

Focus Le nuove professioni

Mediterraneo E' l'area geografica europea in cui l'attività professionale nella propria abitazione non supera il 4,5 per cento

Nord In Finlandia, Svezia e Olanda più di un lavoratore su quattro è in «remote working». Nel Regno Unito uno su cinque

Telelavoro: Italia maglia nera

Sono soltanto 800 mila le persone che lavorano da casa Entro il 2011 si prevede una crescita del 7 per cento

In Italia la diffusione del telelavoro è minore rispetto agli altri Stati europei. L'anno scorso il nostro Paese contava soltanto 800 mila telelavoratori, cioè persone che svolgono, in tutto o in parte, la loro attività lavorativa a casa o «da remoto», in un luogo diverso dalla sede aziendale.

Nel 2007 erano 700 mila, pari al 3,2% del numero totale di occupati.

Un numero in crescita, si stima del 7,1% in media nel periodo 2007-2011, ma pur sempre di molto inferiore al resto d'Europa.

Basti pensare che in Finlandia, Olanda e Svezia più di un lavoratore su quattro è in remote working (27,6%), nel Regno Unito, in Germania e in Danimarca quasi una persona su cinque (17,8%), mentre nei Paesi mediterranei (Francia, Spagna e Italia) il tasso di penetrazione medio nel 2007 era del 4,5%.

Eppure l'Unione Europea favorisce questa modalità di lavoro e dal 2002, anno in cui è stato raggiunto un accordo-quadro sul telelavoro, fa pressione sui Paesi membri affinché lo diffondano.

Nel giugno del 2004 in Italia è stato firmato un accordo interconfederale, siglato da Confindustria, sindacati com-patti e altre 19 associazioni imprenditoriali, che dà la possibilità, ma non il diritto o l'obbligo, di lavorare da casa, garantiti e tutelati allo stesso modo dei lavoratori in ufficio. Sono passati quattro anni e mezzo. Per quali motivi il telelavoro da noi non decolla?

Ancora un esempio dell'immaturità dell'Italia, si potrebbe pensare.

A «difesa» dell'Italia va prima, però, ricordato che il nostro modello economico non si presta del tutto a questa modalità di lavoro.

«La nostra economia si basa molto sul manifatturiero e in questo tipo di industria la presenza fisica del lavoratore è ineliminabile, perché il lavoro è manuale — spiega Luca Solari, docente di

Organizzazione aziendale e Sviluppo delle risorse umane all'Università Statale di Milano —. La nostra struttura produttiva è costituita prevalentemente da Pmi, piccole e medie imprese, e di solito gli impiegati vivono vicino all'azienda».

Ma le ragioni del ritardo sono anche altre e chiamano in campo le resistenze culturali e il gap tecnologico. «In generale — prosegue Solari — al datore di lavoro non piace il fatto che un suo dipendente non sia presente fisicamente perché non è possibile controllarlo, vedere che cosa sta facendo. In Italia siamo ancora ancorati al modello gerarchico burocratico, si tende a voler avere un controllo fisico della presenza del lavoratore e del tempo lavorato».

In pratica, è opinione dominante che il lavoratore, se sta al suo posto di lavoro, produce di più e meglio. Il telelavoro non è visto di buon occhio nemmeno da chi si occupa della difesa dei lavoratori, i sindacati. Per i quali è addirittura una questione «superata».

«Le persone hanno bisogno di parlarsi e di vedersi — dice Claudio Treves, responsabile del dipartimento Politiche

attive del lavoro della Cgil —. Non è tutto risolvibile con la webcam e i messenger. E infatti i milioni di telelavoratori che aveva previsto l'Ue non sono arrivati».

Dello stesso parere anche un sindacato con orientamenti politici diversi. «In Italia non è un argomento che ha mai preso concretezza, se ne è parlato anni fa ma se ne parla sempre meno, anche in ambiente sindacale — dice Renata Polverini, segretario generale della Ugl —. Sarà anche per la debolezza che abbiamo nelle nuove tecnologie. Ma di si-

curo è perché abbiamo un approccio culturale diverso rispetto al lavoro. Per noi è un elemento centrale anche in termini di relazioni sociali, di integrazione e di crescita professionale. Il telelavoro riduce queste possibilità. E' positivo come modalità per le persone che hanno

handicap fisici e in momenti in cui si ha necessità di rimanere a casa, per esempio la maternità. Ma io lo considero una tipologia di lavoro che non include, mentre l'inclusione è una componente fondamentale del lavoro».

Lavorare sempre da soli rischia di far sentire la persona isolata e abbandonata e, alla lunga, a portare forme di rigetto verso questa modalità.

«Come è avvenuto negli Stati Uniti. Per questo, adesso si sa che il tempo lavorato da remoto deve essere soltanto una parte del tempo totale e che è importante mantenere un contatto diretto con l'azienda. Il nostro programma prevede, infatti, che le persone svolgano da remoto al massimo due giorni la settimana», spiega Rodolfo Landini, direttore Servizi centrali Italia, Grecia, Centro ed Est Europa, Russia e Medio Oriente di Accenture, una società di consulenza direzionale che ha condotto di recente una ricerca sul fenomeno e in dicembre ha organizzato il convegno «Remote Working - Nuove tecnologie e organizzazione del lavoro».

Il gap tecnologico, i costi per «attrezzare» l'abitazione del telelavoratore sono l'altro grande ostacolo alla diffusione del telelavoro. «In Italia la diffusione della tecnologia è ancora bassa — dice Solari —. Ma non sono soltanto la perdita di controllo diretto o i costi a frenare i datori di lavoro».

«Il punto fondamentale — spiega Treves — è che il telelavoro è una modalità di prestazione che modifica la struttura e l'organizzazione dell'impresa e questo non è nelle corde dell'imprenditoria e dell'amministrazione pubblica italiana».

Non è un caso se le aziende che offrono maggiormente la possibilità di lavorare da remoto appartengono al settore delle telecomunicazioni come Telecom Italia, che ha cominciato l'esperienza nel 1998 e a cui è stata riconosciuta la qualità di best practice a livello nazionale e internazionale.

Eppure si risparmia. E non mancano le esperienze positive. «Stiamo cam-

biando sede — racconta Landini — e l'incremento dei nuovi spazi è meno che proporzionale alla crescita del personale perché, grazie al fatto che parte dei dipendenti che operano in modo stanziale lavora in remote working, abbiamo potuto razionalizzare gli uffici in funzione del modo di lavorare. Per noi è un risparmio sui costi per la sede. Per il lavoratore questo significa un guadagno in termini di tempo e di benzina perché non deve viaggiare per arrivare in ufficio. British Telecom, per fare un esempio, dopo dieci anni di telelavoro ha risparmiato 300 milioni di euro di spesa per gli immobili e 1.800 anni di tempi di trasferta per il personale».

E a guardare al rendimento del lavoratore il guadagno è sicuramente ancora a vantaggio dell'azienda. «Le ricerche — conferma Solari — indicano che il telelavoratore rischia di lavorare troppo». Se ne sono accorte le Poste Italiane, che hanno avviato una sperimentazione nel contact center e contano in due anni di avere 500 dipendenti in telelavoro. «L'aumento della produttività media dei nostri telelavoratori tocca il 30% — dice Ruggero Parrotto, responsabile della formazione, comunicazione interna dell'azienda —. Abbiamo avuto una riduzione dei giorni di malattia e dell'assenteismo del 25%».

L'esperimento di telelavoro è andato bene, tanto che a settembre è stato lanciato un altro progetto nel settore dell'informatica.

«Venti referenti informatici che controllano i grossi calcolatori lavorano da remoto — prosegue Parrotto —. Il successo del primo progetto ha vinto la resistenza dei capi, che sono abituati ad avere i lavoratori vicini».

Fausta Chiesa



Luca Solari, Università Statale di Milano: «La nostra struttura produttiva è basata su imprese in cui il lavoratore vive in azienda»



Renata Polverini, segretario Ugl: «Abbiamo un approccio culturale rispetto al lavoro che prevede l'inclusione come componente fondamentale»



Rodolfo Landini, dirigente Accenture: «Il tempo lavorato da remoto deve essere soltanto una parte del tempo totale»



Le categorie

Non solo call-center anche ingegneri e chimici

Call-center, ma non solo. Se rispondere al telefono è un'attività che non richiede particolari strumenti, sono molti altri i lavori che si possono svolgere da casa o comunque da remoto. Amministrativi, informatici, consulenti, architetti, ingegneri sono tra le figure professionali a cui le aziende private e diversi enti pubblici cominciano a concedere il remote working. «Ci sono due categorie di elezione per il telelavoro - spiega Luca Solari, docente di Organizzazione aziendale e Sviluppo delle risorse umane all'Università Statale di Milano -. La prima è costituita da lavori ad alta professionalità, creativo-intellettuali, il cui contributo è un'ideazione. In questi casi, penso a chi per esempio lavora

nell'information and communication technology. La persona ha una grande autonomia e anche grande dimestichezza a usare le tecnologie. La seconda categoria di elezione sono i lavori a basso contenuto di professionalità, che non richiedono una presenza fisica (come la richiedono i lavori manuali di chi è operaio in una fabbrica) né un coordinamento costante con la sede principale, come lo è l'attività di call-center». I settori che occupano la maggioranza di telelavoratori sono le Poste e Telecomunicazioni (24,63%), la chimica (14,39%) e la distribuzione (8,39%). Il remote working è più diffuso nelle aziende con più di 250 dipendenti (31,18%), mentre è applicato dal 2,9% soltanto delle imprese con meno di 49 dipendenti.

Fa. Chi.

L'esperienza

«Offro la stessa produttività ma risparmio ore e soldi»

Anna Anelli è una dei dieci dipendenti di Poste Italiane che ha avuto la possibilità di partecipare alla sperimentazione del progetto di telelavoro cominciata a febbraio dell'anno scorso nel contact center e che inizialmente doveva avere la durata di sei mesi, ma poi è stata prolungata.

Anna ha 53 anni, vive a Napoli, è entrata in Poste Italiane nel 1988 e dal 2001 lavora al call center. «Ho colto quest'occasione al volo — racconta —. Ho visto sul sito la comunicazione sulla possibilità di telelavorare a domicilio. Ho subito fatto la richiesta, perché io vivo con mia madre che è disabile e lavorare da casa mi avrebbe facilitato la vita. Ho superato la selezione. Poi l'azienda è venuta a fare il sopralluogo del mio appartamento per verificare che ci fossero le condizioni adatte per lavorare. Mi hanno installato la postazione e il 7 aprile ho cominciato a lavorare a domicilio».

Risultato? «Risultato, tra andata e ritorno risparmio due ore e mezza al giorno per lo spostamento e 260 euro al mese per l'abbonamento ai mezzi pubblici», fa

i conti Anna. Ma almeno le bollette per la luce a casa saranno aumentate, visto che utilizza il computer per le e-mail.

«Da brava economista ho controllato, è veramente poco e la differenza mi è compensata».

Il risultato si vede anche sul lavoro.

«La percezione è ottima, perché non ho la sensazione di lavorare di più, ma credo di rendere meglio. Lo noto io e lo hanno notato anche i miei tutor. Abbiamo riscontrato che la produttività è superiore».

Nessun ripensamento? Sensazione di sentirsi isolata?

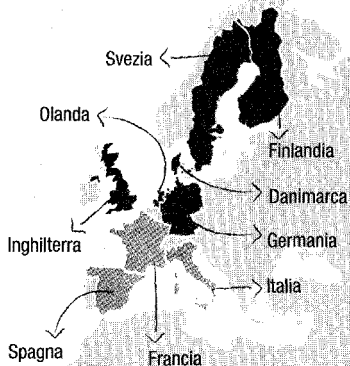
«E' vero a casa sono sola, senza colleghi e forse per questo sono più concentrata, lavoro meglio. Per ora va tutto bene».

Ma soprattutto con il telelavoro a domicilio stare vicino alla mamma è più facile. «Mia madre non ha bisogno di assistenza continua, ma in caso di necessità io ci sono. Prima ero obbligata a prendermi ore di permesso che dovevo sottrarre dai giorni di ferie, ora le recupero lavorando a casa».

Fa. Chi.

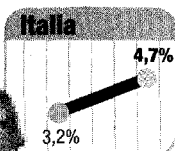
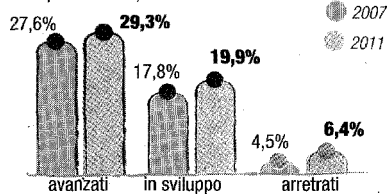
Percentuale di telelavoratori in Europa nel 2007

Il prestatore opera dal suo domicilio e comunica con l'azienda per mezzo di pc, telefono, cellulari



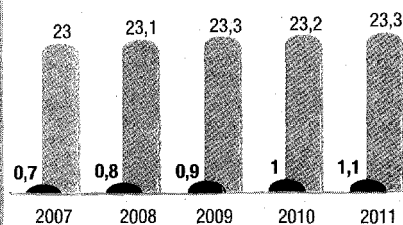
Previsioni di sviluppo 2007-2011

L'incremento medio del telelavoro in Europa è previsto al 18,7%



Telelavoro in Italia

È previsto un leggero incremento soprattutto nei settori delle poste e delle telecomunicazioni

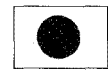


● Popolazione impiegata in attività produttive
● Telelavoro con più di 8 ore al mese



STATI UNITI 2000

È l'anno in cui ha adottato una legislazione federale sul telelavoro



GIAPPONE 2010

È la data in cui si è posto l'obiettivo di arrivare al 20% di telelavoro

Fonte: Accenture Research; Illustrazione: Corbis

CORRIERE DELLA SERA

3,2%

Gli italiani che utilizzavano il telelavoro nel 2007

7,1%

L'incremento previsto dei telelavoratori in Italia nel 2011

300

I milioni di euro che British Telecom ha risparmiato in 10 anni di telelavoro

30%

L'aumento di produttività di Poste Italiane nel primo esperimento di lavoro a casa

25%

La riduzione dei giorni di malattia e di assenteismo alle Poste Italiane