

IL TELELAVORO

Il telelavoro è una modalità di svolgimento dell'attività lavorativa

Inteso propriamente come una modalità di svolgimento dell'attività lavorativa, il telelavoro trae origine dalla combinazione di due elementi: da un lato, il fenomeno del decentramento e dell'esternalizzazione di molte attività produttive, sempre più avvertito dalle imprese come esigenza primaria, dall'altro, il crescente utilizzo, nell'ambito di ogni organizzazione aziendale, degli strumenti messi a disposizione dalla moderna tecnologia.

Il progresso tecnologico ha inciso profondamente sul rapporto tra lavoratori e lavoro

La rivoluzione informatica ed elettronica degli ultimi decenni, forte al punto da pervadere ogni ambito, ha fatto del telelavoro, nei Paesi Industrializzati, quello che alcuni definiscono "l'ultima frontiera" di un percorso che partendo dai "beni" e passando per i "servizi", è arrivato all'uomo.

Il contesto tecnologico, in particolare dall'avvento di Internet in poi, ha avuto ed ha sempre più la forza di incidere, modificandolo, sul tradizionale rapporto tra lavoratori e lavoro, sicuramente per quanto riguarda le dimensioni spazio e tempo.

Parallelamente, ed in funzione dei cambiamenti del contesto socio-economico, è andata modificandosi profondamente la cultura organizzativa delle aziende, sempre più alla ricerca di strumenti che consentano di rendere flessibile, snello e meno costosa l'organizzazione del lavoro.

Come nasce e si sviluppa il telelavoro

Dal punto di vista della pratica professionale, il telelavoro nasce quasi in contemporanea negli USA e in Scandinavia e si sviluppa progressivamente in molti paesi industrializzati, in una prima fase con riferimento alle attività che prevedono un consistente utilizzo del

telefono, successivamente – al passo con gli sviluppi delle ICT- a quelle che richiedono accesso frequente a dati aziendali e scambio di documenti (si pensi ad esempio agli uffici reclami, agli uffici acquisti, ai servizi prenotazioni, ma anche alle professioni giornalistiche e legate al settore dell'editoria), fino ai nostri giorni in cui le sperimentazioni più interessanti riguardano le cosiddette professioni tradizionali (architetti, ingegneri, avvocati, manager e perfino medici).

Sebbene, come si diceva, il telelavoro sia nato in Nord Europa, il fenomeno si è sviluppato ampiamente solo oltreoceano, negli USA ed in Giappone dove, alla fine degli anni novanta, la percentuale dei telelavoratori aveva raggiunto livelli significativi rispetto al numero degli occupati (rispettivamente il 12,9 % ed il 7,9% dei lavoratori attivi).

Gli studi in
materia di
telelavoro

Molti sono gli studi condotti negli ultimi anni con l'obiettivo di descrivere il fenomeno telelavoro ed indicarne le cause di scarsa diffusione in Europa.

Gli elementi che più frequentemente i dirigenti intervistati indicano come "ostacolo" all'utilizzo di questo strumento, appaiono, a prescindere dal tipo di organizzazione, strettamente connessi alle difficoltà di acquisire una buona cultura imprenditoriale in materia, alla gestione del personale distante, ai possibili rischi di perdita di qualità e produttività nel lavoro. Scarso rilievo viene invece attribuito a problematiche sindacali e legali.

Dalle ricerche emergono altri dati significativi: la diffusione del lavoro a distanza risulta maggiore in Scandinavia e Gran Bretagna dove viene praticato nelle grandi aziende piuttosto che nelle imprese di media o piccola dimensione, e con particolare riferimento al settore del cd.terziario privato (servizi alle imprese e servizi finanziari).

Il "diritto" del
telelavoro:
esperienze
europee di
codificazione

Accanto agli studi ed alle ricerche condotte con finalità di indagine socio-economica, è utile ricordare che a livello europeo il dibattito sul

lavoro a distanza è, come si accennava, una realtà consolidata ormai da molti anni, anche per quanto riguarda i profili giuslavoristici di questo istituto.

Esperienze significative per l'individuazione di principi che possano regolare rapporti di telelavoro, a prescindere dal Paese in cui vengono stipulati nonché dall'oggetto della prestazione lavorativa, sono costituite dal "Codice di condotta sul telelavoro", adottato -con riferimento al settore telecomunicazioni- dal Sectorial Social Dialogue Committee for Telecommunications nel 2001, ma soprattutto dal "Framework Agreement on Telework" del luglio 2002, firmato da ETUC, UNICE, CEEP, UEAPME.

Il telelavoro nel contesto italiano

Per quanto riguarda il nostro Paese, il contesto delle istituzioni e del mondo imprenditoriale sembra indicare un nuovo interesse nei confronti delle potenzialità del lavoro a distanza, dimostrato da iniziative legislative ma soprattutto dalle sperimentazioni all'interno delle imprese.

Lo scenario socio-economico di questi anni, che vede una rapida diffusione delle varie forme di flessibilità del lavoro, auspicata e favorita da aziende, sindacati, ma anche dalla Pubblica Amministrazione, rendono prevedibile un importante sviluppo del telelavoro nelle sue varie accezioni.

Ad oggi, a livello nazionale non esiste una legislazione in materia di lavoro a distanza nel settore privato, mentre esistono norme per il telelavoro nella Pubblica Amministrazione. In tale contesto viene demandata alla contrattazione collettiva, attraverso i processi negoziali, l'individuazione dei criteri applicabili di volta in volta ed in ogni singola realtà, magari considerando le più significative esperienze in materia condotte da altre aziende.

Dopo aver delineato, molto sommariamente, il panorama di riferimento, siamo interessati ad approfondire, naturalmente, gli

aspetti che caratterizzano l'esperienza italiana. Per trarre degli spunti di riflessione in merito abbiamo chiesto l'autorevole opinione di un esperto della materia, il Sociologo del lavoro Prof. Patrizio Di Nicola, docente di Sociologia dell'Organizzazione presso la Facoltà di Scienze della Comunicazione, Università di Roma La Sapienza, al quale chiediamo, per iniziare se

Σ esistono realmente delle differenze tra le esperienze italiane di telelavoro rispetto a quelle realizzate nei vari Paesi Europei, e se sì quali sono le cause che le hanno determinate.

Σ RISPOSTA: Ogni nazione, nello sviluppo del telelavoro, ha delle caratteristiche uniche. Nei paesi Scandinavi, ad esempio, si è avuto il fenomeno molto importante dei centri di telelavoro e dei telecottage, dovuto alla particolarità del territorio: molto ampio, pochissimo popolato, con un inverno lungo e rigido. E' naturale che in quelle condizioni le persone cercassero una forma di telelavoro che permettesse loro di lavorare insieme, più che isolati ognuno nel proprio appartamento. Negli Stati Uniti il telelavoro nasce negli anni settanta inizialmente come risposta al pendolarismo. Erano i tempi del primo shock petrolifero, la benzina scarseggiava e l'imperativo era risparmiarla in ogni modo: l'idea era di sfruttare le risorse messe a disposizione dalla loro poderosa industria informatica. Ma il vero sviluppo del lavoro a distanza si ha nel decennio successivo, quando molti giovani americani iniziano a crearsi un "home business", e grazie alla micro-informatica attrezzano le loro case come se fossero veri e propri uffici. La particolarità dell'Italia è data dal grande sviluppo del telelavoro mobile: secondo le ricerche più recenti siamo al terzo posto in Europa in questa forma di telelavoro, dopo la Finlandia e la Germania, ma prima della Svezia e del Regno Unito. In fin dei conti non a caso siamo uno dei popoli che di più usa il telefono cellulare, e questo si rispecchia anche nel nostro modo di lavorare, che definirei "ubiquo".

Σ ritiene valide anche per il nostro Paese le conclusioni dei diversi studi condotti in Europa circa le difficoltà rappresentate dalla classe dirigente nel superare gli ostacoli culturali all'utilizzo del telelavoro, posto che la sua introduzione nelle aziende può implicare importanti cambiamenti organizzativi.

Σ RISPOSTA: Sì, quella che possiamo definire l'"incertezza del management" nei confronti del telelavoro è presente in maniera trasversale in tutte le nazioni e tutti i rami d'industria. E' ormai evidente, in quanti tutti gli studi recenti lo confermano, che nel telelavoro entrano in gioco due fattori principali: da una parte la disponibilità di tecnologie, che rappresenta una condizione indispensabile ma non sufficiente per introdurre il telelavoro in azienda. Dall'altra, di gran lunga più critica, la volontà dei manager di accettare la sfida organizzativa che il telelavoro lancia alle aziende. Se fosse solo una questione di tecnologie, oggi, come pensava il CEO di ATT nel 1976, telelavoreremmo tutti. Ma così non è, evidentemente. Sarebbe però ingiusto prendersela esclusivamente con i manager. Io non credo che, almeno in Italia, esista una paura del telelavoro. Piuttosto mi chiedo quante sono le aziende ove l'innovazione è considerata nei fatti un valore positivo. In altre parole: se io introduco un'innovazione, e questa si rivela vincente, cosa ne ottengo? E se, viceversa, commetto un errore? Le aziende che riescono ad innovare sono sempre quelle ove chi ha successo viene premiato, mentre a chi fallisce si dà un'altra possibilità. Da noi capita spesso invece che i successi siano considerati l'ordinaria amministrazione, e gli errori colpe gravissime: in queste condizioni a nessuno conviene rischiare. Qui, forse, dovremmo imparare dall'America.

Σ in una ipotesi affermativa quali ritiene che possano essere gli strumenti utili ad agevolare il cambiamento.

- Σ RISPOSTA: Anzitutto, come accennato prima, bisogna rimuovere gli ostacoli all'innovazione organizzativa, facendo delle imprese, e in particolare di quelle di maggiori dimensioni, laboratori ove sia possibile pensare e sperimentare nuovi modelli flessibili di impiego della forza lavoro, ove le persone siano soddisfatte di lavorare e si gettino le basi per armonizzare al meglio i tempi di vita e di lavoro delle persone. In secondo luogo servono maggiori conoscenze sul telelavoro: i manager ammettono spesso di non utilizzarlo in quanto ne sanno troppo poco. Bisognerà quindi fare in modo che essi si confrontino con le maggiori esperienze di successo nel mondo, apprendano da esse, e possano quindi adattare al loro caso.
- Σ considerando le stime sullo sviluppo del lavoro a distanza è prevedibile che i prossimi anni saranno decisivi per un incremento sostanziale nell'utilizzo di questo strumento di flessibilità in funzione delle "certezze" ormai acquisite in campo giuridico contrattuale ma soprattutto in campo tecnologico: è spontaneo chiedersi se, per le aziende che sceglieranno il telelavoro, si tratterà dunque di una scelta necessitata o di un reale progresso della cultura organizzativa.
- Σ RISPOSTA: Io sono convinto che si vive sempre "alla rincorsa" delle tecnologie. Esse ci offrono nuove opportunità, ma noi non sappiamo coglierle per mancanza di una idonea cultura in materia. Cose di questo genere sono sempre accadute. Pochi sanno che quando Henry Ford, nel 1917, inaugurò il primo stabilimento per la produzione in massa di automobili ad Highland Park utilizzando la tecnologia (allora innovativa) della catena di montaggio, decise anche di retribuire i suoi operai con un salario fisso di un dollaro l'ora, senza cottimo o altra forma di incentivo. Era una paga altissima per l'epoca. Il Wall Street Journal ospitò vari interventi di capitalisti famosi dell'epoca, che pronosticarono il fallimento della Ford Motor Company: con paghe così alte non si poteva essere competitivi. Come sappiamo le cose andarono in tutt'altro

modo: non solo la Ford non fallì, ma la produzione e le vendite si moltiplicarono per 100 grazie alla nuova tecnologia adottata e al fatto che, essendo pagati meglio, gli operai iniziarono ad acquistare quelle stesse automobili che fabbricavano. Avverrà lo stesso anche con il telelavoro: per le imprese verrà il momento in cui non se ne potrà fare a meno.

- Σ le tendenze più recenti registrate a livello internazionale segnalano l'interesse crescente ad utilizzare il lavoro a distanza con riferimento alle professioni intellettuali e creative, piuttosto che ai profili più bassi del lavoro. Ritiene che le aziende italiane saranno in grado di seguire tali tendenze, o che il contesto del nostro Paese, non sia ancora maturo per recepirle?
- Σ RISPOSTA: Sono convinto che l'Italia sia matura per recepire qualsiasi innovazione. Il problema è semmai di pigrizia nell'attuare. In Europa, stando ai risultati ottenuti dal progetto di ricerca ECATT, circa l'80% dei telelavoratori svolge mansioni intellettuali se non anche di coordinamento. Lo trovo logico: chi ha incarichi di responsabilità ha bisogno anche di leggere, studiare, pensare. E questo lo si fa meglio nel salotto di casa che non in un ufficio assediato da collaboratori e colleghi o, peggio ancora, in un open space rumoroso. A mio avviso il telelavoro, anche in Italia, si avvia a diventare "un normale modo di lavorare" in quanto le imprese, sempre di più, stanno mettendo al centro delle proprie strategie l'uomo. E quindi dalla centralità dell'ufficio si passerà alla centralità del lavoro, ovunque esso venga svolto.
- Σ ritiene che esistano le condizioni nel nostro Paese per uno sviluppo omogeneo del telelavoro con riferimento sia ai possibili settori di applicazione sia alla sua diffusione territoriale.
- Σ RISPOSTA: Purtroppo no. I dati di cui siamo in possesso indicano chiaramente che il telelavoro si sta radicando velocemente al Centro Nord, mentre il Sud è in forte ritardo. Valga un esempio: mentre in Lombardia e nel Lazio la percentuale di persone che fa uso del telelavoro è perfettamente in media con i valori europei

(11%), in Sicilia i telelavoratori costituiscono meno del 6% della forza lavoro. Per quanto concerne i settori di applicazione emerge con chiarezza l'esistenza di un forte ritardo basato sulla dimensione d'impresa, non dipendente dal settore merceologico. Le PMI, che sono l'asse portante di tanti settori industriali, conoscono poco il telelavoro e lo usano ancora meno. Per superare tale gap, a mio avviso, servirà una politica di promozione mirata, che dovrebbe essere guidata dalla politica locale, in primo luogo dalle Regioni e dalle Province.

Σ in tale contesto sarebbe interessante comprendere quali possano essere realmente, per aziende di grandi dimensioni, dalla realtà organizzativa molto complessa, come quella di Poste Italiane, i principali vantaggi che offre il telelavoro, anche in una ottica di prevenzione e contenimento delle possibili criticità.

Σ RISPOSTA: I vantaggi del telelavoro per le grandi imprese sono essenzialmente tre:

1. Recupero della produttività per dipendente: con il telelavoro si riducono le assenze brevi, diventa più facile gestire sistemi a turnazione, aumenta la produttività individuale in quanto il lavoratore lavora con maggiore tranquillità e in orari a lui più consoni;
2. Riduzione degli spazi: grazie al telelavoro si possono ridurre gli uffici, in quanto la quantità media di persone che ogni giorno è presente in azienda diminuisce. Questo, per inciso, incide positivamente anche per chi non telelavora, che si trova ad operare in ambienti meno affollati;
3. Migliora il bilancio ambientale: facendo spostare meno persone per recarsi in ufficio si riduce il pendolarismo, e di conseguenza il traffico e l'inquinamento atmosferico. Le aziende che usano il telelavoro dimostrano di avere compreso i concetti alla base della nuova direttiva europea sulla Corporate Social Responsibility.

Per finire, vorrei ricordare che il telelavoro è una strategia “win-win”: tutti ne ottengono un beneficio: le aziende, i lavoratori e la collettività. Quindi, dato che lo abbiamo a portata di mano, perché non usarlo?