

PIANO ENERGETICO E AMBIENTALE DEL COMUNE DI PERUGIA

III FASE - PIANO DEFINITIVO

SCHEDA TECNICA B6) TELELAVORO, TELESERVIZI

STATO DELL'ARTE

Generalità e classificazione

Il telelavoro è un'attività svolta a distanza attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che permette di eliminare le limitazioni dovute alla localizzazione fisica: l'attività viene svolta indipendentemente dalla località, il che significa che può essere svolta in un ufficio, una casa, un mezzo in movimento, un centro satellite, un telecentro, un'azienda virtuale o qualsiasi altro sito [1].

Sulla base delle esperienze maturate, è possibile classificare le diverse come riportato nel seguito.

- *Telelavoro a domicilio*: In questa tipologia di telelavoro, il lavoratore, sia se svolge attività dipendente, sia autonomo, utilizza strumenti e supporti in grado di consentire una piena ed efficace autonomia di lavoro (telefono, computer, fax, modem) svolgendo i suoi compiti da casa. L'interazione con l'ufficio può essere su base costante (ad esempio mediante un nodo della LAN aziendale) o saltuaria. L'attività del telelavoratore può attuarsi esclusivamente presso la sua abitazione o in alternanza a periodi presso la sede centrale dell'azienda di appartenenza o presso i clienti.

- *Telelavoro in centri satellite o di vicinanza*: questa modalità di telelavoro consente all'impresa di delocalizzare parte della propria attività in aree geograficamente distanti dalla sede centrale, per rispondere ad esigenze strategiche (presenza in nuovi mercati), gestionali (riduzione dei costi) o operative (creazione di una struttura più diffusa e capillare). L'impiego delle tecnologie può consentire il collegamento operativo tra la sede centrale – dove permangono le funzioni di controllo o anche di produzione dell'offerta – e le sedi decentrate. In questo caso il lavoratore, invece di recarsi in ufficio, si sposta presso un centro vicino alla sua abitazione attrezzato per il telelavoro.

- *Telelavoro da centri di lavoro comunitario (telecottage o telecentri)*: si tratta di lavoro a distanza svolto presso strutture di lavoro fornite di un'ampia gamma di tecnologie telematiche, con una serie di servizi qualificati di assistenza e di supporto agli utenti. Di norma realizzati da parte di terzi su requisiti e specifiche funzionali definite da tali soggetti, possono essere gestiti dagli stessi soggetti promotori, siano essi pubblici e privati (società a capitale misto pubblico-privato, società private, cooperative no profit). Queste strutture possono configurarsi come uffici satellite condivisi da più imprese, che si ripartiscono i costi dell'impianto e delle apparecchiature, oppure strutture di libero accesso.

- *Telelavoro office-to-office*: è una forma di telelavoro che si va sempre più diffondendo e che consiste nell'esercitare un lavoro di gruppo, mettendo in collegamento il lavoro svolto da uffici distanti geograficamente o singoli professionisti. Coadiuvati dall'utilizzo di Internet, di tecniche groupware e videoconferenza, si possono scambiare opinioni, idee, sfruttando in modo economico e efficace le sinergie per lo sviluppo di importanti progetti.

- *Telelavoro mobile*: Non esiste un luogo fisso di lavoro, ma tanti luoghi quante sono le sedi in cui è possibile svolgere determinate attività. Il lavoro si svolge da una postazione mobile, tipicamente composta di un pc portatile, un fax-modem e un telefono cellulare. Con questa attrezzatura il lavoratore può recarsi dai clienti e, da lì, collegarsi con l'ufficio per inviare ordini, aggiornare quotazioni, fare teleconferenza con esperti in sede.

- *Gruppo virtuale*: è un gruppo di cooperazione tra persone reso possibile dall'apporto dell'interazione creativa e dell'informatica. Questa modalità permette lo sviluppo di sinergie e collaborazioni, lo sviluppo di nuove figure professionali, la riduzione dei tempi e la migliore qualità del lavoro. Si tratta in sostanza di una modalità di telelavoro di tipo collettivo in cui i lavoratori condividono uno spazio virtuale.

Azienda virtuale: l'azienda virtuale è un'azienda che esiste soltanto in rete, che non occupa uno spazio fisico delimitato, bensì siti web. La sua offerta può riguardare la fornitura di prodotti, l'erogazione di servizi, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi. I vantaggi di questo tipo di struttura, completamente basata sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sono immediatamente evidenti: azzeramento dei costi fissi, accesso a un mercato illimitato, massima flessibilità organizzativa.

(segue stato dell'arte)

Esperienze

In Italia i telelavoratori dipendenti sono impiegati soprattutto in imprese piccole e piccolissime. In molti casi si tratta di venditori e tecnici di assistenza che operano principalmente presso i clienti, coadiuvati da tecnologie portatili (laptop, modem per telefoni GSM, ecc.). Altri sono liberi professionisti e micro-imprenditori che hanno l'ufficio a casa e utilizzano le tecnologie per rimanere in contatto con i clienti ed espandere geograficamente il proprio raggio di azione. Altri ancora svolgono lavori semiautonomi di collaborazione, sia coordinata e continuativa che saltuaria. Telelavorano a domicilio il dipendente standard, il contabile, il giovane del call center, fino a chi produce siti web e riceve compensi per la cessione dei diritti di autore sulle proprie opere dell'ingegno. Per quanto riguarda le problematiche specifiche, l'esperienza italiana pone in evidenza alcune criticità legate allo sviluppo del telelavoro, quali:

- i costi delle infrastrutture e delle tariffe di telecomunicazione, la mancanza di infrastrutture adeguate, i costi di mantenimento di strutture attrezzate come i telecentri;
- gli aspetti legali, assicurativi legati al telelavoro domiciliare, il conflitto di questa tipologia di telelavoro con le normali attività domestiche, dovute in primo luogo alla dimensione media delle case italiane che generalmente non consente di dedicare al telelavoro una stanza sufficientemente isolata da altri ambienti e adeguata sotto il profilo ergonomico (illuminazione, sicurezza ...);
- la cultura di impresa, che a fatica lascia affermare forme di organizzazione del lavoro che si fondano su una maggiore autonomia di organizzazione del lavoro e del tempo e responsabilizzazione rispetto al compito lavorativo.

In tabella 2 sono riportati i dati e le previsioni sulla tele lavorabilità

| Anno | 1998 | 2008 | 2018 |
|---|------|------|------|
| Compiti facilmente attuabili a distanza | 24% | 35% | 25% |
| Compiti difficilmente attuabili a distanza | 19% | 21% | 22% |
| Compiti non effettuabili a distanza | 57% | 54% | 53% |
| Percentuali di salariati effettuati per più del 50% del tempo compiti telelavorabili | 43% | 45% | 46% |

Tabella 1: Dati sulla tele lavorabilità [2].

Tra la primavera del 2003 e l'estate 2004, l'associazione Smile è stata titolare insieme ad Ifoa di Reggio Emilia di un progetto finanziato dalla Regione Emilia Romagna, sul lavoro che si sposta e va a casa del lavoratore in cui titolo era "Spostiamo il lavoro, non le persone". Il progetto ha presentato un modello d'intervento e un piano di fattibilità del telelavoro, a carattere prototipale, per le piccole e medie aziende e gli enti locali del territorio emiliano. All'iniziativa hanno partecipato molti comuni emiliani ma è stato Bologna a supportare le attività di implementazione e monitoraggio del progetto sperimentale. Lo spostamento del lavoro e non delle persone porterebbe un cambiamento radicale nella vita di un individuo in quanto conduce ad una modifica della centralità della persona e del tempo di lavoro rispetto all'impianto organizzativo e produttivo tradizionale (si consideri che l'andare a lavoro ha determinato l'organizzazione urbana delle nostre città e un'opportuna organizzazione civica). Il telelavoro offre l'opportunità di lavorare fuori dall'azienda in prossimità di spazi e luoghi più adeguati alle proprie necessità (qualunque esse siano) e ciò comporta uno spostamento che non è più reale ma virtuale. Il telelavoro è un modello in divenire che tende a disegnare scenari, ancora incerti, per i nuovi confini socio organizzativi e geografici. Recentemente l'AIPA ha promosso il progetto "Il Lavoro Pubblico che cambia – linea telelavoro", con cui 16 amministrazioni pubbliche si sono incontrate periodicamente per discutere delle esperienze maturate con progetti di innovazione centrati sull'introduzione del telelavoro, realizzate all'interno delle propria amministrazione. In America il telelavoro è una pratica molto diffusa, infatti ad oggi si contano 16 milioni i telelavoratori. In Europa sono stati stanziati 4 miliardi di euro per la ricerca sulle nuove tecnologie e finanziare l'azioni sui "Nuovi modi di lavorare", inoltre la Commissione: ha istituito un concorso, il "Telework Award", che premia i migliori progetti di telelavoro, ha sviluppando una campagna di informazione e lanciato la "settimana europea del telelavoro". In Italia sono appena 720.000 quelli che hanno sperimentato il telelavoro. Nel resto d'Europa i numeri sono molto maggiori di quelli italiani.

(segue stato dell'arte)

Sono 2 milioni i telelavoratori nel Regno Unito, oltre il milione nei Paesi Bassi e oltre 2.100.000 telelavoratori in Germania. Telelavorare per gli individui significa ridurre lo stress e la congestione da movimento e aumentare il tempo libero mentre, per l'azienda invece significa ridurre i costi e aumentare la flessibilità. Per le aziende che hanno adottato il telelavoro ciò ha comportato un ripensamento nelle relazioni fiduciarie dei lavoratori, un investimento tecnologico minimo, un ripensamento dell'ordine, un diverso utilizzo del capitale umano soprattutto di genere femminile. Spesso il telelavoro è stato associato al termine delocalizzazione a cui si cede più facilmente. Per la delocalizzazione l'azienda trasloca, sposta fuori dai propri confini, gli strumenti, le proprie unità produttive, i fabbricati, i lavoratori, da un posto all'altro con il telelavoro invece l'impegno logistico è più ridotto e l'impiegato sta vicino casa, non in un'altra regione e stato. I vantaggi del telelavoro sono legati ad una maggiore flessibilità organizzativa, ad una riduzione dei costi fissi mentre, gli svantaggi riguardano un problema di comunicazione interpersonale, di gestione della sicurezza dei telelavoratori, di governo delle tecnologie, di controllo dell'abuso della strumentazione o di un uso non corretto da parte del telelavoratore. Le aziende che non utilizzano il telelavoro lo fanno per motivi di costo delle tecnologie, per le difficoltà di gestione, per i problemi di sicurezza ma anche per scarsa conoscenza e resistenza anche dei lavoratori che implicherebbero flussi comunicativi a geometria variabile.

Il Telelavoro rappresenta un modello a tendere, un fattore a cui si riconosce una forte potenzialità è chiaro che il ricorso al telelavoro comporti degli svantaggi la diminuzione di tempo e di costo per gli spostamenti pendolari dei lavoratori, porta con sé il rischio di una claustrofobia familiare nello spazio sempre più ridotto delle nostre case. Più famiglia e tempo libero significa per contro il rischio di più occasione per contrasti e maggiore intrusione familiare, inoltre la libera scelta sul luogo in cui vivere per contro si porta dietro il rischio di una scarsa o assente mobilità geografica. Il 9 Giugno 2004 è stato firmato l'Accordo Interconfederale per il recepimento dell'Accordo Quadro Europeo sul telelavoro concluso il 16 Luglio 2002 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES, tra Confindustria, sindacati e altre 19 associazioni imprenditoriali che ribadisce ai telelavoratori gli stessi diritti in materia di salute e sicurezza e le stesse tutele di chi svolge l'attività lavorativa tradizionale. Il progetto ha previsto una sperimentazione su un piccolo numero di aziende, 5 studi di caso per sviluppare un modello di fattibilità al telelavoro. Da ciò è emerso un modello su alcuni indici di telelavorabilità che ripercorre tre fasi sostanziali:

1. Analisi organizzativa che mette in luce gli elementi di transizione dal processo "tradizionale" al processo "telelavorabile";
2. Denominazione e Dizionario delle attività telelavorabili, una sorta di manuale e procedure per monitorare e "misurare" come si scompone e ricompone una attività telelavorabile;
3. Individuazioni delle dimensioni personali e domiciliari del telelavoratore, attribuendo alle attività un punteggio di telelavorabilità, che nasce da una buona congiunzione tra la dimensione organizzativa aziendale e quella personale/domiciliare del lavoratore.

Tale modello rappresenta un punto di partenza per quelle aziende che vogliono intraprendere il telelavoro ma partono da zero. Le esperienze di telelavoro si chiamavano sperimentazioni, fatto è che tuttora si chiamano così. Ciò sottolinea l'esigenza di rendere trasparente, scambiare pratiche in modo da capitalizzare esperienze e risultati, ed il fatto che fino a quando ogni esperienza rimarrà slegata dalle altre ci si muoverà sempre nel limbo della sperimentaltà. Questa rappresenta attualmente la situazione italiana sul telelavoro ed è facile comprendere il come e il perché delle difficoltà che si prefigurano [3].

Legislazione

Le normative nell'ambito del telelavoro si estendono su numerosi provvedimenti legislativi: dalla Legge n. 675/96 "Privacy e trattamento dei dati personali" alla Legge n. 249/97 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo; dal D.P.R. n. 318/97 "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nei settori delle telecomunicazioni" al D.M. 25/11/97 che fissa le disposizioni per il rilascio delle licenze individuali per l'offerta al pubblico di servizi e reti di telecomunicazioni. Con la Legge 59/97 (art. 15, comma 2) si dispone che "Gli atti, dati e documenti formati dalla pubblica amministrazione e dai privati con strumenti informatici o telematici, i contratti stipulati nelle medesime forme, nonché la loro archiviazione e trasmissione con strumenti informativi, sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge". Con il D.P.R. 11. 513/97 si regolamentano i criteri e le modalità di applicazione dell'articolo 15, comma 2, della legge 15/03/97, n. 59, in materia di formazione, archiviazione e trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici. Il D.M. 23 aprile 1998 reca disposizioni in materia di interconnessione nel settore delle telecomunicazioni.

Con il D.P.R. n. 70 del 8 marzo 1999 (G.U. Serie generale n. 70 del 25/03/99) si ha un decreto dedicato esclusivamente al telelavoro: "Regolamento recante disciplina del telelavoro nelle Pubbliche Amministrazioni a norma dell'art. 4, comma 3, Legge 16/06/1998, n. 191".

(segue stato dell'arte)

Oltre la normativa riportata sopra si ha inoltre:

- DPR 10 novembre 1997, n.513: Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici;
- Legge 16 giugno 1998, n.191: Modifiche e 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;
- Direttiva PCDM del 28 ottobre 1999: Direttiva sulla gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni;
- Deliberazione del 31 maggio 2001, n°16 dell'AIPA: "Regole tecniche per il telelavoro ai sensi dell'art. 6 del DPR n. 70/99;
- Legge 16 gennaio 2003, n.3 art.27: sostegno finanziario ai progetti di innovazione tecnologica;
- D. Lgs. 8 aprile 2003, n. 66 - Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro;
- D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: T.U. in materia di protezione dei dati personali;
- Direttiva PDCM del 27 novembre 2003 per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni;
- Direttiva PDCM del 19 dicembre 2003, sviluppo e utilizzazione dei programmi informatici [4].

PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Per avere le caratteristiche della telelavorabilità occorre che un'attività risponda ad alcuni requisiti di fondo, primo di tutti quello dell'enucleabilità dal contesto aziendale. Da questa semplice considerazione si capisce che non tutte le attività e non tutti i lavoratori sono adatti al telelavoro.

Il telelavoro appare facilmente applicabile per chi deve compilare documenti, effettuare calcoli, scrivere un articolo, elaborare un progetto, effettuare verifiche informatiche, distribuire o accumulare informazioni, ecc.. Nella tab. 2 viene sinteticamente rappresentata l'applicabilità del lavoro a distanza nel settore terziario

L'approdo al telelavoro richiede, a lavoratori e ad aziende, spirito di iniziativa, flessibilità, attenzione ai fattori culturali e sociali, conoscenza basilare dell'informatica. Preliminarmente deve essere svolta una corretta analisi delle esigenze per la collettività, per l'azienda e per i dipendenti.

| Attività | Possibilità di telelavoro | |
|--|--|----------------------|
| | SI | NO |
| Operative/gestionali svolte a diretto contatto con il pubblico: - di sportello - di carattere informativo | SI - (solo scambio di informazioni) SI | NO altrimenti |
| Operative/gestionali svolte non a contatto con il pubblico: - specializzate e non - di carattere amministrativo | SI - (subordinatamente alla risoluzione dei problemi di riservatezza e sicurezza) SI - (subordinatamente alla risoluzione dei problemi di riservatezza e sicurezza) | NO altrimenti |
| Direzionali / manageriali | - | NO |
| Creative / consulenziali | SI - per alcune fasi dei processi | - |
| Tecniche | SI - attività di gestione remota, manutenzione logica, assistenza | - |

Tabella 2: Applicabilità del telelavoro nel settore terziario.

Come si è visto dalla tabella 2, ci possono essere dei risvolti importanti dal punto di vista ambientale considerando il telelavoro in sostituzione del lavoro tradizionale. Si può stimare la quantità di anidride carbonica evitata dal risparmio energetico che si ottiene con l'opzione telelavoro. Considerando che lo spostamento medio per raggiungere il luogo di lavoro sia di 6 km e che l'emissione media per uno spostamento di un chilometro dovuto ai mezzi di trasporto sia di 80g di CO₂ si stima che in un anno (250 giorni lavorativi) l'emissione globale per lavoratore sia di 120 kg di CO₂

(segue prospettive di sviluppo)

I risparmi in termini di CO₂ dovuti al riscaldamento, si possono quantificare partendo dalle quantità di combustibile risparmiato indicati in tabella: se si risparmiano 135 metri cubi di metano, considerando che la combustione di un metro cubo di metano comporta l'immissione di 1,9 kg di CO₂, si ottiene una diminuzione di anidride carbonica di 256 kg all'anno per lavoratore. Inoltre, le emissioni evitate per un minor consumo di energia elettrica si possono quantificare moltiplicando l'energia elettrica risparmiata per lavoratore in un anno per il valore delle emissioni di CO₂ che si hanno per la produzione di tale energia nelle centrali termoelettriche italiane (0,7 kg di CO₂ per 1 kWh elettrico). Deriva un risparmio di 123 kg di CO₂ per lavoratore in un anno. Complessivamente, sommando i tre contributi si ottiene una riduzione di emissione di anidride carbonica di 499 kg CO₂ per lavoratore in un anno. Il telelavoro sottende, inoltre, un nuovo modo di lavorare, caratterizzato da maggiore autonomia, maggiore consapevolezza e, inevitabilmente, anche maggiore responsabilità.

Attualmente i settori innovativi del terziario a presentare le maggiori potenzialità nel produrre ricchezza soprattutto nelle attività dominate dal multimediale. La crescente informatizzazione della società ed i servizi via Internet caratterizzano il nuovo sistema di sviluppo sociale ed economico. Le opportunità di nuovi servizi e lavori offerte dal multimediale, che rappresenta la base tecnologica dell'interattività nel distinguere le future forme di Telelavoro rimangono ancora una prospettiva estremamente percorribile. In Italia il telelavoro è un settore con positive prospettive di occupazione, pronto ma che necessita di riferimenti normativi adeguati contrattuale a causa della rigidità dei sindacati nella regolamentazione delle nuove professioni. L'opportuna legislazione è l'ultimo ostacolo alla diffusione di questa nuova modalità organizzativa che può offrire una notevole compensazione occupazionale alla crisi del lavoro dipendente nelle grandi imprese, attraverso la nascita e moltiplicazione di attività autonome on-line. Sarà possibile, tramite adeguati investimenti formativi, creare i nuovi telelavoratori fin dai banchi di scuola. Il fatto è che, vista anche l'evoluzione culturale che viene imposta per accettare le nuove regole del mercato del lavoro, non è un progetto a breve scadenza [5].

RISVOLTI ENERGETICI, AMBIENTALI E SOCIO-ECONOMICI

La presenza della persona nel lavoro tradizionale all'interno dell'azienda implica costi di spostamento dal domicilio al luogo di lavoro oltre alle spese connesse allo spazio dove si svolge il lavoro stesso (affitto, riscaldamento e condizionamento, energia elettrica, mense, e sicurezza). In tab. 3 sono riportate le principali differenze in termini economici e di impatto ambientale tra lavoro tradizionale e telelavoro, mentre nella tab. 4 sono riassunti i risparmi economici dell'applicazione del lavoro a distanza in Italia [2].

| Parametri di valutazione | Modalità di lavoro | |
|--|--------------------|------------|
| | Tradizionale | Telelavoro |
| <i>Costi economici:</i> | | |
| - viaggi (euro/lavoratore km) | 0,26 | - |
| - affitto locali di lavoro (euro/lavoratore anno) | 413 ÷ 1033 | - |
| - riscaldamento (euro/lavoratore anno) | 42 | - |
| - energia elettrica (euro/lavoratore anno) | 49 | 26 |
| - altro (euro/lavoratore anno) | 207 | 52 |
| <i>Consumi energetici:</i> | | |
| - benzina per viaggi (litri/lavoratore km) | 0,07 | - |
| - gasolio per viaggi (litri/lavoratore km) | 0,06 | - |
| - GPL per riscaldam. (litri/lavoratore anno) | 108 | - |
| - metano per riscaldam (m ³ /lavoratore anno) | 135 | - |
| - energia elettrica (kWh/lavoratore anno) | 432 | 220 |
| <i>Impatto ambientale</i> | | |
| - inquinamento atmosferico | SI | NO |
| - inquinamento acustico | SI | NO |
| - traffico automezzi | SI | NO |

Tabella 3: Costi, consumi energetici ed impatto ambientale nel lavoro tradizionale e nel telelavoro.

| Modalità di lavoro | Costi economici (euro x 10 ⁶ / anno) | | | | | |
|---------------------|---|---------|------------|------------|-------|--------|
| | Viaggi | Affitto | Riscaldam. | Energ. El. | Altro | Totale |
| Tradizionale | 395 | 923 | 53 | 62 | 263 | 1696 |
| Telelavoro | - | - | - | 33 | 66 | 99 |
| Risparmio economico | 395 | 923 | 53 | 29 | 197 | 1597 |

Tabella 4: Risparmio economico nel telelavoro.

(segue risvolti energetici, ambientali e socio-economici)

L'opportunità di operare in luoghi diversi dalla sede dell'impresa ed in orari differenti da quelli canonici consente inoltre di ottenere altri benefici, quali offrire al lavoratore una migliore qualità della vita, con una significativa incidenza sul grado di soddisfazione dell'individuo e sul suo rendimento e far acquisire all'azienda la possibilità di superare limiti spazio-temporali predefiniti, creando un maggior grado di integrazione con le attività a monte ed a valle della filiera.

Le motivazioni che spingono una azienda ad adottare il telelavoro possono essere: una risposta decisa alle esigenze di competitività, in un'ottica di lavoro flessibile e la provata capacità di ridurre le spese di gestione. Le motivazioni si possono trovare in diversi aspetti della vita aziendale: quello finanziario, quello organizzazionale e quello sociale e di promozione dell'immagine. Per quanto riguarda le *motivazioni finanziarie* il telelavoro permette alle imprese di diminuire le spese generali (in particolare quelle immobiliari e di gestione degli uffici) e può essere una soluzione per trasformare spese fisse in spese variabili (si cede, a centri di tele servizi) l'appalto di attività, quali segreteria, documentazione e contabilità per evitare variazioni di carico di lavoro nel dipendente che può dunque concentrarsi sull'attività principale dell'azienda. Le *motivazioni organizzazionali* possono essere sintetizzate come rapporto più stretto azienda cliente che permette di penetrare capillarmente il mercato. Inoltre affrancandosi dal luogo di lavoro si ha un aumento del territorio coperto con basse spese (l'aumento è potenzialmente illimitato). Un altro pregio è l'aumento della produttività dovuto alla maggior concentrazione che riduce fatica e tempo. Infine si può affermare che il telelavoro è strumento di marketing attraverso il quale l'immagine dell'azienda migliora presso il pubblico. Per quanto riguarda le *motivazioni sociali* esse riguardano la riduzione di disagi causati dal pendolarismo, dai trasporti da e per il luogo di lavoro. Il telelavoro è in grado di risolvere problemi personali del lavoratore che non risulta tagliato fuori dal mercato del lavoro perché vive in zone decentrate o è costretto a spostamenti casa-lavoro notevoli. Tutte queste motivazioni ad agire ed altre ancora sono riassunte nella tab.4 che segue.

| Per il Lavoratore | | Per l'Azienda | |
|---|---|--|---|
| VANTAGGI | SVANTAGGI | VANTAGGI | SVANTAGGI |
| Diminuzione del tempo dedicato agli spostamenti | Minore visibilità e carriera | Aumento della produttività (tra il 10 e il 45%) | Difficoltà nella gestione dei lavoratori distanti |
| Lavoro secondo le proprie disponibilità e bioritmi | Isolamento, riduzione della vita relazionale esterna | Diminuzione dei costi e delle dimensioni aziendali | Riorganizzazione culturale dei processi aziendali |
| Aumento del tempo libero | Diminuzione del tempo libero (sindrome del Workaholic) | Maggiore motivazione dei dipendenti | Diversi contratti di lavoro da gestire |
| Controllo per obiettivi | Minore guida e aiuto nel lavoro (self control) | Riduzione del numero e ruolo dei capi intermedi | Conflittualità con i capi intermedi |
| Maggiore vicinanza alla famiglia e amici | Maggiore vicinanza alla famiglia e amici | Minori spese per l'affitto degli immobili e il turn over | Maggiori spese per apparati di telecomunicazione e formazione |
| Libera scelta del posto dove vivere | Riduzione della distinzione spaziale tra casa e ufficio | Maggiore flessibilità organizzativa | Ridiscussione dell'organizzazione aziendale |

Tabella 4: VANTAGGI E SVANTAGGI DEL TELELAVORO [6].

Possiamo infine riassumere vantaggi e svantaggi del telelavoro come segue:

Vantaggi

1. Flessibilità
2. Riduzione dei costi per posti di lavoro da parte delle aziende;
3. Nuove opportunità di lavoro;
4. Offerta di nuove opportunità di sviluppo locale in aree remote;
5. Riduzione dei costi di trasporto;
6. Maggiore socializzazione tramite integrazione professionale.

Svantaggi

1. Difficoltà legali dovute alla mancanza di una legislazione specifica;
2. Problemi di assicurazione sociale per i telelavoratori;
3. Fattore di non-socializzazione;
4. Alti costi degli ausili di comunicazione;
5. Possibile aumento dei limiti di orario lavorativo;
6. Rischio di limitazioni nelle prospettive di carriera;
7. Scarso consenso sociale [7].

ATTUABILITÀ NEL TERRITORIO COMUNALE

Nel Comune di Perugia, vista la forte presenza di occupati nella Pubblica Amministrazione e nel settore dei servizi, il telelavoro trova il terreno ideale per il suo sviluppo, anche su larga scala; tale considerazione è rafforzata dalla constatazione che le sedi di lavoro degli enti pubblici sono concentrate nel Centro Storico e nella zona di Fontivegge, entrambe aree critiche per ciò che concerne la densità di traffico. Un forte impulso alla soluzione delle problematiche tecniche legate al telelavoro sarà fornito dalla realizzazione del sistema di cablaggio indipendente all'interno del territorio comunale tramite la nuova società di TLC PERUGIA RETE.

L'espansione del lavoro a distanza nei numerosi settori del terziario dove tale soluzione è applicabile avrebbe, pertanto, una forte incidenza percentuale sulla forza lavoro operante nel territorio, con importanti vantaggi per tutti gli abitanti del Comune.

Il progetto sperimentale di telelavoro della Provincia di Perugia è stato presentato all'interno del progetto "Il Riuso del Tempo". Nel 1998 l'Area Risorse Umane e Strumentali della Provincia di Perugia ha avviato un progetto sperimentale per verificare i vantaggi e i limiti del Telelavoro, sia per i dipendenti, che per l'Amministrazione (in conseguenza del quadro normativo nazionale che permette alle amministrazioni di sperimentare forme di lavoro innovative). Tale progetto (avviato con le deliberazioni della Giunta Provinciale n. 394 del 1998, n. 61 del 1999 e n. 122 del 2000) è caratterizzato dal passaggio da un sistema con un'architettura centralizzata ad uno con architettura distribuita. L'obiettivo del progetto era quello di creare condizioni organizzative e culturali per migliorare la qualità delle prestazioni, ottimizzare l'uso delle risorse e di conciliazione dei tempi di vita dei dipendenti. È stata prevista inoltre la realizzazione di un'azione positiva nei confronti di una dipendente disabile permanente, che ha potuto sperimentare una diversa modalità di organizzazione del proprio tempo lavorativo. Un altro obiettivo era quello di verificare limiti e vantaggi introdotti dal telelavoro, capire in che modo il lavoro a distanza poteva avere delle ricadute positive sull'organizzazione, determinare la qualità dei servizi offerti. Per perseguire questi obiettivi è stato il progetto è stato articolato in 4 fasi riguardanti: l'analisi delle esperienze esistenti, studi di fattibilità, formazione dei dipendenti e sperimentazione sul campo. Lo studio è stato effettuato su 4 dipendenti (candidati volontariamente al progetto) che hanno iniziato a telelavorare nel 1998 quando non esistevano indicazioni precise sull'inquadramento contrattuale dei telelavoratori. Si è ritenuto comunque di dover impostare il lavoro in maniera flessibile (eliminando l'obbligo della timbratura del tesserino da parte del lavoratore). I sindacati sia aziendali sia regionali sono stati coinvolti in fase di avvio del progetto è stato così approvato il contratto integrativo decentrato sul telelavoro. Lo sviluppo di software, l'inserimento dati, la ricerca di informazioni e documentazione legislativa, l'elaborazioni di progetti e relazioni sono state le attività oggetto di sperimentazione. Nella prima fase del progetto sono state analizzate le esperienze effettuate da soggetti privati e da altre Amministrazioni operanti sul territorio nazionale è stato inoltre costituito un gruppo, composto da funzionari di vari Uffici dell'Ente, che ha condotto una ricerca sulla propensione al telelavoro dei dipendenti della Provincia, sulle quali potessero essere le attività telelavorabili, sulle esigenze necessarie per la sua implementazione. Sempre nel 1998 è stato avviato il Piano formativo volto all'integrazione con gli interventi previsti nel programma formativo della Provincia. La fase di sperimentazione ha avuto inizio a settembre del 1998 e si è conclusa nel dicembre dello stesso anno con una serie di esperienze pratiche di telelavoro, le cui condizioni sono state definite specificamente per ogni singolo dipendente. Tali esperienze avevano il compito di evidenziare eventuali problemi nell'utilizzo della tecnologia, nei rapporti personali ma anche aspettative dei telelavoratori e segnali di disagio dei dipendenti. La sperimentazione si è conclusa con un rapporto tecnico presentato alla Giunta Provinciale. Un aspetto fondamentale è stato l'adeguamento del contratto di lavoro per i telelavoratori in quanto i dipendenti hanno cominciato a telelavorare senza che vi fossero esplicite indicazioni in merito al loro inquadramento contrattuale, ciò ha condotto però alla definizione di un nuovo inquadramento contrattuale. Nel 2001 infatti le Organizzazioni Sindacali, hanno stipulato un contratto di lavoro integrativo decentrato sul telelavoro. Da questa esperienza è nato un Osservatorio che avrà il ruolo di gestore e di facilitatore nello sviluppo corretto ed armonico del telelavoro nel territorio della Provincia (sia pubblico che privato). L'obiettivo dell'Osservatorio è di divenire una struttura di ausilio allo sviluppo del telelavoro nella provincia di Perugia, mescolando competenze e fornendo supporto alle migliori sperimentazioni che nasceranno in altre PA e nel settore privato [8].

Il totale della forza lavoro nel Comune è di circa 60.000 persone, si può ipotizzare che nel 2020 l'1% svolgerà il telelavoro (600).

NOTE

RIFERIMENTI:

- [1] C. Ciaccia, P. Di Nicola: "Manuale sulle best practice del telelavoro", SIT, 2001;
- [2] <http://www.gadaleta.org/listing/deti/materiale%20didattico/Lezione%20Telelavoro%2005.pdf>
- [3] Sperimentare il telelavoro. 2004
- [4] <http://telelavoro.formez.it/normativa.html>
- [5] <http://it.oocities.com/apelosiit/tesirossiellosimonetta.htm>
- [6] AUTOMAZIONE ED INTERNET
- [7] <http://www.massimorosa.com/Telelavoro/Index.htm>
- [8] http://www.giuliorossi.info/manuali/cd2002/Po_10.pdf