

## UNA POSSIBILITÀ IN PIÙ

Patrizio Di Nicola <sup>(1)</sup>

Molti ne parlano, specialmente nei convegni e nelle università. In California, grazie ad una legge antitraffico approvata nel 1990, l'8% degli occupati lo adotta. La Comunità Europea lo mette tra le applicazioni più interessanti della futura Società dell'Informazione. Ma pochi in Italia hanno sinora avuto modo di sperimentarlo. Si tratta del telelavoro, una forma di prestazione che si svolge rimanendo distanti dall'ufficio, ma ad esso intimamente collegato grazie a una - non sempre e non necessariamente sofisticata - tecnologia informatica e telematica.

*L'idea che sta dietro* al telelavoro è semplice ed intuitiva: nelle società moderne la metà dei lavori consiste non più nella trasformazione di materie prime, ma nel trattamento delle informazioni - elaborazioni, raccolta di dati, fornitura di notizie, ecc. Questi mestieri per essere svolti non necessitano più di strumenti specializzati né di edifici attrezzati. Un telefono, un fax un modem\* e un personal computer sono gli strumenti lavoro quotidiano per milioni di persone. Molto spesso sono oggetti che si trovano anche nelle case - o che vi possono essere installati con poca spesa e scarsa occupazione di spazio. Allora, perchè sottoporsi tutte le mattine ad estenuanti tragitti per raggiungere un ufficio, quando lo spesso lavoro può essere svolto anche da una camera da letto o dal soggiorno di casa? Perchè porre intere popolazioni di fronte all'alternativa "emigrare o patire la disoccupazione" quando il lavoro consiste nel pigiare i tasti di un computer o nel rispondere al telefono per dare informazioni ai clienti? Le reti telefoniche e quelle digitali, come ad esempio è Internet\*, permettono

## Principali caratteristiche del telelavoro nella Società dell'Informazione

### Tecnologie della Società dell'Informazione

1. L'uso critico delle tecnologie elettroniche in rete per realizzare o promuovere tali caratteristiche, che riguardano quindi tutti i tipi di lavoro più o meno tradizionali, fra cui il telelavoro, le ricadute del telelavoro; coinvolgono pertanto il lavoro nel suo complesso.

### Eliminazione dei vincoli di spazio e di tempo

2. Il vincolo costituito dal luogo fisico per le parti interessate al lavoro (dipendenti, datori di lavoro, colleghi, partner, clienti, fornitori, ecc.) sono in parte o del tutto eliminati e possono invece essere determinati da ciò che è più opportuno e conveniente per gli interessati.

3. I tempi di lavoro possono essere regolati tenendo conto delle necessità di tutte le parti coinvolte nel lavoro, ad esempio la possibilità di adattarsi alle necessità della famiglia o del lavoro in collaborazione attraverso i confini nazionali o i fusi orari, sfruttando in questo modo le 24 ore giornaliere.

### Ampliamento del mercato del lavoro

4. Sia la domanda che l'offerta di lavoro si sono ampliate in termini di estensione geografica, di profili professionali e di qualità.

### Trasformazione organizzativa

5. Il lavoro viene svolto presso piccole unità organizzative frazionate, spesso disperse, con strutture gerarchiche meno pesanti e stratificate e con un maggiore contenuto di delega e di comunicazione orizzontale (sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione).

6. I confini organizzativi e le situazioni di permanenza tendono a scomparire, con una maggiore quota di attività svolta nelle organizzazioni virtuali e nei gruppi di lavoro per l'intera durata dell'incarico.

### Gestione e relazioni di lavoro

7. La gestione viene più concentrata sull'indirizzo strategico, attraverso la creazione di idonee culture del lavoro, agevolando il lavoro di gruppo e misurando il lavoro in base al prodotto o al risultato, piuttosto che sul controllo, su un apparato decisionale complesso o sulla vocazione del tempo impiegato.

8. Le relazioni di lavoro diventano molto più complesse, multiformi e su base paritaria, con le rispettive parti che spesso svolgono più di un ruolo (ad esempio cliente, manager, fornitore, partner, collega, esecutore del lavoro, ecc.).

9. La fiducia diventa la base di gran parte, se non della totalità delle relazioni di lavoro, e tutte le parti coinvolte nel lavoro sviluppano un'attitudine alla flessibilità.

### Processi di lavoro e mansioni

10. Le decisioni e le responsabilità relative al lavoro sono affidate agli esecutori stessi del lavoro.

11. Tutto il processo lavorativo entra a far parte di una rete, in cui è compresa l'interazione fisica fra i soggetti interessati, nonché l'interazione e la comunicazione sulla rete di telecomunicazioni.

12. Il lavoro assume maggiormente una forma progettuale, con obiettivi specifici, bilanci, processi, organizzazione ed orizzonti temporali.

13. Il lavoro diventa più dinamico e flessibile in risposta a situazioni del mercato che mutano rapidamente.

### La persona

14. La persona assume più responsabilità per quanto riguarda lo sviluppo delle proprie capacità, competenze e percorsi di carriera.

15. La persona sviluppa le proprie capacità di lavoro indipendentemente dal contesto fisico e dalla rete di rapporti, ma anche in cooperazione con questi due ambiti; ciò richiede non solo una capacità professionale specifica ma anche una competenza più ampia per quanto riguarda, ad esempio, l'uso delle tecnologie della Società dell'informazione, la capacità di risolvere le situazioni più comuni, nonché capacità organizzative, di gestione del lavoro, di pianificazione, di gestione dei rapporti umani e di adattamento al lavoro di gruppo.

16. Aumenta la capacità delle persone di conciliare il lavoro con la vita personale e familiare.

(da Telework 1998, Rapporto sul telelavoro in Europa)

di fare quel lavoro da qualsiasi parte del mondo e poi, in pochi istanti e a basso costo, trasmetterlo in ufficio al proprio capo.

*Il telelavoro è particolarmente adatto a coloro che, afflitti da disabilità congenite, ovvero acquisite o progressive, si trovano in estrema difficoltà non tanto nello svolgere un lavoro - ammesso, naturalmente, che abbiano una loro abilità professionale o siano in condizione di acquisirla - quanto nel recarsi in ufficio per farlo. I computer, oggi, sono discretamente user-friendly\* anche per un disabile, mentre esiste un mercato vastissimo dei cosiddetti "ausili". Un non vedente, usando la sintesi vocale e le tastiere braille è perfettamente in grado di leggere quanto appare sullo schermo e scrivere note, appunti, libri interi. A queste categorie Internet ha aperto un nuovo mondo di opportunità, anche formative: i giornali online\* sono davvero accessibili per tutti, almeno se i siti Web\* che li contengono sono progettati per essere letti anche dai sistemi vocali (esiste addirittura una normativa in materia*

- la norma trace - alla quale purtroppo ancora pochi Web designer si attengono). Chi ha problemi muscolari e ha quindi difficoltà nel muovere le braccia o le mani potrà comandare la tastiera nei modi più disparati: facendo uso del riconoscimento vocale, di tastiere semplificate o a scansione\*, oppure, ancora, con bastoncini e attrezzi meccanici, magari comandati dal movimento dei muscoli della fronte o addirittura dalle onde cerebrali (sperimentazioni in tal senso sono in corso in Israele)<sup>1</sup>. Le varie forme di ausilio (intese sia in termini di hardware\* che di software\*) dipendono, ovviamente, dalla tipologia di disabilità. Ma non è tutto oro quel che luccica. Infatti, come afferma Milena Monduzzi, l'animatrice del più importante sito Web italiano dedicato al telelavoro per i disabili<sup>2</sup>: - i sistemi di ausilio in generale sono più lenti, ovvero consentono l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici a scapito dell'efficienza, quanto meno in comparazione agli stessi strumenti senza ausilio;

- i sistemi di ausilio sono scarsamente standardizzati, il che, se da un lato significa che la ricerca e la sperimentazione sono in fermento, da un altro lato possono comportare confusione e difficoltà di scelta e valutazione;- tutto questo può sicuramente significare una perdita importante in termini di competitività che il lavoro (e il telelavoro) di un disabile ha, in confronto allo stesso realizzato da un normodotato<sup>3</sup>. Esistono, va detto, *esperienze* assai importanti, svolti anche *nel nostro Paese*, che dimostrano come sia possibile utilizzare il telelavoro per *facilitare l'inserimento dei disabili nel mercato del lavoro*. Uno di questi è stato il progetto North Wind, organizzato dalla diocesi di Novara e rivolto a 22 disabili motori di età compresa fra i 17 e i 35 anni, diplomati e residenti nella regione Piemonte. Il progetto ha inizialmente formato sei tutor selezionati fra giovani laureati con almeno due anni di esperienza nel volontariato sociale. Essi hanno avuto anzitutto l'incarico di seguire i disabili nella realizzazione dei propri progetti, utilizzando metodi di formazione in presenza e a distanza, poi di organizzare corsi di formazione per operatori della scuola professionale pubblica. Ai disabili è stata installata a domicilio una postazione di telelavoro adeguata al proprio handicap, che li metteva in grado di svolgere il lavoro prestabilito, consistente nella realizzazione di banche dati del materiale cartografico della

curia. Naturalmente nel corso del progetto i disabili non hanno avuto vincoli produttivi: lo scopo stato quello di far acquisire loro una serie di competenze (uso del PC, di Internet, delle banche dati, ecc.) da poter spendere poi in contesti lavorativi diversi. *Esperienze simili (in Italia ne sono state svolte molte altre, quasi sempre finanziate dal Fondo Sociale Europeo e dalle Regioni) aprono davvero orizzonti nuovi ai disabili. E' bene ricordare che essi sono una categoria non certo marginale, in quanto raggiungono i due milioni di unità e il tasso di disoccupazione tra i portatori di handicap è del 61% (quello dei normodotati, come noto è pari al 12%)*. Se il telelavoro apre possibilità di impiego nuove ed affascinanti ai disabili, va pure ricordato che esso è conveniente anche per le aziende. Sempre ansiose di riconvertirsi e ridimensionarsi, le imprese trovano nel telelavoro l'ideale dell'ufficio "che non c'è". Una azienda virtuale, grande quanto si vuole, che non si ferma mai, grazie al gioco dei fusi orari. Esempi non mancano. Un'assicurazione di New York, la NY Life, da anni impiega un gruppo di lavoratori in Irlanda, i quali preparano le pratiche durante quelle ore che, in America, sono notturne, così che gli impiegati della sede centrale, al mattino, possono continuare il lavoro laddove gli irlandesi (che nel frattempo se ne stanno pacificamente nel loro letto) lo hanno lasciato. Le fatture della Swiss Air, grazie al telelavoro, vengono preparate a Bombay e parte del

software nei programmi della Microsoft è scritto a Bangalore. Se invece prendete una multa a Londra, e chiamate il centro informazioni dei vigili urbani vi risponderà un'operatore situato a centinaia di chilometri da quella città. Allora perché in Italia il telelavoro è così poco diffuso? Non certo per motivi tecnici. Soprattutto scontiamo una discreta dose di paura

dell'innovazione organizzativa. Sono molti i manager che, anziché controllare il risultato dei loro dipendenti, preferiscono vigilare sui comportamenti che tengono in ufficio e sulla quantità di ore che spendono (magari senza aver poi molto da fare) in azienda. Si confonde, insomma, presenza e risultato. Ma anche da noi le cose stanno cambiando.

#### (1) Coordinatore nazionale del progetto European Telework Development

\* GUIDA ALLA LETTURA

a cura di Loredana Colombo e Marinella Silvi

**Modem** - modulatore - demodulatore: posto tra il computer e la linea telefonica. È un apparecchio che consente di trasformare i segnali digitali emessi dal calcolatore in segnali analogici in grado di viaggiare sulle linee telefoniche (modulazione) e di effettuare l'operazione opposta (demodulazione).

**Internet** - rete formata da altre reti di computers che utilizzano lo stesso protocollo di comunicazione Tcp / Ip

**User friendly** - letteralmente: di uso amichevole, versatile

**Sito Web** - ospite della rete connesso direttamente ad Internet

**Scansione** - da scanner: lettore ottico che consente di prendere un'immagine stampata o un testo e trasformarli in un file, per poter essere successivamente lavorati tramite computer dotato di apposito software

**Hardware** - "componenti fisici di un apparato": l'insieme delle unità fisiche (macchinari ed altro) che compongono un sistema di elaborazione dati

**Software** - "elementi molli di un apparato": corredo dei linguaggi e dei programmi che permettono di svolgere le elaborazioni di un sistema

**On line** - collegamento in rete tramite linee telefoniche (interconnessione a distanza tra due o più computers)

Fonte: Marco D'Auria - Dizionario Internet - Editori Riuniti - Roma 1996

1 Una rassegna degli ausili disponibili per Windows è disponibile presso il sito Internet [microsoft.com/enable](http://microsoft.com/enable)

2 Il sito si trova all'indirizzo <http://www.ailun.nuoro.it/telework>

3 Questo brano è tratto dal numero 131 di DM (Agosto 1998), un trimestrale edito dalla Direzione Nazionale dell'Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare.

La Redazione di DM ha sede in: Via P.P. Vergerio, 19 - 35126 Padova, Tel. (049) 8021002 - Fax (049) 8022509 e-mail: dmredaz@tin.it