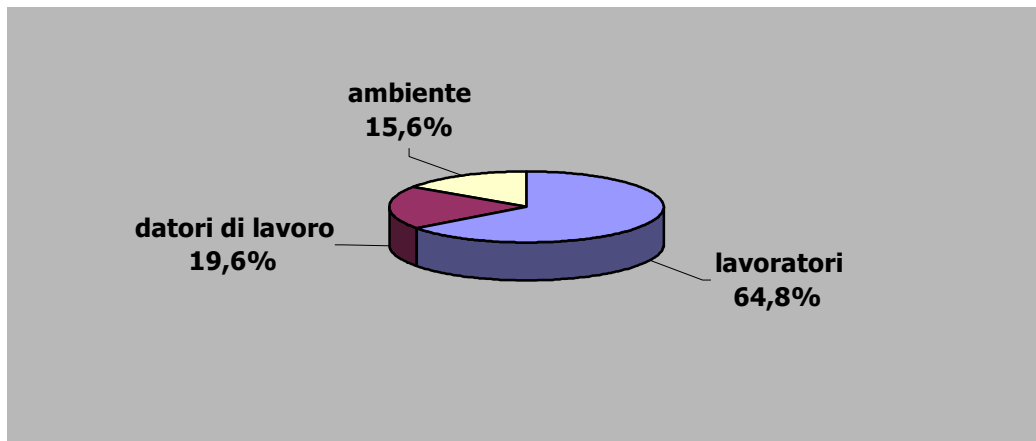
Dall'altro le aziende ove il livello di conoscenza del lavoro a distanza è ridotto, sono per lo più piccole società di persone o imprese individuali, a gestione familiare, con pochi dipendenti, che operano nel settore "industria", in particolare nell'ambito di produzioni tradizionali (abbigliamento, legno, minerali, manifattura ecc.). La loro strumentazione tecnologica informatica e telematica è elementare (talvolta dispongono soltanto del fax) e spesso non si prevede neanche di potenziarla in quanto le esigenze produttive e organizzative non lo richiedono.

TERZO CAPITOLO VANTAGGI E SVANTAGGI

3.1 I vantaggi del telelavoro

Agli imprenditori intervistati è stato chiesto se l'introduzione del telelavoro sia da ritenere più vantaggiosa per i datori di lavoro, per i lavoratori o per l'ambiente (v. grafico 3.1). Più della metà del campione ha risposto che sono i lavoratori i più avvantaggiati dal telelavoro, seguiti a una certa distanza dai datori di lavoro e dall'ambiente.

Grafico 3.1 - A chi vanno i vantaggi?



Questo dato fa riflettere sulla poca consapevolezza da parte degli imprenditori interpellati sui vantaggi che l'introduzione del telelavoro potrebbe apportare alle imprese. Tuttavia l'incrocio di questa variabile con il livello di informazione e con l'indice di propensione al telelavoro non sembra evidenziare alcuna relazione.

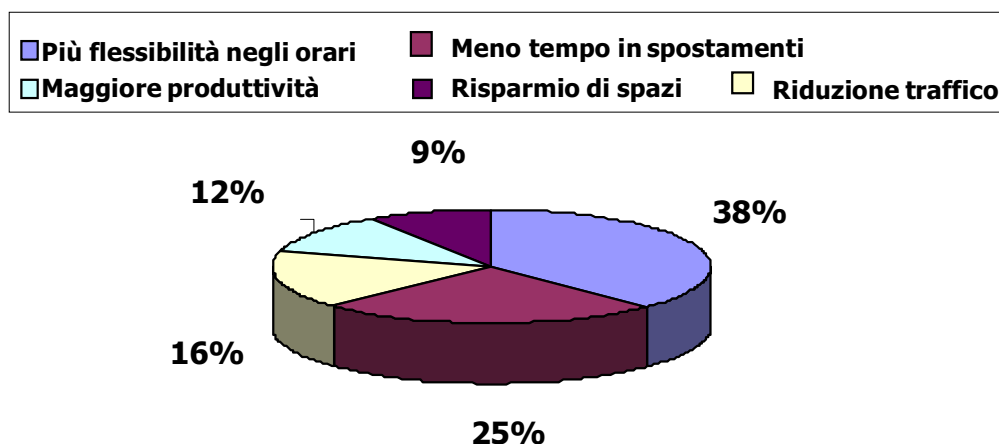
Se osserviamo invece i risultati ottenuti alla luce della classe dimensionale delle imprese (v. tabella 3.1), emerge che sono soprattutto le aziende di grandi dimensioni a rispondere che il telelavoro è più vantaggioso per i lavoratori, mentre chi risponde per i datori di lavoro è in genere una azienda più piccola.

Tabella 3.1 – Numero medio di dipendenti per vantaggi del telelavoro

	N	Media	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
Datori di lavoro	98	46,7	90,8	1,9
Lavoratori	324	73,8	221,9	3,0
Ambiente	78	52,4	105,3	2,0
Totale	501	76,3	187	2,4

Agli imprenditori è stato anche chiesto di esprimere la propria opinione sui possibili vantaggi del telelavoro. La domanda prevedeva la possibilità di dare due risposte, indicandone l'ordine di importanza. I dati ottenuti confermano quanto detto in precedenza (v. grafico 3.2)¹⁷: gli imprenditori insistono relativamente poco sui vantaggi riguardanti l'impresa e privilegiano invece la flessibilità degli orari di lavoro, il minore tempo speso in spostamenti e la riduzione del traffico.

Grafico 3.2 - I vantaggi del telelavoro



Incrociando questa domanda con i dati relativi a quella precedente sembra evidente l'esistenza di una relazione tra un certo tipo di vantaggi e l'affermazione che il telelavoro sia più vantaggioso per i datori di lavoro, per i lavoratori o per l'ambiente (v. tabella 3.2).

Tabella 3.2 - Vantaggi del telelavoro per beneficiari del telelavoro (Valori percentuali)

	Datori	Lavoratori	Ambiente	Totale
Riduzione traffico	22,4	22,8	51,3	27,1
Meno tempo spostamenti	35,7	42,0	51,3	42,3
Maggiore produttività	21,4	20,7	14,1	19,8
Risparmio spazi in azienda	19,4	15,1	10,3	15,2
Più flessibilità negli orari	57,1	69,4	41,0	62,5
Totale	98	324	78	501

* La percentuale è calcolata sul totale dei casi e non dei rispondenti.

** Non è possibile calcolare il test del χ^2 su variabili ottenute da risposte multiple.

¹⁷ Il grafico riporta la distribuzione di frequenza sul totale delle risposte e non dei casi, perché vengono considerati anche coloro che hanno fornito due risposte.

Gli imprenditori che ritengono che il telelavoro sia più vantaggioso per l'ambiente segnalano infatti con maggior frequenza il vantaggio della riduzione di traffico e inquinamento e il minor tempo perso in spostamenti; coloro che invece considerano il telelavoro più vantaggioso per i datori di lavoro insistono sul risparmio di spazi in azienda mentre chi crede che i più avvantaggiati siano i lavoratori mettono l'accento sulla maggiore flessibilità degli orari di lavoro.

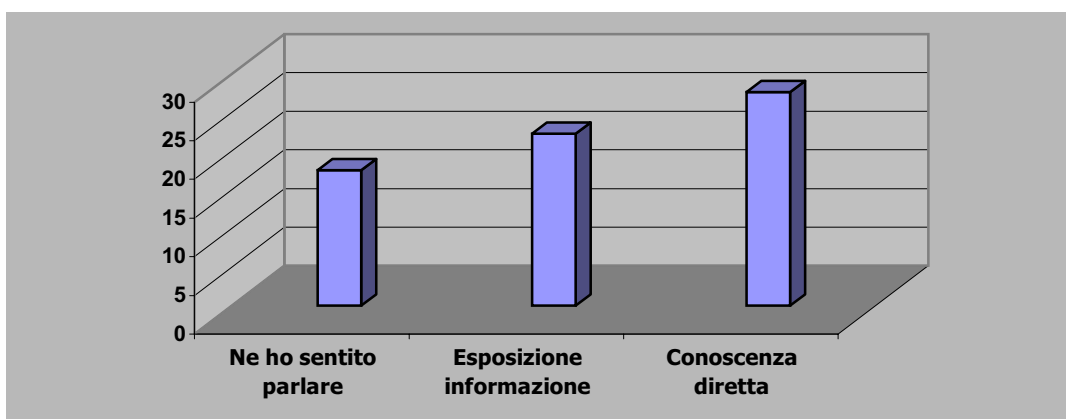
L'importanza relativa dei vantaggi si differenzia anche se viene messa in relazione con la classe dimensionale dell'azienda (v. tabella 3.3). Sebbene la flessibilità sia citata in misura maggioritaria in tutte le classi dimensionali, nelle aziende di piccole dimensioni appare più consistente il peso relativo attribuito al vantaggio "riduzione di traffico e inquinamento", mentre nelle grandi acquistano comparativamente rilevanza variabili più legate alla vita aziendale, come la "maggiore produttività" e il "risparmio di spazi in azienda".

Tabella 3.3 - Vantaggi per classe di addetti (Valori percentuali)

	Fino a 9	Da 10 a 15	Da 16 a 49	> 50	Totale
Riduzione traffico	32,8	27,4	30,4	18,8	27,1
Meno tempo spostamenti	36,0	49,6	41,6	42,8	42,3
Maggiore produttività	19,2	12,4	21,6	24,6	19,8
Risparmio spazi in azienda	13,6	15,9	8,0	22,5	15,2
Più flessibilità negli orari	65,6	54,9	64,0	64,5	62,5
Totale	125	113	125	138	501

Vi sono anche altre variabili che differenziano la percezione dei vantaggi: è il caso del livello di informazione (v. grafico 3.3) e della propensione culturale al telelavoro (v. grafico 3.4).

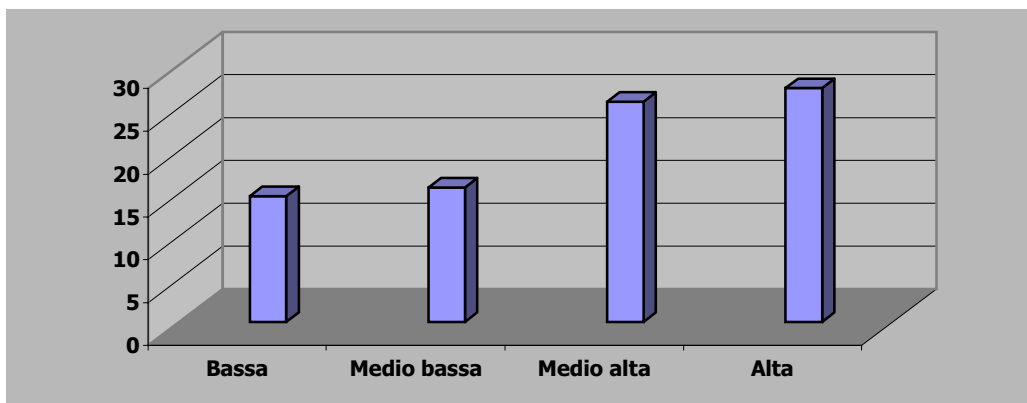
Grafico 3.3 - Importanza del vantaggio "maggiore produttività" per livello di informazione (Valori percentuali)



Ciò che emerge con evidenza è che la maggiore produttività del personale è indicata come vantaggio soprattutto da coloro che possiedono un elevato grado di informazione sul telelavoro (il 27,6% contro il 17,5% di coloro hanno una scarsa informazione) e da coloro che mostrano

un'elevata propensione culturale al telelavoro (il 27,3% contro il 14,7% di coloro che ne hanno una bassa).

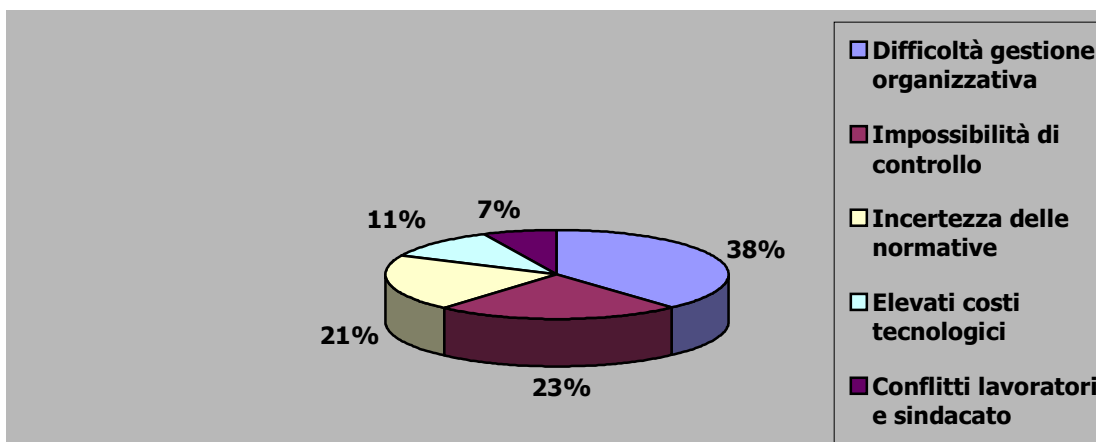
Grafico 3.4 – Importanza del vantaggio “maggiore produttività” per propensione al telelavoro (Valori percentuali)



3.2 Gli svantaggi del telelavoro

Oltre ai vantaggi, è stato chiesto agli imprenditori anche di indicare i possibili svantaggi del telelavoro, fornendo, anche in questo caso, la possibilità di indicare due risposte in ordine di priorità (v. grafico 3.5). Più della metà dei 501 intervistati indica come principale svantaggio le difficoltà organizzative conseguenti a questa modalità lavorativa; seguono l'impossibilità di controllo e le incertezze normative. Molto minore il peso attribuito agli elevati costi tecnologici e ai conflitti con i lavoratori.

Grafico 3.5 – Gli svantaggi del telelavoro



Sembra dunque emergere che per gli imprenditori abruzzesi pesano di più svantaggi di tipo "organizzativo" rispetto a quelli di tipo "produttivo" e che di fatto la conflittualità con i lavoratori non assume grossa rilevanza in quanto deterrente per l'introduzione del telelavoro.

La graduatoria dei giudizi sugli svantaggi si articola in modo significativo in relazione alla provincia e all'attività economica. Risulta per esempio che i conflitti con i lavoratori pesano maggiormente nelle aziende aquilane (14,1%) e meno in quelle pescaresi (6,9%), nelle quali invece risultano diffuse maggiori preoccupazioni riguardo alle incertezze normative (37,6% contro il 28,2 di L'Aquila e il 25,0 di Chieti). Queste ultime pesano di più nel settore dei servizi (36,0%) e meno in quello dell'industria (26,9%), settore nel quale invece sembrano assumere maggiore rilevanza le difficoltà di gestione (il 57,7% contro il 46,3% dei servizi).

Se guardiamo poi alla distribuzione di frequenza delle risposte per classe dimensionale (v. tabella 3.4), notiamo che ad insistere sulle incertezze normative sono soprattutto le piccole imprese, mentre le grandi, che probabilmente temono una ulteriore complessificazione dell'organizzazione, si concentrano di più sulle difficoltà gestionali.

Tabella 3.4 – Svantaggi del telelavoro per classe di addetti

	Fino a 9	Da 10 a 15	Da 16 a 49	> 50	Totale
Impossibilità di controllo	34,4	32,7	29,8	33,3	32,6
Conflitti lavoratori	8,0	13,3	9,7	8,7	9,8
Elevati costi tecnologici	17,6	14,2	16,9	14,5	15,8
Incertezze normative	34,4	29,2	25,8	28,3	29,4
Difficoltà gestione	50,4	46,0	56,5	63,8	54,6
Totale	125	113	125	138	501

Qualche elemento di interpretazione si può ottenere osservando quanto la graduatoria degli svantaggi si diversifica in relazione al grado di informazione sul telelavoro (v. tabella 3.5): si noti che coloro i quali hanno un grado più alto di informazione insistono meno sulle difficoltà di gestione organizzativa e sulle incertezze normative, che invece sono indicate in misura maggiore da chi mostra livelli di informazione meno approfonditi.

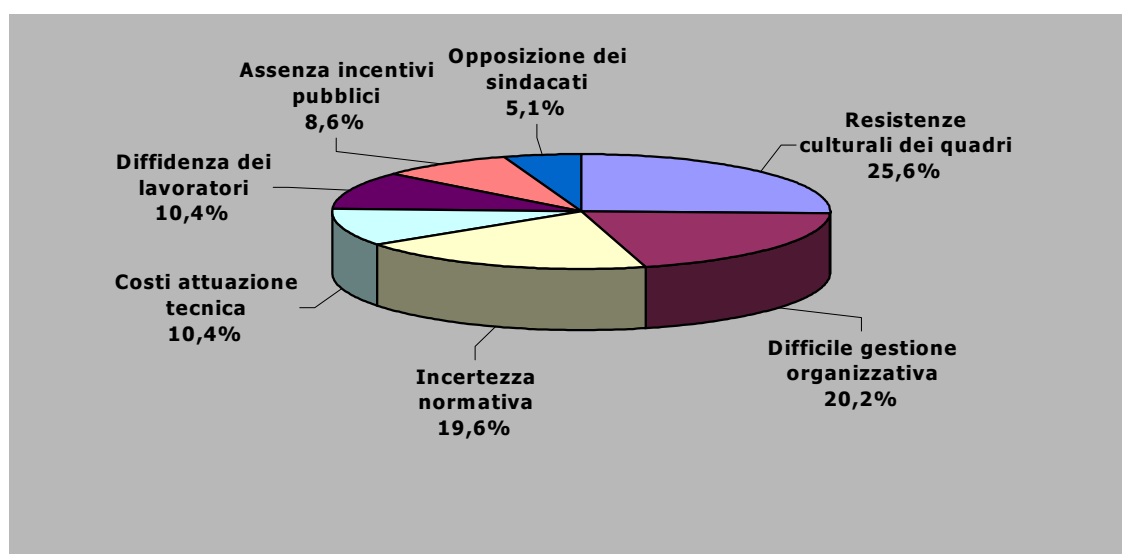
Tabella 3.5 - Svantaggi del telelavoro per grado di informazione

	Ne ho sentito parlare	Esposizione informazione	Conoscenza diretta	Totale
Impossibilità di controllo	35,6	27,4	34,5	32,6
Conflitti lavoratori	9,6	9,5	13,8	9,8
Elevati costi tecnologici	16,8	14,0	17,2	15,8
Incertezze normative	28,1	34,1	13,8	29,4
Difficoltà gestione	54,1	57,5	41,4	54,6
Totale	291	180	29	501

3.3 Ragioni della scarsa diffusione del telelavoro

Dopo le domande su vantaggi e svantaggi del telelavoro, il questionario ne prevedeva due finalizzate ad analizzare le ragioni della scarsa utilizzazione di questa forma di lavoro. Agli imprenditori si chiedeva, prima di tutto, di pronunciarsi sulla situazione generale di scarsa diffusione del telelavoro in Italia. Il grafico 3.6 riassume i giudizi espressi dagli interpellati¹⁸. Dalla sua lettura emergono elementi di grande interesse. Nella spiegazione della scarsa diffusione del telelavoro, gli imprenditori mettono l'accento sulle resistenze culturali dei quadri, sulla difficile gestione organizzativa e sull'incertezza delle normative (aspetti che da soli raccolgono ben 501 casi su 766). Gli imprenditori chiamano in causa, dunque, lo stesso sistema delle imprese, rimarcando il fondamentale ruolo di deterrente giocato dalle caratteristiche delle culture aziendali. Poco rilevante appare, invece, il peso della mancanza di incentivi pubblici; e ancor meno influenti risultano le diffidenze dei lavoratori e l'opposizione dei sindacati; fattori che invece la prima letteratura sull'argomento citava spesso tra quelli maggiormente esplicativi della scarsa diffusione del telelavoro.

Grafico 3.6 - Motivi della scarsa diffusione del telelavoro in Italia



L'articolazione di tali risposte non risulta significativa per provincia e attività economica. Tuttavia, è possibile segnalare alcuni elementi di interesse: la provincia dell'Aquila si distingue per la maggior insistenza su l'assenza di incentivi pubblici e sull'opposizione dei sindacati (rispettivamente 17 e 11 casi su 85); mentre nella provincia di Pescara si registra la più bassa frequenza di indicazioni "costi per l'attuazione tecnica" (5 casi su 101) e la più alta di indicazioni "resistenze culturali dei quadri" e "incertezza delle normative" (48 e 38 casi). Notiamo poi che rispetto agli interpellati appartenenti ai settori industriali, quelli del terziario parlano più spesso di resistenze culturali dei quadri (62 casi

¹⁸ Anche in questo caso era possibile fornire due risposte.

su 136 nei servizi, 134 su 365 nell'industria) e più raramente della difficile gestione organizzativa (32 contro 123 casi).

Tabella 3.6 - Numero medio di dipendenti per primo motivo di scarsa diffusione del telelavoro

Motivo	N.	Media	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
IN GENERALE:				
1 assenza incentivi pubblici	52	83,0	283,5	3,4
5 difficile gestione organizzativa	99	80,8	213,7	2,6
4 costi attuazione tecnica	50	66,8	124,6	1,9
6 resistenze culturali quadri	142	61,6	171,9	2,8
7 incertezza normativa	84	55,5	98,6	1,8
2 diffidenza lavoratori	48	36,4	47,5	1,3
3 opposizione sindacati	26	35,7	39,7	1,1
NELL'AZIENDA:				
6 resistenze culturali quadri	38	125,9	261,6	2,1
2 diffidenza lavoratori	25	114,3	396,0	3,5
4 costi attuazione tecnica	43	92,7	303,4	3,8
7 incertezza normativa	34	91,1	206,3	2,3
5 difficile gestione organizzativa	180	54,1	84,6	1,6
8 ho una sperimentazione in corso	16	44,1	88,8	2,0
3 opposizione sindacati	9	40,4	40,2	1,0
9 non serve per azienda	120	39,9	78,3	2,0
1 assenza incentivi pubblici	35	39,3	116,8	3,0

Se passiamo a considerare invece il numero di addetti, otteniamo la tabella 3.6, che indica come esista una relazione statisticamente significativa tra il tenore delle risposte e la dimensione dell'azienda che le ha fornite. Le aziende grandi, che sono anche quelle dove la gerarchia manageriale assume maggiore peso e dove è più costosa l'implementazione tecnologica del telelavoro, denunciano principalmente la resistenza dei quadri, il rischio di conflitti con i lavoratori e i costi di attuazione tecnica. Le aziende medie mettono invece l'accento sulle difficoltà di organizzare il telelavoro, mentre le piccole temono più delle altre possibili conflitti con i sindacati e lamentano l'inesistenza di incentivi per l'adozione del telelavoro. Una segnalazione merita anche la risposta, che viene anche in questo caso per lo più dalle piccole aziende, sulla non applicabilità del telelavoro nelle loro specifiche lavorazioni. E' indicativo che questa risposta sia venuta da un numero piccolo di aziende, appena il 24% del totale, quasi a dimostrare come sia diffusa la sensazione che il telelavoro potrebbe, in linea di principio, applicarsi a imprese di qualsiasi dimensione e campo di attività.

Come abbiamo accennato, agli imprenditori veniva poi chiesto di esprimersi sui motivi della mancata introduzione del telelavoro nella realtà specifica della propria azienda. Questa domanda, senz'altro più delicata, in quanto portava a pronunciarsi sull'esperienza diretta, ha dato esiti particolarmente interessanti. Il grafico 3.7 illustra la distribuzione di frequenza delle risposte. Come

si vede dalla tabella 3.7, rispetto alla graduatoria precedente, relativa alle ragioni di scarsa diffusione del telelavoro in Italia, vi sono cambiamenti significativi. Si nota come il fattore "resistenze culturali dei quadri" perda peso, scendendo dal primo al quinto posto. Acquista, invece, notevole importanza il fattore "difficile gestione organizzativa". Scendono nella graduatoria anche le risposte che sottolineano l'influenza negativa esercitata dall'incertezza delle normative, dalla diffidenza dei lavoratori e dall'opposizione dei sindacati. Modificano di poco la loro posizione i costi per l'attuazione tecnica e la mancanza di incentivi pubblici.

Grafico 3.7 - Motivi della scarsa diffusione del telelavoro nella propria azienda

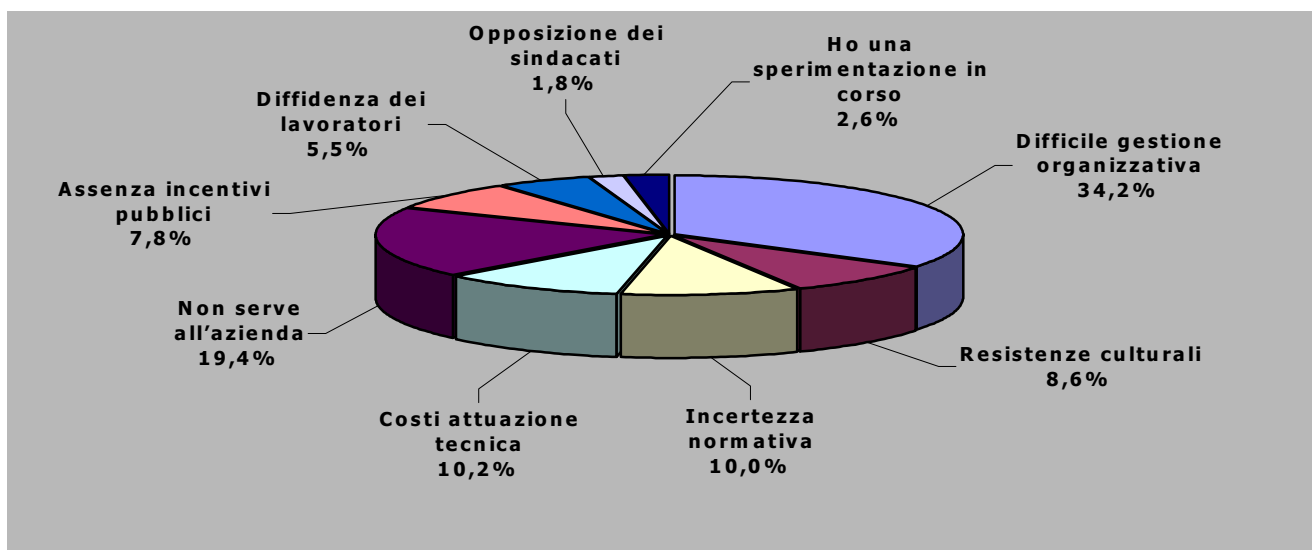


Tabella 3.7 - Graduatoria nazionale e particolare dei motivi della scarsa diffusione del telelavoro

Diffusione nazionale	%	Diffusione in azienda	%
Resistenze culturali dei quadri	25,6	Difficile gestione organizzativa	34,2
Difficile gestione organizzativa	20,2	Non serve all'azienda	19,4
Incertezza normativa	19,6	Costi attuazione tecnica	10,2
Costi attuazione tecnica	10,4	Incertezza normativa	10,0
Diffidenza dei lavoratori	10,4	Resistenze culturali dei quadri	8,6
Assenza incentivi pubblici	8,6	Assenza incentivi pubblici	7,8
Opposizione dei sindacati	5,1	Diffidenza dei lavoratori	5,5
		Ho una sperimentazione in corso	2,6
		Opposizione dei sindacati	1,8

Questi cambiamenti dimostrano che quando i fenomeni cominciano ad apparire realisticamente vicini alla realtà aziendale, mutano sensibilmente anche le variabili utilizzate per la loro spiegazione¹⁹. Infine, è interessante rilevare che in 16 casi gli interpellati affermano di avere una sperimentazione in corso, mentre in 120 casi giudicano il telelavoro inutile all'azienda. Una percentuale che appare, tuttavia, non eccessivamente elevata se misurata in rapporto al numero di imprese manifatturiere presenti nel campione.

Anche per tale domanda la relazione con la variabile provincia non è significativa. Osservandone la distribuzione notiamo, tuttavia, un dato interessante: tra gli interpellati che ritengono che il telelavoro non serva alla propria azienda troviamo più spesso imprese della provincia di Pescara (32 casi sui 100 della provincia), mentre le meno presenti risultano le imprese della provincia di Teramo (26 casi sui 156 della provincia).

Significativa è, invece, la relazione tra i motivi della scarsa diffusione in azienda (soprattutto tra la prima indicazione) e l'attività economica. Questa conferma ciò che è emerso dalle risposte alla precedente domanda: le aziende del settore terziario rimarcano molto meno frequentemente di quanto facciano quelle dei settori industriali il peso delle difficoltà di gestione organizzativa (48 casi su 136 nei servizi contro 164 casi su 364 nell'industria). L'incrocio con la variabile attività economica contribuisce poi a caratterizzare gli imprenditori che ritengono il lavoro a distanza inutile alla propria azienda. Rispondono più spesso in tal modo gli interpellati appartenenti a industrie agroalimentari, a industrie estrattive e a imprese del settore trasporti e comunicazioni.

Tabella 3.8 - Motivi della scarsa diffusione in azienda per classe di addetti (Valori percentuali)

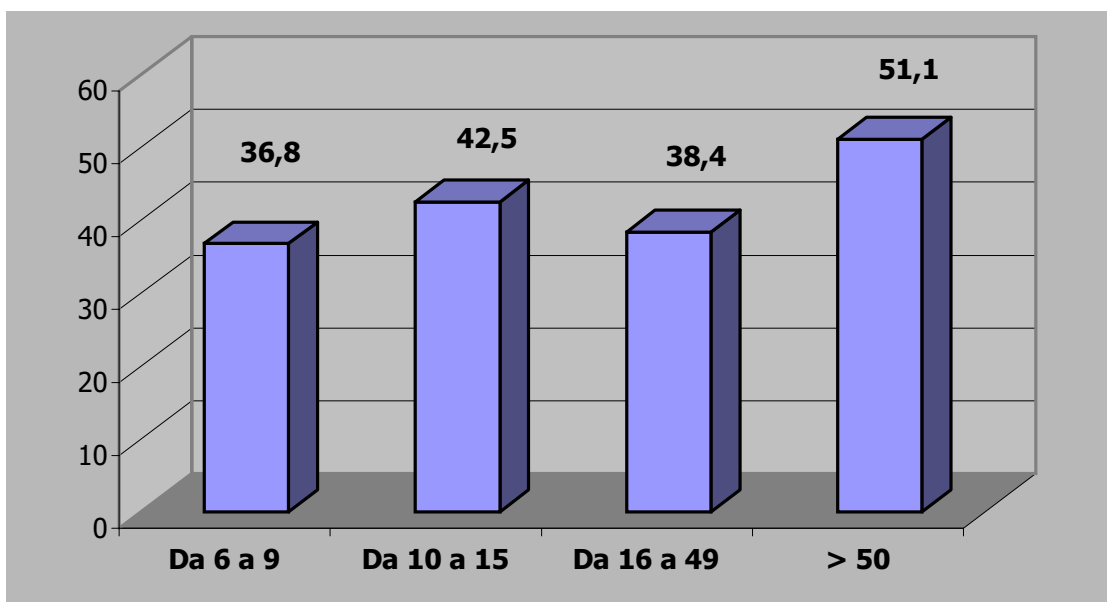
Motivi	Fino a 9	Da 10 a 15	Da 16 a 49	> 50	Totale
Assenza incentivi pubblici	14,4	7,1	11,2	5,8	9,6
Diffidenza lavoratori	2,0	6,2	6,4	7,3	6,8
Opposizione sindacati	3,2	0,9	1,6	2,9	2,2
Costi attuazione tecnica	17,6	8,8	10,4	13,1	12,6
Difficile gestione	36,8	42,5	38,4	51,1	42,4
Resistenze culturali	7,2	5,3	10,4	18,2	10,6
Incertezze normative	16,0	10,6	39,6	13,1	12,4
Ho una sperimentazione in corso	2,4	6,2	3,2	1,5	3,2
Non serve alla mia azienda	24,0	28,3	28,8	16,1	24,0
Totale	125	113	125	138	501

Passando alla relazione con la variabile classe di addetti (v. tabella 3.8 e grafico 3.8) si evince l'esistenza di una relazione tra i giudizi sulle difficoltà di gestione organizzativa e la dimensione

¹⁹ Occorre notare, tuttavia, che le due graduatorie esaminate non sono del tutto omogenee. Nell'ultima è stata inserita, infatti, anche la modalità "non serve alla azienda". Il suo inserimento è avvenuto dopo la fase di *pre-test*, ed è stato suggerito da alcune risposte. Per completezza ricordiamo che la graduatoria sulla scarsa diffusione contemplava anche la modalità "ho una sperimentazione in corso".

aziendale. All'aumentare di quest'ultima notiamo, infatti, un corrispondente aumento delle risposte che individuano in tale aspetto uno dei possibili motivi della non introduzione del lavoro a distanza. E ciò si spiega con il timore di un'ulteriore complessificazione di un'organizzazione che è già notevolmente e inevitabilmente complessa.

Grafico 3.8 - Difficoltà di gestione organizzativa per classe di addetti (Valori percentuali)



Altrettanto evidente è, inoltre, la relazione tra la variabile classe di addetti e i giudizi sulle resistenze culturali dei quadri. Anche in questo caso sono soprattutto le aziende di più grandi dimensioni ad insistere sull'inadeguatezza della cultura del management all'innovazione rappresentata dal telelavoro.

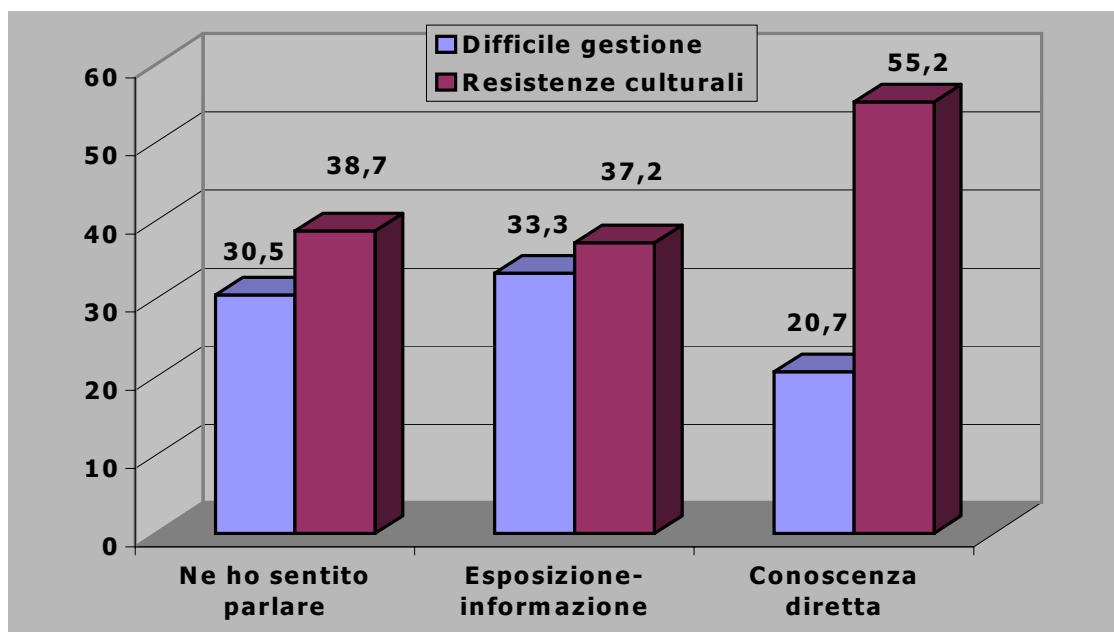
A questo punto poniamo in relazione le risposte alle domande 7 e 8, sui motivi di scarsa diffusione nazionale e particolare del lavoro a distanza, con alcune variabili significative. Cominciamo con l'esaminare la relazione con il livello di conoscenza del telelavoro (v. tabelle 3.9 e 3.10).

Tabella 3.9 - Motivi della scarsa diffusione nazionale per livelli di conoscenza (Valori percentuali)

Motivi	Ne ho sentito parlare	Esposizione-informazione	Conoscenza diretta	Totale
Assenza incentivi pubblici	15,4	10,6	6,9	13,2
Diffidenza lavoratori	16,8	15,6	10,3	16
Opposizione sindacati	7,5	9,4	0	7,8
Costi attuazione tecnica	16,1	15,6	17,2	16
Difficile gestione	30,5	33,3	20,7	30,9
Resistenze culturali	38,7	37,2	55,2	39,1
Incertezze normative	26,0	35,0	37,9	29,9
Totale	291	180	29	500

Notiamo che tra gli interpellati con un più elevato grado di informazione (derivante da una conoscenza diretta del fenomeno) è più frequente l'indicazione verso le resistenze culturali dei quadri e le incertezze normative; minore importanza viene attribuita, invece, all'assenza di incentivi pubblici, alla difficile gestione organizzativa e alle diffidenze dei lavoratori. Aspetti questi ultimi sui quali insistono maggiormente coloro che hanno un più basso grado di informazione. Il grafico 3.9 illustra la relazione tra il livello di conoscenza del telelavoro e le indicazioni verso le difficoltà di gestione organizzativa e le resistenze culturali dei quadri.

Grafico 3.9 - Difficoltà di gestione e resistenze culturali per livelli di conoscenza (Valori percentuali)



Osservando la distribuzione dei motivi della scarsa diffusione particolare per livelli di conoscenza del telelavoro giungiamo a conclusioni simili. Anche in tal caso emerge che gli interpellati con un più elevato grado di informazione insistono in misura notevolmente inferiore sulle difficoltà di gestione organizzativa e su quello dei costi per l'attuazione tecnica. Meno evidenti rispetto alla distribuzione precedente sono le altre preferenze di coloro che hanno conoscenza diretta del telelavoro. Da notare inoltre che con l'avvicinarsi del fenomeno alla realtà aziendale anche per i soggetti più informati aumentano i timori di diffidenza da parte dei lavoratori.

Tabella 3.10 - Motivi della scarsa diffusione nel caso specifico per livelli di conoscenza (Valori percentuali)

Motivi	Ne ho sentito parlare	Esposizione-informazione	Conoscenza diretta	Totale
Assenza incentivi pubblici	10,0	9,4	6,9	9,6
Diffidenza lavoratori	6,2	6,7	13,8	6,8
Opposizione sindacati	1,7	3,3	0	2,2
Costi attuazione tecnica	15,5	8,9	6,9	12,6
Difficile gestione	38,5	52,8	17,2	42,4
Resistenze culturali	11,7	9,4	6,9	10,6
Incertezze normative	12	13,3	10,3	12,4
Ho una sperimentazione in corso	1,7	0,6	34,5	3,2
Non serve alla mia azienda	25,8	20,6	27,6	24
Totale	291	180	29	500

Interessante è poi il confronto con l'indice di propensione culturale al telelavoro (v. tabella 3.11 e grafico 3.10), dal quale si rileva che a livelli medio-bassi di propensione corrisponde una maggior attenzione alle questioni dei costi oltre che alle resistenze culturali. Si nota, più specificatamente, la maggior insistenza sul fattore "costi per l'attuazione tecnica" e in misura minore su quello "assenza di incentivi pubblici". Gli interpellati caratterizzati da tale atteggiamento nei confronti del lavoro a distanza insistono, inoltre, più frequentemente degli altri, sulla diffidenza dei lavoratori. Al crescere del livello di propensione l'attenzione si concentra, invece, sui problemi derivanti dall'incertezza delle normative. Un peso maggiore è dato poi alle resistenze culturali dei quadri e anche al rischio di un'opposizione da parte dei sindacati.

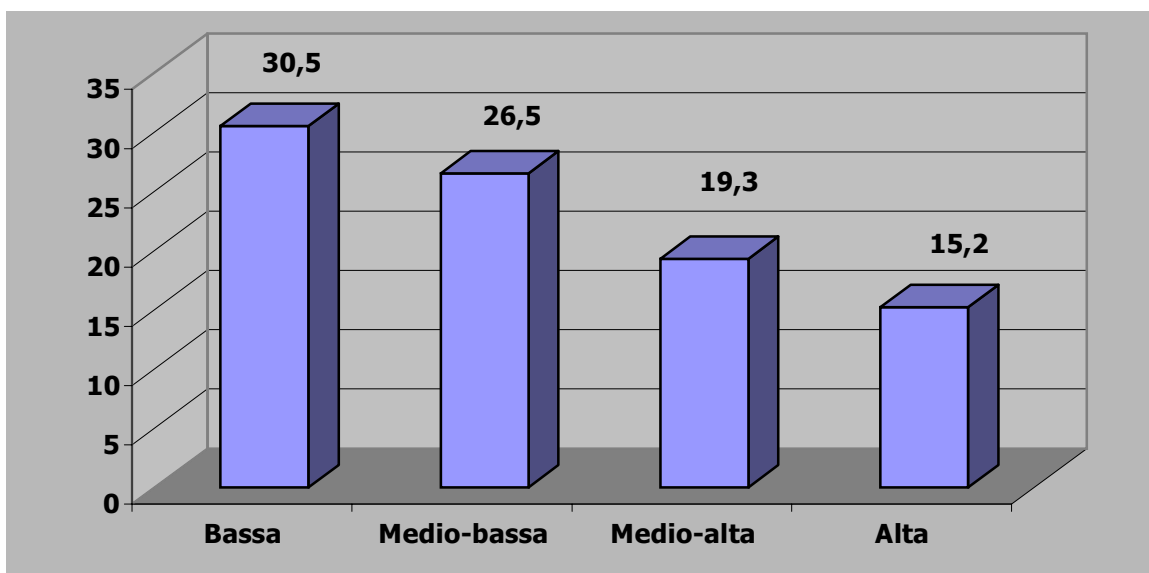
Tabella 3.11 - Motivi della scarsa diffusione nazionale per livelli di propensione al telelavoro (Valori percentuali)

Motivi	Bassa	Medio-bassa	Medio-alta	Alta	Totale
Assenza incentivi pubblici	14,0	15,7	12,1	7,6	13,2
Diffidenza lavoratori	20,2	14,5	13,6	16,7	16
Opposizione sindacati	8,5	6,6	6,4	12,1	7,8
Costi attuazione tecnica	20,9	16,3	12,9	12,1	16
Difficile gestione	38,0	25,9	28,6	34,8	30,9
Resistenze culturali	27,1	39,8	47,9	42,4	39,1
Incertezze normative	21,7	31,9	32,1	36,4	29,9
Totale	129	166	140	66	501

La distribuzione dei motivi di scarsa diffusione particolare, sempre per livello di propensione al telelavoro, conferma i risultati dell'incrocio precedente. Interpellati sul caso specifico della propria azienda, quelli che dimostrano una più alta propensione sono coloro che in misura maggiore individuano nelle resistenze culturali dei quadri, nelle incertezze normative e nell'opposizione dei sindacati le ragioni della non introduzione del lavoro a distanza. Oltre a ciò da tale distribuzione

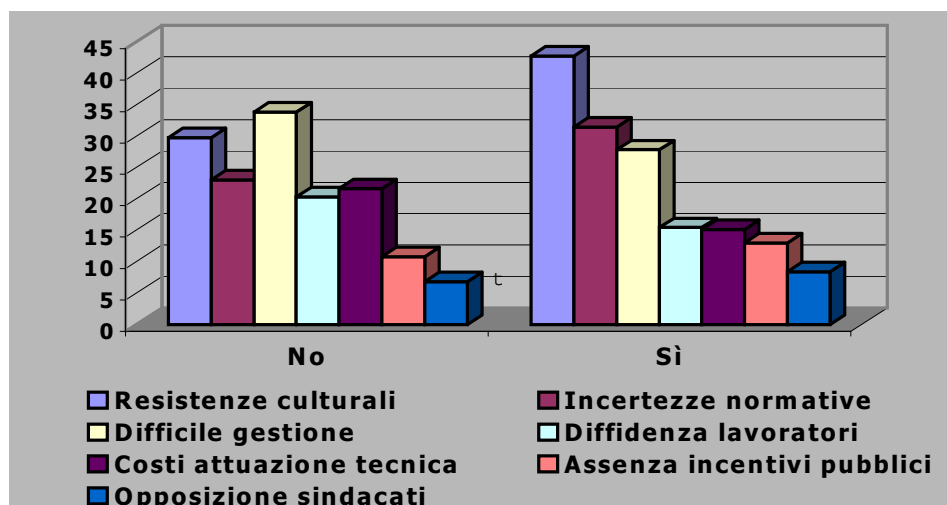
emergono degli elementi che ci aiutano a connotare gli interpellati che sostengono che il lavoro a distanza non serve alla propria azienda. Osservando il grafico 3.10 notiamo, infatti, che la frequenza di questa risposta aumenta con il decrescere del livello di propensione al telelavoro.

Grafico 3.10 - Risposta "non serve all'azienda" per livelli di propensione al telelavoro (Valori percentuali)



Proviamo ora a porre in relazione la domanda 7, sui motivi della scarsa diffusione nazionale, con le risposte date a quella successiva che chiedeva se lavorando da casa si potesse dare più o meno la stessa produttività. Come evidenzia il grafico 3.11, coloro i quali hanno risposto "sì" attribuiscono meno importanza all'aspetto gestionale-organizzativo. Il contrario accade per coloro i quali hanno risposto "no". Tuttavia, ciò che maggiormente distingue gli interpellati che non credono nella possibilità di ottenere la stessa produttività lavorando da casa è la scarsa importanza attribuita a fattori quali le incertezze normative, le resistenze culturali dei quadri, la diffidenza dei lavoratori.

Grafico 3.11 - Motivi di scarsa diffusione nazionale per risposte alla domanda "Si può lavorare da casa mantenendo la stessa produttività"



L'incrocio con la domanda sui motivi della scarsa diffusione particolare non è altrettanto significativa. Questa mostra, invece, una relazione interessante con la domanda che indagava sull'interesse a far lavorare alcuni dipendenti in telecentri. La tabella 3.12 ne illustra la distribuzione. Notiamo che coloro i quali rispondono "sì", e quindi manifestano interesse per questa ipotesi di organizzazione del lavoro, rimarcano più frequentemente i problemi di sostenibilità economica del lavoro a distanza. Insistono, infatti, in misura maggiore rispetto agli altri, sugli elevati costi di attuazione tecnica e sull'assenza di incentivi pubblici. Al contrario attribuiscono un peso minore ai problemi di difficile gestione organizzativa.

Tabella 3.12 - Motivi di scarsa diffusione particolare per risposte alla domanda sull'interesse per i telecentri (Valori percentuali)

Motivi	No	Si	Totale
Assenza incentivi pubblici	15,1	7,4	9,7
Diffidenza lavoratori	8,9	5,7	6,6
Opposizione sindacati	4,8	1,1	2,2
Costi attuazione tecnica	18,5	10	12,2
Difficile gestione	37,7	44,4	42,5
Resistenze culturali	11,0	10,5	10,7
Incertezze normative	11,6	12,8	12,5
Ho una sperimentazione in corso	6,8	1,7	3,2
Non serve all'azienda	16,4	27,1	23,9

Per concludere rileviamo che, come era facilmente ipotizzabile, la maggior parte di coloro che ritengono che il telelavoro non serva alla propria azienda non sono interessati ai telecentri.

QUARTO CAPITOLO ORGANIZZAZIONE E CULTURA AZIENDALE

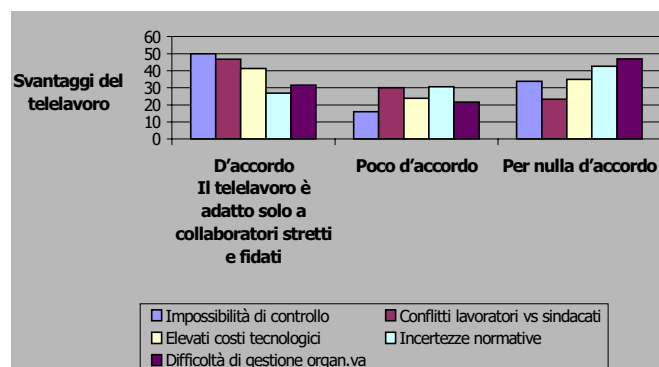
4.1 La produttività lavorativa

Questo capitolo è dedicato all'analisi delle caratteristiche organizzative e culturali delle imprese coinvolte nell'indagine. In particolare, si intende evidenziare l'effettiva esistenza di condizioni organizzative adeguate al telelavoro come la possibilità di organizzare autonomamente i tempi di lavoro da parte del personale impiegato, ma anche la presenza di un atteggiamento culturale favorevole al lavoro a distanza, ossia il tipo di percezione nei confronti di alcune problematiche connesse al telelavoro (produttività, controllo, responsabilità del lavoratore ecc.).

La prima domanda di questa sezione del questionario intendeva sondare l'opinione degli intervistati in merito alla possibilità di ottenere dai lavoratori la stessa produttività lavorando da casa. Essa pertanto fornisce un dato interessante circa la disponibilità culturale degli imprenditori al telelavoro.

Ben il 74% degli intervistati è convinto che il telelavoro da casa non incida negativamente sul livello di produttività lavorativa (v. grafico 4.1).

Grafico 4.1 - Stessa produttività lavorando da casa?



Prevedibilmente, esiste una relazione significativa tra la variabile produttività e quella sulle modalità di controllo dei lavoratori. Infatti, chi non ritiene (82,9%) che si possono ottenere risultati soddisfacenti dai lavoratori attraverso il controllo diretto, pensa allo stesso tempo che la produttività non subisca una diminuzione nel telelavoro da casa (v. tabella 4.1).

Tuttavia non può essere sottaciuta la presenza di un gruppo di rispondenti che dimostra una posizione di incertezza, probabilmente dovuto a un atteggiamento di disattenzione nel rispondere

alle domande. Questo gruppo, pari al 41% di coloro che si dichiarano d'accordo con l'idea che da casa le persone lavorano meno, sostiene anche che la produttività rimane inalterata.

Tabella 4.1 - Relazione tra il livello di produttività e le modalità di controllo (valori percentuali)

Stessa produttività da casa?	A casa le persone lavorano meno perché non sorvegliate			Totale
	D'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo	
Sì	41,1	73,9	82,9	74
No	43,8	12,1	8,6	14,8
Non so	15,1	14,0	8,6	11,2
Totale	73	157	269	499

χ^2 67,138

p = 0,000

Se da un lato non si registrano differenze significative nell'atteggiamento degli intervistati incrociando la variabile produttività con le variabili "settore di attività economica" di appartenenza (industria/servizi), "provincia" e "dimensioni aziendali", dall'altro lato si rileva una relazione diretta tra l'indice di propensione culturale degli intervistati e la loro opinione sul problema della produttività nel telelavoro. Come si può osservare sulla tabella 4.2, più l'indice di propensione culturale al telelavoro è elevato maggiore è la convinzione che la produttività rimane inalterata nel telelavoro domiciliare.

Pertanto chi possiede una conoscenza approfondita del fenomeno telelavoro e delle problematiche ad esso connesse, a differenza di chi ne ha una cognizione limitata, è più consapevole che la produttività dei lavoratori non dipende tanto dal luogo dove viene espletata la prestazione quanto da altri fattori come, ad esempio, la motivazione del personale, una chiara definizione degli obiettivi da raggiungere, il possesso di tutte le informazioni necessarie a svolgere il proprio compito.

Tabella 4.2 - Considerazioni sulla produttività in base all'indice di propensione culturale (Valori percentuali)

Stessa produttività da casa?	Bassa	Medio bassa	Medio alta	Alta	Totale
	Sì	35,2	80,7	90,0	98,5
No	40,6	9,6	3,6	1,5	14,8
Non so	24,2	9,6	6,4		11,2
Totale	128	166	140	66	500

χ^2 147,738

p = 0,000

4.2 L'opinione sul telelavoro domiciliare

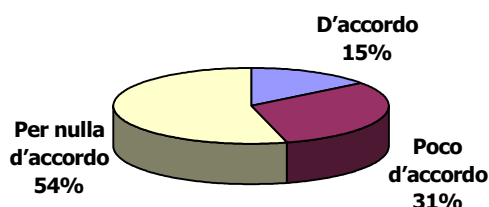
Una domanda del questionario era finalizzata a conoscere l'opinione degli intervistati su alcuni aspetti specifici del telelavoro domiciliare, come la difficoltà di organizzazione temporale del lavoro, le problematiche legate al controllo dei lavoratori distanti, la diminuzione dello stress connesso agli spostamenti di lavoro ecc.

Pertanto, al fine di rilevare la scala di atteggiamenti degli intervistati, sono state sottoposte una serie di affermazioni rispetto alle quali dovevano dichiarare il loro grado di accordo:

- d'accordo;
- poco d'accordo;
- per nulla d'accordo.

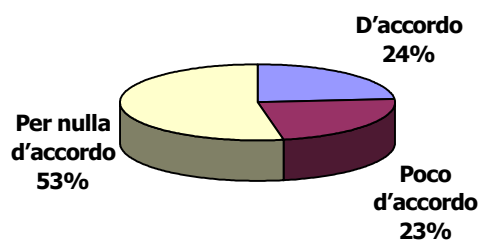
Ben l'85,4% (53,9% "per nulla d'accordo", 31,5% "poco d'accordo") degli intervistati dichiara di non trovarsi d'accordo con l'idea che il telelavoro riduca il livello produttivo delle persone, data l'impossibilità di attuare un controllo diretto sulla prestazione dei telelavoratori.

Grafico 4.2 - A casa le persone lavorano meno perché non sorvegliate



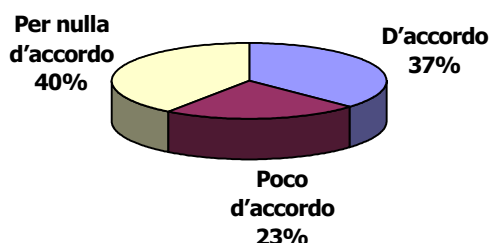
Anche riguardo alle difficoltà che il telelavoro comporterebbe nella possibilità di conciliare tempo di vita e tempo di lavoro, il campione esprime in prevalenza un giudizio di disaccordo. Infatti, solo il 24% circa del campione è convinto che lavorando da casa sia molto difficile riuscire a trovare un giusto equilibrio tra la sfera lavorativa e quella familiare/personale (v. grafico 4.3).

Grafico 4.3 - Lavorando da casa è più difficile conciliare lavoro e tempo di vita



All'affermazione " il telelavoro da casa è adatto solo a collaboratori stretti e fidati", gli intervistati dimostrano una posizione di incertezza (v. grafico 4.4). Infatti, il gruppo dei "per nulla d'accordo" e quello dei "d'accordo" sono pressoché equidistribuiti (rispettivamente 40% il primo gruppo e 37% il secondo).

Grafico 4.4 - Il telelavoro è adatto solo per collaboratori stretti e fidati



Va sottolineata, inoltre, un'interessante relazione tra le risposte degli intervistati a questa domanda e quelle date alla domanda sugli svantaggi del telelavoro (v. tabella 4.3). La maggior parte (50%) di coloro che alla domanda sugli svantaggi del telelavoro hanno indicato come principale svantaggio "l'impossibilità di controllare il lavoro delle persone", si trova d'accordo con l'idea che il telelavoro debba essere destinato solo a collaboratori di cui ci si fida. Di contro, gli intervistati che indicano la "difficoltà di gestione organizzativa" come primo svantaggio del telelavoro, nella maggior parte dei casi esprimono un'opinione di disaccordo (46,8%).

La posizione di questi due gruppi di intervistati dimostra l'esistenza di un differente approccio alle problematiche dell'organizzazione del lavoro. Mentre il primo gruppo tende a concentrare l'attenzione sulla dimensione "micro" del lavoro, ossia quella delle relazioni dirette tra responsabile

e lavoratore e, pertanto, nelle loro considerazioni assumono maggiore importanza aspetti come la fiducia tra capo e dipendente o il controllo diretto sul lavoro delle persone; l'interesse del secondo gruppo di rispondenti è rivolto principalmente verso gli aspetti "macro" dell'organizzazione lavorativa e, di conseguenza, divengono più rilevanti problemi di gestione organizzativa in termini generali.

Tabella 4.3 - Percezione delle problematiche organizzative nel telelavoro (Valori percentuali)

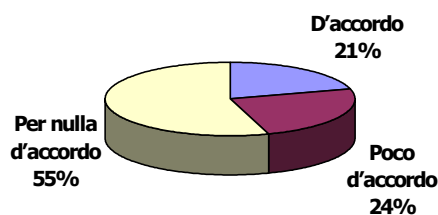
Svantaggi del telelavoro	Il telelavoro è adatto solo a collaboratori stretti e fidati			Totale
	D'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo	
Impossibilità di controllo	50,0	16,1	33,9	124
Conflitti lavoratori vs sindacati	46,7	30,0	23,3	30
Elevati costi tecnologici	41,3	23,9	34,8	46
Incertezze normative	26,9	30,6	42,6	108
Difficoltà di gestione organ.va	31,6	21,6	46,8	190
Totale	36,9	22,9	40,2	498

χ^2 23,196

p = 0,003

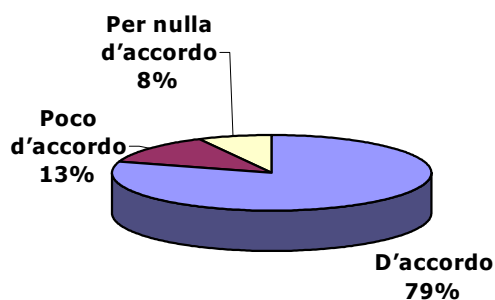
L'ufficio non è considerato un luogo di distrazione: è "per nulla d'accordo" più della metà (55%) del campione (v. grafico 4.5).

Grafico 4.5 - Si lavora meglio da casa perché l'ufficio è fonte di distrazioni



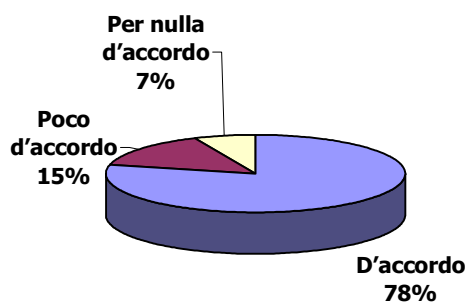
Tuttavia gli intervistati sono consapevoli del profondo beneficio connesso al telelavoro domiciliare in termini di riduzione dello stress dovuto agli spostamenti casa-ufficio (v. grafico 4.6). Infatti, ben l'80% del campione esprime pieno accordo su questo tema.

Grafico 4.6 - Con il telelavoro le persone sono più tranquille perché risparmiano i tempi degli spostamenti



Risulta chiaro che telelavorare da casa, grazie agli spazi di autonomia che implica nella gestione della propria attività, può contribuire ad accrescere il livello di responsabilità delle persone. Anche in questo caso, infatti, il 79% degli intervistati si trova d'accordo.

Grafico 4.7 - Il telelavoro rende le persone più responsabili



È importante sottolineare che l'opinione degli intervistati non varia in modo significativo a seconda della provincia di appartenenza e del tipo di azienda in cui operano, sia a livello di dimensioni aziendali (classe di addetti) sia per settore di attività economica (industria o servizi).

4.3 L'autorganizzazione dei tempi di lavoro

Uno dei requisiti fondamentali affinché un'attività lavorativa possa risultare telelavorabile è certamente la possibilità di svolgere la propria mansione in piena autonomia a livello temporale.

A tal fine, una domanda del questionario era dedicata ad indagare se all'interno delle realtà aziendali, coinvolte nella ricerca, fossero presenti figure professionali caratterizzate dalla possibilità di autorganizzare il proprio tempo di lavoro.

I dati dimostrano che ben il 72,6% delle aziende contattate impiega al proprio interno personale in grado di organizzare i propri tempi di lavoro autonomamente (v. grafico 4.8). Nello specifico, la maggior parte degli imprenditori appartenenti a questo gruppo dichiara che si tratta di figure professionali eterogenee (sia dirigenti che impiegati), e solo nel 30% delle aziende intervistate, l'autorganizzazione temporale del lavoro è una prerogativa delle figure dirigenziali (v. grafico 4.9). Tuttavia è bene sottolineare che esiste un 26,8% di realtà aziendali in cui, per motivi ed esigenze organizzative, per tutto il personale è prevista un'organizzazione temporale del lavoro uniforme, che non lascia spazio a margini di autonomia.

Questo aspetto non è connesso in modo significativo a variabili che apparentemente potrebbero influenzarlo come le dimensioni aziendali e il settore economico di appartenenza. Infatti, l'ampiezza di un'azienda così come il settore in cui opera (ad esempio settore metallurgico o turistico) può influire profondamente sulla flessibilità dei processi produttivi e di conseguenza sulle modalità di svolgimento della prestazione dei lavoratori.

Grafico 4.8 - Sono presenti figure professionali a cui è possibile autorganizzare il proprio tempo di lavoro?

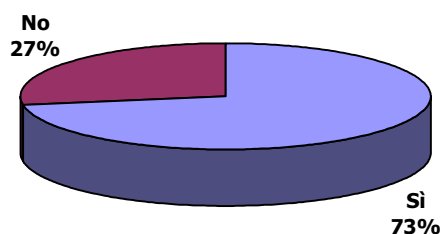
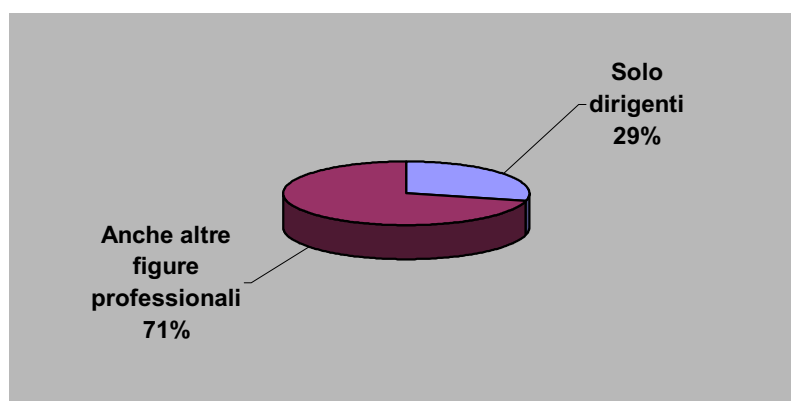


Grafico 4.9 - Quali nello specifico?



Emerge invece una stretta associazione tra l'opinione degli intervistati sulla presenza di lavoratori che possano autorganizzare il proprio tempo di lavoro e l'indice di propensione culturale.

Come si osserva nella tabella successiva, chi possiede un elevato indice di propensione culturale tende maggiormente a ritenere che all'interno della propria azienda esistano figure professionali caratterizzate dalla possibilità di organizzare i tempi lavorativi in modo autonomo; in particolare, la maggior parte di essi (68,8%) è convinta che l'autorganizzazione dei tempi appartenga a diverse figure professionali (dirigenti e impiegati). Viceversa gli intervistati con un indice di propensione culturale inferiore pensano più degli altri che non sia possibile autorganizzare i tempi del lavoro all'interno della società in cui operano.

Tabella 4.4 - L'autorganizzazione del lavoro in base all'indice di propensione culturale (Valori percentuali)

È possibile autorganizzare i tempi di lavoro	Indice di propensione culturale				Totale
	Bassa	Medio bassa	Medio alta	Alta	
Sì	59,3	66,9	83,5	89,1	72,6
No	40,7	33,1	16,5	10,9	27,4
Totale	123	163	139	64	489

χ^2 30,494

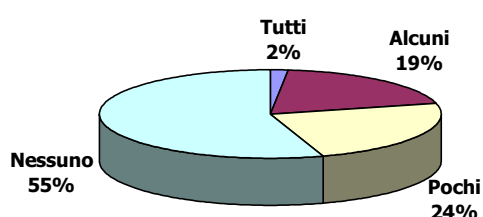
p = 0,000

4.4 Possibilità concreta di telelavorare da casa

Agli intervistati è stato chiesto se nella propria azienda esiste la possibilità concreta di applicare il telelavoro da casa, perché all'interno sono impiegati dipendenti o lavoratori che potrebbero farlo (v. grafico 4.10).

Più della metà del campione (55%) sostiene che "nessuno" potrebbe lavorare da casa, solo il 2% pensa che "molti" potrebbero farlo, mentre il 43,2 "alcuni" o "pochi".

Grafico 4.10 - Nella sua azienda qualcuno potrebbe telelavorare da casa?



Si rilevano delle differenze nell'opinione degli intervistati a seconda della dimensione aziendale. Infatti, tra i testimoni delle aziende di minori dimensioni prevalgono coloro i quali rispondono che "tutti" i lavoratori potrebbero lavorare da casa; viceversa le grandi aziende sono maggiormente rappresentate tra coloro che rispondono "pochi" o "alcuni".

Il settore economico di attività e la provincia invece non fanno registrare differenze significative nelle risposte degli intervistati.

Tabella 4.5 - Possibilità di telelavorare da casa per il numero medio di dipendenti (Valori percentuali)

Qualcuno potrebbe lavorare da casa?	N	Media	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
Tutti	9	16,22	19,12	1,2
Alcuni	97	95,0	220,98	2,3
Pochi	119	94,34	261,69	2,8
Nessuno	275	40,36	71,83	1,8
Totale	500	63,37	170,83	2,7

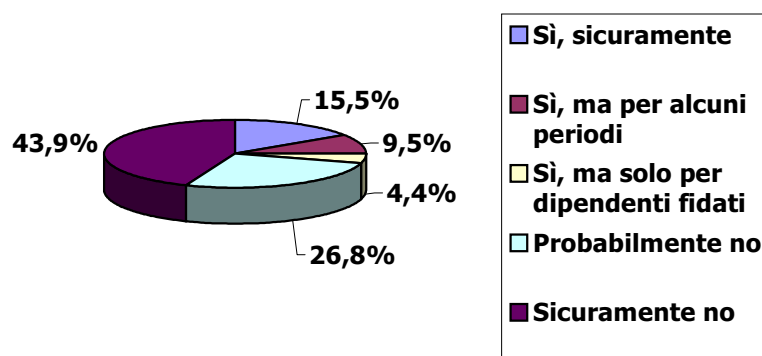
Si potrebbe pensare che la dotazione tecnologica dell'azienda possa influenzare l'opinione degli imprenditori, nel senso che probabilmente i testimoni aziendali di un'azienda dotata di una strumentazione tecnologica più aggiornata, più facilmente di altri, riescono ad intravedere e

comprendere le potenzialità del telelavoro. Ciononostante i dati non mostrano una relazione significativa. Tuttavia questo aspetto verrà trattato in modo più approfondito nel capitolo 5.

4.5 Interesse verso i telecentri

In generale gli intervistati non dimostrano un elevato interesse per i centri di telelavoro. Ben il 70,6% degli intervistati fornisce una risposta negativa.

Grafico 4.11 - Interesse per i telecentri



Approfondendo l'analisi questa tendenza non stupisce più di tanto. Infatti, è importante considerare che l'80% del totale del campione di aziende contattate non ha dipendenti che abitano molto lontano dall'ufficio. In questi contesti, la delocalizzazione di una parte del personale presso una struttura decentrata nei pressi delle abitazioni non aggiungerebbe valore aggiunto alla qualità del lavoro, diversamente da quanto accadrebbe introducendo il telelavoro da casa.

Ciononostante l'attenzione verso i telecentri presenta una relazione significativa con alcune variabili determinanti.

In primo luogo, mentre si rileva una connessione tra l'interesse per i centri di telelavoro e il settore produttivo (v. tabella 4.6), non si rilevano invece differenze significative a seconda della provincia di appartenenza e delle dimensioni aziendali.

Sebbene la tabella non risulti significativa si registra tuttavia una maggiore predisposizione di interesse per queste strutture nelle imprese dei servizi rispetto alle aziende tradizionali, in cui le caratteristiche produttive lasciano minore spazio a interventi di flessibilizzazione dei processi interni.

Tabella 4.6 Interesse per i telecentri in base al settore produttivo (Valori percentuali)

Interesse per i telecentri			
	Industria	Servizi	Totale
Sì	27,9	33,3	29,4
No	72,1	66,7	70,6
Totale	362	135	497

 χ^2 1,399

p = 0,237

Importante è anche la presenza di personale che sia in grado di autorganizzare i propri tempi di lavoro per potersi interrogare sulle opportunità di delocalizzare parte dei lavoratori in una struttura decentrata. Maggiore è la disponibilità di personale che può autorganizzare temporalmente la propria attività più elevata è l'attenzione verso i centri di telelavoro (v. tabella 4.7).

Tabella 4.7 - Interesse per i telecentri per la possibilità di autorganizzazione dei tempi di lavoro (Valori percentuali)

Interesse per i telecentri			
	Sì	No	Totale
Sì	32,3	21,1	29,2
No	67,7	78,9	70,8
Totale	353	133	486

 χ^2 5,903

p 0,015

Prevedibilmente coloro che dichiarano di avere dipendenti che potrebbero telelavorare da casa mostrano un maggiore interesse per i telecentri, mentre gli intervistati che credono che nessuna persona all'interno della propria azienda potrebbe lavorare da casa non sono interessati neanche ai centri di telelavoro.

Tabella 4.8 - Relazione tra l'interesse verso i telecentri e la possibilità di telelavorare da casa (Valori percentuali)

Interesse telecentri	Nella sua azienda qualcuno potrebbe lavorare da casa?		
	Sì	No	Totale
Sì	55,1	8,1	29,4
No	44,9	91,9	70,6
Totale	225	272	497

 χ^2 131,240

p = 0,000

Un risultato significativo riguarda la relazione tra l'opinione degli imprenditori in merito alla problematica sulla produttività lavorativa nel telelavoro e l'interesse per i telecentri. Gli intervistati che non credono che il lavoro a distanza infici con i risultati della prestazione sono più attenti ai telecentri come possibile opportunità da cogliere; viceversa chi ritiene che il telelavoro incida

negativamente sulla produttività del personale tende a non prendere in considerazione queste strutture (v. tabella 4.9).

Tabella 4.9 - Interesse per i telecentri per l'opinione sulla produttività lavorativa nel telelavoro (Valori percentuali)

Interesse per i telecentri	Stessa produttività lavorando da casa?			Totale
	Sì	No	Non so	
Sì	16,2	33,5	19,6	29,4
No	83,8	66,5	80,4	70,6
Totale	74	367	56	497

χ^2 11,765 p 0,003

Un dato atteso ma comunque molto significativo, riguarda la relazione tra l'interesse per i telecentri e i motivi di conoscenza del telelavoro.

Infatti, gli intervistati che hanno una conoscenza superficiale del fenomeno preso in esame, perché ne hanno semplicemente sentito parlare o al massimo hanno letto qualche notizia sui giornali, hanno anche minore cognizione dei telecentri e tendono pertanto a liquidare l'argomento con una risposta di disinteresse. Diverso è invece l'atteggiamento di coloro che hanno una conoscenza approfondita dell'argomento, perché conoscono aziende che hanno introdotto il telelavoro, o pensano loro stesse di sperimentarlo, nel caso in cui non lo abbiano già applicato. In questi casi, infatti, la maggioranza dei rispondenti si dimostra interessata al tema dei telecentri.

Tabella 4.10 - Interesse verso i telecentri in base al livello di conoscenza del telelavoro (Valori percentuali)

Interesse telecentri	Ne ho sentito parlare	Esposizione/informazione	Conoscenza diretta/esperienza	Totale
Sì	26,4	29,4	58,6	29,4
No	73,6	70,6	41,4	70,6
Totale	288	180	29	497

χ^2 13,194 p = 0,001

Inoltre, come si rileva dalla tabella seguente l'interesse per i telecentri è influenzato anche dal livello tecnologico delle aziende. Infatti, le imprese che presentano una dotazione tecnologica più avanzata sono anche quelle in cui è più diffuso l'attenzione per i centri di telelavoro.

Tabella 4.11 - Interesse verso i telecentri in base al livello di conoscenza del telelavoro (Valori percentuali)

Interesse telecentri	Basso	Medio	Alto	Totale
Sì	17,6	28,6	38,3	29,4
No	82,4	71,4	61,7	70,6
Totale	125	192	180	497

χ^2 15,366 p = 0,000

Infine, emerge un dato degno di nota incrociando l'interesse per i telecentri e l'opinione degli intervistati sugli svantaggi del telelavoro. Gli imprenditori più attenti ai problemi del controllo e di gestione diretta dei lavoratori esprimono maggiori dubbi verso il telelavoro da telecentro; di contro i testimoni aziendali che focalizzano l'attenzione sugli aspetti che prescindono l'organizzazione del lavoro dimostrano un interesse più elevato per i telecentri (v. tabella 4.12).

Tabella 4.12 – Interesse per i telecentri in base agli svantaggi del telelavoro

Interesse per i telecentri	Impossibilità di controllo	Conflitti lavoratori/ sindacati	Elevati costi tecnologici	Incertezze normative	Difficoltà di gestione organizz.va	Totale
Sì	27,4	53,3	39,1	27,1	25,4	29,2
No	72,6	46,7	60,9	72,9	74,6	70,8
Totale	124	30	46	107	189	496

χ^2 12,377 p 0,015

In conclusione, i dati mostrano che esiste una buona predisposizione verso il lavoro a distanza; infatti, la maggior parte degli imprenditori intervistati non ritiene che la distanza del lavoratore danneggi la produttività lavorativa, che diverse figure professionali (dirigenziali e non) all'interno della propria azienda siano in grado di gestire in modo autonomo i tempi di lavoro, che esiste la possibilità concreta di delocalizzare in un luogo diverso dalla sede aziendale alcuni dipendenti, in particolare, presso l'abitazione del lavoratore piuttosto che presso un centro di telelavoro.

L'opinione e le considerazioni degli imprenditori sono poco influenzate dalle caratteristiche strutturali delle imprese come la dimensione aziendale, l'area economica di attività, la zona geografica. Più rilevante è invece l'esistenza di un approfondito grado di conoscenza del fenomeno preso in esame, che permette di avere una visione chiara e completa di tutte le problematiche ad esso connesse, e la disponibilità di un sistema tecnologico articolato e avanzato.

QUINTO CAPITOLO

TECNOLOGIA E PROPENSIONE CULTURALE AL TELELAVORO

5.1 Le tecnologie a disposizione

In questo capitolo centreremo l'analisi sulle disponibilità tecnologiche delle aziende intervistate e confronteremo questo dato strutturale con l'atteggiamento nei confronti del telelavoro. La domanda cui tenteremo di dare risposta è se le aziende tecnologicamente più avanzate, quelle che dispongono di computer, reti locali, modem, collegamenti a Internet sono più delle altre disponibili ad adottare forme di lavoro a distanza. Si tratta di uno snodo cruciale della ricerca, in quanto pensiamo che la disponibilità di tecnologie della comunicazione e dell'informazione in azienda costituisce una premessa indispensabile al telelavoro, ma di per se non sufficiente a farne realmente uso. A nostro avviso esiste, sovrastante all'infrastruttura tecnologica, un primato della cultura aziendale, intesa come un complesso mix di adattamenti organizzativi, tradizioni imprenditoriali, predisposizioni manageriali che governa tutte le decisioni in azienda, inclusa quella di delocalizzare parte del ciclo produttivo tramite il telelavoro.

Nel nostro campione, il livello di informatizzazione aziendale è alto: l'89,5% delle aziende intervistate utilizza un computer, anche se questo è visto, nel 42,6% dei casi, come uno strumento *stand-alone*, di ausilio alla produttività individuale. Poco meno del 60% degli intervistati dichiara di avere i computer connessi in una rete locale. I tre quarti del campione dispongono di almeno un modem che si suppone venga impiegato principalmente per collegarsi al mondo esterno per la trasmissione dati. La penetrazione di Internet e dell'email è assai estesa, in quanto riguarda il 76,9% del campione: un numero superiore a quanti dichiarano di disporre di un modem. Sotto questo aspetto le aziende abruzzesi sono in linea con le medie nazionali, che vedono Internet presente in tutte le imprese di maggiori dimensioni e nel 75% delle PMI.²⁰

Le dotazioni tecnologiche sono influenzate in maniera lineare dalla dimensione dell'azienda - nel senso che tecnologie più sofisticate, come le reti Intranet e le LAN sono appannaggio di quelle più grandi (v. tabella 5.1)²¹ - ma anche dal settore di attività. Come si può constatare dalla tabella 5.2, le imprese di servizi hanno una densità di apparati per il trattamento dati, reti aziendali, modem e connessioni Internet superiore, seppur non di molto, rispetto a quelle manifatturiere. Nell'ambito del terziario, inoltre esistono notevoli differenze tra le imprese commerciali, ove ad esempio l'uso

²⁰ Federcomin, *Arcipelago Internet*, Rapporto di ricerca, Roma, Ottobre 2000.

²¹ Che le differenze tra i diversi gruppi siano statisticamente significative è dimostrato dal fatto che Eta Quadro, utilizzato come test delle differenze sulle medie, per tutte le modalità prese in considerazione è inferiore al valore di soglia di 0,05.

di Internet è diffuso nel 70% dei casi, e quelle bancario-assicurativo, ove la diffusione della Rete è totale, interessando il 100% delle aziende intervistate.

Tabella 5.1 - Disponibilità di tecnologie per dimensione aziendale

	Disponibilità	Numero medio di addetti	Scarto tipo	Numero casi	Eta Quadro
COMPUTER	NO	12,7	15,0	129	0,006
	SI	40,8	120,0	1095	
RETE LOCALE	NO	14,9	18,8	521	0,03
	SI	54,8	147,2	703	
MODEM	NO	13,6	23,4	313	0,016
	SI	46,2	130,3	911	
INTERNET	NO	14,2	24,8	283	0,013
	SI	44,9	128,3	941	

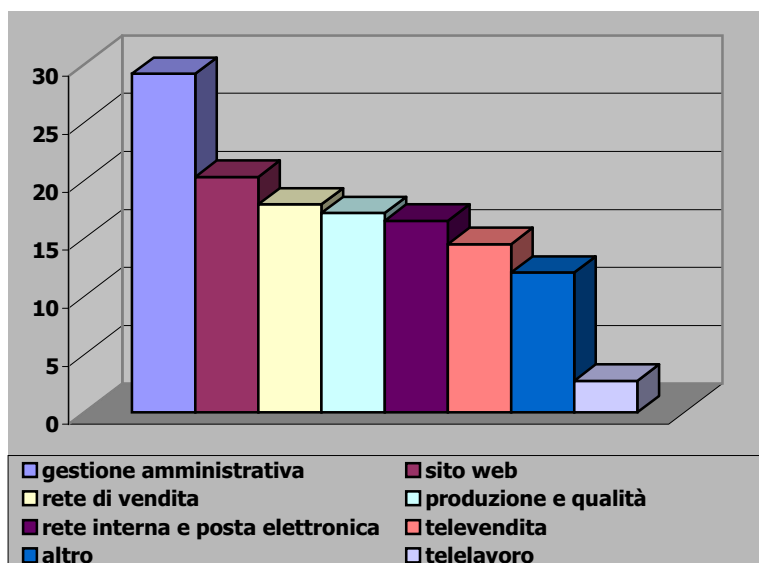
Tabella 5.2 - Disponibilità di tecnologie per ramo di attività²²

		Industria	Servizi	Totale	Livello di significatività ²³
COMPUTER	v.a.	829	266	1095	0,04
	%	88,6	92,4	89,5	
RETE LOCALE	v.a.	517	186	703	0,003
	%	55,2	64,6	57,4	
MODEM	v.a.	882	229	911	0,01
	%	72,9	79,5	74,4	
INTERNET	v.a.	707	234	941	0,02
	%	75,5	81,3	76,9	

Sebbene la disponibilità di tecnologie sia già alta, le aziende intervistate, nei due terzi dei casi, pensano che in futuro la dotazione informatica dovrà essere incrementata. Lo scopo di tali potenziamenti (v. grafico 5.1) riguarderanno principalmente le funzioni *core* dell'azienda: la gestione amministrativa, la comunicazione esterna (tramite la creazione di un sito Web), la rete di vendita, la gestione della produzione e della qualità. Pochissimi, invece, coloro che pensano ad una estensione delle tecnologie al fine di praticare il telelavoro.

²² Seppur il questionario prevedesse la rilevazione dei settori di attività secondo lo standard ATECO 91, a questo livello dell'analisi è stato ritenuto utile semplificare la distribuzione, distinguendo le aziende in soli due gruppi, quello delle manifatturiere e quello delle aziende che operano nei servizi.

Grafico 5.1 - Intenzione di potenziare le tecnologie per tipo di utilizzo



Utile dire che anche in questo caso sono le aziende di maggiori dimensioni quelle che hanno in previsione un potenziamento delle tecnologie (v. tabella 5.3) .

Tabella 5.3 - Dimensione aziendale per previsione di potenziamento delle tecnologie

	N. medio di dipendenti	Scarto tipo	N. aziende
Si	61,2	167,6	352
Forse sì	34,6	106,6	428
Probabilmente no	20,2	28,2	283
No	26,2	62,5	161
Totale	37,83	113,9	1224

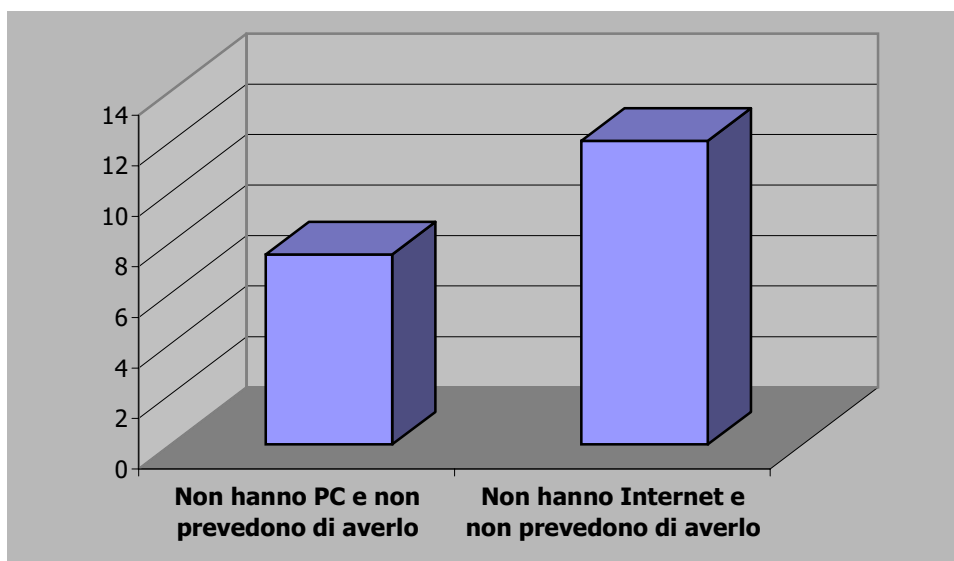
$$\eta^2 = 0,02$$

Essendo le grandi aziende anche quelle più dotate di tecnologie, nel nostro campione si verifica un fenomeno di "concentrazione tecnologica", che porta ad ampliare il gap tra chi utilizza le tecnologie ICT, e che ad esse dedica sempre maggior attenzione, e coloro i quali, non possedendole ed utilizzandole, non prevedono neanche di farlo in futuro. Lo scenario, insomma, è quello dell'aumento del cosiddetto *digital divide*²⁴, cioè una frattura tra chi beneficia delle tecnologie più recenti (le aziende di maggiori dimensioni e dei servizi) e chi no (quelle minori e nel settore industriale). Come si vede dal grafico 5.2, il fenomeno anzidetto riguarda, potenzialmente, tra il 7,5 e il 12% delle imprese abruzzesi.

²³ La significatività statistica della tabella è calcolata utilizzando il Test Esatto di Fisher. Valori inferiori a 0,05 indicano l'esistenza di un rapporto lineare tra le modalità.

²⁴ L'OCSE definisce il *digital divide* come il "gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication

Grafico. 5.2 - Le dimensioni del digital divide



5.2 Una tipologia delle aziende basata sulla tecnologia

Partendo dalla disponibilità di tecnologie dell'informazione e della comunicazione è possibile costruire una tipologia delle aziende interpellate. Abbiamo infatti definito:

- **Pre-tecnologiche** le aziende che dichiarano il non possesso di alcuna tecnologia o di disporre soltanto del fax;
- **Normo-tecnologiche** le aziende che hanno al loro interno almeno un computer, sia esso o meno collegato in rete;
- **Pan-tecnologiche** le imprese che, oltre agli strumenti di uso comune - la normale dotazione tecnologica - dispongono anche di apparati (i modem) e soluzioni (collegamenti a Internet) atte a metterle in comunicazione digitale con il mondo esterno;
- **Innovative** le aziende che, pur dichiarando di disporre di TUTTE le tecnologie citate nel questionario, affermano, in una successiva domanda, di essere comunque intenzionate a procedere ad ulteriori potenziamenti delle proprie dotazioni ICT.

Basandoci su tale tipologia, abbiamo riletto molte delle risposte inerenti il telelavoro, con risultati molto utili. Vediamoli analiticamente.

Delle 1224 aziende contattate - come già detto in altra parte del rapporto - oltre il 40% aveva dichiarato di conoscere il telelavoro. Il dato, riletto alla luce della tipologia, assume un aspetto nuovo. Come si vede dalla tabella 5.4, esiste un rapporto lineare tra sofisticazione delle dotazioni aziendali e conoscenza del telelavoro. In particolare le aziende che abbiamo definito come "innovative" possiedono un livello di informazione del 50% superiore alle pan-tecnologiche, più che doppio rispetto alle normo-tecnologiche e cinque volte superiore a quelle pre-tecnologiche.

Tabella 5.4 - Conoscenza del telelavoro per tipologia tecnologica

		NON CONOSCE IL TELELAVORO	CONOSCE IL TELELAVORO	Totale
Pre-tecnologiche	v.a.	256	46	302
	%	84,8	15,2	24,7
Normo tecnologiche	v.a.	193	81	274
	%	70,4	29,6	22,4
Pan-tecnologiche	v.a.	215	193	408
	%	52,7	47,3	33,3
Innovative	v.a.	59	181	240
	%	24,6	75,4	19,6
Totale	v.a.	723	501	1224
	%	59,1	40,9	100,0

χ^2 222,0 p = 0,0001

Esaminiamo ora le sole aziende alle quali è stato somministrato integralmente il questionario in quanto alla prima domanda ("Lei sa cos'è il telelavoro") avevano risposto affermativamente. Anche in questo caso si conferma l'esistenza di una relazione diretta e molto accentuata tra tipologia tecnologica e possibilità di definire con puntualità cosa sia il telelavoro. La successiva tabella 5.5 indica con chiarezza che le aziende che più usano le tecnologie ICT tendono, in misura notevolmente superiore alle altre, a conoscere il telelavoro in maniera più approfondita, ottenuta tramite la lettura e l'esposizione ad informazioni giornalistiche o addirittura studiando casi di aziende che adottano il lavoro a distanza. Le imprese pre-tecnologiche, all'inverso, dichiarano una vaga conoscenza del telelavoro, avendone soltanto "sentito parlare", senza evidentemente aver tentato di approfondire l'argomento.

Tabella 5.5 - Motivi conoscenza del telelavoro secondo la tipologia tecnologica

		Ne ha sentito parlare			Si è informato		Conosce esperienze		Totale	
Pre-tecnologiche	N	38	8	0	46					
	%	82,6	17,4	0,0	9,2					
Normo-tecnologiche	N	52	27	2	81					
	%	64,2	33,3	2,5	16,2					
Pan-tecnologiche	N	119	65	9	193					
	%	61,7	33,7	4,7	38,5					
Innovative	N	83	80	18	181					
	%	45,9	44,2	9,9	36,1					
Totale	N	292	180	29	501					
	%	58,3	35,9	5,8	100,0					

χ^2 28,6 p = 0,0001

Dal punto di vista strettamente socio-grafico, le aziende con un più alto indice di dotazione tecnologico risultano essere:

- le società di capitali, che pur costituendo il 48% del campione rappresentano il 56% delle aziende pan-tecnologiche e il 74% delle cosiddette "innovative";
- le società di maggiori dimensioni (le aziende pre-tecnologiche hanno mediamente poco meno di 14 addetti, mentre le innovative superano gli 81);
- quelle operanti nella provincia di Chieti (37,9% vs 29,7%); al contrario a Teramo si trova la massima concentrazione di imprese pre-tecnologiche (28,5% del totale della provincia)
- quelle operanti nei servizi, e particolarmente nelle attività finanziarie, nel settore energetico e nelle "altre attività professionali" (classe K della classificazione ATECO 91).

E' bene a questo punto notare che tutte le aziende (ma sono solo 14) che dichiarano di utilizzare o aver utilizzato il telelavoro appartengono ai gruppi più tecnologizzati: 10 casi sono riconducibili alle imprese innovative, e i restanti 4 alle pan-tecnologiche. Quanto detto vale anche per la maggioranza (2 su 3) di quelle che hanno in programma di sperimentarlo in futuro. Naturalmente nessuna azienda pre-tecnologica dichiara l'intenzione di fare uso del telelavoro, né di conoscere imprese che lo adottano.

La conoscenza e la pratica del telelavoro è in definitiva fortemente influenzata dal livello di alfabetizzazione informatica e telematica dell'azienda. Al suo aumentare cresce anche la consapevolezza che un discreto numero di dipendenti potrebbe svolgere - almeno in parte - il proprio lavoro al domicilio anziché dalla sede sociale. Tutto ciò - come vedremo in seguito - non implica tuttavia di per sé l'intenzione di sperimentare dal vivo il telelavoro. Se ci affidassimo soltanto alla spiegazione tecnologica, infatti, non potremmo comprendere perché, su 181 imprese innovative presenti nel campione soltanto nel 6,6% (pari a 12 casi) esiste una volontà di adottare il lavoro a distanza.

Quanto detto è naturalmente estendibile anche alle pan-tecnologiche che, pur avendo tutte le tecnologie ICT possibili, pensano al telelavoro soltanto nel 2,1% dei casi.

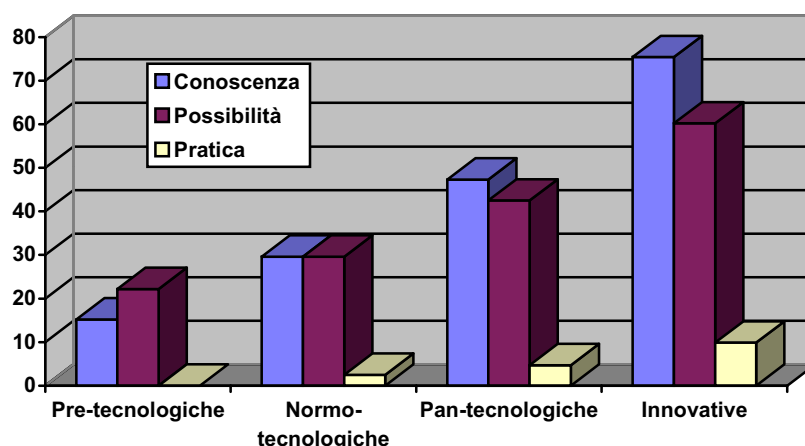
Per di più, a questo stadio dell'analisi non è ancora metodologicamente corretto dispensare certezze sulla direzione causale del rapporto che lega tecnologie dell'informazione e telelavoro. Certo, è più che un sospetto che le aziende che sono su Internet e dispongono di apparati per la trasmissione dei dati praticino e abbiano una conoscenza approfondita del telelavoro in virtù di una loro maggiore "cultura di rete", certamente influenzata o indotta dalla tipologia di attività. Ma i sospetti, come vedremo nel paragrafo successivo, richiedono ancora varie analisi per divenire certezza scientifica.

5.4 Non solo tecnologia

Il livello tecnologico dell'azienda si è rivelata una variabile di indiscutibile importanza al fine di studiare il campione di aziende abruzzesi: riassumendo possiamo dire che, maggiore è l'impiego di tecnologie informatiche e telematiche in azienda e migliore e più accurata è la conoscenza del telelavoro, la sua pratica concreta, o almeno l'intenzione di farne uso in futuro.

E' ora giunto però il momento di affrontare una questione centrale della ricerca: essere attrezzati tecnicamente predispone anche culturalmente al telelavoro ? La tecnologia, insomma, è una condizione sufficiente per adottare in azienda un paradigma lavorativo che richiede anche nuove modalità organizzative ? L'analisi quantitativa suggerisce di no, come indica il grafico 5.3, la quale fornisce due notizie degne di nota: da una parte il grande divario esistente, anche se atteso, tra i diversi tipi di impresa, dall'altra circa l'enorme differenziale misurabile tra possibilità teoriche del telelavoro e pratiche reali. Infatti, se ci concentriamo soltanto sulle imprese innovative, vediamo che sebbene il 75,4% degli imprenditori appartenenti a tale gruppo conosca il telelavoro, e il 60,2% sia convinto che alcuni dipendenti potrebbero sin da ora lavorare da casa, soltanto il 9,9% di essi dichiara di avere provato il telelavoro o quantomeno di volerlo fare. Si tratta di una percentuale enormemente più alta di quella, vicina allo zero, che esiste nelle aziende meno attrezzate tecnologicamente, ma che rimane pur sempre molto bassa, addirittura non distante dal valore riscontrabile nel gruppo delle aziende normo-tecnologiche, ove a fronte di una conoscenza del telelavoro che interessa meno di una impresa su tre, esiste pur sempre un 2,5% del totale che si impegnerebbe (naturalmente dovendo affrontare maggiori difficoltà tecnologiche) in una sperimentazione concreta.

Grafico 5.3 - Conoscenza, possibilità e pratica del telelavoro per tipologia tecnologica



Per verificare ulteriormente quanto appena detto abbiamo proceduto a una analisi qualitativa, mettendo in relazione i tipi tecnologici sin qui visti con le domande *soft* del questionario, alla ricerca dell'esistenza di una o più relazioni tra fattibilità tecnica e predisposizione culturale al telelavoro. (La logica dell'analisi è tale che, in caso di esistenza di una relazione, aziende appartenenti a gruppi diversi dovrebbero far misurare differenze significative negli atteggiamenti - e quindi nelle percentuali in cui si è data una risposta anziché l'altra.)

La prima analisi è stata condotta sulla domanda che chiedeva se il lavoro da casa potesse essere egualmente produttivo rispetto a quello svolto in ufficio. (Come si ricorderà, le risposte erano: "No", "Sì", "Non so".) In questo caso esiste una sostanziale uniformità di vedute tra le aziende, con la sola esclusione delle pre-tecnologiche, che in misura maggiore delle altre si sono trincerate dietro la risposta dubitativa, giustificata anche dalla loro minore conoscenza del telelavoro.

Tabella 5.6 - Risposta alla domanda "Si può lavorare da casa mantenendo la stessa produttività" per tipologia tecnologica

		No	Sì	Non so	Totale
Pre-tecnologiche	N	12	26	7	45
	%	26,7	57,8	15,6	100,0
Normo-tecnologiche	N	17	59	5	81
	%	21,0	72,8	6,2	100,0
Pan-tecnologiche	N	23	147	23	193
	%	11,9	76,2	11,9	100,0
Innovative	N	22	138	21	181
	%	12,2	76,2	11,6	100,0
Totale	N	74	370	56	500
	%	14,8	74,0	11,2	100,0

χ^2 12,8

p = 0,005

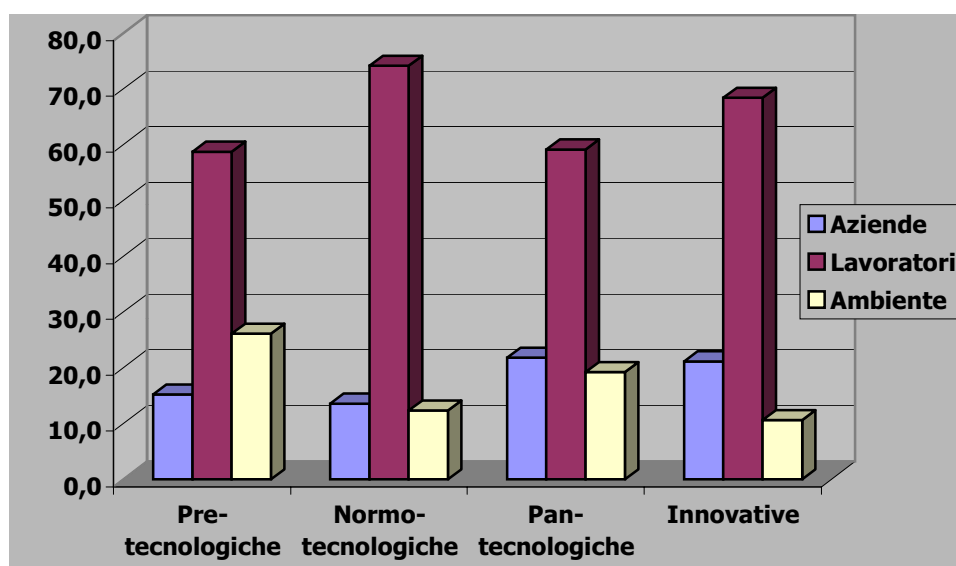
Ad ulteriore conferma di quanto appena detto si può aggiungere che:

- alla domanda "A casa le persone lavorano meno perché non si sentono sorvegliate" si sono dichiarati completamente in disaccordo il 53,7% degli intervistati, con lievissime differenze tra i gruppi tecnologicamente più avanzati e quello più arretrato;
- alla domanda "Con il telelavoro le persone sono più tranquille perché risparmiano tempo per gli spostamenti" si sono dette d'accordo l'82% circa di tutti i gruppi, con la sola esclusione, assai strana a spiegare tenendo conto delle sole tecnologie, delle aziende innovative, i cui responsabili hanno dato tale risposta soltanto nel 75% dei casi;
- alla affermazione "Il telelavoro rende più responsabili" hanno risposto positivamente il 79% delle imprese, e quelle più d'accordo (82,2%) sono le pre-tecnologiche, che meno delle altre hanno la possibilità concreta di usufruire di tale vantaggio.

Ci troviamo, quindi, davanti a comportamenti che suggeriscono l'esistenza, al fine di comprendere appieno l'atteggiamento degli imprenditori verso il telelavoro, di ulteriori rapporti causali e spiegazioni.

Le opinioni tra i diversi gruppi di imprese iniziano a differenziarsi soltanto quando si affronta la questione dei vantaggi e svantaggi del telelavoro. Infatti, se prendiamo in considerazione la domanda su chi tragga maggiori benefici dal telelavoro (aziende, lavoratori o ambiente), otteniamo il grafico seguente (v. grafico 5.4), dal quale si evince che sebbene la maggior parte di aziende attribuiscono ai lavoratori il maggior vantaggio, le aziende pre-tecnologiche mettono di più l'accento sui vantaggi ambientali della riduzione del traffico, le normo-tecnologiche privilegiano il vantaggio per i lavoratori, e solo i due gruppi più dotati di tecnologie pongono l'accento in misura comparativamente maggiore sui benefici che il telelavoro porta ai datori di lavoro. La differenza è significativa, ma sembra a prima vista dipendere, più che dalle tecnologie, dal diverso livello di conoscenze di cui gli ultimi gruppi dispongono.

Grafico 5.4 - A chi vanno i vantaggi del telelavoro per tipologia tecnologica



Per quanto riguarda invece gli svantaggi del telelavoro, le aziende pre-tecnologiche mettono l'accento sul rischio di entrare in conflitto con i lavoratori (17,4 vs 9,8%) e, in misura minore, sull'incertezza delle normative; quelle normo-tecnologiche invece fanno risaltare i costi delle tecnologie e la questione normativa; le pan-tecnologiche insistono più sulla difficoltà di controllare la produttività dei telelavoratori; le imprese innovative, da ultime, lamentano (41% dei casi) soprattutto la difficoltà di gestione organizzativa derivante dall'eventuale introduzione del telelavoro in azienda.

Da ultimo, le domande intese a conoscere l'opinione degli intervistati sui motivi della scarsa diffusione del telelavoro - in Italia in generale e nella propria azienda in particolare. Queste risposte mostrano differenze sostanziali tra i diversi gruppi. Al primo posto per la mancata diffusione del telelavoro in Italia i gruppi più tecnologizzati segnalano la resistenza culturale dei quadri aziendali, con percentuali di accordo oscillanti tra il 44,4% delle normo-tecnologiche e il 38,3% (le pan-tecnologiche), con le innovative in posizione intermedia (40,9%). Le pre-tecnologiche, che in ciò si discostano notevolmente dalle altre, indicano le resistenze culturali soltanto nel 26% dei casi, mentre segnalano in misura doppia degli altri (24% contro una media del 13,9%) la mancanza di incentivi pubblici come uno dei problemi principali. Segue poi il problema dei costi, segnalato all'incirca da un intervistato su quattro. Un altro importante elemento contro il telelavoro viene dalle difficoltà nella gestione organizzativa che questo modo di lavorare porterebbe. In totale circa il 31% delle aziende ha indicato tale causa, che viene indicata in particolare (35%) dalle aziende del gruppo più innovativo.

Non molto dissimili le risposte quando dai motivi generali si passa a quelli specifici che impediscono l'impiego del telelavoro nella propria azienda. Anche in questo caso vengono segnalate in maniera uniforme le difficoltà organizzative (con percentuali oscillanti tra il 37,8 e il 47%), seguite dalla considerazione dell'inutilità del telelavoro nel proprio caso specifico (24%, con un picco del 34,6% nelle normo-tecnologiche). Nella tabella 5.7 sono riportati, in forma sintetica e suddivisi per tipologia, l'importanza attribuita da ciascun gruppo ai diversi ostacoli al telelavoro.

Tabella 5.7 - Ostacoli al telelavoro in Italia e in azienda per tipologia tecnologica.

	Più importante		Meno importante	
	In Italia	In azienda	In Italia	In azienda
Pre-tecnologiche	Assenza incentivi Costi Incertezza normativa	Mancanza incentivi Opposizione sindacati Incertezza normativa	Resistenze quadri Gestione organizzativa	Costi Gestione organizzativa
Normo-tecnologiche	Assenza incentivi Costi Resistenze quadri	Costi Inutilità in azienda	Incertezza normativa Gestione organizzativa	Costi Difficoltà organizzative Resistenze quadri
Pan-tecnologiche	Diffidenza lavoratori Opposizione sindacati	Resistenze culturali Diffidenza lavoratori	Assenza incentivi Costi Incertezza normativa	Opposizione sindacati Costi
Innovative	Gestione organizzativa Resistenze culturali Costi	Costi Gestione organizzativa Resistenze dei quadri	Diffidenza lavoratori	Assenza di incentivi Utilità in azienda

Per concludere, è bene notare che, diversamente dalla risposta sulle cause "generali", sono soltanto il 10,6% quelli che, parlando della propria azienda, paventano la possibile resistenza dei quadri all'innovazione. Bisogna però supporre che buona parte degli intervistati, parlando genericamente di difficoltà organizzative, intendesse alludere anche alle resistenze culturali del management aziendale, pur senza denunciarle apertamente. Infatti, se tralasciamo l'impiego della quadripartizione tecnologica come variabile esplicativa e passiamo a considerare invece il numero di addetti, otteniamo la tabella 5.8, che indica come esista una relazione statisticamente significativa tra il tenore delle risposte e la dimensione dell'azienda che le ha fornite. Le aziende grandi, che sono anche quelle dove la gerarchia manageriale assume maggiore peso e dove è più costosa l'implementazione tecnologica del telelavoro, denunciano principalmente la resistenza dei quadri, il rischio di conflitti con i lavoratori e i costi di attuazione tecnica. Le aziende medie mettono invece l'accento sulle difficoltà di organizzare il telelavoro, mentre le piccole temono più delle altre possibili conflitti con i sindacati e lamentano l'inesistenza di incentivi per l'adozione del

telelavoro. Una segnalazione merita anche la risposta, che viene anche in questo caso per lo più dalle piccole aziende, sulla non applicabilità del telelavoro nelle loro specifiche lavorazioni. E' indicativo che questa risposta sia venuta da un numero piccolo di aziende, appena il 24% del totale, quasi a dimostrare come sia diffusa la sensazione che il telelavoro potrebbe, in linea di principio, applicarsi a imprese di qualsiasi dimensione e campo di attività.

Tabella 5.8 - Motivi della mancata adozione del telelavoro per numero medio di addetti

MOTIVO	NUMERO CASI	DIMENSIONE MEDIA AZIENDA	SCARTO TIPO	COEFFICIENTE DI VARIAZIONE
IN GENERALE:				
1 assenza incentivi pubblici	52	83,0	283,5	3,4
2 diffidenza lavoratori	48	36,4	47,5	1,3
3 opposizione sindacati	26	35,7	39,7	1,1
4 costi attuazione tecnica	50	66,8	124,6	1,9
5 difficile gestione organizzativa	99	80,8	213,7	2,6
6 resistenze culturali quadri	142	61,6	171,9	2,8
7 incertezza normativa	84	55,5	98,6	1,8
NELL'AZIENDA:				
1 assenza incentivi pubblici	35	39,3	116,8	2,97
2 diffidenza lavoratori	25	114,3	396,0	3,5
3 opposizione sindacati	9	40,4	40,2	0,99
4 costi attuazione tecnica	43	92,7	303,4	3,2
5 difficile gestione organizzativa	180	54,1	84,6	1,6
6 resistenze culturali quadri	38	125,9	261,6	2,01
7 incertezza normativa	34	91,1	206,3	2,3
8 ho una sperimentazione in corso	16	44,1	88,8	2,01
9 non serve per azienda	120	39,9	78,3	1,96

Merita un'ultima notazione il rapporto tra tipologia tecnologica e propensione a consentire che i dipendenti possano organizzare - almeno in parte - il proprio tempo di lavoro. Questa è una variabile importante, in quanto indica un atteggiamento culturale di apertura organizzativa, di superamento dei classici paradigmi taylor-fordisti della imposizione esterna dei modi e dei tempi della prestazione. L'ipotesi che se ne potrebbe trarre è che aziende di questo tipo sono più pronte di altre a rimettere in discussione la loro organizzazione e, quindi, sono in grado di adottare il telelavoro con maggiori possibilità di successo. L'analisi svolta conferma che questa libertà viene lasciata più di frequente dalle aziende ad alta tecnologia, (risponde positivamente il 78,9% delle aziende innovative, il 75,3% delle pan-tecnologiche, il 63,8% delle normo-tecnologiche e soltanto il 52,3% delle pre-tecnologiche). La possibilità di auto-organizzare il proprio tempo non dipende invece dalla dimensione aziendale, come invece si poteva sospettare viste le ampie differenze riscontrate sinora nel trattamento di tale variabile. Ed esiste un rapporto debole anche con la classe di attività, se si escludono i settori dei servizi finanziari e delle attività professionali, ove la

percentuale di dipendenti che possono gestire il proprio tempo di lavoro è notevolmente superiore ai valori medi del campione (oltre il 60%, a fronte di una media del 45%). In tal modo abbiamo ottenuto un indizio importante circa la relazione esistente tra tecnologie e culture dell'innovazione nei rapporti di lavoro, ma anche dell'esistenza di altre variabili da tenere in considerazione, come approfondiremo nel paragrafo successivo.

5.5 Non solo culture dell'innovazione

Se la tecnologia non costituisce un fattore sufficiente per decidere di addentrarsi nel territorio del telelavoro, basta una sola e generica propensione culturale all'innovazione organizzativa? Questa domanda apre anche un problema aggiuntivo: cosa significa essere propensi al cambiamento? E' evidente che decisioni importanti per il futuro di un'azienda non vengono generalmente prese per il solo desiderio di innovare: la re-ingegnerizzazione dei processi lavorativi non può che partire dalle condizioni reali, dalla necessità di diventare maggiormente competitivi, di conquistare mercati o, al contrario, di difendere la propria posizione. E in questi casi le aziende hanno a disposizione un ventaglio di possibilità, alcune collaudate - si pensi all'*outsourcing* - altre, come il telelavoro, ancora in fase di introduzione in Italia.

A tal fine, in base all'indice di propensione culturale (la cui costruzione è stata spiegata nel capitolo 1) sono state rilette le domande del questionario, cercando di gettare nuova luce sul campo di analisi.

Va detto anzitutto che le aziende più propense al telelavoro si trovano nel settore dei servizi e in particolare nei servizi professionali (classe statistica K) e nel terziario indirizzato alle persone. Le attività manifatturiere sono invece meno propense al telelavoro, ma con notevoli distinguo: come si vede nella tabella seguente, ai valori minimi troviamo le imprese tessili e le agroalimentari, mentre le industrie metalmeccaniche e le estrattive espongono valori non dissimili dalla media.

Tabella 5.9 - Indice di propensione culturale al telelavoro per settore

					Totale
	1 Bassa	2 Medio bassa	3 Medio alta	4 Alta	
1 industrie agroalimentari	N. 12 % 37,5%	9 28,1%	7 21,9%	4 12,5%	32 100,0%
2 industrie tessili e calzaturiere	N. 22 % 29,7%	26 35,1%	19 25,7%	7 9,5%	74 100,0%
3 carta e legno	N. 7 % 20,6%	12 35,3%	11 32,4%	4 11,8%	34 100,0%
4 industrie chimiche	N. 5 % 20,0%	8 32,0%	12 48,0%		25 100,0%
5 metalmeccaniche	N. 36 % 26,7%	48 35,6%	34 25,2%	17 12,6%	135 100,0%
6 estrattive	N. 14 % 38,9%	6 16,7%	11 30,6%	5 13,9%	36 100,0%
7 altre industrie manifatturiere E F	N. 9 % 31,0%	9 31,0%	6 20,7%	5 17,2%	29 100,0%
8 commercio e servizi finanziari	N. 4 % 19,0%	6 28,6%	8 38,1%	3 14,3%	21 100,0%
9 altre attività dei servizi K	N. 8 % 14,3%	14 25,0%	20 35,7%	14 25,0%	56 100,0%
10 trasporti e comunicazioni	N. 8 % 22,2%	20 55,6%	6 16,7%	2 5,6%	36 100,0%
11 servizi sociali e personali	N. 4 % 17,4%	8 34,8%	6 26,1%	5 21,7%	23 100,0%
TOTALE	N. 129 % 25,7%	166 33,1%	140 27,9%	66 13,2%	501 100,0%

χ^2 42,4 p=0,066

L'indice è anche dipendente dalla dimensione d'impresa, nel senso che ottengono i valori più alti le imprese di dimensioni maggiori, come si vede dalla tabella 5.10.

Tabella 5.10 - Indice di propensione culturale al telelavoro e dimensione d'impresa

	N	Media dipendenti	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
1 Bassa	129	47,02	69,245	1,5
2 Medio bassa	166	54,65	173,944	3,2
3 Medio alta	140	80,36	205,657	2,6
4 Alta	66	81,09	213,714	2,6
Totale	501	63,35	170,658	2,7

La propensione al telelavoro, come logico, aumenta in funzione della conoscenza che si ha dell'argomento. Lo prova il fatto che le aziende le quali affermano di conoscere casi di telelavoro (o di pensare di introdurlo in azienda) nel 62% dei casi espongono un indice di cultura alta o medio-alta; situazione opposta tra coloro che dicono genericamente di "averne sentito parlare". In questo caso ben il 65% si trova nel gruppo a bassa o medio-bassa propensione. Quanto detto conferma

come, qualora si voglia estendere l'utilizzo del telelavoro in un'area geografica, sia di cruciale importanza progettare una campagna informativa mirata agli imprenditori, intesa a far conoscere i vantaggi di questa nuova forma di attività, portando, se possibile, le testimonianze di coloro che lo utilizzano.

L'indice discrimina nettamente anche le opinioni in merito ai vantaggi e svantaggi del telelavoro. Chi è più propenso culturalmente ad aprirsi al telelavoro mette al primo posto tra i vantaggi l'aumento di produttività dei lavoratori (citato complessivamente in misura doppia rispetto alla media) e tende invece a sottostimare l'importanza del telelavoro ai fini della riduzione di spazio occupato dalle scrivanie in azienda. In effetti, nonostante la molta pubblicistica in materia, sono davvero poche le imprese che riescono a ridimensionare la propria dimensione usando il telelavoro. Se si approfondiscono i dati disponibili a livello europeo²⁵, si scopre che la maggioranza dei telelavoratori passa fuori dell'ufficio solo una parte del tempo di lavoro, tipicamente uno o due giorni. Soltanto il 6% di tutti i telelavoratori europei lavora sempre da casa, contro il 51% di coloro che sono fuori dell'ufficio solo un giorno a settimana e il 30% che ne passa due all'esterno. In tali condizioni, quindi, le possibilità di ridurre le dimensioni spaziali dell'azienda sono davvero minime. Anche sul versante degli svantaggi l'indicatore di propensione culturale fa emergere interessanti differenze nel campione: coloro la cui propensione è alta lamentano molto più degli altri le incertezze normative e, quasi come conseguenza, il rischio di entrare in conflitto con aziende e sindacati. E' un risultato che stimola una riflessione, su quanto sia critico, in assenza di normative condivise, dover ogni volta "reinventare la ruota", fissando cioè diritti e doveri del telelavoratore che ormai, dopo anni di sperimentazione in tutta l'Europa, dovrebbero essere forse più codificati. Se così fosse, le aziende avrebbero forse minori remore nel ricorrere a tale strumento. Sul fronte opposto si posizionano le aziende meno propense al telelavoro: per loro del telelavoro quel che più pesa è il rischio di perdere il controllo sulla prestazione del dipendente.

Nonostante quanto appena detto, sembra che anche la variabile culturale *non* sia pienamente idonea a discriminare le opinioni degli imprenditori intervistati. Quando si parla dei vantaggi del telelavoro, ad esempio, la quota di coloro i quali pensano che sia più che altro un bene per la società - in quanto riduce l'inquinamento e il traffico - anziché uno strumento per aumentare la produttività dell'azienda, è presente in misura simile in tutti i gruppi. Ma l'incrocio forse più significativo per comprendere come la sola propensione culturale non sia sufficiente a introdurre il telelavoro nella propria azienda è quello tra la apertura all'innovazione e la pratica del telelavoro. Le 16 aziende che dichiarano di averlo adottato o di averlo in progetto non sempre si trovano ai

²⁵ Gareis, K. (2001) *The Electronic Freelancing Economy: Myth or Reality? An Overview of Evidence* (May 2001), STAR project, Bonn, Empirica, W.P. 9.

massimi punteggi dell'indice. Può sembrare strano, ma sugli imprenditori "praticanti", uno ottiene un punteggio basso e ben dieci un punteggio intermedio (7 medio basso e 3 medio alto).

5.6 Un modello (transitorio) di azienda "Telework Oriented"

Ma allora, è impossibile stabilire quali siano le aziende che potrebbero adottare il telelavoro? Come abbiamo visto sia la dotazione tecnologica che una dichiarata propensione all'innovazione nel management del personale non sono di per sé sufficienti a fornire una risposta esaustiva. Entrambi gli aspetti, che senza dubbio costituiscono importanti tasselli del mosaico, hanno una qualche influenza potenziale sulla possibilità reale di telelavorare, ma nessuno costituisce la condizione in grado di innescare il processo. Questo dovrebbe convincere ulteriormente che la decisione di sperimentare il telelavoro è tutt'altro che semplice per un imprenditore. Come in tutti i fenomeni sociali, anche questo presenta una complessità maggiore di quanto sia possibile sintetizzare in poche variabili. Non esiste, insomma, *un* motivo, ma *più motivi*, spesso legati tra di loro in una complessa rete di condizioni socio-tecniche.

Per dare ragione di tale complessità, come d'altronde avevamo ipotizzato sin dalla fase di progettazione della ricerca bisogna andare oltre l'analisi delle singole variabili, anche se considerate per grappoli, e rappresentare la realtà sotto forma di modello ideal-tipico. A questo scopo abbiamo combinato tra di loro i due indici sinora utilizzati, quello tecnologico e quello di propensione culturale, ottenendo così un modello interpretativo più complesso (v. grafico 5.5), che compensa l'insufficienza esplicativa di entrambi. Si possono così raggruppare gli imprenditori abruzzesi - quelli che conoscono il telelavoro, quindi un po' più del 40% - su tre livelli.

- Al livello più basso abbiamo gli imprenditori *refrattari* al telelavoro: spesso non dispongono delle tecnologie, ma comunque, anche se le hanno, sono fermamente convinti che non possa venire molto di buono da un'innovazione la quale allontani i lavoratori dall'azienda.
- Al livello intermedio abbiamo gli imprenditori *incerti*: sono aperti all'innovazione ma non dispongono dei mezzi tecnici, oppure dispongono delle tecnologie ma hanno atteggiamenti tesi alla conservazione della situazione esistente.
- Al livello più alto abbiamo i *predisposti*: hanno una elevata disponibilità di tecnologie atte a trattare e trasferire informazioni e, al contempo, hanno una discreta apertura all'innovazione.

Il primo gruppo è, in Abruzzo, maggioritario, ma di pochissimo, in quanto solo poco più di un punto lo distacca dai predisposti. Il modello appena visto sembra "funzionare bene", nel senso che è in grado di discriminare in maniera egregia le aziende nel campione sin dai comportamenti di

base. Basti dire che nel gruppo dei *predisposti* troviamo il 66% di chi conosce esperienze concrete di telelavoro, il 66% di chi sta pensando di sperimentarlo e il 50% di chi lo usa attualmente o lo ha utilizzato in passato.

Grafico 5.5 - Criteri di composizione del modello

PROPENSIONE INNOVAZIONE	PRE-TECNOLOGICHE	NORMO-TECNOLOGICHE	PAN-TECNOLOGICHE	INNOVATIVE
Bassa	REFRATTARI (37,5%)			
Medio-Bassa				
Medio-Alta	INCERTI (26,4%)			
Alta	PREDISPOSTI (36,1%)			

Di notevole interesse è ora scoprire le situazioni reali degli imprenditori che si trovano dietro agli ideal-tipi del modello. La prima grande differenza si riscontra nella dimensione media dell'impresa, che è di 40 addetti per i *refrattari*, di 63 per gli *incerti* e di 88 per i *predisposti*. Differenzia anche il settore di attività: infatti i *predisposti* sono concentrati nel terziario (oltre il 50% del settore dei servizi finanziari e delle attività professionali). Notevole è anche la disparità tecnologica: circa il 17% dei *refrattari* non dispone di un collegamento a Internet; al contrario tale valore scende al 2% nel caso dei *predisposti*. Scarsamente significative sono invece la dislocazione territoriale e l'anzianità dell'azienda.

Le opinioni generali sul telelavoro - vantaggi, svantaggi e motivi della sua scarsa diffusione - non differiscono molto tra i tre tipi. Più definiti sono invece gli atteggiamenti nei confronti del telelavoro nella propria azienda, a partire dalla produttività del lavoro svolto a casa (v. grafico 5.6). I *refrattari* hanno un atteggiamento estremamente diffidente, che li porta a pensare che i dipendenti non lavorerebbero; coerentemente con questa convinzione, soltanto in pochissimi casi (16%) vedono la possibilità concreta di far lavorare da casa qualche dipendente (v. grafico 5.7). All'estremo opposto si situano i *predisposti*, che permetterebbero a molti di lavorare di telelavorare, anche perché sono molto convinti che si otterrebbe la stessa produttività.

Grafico 5.6 – “Si ha la stessa produttività lavorando in ufficio e da casa?” per tipologia

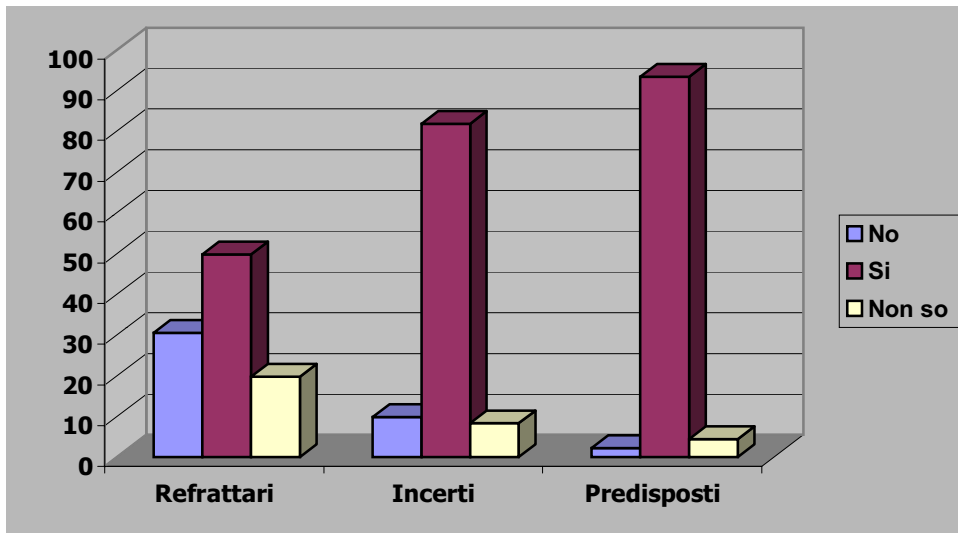
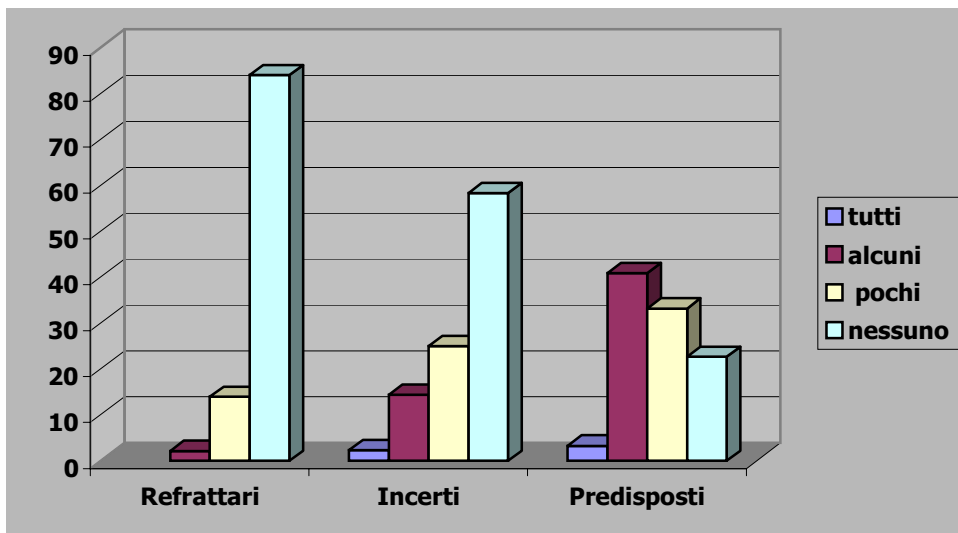


Grafico 5.7 – “Qualche dipendente potrebbe lavorare da casa?” per tipologia



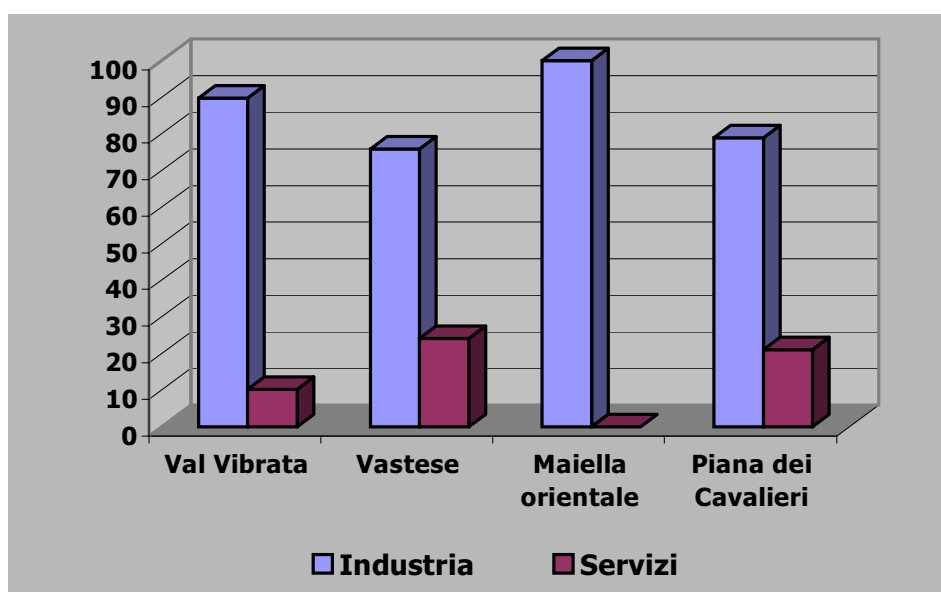
Per concludere, è necessario dichiarare come anche la tipologia appena descritta, pur se ci avvicina alla comprensione degli atteggiamenti ricorrenti tra gli imprenditori abruzzesi, ancora è da ritenere temporanea, in quanto non riesce a spiegare completamente le differenze esistenti tra gruppi, né a caratterizzare le aziende sotto il profilo delle "variabili di base, come l'appartenenza territoriale o il settore di attività. Per di più, dire, come abbiamo sinora fatto, che sono molte le variabili che intervengono a spiegare i diversi atteggiamenti nei confronti del telelavoro, non ci aiuta a spiegare né l'importanza relativa delle variabili, né la direzione del loro effetto. Non possiamo ancora, in definitiva, identificare un piccolo set di domande, le cui risposte sono davvero esplicative del campione. A tale scopo, è stato necessario, come vedremo nel capitolo successivo, rileggere i dati utilizzando tecniche statistiche più raffinate di quelle sinora utilizzate. Solo con le analisi multivariate, infatti, sarà possibile approfondire i rapporti di cause ed effetto tra le diverse opinioni degli imprenditori intervistati.

5.7 Alcune caratteristiche dei distretti industriali

In questa parte ci concentreremo unicamente sulle imprese situate all'interno dei distretti industriali della regione Abruzzo. Se disaggreghiamo i dati per comune possiamo, infatti, ottenere informazioni specifiche sulle loro caratteristiche e sui loro comportamenti. Tale analisi aggiuntiva muove dalla consapevolezza che i distretti industriali rappresentano delle realtà socio-economiche particolari e interessanti, che meritano un'osservazione approfondita. Le informazioni così ottenute, nonché il loro confronto con i dati generali, consentiranno di acquisire ulteriori elementi di conoscenza del territorio per ciò che riguarda il fenomeno del lavoro a distanza.

Quasi scontata è la distribuzione delle imprese distrettuali per ramo di attività, con il prevalere di quelle industriali (v. grafico 5.8). Fanno eccezione le aziende del Vastese, più di un quarto delle quali fa parte del settore servizi. E ciò è dovuto alle peculiarità della zona che, rispetto alle altre, si caratterizza per una maggiore terzianizzazione.

Grafico 5.8 – Le imprese dei distretti industriali per ramo di attività (valori percentuali)



Le aziende del distretto Val Vibrata-Tordino-Vomano si distinguono, invece, per il più basso numero di addetti (v. tabella 5.11). All'opposto tra quelle del Vastese si riscontra una quota rilevante di imprese di grandi dimensioni (26,3% contro una percentuale su tutti gli interpellati che è del 16,2%). D'altra parte – come si è detto precedentemente – lo sviluppo industriale di questa zona è legato alle medie e grandi imprese del settore metalmeccanico, elettromeccanico, elettronico e del vetro. Tra le aziende degli altri due distretti prevalgono, infine, quelle di medie dimensioni.

Tabella 5.11 - Le imprese dei distretti industriali per classe di addetti (Valori percentuali)

	Fino a 9	Da 10 a 15	Da 16 a 49	Oltre 50
Val Vibrata	34,4	25,0	25,4	15,2
Vastese	21,5	22,8	29,1	26,6
Maiella orientale	20,8	29,2	37,5	12,5
Piana dei Cavalieri	10,5	36,8	26,3	26,3

Osserviamo ora come si distribuiscono le imprese dei distretti industriali per livello tecnologico. Se confrontiamo i dati riportati nella tabella 5.12 con quelli registrati sull'intero campione, notiamo prima di tutto che le aziende della Val Vibrata presentano una dotazione di tecnologie mediamente più bassa. Il 55% circa si iscrive nei tipi pre-tecnologico e normo-tecnologico. Tale risultato è da porre in relazione alle specializzazioni produttive del distretto – tessile-abbigliamento, pelletteria, alimentare, mobili, meccanica – e alla dimensione media delle aziende. Si tratta, in altri termini, di segmenti di imprese normalmente più poveri di infrastrutture informatiche e telematiche. Va, tuttavia, ricordato che detta bassa dotazione tecnologica rappresenta un limite

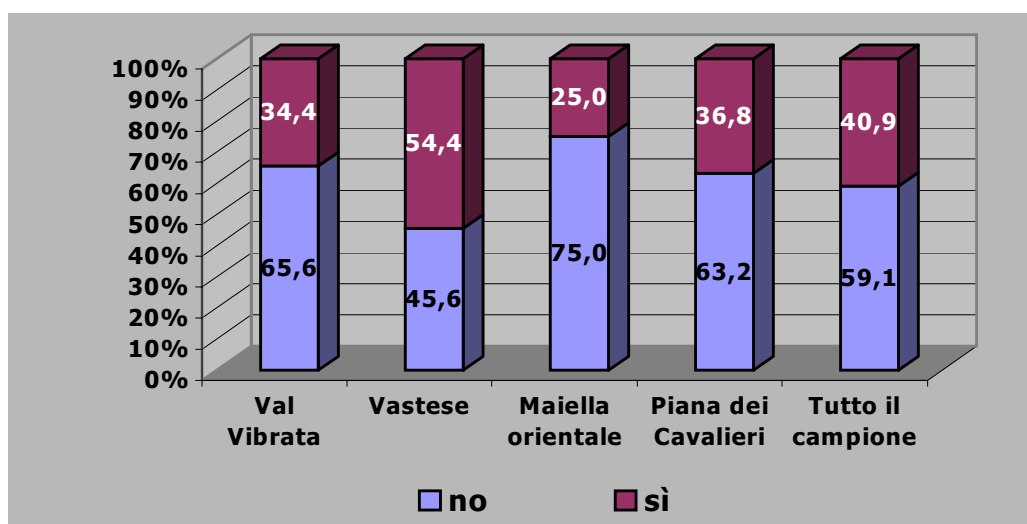
specifico dell'area e delle sue dinamiche di sviluppo. Diversa è la situazione delle aziende del Vastese e della Piana del Cavaliere. Qui particolarmente significativo è, infatti, il numero di imprese con elevati livelli tecnologici. Le innovative e le pan-tecnologiche, rispettivamente nel primo e nel secondo distretto, superano di molto il dato registrato su tutto il campione. Anche in tal caso sono le più grandi dimensioni aziendali e le specializzazioni produttive a spiegare il risultato.

Tabella 5.12 – Le imprese dei distretti per livello tecnologico (Valori percentuali)

	Pre-tecnologiche	Normo-tecnologiche	Pan-tecnologiche	Innovative
Val Vibrata	28,5	26,2	30,5	14,8
Vastese	22,8	19,0	32,9	25,3
Maiella orientale	37,5	8,3	37,5	16,7
Piana dei Cavalieri	-	31,6	52,6	15,8
Tutto il campione	24,7	22,4	33,3	19,6

Passiamo a esaminare le risposte di queste imprese alla domanda sulla conoscenza del telelavoro. Come si può osservare dal grafico 5.9, rispetto al totale, nei distretti industriali risultano meno frequenti gli interpellati che dichiarano di conoscere il lavoro a distanza. Fa eccezione ancora una volta il Vastese, dove la percentuale è addirittura superiore a quella del campione nel suo complesso. Tale dato si collega a quello relativo alla disponibilità di tecnologie, ma soprattutto alla variabile dimensione e settore di attività economica.

Grafico 5.9 – Conoscenza del telelavoro per distretto (valori percentuali)



Consideriamo ora solo gli interpellati che hanno dichiarato di conoscere il telelavoro. Proviamo ad osservare gli incroci con alcuni degli indici più significativi. Di difficile lettura risultano i dati sulla propensione culturale al telelavoro delle imprese dei distretti industriali. Se è abbastanza evidente il più basso valore, e quindi la più scarsa propensione, delle aziende della Val Vibrata, per le altre

non emergono atteggiamenti netti. La lettura della tabella 5.13 indica, tuttavia, l'esistenza in tutti e tre questi altri distretti di settori con una discreta propensione al telelavoro.

Tabella 5.13 - Propensione culturale al telelavoro per distretto (Valori percentuali)

	Bassa	Medio-bassa	Medio-alta	Alta
Val Vibrata	29,5	36,4	25,0	9,1
Vastese	27,9	34,9	30,2	7,0
Maiella orientale	-	50,0	16,7	33,3
Piana dei Cavalieri	28,6	14,3	57,1	-
Tutto il campione	25,7	33,1	27,9	13,2

In definitiva, possiamo dire che se l'operare all'interno di un distretto industriale di per sé non influenza nettamente l'atteggiamento nei confronti del telelavoro, la specializzazione produttiva porta a un maggior o minore apprezzamento verso le innovazioni che pare essere direttamente legato alla specificità delle lavorazioni. Ne discende che, data la struttura interconnessa delle attività che si svolgono nei distretti, la penetrazione del telelavoro in alcune aziende potrebbe godere di un effetto moltiplicatore grazie sia alla prossimità territoriale, sia alle culture produttive che gli imprenditori condividono.

SESTO CAPITOLO UNA TIPOLOGIA DI IMPRESE

6.1 Analisi delle corrispondenze multiple

Per rappresentare sinteticamente i risultati ottenuti con le interviste sono state applicate alcune procedure di analisi multidimensionale, che offrono una visione d'insieme sulle associazioni tra le variabili rilevate attraverso la tecnica dell'analisi delle corrispondenze multiple e della cluster analysis²⁶.

Il file dati dei 501 questionari somministrati agli imprenditori che hanno mostrato di conoscere il telelavoro è stato predisposto per l'analisi delle corrispondenze multiple, riducendo il numero di variabili a 29 (di cui 7 attive e 22 illustrative) e accorpando il più possibile le modalità di risposta.

Per evitare ridondanze con variabili strettamente connesse tra loro, gli indicatori complessi sono stati inseriti tra le variabili attive (come l'indice di propensione culturale al telelavoro) mentre le variabili che hanno partecipato alla costruzione dell'indice sono state considerate come illustrative.

Tra le altre variabili attive sono state inserite tutte quelle collegate all'atteggiamento nei confronti del telelavoro: il tipo di informazione posseduta sull'argomento, i vantaggi e gli svantaggi, l'interesse per i telecentri e il grado di autonomia lavorativa riservato ai dipendenti.

Le altre variabili di opinione e le variabili strutturali non hanno concorso alla determinazione degli assi ma sono state considerate come variabili illustrative.

Variabili attive utilizzate per l'analisi:

Motivi conoscenza telelavoro
Primo vantaggio telelavoro
Primo svantaggio telelavoro
A chi serve il telelavoro
Qualcuno lavora da casa
Interesse telecentri
Livello di propensione culturale al telelavoro

Variabili illustrative:

Anzianità impresa
Forma giuridica impresa
Provincia azienda
Attività economica
Attività economica dicotomizzata
Dipendenti azienda
Dipendenti esclusi dirigenti

²⁶ Sulle tecniche di analisi multidimensionale dei dati Cfr. paragrafo 1.3 del presente rapporto.

Ruolo intervistato
 Motivi scarsa diffusione generale
 Motivi scarsa diffusione particolare
 A casa stessa produttività
 A casa si lavora meno per assenza controllo
 A casa è difficile conciliare vita e lavoro
 Il telelavoro è adatto solo a collaboratori fidati
 A casa si lavora meglio perché l'ufficio distrae
 A casa le persone sono più tranquille perché risparmiano tempo negli spostamenti
 Il telelavoro rende le persone + responsabili
 Disponibilità telelavoro
 Possibilità auto-organizzare tempo di lavoro
 Previsione potenziamento tecnologie
 Presenza dipendenti lontani da casa
 Livello dotazione tecnologica

I primi quattro fattori estratti riproducono il 35% della varianza. Tuttavia, controllando l'istogramma degli autovalori, e soprattutto esaminando le variabili che hanno contribuito alla determinazioni degli assi (v. tabella 6.2), le differenze tra il secondo fattore e quelli successivi non risultano significative, motivo per cui si è ritenuto sufficiente limitare la descrizione dei fattori soltanto al primo e al secondo, che riproducono complessivamente il 21% della varianza della matrice.

Tabella 6.1 - Elenco autovalori

Fattori	Varianza riprodotta %	Varianza cumulata %
1	12,87	12,87
2	8,04	20,91
3	7,16	28,07
4	7,16	35,12

Tabella 6.2 - Prospetto dei contributi assoluti

VARIABILI	I fat	II fat	III fatt	IV fatt
Propensione culturale al telelavoro	30,4	8,3	7,5	16,6
Qualcuno lavora da casa	29,3	0,5	0	0,1
Interesse telecentri	28,9	0,7	0,2	0
Motivi conoscenza telelavoro	5	12	21,7	3,3
Primo svantaggio telelavoro	3,3	17,1	24,2	36,2
Primo vantaggio telelavoro	3	37	26,9	29,7
a chi serve il telelavoro	0	24,4	19,6	14

6.1.1 Primo fattore: propensione al telelavoro

Il primo fattore (var. ripr. 13%) sintetizza il livello di propensione al telelavoro, opponendo quella elevata a quella scarsa.

Il semiasse positivo (prop. elevata) è caratterizzato dalle risposte di quegli imprenditori che si mostrano interessati alla dislocazione di dipendenti presso telecentri, che dichiarano che qualcuno nella propria azienda può lavorare da casa e che mostrano complessivamente una propensione culturale al telelavoro elevata. Il semiasse è inoltre caratterizzato dalle risposte di chi conosce il telelavoro per via di esperienze dirette, che ritiene che lo svantaggio principale sia la conflittualità con i lavoratori di contro al vantaggio dell'aumento di produttività.

Le variabili illustrative completano il quadro: vi sono le risposte di chi ritiene che da casa si possa lavorare con la stessa produttività, e che anzi il telelavoro responsabilizzi le persone, insieme a quelle di chi si mostra in disaccordo con l'affermazione secondo cui da casa si lavora di meno per via dell'assenza di controllo. Si tratta soprattutto di imprese dei servizi, prevalentemente del settore K (altre attività imprenditoriali e professionali), con molti casi di pendolarismo tra i dipendenti e in cui ad alcuni dipendenti è consentito auto-organizzare il tempo di lavoro, con dotazione tecnologica elevata e previsione di ulteriore potenziamento. E' su questo semiasse che si posizionano le risposte di quegli imprenditori che hanno dichiarato di avere in corso esperienze di telelavoro; le altre imprese citano come ostacolo principale alla sperimentazione di questa forma di lavoro gli elevati costi tecnologici.

Tabella 6.3 - PRIMO FATTORE – VARIABILI ATTIVE SEMIASSE POSITIVO: propensione elevata

	Coordinate	Contributo assoluto	Coseno quadrato
Interesse telecentri: sì	1,23	20,4	0,63
Qualcuno lavora da casa: sì	0,89	16,2	0,64
Prop. culturale TL: alta	1,63	16	0,4
Conoscenza telelavoro: esperienze	1,13	3,4	0,08
Prop. culturale TL: medio-alta	0,48	2,9	0,09
Svantaggio telelavoro: conflitti coi lavoratori	0,88	2,1	0,05
Vantaggio telelavoro: maggiore produttività	0,74	2	0,05

Tabella 6.4 - Primo fattore - variabili illustrative (semiasse positivo)

Variabili modalità	Valor test	Coordinata
A casa stessa produttività: sì	6,5	0,17
Disponibilità telelavoro: disponibili	6,1	0,25
A casa è difficile conciliare vita e lavoro: non accordo	6	0,25
Il telelavoro rende le persone + responsabili: molto d'accordo	6	0,14
Possibilità auto-organizzare tempo di lavoro: sì	5,2	0,15
A casa si lavora meno perché non c'è controllo: non accordo	5,1	0,21
A casa le persone sono più tranquille per la riduzione spostamenti: molto d'accordo	5	0,11
Motivi scarsa diffusione telelavoro in particolare: sperimentazione in corso	4,9	1,22
Livello dotazione tecnologica: alta	4,9	0,29
A casa si lavora meglio perché l'ufficio distrae: molto d'accordo	4,1	0,36
Attività economica: altre attività dei servizi (K)	3,8	0,48
Previsione potenziamento tecnologie: sì	2,7	0,06
Attività economica dicotomizzata: servizi	2,5	0,18
Presenza dipendenti distanti ufficio: molti	2,3	0,3
Motivi scarsa diffusione particolare: costi tecnici	2,2	0,32

Il semiasse negativo invece è caratterizzato dalle risposte di quegli imprenditori che hanno dichiarato che a nessuno è consentito lavorare da casa, che mostrano una propensione culturale al telelavoro bassa, che non sono interessati a utilizzare i telecentri, e che sono informati sul telelavoro semplicemente perché ne hanno "sentito parlare". Si tratta quindi degli imprenditori che abbiamo definito "refrattari" al telelavoro, che non consentono ai propri dipendenti di auto-organizzare il tempo di lavoro, che pensano che a casa sia impossibile assicurare uguale produttività per via dell'assenza del controllo diretto, che credono che il telelavoro sia adatto soltanto per i dipendenti stretti e fidati, e che non concordano con l'affermazione secondo cui l'ufficio è fonte di distrazioni o che il telelavoro responsabilizza le persone. In generale, ritengono che il telelavoro sia poco diffuso a causa dell'assenza di incentivi pubblici, ma in riferimento alla propria situazione credono che il telelavoro sia poco utile per le esigenze produttive dell'azienda. Si tratta di imprese industriali, prevalentemente società di persone, con bassa dotazione tecnologica, dislocate soprattutto nella provincia di Teramo.

Tabella 6.5 - PRIMO FATTORE – VARIABILI ATTIVE - SEMIASSE NEGATIVO: Bassa propensione

	Coordinate	Contributo assoluto	Coseno quadrato
Qualcuno lavora da casa: no	-0,72	13,2	0,64
Prop. culturale TL: bassa	-0,91	9,6	0,28
Interesse telecentri: no	-0,51	8,5	0,63
Prop. culturale TL: medio – bassa	-0,35	1,8	0,06
Conoscenza telelavoro: sentito parlare	-0,21	1,2	0,06

Tabella 6.6 - Primo fattore - variabili illustrative semiassse negativo

Variabili modalità	Valor test	Coordinata
Disponibilità telelavoro: refrattari	-5,2	-0,41
Possibilità auto-organizzare tempo di lavoro: no	-5	-0,37
A casa stessa produttività: no	-4,9	-0,52
A casa è difficile conciliare vita e lavoro: molto d'accordo	-4,9	-0,4
Livello dotazione tecnologica: bassa	-4,6	-0,36
A casa le persone sono più tranquille per la riduzione spostamenti: non accordo	-4,4	-0,69
A casa si lavora meno perché non c'è controllo: molto d'accordo	-4,3	-0,46
A casa si lavora meglio perché l'ufficio distrae: non accordo	-4,3	-0,18
Il telelavoro rende le persone + responsabili: non accordo	-4,2	-0,7
Motivi scarsa diffusione particolare: non serve azienda	-4	-0,32
Il telelavoro rende le persone + responsabili: poco accordo	-3,9	-0,43
A casa stessa produttività: non so	-3,5	-0,44
Presenza dipendenti distanti ufficio: nessuno	-3,1	-0,08
Previsione potenziamento tecnologie: no	-2,7	-0,23
Il telelavoro è adatto solo a dipendenti stretti e fidati: molto d'accordo	-2,5	-0,15
A casa le persone sono più tranquille per la riduzione spostamenti: poco d'accordo	-2,5	-0,29
Attività economica dicotomizzata: industria	-2,5	-0,07
Motivi scarsa diffusione telelavoro in generale: assenza incentivi	-2,4	-0,31
Forma giuridica impresa: società di persone	-2,3	-0,17
Provincia azienda: Teramo	-2,3	-0,15
A casa si lavora meno perché non c'è controllo: poco d'accordo	-2,2	-0,14
Anzianità impresa: costituita prima del 1991	-2,1	-0,09
A casa è difficile conciliare vita e lavoro: poco d'accordo	-2	-0,17

Secondo fattore (asse y): informazione generica sul TL

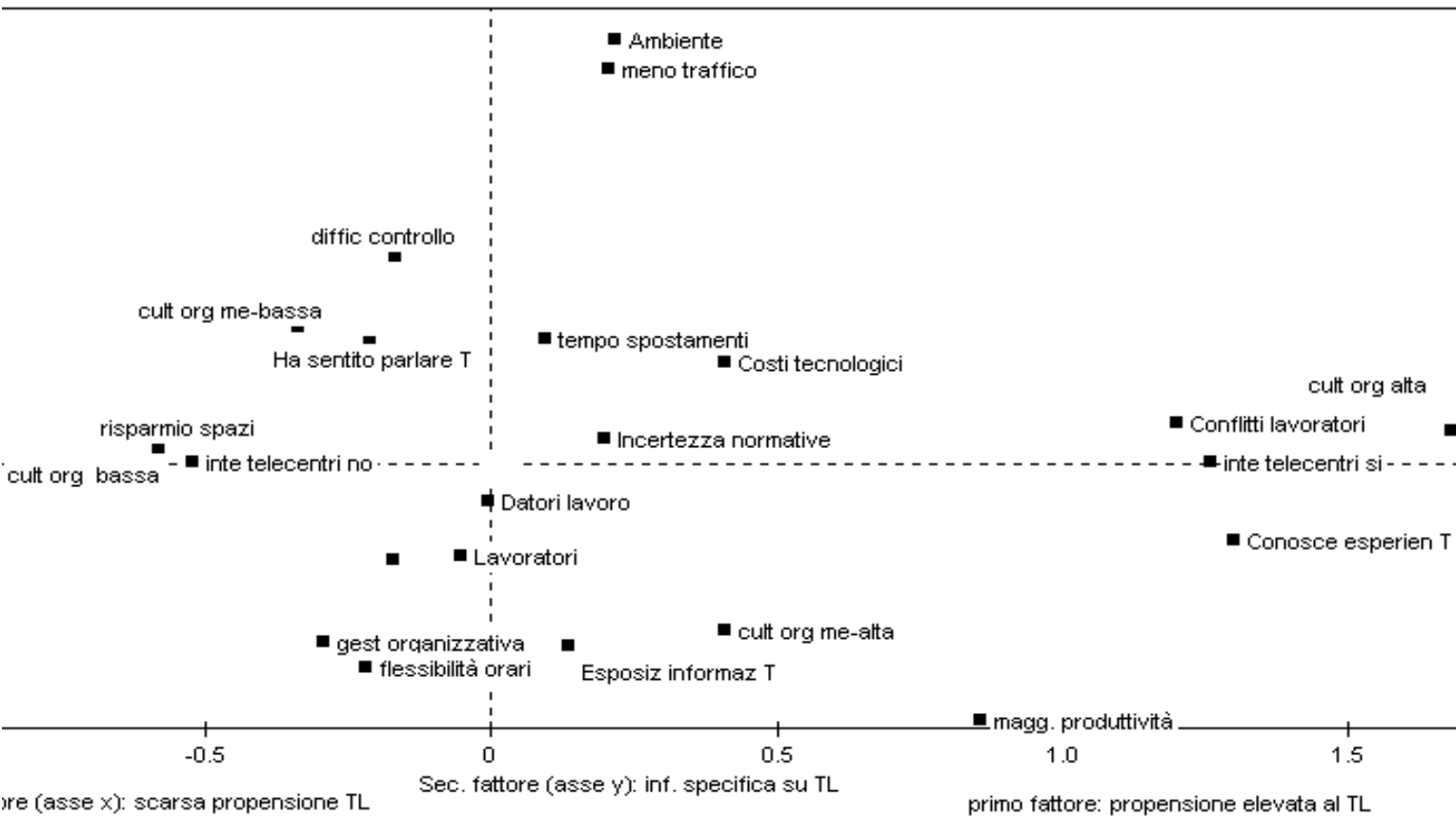


grafico 6.1 Piano fattoriale relativo alle variabili attive.

6.1.2 Secondo fattore: livello dell'informazione

Il secondo fattore (var. ripr. 8%) sintetizza il livello di informazione sul telelavoro, contrapponendo un tipo di informazione generica e superficiale a un'informazione più specifica e ragionata.

Il semiasse positivo (informazione generica) è caratterizzato dalle risposte di chi ha semplicemente "sentito parlare" del telelavoro, che crede che questo sia vantaggioso soprattutto per l'ambiente, in virtù della riduzione del traffico, e che al contrario ritiene che lo svantaggio principale siano le difficoltà nel controllare le prestazioni di chi lavora a distanza.

Con le variabili illustrative si può completare il quadro: vi sono concentrate infatti le opinioni di chi ritiene che il telelavoro sia poco sviluppato a causa dell'assenza di incentivi e che da casa sia più difficile assicurare la stessa produttività per via dell'assenza di controllo, anche se le persone sono più tranquille per il tempo risparmiato negli spostamenti.

Si tratta di imprese medio piccole (10-15 dipendenti), dislocate soprattutto nella provincia de L'Aquila, con dotazione tecnologia medio-bassa.

Tabella 6.7 - SECONDO FATTORE – VARIABILI ATTIVE- semiasse positivo: informazione generica

	Coordinate	Contributi	Coseno quadrato
Per chi è vantaggioso il telelavoro: ambiente	1,32	20,1	0,33
Primo vantaggio telelavoro: meno traffico	1,21	20	0,34
Primo svantaggio: difficoltà controllo	0,56	5,7	0,1
Conoscenza telelavoro: ne ha sentito parlare	0,33	4,6	0,15
Prop. culturale TL: medio-bassa	0,35	3	0,06
Primo vantaggio telelavoro: riduzione tempo spostamenti	0,37	2,5	0,05

Tabella 6.8 - Secondo fattore – semiasse positivo variabili illustrative

	Valor test	Coordinata
Motivi scarsa diffusione telelavoro in generale: assenza incentivi	3,8	0,49
Ruolo intervistato: titolare	3,6	0,2
Dipendenti esclusi dirigenti: fino a 9	3	0,19
Provincia azienda: L'Aquila	2,9	0,29
A casa le persone sono più tranquille per la riduzione spostamenti: molto d'accordo	2,8	0,06
Dipendenti azienda: 10-15	2,8	0,23
A casa si lavora meno perché non c'è controllo: molto d'accordo	2,4	0,26
Livello dotazione tecnologica: bassa	2,4	0,18
Motivi scarsa diffusione telelavoro in particolare: assenza incentivi	2,1	0,34
Livello dotazione tecnologica: media	2	0,11
Presenza dipendenti distanti ufficio: nessuno	2	0,06

Il semiasse negativo, invece, è caratterizzato dalle risposte degli imprenditori con propensione culturale al telelavoro elevata, che mostrano una maggiore conoscenza sulle tematiche inerenti il telelavoro, che hanno letto qualcosa sull'argomento o sono stati comunque esposti a informazioni specifiche.

Tra i vantaggi del telelavoro spiccano la possibilità di rendere gli orari più flessibili e l'aumento di produttività, mentre lo svantaggio principale è rappresentato dalle difficoltà di gestione organizzativa.

Tra le variabili illustrative compare nuovamente il problema della gestione organizzativa: infatti l'ostacolo principale alla sperimentazione del telelavoro nell'azienda in questione è proprio la difficoltà nella gestione organizzativa, mentre nel caso generale si aggiungono anche i problemi legati alle incertezze normative.

Si tratta di aziende grandi, con dotazione tecnologica alta e con pochi pendolari tra i dipendenti.

Tabella 6.9 - SECONDO FATTORE – variabili attive- semiasse negativo: informazione elevata

	Coordinate	Contributi	Coseno quadrato
Primo vantaggio telelavoro: flessibilità orari	-0,65	12,6	0,29
Primo svantaggio: gestione organizzativa	-0,58	9,6	0,21
Conoscenza telelavoro: esposizione informazione	-0,53	7,4	0,16
Per chi è vantaggioso il telelavoro: lavoratori	-0,3	4,2	0,16
Prop. culturale TL: medio-alta	-0,45	4,1	0,08
Primo vantaggio telelavoro: maggiore Produttività	-0,57	1,9	0,03

Tabella 6.10 - Secondo fattore – semiasse negativo - variabili illustrative

Variabili modalità	Valor test	Coordinata
Ruolo intervistato: dirigente	-5	-0,35
Dipendenti esclusi dirigenti: >50	-4,3	-0,32
Livello dotazione tecnologica: alta	-4,1	-0,25
Dipendenti azienda > 50	-4,1	-0,3
Motivi scarsa diffusione telelavoro in particolare: gestioneorganizz.va	-3,5	-0,21
Presenza dipendenti distanti ufficio: pochi	-2,9	-0,29
A casa le persone sono più tranquille per la riduzione spostamenti: poco d'accordo	-2,8	-0,32
Motivi scarsa diffusione telelavoro in generale: incertezza normativa	-2,6	-0,26
Motivi scarsa diffusione telelavoro in generale: gestione organizzativa	-2	-0,18

6.2 Una tipologia degli imprenditori

Sui fattori ottenuti con l'analisi delle corrispondenze multiple è stata applicata una procedura di classificazione automatica per ottenere una tipologia multidimensionale degli intervistati. La classificazione è stata effettuata sui fattori ottenuti con l'analisi delle corrispondenze, e tra le diverse partizioni ottenibili è stata scelta la partizione in quattro classi. La partizione, dopo 4 iterazioni in cui è stata ottimizzata la varianza tra classi (da 0.4 a 0.5, con una varianza totale di 1.7), risulta così organizzata:

Tabella 6.11 - Partizione in 4 classi

Denominazione Classe	Numerosità classi	Percent.	Varianza interclassi	Valor test sui singoli fattori	
				I	II
Disponibili	128	25,5	0,4	8,5	-6,0
Interessati	82	16,4	0,2	14,4	4,0
Disinteressati	256	51,1	0,5	-16,5	2,5
Ostili	35	7,0	0,1	-3,0	-0,3

Prima di descrivere le singole classi, è interessante soffermarsi sulle relazioni dei gruppi individuati con i singoli fattori. Il gruppo più numeroso, quello dei *disinteressati*, ha il valor test più elevato sul semiasse negativo del primo fattore, e dovrebbe essere quindi composto dagli imprenditori con scarsa propensione al telelavoro, mentre al contrario è il gruppo degli *interessati* a mostrare una relazione forte con il semiasse positivo del primo fattore, e quindi dovrebbe risultare composto da imprenditori con elevata propensione al telelavoro. Il gruppo degli imprenditori *disponibili* presenta una relazione positiva sia con la propensione al telelavoro che con l'informazione specifica sulle tematiche relative, mentre l'ultimo gruppo, quello denominato degli *ostili* – il meno numeroso ma il più stabile (varianza inter classe 0,08) - presenta una debole relazione con l'informazione specifica sul telelavoro e con la bassa propensione al telelavoro.

Ma procediamo ora alla descrizione più dettagliata dei gruppi.

6.2.1 I disponibili

Di questo gruppo fanno parte 128 intervistati, pari al 26% del campione. Rispetto al gruppo successivo, degli *interessati*, questo gruppo mostra di possedere informazioni più approfondite sul telelavoro. Infatti è soprattutto in questo gruppo che confluisce chi dichiara di conoscere direttamente esperienze di telelavoro o di avere alcune sperimentazioni in atto. Si tratta di imprese con propensione culturale al telelavoro medio alta (80% rispetto al 28% della media) e dotazione tecnologica alta (48% rispetto a 36%). Come primo vantaggio del telelavoro viene indicato l'aumento della produttività, mentre come svantaggio principale gli elevati costi tecnologici (23%

rispetto all'8% e 17% rispetto al 9%); inoltre, gli intervistati che appartengono a questo gruppo pensano in misura superiore alla media che siano soprattutto gli imprenditori ad essere agevolati da esperienze di telelavoro (28% contro 19%).

Il telelavoro è in generale poco diffuso a causa delle incertezze normative, mentre nel caso particolare sono nuovamente i costi tecnologici a rappresentare l'ostacolo maggiore. In questo gruppo vi è un discreto interesse per l'attività dei telecentri (45% contro 29%) ed è diffusa l'opinione che da casa si possa lavorare con la stessa produttività (84% contro 74%) e che il telelavoro responsabilizzi le persone (89% contro 79%).

6.2.2 Gli interessati

A questo gruppo appartengono 82 intervistati, pari al 16% del campione. Si tratta di imprenditori che nella quasi totalità dei casi (92.4%) presentano una propensione culturale al telelavoro elevata, che sarebbero interessati a far lavorare alcuni dipendenti nei telecentri (si mostra interessato l'88% del gruppo rispetto al 30% della media) e che consentono già ad alcuni dipendenti di lavorare da casa o di auto-organizzare i tempi di lavoro. In percentuale superiore alla media (94% rispetto al 74%) credono che lavorando da casa la produzione rimanga invariata, mentre esprimono in misura maggiore rispetto alla media disaccordo sulle affermazioni secondo cui è difficile conciliare lavoro e vita, che l'assenza di controllo riduce la quantità di lavoro eseguito a distanza e che il telelavoro sia adatto soltanto ai dipendenti stretti e fidati (rispettivamente 76% contro 53%; 73% contro 54% e 52% contro 40%). Tra gli svantaggi del telelavoro citano soprattutto i conflitti con i lavoratori, mentre il vantaggio citato in misura superiore alla media è la riduzione del traffico. Gli interessati sono inoltre convinti che in ufficio ci siano maggiori distrazioni che a casa e che il telelavoro responsabilizzi le persone (rispettivamente 37% rispetto al 21% e 91% rispetto al 80%). In questo gruppo vi è una concentrazione di imprese del settore K (altre attività imprenditoriali e professionali) superiore alla media (21% rispetto a 11%) e delle imprese di commercio e finanza (6% rispetto a 4%).

6.2.3 I disinteressati

Si tratta del gruppo più numeroso: vi confluiscono 256 intervistati, pari al 51% del totale. Quasi i due terzi degli imprenditori che fanno parte di questo gruppo ritengono in primo luogo che il telelavoro non sia adatto alle proprie esigenze produttive. In questo gruppo vi è una prevalenza di industrie tessili (18% rispetto al 15%), localizzate per lo più nella provincia di Teramo (36% rispetto al 31%).

Si tratta di aziende nelle quali a nessun dipendente è consentito lavorare da casa o auto-organizzare il tempo di lavoro (rispettivamente 85% contro il 55% e 33% contro 27%), con livello di propensione culturale al telelavoro e dotazione tecnologica bassa. Chi confluisce in questo

gruppo, del telelavoro ha semplicemente "sentito parlare" (66% rispetto al 58%), ritiene che il vantaggio principale sia la flessibilizzazione degli orari e la riduzione del traffico e non è affatto convinto né che da casa le persone diventino più responsabili, né che sia possibile assicurare la stessa produttività.

6.2.4 Gli ostili

Si tratta del gruppo meno numeroso ma allo stesso tempo più stabile; è composto soltanto da 35 imprenditori, pari al 7% degli intervistati. Si tratta degli imprenditori più decisamente refrattari al telelavoro (43% contro 24%), convinti che l'unico vantaggio del telelavoro sia il risparmio di spazi in azienda. In misura decisamente superiore alla media concordano pienamente con l'affermazione secondo cui da casa si lavora meno per via dell'assenza di controllo (37% contro 15%) e non credono proprio che il telelavoro possa responsabilizzare le persone (20% contro il 7%). Non sperimentano il telelavoro soprattutto a causa delle incertezze normative (14% rispetto al 7%) e per timore della diffidenza dei lavoratori.

Si tratta soprattutto di imprese industriali medio-grandi dei settori metalmeccanico (34% contro 27%), chimico (8% rispetto a 5%) e agroalimentare (9% rispetto a 6%), con dotazione tecnologica media (46% rispetto al 38%).

6.3 I tipi a confronto

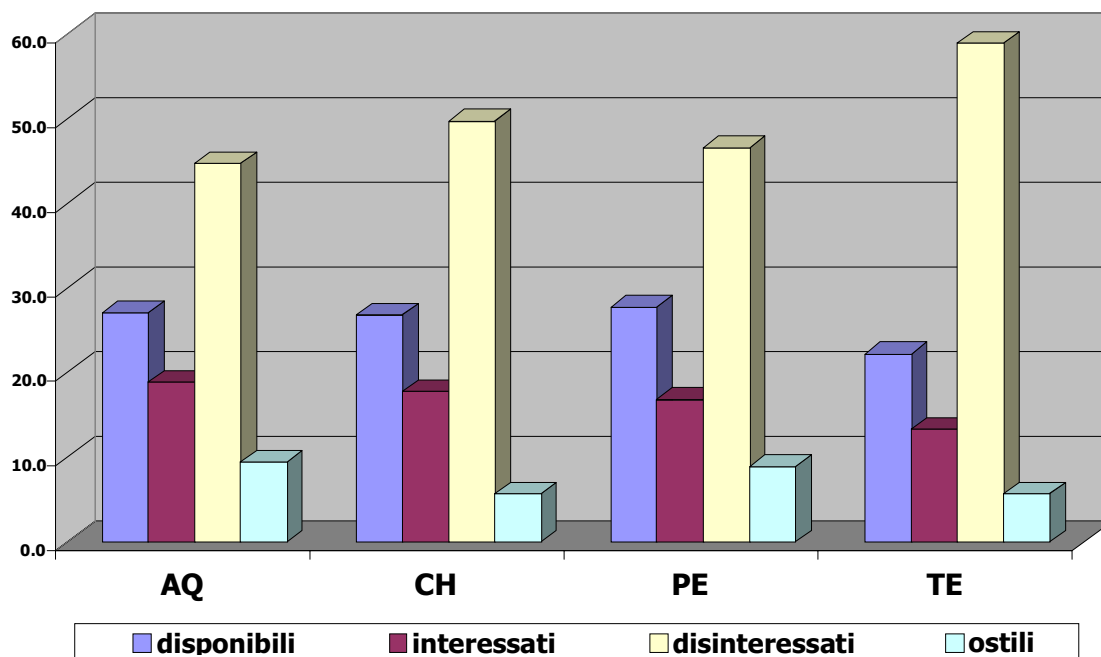
Oltre alle variabili che caratterizzano fortemente i gruppi è possibile fornire ulteriori indicazioni sulle caratteristiche dei tipi. Non vi sono differenze marcate in merito alle dimensioni aziendali, anche per via dell'estrema variabilità del dato all'interno del campione e dei gruppi estratti, ad eccezione del gruppo dei disinteressati, che sembrano concentrati nelle imprese più piccole, con una media di 52 dipendenti. Si tratta però del dato a maggiore dispersione, anche per via della numerosità del gruppo. Sia il gruppo dei disponibili che quello degli interessati sembrano concentrarsi in imprese lievemente più grandi della media (77 e 74 dipendenti in media, con una variabilità maggiore nel caso dei disponibili). Il gruppo degli ostili è concentrato in imprese di dimensione media (72 dipendenti), con una variabilità inferiore a quella degli altri gruppi.

Tabella 6.12 - Numero medio dipendenti e variabilità per tipologie

	N	Media	Scarto tipo	Coefficiente di variazione
Disponibili	128	77.5	211.3	2.7
Interessati	82	74.0	194.4	2.6
Disinteressati	256	51.6	145.9	2.8
Ostili	35	72.5	98.2	1.4

Non vi sono poi differenze significative nella distribuzione dei tipi per provincia: si noti che mentre i disinteressati sono presenti soprattutto nella provincia di Teramo, la provincia de L'Aquila si caratterizza per la maggiore concentrazione di ostili e interessati (v. grafico 6.2).

Grafico 6.2 - Distribuzione dei tipi per provincia



Anche la distribuzione della tipologia di imprenditori per le imprese distrettuali non offre informazioni molto definite, come si vede nella tabella 6.13. Ciò che appare più evidente è la maggior concentrazione delle imprese distrettuali nel gruppo dei disinteressati (e addirittura nel gruppo degli ostili per il distretto Maiella orientale). Si riscontra una quota superiore alla media di imprenditori disponibili soltanto nei distretti del Vastese e della Piana dei Cavalieri. Un dato che risulta coerente con quanto si è rilevato per la dotazione di tecnologie e la propensione culturale (cfr. paragrafo 5.7 del capitolo 5).

Tabella 6.13 - Le imprese dei distretti per tipologia di imprenditori (Valori percentuali)

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili
Val Vibrata	19,3	14,8	60,2	5,7
Vastese	32,6	9,3	55,8	2,3
Maiella orientale	16,7	16,7	50,0	16,7
Piana dei Cavalieri	28,6	14,3	57,1	-
Tutto il campione	25,5	16,4	51,1	7,0

Poiché nella formazione dei gruppi è stata presa in considerazione soltanto la variabile relativa al primo vantaggio (o svantaggio) del telelavoro indicato dagli intervistati, può risultare interessante osservare nel complesso le differenze nelle graduatorie formulate dai diversi tipi.

La maggiore flessibilità d'orario è indicata al primo posto da tutti i gruppi ad eccezione degli ostili, anche se sono soprattutto i disponibili a affermarlo con decisione maggiore. Gli ostili invece indicano tutti il vantaggio del risparmio degli spazi in azienda, e soltanto il 40% riconosce gli effetti positivi del telelavoro sugli orari di lavoro (rispetto alla media del 62%). Tra gli altri vantaggi, i disponibili sottolineano più di tutti gli effetti positivi del telelavoro sulla produttività dei dipendenti, mentre gli interessati - insieme ai disinteressati - segnalano gli effetti positivi del telelavoro sull'ambiente per via della riduzione del traffico.

Tabella 6.14 - Vantaggi del telelavoro per tipologia

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili	Totale
Riduzione traffico	12,5	40,2	32	14,3	27,1
Minor tempo spostamenti	45,3	41,5	46,5	2,9	42,3
Maggiore produttività	33,6	23,2	13,3	8,6	19,8
Risparmio spazi azienda	8,6	9,8	8,6	100	15,2
Maggiore flessibilità orario	66,4	61	64,1	40	62,5
Totale	128	82	256	35	501
	25,5	16,4	51,1	7	100

Sugli svantaggi del telelavoro invece le differenze sono più forti. Se tutti (ma soprattutto ostili e disinteressati) al primo posto indicano le difficoltà di gestione, sono soprattutto gli ostili e i disinteressati a preoccuparsi della difficoltà di controllo del lavoro. I disponibili sottolineano il problema dei costi tecnologici, mentre gli interessati sono spaventati soprattutto dagli eventuali conflitti con i lavoratori.

Tabella 6.15 - Svantaggi del telelavoro per tipologia

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili	Totale
Impossibilità controllare il lavoro	25,8	26,8	36,1	45,7	32,6
Conflitti lavoratori	6,3	18,3	8,6	11,4	9,8
Elevati costi tecnologici	22,7	11	14,5	11,4	15,8
Incertezza normative	32,8	30,5	27,5	28,6	29,4
Difficoltà gestione	54,7	51,2	54,5	62,9	54,6
Totale	128	82	255	35	500
	25,6	16,4	51	7	100

Anche i motivi della scarsa diffusione del telelavoro in generale differenziano i gruppi: tutti indicano come motivo principale le resistenze culturali dei quadri, ma con differenze significative: si va dal 45% degli interessati al 35% dei disinteressati. A segnalare i costi di attuazione tecnica e la diffidenza dei sono soprattutto i disinteressati che i disponibili, cosa che potrebbe in realtà rispecchiare un diverso livello di informazione/consapevolezza sulla questione. I disponibili credono in misura minore degli altri (e soprattutto dei disinteressati) che le difficoltà nella gestione organizzativa costituiscano un problema mentre gli ostili sembrano i meno preoccupati dei costi di

attuazione tecnica, come a sottolineare un'ostilità più culturale che tecnologica verso questa forma di lavoro.

Tabella 6.16 - Motivi Scarsa diffusione del telelavoro in generale per tipologia

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili	Totale
Assenza incentivi pubblici	11,7	8,5	15,2	14,3	13,2
Diffidenza lavoratori	17,2	9,8	17,6	14,3	16
Opposizione sindacati	6,3	9,8	8,2	5,7	7,8
Costi attuazione tecnica	14,8	12,2	19,1	5,7	16
Difficile gestione organizz.va	25	36,6	31,6	34,3	30,9
Resistenze culturali quadri	43	45,1	35,2	40	39,1
Incertezza normativa	36,7	35,4	25	28,6	29,9
Totale	128	82	256	35	501
	25,5	16,4	51,1	7	100

Come già notato nel caso generale, la considerazione dei motivi della scarsa diffusione del telelavoro riferiti allo specifico caso aziendale muta sensibilmente la graduatoria. Nel caso particolare la somiglianza tra disponibili e disinteressati rispetto al problema degli elevati costi tecnologici diventa evidente: questo ostacolo infatti è segnalato dal 20% dei disponibili rispetto al 10% dei disinteressati. Si noti poi che gli ostili dichiarano in misura ancora minore rispetto al caso generale che i costi tecnologici costituiscano un problema, adducendo la mancata utilizzazione sia alla scarsa utilità del telelavoro per gli obiettivi produttivi della propria azienda, sia il problema delle incertezze normative (17% rispetto al 12% della media).

Si noti che anche nel caso particolare i disponibili citano meno degli altri il problema della gestione organizzativa, anche se con percentuali superiori del caso generale (25% rispetto al 39%). Infine può essere interessante annotare che solo gli interessati sembrano lamentare più degli altri l'assenza di incentivi pubblici: il 13% degli imprenditori che appartengono a questo gruppo, infatti, dichiara che uno degli ostacoli è anche questo aspetto del problema, rispetto al 9,6% della media.

Tabella 6.17 - Motivi Scarsa diffusione del telelavoro in particolare per tipologia

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili	Totale
Assenza incentivi pubblici	10,2	13,4	8,2	8,6	9,6
Diffidenza lavoratori	8,6	6,1	6,3	5,7	6,8
Opposizione sindacati	1,6	6,1	1,6	0	2,2
Costi attuazione tecnica	20,3	12,2	10,2	2,9	12,6
Difficile gestione organizz.va	39,1	41,5	44,3	42,9	42,4
Resistenze culturali quadri	14,8	11	8,6	8,6	10,6
Incertezza normativa	14,1	12,2	11	17,1	12,4
Ho una sperimentazione in corso	7	6,1	0,8	0	3,2
Non serve per azienda	16,4	18,3	29	28,6	24
Totale	128	82	255	35	500
	25,6	16,4	51	7	100

Infine, per offrire una visione d'insieme delle differenze tra i tipi è utile osservare le differenze nelle percentuali di chi si è dichiarato d'accordo con le affermazioni proposte nella scala di atteggiamento sulla propensione al telelavoro, che discrimina fortemente i gruppi individuati, segnalando inoltre alcune differenze interessanti tra i gruppi che sembrano avere caratteristiche più simili tra loro (disponibili e interessati da un lato e disinteressati e ostili dall'altro; cfr. tabella 6.18).

Tabella 6.18 - Intervistati che si sono dichiarati d'accordo con le affermazioni proposte nella scala di atteggiamento per tipologia

	Disponibili	Interessati	Disinteressati	Ostili	Totale
Con il telelavoro le persone sono più tranquille perché risparmiano spostamenti	87,4	90,2	73,7	68,6	79,6
Il telelavoro rende le persone più responsabili	89,8	91,5	71,0	68,6	79,0
Il telelavoro è adatto solo a collaboratori stretti e fidati	37,5	19,5	40,6	45,7	36,7
Lavorando da casa è difficile conciliare lavoro e tempo di vita	14,8	8,5	30,5	40,0	23,6
Si lavora meglio da casa perché ufficio è fonte di distrazioni	26,0	36,6	12,9	20,0	20,6
A casa le persone lavorano meno perché non sorvegliate	6,3	9,8	17,2	37,1	14,6

Confrontando i profili di risposta dei disponibili e degli interessati può stupire osservare un atteggiamento leggermente più critico e come di maggiore "realismo" proprio tra i disponibili, che seppure siano i più informati e più "predisposti" al telelavoro, mostrano un'adesione lievemente più critica, dettata probabilmente da una maggiore esperienza sul campo. La differenza più vistosa è relativa all'affermazione secondo cui il telelavoro è adatto solo ai collaboratori stretti e fidati, condivisa dal 37% dei disponibili contro il 19% degli interessati.

Se invece si confrontano tra loro i profili dei disinteressati e degli ostili appaiono evidenti i pregiudizi culturali di questi ultimi, soprattutto se si guarda al 37% di imprenditori convinti che il telelavoro sia poco praticabile per via dell'assenza del controllo diretto dei lavoratori.

Infine, è interessante confrontare la tipologia presentata in questo capitolo con quella prospettata in sede di ipotesi e ottenuta grazie alla combinazione della disponibilità tecnologica e della disponibilità organizzativa al telelavoro.

Come illustrato nel precedente capitolo, combinando l'indice di propensione culturale con l'indice di dotazione tecnologica è stato possibile individuare tre tipi di imprenditori, i *refrattari*, gli *incerti* e i *predisposti*, con i quali è stato possibile stilizzare in linea di massima i possibili atteggiamenti in

materia di telelavoro. Nelle tabelle che seguono si mostra l'incrocio tra le due tipologie: si noti in primo luogo nella maggior parte dei casi si verifica la concentrazione dei soggetti nelle celle corrispondenti a categorie simili.

Tabella 6.19 - Comparazione tra tipologia ottenuta mediante combinazione logica e mediante analisi multivariata (Valori assoluti)

	Refrattari	Incerti	Predisposti	Totale
Disponibili	7	33	88	128
Interessati	6	9	67	82
Disinteressati	156	79	21	256
Ostili	19	11	5	35
Totale	188	132	181	501

Sia tra gli interessati che tra i disponibili la categoria prevalente è quella dei predisposti (82% e 67%), anche se tra i disponibili vi è una quota maggiore di incerti, dovuta probabilmente proprio alla maggiore consapevolezza delle difficoltà di implementazione del telelavoro, mentre sia tra i disinteressati che tra gli ostili la categoria prevalente è quella dei refrattari (61% e 54%), insieme a una quota superiore alla media di incerti.

Tabella 6.20 - Comparazione tra tipologia ottenuta mediante combinazione logica e mediante analisi multivariata (Valori percentuali)

	Refrattari	Incerti	Predisposti	Totale
Disponibili	5.5	25.8	68.8	100.0
Interessati	7.3	11.0	81.7	100.0
Disinteressati	60.9	30.9	8.2	100.0
Ostili	54.3	31.4	14.3	100.0
Totale	37.5	26.3	36.1	501

La comparazione tra tipologie ne mostra la sostanziale intercambiabilità, anche se, come era prevedibile, l'analisi multivariata ha consentito di cogliere diverse sfumature dell'interesse (la disponibilità e la propensione) e del disinteresse (la inopportunità e l'ostilità culturale) rispetto al modello iniziale.

Tuttavia, la sostanziale comparabilità delle tipologie dimostra la congruenza nel considerare congiuntamente le variabili tecnologiche e quelle culturali e organizzative per affrontare il tema degli atteggiamenti verso il telelavoro.

CAPITOLO SETTIMO

I RISULTATI DEL FOCUS GROUP

7.1 Premessa

In questo capitolo vengono presentati i risultati emersi in seguito alla discussione realizzata con alcuni decision maker regionali durante il focus group.

Nonostante il particolare momento di congiuntura dell'economia locale, che ha reso impossibile la presenza di alcuni degli esponenti di spicco del contesto regionale invitati, al focus group hanno partecipato 7 rappresentanti delle realtà locali maggiormente coinvolte sul tema del telelavoro, in particolare del Gruppo Giovani Imprenditori di Confindustria, del Sindacato, di una PMI abruzzese, della Confcommercio, della Facoltà di Ingegneria dell'Università dell'Aquila, e rappresentanti dell'Unione Industriali della Provincia dell'Aquila.

La discussione è stata analizzata con due approcci di analisi differenti e integrati fra loro. Innanzitutto i risultati emersi sono stati sintetizzati e sistematizzati evidenziando i tratti caratteristici della discussione riproponendone la sequenza attraverso un'analisi qualitativa. Successivamente, il testo è stato registrato e trascritto, per consentire di analizzarne i contenuti con alcune tecniche statistiche di analisi testuale²⁷, che hanno consentito di "navigare" il testo al fine di individuare e approfondire i temi affrontati.

Si tratta di tecniche di analisi che - soprattutto in presenza di testi di ridotte dimensioni - presentano un carattere eminentemente descrittivo, essendo orientate a cogliere le sfumature presenti nei testi piuttosto che fornire una valutazione quantitativa dei temi individuati.

²⁷ Per approfondimenti sulla metodologia necessaria per analizzare i testi secondo i criteri della statistica testuale si consulti L. Lebart, A. Salem, *Statistique textuelle*, Paris, Dunod, 1994, S. Bolasco, *Analisi multidimensionale dei dati*, Roma, Carocci, 1999, F. della Ratta-Rinaldi "L'analisi testuale, uno strumento per la ricerca sociale", <*Sociologia e ricerca sociale*>, N. 61, 2000, e "Il contributo dell'analisi testuale alle strategie di classificazione", <*Sociologia e ricerca sociale*>, N. 64, 2001.

7.2 Analisi dei contenuti emersi

Come illustrato nel capitolo relativo al disegno della ricerca, il focus group è stato introdotto da una riflessione sulla percezione del telelavoro diffusa in ambito regionale in passato per poi concentrarsi sulla sua applicazione attuale e i possibili sviluppi futuri. In particolare ci si è soffermati sulle conoscenze, competenze, comportamenti organizzativi e tecnologie necessarie per lo sviluppo del lavoro a distanza.

Ma vediamo in dettaglio, domanda per domanda i contenuti emersi²⁸.

7.2.1 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 1

"In passato, secondo voi, come è stato percepito il telelavoro nelle PMI e nelle grandi aziende presenti nella regione, in termini di conoscenze e comportamenti?"

La prima osservazione, emersa dalla discussione di gruppo, ha contribuito a definire la percezione temporale del telelavoro in quanto tutti i partecipanti hanno concordato nel delimitare il concetto di "passato" al solo "passato prossimo", vissuto quindi come molto vicino nel tempo.

La percezione diffusa e condivisa emersa dal confronto tra i partecipanti è quella di telelavoro vissuto ed agito a livello "implicito, non formalizzato", in manifestazioni aziendali di tipo "embrionale" nel contesto locale. Sconosciuto nella maggior parte delle PMI, risulta poco utilizzato anche dalle grandi aziende che comunque possiedono le tecnologie per l'applicazione.

Opinione predominante nel gruppo di discussione è di percepire nel passato il telelavoro come semplice "lavoro a domicilio" e come "lavoro di serie B" per "fasce deboli".

In sintesi, il contesto locale è stato caratterizzato in passato da una "conoscenza marginale" del telelavoro e da una "percezione negativa". Unica eccezione si trova in ambito accademico, dove alla lentezza burocratica si affianca comunque una attiva sperimentazione della teledidattica: si è trovata quindi "la strada spianata" sia per le richieste degli studenti lavoratori o fuori sede, sia – almeno nelle facoltà tecnico-scientifiche – per la disponibilità dei supporti tecnologici.

In sintesi, la tendenza che si prefigura nel dibattito è quella di passare "da una percezione di telelavoro per fasce deboli a telelavoro come opportunità di business".

²⁸ Tra virgolette e in corsivo sono riportate le parole o frasi citate dai partecipanti.

7.2.2 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 2

"Quali sono le resistenze attuali allo sviluppo del telelavoro in ambito nazionale? e in ambito regionale?"

Strettamente collegate al passato sono le resistenze ancora oggi riscontrate nel contesto locale, ma – almeno in parte – anche in quello nazionale. Si parla infatti della necessità prioritaria in termini di conoscenze di *"alfabetizzazione informatica"*, come passo indispensabile da compiere a livello diffuso. Si fa riferimento alla *"mancanza di collegamento tra scuola e mondo del lavoro"* che, nonostante la riforma in corso, permane a livello reale, generando un *"gap culturale"*, con il resto del mondo di entità notevole.

Alla *"mancata conoscenza"* corrisponde quindi una *"mancata domanda"*: non è ancora chiaro ad oggi agli attori del contesto locale *"quali siano le figure professionali effettivamente telelavorabili"*, prima ancora di poterne percepire i vantaggi.

L'attenzione è quindi oggi rivolta alle forme di *"lavoro a-tipico"* che stanno sempre più prendendo consistenza. A tutto ciò si aggiunge una notevole resistenza di stampo psicologico rispetto alla mancanza di *"controllo della persona"* e alla percezione del telelavoro come *"generatore di inefficienza"* legata ad un *"atteggiamento di diffidenza verso il nuovo"*.

In ultimo, ma non per importanza, sono le resistenze connesse anche ad un *"non adeguato sviluppo dei mezzi"* che si riflette su un *"contesto impreparato"*.

7.2.3 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 3

"Se oggi un decisore pubblico vi chiedesse un consiglio per lo sviluppo del telelavoro, quali sono le competenze, le tecnologie e i comportamenti di cui avvertite la necessità?"

La prima leva su cui puntare è, secondo il confronto emerso tra i partecipanti nel corso del focus group, la scuola come vero e proprio *"strumento di lancio"* per far sì che i giovani possano *"abituarsi al lavoro a distanza"* ed avvicinarsi *"all'informatica senza remore"*. Ciò potrebbe aiutare a ridurre il gap culturale che si frappone tra il presente e la futura applicazione del telelavoro.

Altre leve che possono influire sullo sviluppo del telelavoro sono i *"convegni, dibattiti"*, ma anche le *"sperimentazioni"* che, oltre a diffondere una cultura del telelavoro, aiutino a proporlo *"non solo come modello lavorativo, ma anche come fattore di miglioramento per la vita personale"*.

Oltre ad incidere sulla *"creazione di un sistema per la formazione integrata"*, al decisore pubblico viene consigliato di creare *"incentivi per l'acquisto del computer"* e *"agevolazioni fiscali"* per coloro che puntano sul telelavoro.

In ambito aziendale, la leva è sicuramente il "mercato" che richiede sempre più flessibilità organizzativa, apertura all'esterno e quindi globalizzazione.

Si potrebbe pensare ad inserire "nel contratto aziendale una quota di dipendenti per lavori nuovi", come oggi si fa per alcune categorie di lavoratori.

Si potrebbe ipotizzare di "destinare risorse economiche per la Regione" per facilitare lo sviluppo del telelavoro e realizzare "provvedimenti regionali ad hoc".

Infine, puntare in parallelo alla "conoscenza e allo sviluppo dei servizi ICT tramite informazione, formazione e agevolazioni fiscali" potrebbe significare creare un terreno adatto allo sviluppo del telelavoro.

7.2.4 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 4

"Ipotizziamo nei prossimi tre mesi che una quota consistente delle imprese abruzzesi sperimenti il telelavoro.

Quali sono secondo voi gli effetti principali (sia positivi che negativi)?

Nelle buste troverete 10 effetti (positivi e negativi) del telelavoro, riordinateli secondo il grado di priorità/importanza che vi attribuite."

Per la lettura della tabella appare opportuno specificare che il punteggio più alto corrisponde all'effetto ritenuto meno importante, in quanto i partecipanti hanno ordinato da 1 a 10 gli item (1 come "primo", per l'effetto prioritario, e così via).

I risultati sono riportati nella tabella seguente:

Tabella 7.1 Gli effetti del telelavoro

EFFETTI	MEDIA
PROBLEMI DI GESTIONE ORGANIZZATIVA	3,4
FLESSIBILITÀ NEGLI ORARI DI LAVORO	4,2
PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE	4,6
COSTI TECNOLOGICI	4,8
PROBLEMI CON LE NORMATIVE	5,6
RISPARMIO DI TEMPO PER GLI SPOSTAMENTI	6
DIFFICOLTÀ DI CONTROLLO DEL LAVORO	6
CONFLITTI CON LAVORATORI E SINDACATO	6,6
RIDUZIONE DI TRAFFICO E INQUINAMENTO	8,4
RISPARMIO I SPAZI IN AZIENDA	8,4

Come emerge dalla lettura della tabella, la percezione degli effetti legati ad un ipotetico sviluppo del telelavoro sul territorio abruzzese è eterogenea in quanto nessuno tra gli effetti proposti sui cartellini ha ottenuto un punteggio fortemente caratterizzante. Ciò significa che ciascun effetto, a seconda dello specifico punto di vista del partecipante – e della realtà da questi rappresentata –, viene visto come potenzialmente possibile. In particolare, sono i "problemi di gestione organizzativa" ad essere percepiti come gli aspetti più critici per lo sviluppo del telelavoro nella

realtà regionale mentre i meno importanti sono risultati essere *"il risparmio di spazi in azienda"* e *"la riduzione di traffico e inquinamento"*. Una discreta enfasi viene anche posta sull'effetto relativo alla *"flessibilità negli orari di lavoro"* e alla *"produttività del personale"* così come sui *"costi tecnologici"*.

Ai partecipanti è stata data la possibilità, attraverso la presenza nella busta di un cartellino bianco, di scrivere un ulteriore effetto secondo loro possibile e importante con l'introduzione del telelavoro in una quota consistente delle imprese locali. Da ciò sono emersi tre nuove ipotesi di effetto:

- *"problemi di riservatezza dei dati"*
- *"possibilità di costruire una nuova frontiera sociale e economica"*
- *"risparmi economici per aziende, lavoratori, stato/regione"*.

Solo quest'ultimo effetto è stato posizionato nella scala di priorità al primo posto.

E' seguito un dibattito di approfondimento su quanto emerso dalle riflessioni individuali, centrato in particolar modo su due effetti principali:

- il grande risparmio economico generato dall'introduzione del telelavoro,
- gli aspetti relativi alla qualità della vita, con specifico riferimento alla dimensione familiare.

7.2.5 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla domanda 5

"Proviamo ad individuare insieme delle possibili applicazioni del telelavoro nelle diverse realtà regionali?"

La discussione di gruppo si è subito attivata con una serie di idee/proposte che, pur se non strettamente legate all'ambito regionale, sono sintomatiche di un grande desiderio di innovazione tecnologica nei servizi che le aziende, ma anche la Pubblica Amministrazione, possono offrire ai clienti e ai cittadini grazie ai nuovi strumenti messi a disposizione e alle potenzialità di sviluppo del telelavoro.

Si è parlato di:

- *teleassistenza, con riferimento non solo a problematiche quotidiane operative e di routine, ma anche ad aspetti di servizio sociale, con riguardo agli anziani;*
- *servizi che le Camere di Commercio possono offrire;*
- *servizi che i Comuni possono garantire a distanza;*
- *molte delle attività legate al settore turistico e bancario;*
- *condivisione di servizi (quali contabilità, amministrazione, vendita, marketing, magazzino, ecc.) tra le PMI tramite telelavoro;*

- *possibilità di svolgere telelavoro su attività "multiple";*
- *attività di progettazione (ambientale, urbanistica, per piani regolatori);*
- *call center*
- *e-commerce*
- *teleconsorzi di acquisto e vendita.*

In sostanza, è emerso il concetto di utilizzare il telelavoro per disporre di professionalità e di competenze anche non presenti nel territorio regionale. Si è quindi ampliato il raggio del telelavoro ad ambiti relativi al lavoro in rete, e alle nuove opportunità ad esso legate quali il Customer Care ed offerte dagli orizzonti più ampi dell'e-commerce.

7.2.6 Analisi dei contenuti emersi in relazione alla mappa cognitiva conclusiva

"Proviamo ora a ripercorrere il focus group e a sintetizzarne i concetti principali emersi attraverso l'individuazione di "parole-chiave" da collocare sullo schema base, in termini di "passato, presente e futuro" facendo riferimento agli aspetti di "conoscenze, competenze, comportamenti e tecnologie" relativi al telelavoro."

Le parole-chiave emerse rispetto alle dimensioni proposte sono:

- **PASSATO**

Ipotesi futuristica; intangibilità; spauracchio; resistenza; non conoscenza; scarse conoscenze, competenze e tecnologie; strumentazione, strutture e costi; isolamento del telelavoratore; fuori controllo; riservatezza; esigenza di rilevante capacità; riservato a pochi.

- **PRESENTE**

Globalizzazione; maggiore cultura; evoluzione; informazione; impatto sociale; nuova frontiera; interessante; opportunità; guadagni; aspettative; flessibilità; capacità di autogestione; indipendenza; autostima; nuova socialità; difficile socialità lavorativa; normative.

- **FUTURO**

"Sarebbe ora"; sviluppo; equità; ristrutturare ambienti abitativi; spazi sociali; nuovi bisogni; nuova cultura; isolamento; rischio di perdita dei diritti collettivi, contrattuali o individuali; scarsa partecipazione alla vita sindacale; capacità relazionali.

L'interpretazione appare evidente: se in *passato* il vissuto del telelavoro era legato alla scarsa conoscenza e, di conseguenza, alla resistenza manifestata verso l'introduzione di qualcosa di innovativo e con potenziali effetti "dirompenti", nel *presente* è nata una nuova consapevolezza grazie alla maggiore disponibilità di informazione che apre la porta ad un *futuro* in cui il telelavoro possa diventare realtà, senza portarsi dietro le perplessità originarie, ma pur lasciando aperti degli

interrogativi relativi soprattutto ai cambiamenti in termini normativi, contrattuali, lavorativi ed anche "esistenziali" che ne conseguono.

7.3 Analisi testuale del focus group

Il testo prodotto dalla discussione di gruppo (d'ora in avanti denominato FOCUS) conta 8.369 parole, con 2031 parole diverse e una percentuale di parole e una ricchezza lessicale discreta, poiché le parole che compaiono una sola volta sono pari al 58% dell'intero testo.

Il punto di partenza dell'analisi illustrata di seguito è stato l'analisi del vocabolario (tutte le parole utilizzate nel *corpus* con una frequenza significativa), che ha consentito di individuare un nucleo di parole chiave capaci di sintetizzare i principali temi emersi con la discussione.

I criteri che consentono di individuare il nucleo di parole chiave sono diversi; il primo è sicuramente quello della frequenza, poiché le parole che compaiono con una frequenza elevata nel testo sono sicuramente indicative del suo contenuto (*parole-tema*).

Tra le parole a maggior frequenza nel testo troviamo naturalmente <telelavoro>²⁹ (96 occorrenze, pari al 114,7 per 10.000 dell'intero testo), <lavoro> (73 occorrenze, pari all'87,2 per 10.000), <azienda> e <aziende> (rispettivamente 27 e 24 occorrenze, pari al 32,2 e 28,7 per 10.000), <servizi> (22 occorrenze, pari al 26,3 per 10.000) e <formazione> (20 occorrenze, pari al 23,9 per 10.000).

Oltre alle parole che presentano una frequenza rilevante, è possibile individuare anche quelle parole che risultano sovra-rappresentate rispetto ad un modello di linguaggio utilizzato come riferimento. Convenzionalmente si considerano modelli di riferimento testi particolari, i lessici di frequenza, costruiti utilizzando un larghissimo stock di campioni di lingua, e che pertanto possono essere considerati come modelli utili per valutare la frequenza delle parole nel *corpus* analizzato (Bolasco, 1999). Confrontando il proprio *corpus* con il lessico di frequenza più appropriato è possibile quindi ottenere una lista di parole che, in quanto sovra-rappresentate, ne caratterizzano fortemente il contenuto³⁰.

²⁹ Da questo momento in poi con le parole o le espressioni racchiuse tra i segni di < e > saranno indicati termini o frasi effettivamente presenti nel testo.

³⁰ Per questo confronto è stato utilizzato il programma Taltac, recentemente messo a punto da Bolasco et al., che consente appunto di confrontare il testo in analisi con alcuni lessici di frequenza. Si tratta di un lessico particolarmente adatto all'analisi di testi non lemmatizzati poiché è composto da semplici forme grafiche. Da tale confronto è possibile ottenere anche una misura di specificità (chiamata scarto) che si ottiene mediante il seguente rapporto:

$$z_i = \frac{f_i - f_i^*}{\sqrt{f_i^*}}$$

Tra le forme sovra-rappresentate si è preferito distinguere tra gli **attori** (i soggetti coinvolti nella discussione sulla diffusione del telelavoro in Abruzzo), gli **oggetti** o le **condizioni** (gli altri sostantivi sovra-rappresentati) e le **azioni**.

Tra gli attori troviamo tutti i soggetti che secondo i partecipanti al focus sono coinvolti o meritano di esserlo nei processi di telelavoro: le <aziende> o le <imprese>, la <scuola>, i <ragazzi>, i <giovani> e gli <studenti> (o <alunni>) o più in generale i <lavoratori> e in qualche caso anche gli <atipici>, in riferimento a quelle particolari figure presenti sul mercato del lavoro che potrebbero beneficiare delle potenzialità del telelavoro. Sono inoltre presenti alcuni riferimenti a una serie di figure più ampie, legate al <territorio>, come la <famiglia>, i <cittadini> e gli <anziani>.

Tabella 7.2 - Alcune forme significative del corpus Focus. Attori

Forma grafica	Occorrenze assolute	Scarto sulle Occorrenze
Azienda/e	51	18.2
Scuola/e	18	7.5
Ragazzi/e	14	8.5
Lavoratori/e	13	6.5
Studenti	11	13.9
Territorio	10	9.5
Impresa	9	3.4
Dipendenti	8	7.4
Famiglia	8	3.5
Informatici	6	19.7
Giovani	6	3.4
Atipici/o	4	12.6
Cittadino	4	5.2
Anziani	2	3.5

Analizzando gli altri sostantivi sovra-rappresentati è possibile individuare innanzitutto le condizioni per la diffusione del telelavoro citate nella discussione, come <conoscenze>, <servizi>, <formazione> o le sue possibili applicazioni: <sperimentazione>, <progettazione> ma anche <telesoccorso>, <teleassistenza> o <teledidattica>; vi sono poi molti riferimenti alle tecnologie, all'<alfabetizzazione informatica> o <informatizzazione>, alla <rete>, ai <computer> e <calcolatori>, o più in generale agli <strumenti> o alle

in cui f_i rappresenta la frequenza normalizzata della forma i nel testo in esame e f_i^* rappresenta la frequenza normalizzata della forma i nel lessico di riferimento. Naturalmente tanto più lo scarto avrà un valore elevato tanto più la forma potrà essere considerata caratterizzante il testo in questione (Cfr. Bolasco *pp. cit.*, pag. 223).

Tabella 7.3 - Alcune forme significative del corpus Focus. Oggetti e condizioni

APPLICAZIONI E CONDIZIONI		
Forma grafica	Occorrenze assolute	Scarto sulle Occorrenze
Conoscenze/a	24	19.7
Servizi	22	10.7
Formazione	20	13.0
Esigenza	14	12.9
Resistenze	7	26.7
Applicazione	7	6.8
Consulenza	4	9.5
Progettazione	4	9.2
Sperimentazione	4	11.2
Teleassistenza	3	66.2
Teledidattica	3	46.8
Telesoccorso	2	10.2
TECNOLOGIE		
Forma grafica	Occorrenze assolute	Scarto sulle Occorrenze
Sistemi	13	12.1
Informatica	12	18.1
Strumenti	12	9.0
Rete	12	8.6
Computer	11	7.6
Tecnologie	7	8.3
Alfabetizzazione	7	54.6
Calcolatore	4	10.3
Informatizzazione	2	13.2
ORGANIZZAZIONE E CONTESTO		
Forma grafica	Occorrenze assolute	Scarto sulle Occorrenze
Telelavoro	96	474.2
Lavoro	73	19.9
Domicilio	7	21.3
Contatto	7	9.1
Centri	7	7.5
Orario	5	8.5
Globalizzazione	3	17.5
Internazionalizzazione	3	7.7

<tecnologie>, insieme a riferimenti più generali alle condizioni organizzative entro cui inserire progetti di telelavoro, come <orario>, <domicilio>, <centri> o i riferimenti al contesto economico-produttivo, come, <globalizzazione> e <internazionalizzazione>.

Infine, tra i verbi sovra-rappresentati nel testo, che rimandano alle azioni che hanno caratterizzato la discussione, vi sono i verbi che si riferiscono a come <utilizzare> questa forma di lavoro, a quello che si potrebbe fare e a cosa sarebbe necessario <conoscere>.

Vi sono poi alcuni verbi fattivi che evidenziano il carattere propositivo della discussione: <svolgere>, <promuovere>, <sviluppare>, <entrare> e <interagire>.

Tabella 7.4 - Alcune forme significative del corpus Focus. Azioni

Forma grafica	Occorrenze assolute	Scarto sulle Occorrenze
Utilizzare/utilizzato	11	6.9
Lavorano/lavora	10	8.7
Potrebbero/possa	16	6.4
Conoscono/conosce	7	6.7
Svolgere	6	7.1
Promuovere	5	6.7
Sviluppare	5	6.0
Entrare	5	4.7
Interagire	4	23.5
Proporre	4	6.5
Cercando/cercano	4	5.2

Il nucleo di parole significative così selezionate consente di tracciare un primo quadro dei temi affrontati nel corso della discussione: vale a dire le condizioni che gli interlocutori contattati ritengono determinanti per lo sviluppo del telelavoro (la formazione e soprattutto l'alfabetizzazione informatica), gli attori che potrebbero essere coinvolti in questo processo (le aziende e i lavoratori, ma anche il territorio, le famiglie, i cittadini e gli anziani) e i settori di applicazione di questa modalità di lavoro (soprattutto i servizi, l'assistenza e la formazione a distanza).

Per alcuni di questi riferimenti si è ritenuto utile ritornare al testo in modo da approfondirne il contesto d'uso e descrivere l'insieme dei discorsi che si dipanano a partire da essi.

Poiché attraverso l'analisi sistematica dei risultati ottenuti con il focus ha già illustrato in modo esaustivo i temi emersi, si è scelto di soffermarsi soprattutto sui riferimenti a due questioni centrali, l'**organizzazione** (intesa come insieme dei riferimenti all'orario, al lavoro a domicilio, alla gestione e alle imprese) e la **formazione e le conoscenze** che gli esperti interpellati ritengono fondamentali per la diffusione del telelavoro.

7.4 Impresa, telelavoro e tecnologia

Gran parte della discussione si è incentrata sulla predisposizione delle imprese abruzzesi a una forma di innovazione organizzativa come la sperimentazione del telelavoro. Il giudizio degli partecipanti è stato pressoché unanime nel giudicare molto lontana la possibilità di una sperimentazione diffusa. Le motivazioni addotte sono di vario genere.

Alcuni hanno fatto riferimento alla dimensione media delle imprese, giudicando difficile che le piccole e medie imprese possano conoscere, e quindi sperimentare, questa forma di lavoro. Altri

invece fanno riferimento alla diffidenza che può essere diffusa nei confronti del telelavoro a causa della sua somiglianza con il lavoro a domicilio, di cui la regione ha ancora la memoria fresca, e che era visto come <un lavoro di serie *b*, nel senso che alla persona mancava quel contatto necessario con l'azienda, quel riconoscimento di far parte della società, del contesto dell'ufficio>, o come un espediente delle imprese per <spendere di meno e cercare di guadagnare di più>. Insomma, <inizialmente il telelavoro è stato visto come un'opportunità per fasce di lavoratori deboli o svantaggiate e solo negli ultimi anni inizia a essere presentato come opportunità evidente di business per le aziende.>

Tutti invece insistono sulla arretratezza tecnologica e informatica delle imprese abruzzesi. Se molti sottolineano che per la diffusione del telelavoro è necessaria una vera e propria <rottura culturale>, tutti auspicano l'alfabetizzazione informatica delle imprese, che in realtà i dati della ricerca sugli imprenditori hanno appurato essere già avvenuta, e con livelli di tutto rispetto.

Chi sottolinea l'importanza degli effetti culturali, segnala la necessità che il telelavoro rompa <quella cultura che ha classificato il lavoro come una prestazione d'opera manuale>, mentre il telelavoro presuppone una diversa <percezione della responsabilità, poiché questo non è più un lavoro legato a un momento temporale definito> ma diventa finalizzato <al raggiungimento di un obiettivo, e pertanto una persona viene responsabilizzata in maniera diversa rispetto al proprio impegno>. Non manca però chi segnala una contraddizione: infatti, se si parte dallo <stereotipo delle organizzazioni del lavoro>, la consuetudine diffusa è quella del <controllo della persona, con il lavoro che viene controllato in base al tempo>, e oggi, anche se <il lavoro viene visto come risultato di qualità>, continua ad essere improbabile che questo cambiamento di prospettiva possa portare al ripensamento dell'orario di lavoro, che alcune forme di telelavoro sottendono implicitamente.

Nell'opinione degli osservatori privilegiati, insomma, è necessario che le imprese ricevano un sostegno al proprio <sviluppo culturale, non soltanto per l'informatizzazione, ma un sostegno che vada nella direzione dell'internazionalizzazione> che consenta <un'accelerazione dello sviluppo, come l'utilizzo delle consulenze e di quei servizi esterni non strettamente legati alla produzione del pezzo in sé.>

Infine, l'altro elemento che finora <ha evitato il diffondersi del telelavoro è la mancanza di una vera domanda di telelavoro.>

Infatti, se da un lato le imprese non sanno <che lavoro può essere e cosa si può fare>, dall'altro non esiste la consapevolezza sociale della sua utilità, e quindi si ritiene indispensabile <stimolare il pubblico sull'esigenza, lo scopo sociale> di questa forma di lavoro.

La rappresentazione del telelavoro soprattutto come forma di lavoro utile per la società è confermata quando la discussione si sofferma sulle possibili applicazioni del telelavoro: non a caso quelle più citate sono soprattutto quelle attività a sfondo sociale che consentono di realizzare

attività a distanza come il telesoccorso, l'assistenza a domicilio, l'assistenza psicologica, la teledidattica piuttosto che i servizi alle imprese come i servizi di traduzione e l'assistenza legale sulle questioni internazionali.

Solo qualcuno, per inciso, ha ricordato che <c'è un gran risparmio economico da parte di tutti, delle aziende, dello Stato, dei lavoratori, in senso generale, di benessere e di salute>.

Infine, la discussione si è poi concentrata sulla relazione tra il lavoro atipico e il telelavoro, nella convinzione che il telelavoro potrebbe essere <favorito anche dalla nuova fase di liberalizzazione del mercato del lavoro che ha prodotto i lavori atipici>, poiché in questo scenario <il telelavoro può diventare uno strumento per produrre ricchezza e opportunità di lavoro>. Infatti, se è comune la convinzione della difficoltà che allo stato attuale le imprese abruzzesi sperimentino il telelavoro all'interno delle proprie organizzazioni, qualcuno pensa che potrebbe essere utile sfruttare le possibilità offerte dalla telematica per tutte quelle attività interstiziali che figure esterne all'azienda, appunto atipiche, potrebbero svolgere a distanza per più aziende contemporaneamente.

Qualcuno però fa notare che associare il telelavoro al trasferimento all'esterno di attività dell'azienda è cosa diversa dal telelavoro inteso come lavoro a distanza (da casa o da centri specializzati) consentito a una parte dei dipendenti.

Accanto alla valutazione della predisposizione delle imprese abruzzesi all'innovazione organizzativa, nella discussione è stata anche considerata la necessità di assicurare, a partire dal sistema di istruzione (scuola e università), una adeguata preparazione all'uso degli strumenti informatici e telematici, sia all'esterno che all'interno dell'azienda. Tra le altre competenze richieste a chi lavora a distanza qualcuno fa riferimento alla capacità di autogestione, anche se la maggioranza ha sottolineato più volte che <il problema reale è quello di una maturazione culturale> nelle imprese e nella società in genere.

Infine, è stato possibile cogliere alcune differenze tra i le parole utilizzate dai diversi tipi di partecipanti al focus, grazie al calcolo delle parole caratteristiche, tecnica che consente di caratterizzare i riferimenti tematici sovra-rappresentati in alcune sezioni del testo.

Alla base del calcolo delle parole specifiche vi è la suddivisione del testo in analisi in un insieme di sotto-testi (ad esempio l'insieme di risposte distinte per tipo di partecipante): per rintracciare le parole specifiche viene effettuato un confronto fra la presenza in percentuale di una determinata parola all'interno del sotto-testo e la percentuale della presenza di quella parola sul testo considerato globalmente. Se per esempio, la parola "mercato" compare nell'intero testo il 10% delle volte, mentre all'interno degli interventi dei rappresentanti delle aziende compare il 30% delle volte, potremmo considerare tale parola più caratteristica del linguaggio dei rappresentanti delle aziende. Su tale base viene data una valutazione statistica delle differenza tra le due percentuali e viene calcolata la probabilità che la differenza osservata sia dovuta al caso.

Nel nostro caso è stato possibile distinguere gli interventi soltanto sulla base della tipologia di partecipante, distinguendo tra rappresentanti delle organizzazioni aziendali, delle organizzazioni sindacali e del mondo accademico. Data le ridotte dimensioni del testo sono poche le parole che caratterizzano i tipi di partecipante, anche se è possibile segnalare alcune differenze. I rappresentanti delle organizzazioni aziendali parlano soprattutto di <impresa> e <mercato>, di come <utilizzare> il telelavoro e dei <ragazzi>, presso cui diffondere la cultura del lavoro a distanza e delle nuove tecnologie; i rappresentanti sindacali parlano prevalentemente di <professionalità>, di <lavoro a domicilio>, di <servizi> e di <resistenze> ma anche di <scuola> e <formazione>; mentre infine i rappresentanti del mondo accademico, infine, si soffermano sugli <studenti>, sulla <rete> che questi sono in grado di utilizzare e sullo <sviluppo culturale> necessario per la diffusione del telelavoro nel sistema delle imprese abruzzesi.

In conclusione si può affermare che il focus group ha goduto dell'attiva partecipazione dei testimoni privilegiati del contesto locale e il dibattito che ne è scaturito si è caratterizzato per interesse e vivacità, spaziando spesso oltre i confini posti dallo specifico obiettivo del gruppo.

Ciascuno, con il suo peculiare punto di vista, ha saputo cogliere e rappresentare le specifiche resistenze, criticità o potenzialità del proprio contesto di riferimento. Ciò ha consentito di arricchire i risultati complessivi della ricerca con una caratterizzazione concretamente "regionale".

La discussione si è concentrata più sulle opportunità generiche offerte dalla telematica e quindi su una visione delle attività a distanza esterne al sistema delle imprese, piuttosto che sul lavoro a distanza inteso come innovazione organizzativa interna all'impresa.

La tematica affrontata, in tutti i suoi aspetti, è stata spesso oggetto di traslazione verso il mondo dell'ICT e quindi di Internet: più che trattare gli aspetti salienti del telelavoro si è spesso parlato delle potenzialità del futuro dell'informatica e della rete. Ciò tende a sottolineare quanto emerso come percezione dei decision maker durante il focus group: a livello regionale risulta essere prioritario puntare sull' "alfabetizzazione informatica" in ogni contesto (scuole, PMI, PA, ecc.) per potersi poi inoltrare nel mondo del telelavoro vero e proprio, con la strada spianata.

Appare quindi interessante notare come, a fronte di una fotografia statisticamente rappresentativa data dalla ricerca ove risulta una dotazione informatica medio-alta a livello regionale (alta con una percentuale del 52.9 e media con una percentuale del 22.4), i decision maker risultano possedere una percezione differente. Ciò può dare origine alla considerazione che la loro opinione sia determinata, oltre che dalla presenza di una rilevante dotazione informatica, anche dal non adeguato utilizzo a livello regionale delle tecnologie per lo sviluppo e il business.

Tuttavia, se da un lato la percezione del livello di sviluppo tecnologico diffuso nelle imprese abruzzesi è più pessimista di quanto l'indagine ha consentito di rilevare, gli osservatori privilegiati mostrano una precisa consapevolezza dell'importanza della questione organizzativa e in particolare

delle culture di gestione e valutazione del lavoro e dei suoi risultati per una effettiva diffusione della cultura del lavoro a distanza.

CAPITOLO OTTAVO CONCLUSIONI

La ricerca svolta, come spesso avviene, permette letture da più angolazioni e conclusioni tutt'altro che univoche. La materia, intrecciando dotazioni materiali delle imprese, sovrastrutture organizzative e conoscenze pre-esistenti di manager e titolari, infatti, appare tutt'altro che lineare e suggerisce di scartare conclusioni affrettate e definitive. In questo paragrafo, pertanto, offriremo al lettore una gamma di possibili chiavi di lettura, facendo in modo che esso stesso possa combinarne insieme gli effetti e privilegiare quindi un'interpretazione sull'altra. In pratica, offriremo non una foto definitivamente incorniciata, ma un puzzle, in cui tutti i pezzi sono presenti, ma vanno ancora assemblati insieme.

8.1 LE TECNOLOGIE SONO SUFFICIENTI?

Una prima chiave di lettura, sulla quale peraltro poggiava il modello concettuale della ricerca, riguarda le dotazioni tecnologiche delle imprese, che sono state interpretate, nel corso dello studio, come "facilitatori del telelavoro". A tal scopo va ricordato subito che, nonostante i luoghi comuni sulla relativa arretratezza tecnologica delle regioni del centro sud e quelle montane, come parte dell'Abruzzo, le imprese che fanno parte del campione indagato sono tutt'altro che arretrate nelle dotazioni informatiche. Ben l'89.5% delle imprese dispone di almeno un PC e il 76.9% ha un collegamento a Internet ed usa l'email, mentre il 57.4% dispone anche di una Intranet al proprio interno. Questi ultimi dati, naturalmente, sono strettamente in relazione con la dimensione aziendale: tanto maggiore è il numero di addetti, tanto più cresce la possibilità che i computer siano collegati in rete tra di loro e che la rete sia a sua volta collegata a Internet. Nelle imprese con oltre 50 addetti, ad esempio, la diffusione delle intranet supera l'88%, mentre l'uso di Internet e dell'email interessa la quasi totalità delle imprese (95,5%). Le aziende in cui è meno diffusa la presenza del collegamento Internet sono quelle del comparto tessile e calzaturiero, l'agro-alimentare e nei servizi sociali e personali (rispettivamente presente soltanto nel 56, 66 e 67% dei casi). Si tratta di differenze sicuramente giustificate dal tipo di lavorazione che viene svolto in questi settori, ove le imprese non vedono un vero valore aggiunto nell'incrementare la dotazione ICT. In definitiva, è possibile affermare che nelle imprese abruzzesi le dotazioni tecnologiche sono buone: si tratta di valori probabilmente di alcuni punti inferiori a quelli rilevabili in Lombardia o in Emilia Romagna, ma sicuramente non così bassi da poter parlare di arretratezza tecnologica. Ma

proprio per questo la ricerca ci fa notare che disporre delle tecnologie atte a trattare e trasmettere informazioni, se aumenta la consapevolezza del telelavoro, non implica necessariamente anche il volere o potere telelavorare.

8.2 INNOVARE L'ORGANIZZAZIONE?

Quando abbiamo invece affrontato la questione delle culture organizzative, la nostra ricerca ha dimostrato chiaramente che la sovrastruttura culturale tipica delle imprese viene intaccata solo in minima parte dalle modifiche della struttura tecnica dell'azienda: passare dal lavoro svolto in ufficio a quello che si può svolgere al suo esterno è questione tutt'altro che esclusivamente tecnologica, e solo marginalmente di costi. I quali diventano semmai un argomento da prendere in considerazione soltanto quando ci si avvicina alla decisione di iniziare sperimentazioni di telelavoro. Nel telelavoro si gioca la stabilità organizzativa dell'impresa, ed è ovvio il timore di contraccolpi che vengono dalla necessità di ripensare i paradigmi manageriali con il rischio di disaccordi con i quadri. Una decisione del genere non viene presa a cuor leggero, soltanto sulla scia della disponibilità di computer, modem e reti. Le sovrastrutture logiche, così come l'organizzazione, i meccanismi di controllo e di autorità nell'azienda, sopravvivono a lungo alle condizioni tecniche che le hanno generate.

8.3 PICCOLO È BELLO?

Una delle migliori caratteristiche del modello produttivo italiano, come noto, può essere individuato nell'ampio tessuto di piccole imprese che tendono a raggrupparsi attorno a cluster merceologici coerenti, i cosiddetti distretti industriali. L'Istat, elaborando opportunamente i dati del censimento e di varie ricerche, ne ha individuati ben 199, sei dei quali in Abruzzo. Ma se piccolo è bello per quanto concerne l'innovazione di prodotto o di processo, certo non si può dire lo stesso per quanto attiene l'innovazione del telelavoro. Dalla ricerca emerge infatti con chiarezza che le imprese con la maggiore predisposizione al telelavoro hanno dimensioni decisamente superiori alla media. Si tratta di un fenomeno comprensibile, se si pensa all'importanza, per le aziende più piccole, di ogni singola risorsa umana, che, costituendo una percentuale significativa della forza lavoro, si vuole "a disposizione" in azienda, più che delocalizzata all'esterno dell'ufficio. Certo, il telelavoro rende le persone più produttive, e se ben impiegato riduce i costi aziendali, ma è pur sempre una sperimentazione, che per molti equivale ad una scommessa, che certo non si può fare senza

un'adeguata preparazione. I manager e i titolari delle PMI conoscono poco il telelavoro e, naturalmente, non si può adottare quel che è ignoto.

8.4 E DOPO CHE LO CONOSCO?

Conoscere discretamente il telelavoro non è una molla sufficiente a far scattare la sperimentazione in azienda. Come abbiamo visto, anche gli imprenditori meglio predisposti culturalmente, quelli che magari hanno già alcuni dipendenti che lavorano di tanto in tanto da casa, che pensano che da casa si lavori altrettanto bene che in azienda (magari per averlo sperimentato su sé stessi) sono poi frenati da una serie di considerazioni, in primis l'incertezza delle normative applicabili ai telelavoratori. Senza un quadro di riferimento sicuro, infatti, il rischio di conflitti con dipendenti e sindacati è alto, e il gioco diventa a somma zero. Anche la non disponibilità di apposite strutture, come i telecentri, è un altro fattore che inibisce la voglia di provare il telelavoro. Disporre di tali strutture, infatti, permetterebbe di iniziare una sperimentazione soft, senza investimenti sostanziosi in nuove tecnologie da localizzare a casa dei dipendenti, che tra l'altro creano possibili problemi assicurativi, di sicurezza del lavoratore e delle famiglie, di riservatezza dei dati trattati.

8.5 QUANTO TELELAVORO IN ABRUZZO ? E A QUALI CONDIZIONI?

Giunti a questo stadio del rapporto bisogna domandarsi quale sia la potenzialità di penetrazione del telelavoro in Abruzzo; la domanda che ci si porrà, formulata correttamente, sarà quindi la seguente: "A quante aziende è immediatamente applicabile il telelavoro ?".

Rileggendo il modello sociologico sviluppato, la risposta potrebbe sembrare scontata: alle aziende che appartengono al gruppo che abbiamo chiamato delle "disponibili". Nel loro caso, infatti, alla buona dotazione tecnica si associa una discreta apertura culturale-organizzativa nei confronti delle innovazioni nel rapporto con i dipendenti che il telelavoro comporta. Dato che in questa tipologia del modello rientrano ben 128 casi, si sarebbe portati a dire che il telelavoro interesserà potenzialmente il 25,5% delle aziende operanti nei settori merceologici dai quali è stato selezionato il campione (si veda, in proposito, il cap. 2).

Ma siccome nell'introduzione a questo studio abbiamo sottoposto a critica le previsioni afflitte da un eccessivo determinismo, eviteremo di cadere nello stesso errore e ci affideremo invece a un ragionamento - supportato dai riscontri empirici - appena un po' più raffinato.

Se analizziamo in profondità le 128 aziende predisposte al telelavoro, ci accorgiamo che esse costituiscono un blocco tutt'altro che omogeneo. Anzi, se si prescinde dal settore di attività (poco meno del 70% opera nell'industria) le differenze sembrano addirittura maggiori delle similitudini. La prima, grande discriminante sta nella dimensione. Ben il 44,6% sono piccole imprese, con un massimo di 15 dipendenti. Le grandi aziende, quelle che hanno oltre 50 addetti, sono soltanto 38 (in totale il 29,6%). Se consideriamo le opinioni espresse, notiamo come la predisposizione al telelavoro è difficilmente leggibile come una "adesione incondizionata". Il 26,6% delle aziende lamenta un'incertezza normativa; inoltre del telelavoro non si vede il possibile vantaggio per l'impresa: sebbene il 61% si aspetta dal telelavoro benefici "concreti", come la maggiore produttività o il risparmio di spazio in azienda, esiste una quota consistente di imprenditori e manager che percepisce il telelavoro come un benefit per il dipendente e per l'ambiente. Infine, il 46% afferma di avere una conoscenza del telelavoro tutto sommato superficiale.

Tutto ciò getta nuova luce sulla concreta possibilità di telelavoro, anche da parte delle aziende più predisposte. In molte aziende per passare dalla generica propensione alla pratica saranno indispensabili tre operazioni preliminari:

- va fatta crescere la conoscenza del telelavoro, in particolare dimostrando davvero che esso porta i benefici decantati dalla letteratura di promozione. Confidare nell'imitazione dei "casi di successo" - questa ad esempio è la politica della Commissione Europea - serve a poco se si fa riferimento sempre a grandi aziende. Nel substrato produttivo abruzzese, le aziende che guardano con interesse al telelavoro hanno per lo più dimensioni piccole e pensano, probabilmente a ragione, che i vantaggi ottenuti dalle grandi multinazionali siano scarsamente replicabili nel loro caso;
- bisognerà prendere coscienza che non esiste una soluzione ottimale standard di telelavoro. Le piccole dimensioni aziendali, la grande attenzione posta ai costi organizzativi, fanno sì che si dovranno prospettare soluzioni molto differenziate ed innovative. Telelavorare per le micro-imprese, più che star fuori dall'ufficio - operazione che dissolve un'azienda di 2-3 dipendenti - significa costruire nuove opportunità di business, ad esempio tramite i telecentri o con l'*e-work*, cioè la collaborazione in reti virtuali di aziende.

Alla luce di quanto detto finora è possibile ripartire le aziende maggiormente predisposte al lavoro a distanza in due grandi gruppi: da una parte quelle ove sarà possibile introdurre il telelavoro soltanto dopo aver speso energie per formare i manager, per incrementare le dotazioni tecnologiche, e per superare le residue riserve culturali. All'altro estremo troviamo le aziende in cui è già possibile introdurre il telelavoro con poco sforzo, purché esistano le soluzioni adatte e una

normativa di supporto. Sono due segmenti di cui è difficile calcolare l'ampiezza, ma che rappresentano, per l'Abruzzo, un potenziale di innovazione da curare e far germogliare.

BIBLIOGRAFIA

- AA.VV., (1996), Speciale Telelavoro, *Notiziario del Lavoro*, n. 81, anno XIV, Roma.
- AA.VV., (1995), Speciale Telelavoro, *Notiziario del Lavoro*, n. 75, anno XIII, Roma.
- AA.VV., (1995), Lavoro, Telematica, Progresso, *Telema*, n.2, Autunno.
- AA.VV., (1995), *Il telelavoro nelle banche e nelle assicurazioni. Profili tecnici, organizzativi e lavoristici*, Atti del seminario tenuto a Milano il 15 marzo, Assicredito, Roma.
- Abell P., Khalaf H, Smeaton D, (1995), *An Exploration of Entry to and Exit from Self-employment*, Discussion Paper 224, London: Centre for Economic Performance.
- Addico Cornix, (1995), *The European Journal of Teleworking*, Addico Cornix, Vol. 3, N° 1, UK.
- Albertini L., (1997), "I contratti di accesso ad Internet", *GC*, II, 95.
- Allred B. B., Snow C. C., Miles R. E., (1996), "Characteristics of managerial careers in the 21st century", *Academy of Management Executive*, 10(4), 17-27.
- Arnold O., Faisst W., Härtling M., Sieber P., (1995), "Virtuelle Unternehmen als Unternehmenstyp der Zukunft? ", *HMD Theorie und Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 32(185): 8-23.
- Barrera E., (1995), *El teletabajo y la creaciòn de empleo*, TEMPLE, ECTF, Madrid.
- Beers T.M., (2000), "Flexible Schedules and Shift Work: Replacing the '9-to-5' Workday?", *Monthly Labor Review*, 123(6), 33-40.
- Bellavista A., (1995), *Il controllo sui lavoratori*, Torino, Giappichelli.
- Bergami M., Bagozzi R.P., (1996), *Organizational Identification: Conceptualization, Measurement and Nomological Validity*, Working Paper, The University of Michigan.
- Bertoldi S., Fucilitti A., (1995), "Telelavoro ovvero l'ufficio a distanza", *Informatica & Documentazione*, n.4/95.
- Bertoldi S., Fucilitti A., (1996), "Un esperimento di Telelavoro a domicilio", *Aggiornamenti Sociali*, n.2.
- Bertoldi S., Montebelli M.R., (1996), "Telemedicina e assistenza domiciliare", *Aggiornamenti Sociali*, n.5.
- Bertolini S., (1995), "80 nuovi collaboratori per telelavorare da casa", *Corriere Lavoro*, 31 marzo.
- Bibby A., (2001), "Negotiating the New Economy: The Effect of ICT on Industrial Relations", Background Paper for the ILO World Employment Report 2001, <http://www.eclipse.co.uk/pens/bibby/wep/index.htm>.
- Bibby A., (1996), "Trade Unions and Telework", Report for the International Trade Secretariat FIET, <http://www.eclipse.co.uk/pens/bibby/fietrpt.html>.
- Bibby A., (1995), *Teleworking. Thirteen Journeys to the Future of Work*, London, Calouste Gulbekian Foundation.
- Bielenski H., (1999), "Employment Options for the Future: High Demand for New Jobs in Europe - High Interest in Non-standard Work-forms", Working Paper, München: Infratest Burke Sozialforschung.
- Bittner S., Schietinger M., Schroth J., Werinkopf C., (2000), "Call Center - Entwicklungsstand und Perspektiven", Project Report, Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.

- Bjerklie D., (1995), "Telecommuting: Preparing for round two", *Technology Review*, 98, 20-21.
- Blanchflower D.G., (1998), "Self-employment in OECD Countries", Proceedings of the CILN Conference, Burlington Ontario, 24/9-26/9.
- Boitano A., (1996), *Guida al telelavoro mobile*, Milano, Mondadori informatica.
- Bonardi O., (1996), "Orientamenti Giurisprudenziali in tema di subordinazione ed autonomia nel lavoro informatico", *RIDL*, I, 399.
- Borgna P., Ceri P., Failla A., (1996), *Telelavoro in movimento*, Milano, Etas Libri.
- Bosch G., (2000), "Arbeitszeit, Arbeitsorganisation und Qualifikation", *Personalführung*, 33(10), 52-60.
- Bosch G., (2000b), "Andere Arbeit in der neuen Ökonomie - die grundlegenden Trends", Paper presented at DPG-Symposium *Auf dem Weg in eine neue Ökonomie?*, Stuttgart 13.12.-14.12.
- Bracchi G., Campodall'orto S., (1994) "Telelavoro oggi: esperienze, opportunità e possibilità di applicazione", *Quaderno AIM*, n.25, Milano.
- Bracchi G., (1995), "Organizzati, flessibili e contenti", *Mondo Economico*, 3 aprile.
- Brewster C., Mayne L., Tregaskis O., (1997) 'Flexible Working in Europe: A Review of the Evidence', *Management International Review*, 37(1): 85-103.
- British Telecom, (2000) *Environmental Report*.
- Bruzzi L., (1996), *Prevenzione e controllo dell'impatto ambientale*, Bologna, Clueb.
- Bruun N., Johnson M., (1995), *Legal and Contractual Situation of Teleworkers*, Swedish Report, Mimeo preparato per il progetto "Telework Study Project" della Fondazione Europea - EU (DG V).
- Bucciarelli Paola, (1995), "Standards for the Information Society. Greater Role, Greater Issues", *EC I&T Magazine* Winter 1994-5 Brussels, Belgium.
- Burburan L., (1995), "Telelavoro, si può partire dalla pubblica amministrazione", intervista con Sergio Zoppi - Presidente del Formez, *Il Popolo* 28 gennaio.
- Burchell B., Deakin S., Honey S., (1999), "The Employment Status of Individuals in Non-Standard Employment", Working Paper URN 98/943, London: Department of Trade and Industry.
- Burkeman O., (2000), "Fast and Loose", *The Guardian*, 29 March.
- Busam Rais, (1995), *La oficina virtual. del trabajo al teletrabajo*, PC World, Madrid.
- Cairncross F., (1997), *The Death of Distance: How the Communications Revolution Will Change Our Lives*, Boston, MA: Harvard Business Science Press.
- Campodall'Orto S., (1995), "Le imprese italiane hanno paura", *Zerouno*, febbraio, pp.36-39.
- Camuffo A., (1997), "Le interdipendenze", in Costa G., Nacamulli R.C.D., (a cura di), *Manuale di Organizzazione Aziendale*, vol. 2, La progettazione organizzativa, Torino, Utet.
- Camussone A., (1996), "Mode e miti dell'informazione tecnologica: la logica dei sogni", *ZeroUno*, 174-175, 10.
- Camussone P.F., (1996), "Gli effetti del telelavoro", *Economia & Management*, Milano.

- Caravita G., (1995), "Telelavoro. Dall'impresa alla galassia degli addetti decentrati", *Il Sole 24 Ore*, 24 novembre.
- Caro M., (1997), "Sulla qualificazione del lavoro informatico", *RIDL*, II, 282.
- Cassano G., Lopatriello S., (1998), "Il telelavoro: profili giuridici e sociologici", *Il diritto dell'informazione e dell'informatica*, n. 2.
- Caulkin S., (1998), "Flexible Working Cuts Costs and Creates Jobs. Wrong on Both Counts", *The Observer*, 19.1.1998.
- Cavallini A., (1997), *Guida al telelavoro*, Milano, Jackson Libri.
- Ceri P., (1996), "I mille volti del telelavoro", *L'Impresa*, 5, 29.
- Chadwick S. A., (1996), "Optimizing the Communication effectiveness of telecommuters. In Telecommuting '96 Proceedings", <http://www.cba.uga.edu/management/rwatson/tc96/proceedings.html>.
- Chadwick S. A., (1995), "Vocational contact through computer-mediated communication", *Technology Studies*, 2(1), 136-139.
- Chieco P., (1999), "Telelavoro e statuto dei lavoratori", *LI*, 12, 9.
- Chiesa E., (1995), *Il telelavoro. Aspetti organizzativi e psicologici*, Ceiiil - Centro Europeo Informazione Informatica e Lavoro, mimeo.
- Ciacia C., Di Nicola P., (2001), *Manuale sulle best practice del telelavoro*, Roma, L'officina di Next.
- Ciborra C., (1996), *Lavorare assieme*, Milano, Etas Libri.
- Cinelli M., (1996), "Nuove forme di lavoro fra subordinazione, coordinazione, autonomia: quale ruolo per la previdenza sociale?", *RIDL*, II, 509.
- Coase D., *Impresa e diritto*, Bologna, Il Mulino, 1995.
- Colombo F., (1995), *Confucio nel computer. Memoria accidentale del futuro*, Milano, Nuova ERI-Rizzoli.
- Contaldo A., (1998), "Il telelavoro nel pubblico impiego: prospettive di politica del diritto", *ID*, 1, 35.
- Couch C. J., (1996), *Information technologies and social orders*, New York: Aldine de Gruyter.
- Curti A., Predieri P., Bonora S., (1997), *Il Telelavoro, futuro dei giovani e delle imprese*, Roma, Edizioni La Mandragora.
- De Biase Luca, (1995), "Porti il lavoro a casa? No, arriva il modem", *Panorama* 3marzo, pp.196-197.
- Dell'Aglio L., (1995), "Telelavorista, lupo solitario", *Il giorno*, 2 marzo.
- Dell'Aglio L., (1995), "L'ufficio nel soggiorno, che libertà", *Il Giorno*, 2marzo.
- De Luca T., (1996), "La crisi della nozione di subordinazione e della sua idoneità selettiva dei trattamenti garantistici. Prime proposte per un nuovo approccio sistematico in una prospettiva di valorizzazione di un tertium genus: il lavoro coordinato", *LI*, 15-16, 75.
- De Luca T., (1995), "Nuove forme di lavoro tra subordinazione, coordinazione, e autonomia", *Atti del convegno svoltosi a Roma*, 27 maggio.
- De Marchi B., Pellizzoni L., Ungaro D., (2001), *Il rischio ambientale*, Bologna, il Mulino.

- De Martino V., (1997), "Il Telelavoro in Italia e in Europa tra sperimentazione e regolamentazione", *LI*, 15-16, 5.
- Desjardins, (1995), "La solitudine nel lavoro", *LD*, 51.
- Deutsche Telekom, (2000) *Environmental Report*.
- De Yraolagoitia J., Diez J., (1995), "*Cómo acceder a Internet en España?*", PC World, Madrid.
- Di Cerbo F., (1999), "Il telelavoro nel pubblico impiego", *LPO*, 4, 625.
- Dicken P., (1998), *Global Shift. Transforming the World Economy*, London: Paul Chapman.
- Di Martino V., (1995), "Dal telelavoro al posto di lavoro flessibile", *Industria e Sindacato*, n. 2, Febbraio.
- Di Nicola P., (1999), *Il nuovo manuale del telelavoro*, Roma, Edizioni Seam.
- Di Nicola P., Paris T. (1999). "Il telelavoro nelle amministrazioni pubbliche". *Società dell'informazione* 4, 100-111.
- Di Nicola P., "Dal Senato la nuova proposta di legge unificata sul telelavoro", <http://www.mclink.it/telelavoro/legge/comm28.htm>, 26 Gennaio 1999.
- Di Nicola P., Regolamento sul Telelavoro nel Pubblico impiego approvato nell'ambito della L. n°. 191 del 16 Giugno del 1998 (Bassanini Ter) "Modifiche ed integrazioni alle leggi 15 Marzo 1997, n. 59, e 15 Maggio 1997, n. 127, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni.", <http://www.mclink.it/telelavoro/legge/l191.htm> oppure vedi *Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 Giugno 1998 – Supplemento Ordinario n. 110*.
- Di Nicola P., (1998), "Il telelavoro. Le esperienze italiane e straniere", Convegno Time Roma, 25-26 Marzo.
- Di Nicola P., Russo P., Curti A., (1998), *Telelavoro. Tra legge e contratto*, Roma, Seam.
- Di Nicola P., (1997), *Il manuale del telelavoro*, Roma, Edizioni Seam.
- Di Nicola P., (1997), "Contrattare il telelavoro", *LD*, p. 493.
- Di Nicola P., (1996), "Una tassa sul Cyberspazio ? Intervista a Luc Soete", *L'Unità*, 28 Ottobre.
- Di Nicola P., (1996), "Nuove tariffe telefoniche", *Multimedia Magazine*, n. 47 (<http://www.vol.it/sbdi/47/tariffe.htm>).
- Di Nicola P., (1996), "Tutti casa e computer. Telelavoro: una proposta di legge nata su Internet", *Nuova Rassegna Sindacale*, n. 37, 29 Ottobre 9.
- Di Nicola P., (1996), "Il disordine telematico. Telelavoro e sindacato", *Nuova Rassegna Sindacale*, n. 16, 14 maggio 5.
- Di Nicola P., (1996), "Teleimpiegati: utopia o realtà ?", *Libereta'*, n. 9, settembre 58-59.
- Di Nicola P., (1996), "Impiegati in pantofole", *Libereta'*, n. 6, giugno 56-57.
- Di Nicola P., (1996), "Quando tecnologia fa rima con lavoro", *Rassegna Sindacale*, n. 25, 16 Luglio.
- Di Nicola P., (1996), "Telelavoro. Un affare per grandi aziende? No. Per tutte", *L'Unità*, 24 Giugno.
- Dirks K., Cummings L. L., Pierce J.L., (1995), *Psychological ownership in organizations: processes and conditions that promote and inhibit change*, Paper submitted to the *Organizational Development and Change Division of the Academy of Management*, Annual Meeting, Vancouver, British Columbia.

- Dubini R., (1996), "La tutela degli addetti ai videoterminali", *DPL*, 23, 1599.
- Duni G., (1996), "Teleamministrazione", *EGT*, 1.
- Durrenberger G., Jaeger C., Bieri L., Dahinden U., (1995), "Telework and vocational contact", *Technology Studies*, 2(1), 104-131.
- ECTF, (1995), *La emergente Sociedad de la Información. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*, ECTF Córdoba, Argentina.
- EEMA, (1995), *European Data Communications. Harmonising Business Development*, EEMa Madrid, Spain.
- Egio C., (1995), "Trabajar sin pasar por la oficina", *La Revista de la telem tica y la información*, N  4, Barcelona.
- Eldib O., Minoli D., (1995), *Telecommuting*, Boston: Artech House.
- Erler W. (1996) "The Reorganisation of Working Time Patterns in Germany - Implications for family and Social Life", in Holt H., Thaulow I., (eds.), *Reconciling Work and Family Life. An International Perspective on the Role of Companies*, Copenhagen.
- Empirica (ECaTT), (2000), "Telework Data Report (Population Survey) - Ten Countries in Comparison", Project Report, <http://www.ecatt.com/ecatt/>.
- Eurobit/ITI/Jeida, (1995), *Global Information Infrastructure (GII). Industry Recommendations to the G-7 Meeting in Brussels*, Eurobit/ITI/Jeida, Brussels.
- Eurofutures, (1995), *Productive Relocation. A Case Study of Telework Business Services in Northern Europe*.
- European Commission, (2000), *Eworks 2000. Status Report on New Ways to Work in the Information Technology*, Brussels, september.
- European Commission, (1999), *Status Report on European Telework - New Methods of Work 1999*, Brussels: DG Information Society, European Commission.
- European Commission, (1996), *Green Paper. Living and Working in the Information Society: People First*, COM(96) 389, draft 22/7/1996.
- European Commission, (1995), *Innovation & Technology Transfer*, EC-DGXIII-D Brussels.
- European Commission DGXIII (s.d.), (1995), *Actions for Stimulation of Transborder Telework and Research Co-operation in Europe. Accompanying measures and preparatory actions in the area of advanced communications*.
- Failla A., (1995), Il lavoro semimobile, *Sviluppo & Organizzazione*, n. 148, Milano, pag.60-70.
- Faisst W., (1998) "F r Sie gelesen: Two Scenarios for 21st Century Organizations: Shifting Networks of Small Firms or All-encompassing "Virtual Countries"?", *Wirtschaftsinformatik*, 40(2): 153-155.
- Fernandez R., (1995), *Teletrabajo, la revolución de la oficina*, Cinco Dias, Madrid.
- Ferraro G., (1995), "La sicurezza sul lavoro nel decreto legislativo attuativo delle direttive CEE", *RGL*, 1, 35.
- Flammia R., (1996), "Telelavoro", *EGT*, Vol. XXX, 1.
- Flynn P., (1995), *Speech by Commissioner Flynn to inaugural session of the High Level Expert Group on the Social and Societal Aspects of the Information Society*, European Commission.

- Fontanelli G., (1995), "Lavorare senza ufficio? Si può", *Il Giornale*, 9 marzo.
- Focareta F., (1995), "La sicurezza sul lavoro dopo il decreto legislativo n.626/1994", *DRI*, 1, 5.
- Forseback L., (1995), *20 Seconds to Work. Home-based Telework*, Teldok Report 101E, Stockholm.
- Fortunati L., (1998), *Telecomunicando in Europa*, Milano, Franco Angeli.
- Forum Europe, (1995), *Teleworking in Europe. Flexible working methods in a changing business environment*, Brussels, Belgium.
- Frediani M., (1998), "Telelavoro: dal mercato della forza lavoro al mercato dell'informazione", *LG*, 10, 825.
- Gaeta L., Pascucci P., Poti U., (1999), *Il telelavoro nelle pubbliche amministrazioni*, Il Sole 24Ore.
- Gaeta L., Pascucci P., (1998), "Telelavoro e diritto", Torino, Giappichelli.
- Gaeta L., Manacorda P., Rizzo R., (1995), *Telelavoro. L'ufficio a distanza*, Roma, Ediesse.
- Gaeta L., (1995), "Il telelavoro: legge e contrattazione", *DLRI*, 547.
- Gallino L., (1996), "Mutamenti in corso nell'organizzazione del lavoro", *LI*, n. 15-16, p. 89 ss.
- Gatti M., (1995), "Il software progettato a distanza", *Zerouno*, febbraio, pp28-31.
- Gareis K., Kordey, N., (2000), "The Spread of Telework in 2005", in Stanford-Smith B., Kidd P.T., (eds.), *E-business - Key Issues, Applications, Technologies*, 83-90, Amsterdam et al.: IOS Press.
- Gareis K., Kordey N., (2001), "Wirtschaftlichkeit", in Schwabe G. et al., (eds.), *Handbuch CSCW*, 484-501, Berlin: Springer.
- Gareis K., Korte W.B., (1999), "Benchmarking Progress on Telework and Other New Ways of Working in Europe", Proceedings of the Fourth International Telework Workshop, Tokyo August 31 - September 3, 346-356.
- Gaspar J., Glaeser E. L., (1996), "Information technology and the future of cities", Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Gasparini G. et al., (2000), "Full-time or Part-time Work: Realities and Options", Working Paper, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Gates B., Myhrvold N., Rinearson P., (1995), *La strada che porta a domani*, Milano, Mondadori.
- Gemma, Mannino, Contin, (1999), *La solitudine tecnologica*, Firenze, Sellerio.
- Ghezzi F., (1996), *La disciplina del mercato del lavoro. Proposte per un testo unico*, Roma, Ediesse, 187.
- Giacchè A., (1995), "L'Europa finisce in rete", *Nuova rassegna Sindacale*, n.1., 16 gennaio, pp.24-25.
- Gonthier D., (1995), "The Digital World and Intellectual Property: Opportunities and Challenge - A Social Issue", *EC I&T Magazine*, Winter 1994-5 Brussels, Belgium.
- Gore A., (1995), *Las telecomunicaciones y la creaciòn de empleo*, El Pais, Madrid, España.
- Gottardi G., Quaglio E., (1991), "Piccole e medie imprese nel villaggio globale", Milano, CEDAM.
- Grandori A., (1995), *L'organizzazione delle attività economiche*, Bologna, Il Mulino.
- Grant A. E., (Ed.), (1995), *Communication technology update (4th ed.,)*. Boston: Focal Press.

- Grossman R.J., (1998) "Short-term Workers Raise Long-term Issues", *HR Magazine*, 42(4): 81-89.
- Guest D., MacKenzie Davey, K. and Smewing C., (2000), "Innovative Employment Contracts: A Flexible Friend?", Working Paper, Department of Organizational Psychology, Birkbeck College, London: University of London.
- Guiducci M., (1996), *Telelavoro e teletutela. Una nuova frontiera per l'iniziativa sindacale*, Edizioni Meta, Roma.
- Hickman J., (2000), *Transport and road research*, Open University.
- Hoffmann E., Walwei U., (1999), "The Change in Employment Forms - Empirical Results and First Explanatory Approaches", IAB Labour Market Research Topics, No.34, Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit.
- Handy C., (1995), *Beyond Certainty*, London: Hutchinson.
- Handy C., (1995), "Trust and the virtual organization", *Harvard Business Review*, 73, 40-45.
- Handy S. L., Mokhtarian P. L., (1996), "Forecasting telecommuting: An exploration of methodologies and research needs", *Transportation*, 23, 163-90.
- Handy S. L., Mokhtarian P. L., (1995), "Planning for telecommuting: Measurement and policy issues", *Journal of the American Planning Association*, 61, 99-111.
- Harris M., (1998), "Rethinking the Virtual Organisation", in Jackson, P.J, Van der Wielen, J.M., (eds.), *Teleworking. International Perspectives: From Telecommuting to the Virtual Organisation*, London: Routledge, 74-92.
- Hill E. J., Hawkins A. J., Miller B. C., (1996), "Work and family in the virtual office: Perceived influences of mobile telework", *Family Relations*, 45, 293-301.
- Holmes M. E., (1995), "Don't blink or you'll miss it: Issues in electronic mail research", *B. R. Burleson (Ed.), Communication Yearbook 18*, 454-463, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Houlihan M., McGrath P., (1998) "Scenes from the Call Centre Floor: Working the Mediated Organisation", in Suomi R. et al., (eds.), *Teleworking Environments - Proceedings of the Third International Workshop on Telework*, Turku: Turku Centre for Computer Science: 32-53.
- Howard P., (1995), "Electronic Trading. Building a business community", *Financial Times Business Information*, London
- Hurme E., (Ed), (1995), *Finland's National Telework Development Programme*, Helsinki.
- Huws U., (1994), *Follow up to the White Paper. Teleworking*, Report to the EC Employment Task Force (DG V), Brussels, Settembre.
- Hyde, A. (1997) "Employee Organization in High-velocity Labor Markets", Paper presented at the New York University 50th Annual Conference on Labor, May 29-30, <http://andromeda.rutgers.edu/~hyde/org.html>.
- Iacano C.S., Weisband S., (1997), "Developing Trust in Virtual Teams", Proceedings of the 30th Hawaii International Conference on Systems Sciences, Los Alamitos: IEEE Computer Society Press, II: 412-420.
- IBM, (2000), *Environmental Report*.
- Ichino P., (1996), *Il lavoro e il mercato*, Milano, Mondadori.

- ID, (1999), *Organizzazione e comportamento economico*, Bologna, Il Mulino.
- ID, (1997), "L'ufficio in casa piace agli italiani", *Il Sole 24 Ore*, 28 aprile.
- ID, (1996), *L'identificazione con l'impresa*, Roma, La Nuova Italia Scientifica.
- ILO, (2001), "World Employment Report 2001 - Life at Work in the Information Economy. Overview", Geneva: ILO, <http://ilo.org/public/english/support/publ/wer/overview.html>.
- Inghirami I., (1997), "Il telelavoro in contesti di interazione complessa", intervento al convegno, *Tecnologie informatiche e lavoro*, Trento 24 ottobre.
- Ipina A., (1995), *Teletrabajo*, El Correo, Espana.
- Kayany J. M., Wotring C. E., Forrest E. J., (1996), "Relational control and interactive media choice in technology-mediated communication situations", *Human Communication Research*, 22(3), 399-421.
- Kipnis D., (1995), "Trust and technology", R. M. Kramer, T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations*, 39-50, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Korte W.B., Wynne R., (1995), "Telework. Penetration, Potential and Practice in Europe", *Progetto TELDET*, Rapporto conclusivo, mimeo, Bonn.
- Kugelmass J., (1995), *Telecommuting: A Manager Guide to Flexible Work Arrangements*, Lexington Books, New York.
- Kumar K., (1995), *From Post-industrial to Postmodern Society*, Oxford: Blackwell.
- Laubacher R.J., Malone T.W., (2000), "Retreat of the Firm and the Rise of the Guilds: The Employment Relationship in an Age of Virtual Business", Working Paper No. 33, MIT Sloan School of Management, 21st Century Initiative, Cambridge.
- Laubacher R.J., Malone T.W., (1997) "Two Scenarios for 21st Century Organizations: Shifting Networks of Small Firms or All-Encompassing 'Virtual Countries'?" Working Paper No. 1, MIT Sloan School of Management, 21st Century Initiative, Cambridge.
- La Monica V., (1996), "Telelavoro: prospettive e problematiche", *DPL*, 3273.
- Langhoff J., (1995), *Telecom made easy: Money-saving profit-building solutions for home businesses and telecommuters and small organizations*, Newport, RI: Aegis.
- Legambiente, (1998), Rapporto sullo stato dell'ambiente.
- Laird K., Williams N., (1996), "Employment Growth in the Temporary Help Industry", *Journal of Economic Perspectives*, 11(2): 117-136.
- Leonhard W., (1995), *The Underground Guide to Telecommuting*, Addison-Wesley Pub., Reading, Mass.
- Lewanski L., (1997), *Governare l'ambiente*, Bologna, Il Mulino.
- Lewicki R. J., Bunker B. B., (1996), "Developing and maintaining trust in work relationships", R. M. Kramer and T.
- Lewis Sara, (1995), "International Relations and the Information Society", *EC I&T Magazine*, Winter 1994-5 (16) ISSN 1023-425X, Brussels, Belgium.
- Magno P., (1996), "Il luogo nel telelavoro", *DL*, I, 550.

- Malone T.W., Laubacher R.J., (1998) "The Dawn of the E-Lance Economy", *Harvard Business Review*, 76(10): 145-152.
- Manzi M. ed altri, "Proposta di legge sul Telelavoro n°3123 presentata in data 10 Marzo 1998 e intitolata: Norme per la disciplina, la tutela e lo sviluppo del telelavoro", <http://www.senato.it/ddl/s3123p.htm>
- Marchisio O., (1996), *Work-Net Telelavoro*, Milano, Synergon.
- Massi E., (1999), "Il telelavoro tra P.A. e settore privato: problemi e prospettive", *DPL*, 19, 1285.
- Massi E., (1997), "Il telelavoro nel commercio", *DPL*, 37, 2657.
- Massi E., (1997), "Il lavoro a domicilio tra autonomia e subordinazione", *DPL*, 20, 1441.
- Mavor A. et al., (1999), "The Changing Nature of Work - Implications for Occupational Analysis, Committee on Techniques for the Enhancement of Human Performance", Washington, D.C.: National Academy Press.
- Mendels P., (2001), "We Are Becoming an Economy of Free Agents", *Business Week*, 1.2.2001.
- Mentzer M. S., (1995), "Looking for Max Weber in the electronic cottage", *Technology Studies*, 2(1), 147-150.
- Michael Wolff Associates, (1995), *New Organisational Structures for Engineering and Architectural Design. The Evaluation of Opportunities for Highlands & Islands Enterprise*, Final Report, UK.
- Mitchell W.J., (1995), *City of Bits: Space, Place, and the Infobahn*, MIT Press, Cambridge, Mass.
- Mogelonsky M., (1995), "Myths of telecommuting", *American Demographics*, 17(6), 15-16.
- Mokhtarian P. L., Salomon I., (1997), "Modeling the desire to telecommute: The importance of attitudinal factors in behavioral models", *Transportation Research: Part A, policy and practice*, 31(A), 35-50
- Mowshowitz A., (1997), "Virtual Organization", *Communications of the ACM*, 40(9): 30-37.
- Mulas M. ed altri, "Proposta di legge sul Telelavoro n°3189 presentata in data 01 Aprile 1998 e intitolata: Norme sul telelavoro e il suo sviluppo", <http://www.senato.it/att/ddl/s3189p.htm>
- Napoli C., (1996), "Il Telelavoro come lavoro subordinato", *ID - Questioni di diritto del lavoro* (1992-1996), Torino, Giappichelli.
- Natullo G., (1996), "La nuova normativa sull'ambiente di lavoro", *DLRI*, 677.
- Negroponete N, (1995), *Essere digitali*, Milano, Sperling & Kupfer.
- Nicolini G., (1996), "Sul Telelavoro", *VB*, 23.
- Nogler L., (1999), "Qualificazione e disciplina del rapporto di telelavoro", *QDLRI*, 21, 101.
- Norman P., Collins S., Conner M., (1995), "Attributions, cognitions, and coping styles: Teleworkers' reactions to work-related problems", *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 117-128.
- Page A. et al, (1995), *Guidelines for Establishing a Regional Telework*, Telematics Forum, ECTF UK.
- Pascucci P., (1997), Gaeta L., "Telelavoro e Sindacato", *Prisma*, 2, 69.
- Pavan L., (1999), "Innovazioni tecnologiche e relazioni industriali nelle PMI: il primo accordo collettivo territoriale sul telelavoro", *DRI*, 2, 203.

- Pearce W., Turner R.K., Bateman I., (1996), *Economia ambientale*, Bologna, Il Mulino.
- Pelaggi L., (1998), "Il telelavoro: difficoltà di classificazione e possibili interventi legislativi", *LRI*, 2, 175.
- Perulli A., (1997), "Il diritto del lavoro tra crisi della subordinazione e rinascita del lavoro autonomo", *LD*, 182.
- Pizzi G., (1995), "Telelavoro a portata di borgo", *Networking*, febbraio.
- Pizzi P., (1996), "Telelavoro: prime esperienze applicative nella contrattazione collettiva italiana", *DL*, II, 169.
- Pizzoferrato A., (1997), "La Direttiva sulla sicurezza ai videoterminali e l'interpretazione della Corte CE", *LG*, 4, 287.
- Pompei A., (1996), "Telelavoro: un'interessante applicazione", *DPL*, 35, 2469.
- Pontiggia A., (2000), *Flessibilità del lavoro*, atti del convegno "L'organizzazione del lavoro al tempo di Internet", Milano.
- Predieri P., Curti A., Bonora S., (1997), *Il telelavoro. Futuro dei giovani e delle imprese*, Imola, Editrice La Mandragora.
- Prosepio L., (1996), *Il telelavoro in Italia*, Working Paper SDA-Bocconi, Milano.
- Presnell M., (1995), "Telecommunications and Human Interaction", *Technology Studies*, 2(1), 142-146.
- Ray E., (1996), "Le droit du travail è l'épreuve du Télétravail: le statut du télétravailleur", *DS*, 125.
- Reed R. Sally, (1995), "County of Los Angeles Telecommuting Programme", 1994-5 Highlights, Los Angeles.
- Ricciardi M., (1999), "L'accordo quadro per il telelavoro nella P.A.", *LI*, 14, 5.
- Rico I., (1995), "El nuevo mundo del trabajo", *IBM Ideas*, No. 16 Junio, Madrid.
- Rizzo R., (1997), *Prime Esperienze Italiane di Telelavoro*, Milano, Mondadori informatica.
- Rizzo R., (1995), "La tecnologia non è tutto", *Zerouno*, febbraio, pp.42-43.
- Robinson S., Huws U., (1993), *Technology Requirements Related to the Management of Telework. An Exploratory Investigation of Contractual Arrangements for Telework Employment and Implications*, EC-DGXIII Bonn, Germany.
- Rognes J., Rogberg M., Forslund K., Virtanen M.T., (1996), *Paradoxes and Some Unexpected Consequences in Telecommuting*, Paper presentato alla Conferenza "Telecommuting 96", Jacksonville, FL, 25-26 Aprile.
- Rubery J. et al., (1996), "Trends and Prospects for Women's Employment in the 1990s", Report for DGV of the European Commission, Manchester: UMIST.
- Salerno S., (1997), "Effetti sulla salute, psichica, fisica e sociale intervento sul tema: Telelavoro tra liberazione e nuovo sfruttamento", *EP*, 1, 11
- Salsi A., (1996), "Lavoro ai video terminali: il recepimento in Italia della direttiva n. 90/270/CEE", *DRI*, 3, 74.
- Sani J., (1997), "Il Telelavoro", *RCDL*, 36.
- Santonocito R., (1995), "Paola: "Casa, dolce ufficio", *Il Sole 24 ore*, 20 marzo.
- Santonocito R., (1996), "Contratti: il telelavoro al debutto", *Il Sole 24 Ore*, 29 luglio.

- Santoro P.G., (1997), "Telelavoro nella contrattazione collettiva", *Flessibilità e diritto del lavoro*, III, Torino, Giappichelli.
- Sargent L., (1995), "A psychological perspective. Technology Studies", 2(1), 139-142.
- Scajola S., *Il telelavoro, istruzioni per l'uso*, Roma, Edizioni Lavoro, 1998.
- Scarpitti G., Zingarelli D., (a cura di), (1993), *Il telelavoro: teorie e applicazioni. La destrutturazione del tempo e dello spazio nel lavoro post-industriale*, Milano, Franco Angeli.
- Schwemmler M., Zanker C., (2000), "Anytime, anyplace ..." Befunde zur elektronischen Internationalisierung von Arbeit', Working Paper, Frankfurt: Deutsche Postgewerkschaft.
- Scognamiglio R., (1996), *Diritto del Lavoro*, Edizioni Jovene, Napoli.
- Segal L.M., (1996), "Flexible Employment: Composition and Trends", *Journal of Labour Research*, 17(4): 525-542.
- Segal L.M., Sullivan D.G., (1995), "The Temporary Labour Force", *Economic Perspectives*, 12(2): 2-19.
- Sessa A., (1995), "Dal teleworking una lezione di flessibilità", *Il Sole 24 Ore*, 30 gennaio.
- Shannon L.R., Shannon J., (1995), *Welcome to Home-Based Business Computing*, MIS Press, New York, France.
- Sica A., (1995), "Portare l'ufficio a casa? Ecco le regole del gioco", *Corriere Lavoro*, 10 marzo.
- Signorini E., (1997), "Riflessioni sul telelavoro", *LPO*, 4, 679.
- Snizek W. W., (1995), "Virtual offices: Some neglected considerations", *Communications of the ACM*, 38, 15-17.
- Soete Luc et alii, (1996), *Building the European Information Society for Us All*, EC - DG V, Bruxelles.
- Stanworth C., (1998), "Telework and the Information Age", *New Technology, Work and Employment*, 13(1): 51-62.
- Sullivan C. B., (1995), "Preferences for electronic mail in organizational communication tasks", *The Journal of Business Communication*, 32 (1), 49-64.
- Straus S. G., (1996), "Getting a clue: The effects of communication media and information distribution of participation and performance in computer-mediated and face-to-face groups", *Small Group Research*, 27(1), 115-142.
- Struck N., (1995), *Working smarter from home: Your day -- your way*, Menlo Park, CA: Crisp.
- Swedish Ministry of Industry, Employment and Communications, (2000), "Towards Full Employment", Official Publications, Stockholm: Regeringskansliet.
- Talbott S. L., (1995), *The future does not compute: Transcending the machines in our midst*, Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates.
- Tasca A., (1995), "Un nuovo modo di lavorare", *Media Duemila*, n.1, Febbraio 13, 62-65.
- Teldok, (1995), *20 Seconds to Work*, Report 101E, Stockholm.
- TELECOM ITALIA, *Rapporto Ambientale 1997 e 1999*.

- TELECOM ITALIA - Ufficio Studi Relazioni Industriali e Amministrazione (a cura di), (1996), "Da Detroit a Lille (passando per Napoli)", Telecom Italia, Roma.
- TELECOM ITALIA, (1996), *Osservatorio sul telelavoro. Prospettive di integrazione delle telecomunicazioni nei processi produttivi in venti aziende leader italiane*, Mimeo, giugno.
- Tiraboschi M., (1996), "Lavoro atipico e ambiente di lavoro: la trasposizione in Italia della Direttiva n.° 91/383/CE", *DLRI*, 51.
- Tomasso L., (1995), "Gli infortuni dei colletti bianchi", *Corriere salute*, 20 marzo.
- Tung T., (1996), "Information Technology as enabler of telecommuting", *International Journal of Information Management*, 16, 2, 10.
- Tyler T. R., Kramer R. M., (1996), *Whither trust? In R. M. Kramer and T. R. Tyler (Eds.). Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Valenduc G. et al., (2000), "Flexible Work Practices and Communication Technology", Final Report of the FLEXCOT project.
- Van der Wielen J. M., (1995), "Vocational contact as a prerequisite for the successful introduction of telework arrangements", *Technology Studies*, 2(1), 132-135.
- Von Bastelaer A., Lemaître G., Marianna P., (1997), "The Definition of Part-time Work for the Purpose of International Comparisons", *Labour Market and Social Policy Occasional Papers*, No. 22, Paris: OECD.
- Zaccarelli L., (1996), "La subordinazione nel lavoro a domicilio", *DPL*, 12, 745.
- Zamagni S., (1995), "Lavoro ridisegnato dal tempo", *Il Sole 24 Ore*, 15 febbraio.
- Zurla P., (1998), *Telelavoro e Pubblica Amministrazione*, Milano, Franco Angeli.
- Walther J. B., (1997), "Group and interpersonal effects in international computer-mediated communication", *Human Communication Research*, 23(3), 342-369.
- Walther J. B., (1996), "Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction", *Communication Research*, 23(1), 3-43.
- Warf B., (1995), "Telecommunications and the Changing Geographies of Knowledge Transmissions in the Late 20th Century", *Urban Studies*, 32(2): 361-378.
- Warhurst C., Thompson P., (1998), "Divisions of Labour in the New Workplace", *Sociologia del Lavoro*, 66-67: 25-53.
- Welford R., (1996), *Corporate Environmental Management*, Earthscan.
- Wigand R.T., Picot A., Reichwald R., (1997), *Information, Organization and Management: Expanding Markets and Corporate Boundaries*, New York: John Wiley & Sons.

SITOGRAFIA

www.att.com/telework

www.businessweek.com

www.caridata.it

www.ecatt.com

www.eto.org.uk

www.fub.it

www.gilgordon.com

www.jala.com

www.kineticworkplace.com

www.mediamente.rai.it

www.societaitalianatelelavoro.it

www.tca.org.uk

www.telecommute.org

www.telelavoro.rassegna.it

www.telework.com

www.teleworkarizona.com

www.telework-mirti.org

www.time.com

www.mclink.it/telelavoro (ora www.telelavoro.rassegna.it)

IL TELELAVORO IN ABRUZZO

NUMERO PROGRESSIVO QUESTIONARIO		_ _ _
GIORNO DI RILEVAZIONE	_____	INTERVISTATORE _____
NOME AZIENDA _____		
CODICE ATTIVITA' ECONOMICA (ATECO91)		_ _ _ _ _
CLASSE ADDETTI:		
- 6-9		37,1%
- 10-15		22,0
- 16-49		26,1
- oltre 50		14,8
LOCALITA' _____ PROV.		
	- AQ	15,0%
	- CH	29,7
	- PE	22,3
	- TE	33,1

1. Prima di cominciare con l'intervista, può indicarmi qual è il suo ruolo in azienda?

- titolare	39,2%
- direttore	7,1
- responsabile organizzazione	5,0
- responsabile delle risorse umane	12,1
- responsabile produzione	2,7
- responsabile formazione	0,3
- responsabile progetto di telelavoro	-
- collaboratore/consulente	3,6
- responsabile amministrativo	21,3
- impiegato	5,4
- altro _____	3,3
	N= 1224

2. Lei sa cos'è il telelavoro?

- no, non ne ho mai sentito parlare	59,1% → Scheda 1
- sì, ne ho sentito parlare	40,9
	N= 1224

3. Se sì, Lei lo conosce perché:

- ne ho sentito parlare	58,3%
- ha letto qualcosa sull'argomento (partecipazione a convegni, programmi tv o radio: esposizione a informazioni sul telelavoro)	35,9
- conosco aziende che lo usano	2,4
- sto pensando di introdurlo	0,6 → Scheda 2
- si usa nella mia azienda (o si usava in passato)	2,8 → Scheda 3
	N= 501

4. Quali sono a suo avviso i principali vantaggi del telelavoro?*(max due risposte in ordine di priorità)*

- riduzione di traffico e inquinamento
- meno tempo perso in spostamenti
- maggiore produttività del personale
- risparmio di spazi in azienda
- più flessibilità negli orari di lavoro

1	2
18,6%	12,8%
25,0	26,0
8,2	17,3
7,2	11,9
41,1	31,9
N= 501	N= 335

5. Quali sono invece a suo avviso gli svantaggi del telelavoro?*(max due risposte in ordine di priorità)*

- impossibilità di controllo del lavoro
- conflitti con lavoratori e sindacato
- elevati costi tecnologici
- incertezza sulle normative
- difficoltà di gestione organizzativa

1	2
10,2%	18,0 %
2,5	9,0
3,8	15,6
8,8	18,5
15,6	38,9
N= 500	N= 211

6. A suo avviso il telelavoro è più vantaggioso per:*(una risposta)*

- i datori di lavoro
- i lavoratori
- l'ambiente

19,6%
64,8
15,6
N= 500

7. In Italia il telelavoro è ancora poco diffuso. Perché, secondo lei?*(max due risposte in ordine di priorità)*

- assenza di incentivi pubblici
- diffidenza dei lavoratori
- opposizione dei sindacati
- costi per l'attuazione tecnica
- difficile gestione organizzativa
- resistenze culturali dei quadri
- incertezze normative

1	2	
10,4%	5,3%	
9,6	12,1	
	5,2	4,9
10,0	11,3	
19,8	21,1	
28,3	20,4	
16,8	24,9	
N= 501	N= 265	

8. E nella sua Azienda in particolare?*(max due risposte in ordine di priorità)*

- assenza di incentivi pubblici
- diffidenza dei lavoratori
- opposizione dei sindacati
- costi per l'attuazione tecnica
- difficile gestione organizzativa
- resistenze culturali dei quadri
- incertezze normative
- nessuna difficoltà, ho una sperimentazione in corso
- non serve all'azienda

1	2	
7,0%	10,9%	
5,0	7,6	
	1,8	1,7
8,6	16,8	
36,0	26,9	
7,6	12,6	
6,8	23,5	
3,2	-	
24,0	-	
N= 500	N= 119	

9. Lei pensa che si possa lavorare da casa dando più o meno la stessa produttività?*(una sola risposta)*

- no,
- sì,
- non so

14,8%
74,0
11,2
N= 500

10. Mi può indicare il suo grado di accordo con le seguenti affermazioni sul telelavoro da casa?

	D'accordo	Poco d'accordo	Per nulla d'accordo
- a casa le persone lavorano meno perché non si sentono sorvegliate	14,6%	31,5%	53,9%
- lavorando a casa è molto difficile conciliare tempo di lavoro e tempo di vita	23,6	23,4	52,9
- il telelavoro da casa è adatto solo per i collaboratori stretti e fidati	36,9	23,0	40,1
- si lavora meglio da casa perché l'ufficio è fonte di distrazioni	20,6	24,4	54,9
- con il telelavoro le persone sono più tranquille perché risparmiano lo stress degli spostamenti	79,6	12,8	7,6
- nel telelavoro l'autorganizzazione rende le persone più responsabili	79,0	14,2	6,8
	N= 499	N= 499	N= 499

11. Nella sua Azienda ci sono dipendenti a cui è consentito autorganizzare il proprio tempo di lavoro?

- Sì, ma solo i dirigenti	20,6%
- Sì, anche altre figure professionali	50,4
- No, ma qualcosa sta cambiando	1,6
- No, le esigenze dell'Azienda non lo richiedono	25,2
- Altro (specificare)	2,2
	N= 500

12. Nel suo caso specifico, crede che qualcuno dei dipendenti dell'Azienda potrebbe svolgere da casa una parte del proprio lavoro?

- tutti	1,8%
- alcuni	19,4
- pochi	23,8
- nessuno	55,0
	N= 500

13. Se sì, per quali gruppi di lavoratori pensa che il telelavoro sarebbe più adatto?

14. Se esistessero delle strutture dotate delle tecnologie che consentono il lavoro a distanza (i cosiddetti telecentri), crede che la sua azienda potrebbe essere interessata a farvi lavorare alcuni dipendenti? (una sola risposta)

- Sì, sicuramente	15,5%
- Sì, ma soltanto per alcuni periodi	9,5
- Sì, ma soltanto per dipendenti fidati	4,4
- Probabilmente no	26,8
- Sicuramente no	43,9
	N= 1224

15. Quali strumenti per il trattamento delle informazioni sono disponibili attualmente nella sua azienda?*(contrassegnare tutte le caselle corrispondenti agli strumenti dichiarati)*

- fax	98,4%
- modem	74,4
- computer non collegati in rete locale	89,5
- computer collegati in rete locale	57,4
- collegamento Internet e posta elettronica	76,9
	N= 1224

16. Lei pensa che in futuro la dotazione informatica e telematica della sua Azienda dovrà essere potenziata ?

- Sì	28,8%
- Forse sì	35,0
- Probabilmente no	23,1
- No	13,2
	N= 1224

17. Per quali applicazioni immagina un potenziamento delle tecnologie?*(max quattro risposte)*

- Creazione di un sito Web	20,3%
- Rete interna e posta elettronica	16,5
- Commercio elettronico / Televendita	14,5
- Telelavoro dei dipendenti	2,7
- Gestione amministrativa	29,0
- Produzione e Qualità	16,8
- Rete di vendita	17,8
- Nessuna	32,5
- Dotazione già aggiornata	2,8
- Aggiornamento / potenziamento	1,7
- Non so	4,4
- Hanno solo il telefono	1,0
- Linee dedicate / teleconferenza	0,8
- Internet / informazione	0,7
- Altro _____	0,6
	N= 1224

18. Quanti dipendenti ha la sua Azienda?

mean 43,86
N= 1224

19. Può indicare la composizione dei dipendenti distinguendo tra:

	percentuale	valore assoluto
- Dirigenti e quadri	mean 13,34 %	mean 2,4
- Impiegati	19,91 %	9,17
- Operai	65,96 %	26,6
		N=1224

20. Nella sua azienda ci sono dei dipendenti che abitano molto lontano dall'ufficio (tempo percorrenza maggiore di 45 minuti)?

- tutti	1,7%
- alcuni	8,7
- pochi	10,5
- nessuno	79,0
	N= 1224

21. In quale settore di attività economica (ateco 91) opera prevalentemente la sua azienda?**INDUSTRIA**

C Estrazione di minerali	-
DA Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	7,3%
DB Industrie tessili e dell'abbigliamento	16,1
DC Industrie delle pelli e delle calzature	5,2
DD Industria del legno e dei prodotti in legno	3,8
DE Industria della carta, stampa ed editoria	3,7
DF Raffinerie di petrolio	0,2
DG Fabbricazione di prodotti chimici e fibre sintetiche	1,6
DH Produzione di articoli in gomma e materie plastiche	2,0

DI Lavorazione di minerali non metalliferi	5,1
DJ Produzione di metallo e prodotti in metallo	14,1
DK Produzione di macchine e apparecchi meccanici	5,1
DL Produzione di apparecchi elettrici e di precisione	4,8
DM Produzione di mezzi di trasporto	1,7
DN Altre industrie manifatturiere	3,4
E Produzione di energia elettrica, gas ed acqua	0,9
F Costruzioni	1,1
TERZIARIO	
G Commercio e riparazione di beni di consumo	0,8
H Alberghi e ristoranti	-
I Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	6,9
J Intermediazione monetaria e finanziaria	2,0
K Altre attività professionali ed imprenditoriali:	8,9
70 Attività immobiliari	0,1
71 Noleggio di macchinari e attrezzature	0,1
72 Informatica e attività connesse	0,2
73 Ricerca e sviluppo	-
74 Altre attività professionali e imprenditoriali	0,2
O Altri servizi sociali e personali	4,5

SCHEDA 1

Da utilizzare per gli intervistati che non hanno mai sentito parlare del telelavoro.

- Il telelavoro è una forma di lavoro a distanza che puo' essere svolto da casa, da un ufficio decentrato, da un centro di telelavoro o dall'automobile utilizzando le tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni. In molte Nazioni il telelavoro viene utilizzato dalle aziende per ridurre i costi degli spazi dedicati agli uffici e in alcuni casi esistono sovvenzioni pubbliche in favore del telelavoro, in quanto riducendo gli spostamenti si riduce anche l'inquinamento.

CONTINUARE L'INTERVISTA DALLA DOMANDA 15

SCHEDA 2

Da utilizzare per coloro che alla domanda 3 hanno risposto "Sì, e sto pensando di introdurlo"

A. Quando crede di iniziare la sperimentazione?

- entro la fine di questo anno	66,7%
- l'anno prossimo	33,3
- altro _____	-

N= 3

B. Quanti dipendenti e quali professionalità pensa di coinvolgere?

Dipendenti _____ mean 3,3

Professionalità _____

CONTINUARE L'INTERVISTA DALLA DOMANDA 4

SCHEDA 3

Da utilizzare per coloro che alla domanda 3 hanno risposto: "Si usa nella mia azienda (o si usava in passato) "

A. L'esperienza è attualmente in corso ?

- sì	64,3%
- no	21,4
- altro _____	14,3

	N= 14

B. Quanti dipendenti e quali professionalità coinvolge (va)?

Dipendenti mean 6,6

Professionalità _____

CONTINUARE L'INTERVISTA DALLA DOMANDA 4

SECONDA BOZZA

Ricerca per lo sviluppo di una metodologia di telelavoro applicabile alla realtà socio- economica abruzzese

I Fase

Studio dello scenario socio-economico

Indice

Premessa	p. 3
1. Quadro generale delle attività economiche	p. 4
2. Ambiti subregionali	p. 9
2.1. I distretti industriali	p. 11
2.2. Le aree protette	p. 12
3. Il telelavoro e le tecnologie in Abruzzo	p. 15

Appendice

- 1) Le cifre dell'Abruzzo
- 2) Alcuni indicatori socio-economici sulle aree comprese nei distretti industriali
- 3) Alcuni indicatori socio-economici sulle aree comprese nei parchi
- 4) Elenco delle imprese presenti nei distretti industriali
- 5) Elenco delle imprese presenti nelle aree protette
- 6) Elenco delle imprese presenti in alcuni importanti centri abruzzesi

Bibliografia

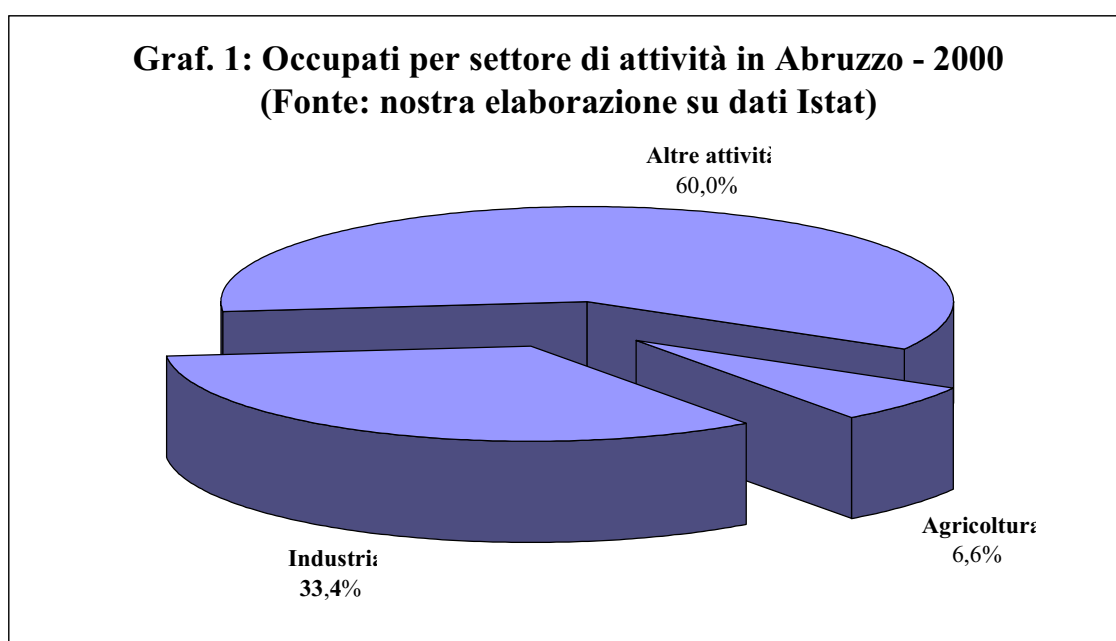
Premessa

L'Abruzzo è considerata regione del sud, o almeno ciò è quanto emerge dai documenti ufficiali. Tuttavia, la mutata situazione socio-economica di questo territorio ha indotto recentemente diversi studiosi ad assimilare la regione a quelle dell'Italia centrale. Tra le economie regionali quella abruzzese ha conosciuto, infatti, negli ultimi anni un'eccezionale performance di sviluppo con tassi di crescita superiori alla media nazionale. Tale successo può essere misurato attraverso alcuni indicatori, che ben descrivono l'ascesa economica del territorio: un tasso di disoccupazione contenuto rispetto alle regioni meridionali, un'alta percentuale di occupati nell'industria e nei servizi, una discreta quota di produzione rivolta ai mercati esteri, un reddito pro capite superiore a quello delle zone oggetto di intervento straordinario, un elevato livello di consumi, un valore dei consumi delle famiglie in trasporti e comunicazioni di gran lunga superiore a quello delle regioni del sud (per alcuni indicatori socio-economici sulla regione Abruzzo si veda l'Appendice 1).

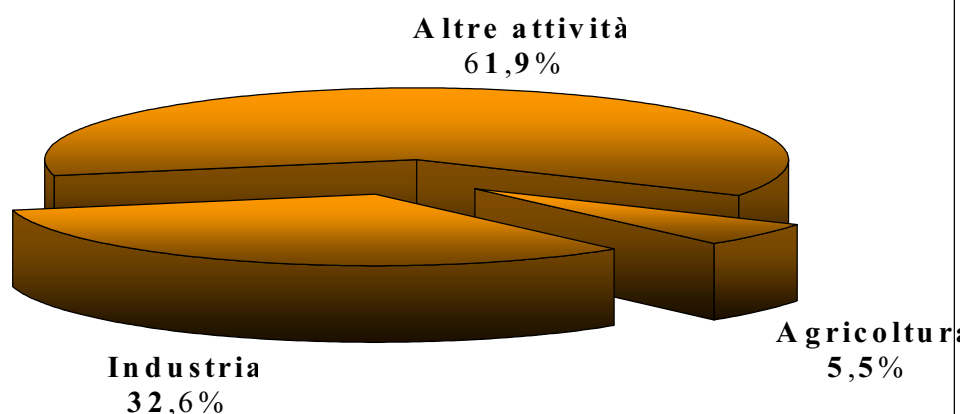
Considerando i risultati ottenuti negli ultimi anni, l'Abruzzo sembra, dunque, avere definitivamente maturato il "distacco" dal mezzogiorno, e questo consiglia di approfondire le conoscenze sulla possibile penetrazione nell'ambito regionale dei metodi di lavoro innovativi, come il telelavoro, permessi dall'avvento e dalla diffusioni delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) . Nel contempo non possiamo non notare, tuttavia, che la regione è ancora lontana dall'aver raggiunto i livelli di sviluppo dell'Italia centrale e ancor più di quelle dell'Italia settentrionale. Il livello di reddito pro capite abruzzese è appena il 72,8% di quello delle regioni del nord. In conclusione si può sostenere che nel contesto più generale dell'economia nazionale l'Abruzzo si trova esattamente nel mezzo. Essa si caratterizza e si definisce come "regione cerniera", collocandosi sul confine tra l'Europa del benessere e l'area meridionale, caratterizzata da problematiche di innovazione dei sistemi produttivi. Tale peculiarità ha fatto assumere all'Abruzzo il ruolo di territorio in cui confluiscono diversi modelli di sviluppo, tipici delle aree confinanti, nonché di canale fondamentale attraverso il quale l'innovazione economica può transitare verso le regioni del sud grazie a processi di imitazione e contiguità spaziale.

1. Quadro generale delle attività economiche

Esaminando il quadro generale delle attività economiche, rileviamo innanzitutto l'importanza che mantiene il settore primario. Nonostante la perdita di importanza degli anni più recenti, agricoltura ed industria confermano, sotto il profilo occupazionale un ruolo rilevante nell'economia abruzzese, almeno se comparata ai valori nazionali. (si veda il Grafico 1 e il Grafico 2).



Graf. 2: Occupati per settore di attività in Italia - 2000
(Fonte: nostra elaborazione su dati Istat)



Le attività produttive sono peraltro condizionate da un'insieme di vincoli strutturali: oltre a quello rappresentato dalle caratteristiche geografiche (circa il 50% del territorio abruzzese ha caratteristiche propriamente montane), si riscontra il classico fenomeno della polverizzazione e frammentazione delle aziende, che influenza pesantemente lo sviluppo delle attività agricole e che sembra destinato a perdurare.

Se esaminiamo la Tabella 1, che riporta le unità locali e gli addetti per attività economica, notiamo, infatti, che i tre quarti delle imprese si colloca nella prima classe dimensionale, con un massimo di due addetti. Attenta considerazione merita, inoltre, il fenomeno definito *part time farming*, strettamente connesso a quello della polverizzazione aziendale. Esso è tipico delle aree rurali interessate da processi di industrializzazione e/o terziarizzazione, nelle quali una non trascurabile percentuale di agricoltori svolge la sua attività prevalente in settori extra-agricoli, delineando a seconda dei casi la figura dell'operaio-agricoltore o dell'impiegato-agricoltore.

Tabella 1: Unità locali e addetti per settore di attività e classe dimensionale in Abruzzo - 1999								
Settore attività/Classi dimensionali	1-2	3-9	10-49	50-99	100-499	500-999	>999	Totale
Unità locali								
Agricoltura e Pesca	9.370	580	46	3	5	0	0	10.004
Energia	18	25	22	1	2	0	0	68
Manifatturiere ed Estrattive	4.896	2.337	1.379	161	92	4	4	8.873
Costruzioni	5.225	1.828	331	13	2	1	0	7.400
Commercio	19.039	4.057	533	14	7	1	0	23.651
Trasporti e comunicazioni	1.429	441	128	14	8	1	0	2.021
Servizi	6.602	1.508	348	29	17	1	0	8.505
Totale senza agricoltura	37.209	10.196	2.741	232	128	8	4	50.518
Totale	46.579	10.776	2.787	235	133	8	4	60.522
Addetti								
Agricoltura e Pesca	10.587	2.366	707	209	1.195	0	0	15.064
Energia	26	131	428	61	352	0	0	998
Manifatturiere ed Estrattive	6.330	11.605	27.897	11.116	15.701	2.773	9.820	85.242
Costruzioni	6.503	8.356	5.608	860	654	534	0	22.515
Commercio	23.949	17.456	8.944	973	1.528	649	0	53.499
Trasporti e comunicazioni	1.744	2.181	2.334	866	1.452	681	0	9.258
Servizi	8.106	6.561	6.294	1.986	2.921	521	0	26.389
Totale senza agricoltura	46.658	46.290	51.505	15.862	22.608	5.158	9.820	197.901
Totale	57.245	48.656	52.212	16.071	23.803	5.158	9.820	212.965

Fonte: elaborazioni CRESA su dati Infocamere

L'industria abruzzese assorbe il 33,6% circa dell'occupazione regionale, quasi un punto al di sopra della media nazionale. Per spiegare tale fenomeno va tenuto conto che l'industrializzazione in Abruzzo è frutto della convergenza, negli anni sessanta, di fattori endogeni, rappresentati principalmente da una discreta vocazione imprenditoriale, dalla diffusione di aziende a conduzione familiare e dallo sviluppo dell'artigianato, sia di fattori esogeni, legati alle politiche di intervento straordinario nel mezzogiorno. Il prevalere dell'una o dell'altra componente, quale elemento propulsivo, ha portato di fatto a due diversi modelli di sviluppo industriale. Il primo modello, caratterizzato da alto dinamismo, deriva

dalle piccole e medie imprese, attive soprattutto nei settori tradizionali (tessile, abbigliamento, calzaturiero, mobilifici, ecc.), distribuito geograficamente lungo la direttrice adriatica; il secondo modello è trainato dagli insediamenti di grandi imprese extraregionali a capitale pubblico, peraltro privatizzate in anni recenti (come la Siv, ceduta alla Pilkington), ma soprattutto a capitale privato nazionale (Fiat, Pirelli, Piaggio, Burgo, ecc.) e multinazionale (Honda, Texas, Alcatel, Hoechst, ecc.). I settori interessati sono in particolare quello della meccanica automobilistica e motociclistica, della componentistica auto, sia meccanica che chimica, della chimica farmaceutica, dell'elettronica, delle telecomunicazioni e della carta. Tale modello di sviluppo industriale si localizza geograficamente sull'asse ovest-est.

Nonostante i risultati positivi conseguiti, l'industria abruzzese mantiene ancora oggi aspetti di incertezza e fragilità in taluni settori e in alcune parti del territorio regionale. Queste derivano principalmente da carenze strutturali presenti nel tessuto produttivo, nonché dai ritardi nei processi di riconversione, che portano gran parte delle imprese locali a competere con le realtà dei paesi emergenti quasi esclusivamente sul contenimento dei costi. Negli anni recenti tali problemi si sono acuiti in conseguenza sia di tendenze comuni al resto d'Italia, sia di fattori specifici derivanti prevalentemente dall'uscita dell'Abruzzo dall'Obiettivo 1, quindi dal venir meno di incentivi all'allocatione delle imprese.

Non mancano, tuttavia, esperienze significative in branche innovative, che danno competitività e forza al sistema industriale regionale, come testimonia la Tabella 2 che illustra nel dettaglio la distribuzione delle imprese industriali per settore di attività economica e classe dimensionale.

Tabella 2: Imprese industriali per settore di attività e classe dimensionale in Abruzzo - 2000									
Settore attività/Classi dimensionali	10-30	31-60	61-120	121-250	251-500	501-1000	1001-2500	>2500	Totale
Abbigliamento	239	64	27	8	1	2	1	0	342
Alimentari e bevande	100	15	14	5	2	0	0	0	136
Carta, cartotecnica e grafiche	46	6	6	2	0	1	1	0	62
Ceramica, refrattari e vetro	12	5	3	3	0	0	1	0	24
Chimica e farmaceutica	18	8	6	3	2	1	0	0	38
Elettromeccanica, elettronica	33	13	6	11	4	1	3	0	71
Gomma e plastica	41	13	8	3	2	1	0	0	68
Legno e mobili	78	24	13	4	0	0	0	0	119
Materiali di costruzione	63	21	10	2	0	0	0	0	96
Metalmeccanica	207	76	54	20	2	3	0	1	363
Pelli, cuoio, calzature	87	13	11	2	0	0	0	0	113
Tabacco	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Tessili	27	11	3	5	2	0	0	0	48
Varie	19	6	0	3	0	0	0	0	28
Totale	972	275	162	71	15	9	6	1	1.511

Fonte: CRESA - *Annuario delle Industrie Abruzzesi Anno 2000*

Con un'incidenza pari al 60% sull'occupazione, il terziario abruzzese si situa di quasi due punti al di sotto della media nazionale, valore verso il quale tendono peraltro a convergere, in modo più omogeneo che negli altri settori, tutte le circoscrizioni territoriali per l'effetto dei processi di urbanizzazione che, sia pure con modalità differenti, coinvolgono ormai l'intero sistema regionale. Cambia ovviamente nei diversi contesti socio-economici la composizione interna.

Particolarmente accentuato è il peso commerciale di Teramo e Pescara, anche in dipendenza della loro vocazione turistica, sembra trainare, specialmente a Pescara, anche i rami creditizio, assicurativo e immobiliare. Viceversa, nella provincia dell'Aquila il terziario assume una connotazione prevalentemente pubblica, in virtù della funzione di centro dell'attività amministrativa del capoluogo. Marcata, e in continua crescita, su tutto il

territorio è la grande distribuzione, specie nel comparto alimentare. Esaminando le dimensioni per abitante dei grandi negozi, si rileva, infatti, per l’Abruzzo una posizione al livello delle regioni più sviluppate dell’Italia settentrionale (si veda la Tabella 3).

Non trascurabile è, infine, la presenza delle attività di ricerca e sviluppo. Nella regione si trovano tre università, con diplomi fortemente collegati alle esigenze territoriali, il polo tecnologico della Marsica (formato da Telespazio e Micron), il Parco Scientifico e Tecnologico dell’Aquila, nonché due importanti istituti di ricerca: quello nazionale nucleare sotto il Gran Sasso e il Negri Sud nel chetino.

Stenta, invece, a trovare una dinamica soddisfacente il comparto dei servizi alle imprese. Le motivazioni sono da ricercarsi soprattutto nelle caratteristiche della domanda, ancora inadeguata rispetto alle dimensioni del tessuto produttivo locale.

Tabella 3: Esercizi al dettaglio di superficie superiore a 400 mq - Superficie per mille abitanti - 2000					
Regione	Grandi magazzini	Supermercati	Ipermercati	Centri commerciali	Ipermercati e centri comm.
Abruzzo	54,9	150,7	21,2	30,1	51,3
Totale Italia Nord-Ovest	40,0	103,8	41,4	45,0	86,4
Totale Italia Nord-Est	32,2	140,2	23,9	43,6	67,5
Totale Centro	36,6	91,4	25,3	18,9	44,2
Totale Sud ed Isole	19,5	55,8	9,0	12,0	21,0
Totale Italia	30,5	90,7	23,3	27,8	51,1

Fonte: elaborazione dati CRESA su dati del Ministero dell'Industria

2. Ambiti subregionali

Tracciato, sia pur sinteticamente, il quadro generale delle attività economiche, occorre immediatamente sottolineare che la regione Abruzzo si presenta come un territorio tutt'altro che omogeneo sotto il profilo economico. Al suo interno si possono individuare, infatti, molteplici modelli di sviluppo, riferibili ad ambiti territoriali delimitati, specchio dei particolarismi e delle specializzazioni dei vari localismi. Per molti anni la presenza di tali diversità è stata interpretata come un limite allo sviluppo del territorio, e solo recentemente si è rivalutato il carattere "policentrico" dell'Abruzzo (Carboni, 1998), identificando in esso una delle risorse fondamentali sulle quali si è basata, e può ancora basarsi la sua crescita socio-economica. Seguendo l'ipotesi di regionalizzazione avanzata dal *Quadro di Riferimento Regionale*, nonché le analisi di molta letteratura sull'argomento, possiamo suddividere il territorio abruzzese in sette ambiti subregionali, individuati dalle loro polarità principali.

Teramo. Si tratta dell'unico ambito subregionale che corrisponde a una provincia amministrativa. Esso presenta una dotazione medio-alta in tutte le attività produttive, ma con una spiccata vocazione nelle attività terziarie (in particolare nel turismo, nei servizi alle famiglie e nei servizi alle imprese) e nelle attività industriali. Rappresenta senz'altro una delle zone più dinamiche e flessibili della regione, ma manifesta, tuttavia, anche dei punti deboli che si riassumono nell'inadeguatezza tecnologica, finanziaria e commerciale, nella produzione di beni tradizionali e nel diffuso contoterzismo. Una parte significativa delle imprese è, infatti, costituita da *façonisti* che producono per altre aziende. In molti casi si tratta addirittura di aziende familiari che lavorano a ritmi elevati e in condizioni estremamente precarie e disagiate. Tale area comprende il *Distretto Industriale Val Vibrata – Tordino – Vomano*.

Chieti – Pescara. L'area gravitante intorno a quest'asse si colloca su uno snodo strategico, che nel corso degli anni si è dotato di un efficace sistema di collegamento porto-canale-ferrovia-autostrada-aeroporto. Essa si caratterizza per un'alta dotazione in tutte le attività terziarie, in particolare in quelle dei servizi alle imprese, e per una buona dotazione

di attività industriali. Dall'originario nucleo elettrochimico, l'insediamento industriale è evoluto negli anni sessanta-settanta verso una dimensione più ampia e variegata (tessile, abbigliamento, meccanica, conciario, carta), che rifugge dal modello di sviluppo imperneato sulla grande industria di base. Recentemente le zone di Chieti Scalo e dell'alta Val Pescara sono state interessate da un periodo di crisi e da discreta deindustrializzazione.

Lanciano. E' un'area che denota forti squilibri, soprattutto nelle zone più interne prevalentemente agricole. Tuttavia, essa si caratterizza per la notevole espansione del polo secondario con insediamenti metalmeccanici di non piccola dimensione. In tale ambito subregionale si trova il *Distretto Industriale Maiella Orientale*.

Vasto – San Salvo. Tale ambito subregionale dimostra una notevole vitalità, presentando buone dotazioni tanto nelle attività terziarie (soprattutto nel turismo), quanto in quelle industriali. Esso comprende il *Distretto Industriale San Salvo – Gissi – Atesa*.

L'Aquila. E' l'area con la più alta incidenza del terziario pubblico; significativa è, inoltre, la presenza dei servizi alle famiglie e, anche se in misura minore, dei servizi alle imprese. Per quanto riguarda, invece, le attività industriali si incontrano interessanti presenze nei comparti dell'elettronica, dell'elettromeccanica, della chimica fine e delle telecomunicazioni. Come per l'ambito subregionale precedente, anche in questo caso si tratta di un sviluppo indotto prevalentemente dall'esterno, anche se caratterizzato dall'insediamento di industrie non di base. Infine, non si può non sottolineare il fatto che tale area è interessata a una forte presenza di aree protette, che comportano il problema della non sempre facile integrazione tra attività economiche e salvaguardia delle componenti naturali.

Sulmona E' l'area più delicata del sistema interno soprattutto per la bassa quantità sia assoluta che relativa di popolazione. Ha caratteristiche molto simili a quelle dell'area aquilana, rispetto la quale risulta, tuttavia, leggermente sottodotata in particolare nelle attività terziarie e industriali. Particolarmente significativa, oltre che rinomata, è l'attività di produzione di dolciumi, in particolare di confetti.

Avezzano. E' l'area con il più basso rapporto tra addetti industriali-terziari e popolazione totale. Essa si presenta con una dotazione media in tutte le attività produttive. Si

caratterizza per un'industrializzazione non diffusa, basata prevalentemente sugli insediamenti di medie e grandi imprese extraregionali. Tale ambito subregionale comprende il *Distretto Industriale Piana del Cavaliere*.

2.1. I distretti industriali

Nel 1996, al fine di costruire anche in Abruzzo un “sistema regionale/subregionale industriale integrato” e quindi di rafforzare la struttura produttiva, sono stati delineati **quattro distretti industriali**, tutti con specializzazione plurisetoriale, che sono: Val Vibrata - Tordino - Vomano, Maiella Orientale, Vastese, Piana del Cavaliere (tabella 4). Esaminiamone brevemente le caratteristiche (per alcuni indicatori socio-economici delle aree comprese nei distretti industriali si veda l'Appendice 2).

Distretto Industriale Val Vibrata – Tordino – Vomano: comprende 20 comuni, con una popolazione complessiva di circa 150.000 abitanti. Si tratta di un distretto potenzialmente di rilievo nazionale e europeo, ed è l'unico dei quattro da tempo riconosciuto dalla letteratura sull'argomento. Il suo sviluppo è legato a fattori di crescita spontaneamente espressi, dunque a fenomeni endogeni. Si caratterizza per una forte ramificazione di piccole e medie imprese “a macchia di leopardo”. Pur essendo dotato di una discreta multisettorialità, risulta specializzato nei comparti del tessile-abbigliamento e della pelletteria e, in misura minore, in quello alimentare, dei mobili e della meccanica. Esso costituisce un ambito con potenzialità di sviluppo economico assai elevate, ma, come peraltro gli altri distretti abruzzesi, presenta non irrilevanti limiti. Essi sono rappresentati innanzitutto dalla carenza di un'adeguata offerta di servizi alle imprese e da un'insufficiente scolarità della popolazione residente, quindi da una forte socializzazione ad attività manifatturiere senza un ricco contenuto tecnologico. Problematica, quest'ultima, che influenza, in modo ovviamente negativo, anche la cultura media imprenditoriale.

Tabella 4: Addetti per settore di attività e distretto industriale					
Settore attività/Distretto Industriale	Val Vibrata-Tordino-Vomano	Maiella	Vastese	Piana del Cavaliere	Totale
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	2.231	275	802	68	3.376
Industrie tessili e dell'abbigliamento	10.800	669	994	169	12.632
Industrie conciarie, fabbricazione di prodotti in cuoio, pelle e similari	3476	1901	15	4	5.396
Industria del legno e dei prodotti in legno	662	195	215	67	1.139
Fabbricazione pasta-carta, carta, prodotti di carta, stampa ed editoria	392	15	40	217	664
Fabbricazione coke, raffinerie di petrolio, trattamento dei combustibili nucleari	14	0	30	0	44
Fabbricazione prodotti chimici e fibre sintetiche e artificiali	339	24	107	31	501
Fabbricazione di articoli in gomma e materie plastiche	464	56	201	26	747
Fabbricazione di prodotti della lavorazione di minerali	895	170	3710	94	4.869
Produzione metallo e fabbricazione di prodotti in metallo	2269	258	1302	60	3.889
Fabbricazione di macchine e apparecchi meccanici, compresi l'installazione, il montaggio, la riparazione e la manutenzione	399	59	287	58	803
Fabbricazione di macchine elettriche e di apparecchiature elettriche ed ottiche	903	28	2238	369	3.538
Fabbricazione di mezzi di trasporto	600	46	4401	0	5.047
Altre industrie manifatturiere	1366	66	26	87	1.545
Totale	24.810	3.762	14.368	1.250	44.190

Fonte: CRESA - elaborazione dati CRESA

Distretto Industriale Maiella Orientale: interessa il territorio di 15 comuni con una popolazione complessiva di oltre 36.000 abitanti. Esso ha un elevato grado di specializzazione nel settore del tessile-abbigliamento. Tuttavia, nell'ambito del distretto esistono altre specializzazioni: le pelli e il cuoio (in particolare a Poggiofiorito), il legno (Vacri e Pretoro), l'alimentare e i minerali non metalliferi. I limiti principali di questo

distretto risiedono nella dimensione delle imprese: la maggior parte di esse presenta, infatti, dimensioni piccole o piccolissime. Peraltro, queste lavorano spesso esclusivamente in conto terzi, con scarse conoscenze organizzative e tecnologiche. Viene identificato come un distretto in fase di avvio di industrializzazione in contesto rurale

Distretto Industriale Vastese (Sal Salvo – Gissi – Atesa): occupa un'area fisica e con struttura economica assai favorevoli all'industrializzazione e alla formazione di una rete distrettuale. Interessa 15 comuni e circa 60.000 abitanti. Si tratta di una realtà produttiva diversa da quelle precedentemente esaminate, in quanto il suo sviluppo è legato soprattutto a fattori esogeni, ossia alle politiche di intervento straordinario nel mezzogiorno. Ha un elevato grado di specializzazione nel settore del vetro (polo di San Salvo), nella costruzione di mezzi di trasporto (Sevel, Honda, ecc.) e nelle apparecchiature elettriche. Si connota per aziende di media e grande dimensione.

Distretto Industriale Piana del Cavaliere: comprende soltanto 2 comuni con una popolazione complessiva di circa 6.000 abitanti. I suoi principali settori di specializzazione sono nella produzione di macchine elettriche e apparecchiature ottiche, nonché nel settore della carta e dell'editoria grafica.

2.2. Le aree protette

Un dato fondamentale per comprendere la realtà socio-economico abruzzese è relativo alla presenza di aree protette dal punto di vista naturalistico e paesistico. Non si può non considerare, infatti, che una vasta parte della superficie regionale è occupata da parchi, riserve naturali, oasi naturalistiche. I tre parchi nazionali e il Parco Regionale Sirente - Velino si estendono su area che raggiunge complessivamente il 30% del territorio abruzzese. Il Parco Nazionale d'Abruzzo è quello di più antica istituzione (R.D.L. 11-01-1923); più recentemente, con D.P.R. 05-06-1995 sono stati ufficialmente segnati i confini del Parco Nazionale della Maiella e quelli del Gran Sasso – Monti della Laga, mentre alla fine degli anni ottanta risale la creazione del Parco Regionale Sirente – Velino (L.R. 54/1989). Tali zone che se da una lato non possono che risultare deficitari di attività industriali, dall'altro sono ricche di potenzialità di notevole interesse. I parchi potrebbero costituire, infatti, punti di avvio di attività innovative, compatibili con la salvaguardia delle loro componenti

naturali, culturali ed economiche. Tuttavia, se queste sono le potenzialità, attualmente le aree comprese nei parchi abruzzesi pongono difficili problematiche per la generalizzata condizione di svantaggio che le caratterizza.

Si tratta ovviamente di aree in genere escluse da programmi di industrializzazione, in considerazione della loro inadeguatezza per questo tipo di interventi. La loro struttura economica è da sempre fondata sulle attività agro-silvo-pastorali, integrate da quelle artigianali (per alcuni indicatori socio-economici sulle aree comprese nei parchi abruzzesi si veda l'Appendice 3). L'unico comparto considerato nell'ambito delle attività secondarie, anche se non propriamente industriali, che registra una presenza significativa in tali zone, è quello delle costruzioni. Negli ultimi anni, infatti, l'edilizia ha conosciuto una discreta crescita, imputabile principalmente al recupero del patrimonio abitativo esistente. Al di fuori delle attività secondarie, un settore rilevante nell'economia delle aree protette è senz'altro quello del turismo, della ricezione alberghiera, dei pubblici esercizi, nonché di tutti gli altri servizi di tipo ausiliario alle necessità di alloggio e divertimento. Non mancano esperienze più moderne di attività che mirano alla valorizzazione delle tipicità produttive e/o alla valorizzazione di specifici "siti".

3. Il telelavoro e le tecnologie in Abruzzo

Da quanto sinora detto appare evidente che il telelavoro, in una regione come l'Abruzzo, costituisce al contempo una sfida e un'opportunità. La sfida consiste, essenzialmente, nel tentativo di inserire germi di lavoro post industriale in una regione ove lo sviluppo industriale è ancora un obiettivo da perseguire; l'opportunità, invece, va letta nel senso di valorizzare le specificità del territorio, in gran parte montuoso e quindi di difficile percorribilità, al fine di fare, grazie a una ampia penetrazione del telelavoro, di tale specificità un elemento propulsivo.

D'altronde, che il telelavoro si adatti bene alle zone rurali è ormai un dato assodato, anche in Italia. Il primo telecentro italiano è nato proprio in un'area dell'Appennino, nella cittadina di Castelnuovo ne' Monti (R.E.), grazie ad un finanziamento iniziale erogato nell'ambito del programma Leader 2¹. A quel primo positivo esperimento ne sono seguiti altri, che hanno fatto dell'Appennino emiliano un luogo ad alta densità di centri di

¹ Si veda, in merito, il sito Web www.telecentri.net

telelavoro, i quali, nati nell'area della montagna, si sono poi espansi, grazie all'esperienza ottenuta, anche ad altre località nell'ambito della regione.

Figura 1: Telecentri in Emilia Romagna



Le condizioni per tale processo sembrano esistere anche in Abruzzo: vale la pena di ricordare che in occasione della Conferenza regionale del 20 giugno 2000, l'UNCCEM, Ente che raggruppa le Comunità montane, ha lanciato l'idea di utilizzare la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) proprio a favore delle aree rurali, affermando, tra l'altro, che "alla carenza di infrastrutture viarie devono supplire le autostrade telematiche, pensando anche al telelavoro come rimedio alla disoccupazione ed al pendolarismo"².

Tra l'altro la regione non è nuova ad esperienze di telelavoro:

- Nel 1996 nasce a L'Aquila il Centro Italiano del Telelavoro (CITEL), grazie all'unione di tre importanti realtà abruzzesi: l'università dell'Aquila, la Società Italiana Telelavoro e l'Eurobic Abruzzo e Molise. La finalità del consorzio è

studiare tutte le problematiche legate al telelavoro e offrire formazione e consulenza alle aziende che intendano adottarlo³. Il consorzio, prima del suo scioglimento, ha svolto un interessante ed innovativo Master post laurea sul telelavoro, al cui finanziamento ha partecipato la Regione Abruzzo tramite la LEGGE REGIONALE 5.12.1996, N° 123⁴.

- Nell'ambito dell'INIZIATIVA COMUNITARIA OCCUPAZIONE HORIZON 1a fase (1995-1998) la Service Coop di Spinetoli (Marche) e la Cooperativa sociale Il Ponte (Abruzzo), hanno condotto un progetto multiregionale che riguardava i disabili e la loro integrazione lavorativa nel settore teatrale per le Marche e nel settore del telelavoro in Abruzzo. Al termine del progetto si sono costituiti una cooperativa sociale di tipo B e un Osservatorio interregionale handicap lavoro tuttora operativi;
- Con il Progetto dal titolo "Teleworking Time Bank", la Fondazione Padre Alberto Mileno di Vasto, in qualità di ente promotore, ed il CONSORFORM di Teramo, in qualità di ente attuatore, hanno sperimentato, nella Regione Abruzzo, un modello di intervento finalizzato a creare possibilità occupazionali per le persone che vivono condizioni di disabilità fisica, attraverso l'adozione del Telelavoro. L'iniziativa, che ha avuto valore europeo, vide coinvolti, come partner transnazionali, organismi di educazione e formazione quali L'Università del Surrey (UK), La Generalitat de Catalunya di Barcellona e l'I.F.P.I.C. di Niort (F)⁵.

² http://www.uncem.abruzzo.it/Rassegna_Stampa/r_s_29062000.htm

³ Rendina F., Il telelavoro decolla dall'Aquila, in Il Sole 24 ore, del 12 dicembre 1996

⁴ Si veda: BURA n° 23 del 20.12.1996

- Seppur non sia un'esperienza di vero e proprio telelavoro, vale la pena di ricordare che proprio in Abruzzo ha sede la Spee, una società operante nel settore della domotica, che ha realizzato a Castel Vecchio (L'Aquila), uno degli esempi più importanti di *Building automation* in Europa. Questo edificio, di 1.100 metri quadrati, suddivisi su cinque piani, dispone di avanzatissimi sistemi di Building automation di tipo 'aperto'. Nello specifico, vengono controllati 900 punti di automazione, i sottosistemi integrati sono 57 e si sviluppano con 57mila metri di cavi, di cui 300 in fibra ottica. Sull'intervento operano un gruppo di aziende selezionate che contribuiscono con il loro know-how ad aggiornare l'integrazione.

Sin qui i punti di forza della Regione. Non vanno però sottaciuti i problemi, che è possibile riassumere in una scarsa confidenza del tessuto produttivo nei confronti delle tecnologie IT. In Abruzzo, come si vede dai grafici seguenti, la diffusione dei mezzi di comunicazione, primi fra tutti i telefoni fissi e ancor di più quelli mobili, è strutturalmente inferiore alla media nazionale, e ciò porta, di fatto, a un ritardo delle imprese abruzzesi nel godimento dei benefici della Società dell'informazione.

⁵ http://www.consorform.it/il_progetto.html

Grafico 3: Collegamenti telefonici per 100 abitanti (Fonte: Sip e Telecom Italia)

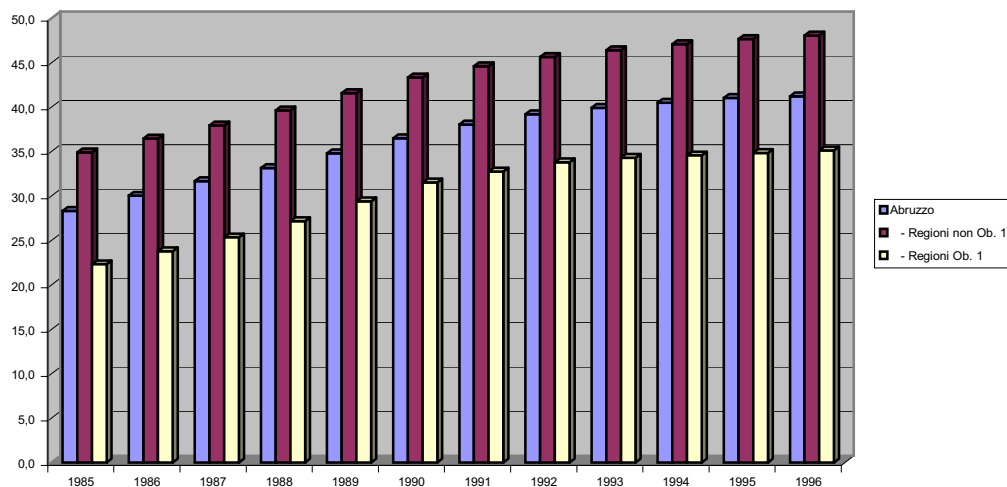
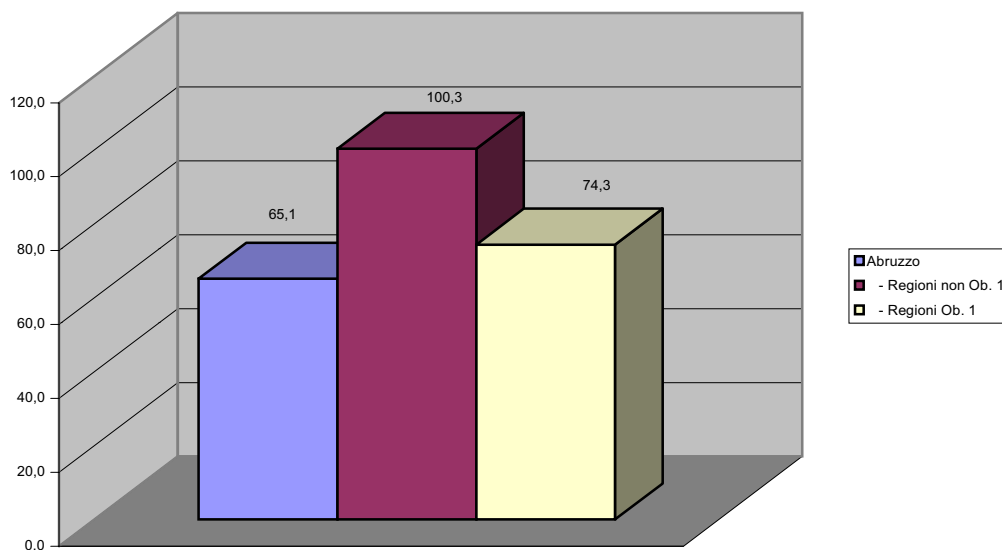


Grafico 4: Telefoni cellulari per 1000 abitanti. Anno 1997 (Fonte: Istat)



Anche la tendenza ad innovare i processi produttivi non può dirsi elevatissima: prendendo ad esempio l'anno 1992, soltanto poco più di un'impresa abruzzese su cinque risulta aver introdotto cambiamenti significativi nei prodotti o nelle tecnologie di produzione, a fronte del 32% delle imprese laziali o del 28% di quelle marchigiane (tabella 5). Una delle cause di tale fenomeno sta

nella scarsa dotazione regionale di forza lavoro con elevata preparazione tecnico-scientifica. Come si vede dalla successiva tabella 6, la percentuale di laureati in questo settore è tra le più basse di tutte le regioni italiane e la difficoltà di reperimento di risorse umane tecnologicamente avanzate costituisce un vero e proprio collo di bottiglia per le imprese più dinamiche, e un disincentivo ad investire in tecnologia anche per quelle meno propense all'innovazione.

Tab. 5 - Quota di imprese industriali che ha introdotto innovazioni di prodotto e/o di processo sul totale delle imprese (%)

Regione	Anni
	1992
Piemonte e Valle d'Aosta	38,1
Lombardia	36,1
Trentino - Alto Adige	42,9
Veneto	33,7
Friuli - Venezia Giulia	34,2
Liguria	34,7
Emilia - Romagna	38,2
Toscana	24,2
Umbria	31,0
Marche	27,6
Lazio	32,2
Abruzzo e Molise	21,6
Campania	22,4
Puglia	18,4
Calabria e Basilicata	18,7
Sicilia	21,1
Sardegna	18,1
- Nord-ovest	36,5
- Nord-est	36,0
- Centro	27,1
- Sud e isole	20,5
Italia	33,1
- Regioni non Ob. 1	34,3
- Regioni Ob. 1	20,2
- Regioni Ob. 1 + Molise	20,2

Fonte: Istat (elaborazioni)

Tab. 6 - Laureati in discipline tecnico-scientifiche sul totale dei laureati (%)

Regione	Anni	
	1995	1996
Piemonte	41,6	36,3
Valle D'Aosta		
Lombardia	35,3	35,2
Trentino - Alto Adige	15,6	14,8
Veneto	28,3	27,4
Friuli - Venezia Giulia	31,2	31,9
Liguria	34,7	35,4
Emilia - Romagna	34,9	33,5
Toscana	35,7	33,0
Umbria	39,5	38,7
Marche	20,8	21,4
Lazio	25,3	25,0
Abruzzo	18,5	21,3
Molise	8,7	7,4
Campania	27,7	25,6
Puglia	28,8	29,6
Basilicata	39,5	66,3
Calabria	34,6	29,9
Sicilia	33,9	33,0
Sardegna	39,0	37,0
- Nord-ovest	36,6	35,5
- Nord-est	31,6	30,4
- Centro	29,1	27,9
- Sud e isole	30,2	29,2
Italia	32,0	30,9
- Regioni non Ob. 1	32,3	31,2
- Regioni Ob. 1	31,1	30,0
- Regioni Ob. 1 + Molise	31,1	29,9

Fonte: Istat (elaborazioni)