

Supercomputer e satellitare per il «bobby»

Quando si dice supertecnologia. Non porta la pistola, ma il «bobby» britannico - se andrà in porto un progetto annunciato nei giorni scorsi dal ministro degli interni britannico Jack Straw - sarà munito dal 2001 di un computer formato tascabile che gli permetterà di accedere in pochi secondi alla principale banca dati della polizia. L'iniziativa, per la quale serviranno fondi per circa tre miliardi di lire, fa parte di una

serie di cambiamenti che Straw vorrebbe introdurre tra le forze dell'ordine del Paese per renderle «più efficaci nella lotta contro il crimine». «Questi sviluppi tecnologici - ha sottolineato il ministro nel corso della riunione annuale degli ufficiali di polizia a Manchester - renderanno i nostri agenti tra i più efficienti al mondo». Il mini-computer sarà attivato da un segnale satellitare e permetterà al classico «bobby» con elmetto e manganello (così come all'intera forza di polizia) di avere a disposizione in tempo reale una cartina della zona nella quale si trova e di identificare impronte digitali e targhe automobilistiche sospette. Anche per questo lavoro, insomma, la svolta tecnologica è in arrivo.



3

Esperienze

La fotografia della situazione italiana, dalla prima sperimentazione del 1994 sino alle intese più recenti

Da Caridata a Telecom, da Seat a Zanussi ecco gli accordi-pilota

La prima sperimentazione nel campo del telelavoro, avviata nel '94 da Saritel, ne sono seguite, nel giro di pochi d'anni, altre 162, dando avvio ad un nucleo di esperienze che consentono, afferma il professor Campodall'Orto - di comporre un quadro generale, se non un modello di riferimento, per questo tipo di situazioni lavorative. Gli elementi comuni che contraddistinguono tali sperimentazioni e che prefigurano un modello tipico di questo inizio dell'esperienza italiana di telelavoro sono: lavoro svolto nell'abitazione del lavoratore o in un luogo attrezzato (vicino all'abitazione di un gruppo di lavoratori) ad esclusivo uso interno all'azienda; sperimentazione concordata fra azienda e sindacato e riservata a dipendenti già in forza; iniziativa assunta dall'impresa/organizzazione. Ecco le esperienze più interessanti analizzate dal Ceill.

SARITEL

Accordo dicembre '94, 16 postazioni. Saritel è stata la prima azienda italiana ad introdurre il telelavoro. Il programma di adozione del telelavoro ha interessato, in principio 16 addetti alle vendite, ed è stato poi esteso ad una sessantina. Il lavoro remoto è entrato in Saritel nell'ambito di una ristrutturazione che prevedeva la chiusura di alcune sedi di grandi città del Nord. Ad i dipendenti di tali sedi è stata offerta la possibilità di lavorare da casa, in collegamento con la sede centrale, grazie all'attrezzatura fornita dall'azienda. Oltre a provvedere ai mezzi di collegamento, Saritel si è impegnata a farsi carico di tutte le spese (manutenzione apparecchiature ed esercizio della linea telefonica utilizzata per il collegamento con la sede aziendale), nonché a provvedere ad un rimborso forfetario mensile per lo spazio occupato nel domicilio del telelavoratore.

ITALTEL

Accordo del gennaio '95, 13 postazioni. L'introduzione del lavoro a distanza in Italtel, realizzata con la partecipazione della Commissione Europea (DG XIII Direzione B - Tecnologie di comunicazione e servizi avanzati), ha riguardato 13 addetti per una durata di sei mesi, a partire dal primo dicembre 1994. Il gruppo di telelavoratori, definito prima dell'inizio della fase sperimentale, è stato assortito con figure ad alta professionalità che, tradizionalmente, operano "per progetti" e che quindi meglio si adattavano ad un coordinamento fondato sulla valutazione dell'output. Durante il periodo sperimentazione, infatti, il controllo esercitato sui dipendenti si è svolto tramite la verifica della quantità e della qualità del lavoro eseguito, mantenendo un coordinamento per obiettivi (e comunque stata definita una finestra di due ore giornaliere in cui il telelavoratore deve essere rintracciabile per comunicazioni d'ufficio).

SEAT

Accordo del marzo '95, 39 postazioni. L'introduzione del telelavoro all'interno della Seat si è inserita nell'ambito di una riorganizzazione aziendale iniziata nel 1995, che ha portato alla chiusura di venti filiali, per cui il personale impiegato presso tali sedi avrebbe dovuto trasferirsi in altre localizzate in luoghi molto lontani dal proprio domicilio. Per venire incontro alle esigenze dei dipendenti (vendita telefonica e telesollecito), l'azienda ha offerto loro la possibilità di partecipare a una sperimentazione di telelavoro domiciliare, in alternativa al trasferimento. A differenza di altri accordi siglati in Italia, quello di Seat non prevede la possibilità di rientri periodici in azienda per il fatto che il domicilio dei telelavoratori si trova a molti chilometri di distanza dalla filiale più vicina. Non sono invece state apportate modifiche alla retribuzione rimasta sostanzialmente fissa.

D&B KOSMOS

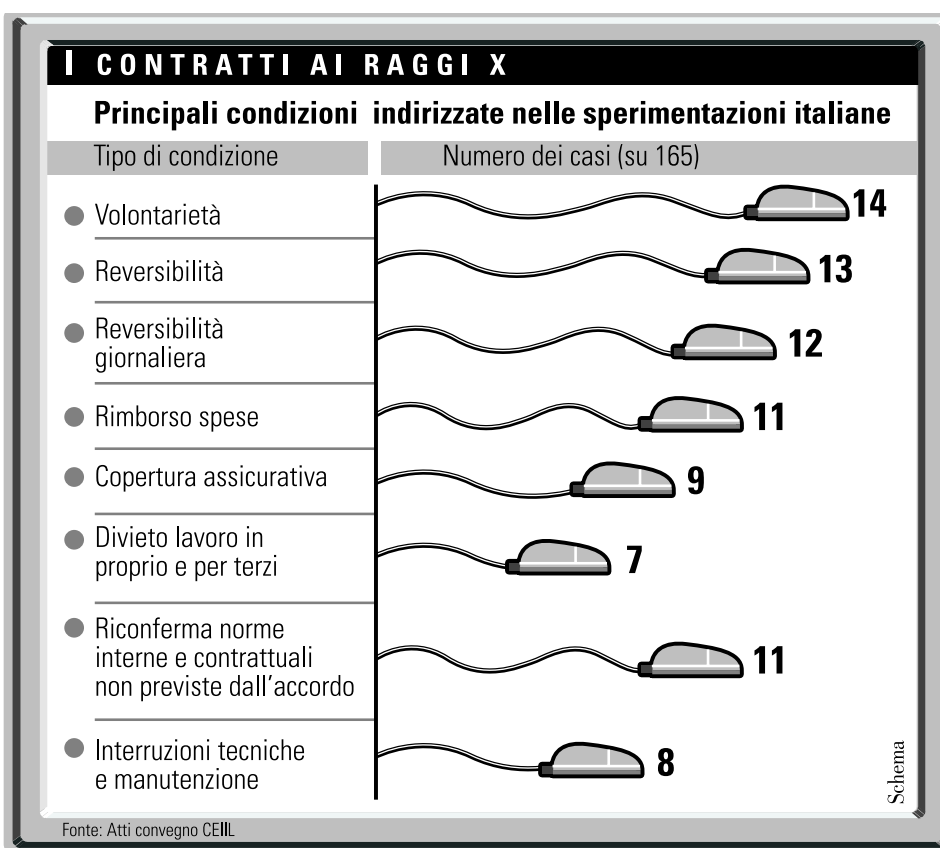
Accordo del giugno '95, 17 postazioni (max). La soluzione del telelavoro in D&BK è derivata da diversi fattori ed esigenze riguardanti sia aspetti legati alla produttività e flessibilità interna sia il contesto esterno in cui opera l'azienda. L'obiettivo era quello di realizzare, in tempi brevi, incrementi di redditività, attraverso una riduzione del costo delle risorse umane (costituite circa il 60% dei costi fissi, che arrivava al 70% se venivano considerati anche i costi indiretti relativi al personale). La tematica della redditività era inoltre direttamente collegata al contesto sistemico in cui operava l'azienda: il mercato delle informazioni commerciali, nel quale D&BK opera, era caratterizzato, negli anni '94/'95, da un'alta variabilità della domanda che imponeva contenimento del costo del lavoro, rendendolo un costo variabile, mettendo a punto sistemi retributivi flessibili che avessero maggior governo sul breve periodo e minor rigidità.

In questo contesto è stata avviata la sperimentazione del telelavoro per i redattori del rapporto informativo, ovvero coloro che realizzano il prodotto finale da collocare sul mercato. L'accordo firmato a giugno del 1995 ha dato il via al periodo di sperimentazione (previsto per una durata di 6 mesi) e, successivamente, all'implementazione a regime. L'aspetto innovativo dell'accordo riguarda il superamento del concetto di lavoro basato sulla quantità di tempo trascorso in un determinato luogo fisico. La modalità di retribuzione dei telelavoratori è basata su parametri di produttività e tempi massimi di consegna dei rapporti finali.

OSSERVATORIO

Ceill a Milano, convegni e studi

L'articolo del professor Campodall'Orto, quello di Cesare Cerea e le schede sulle varie esperienze italiane riportate in questa pagina sono tratti dagli atti del convegno «Il telelavoro del 2000 in Europa e in Italia», svoltosi il 28 maggio scorso a Milano e promosso dal Ceill - Centro Europeo Informazione Informatica e Lavoro - che gentilmente ci ha autorizzato l'utilizzo di questi materiali. I testi integrali del convegno sono reperibili sul sito internet: www.ceill.org. Il Ceill è stato costituito a Milano agli inizi degli anni '80 per iniziativa di Nadir Tedeschi e di un gruppo di persone impegnate in differenti realtà sociali e professionali (ricerca, università, politica, sindacato, settore informatico e azienda). Obiettivo studiare e diffondere le conoscenze relative alle relazioni tra moderni sistemi di informazioni e di informatica rispetto alla società, alle istituzioni, al mondo del lavoro, operando mediante studi, ricerche, convegni, corsi di formazione, pubblicazioni e consulenze. Il Ceill ha sede a Milano, in via Nirone 10, tel. 02.864.541.67, fax. 02.864.541.73. Per informazioni: ceill@ceill.org.



TELELAVORATORI IN EUROPA

Paesi	Formali*	TOTALE
● Austria	5	50
● Belgio	5	200
● Danimarca	100	250
● Finlandia	15	150
● Francia	30	240
● Germania	400	600
● Grecia	2	20
● ITALIA	40	260
● Irlanda	10	60
● Paesi Bassi	200	600
● Portogallo	3	60
● Spagna	5	80
● Svezia	30	180
● Regno Unito	280	1.800

\* Si intende il dipendente che oltre a svolgere la sua attività a casa o in un centro satellite e usare le tecnologie informatiche per accedere alla rete aziendale, può contare sul sostegno aziendale, attraverso schemi organizzativi.

stata estremamente soddisfacente sia per quanto riguarda i benefici registrati dai singoli telelavoratori, sia relativamente all'impatto aziendale dell'iniziativa, che vedeva livelli di produttività simili (in alcuni casi, superiori) a quelli registrati precedentemente in ufficio.

COMUNE DI ROMA

Accordo del maggio '96, 70 postazioni (max). Lo scopo del progetto Roma Tra.De. del Comune di Roma è stata la valutazione dei benefici ottenibili dall'introduzione del telelavoro in termini di riduzione del congestionamento del traffico urbano, dell'inquinamento e della qualità della vita in generale. Il progetto ha previsto un periodo di sperimentazione pilota nella città di Roma, grazie all'intervento dell'amministrazione capitolina che ha dato la possibilità ad alcuni suoi dipendenti di lavorare a distanza. La sperimentazione, che ha concretamente preso avvio nel giugno 1996, ha coinvolto 37 dipendenti per un periodo di tempo di tre mesi. La modalità di telelavoro adottata è stata mista: telelavoratori potevano lavorare sia dalle loro abitazioni che da un telecentro opportunamente predisposto, oppure alternare le due soluzioni; alcuni lavoratori, poi, hanno scelto di adottare il lavoro mobile. Le attività telelavorate, non sono state rigidamente predefinite, anche se risul-

tavano tutte di professionalità medio alta, individuate tra quelle che non richiedevano un supporto tecnologico particolarmente evoluto. Il risultato è stato un complesso di attività interessate dalla sperimentazione molto eterogenee tanto da interessare ben dieci strutture operative interne.

ELECTROLUX ZANUSSI

Accordo del dicembre '97, 40 postazioni (max). La sperimentazione del lavoro a distanza (max 40 casi), avviata in Zanussi, è nata per andare incontro alle esigenze delle lavoratrici che, per esigenze legate alla maternità ed alla cura dei figli, sono costrette a chiedere di entrare in aspettativa non retribuita. Sostanzialmente, quando un dipendente avanza l'istanza d'aspettativa non retribuita, per gravi ragioni familiari, l'azienda potrà valutare insieme all'interessato, la sostituzione del periodo d'aspettativa con il lavoro svolto a domicilio.

PROVINCIA DI BOLZANO

Accordo del luglio '98, 15 postazioni. Nel corso del '97, la Provincia di Bolzano ha avviato un proprio progetto per la verifica e l'individuazione dell'applicabilità del telelavoro a domicilio all'interno delle sue strutture amministrative e gestionali, a cui ha fatto seguito una fase di sperimentazione. Si tratta del primo progetto di telelavoro in una pubblica amministrazione in Italia, completamente finanziato dall'amministrazione stessa.

REGIONE LOMBARDIA

Accordo del luglio '98, 20 postazioni. Anche la Giunta della Regione Lombardia si è posta l'obiettivo di esplorare le potenzialità del telelavoro ed ha avviato un progetto specifico, tramite il quale si è giunti all'avvio di un periodo di sperimentazione della nuova modalità lavorativa per i dipendenti dell'amministrazione regionale (che, per ora, telelavorano dal proprio domicilio e, in un prossimo futuro, da centri satellite localizzati presso sedi decentrate della Regione). Dalla fine di dicembre 1998, 12 dipendenti regionali, appartenenti a 8 diverse Direzioni Generali, svolgono la propria attività lavorativa, per 3 giorni alla settimana, dal proprio domicilio in costante collegamento telematico con l'ufficio di appartenenza; tutti sono stati dotati di una postazione lavorativa, allacciamento ISDN e indirizzo di posta elettronica. Nel corso di quest'anno la Regione ha già deciso di allargare la base di sperimentazione per giungere all'avvio di altri gruppi di telelavoratori, di cui 2 localizzati presso 2 sedi decentrate della Regione.

Lavori in corso

I CONTRATTI

Il lavoro a distanza? È volontario

Con il contratto nazionale del settore telecomunicazioni del 9 settembre 1996, hanno avuto inizio, nel nostro paese, i momenti di contrattazione e normazione, del lavoro a distanza.

Oltre al settore delle telecomunicazioni (in particolare le aziende dell'ex gruppo STET) le esperienze che fino ad ora si sono succedute hanno riguardato le aziende del comparto elettrico, del settore commercio e servizi. In particolare, quest'ultimo (che tra quelli a carattere nazionale è il più recente), oltre alle clausole tipiche della contrattazione del telelavoro, prevede la possibilità di nuove assunzioni di telelavoratori in pianta stabile.

Dall'esame degli accordi sindacali di sperimentazione del telelavoro fin qui conclusi in Italia, è possibile trarre una serie di indicazioni circa la forma contrattuale che prevale nella regolazione dei rapporti fra imprese e telelavoratore. Innanzitutto la volontarietà della scelta del dipendente. Quasi tutte le sperimentazioni avviate prevedono espressamente che il lavoratore dipendente aderisca volontariamente all'offerta dell'azienda, che in genere riguarda un numero limitato di posizioni di lavoro ed esclusivamente quei lavoratori che già occupano le posizioni individuate. In qualche caso

l'offerta è legata all'accettazione da parte del candidato di alcune condizioni non connesse al lavoro a distanza come il part-time o altre limitazioni contrattuali dettate dalla necessità di ridurre l'occupazione o dal venir meno di preesistenti situazioni organizzative (es. chiusura di uffici periferici). Quasi sempre accanto alla volontarietà è prevista la reversibilità, cioè la possibilità per entrambi i parti di recedere dalla sperimentazione, ripristinando le condizioni preesistenti.

Contrariamente a quanto avvenuto in alcune esperienze condotte all'estero, in nessuna esperienza italiana è prevista l'alternanza nel tempo fra lavoratori della stessa impresa qualora le condizioni la rendano possibile ed opportuna. Non sembra tuttavia che sussistano ragioni per vietare questa forma di flessibilità, che tuttavia resta forse più congeniale alla forma di telelavoro tipo «ufficio satellite».

La reperibilità giornaliera è in genere richiesta, anche se limitata nel tempo ed ampiamente regolabile secondo le esigenze del telelavoratore e del rispettivo dirigente. In molti casi di home working è previsto un rimborso spese per compensare il telelavoratore di alcuni costi e vincoli cui è sottoposto con l'utilizzo delle dotazioni di lavoro e di trasmissione dati presso l'abitazione (ad es. rimborso spese energetiche). Viene quasi sempre considerata una copertura assicurativa per gli infortuni che talvolta copre anche i danni alle persone ed alle cose.

Infine, in alcuni casi viene fatto espresso divieto di lavoro in conto proprio o di terzi, soprattutto se in concorrenza con l'imprenditore stesso, a riprova della volontà di rafforzare il vincolo di subordinazione con l'azienda di appartenenza.

Tale vincolo risulta rafforzato anche dagli accordi di pronto intervento in caso di interruzione tecnica dei collegamenti o guasto delle dotazioni di lavoro, nonché dalla totale copertura a carico dell'azienda delle operazioni di manutenzione.

INFO

Testi e libri per saperne di più

Bertini, Denbigh A. (1996), «The teleworking handbook - New ways of working in the information society», TCA. Bracchi G., Campodall'Orto S. (a

