

Massimo Massaro
di «Aggiornamenti Sociali»
Redazione di Palermo

Telelavoro

Il termine «telelavoro» nasce negli anni Settanta, quando Jack Nilles, docente all'Università della California, ha coniato il vocabolo «*telework*» definendolo come «ogni forma di sostituzione dei viaggi di lavoro tramite l'utilizzo dell'*information technology*». A partire da tale definizione, diverse ne sono state proposte successivamente. Tra queste, possiamo ricordare quella fornita dal BIT (Ufficio Internazionale del Lavoro) di Ginevra, che definisce telelavoro «qualsiasi forma di lavoro effettuata in luogo distante dall'ufficio centrale o dal centro di produzione e che implichi una nuova tecnologia che permetta la separazione e faciliti la comunicazione». Alcuni elementi sembrano ricorrere; una rapida carrellata può aiutare pertanto a comprendere meglio le caratteristiche di quella che in molti definiscono «la nuova frontiera del lavoro».

Il primo tratto distintivo è rappresentato dalla distanza tra i soggetti coinvolti nel rapporto di lavoro: lavoratori, clienti e datori di lavoro operano, infatti, in uno spazio solo tecnicamente (e non fisicamente) ravvicinato. Si dematerializzano, pertanto, i vincoli spaziali che hanno da sempre caratterizzato le attività lavorative in favore della creazione di un luogo

virtuale in cui svolgere le diverse professioni.

Il secondo elemento è rappresentato dalla flessibilità di erogazione del lavoro: il telelavoro può costituire, infatti, una modalità esclusiva di gestione dell'attività lavorativa da svolgersi in un luogo distante dalla sede centrale, ovvero una forma di lavoro da alternare alla quotidiana presenza nella sede di lavoro o, infine, un sistema per risolvere problemi logistici (come la mancanza di spazi e attrezzature) o soddisfare particolari esigenze dei lavoratori come la maternità o la cura di familiari disabili.

Infine, sempre tra le caratteristiche che definiscono il termine, ricordiamo l'autonomia tecnico-operativa, non solo di chi lavora a distanza, ma anche del rapporto con i referenti del proprio lavoro: un elevato volume di scambio di informazioni aumenterebbe, infatti, i costi di produzione, vanificando in tal modo il vantaggio economico che deriva dal decentramento fisico. Sul piano operativo, l'autonomia si traduce nella necessità di assicurare uno *stock* di attrezzature atte a garantire un efficiente svolgimento delle attività «telelaborabili» e, al contempo, una comunicazione efficiente e fluida con gli altri soggetti coinvolti nel-

l'attività lavorativa (colleggi, superiori, clienti, ecc.).

Origini del telelavoro

Le ragioni della nascita del telelavoro si fondano su una serie di fattori di natura economica, sociale e tecnologica che hanno provocato negli ultimi decenni un profondo mutamento di tipologie, contenuti e modalità di svolgimento del lavoro.

In tale contesto, da alcuni studiosi definito «post-industriale», si segnala in primo luogo la veloce diffusione della tecnologia dell'informazione e della comunicazione che ha consentito la delocalizzazione delle attività «immateriali» (che comportano il trattamento di dati e informazioni) e hanno reso ininfluenza la presenza fisica dei lavoratori all'interno delle tradizionali sedi di lavoro. Inoltre, si è registrata una tendenza allo spostamento delle attività economico-produttive lontano dalle grandi aree urbane, caratterizzate sempre più da problemi di congestione del traffico (da cui, *in primis*, alti tassi d'inquinamento e gravi problemi di accesso ai luoghi di lavoro) e da elevati costi degli immobili. Infine, l'affermazione, in strati sempre più ampi della popolazione, di nuove necessità che spingono gli individui a ripensare il confine tra attività lavorative e tempo libero, con una propensione verso un'autogestione di tempi, luoghi e modi.

Tipologie

Nel corso degli anni, abbiamo assistito a differenti applicazioni del telelavoro. Riportiamo, di seguito, gli esempi più significativi.

1) Telelavoro a domicilio. – Si tratta della tipologia più diffusa e risponde probabilmente all'immaginario collettivo che vuole il «telelavoratore» finalmente

affrancato dalla necessità quotidiana di recarsi al luogo di lavoro, libero di gestire autonomamente le proprie attività utilizzando *personal computer, modem, fax* e altri strumenti informatici.

2) Impresa virtuale. – Secondo alcuni esperti dell'economia nordamericana, tale applicazione del telelavoro può essere un ottimo strumento per tentare di vincere la concorrenza di economie caratterizzate da bassi costi di produzione. Essa opera quasi esclusivamente attraverso Internet, offrendo beni e servizi immateriali come la realizzazione di *software*, l'elaborazione di dati o la gestione della contabilità aziendale.

Il principale vantaggio di tale tipo di organizzazione aziendale risiede nella sostanziale riduzione dei costi da parte dell'impresa, la quale, in tal modo, non necessita della creazione di nuove sedi sul territorio.

3) Centro di telelavoro o telecentro. – Con tale termine si indica un luogo condiviso da più lavoratori e munito di attrezzature utili allo svolgimento delle attività lavorative. Il telecentro, di proprietà di una singola azienda o di un consorzio di aziende o anche di un'impresa che affitta le postazioni ai telelavoratori, riduce le spese di gestione dell'impianto ripartendone i costi tra i diversi utilizzatori.

4) Telelavoro mobile. – Esso prevede l'assenza di un luogo fisso di lavoro. Largamente utilizzato da rappresentanti di commercio, tale applicazione del telelavoro consente di inviare ordinativi, consultare listini e ricevere informazioni in tempo reale.

5) *Team* virtuale. – Interessante, e per certi versi suggestiva, versione del telelavoro che vede un gruppo costituito da lavoratori, operanti anche in Paesi distanti tra loro, impegnati nella realizzazione di

un progetto comune. I vantaggi offerti dalle tecnologie informatiche possono allora essere impiegati dai lavoratori per scambiarsi informazioni e dati oppure dialogare tra loro in videoconferenza.

6) *Telecottage*. – Già sperimentate in Scandinavia e in alcune regioni francesi, irlandesi e inglesi, le cosiddette «villette di telelavoro» hanno consentito di portare le moderne tecnologie anche nelle zone rurali più sperdute, lontane dai grandi centri abitati. Tale versione del telelavoro che coniuga il perseguimento di obiettivi economici con finalità di carattere sociale, è riuscita a riconvertire edifici pubblici e villette di campagna in centri dotati di strumenti informatici da offrire alla popolazione locale. Due i principali vantaggi derivanti da tale applicazione: notevole riduzione del pendolarismo verso i centri urbani e rigenerazione economica delle zone interessate.

Alcuni dati

Una ricerca realizzata nel 1999 nell'ambito del Progetto ECATT, finanziato dalla Commissione europea, stimava in 9 milioni i telelavoratori nell'UE (6% della popolazione attiva), di cui 720.000 in Italia, pari al 3,6% della forza lavoro nazionale: cifre, quelle riferite al nostro Paese, che mostrano una decisa progressione, se si pensa che nel 1994 gli addetti al telelavoro rappresentavano solo lo 0,5%. Anche le previsioni si muovono sulla medesima linea: l'indagine denominata «*Telework 2005*» prevede che, entro un paio di anni, la quota rappresentata dal telelavoro si sarà triplicata.

Il *trend* positivo non coinvolge il mero dato quantitativo; secondo la stessa ricerca, a cambiare sarà anche la tipologia: dall'utilizzo di risorse umane qualificate per impieghi di basso profilo si passerà a

una sempre maggiore diffusione del lavoro flessibile (categoria in cui rientra il telelavoro), non necessariamente legato alla concezione di una forma di lavoro meno dignitosa rispetto a quelle tradizionali. Quindi, a essere coinvolti nell'alveo delle attività telelavorabili non dovrebbero essere solo, ad esempio, gli addetti ai *call center* o i consulenti, ma anche i quadri medio-alti delle imprese private e della pubblica amministrazione.

Alcune applicazioni concrete

Nonostante la penetrazione delle tecnologie necessarie alla diffusione del telelavoro non abbia raggiunto in Italia i livelli registrati in Gran Bretagna o negli Stati Uniti, anche nel nostro Paese si registrano casi concreti di lavoro a distanza: si va così dall'esperienza della telemedicina alla teledidattica, passando attraverso i telelavoratori del servizio assistenza clienti di una compagnia telefonica che rispondono ai clienti dalle proprie abitazioni. Ecco, di seguito, alcune delle applicazioni più interessanti.

1) Progetto Nexus. – Nasce da un accordo stipulato tra il Comune di Roma e Telecom Italia finalizzato a una maggiore diffusione della comunicazione via cavo nell'intera area metropolitana, attraverso la creazione di telecentri in cui allestire attrezzature necessarie all'utilizzo e alla pratica del telelavoro. Il primo di questi telecentri, denominato «Centro di Telelavoro Roma Nexus», è stato creato nel 1997 e offre una serie di servizi che va dall'accesso a Internet e alla posta elettronica, all'accesso a programmi applicativi aziendali, fino alla possibilità di fruire di strumenti di videoconferenza e videocomunicazione.

2) Alteretto Glocal Village. – Si tratta di un esperimento in via di realizzazione

ad Alteretto, in provincia di Torino, che si pone, da un lato, l'obiettivo di recuperare un borgo medievale a rischio di spopolamento e, al contempo, di fornire alle popolazioni locali le più moderne tecnologie informatiche e telematiche. Il progetto prevede l'installazione di una centrale telefonica collegata alla rete ISDN, di un *server* connesso alla rete Internet e di un impianto centralizzato di ricezione di canali televisivi satellitari. Un sistema, quello previsto dagli ideatori, che parte dalla dimensione locale, garantita dal restauro dei manufatti, per arrivare a creare un centro multimediale dove gli abitanti di Alteretto potranno non solo svolgere attività professionali attraverso il telelavoro, ma anche formarsi e specializzarsi nell'utilizzo dei più innovativi strumenti di comunicazione.

3) Telelavoro dell'Appennino reggiano. – Lo scopo del progetto è duplice: da un lato intende contrastare il progressivo abbandono della montagna reggiana da parte di persone in cerca di lavoro; dall'altro tenta di ridurre il fenomeno del pendolarismo cui sono costretti coloro che trovano un'occupazione in pianura. Sperimentato a Castelnovo ne' Monti, in provincia di Reggio Emilia, l'intervento ha creato

un centro servizi che, a un'area adibita ad attività di telelavoro, ha progressivamente affiancato una serie di attività nell'ambito del *call center*, della formazione e della creazione di nuove imprese.

Per saperne di più

BRACCHI G. – CAMPODALL'ORTO S. (edd.), *Progettare il telelavoro*, Angeli, Milano 1997.

MACAIONE R., *Aggiornamenti giuridici ed economici sul telelavoro*, Tesi di specializzazione Sylff presso l'Istituto di Formazione Politica «Pedro Arrupe», Palermo 1999.

SCARPITTI G. – ZINGARELLI D. (edd.), *Il telelavoro. Teorie e applicazioni*, Angeli, Milano 1999.

<www.societaitalianatelelavoro.it>.

<www.telelavoro.it>.

<www.telelavoro.rassegna.it>.