



n. 6 - giugno 1997: **Telelavoro: Forma di lavoro del futuro?**

Tra le tante nuove forme del lavoro che si prevedono nel futuro, una ne emerge in particolare: il telelavoro. Il telelavoro deve il suo veloce sviluppo all'immenso progresso della tecnologia d'informazione e di comunicazione, mentre contemporaneamente il prezzo dei mezzi tecnici é calato. Ciò significa, che i processori ad alto rendimento sono alla portata di tutti e questo fatto apre nuove possibilità al mondo del lavoro. Reti di radio digitali permettono oggi di trasferire dati senza che esista una linea o una presa di corrente. Così sarà possibile una divisione globale del lavoro, che provocherà profondi cambiamenti nell'economia, nella società e sul mercato del lavoro internazionale.

Telelavoro significa un'attività al di fuori dell'azienda, lontano dai posti di lavoro tradizionali. Non bisogna però confonderlo con il lavoro a domicilio. La base di teleworking é un rapporto di lavoro fisso e subordinato. I posti del telelavoro sono dotati di tecniche d'informazione e telecomunicazione moderne, sotto il punto di vista dell'organizzazione aziendale arredati decentralmente e collegati online con il committente attraverso mass media comunicativi elettronici.

La letteratura specializzata distingue fra cinque tipi di telelavoro:

- **telelavoro a casa:** o telelavoro puro. Il prestatore d'opera lavora soltanto a casa propria, questo significa che il posto di lavoro non é più in azienda.
- **telelavoro alternante:** é una forma mista tra lavoro d'ufficio nell'azienda e telelavoro regolare o occasionale a casa o in un qualsiasi altro posto. Il telelavoro alternante é sicuramente quello più frequente. I motivi a favore di questa forma di telelavoro sono la motivazione e la produttività dei collaboratori. Diverse aziende applicano già il telelavoro alternante. Tra questi ci sono: IBM, CompuServe, Telekom Germania, Burda e Hewlett-Packard.

- **ufficio satellite:** Questi sono uffici, tipo filiale dell'azienda, dotati di adeguata tecnologia d'informazione e comunicazione, nella maggior parte dei casi nelle vicinanze del domicilio dei collaboratori.
-
- **ufficio di vicinanza:** si tratta di un ufficio nei luoghi di residenza o nelle vicinanze dove lavorano insieme teleworker di diversi prestatori di lavoro.
- **telecentro/telecasa:** Si tratta di istituzioni, che spesso vengono fondate dai comuni, dove é possibile un telelavoro nel senso di un ufficio di vicinanza ma dove vengono anche offerte iniziative nel settore culturale e del tempo libero.

I motivi che spingono un datore di lavoro ad introdurre il telelavoro nell'azienda sono, secondo un'inchiesta della "Technische Hochschule" (università a indirizzo tecnico) di Darmstadt, vari. A parte i vantaggi sul mercato del lavoro, la maggiore qualità di lavoro, il flessibile inserimento del personale e più ampia garanzia del posto di lavoro la causa principale é l'aumento di produttività.

Anche dalla parte dei lavoratori c'è un crescente interesse al telelavoro. La ditta di consulenza per imprese "empirica" ha rilevato uno scenario realistico in alcuni paesi europei, con un risultato assai sorprendente: Malgrado la metà dei lavoratori abbia interesse al telelavoro, il potenziale realistico di telelavoratori ammonta ad una percentuale che va dal 7 all'8%. Il resto ha interesse ma lavora presso un datore di lavoro che non si interessa di telelavoro oppure, in caso di una decisione, lavorerebbe più volentieri nel modo "normale".

	Italia	Germania	Gran Bretagna	Spagna	Francia
Interesse da parte del lavoratore in %	48,1	42,4	48,4	61,4	52,6
Interesse da parte di lavoratori con potere decisionale %	41,8	40,4	34,4	29,6	39,3
Potenziale d'interesse* in %	20,1	17,1	16,6	18,2	20,6
Potenziale realistico di Telelavoro in %	8,0	6,8	6,6	7,3	8,2
Numero realistico dei potenziali Telelavoratori (in Mio.)	1,68	2,48	1,69	0,91	1,81

* Interesse conforme tra lavoratore e datore di lavoro

Fonte: empirica

Se finora sono soltanto poche le aziende che adoperano il modello del telelavoro, nella provincia di Bolzano si deduce che il potenziale di telelavoro non é stato sfruttato al massimo. Una delle cause é sicuramente il costo elevato del telefono in Italia. Ma in vista di un'Europa unita le tariffe saranno liberalizzate, e ciò significa che telefonare sarà meno caro e così il telelavoro si svilupperà maggiormente.

Non tutte le professioni sono adatte alla nuova forma di lavoro. Generalmente sono adatte tutte le professioni informatiche che non pretendono un diretto contatto col pubblico. In particolare può riguardare quelle attività, dove il campo d'azione dei lavori é ben definito, dove l'elaborazione richiede un contatto d'informazione modesto con le persone e dove é possibile una progettazione anticipata.

Di seguito riportiamo le professioni che vengono ritenute particolarmente adatte al telelavoro:

programmazione, rilevamento dati e testi, informatica, CAD, editoria, redazione e corrispondenti di lingue/traduzioni, banche, pubblicità/marketing, contabilità, servizi di informazione e lavori di segreteria e amministrazione.

Nel telelavoro di solito non esistono più le caratteristiche tradizionali del lavoro retribuito come durata del lavoro, presenza permanente e controllo da parte del datore di lavoro. La nuova forma é in primo piano orientata verso l'esito del lavoro.

Vantaggi e svantaggi del telelavoro visto da parte dell'imprenditore:

Vantaggi		Svantaggi	
Intesa migliore fra lavoro e famiglia	76%	Isolamento sociale	68%
Realizzazione di desideri individuali dei collaboratori	58%	Problemi nella direzione/controllo	63%
Posti di lavoro in aree con infrastrutture non ben sviluppate	51%	Protezione dati	55%
Nuovi posti di lavoro per handicappati	49%	Dispendio organizzativo	48%
Aumento della motivazione dei collaboratori	44%	Dispendio tecnico	45%

Aumento della produttività dei collaboratori	39%	Diritto del lavoro	43%
Spese inferiori d'affitto e dei locali	38%	Diritto di costituzione aziendale	38%
Maggior attrattività per il datore di lavoro	34%	Mancanza del know-how tecnico	28%
Miglioramento della qualità di lavoro	29%	Mancanza dell'offerta tecnica	22%

Fonte: Inchiesta della Technische Hochschule Darmstadt, gruppo di ricerca sul telelavoro, effettuato in 272 aziende scelte casualmente

Leader nel campo del telelavoro sono gli Stati Uniti d'America, dove già negli anni '70 venne pronosticato, che nel 1990 tutti gli americani potessero fare il loro lavoro da casa. Oggi questa previsione non si è realizzata perché non tutti i lavori sono adatti al telelavoro; comunque circa otto milioni di americani lavorano con questa nuova forma di lavoro. Grazie allo sviluppo tecnologico e all'ausilio di leggi che incentivavano il telelavoro ("clean air act") la nuova forma di lavoro venne incrementata notevolmente dalle autorità americane. Da calcoli della commissione europea risulta che il potenziale di telelavoro nella UE corrisponde a circa dieci milioni di lavoratori, mentre in Italia abbiamo attualmente soltanto poche aziende con teleworkers.

Sotto il profilo della legislazione italiana del lavoro, non esistono tuttora leggi specifiche riguardanti il telelavoro. Comunque ci sono leggi generali nel diritto del lavoro che a questo proposito devono essere rispettate. Per esempio tutte le attrezzature devono essere fornite dall'azienda, compresa la linea telefonica adatta, inoltre il posto di lavoro, sia pure domestico, deve essere in linea con l'ergonomia prevista dal D.Lgs. 19. settembre 1994, n. 626 sulla sicurezza. Per il controllo a distanza della attività del lavoratore bisogna rispettare lo statuto dei lavoratori, in base al quale rimane il diritto di verificare al termine di ogni scadenza prefissata, la quantità e la qualità del lavoro svolto. Per quanto concerne la reperibilità si dice che i dipendenti hanno orario elastico, ma ci devono essere alcune ore (tre o quattro) di reperibilità durante la giornata. Rientri aziendali previsti possono essere concordati tra datore di lavoro e lavoratore. Nei rientri in azienda il lavoratore verifica con il superiore diretto il lavoro svolto a casa e programmano insieme la prosecuzione.

Per quanto concerne la retribuzione viene confermata quella in atto, salvo prevedere dei rimborsi spese che riguardano l'occupazione dello spazio domestico, il materiale di consumo e l'energia elettrica. Tutte queste condizioni saranno riportate in un

contratto. In questo contratto si possono inserire anche alcune garanzie quali ad esempio, che il telelavoratore non perderà alcuna opportunità di carriera, e, nell'ipotesi di riduzione dell'organico, egli non sarà svantaggiato più di altri.

A livello nazionale abbiamo già oggi idee concrete di realizzare il telelavoro nella pubblica amministrazione. In collaborazione con i sindacati più rappresentativi, il Ministero della funzione pubblica vuole sfruttare questa nuova forma di lavoro per modernizzare la burocrazia italiana e renderla più efficiente e produttiva.

Anche la giunta provinciale ha deciso di partire con un progetto di telelavoro. Attraverso questo progetto si vuole esaminare la possibilità di introdurre questo nuovo modello di lavoro per i dipendenti dell'amministrazione provinciale. In concreto il progetto è guidato da un piccolo gruppo di lavoro interno che viene sostenuto da un consulente. Con l'introduzione del telelavoro nell'amministrazione provinciale si vuole creare la possibilità di una migliore qualità di vita per una certa categoria di lavoratori (per esempio donne con bambini, dipendenti che devono accudire membri della famiglia non autosufficienti, disabili, etc.). E dall'altra parte si vuole ridurre il pendolarismo per dare un contributo alla protezione dell'ambiente.

Con grande probabilità in futuro il telelavoro si affermerà sul mercato del lavoro della Provincia di Bolzano come nuova forma di lavoro. Ciò si può attribuire alla diffusione della telecomunicazione moderna che offre maggiore possibilità di flessibilità nei rapporti di lavoro. Il teleworking offre tanti stimoli positivi, sia per la società (conservazione dei posti di lavoro già esistenti e creazione di nuovi posti), che per l'ambiente (meno traffico di lavoro e meno necessità di superfici per uffici). La nuova forma di lavoro è anche un'opportunità per quei disoccupati che appartengono ad una categoria svantaggiata, quali donne con bambini, disoccupati in aree economicamente depresse e disabili.

Bernhard von Wohlgemuth