

2

lavori in corso

Tre «telecentri» per creare lavoro sull'Appennino tra Parma e Piacenza

Lo sviluppo delle imprese di montagna, nelle provincie di Parma e Piacenza, viaggia in rete. Con la realizzazione di tre telecentri, infatti, prende definitivamente corpo un sistema di infrastrutture telematiche che consentiranno l'uso di metodologie innovative nella gestione del lavoro, nella comunicazione e ricerca di informazioni e nel commercio. Promotrice di questo pro-

getto, inserito nel programma comunitario Leader II per la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, è la Soprip spa di Parma (una società mista pubblico-privata che si occupa di sviluppo e promozione d'impresa). L'investimento complessivo, cui ha partecipato anche la Provincia di Parma, è pari a 400 milioni. Tre le sedi: a Borgolero (dove l'inau-

gurazione è avvenuta venerdì scorso), Neviano degli Arduini e Morfasso. Qui imprese e soggetti in cerca di nuova occupazione troveranno personale specializzato, postazioni multimediali collegate a Internet, strumenti d'uso comune come fax e fotocopiatrice, tutto a disposizione sia per uso dimostrativo che didattico, sia a noleggio per attività di telelavoro. Il piano d'azione promosso da Soprip, sempre attraverso il bando Leader II, ha anche consentito a ben 150 imprese del comprensorio montano di acquistare attrezzature informatiche con un contributo del 50%, mentre una ventina di loro è approdata su Internet con un proprio sito.

Il tema del telelavoro è più che mai di attualità e difficilmente eludibile per le forze imprenditoriali e sindacali. Le dinamiche tecnologiche ed informatiche in atto con la loro pervasività, congiuntamente ai processi di riorganizzazione sono e saranno una costante per una fase lunga nel sistema produttivo.

In altre realtà questi processi hanno corso più velocemente che nel nostro paese e ci indicano che siamo in presenza di un processo irreversibile, che le dinamiche tecnologiche in atto abbiano il carattere distintivo della convergenza, la tecnologia digitale innesca un processo che consente di fornire su reti diversi servizi tradizionali ed innovativi.

Tecnologie e servizi convergono e moltiplicano l'offerta, sia verso il sistema produttivo che i cittadini, e portano con sé modifiche profonde del modo di lavorare inventando nuovi lavori e cancellandone altri. La convergenza dunque cambia il mercato, le filiere produttive, gli attori nel mercato, i loro comportamenti, influenzano profondamente il lavoro e l'organizzazione in cui si inserisce.

Il cambiamento è così pervasivo e profondo che la Confederazione Europea dei Sindacati ha proposto 25 punti per definire un nuovo modello di relazioni industriali nella società dell'informazione. Il telelavoro è fortemente connesso con questa trasformazione e si inserisce pienamente in uno scenario nel quale rischi e opportunità convivono e sono destinati ad intrecciarsi ancor di più. Può prodursi una nuova qualificazione del lavoro se si valorizzano i percorsi di opportunità che la tecnologia offre, ma se questo processo è lasciato a se stesso può produrre effetti distortivi.

Quest'ultimo scenario non è determinato dalla tecnologia in sé, o dalla modalità del lavoro, è il risultato di un modello di riorganizzazione cui si ispira una parte delle imprese.

Dire che non è tutto rose e fiori, non è ad alcun titolo una pregiudiziale ideologica; anzi il movimento sindacale ha manifestato verso il telelavoro grande interesse e prodotto sperimentazioni avanzate. Preme sottolineare in questa breve nota che il telelavoro svolgerà una funzione

INFO

In Europa
4 milioni
di occupati

Nell'Unione
europea negli
ultimi quattro
anni i telela-
vadori sono
saliti da 1,2 a
4 milioni (cir-
ca il 3% della
forza lavoro
complessiva).

Queste le per-
centuali:
Danimarca e
Olanda 9,1%
Gran
Bretagna 7%
Germania
1,9%
Italia 1,2%
Francia 1,1%
Secondo il
rapporto della
Commissione
europea il telela-
voro è speri-
mentato so-
prattutto nei
lavori a ricco
contenuto di
informazione
e per profes-
sionisti a me-
dio-alte.

I PRO E I CONTRO DEL LAVORO A DISTANZA

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	Confittualità con i capi intermedi
Maggiore vicinanza a famiglia e amici	Maggiore vicinanza a 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

Fonte: www.apogeeonline.com

INFO

Indirizzi
utili
sul... web

Sono molti i siti internet dedicati al tema del telelavoro, basta fare una prova con qualsiasi motore di ricerca. Noi ne segnaliamo tre:

Mirti (Model of industrial relations in telework innovation) dedicato a contratti ed esperienze di telelavoro in Europa: www.iess-ae.it/mirti;

Fare telelavoro, il sito del libro elettronico prodotto dal progetto Mirti: www.telework-mirti.org/handbook/ITALIANO/

e Telelavoro, il web ospitato da Mclink e dedicato al lavoro a distanza con una ricca serie di consigli, segnalazioni di appuntamenti e iniziative eraccolta di esperienze: www.mclink.it/telelavoro.

Altre informazioni utili, dati, commenti ed esperienze, si possono trovare nei seguenti siti:

Cgil (www.cgil.it), Ceil (www.ceil.org), Banca Telelavoro (www.bancatelelavoro.com), Assolema (www.assolema.it).

Questi accordi a vario titolo ribadiscono alcuni principi di base:

la volontarietà delle parti;

la possibile reversibilità del rapporto;

la parità di opportunità rispetto alle progressioni di carriera;

la definizione delle condizioni relative alla prestazione;

la garanzia al mantenimento del medesimo impegno professionale, sia per quantità che per qualità con un'attenzione precisa a garantire opportunità di aggiornamento professionale;

le dinamiche dei rapporti tra il telelavoratore e la presenza esterna/interna all'azienda;

una parte rilevante è dedicata alla sicurezza del telelavoratore e dall'applicazione della 626/94;

si prevedono in alcuni accordi in particolare in quello TLC, la costituzione di Commissioni paritetiche con il compito di monitorare gli esperimenti di telelavoro, di studiare soluzioni possibili di natura giuridica e assicurativa per il telelavoro.

Da questa breve sintesi si può comprendere quanto sia difficile e in divenire definire un minimo di norme contrattate tra le parti che possono costituire una rete di protezione per i lavoratori e al tempo stesso non sia una barriera allo sviluppo del telelavoro stesso. E va aggiunto che la complessità diventa ancor più ingarbugliata se si sovrappone come sta avvenendo alla condizione del telelavoro, quella della parassubordinazione con tutto il carico di indeterminazione giuridica di queste figure e di deboli tutela giuridica e contrattuale (...).

*segretario Cgil Lombardia, stralcio dell'intervento al convegno Ceil «Il Telelavoro del 2000» del 28 maggio u.s.

Scenari

Imprese e sindacati alla prova del telelavoro

CESARE CEREA*

positiva se non produrrà una nuova divisione gerarchica del lavoro, se il carattere prevalente del telelavoro non si connoterà di prestazioni povere, e non assumerà le forme di surrettizie soluzioni fordiste, in un contesto organizzativo e tecnologico che dovrebbe indurre a superare proprio il paradigma fordista.

Oggi c'è più che una resistenza sindacale, che è più un alibi che una realtà, come dimostrano numerosi accordi sottoscritti, una forte resistenza culturale risiede in parte del sistema delle imprese a cogliere le opportunità di innovazione organizzativa insita nel telelavoro.

È ancora in sintesi patrimonio volontà di pochi avviare una ricerca in direzione di un uso creativo delle tecnologie, sul versante delle opportunità e della valorizzazione delle risorse umane.

Il telelavoro che ha in sé una straordinaria potenzialità per determinare una modalità di la-

voro nuovo ed interessante, per determinare modelli lavorativi più autonomi e flessibili, per ricomporre professionalità.

Si trovano ancora troppe applicazioni in Italia povere, fino ad arrivare a forme di lavoro a domicilio sottopagato. Costruire un insieme di diritti e tutela in questo contesto non risponde dunque solo al compito di garantire condizioni fondamentali ai telelavoratori, ma può aiutare a indirizzare il senso e l'opportunità del telelavoro in una direzione autenticamente innovativa.

Alcuni punti fondamentali guidano l'azione del sindacato italiano: la prima condizione è che il telelavoro si deve muovere in un contesto di contrattazione. Il secondo punto da esaminare è quello che il telelavoratore non può operare ad una sola mansione, ma deve avere il diritto di partecipare a percorsi e processi certi di qualificazione e formazione, senza essere escluso da percorsi di crescita profes-

sionale e di carriera.

Il terzo diritto da garantire è quello della sicurezza, garantendo la tutela della salute, non solo attraverso le normative introdotte dalla 626, ma guardando con attenzione alle patologie possibili indotte da questa modalità di lavoro.

Diventa decisiva in questa mappa dei diritti fondamentali la piena garanzia di conoscere il lavoro in cui si inserisce da parte del Sindacato e delle RSU.

Confrontando e contrattando la relazione tra il telelavoro e la trasformazione del lavoro stesso, e l'interazione che si crea, tra figure professionali nell'impresa.

ESPERIENZE NEGOZIALI IN ITALIA

La produzione negoziale nel nostro paese in materia di telelavoro è abbastanza recente, il primo accordo sottoscritto è l'intesa alla Santel (1994), seguito da quello Italtel, Seat, da quello Telecom Italia, e da quello Digital (1996). Si tratta di accordi promossi, con una forte caratteristica sperimentale, intervenendo generalmente su un numero esiguo di addetti.

I contratti di questa prima fase sono caratterizzati da elementi di convergenza rilevanti: non c'è nessuna modifica dello stato giuridico dei dipendenti che restano dipendenti a tutti gli effetti; si tratta di contratti prevalentemente difensivi; in molti casi operando le aziende nei settori della multimedialità il telelavoro è una sperimentazione organizzativa, ma anche un know-how che può essere riproposto o rivenduto; i diritti sindacali in queste prime esperienze anche per la modesta diffusione, sono in fase di definizione, per la difficoltà di collegare queste sperimentazioni con l'organizzazione del lavoro più generale dell'impresa.

Siamo ancora lontani da esperienze che siano davvero model-

lato. L'introduzione di sistemi informatici di controllo gestionale è spesso apparsa un costo non necessario e perciò evitabile. I quadri aziendali hanno fondato anche su questo il loro potere ed è sintomatico che numerose iniziative, intraprese dagli amministratori, volte a valutare le possibilità di introduzione del telelavoro, siano poi naufragate per la resistenza dei dirigenti e quadri stessi.

Come si può osservare dall'esperienza di altri paesi, dove la diffusione del lavoro a distanza si sta accelerando, il ruolo del legislatore, soprattutto a livello locale, risulta determinante per due motivi fondamentali: favorire la sperimentazione delle forme di lavoro remoto (sia promuovendone l'utilizzo all'interno dell'amministrazione pubblica, che attraverso la predisposizione di strumenti finanziari ad hoc, da destinare alla ricerca); contribuire alla rimozione di eventuali divergenze tra le parti sociali, che dovessero sorgere in fase di contrattazione delle nuove forme di lavoro a distanza.

In particolare, pur senza introdur-

limiti interpretativi, risulta necessario definire alcuni principi fondamentali del telelavoro, in grado di potenziare l'ordinamento giuridico attualmente in vigore, rendendolo quindi capace di disciplinare compiutamente questa nuova modalità di esecuzione della prestazione lavorativa. Negli ultimi tre anni, nel nostro Paese, si è sviluppato un crescente dibattito parlamentare intorno al telelavoro che si è concretizzato con l'approvazione definitiva della legge 191 del 16 Giugno 1998 (Bassanini ter) e la proposta di sette progetti di legge, presentati alla Camera dei Deputati ed al Senato, ultimo tra i quali il testo unificato del Senatore De Luca del 21 Gennaio 1999 (ottenuto rielaborando i precedenti disegni di legge nn. 2305, 3123, 3189, 3489), giungendo così ad una proposta intesa a normare il telelavoro, sia in termini definitivi, che di tutela dei lavoratori e di incentivi alla sperimentazione ed adozione, su cui sembrano concretizzarsi i futuri lavori parlamentari.

Il provvedimento della Bassanini ter rappresenta la prima iniziativa

governativa volta a far sviluppare il telelavoro all'interno del settore pubblico. Esso, infatti, prevede espressamente che le pubbliche amministrazioni possano avvalersi, ai fini di una più efficiente organizzazione sul territorio, di forme di lavoro a distanza. In particolare le amministrazioni, nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio, possono installare apparecchiature informatiche e telematiche per consentire ai dipendenti di svolgere la prestazione di lavoro in luoghi diversi dalla sede di lavoro. Il Consiglio dei Ministri ha inoltre approvato un regolamento che attua quanto previsto dalla Bassanini-ter. I dipendenti di ministeri, regioni, province e comuni, enti pubblici e Asl, fascisti capo a strutture che stanno sperimentando il telelavoro, possono prendere parte a periodi di prova di lavoro a distanza. Tale disposizione attuativa, recepisce le linee guida espresse dall'A.I.P.A., per la diffusione del telelavoro nel comparto pubblico (...).

SERGIO CAMPODALL'ORTO
Docente di economia e organizzazione aziendale Politecnico di Milano, stralcio dalla relazione su «Dieci anni di telelavoro in Italia» in occasione del convegno «Il Telelavoro del 2000» promosso dal Ceil il 28 u.s. a Milano.

Le principali motivazioni che portano al telelavoro si possono infatti distinguere in esigenze di innovazione aziendale ed esigenze di gestione del personale: la prima deriva dalla globalizzazione dei mercati e richiede un'innovazione del processo produttivo e/o un miglioramento del prodotto/servizio fornito; la seconda deriva dalla necessità di risolvere problemi di eccedenza del personale, ristrutturazione, etc., e/o dalla necessità di ottenere un più efficiente sfruttamento delle risorse umane.

Nel primo caso l'introduzione del telelavoro è considerato strategico, ossia la delocalizzazione del lavoro tramite le telecomunicazioni diventa la soluzione per rendere un'attività più efficace ed efficiente e quindi contribuire a raggiungere un vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza. Ha seguito questa strada la società di traduzioni Logos che opera oggi tramite una rete di traduttori indipendenti dislocati in tutto il mondo.

Nel secondo caso si parla, invece, di telelavoro difensivo che viene introdotto non per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi, ma per risolvere problemi di gestione o di carenza del personale. Ne sono esempi la maggior parte dei contratti stipulati in Italia: in Telecom Italia il telelavoro è stato introdotto

SEGUE DALLA PRIMA

Il telelavoro e l'Italia del 2000

per cercare di risolvere il problema degli esuberanti del personale di alcune sedi territoriali: Dun & Brandstreet Kosmos, in seguito a una ristrutturazione, ha adottato la soluzione del lavoro a distanza per poter ridurre i costi fissi e rendere variabile il costo del personale; analogamente, Saritel e Ibm hanno potuto ottimizzare il numero di filiali sul territorio.

Sia il telelavoro strategico che difensivo hanno come obiettivo quello di determinare un vantaggio competitivo, sono diverse però le modalità con cui si applicano e diverse sono le esigenze che stanno alla base della loro implementazione.

Il telelavoro difensivo, derivando da esigenze di gestione del personale, ha il grande vantaggio di risolvere problemi in termini di flessibilità operativa. Nei casi citati, dove è stato introdotto il telelavoro in seguito a una ristrutturazione interna, oltre al fatto di aver mantenuto una presenza sul territorio, si sono registrati anche vantaggi in termini economici come la riduzione dei costi indiretti (costi di affitto, energia elettrica, etc.) e l'aumento della produttività dei lavoratori a distanza.

Differente si presenta la situazione per un'impresa che adotta il telelavoro strategico, ossia utilizza le nuove tecnologie per differenziare i propri servizi oppure per riorganizzare l'impresa riducendone i vincoli. Le esigenze che stanno alla base di questa modalità spesso derivano da fattori esogeni quali una maggiore globalizzazione e un aumento della competitività dei mercati che implicano una riorganizzazione dell'azienda. Tramite il telelavoro essa decide di sfruttare tutti i vantaggi che sono propri di questo nuovo modo di lavorare, cioè una maggiore flessibilità organizzativa e una riduzione delle distanze sia spaziali che temporali ottenute tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e telematiche, per poter fornire servizi o prodotti in modo più efficiente.

Il vantaggio principale ottenuto dall'azienda è quello di innovare il processo o il servizio offerto a costi inferiori rispetto a quanto si sarebbe potuto fare senza l'utilizzo del telelavoro. Per implementare un progetto di questo tipo un'azienda deve co-

munque ripensare o riprogettare gran parte dei suoi processi per poter integrare in essi il telelavoro. La base su cui si fonda questa ristrutturazione deriva dall'implementazione di una struttura aziendale organizzata come: "Impresa rete o Virtuale". La società Logos di Modena è l'esempio di un'azienda che ha saputo sviluppare il telelavoro strategico ottenendo notevoli vantaggi rispetto alla concorrenza.

L'introduzione del telelavoro, qualsiasi sia la tipologia adottata, comporta comunque anche costi iniziali (addestramento del personale, attrezzature qualora vengono fornite dall'azienda, etc.) e, soprattutto, implica la necessità di interventi organizzativi per poter adattare la struttura al nuovo modo di lavorare. È necessario infatti passare alla gestione e controllo basati sui risultati e non solo sulla supervisione dei lavoratori da parte del superiore e questo, soprattutto in Italia, è stato finora uno degli ostacoli più grossi allo sviluppo del lavoro a distanza. In Italia il sistema organizzativo è basato essenzialmente sul controllo

“visivo” delle prestazioni e, quindi, l'introduzione di sistemi informatici di controllo gestionale è spesso apparsa un costo non necessario e perciò evitabile. I quadri aziendali hanno fondato anche su questo il loro potere ed è sintomatico che numerose iniziative, intraprese dagli amministratori, volte a valutare le possibilità di introduzione del telelavoro, siano poi naufragate per la resistenza dei dirigenti e quadri stessi.

Come si può osservare dall'esperienza di altri paesi, dove la diffusione del lavoro a distanza si sta accelerando, il ruolo del legislatore, soprattutto a livello locale, risulta determinante per due motivi fondamentali: favorire la sperimentazione delle forme di lavoro remoto (sia promuovendone l'utilizzo all'interno dell'amministrazione pubblica, che attraverso la predisposizione di strumenti finanziari ad hoc, da destinare alla ricerca); contribuire alla rimozione di eventuali divergenze tra le parti sociali, che dovessero sorgere in fase di contrattazione delle nuove forme di lavoro a distanza.

In particolare, pur senza introdur-

