

M

PROFESSIONI

TELELAVORO LE AZIENDE ALLARGANO LE SPERIMENTAZIONI

Questa sera farò tardi a casa

Accenture coinvolge 350 persone, Poste punta a mille

Le aziende riscoprono il telelavoro, una forma di flessibilità «buona», che mette d'accordo tutti: datori, dipendenti e sindacati. Con l'aiuto delle tecnologie e delle garanzie del lavoro dipendente, va incontro a esigenze del collaboratore e tranquillizza l'azienda sui risultati. Così, superata la prova del progetto pilota, aumentano le realtà che decidono di adottarlo stabilmente, anche se per piccoli numeri.

Accenture, per esempio, presente in Italia con oltre 9 mila persone tra consulenti (che sono mobili già di natura) e personale di

staff (circa 500), ha avviato l'anno scorso un progetto di «remote working» (lavoro in remoto, a distanza). Le 130 persone coinvolte, impiegati e quadri del marketing, dell'amministrazione, delle risorse umane e dei servizi informativi, hanno lavorato fuori ufficio per uno o due giorni alla settimana in un periodo di sei mesi. Poi, i lavoratori sono stati intervistati. Il grado di soddisfazione dichiarato è stato alto, il 77% delle persone ha rilevato un risparmio di tempo, il 90% un miglior bilanciamento tra lavoro e famiglia, il 96% ha affermato che l'ambiente di lavoro do-

mestico favorisce la concentrazione ed è più produttivo. Positivo anche l'impatto per la società: «I collaboratori, più motivati, rendono di più», spiega Rodolfo Landini, responsabile risorse umane e diversity per Accenture Italia, Grecia, Turchia, Russia, Europa dell'Est e Medio Oriente, Paesi dove la sperimentazione partirà l'anno prossimo sul modello italiano. Intanto, conclusa la fase pilota, Accenture ha deciso di applicare il telelavoro, estendendolo, con un tasso di adesione altissimo: metà dello staff è già coinvolto per due giorni alla settimana (al massimo) ed entro l'estate sarà il 70%, cioè 350 persone.

Il costo aziendale, in questa prima fase, che ancora usa il telefono cellulare e non la rete per comunicare, è di 800 euro all'anno per persona. Ma c'è già un risparmio del 10% sugli spazi, che a regime arriverà al 20%: a rotazione, infatti, in azienda ci sono 30 persone in meno al giorno. È un passo in direzione delle scrivanie «virtuali», già adottate da tempo in Ibm e Shell: i documenti sono sul pc portatile e quando si è in





- 1) **Rodolfo Landini**, responsabile risorse umane Accenture Italia
- 2) **Ruggero Parrotto**, a capo di formazione e comunicazione interna in Poste Italiane
- 3) **Patrizio Di Nicola**, docente di sociologia dell'organizzazione alla Sapienza di Roma

sede si usa la prima scrivania libera. Ma il telelavoro abbatte anche un altro costo aziendale, l'assenteismo. Poste Italiane, in un anno di sperimentazione nel 2009 su 30 persone dei call center (che rispondono al centralino da casa propria) e della videocodifica (gli addetti che correggono i cap sbagliati), ha registrato un aumento di presenze giornaliere (anche se da casa) del 20%. Con il lavoro a distanza, infatti, il gruppo italiano intende risolvere i disagi e i costi di un diffuso pendolarismo e la difficoltà a garantire la presenza per chi ha problemi familiari. Non solo: gli operatori in telelavoro sono, a detta dell'azienda, più veloci nel gestire i reclami (con un incremento del 30% di pratiche sbrigate) e così Poste quest'anno mette in campo numeri più consistenti: cento persone in telelavoro a tempo pieno tra maggio e giugno fino a mille entro il 2011, contro le 500 previste a fine 2008. Con due progetti nuovi: niente più ufficio per i 300 tecnici informatici ed estensione del progetto a tutte le divisioni per favorire l'inclusione di neo-

mamme, diversamente abili o di chi ha problemi di cura di un familiare. Presto i nuovi telelavoratori godranno di un servizio di coaching al telefono e nei rientri mensili in azienda. «Servirà a dare obiettivi e mantenere il contatto con l'azienda», promette **Ruggero Parrotto**, responsabile di formazione, comunicazione interna e responsabilità sociale in Poste Italiane. Il telelavoro sta portando innovazione nei processi organizzativi dell'Università degli Studi Roma Tre. Per farlo partire, su richiesta del comitato per le pari opportunità, l'ateneo ha dovuto informatizzare alcune procedure interne dell'amministrazione delle facoltà, dei dipartimenti e del-

le biblioteche. L'anno scorso la sperimentazione ha coinvolto 11 persone, che hanno lavorato a casa per una o due volte alla settimana. A marzo l'ateneo ha lanciato un nuovo bando per 20 postazioni. Intanto è partita la sperimentazione di sei mesi per 20 persone degli uffici centrali.

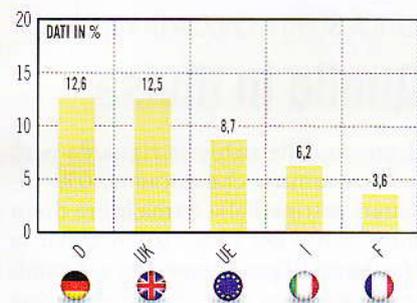
In San Pellegrino, invece, la società di acque minerali del Gruppo Nestlé, i primi passi sono stati prudenti: in due risparmiarono tre ore di viaggio per tre giorni alla settimana e in cinque mesi di telelavoro sono risultati più efficienti. Il bilancio è apparso positivo e il gruppo ha aperto un tavolo con i sindacati per creare una piattaforma comune con cui creare le regole per estendere l'esperimento anche alle altre società del gruppo, comprese le fabbriche. A giugno sarà pronto un documento di base, che darà la priorità a chi ha carichi familiari e affronta lunghi spostamenti: «Con questo accordo vogliamo contribuire al cambiamento culturale», spiega **Chiara Bisconti**, direttore risorse umane San Pellegrino.

Proprio le resistenze culturali dovute al controllo del lavoro da un lato e alla paura di emarginazione dall'altro hanno rallentato la diffusione del telelavoro in Italia: «Ma siamo ottimisti, finora le esperienze hanno dato risultati positivi», commenta **Guglielmo Loy**, segretario confederale Uil. Sul tavolo dei sindacati c'è anche il progetto sperimentale dell'Agenzia delle Entrate che, già da quest'anno, vorrebbe introdurre il telelavoro per circa cento persone. «Verrà usato da un numero sempre maggiore di aziende perché è un buon sistema per aumentare la produttività con costi ridotti», afferma **Patrizio Di Nicola**, docente di sociologia dell'organizzazione alla Sapienza di Roma, massimo esperto di impiego a distanza.

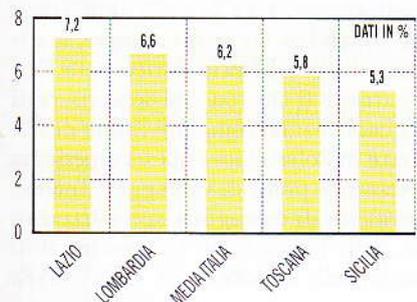
La strada da percorrere resta comunque ancora lunga. Questa modalità non ha mai davvero attecchito in Italia, anche a causa della scarsa disponibilità di banda larga: rappresentava appena il 3% della forza lavoro nel 2003, anno dell'ultima rilevazione ufficiale, e si stima che arriverà al 6% entro l'inizio del 2011.

Gaia Fiertler

TEDESCHI LEADER



DI PIÙ NEL LAZIO



Percentuali di telelavoratori sul totale. Fonte: elaborazione di Patrizio Di Nicola su dati Biser

INCENTIVI

I 4 MILIONI DI CARFAGNA

Sono in arrivo aiuti al telelavoro. L'accordo di dicembre fra il ministro del Welfare, **Maurizio Sacconi**, e la sua collega alle Pari opportunità, **Mara Carfagna** (nella foto), destina 4 milioni di euro alle aziende che favoriranno l'occupazione femminile con programmi di telelavoro. I fondi stanziati dal ministero guidato da Carfagna serviranno all'acquisto di computer e software per organizzare da casa il lavoro di dipendenti con particolari esigenze familiari. L'intero programma, che prevede 40 milioni di euro da suddividere tra telelavoro, nidi familiari, aggiornamento professionale, voucher e buoni lavoro, è ora all'approvazione della Conferenza Stato-Regioni, che dovrebbe riunirsi entro fine aprile e che deciderà le modalità di erogazione da parte delle Regioni. Intanto, entro maggio, le aziende del Lazio potranno presentare progetti di telelavoro, part-time, job sharing (lavoro ripartito tra più dipendenti) e job rotation (rotazione o sostituzione tra dipendenti) alla Regione Lazio, che ha stanziato 9,5 milioni di euro per favorire modelli organizzativi più flessibili.

