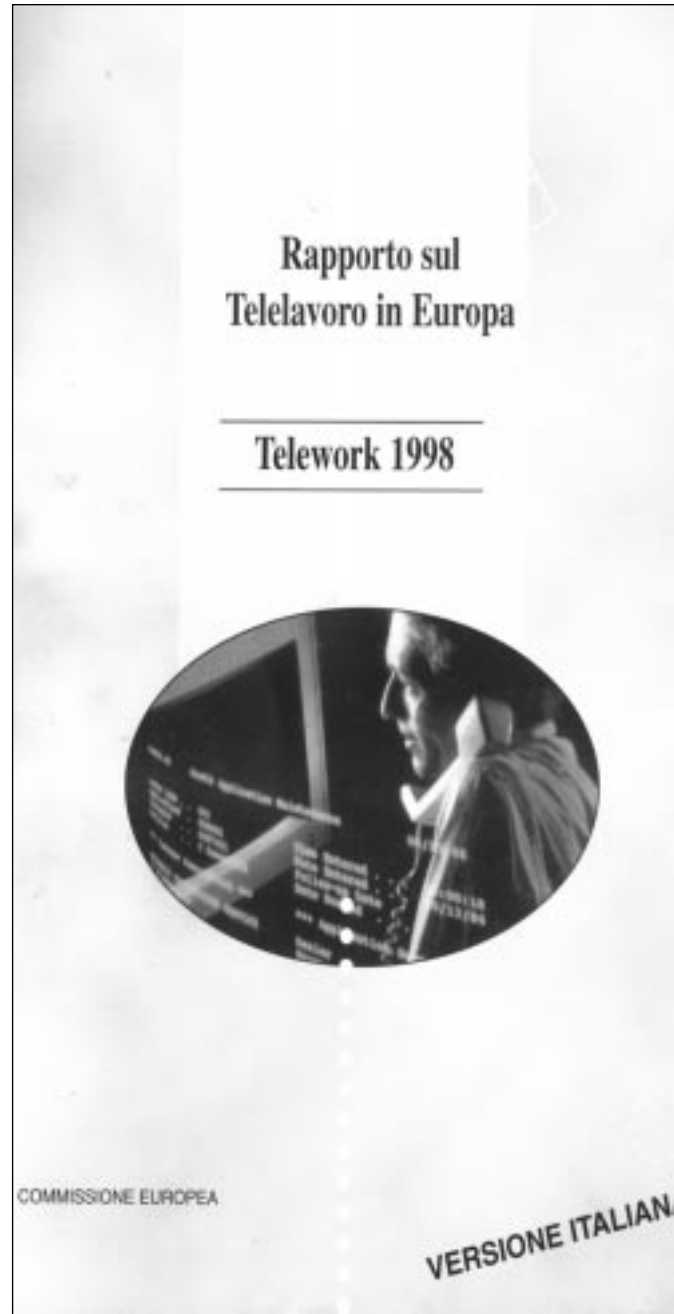


NODI DA SCIOGLIERE E SFIDE DA COGLIERE

A cura di Marcella Salvatore

Una cosa è certa. Esiste una forte connessione tra il cambiamento in atto nel mondo del lavoro della comunità europea e il telelavoro, basato - o agevolato - dalle tecnologie in rete della Società dell'informazione che ormai ha esteso i suoi confini. Si tratta di una trasformazione ancora in atto nella quale sono presenti nodi politici ed economici ancora in via di rodaggio, la necessità di trovare nuove regole e definizioni per il nostro sistema produttivo che ormai tende a proiettarsi, in vario modo e con diversi livelli di complessità, al di fuori dei confini nazionali e, contemporaneamente, nella vita quotidiana di ciascuno. Molti elementi "per capire" le conseguenze (e lo stato d'attuazione) del telelavoro e le linee di tendenza del suo sviluppo sono rintracciabili tra i contenuti del "Rapporto sul telelavoro in Europa - Telework 1998" a cura della XIII divisione generale della commissione europea del parlamento dell'UE. Il volume, caratterizzato dall'analisi dei punti problematici che emergono al variare delle strategie produttive, dalla necessità di nuove definizioni di diritti e doveri per l'intero mondo del lavoro nei singoli paesi e dalla richiesta di obiettivi comuni di sviluppo economico e culturale fanno intuire la portata sociale ed economica di questo fenomeno e aprono la discussione sulle occasioni di tentare delle soluzioni. Dalla soluzione di questi problemi aperti dipende lo sviluppo "virtuoso" del telelavoro stesso e forse di un cambiamento positivo delle condizioni generali di lavoro e delle



norme di tutela che sono alla base di uno sviluppo civile e democratico di una società che cresce culturalmente ed economicamente con il concorso di tutti i cittadini ai quali però deve venire garantita la salvaguardia dei diritti fondamentali.

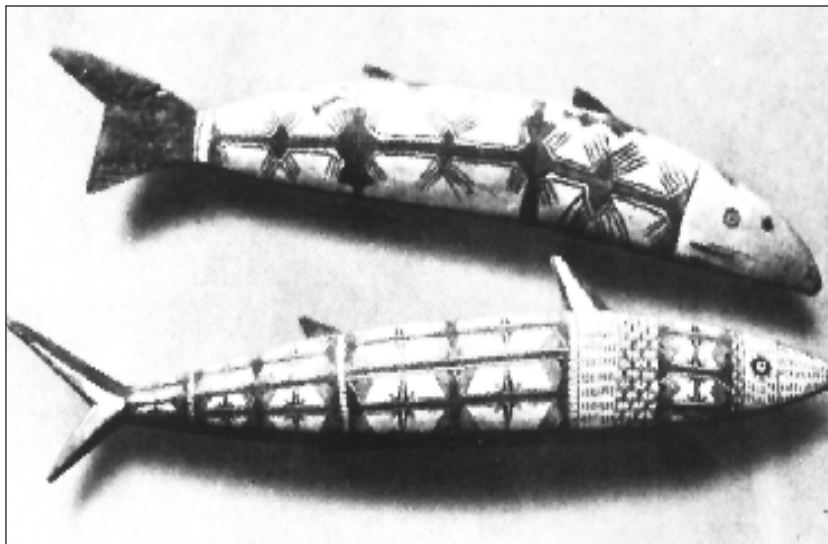
Il "Telework 1998" offre uno spaccato molto utile per l'approfondimento di questo tema e realizza, in un quadro d'insieme che coinvolge i Paesi della Comunità, un'ottima base di discussione sulle modificazioni del mondo del lavoro e sulle tendenze produttive agevolate da nuove regole da applicare all'economia dei vari Paesi.

Tra i temi contenuti nel ricchissimo "rapporto" segnaliamo quello dedicato alle così dette "sfide" lanciate da questa nuova "forma di lavoro" ("nessuna delle quali è insormontabile si tratta di comprenderle e affrontarle"), delle vere e proprie occasioni sulle quali i vari Paesi della Comunità si misurano per ridisegnare le distorsioni di un sistema produttivo che ha bisogno di nuove regole. A prescindere dal telelavoro.

Accanto al tema della legislazione del lavoro e dei nuovi contratti di lavoro, "Il rapporto sul telelavoro in Europa" accentua alcuni temi. Tra gli altri segnaliamo

- L'isolamento sociale (il caso in cui i lavoratori trascorrono tutto il loro tempo lavorativo lontano dai colleghi. Ciò non succede quando si ha una forte identificazione con l'organizzazione, quando si trascorre un numero minimo di giorni in ufficio, quando sono messi a disposizione uffici satellite e uffici locali, quando sono disponibili reti d'assistenza informale)

- Le attitudini, cultura e strutture organizzative (Secondo molte ricerche sull'argomento, le "attitudini organizzative" rappresentano una barriera al telelavoro. Parlare di attitudini organizzativa significa riferirsi a ciò che viene inteso come "conservatorismo", "paura del cambiamento" o, in termini più precisi, al timore che il telelavoro indebolisca "la capacità di gestione" o il "timore



dei dirigenti intermedi di perdere il proprio ruolo". Telework '98 risponde a questo problema ricorrendo alle esperienze europee: "è chiaro che il telelavoro funziona al meglio dove le gerarchie sono orizzontali, le regole burocratiche ridotte al minimo, i connotati professionali sono flessibili, e i lavoratori vengono incoraggiati a lavorare su obiettivi stabiliti assieme ai loro superiori e colleghi. Il telelavoro è più facile da introdurre nelle organizzazioni che hanno una cultura delle comunicazioni elettroniche ben sviluppata, dove lo staff è abituato ad utilizzare sistemi ... che rendono irrilevante la localizzazione e che facilitano la desincronizzazione".

- Le competenze umane, capacità e conoscenza (il problema è connesso alla variazione nella gestio-

ne del lavoro dalle gerarchie tradizionali all'autogestione prevista dal telelavoro; ciò richiede una "trasformazione notevole non solo delle attitudini ma anche delle conoscenze". In primo luogo viene riconosciuta la necessità di formatori in materia di gestione di telelavoro; il secondo luogo si tratta di addestrare i telelavoratori nuovi o potenziali, sia dal punto di vista delle competenze generiche (l'uso del software di comunicazione) che di quelle specialistiche; in terzo luogo si tratta di formare chi già opera con il telelavoro, al pari del personale fisso in sede, per accrescere le reciproche competenze; infine responsabili dell'assistenza devono avere le competenze richieste da un'organizzazione ramificata".

- Disponibilità e costo delle infrastrutture (la mancanza d'infrastrut-

ture in grado di supportare il telelavoro "con un'adeguata velocità, non costituisce soltanto una seria barriera allo sviluppo del telelavoro in senso assoluto, ma introduce anche differenze tra regioni europee: alcuni paesi, in particolare sulle coste del Mediterraneo, sono ancora indietro rispetto ad altri, in particolare nel Nord, per qualità ed estensione delle reti di telecomunicazione, il che comporta grandi disparità di accesso. Vi sono differenze anche all'interno dello stesso paese, ad esempio tra le aree urbane e quelle rurali.(...). La disponibilità di telecomunicazioni non è il solo punto da risolvere. Possono costituire barriere al telelavoro anche gli alti costi di installazione, l'affitto o l'uso delle linee: Anche in questo campo ci sono differenze tra le regioni

europee, inoltre, la natura globale del telelavoro rende necessario un paragone con le altre zone del mondo. Negli Stati Uniti, ad esempio, l'accesso a basso costo sembra aver contribuito all'esplosione del telelavoro".

- Hardware e software (In alcune regioni europee uno degli ostacoli al telelavoro sembrerebbe essere ascrivibile alla mancanza di software e hardware idonei. "... la ricerca e lo sviluppo dovrebbero stimolare la nascita di nuovi prodotti come l'hardware e il software destinati ai disabili (per i quali il telelavoro rappresentano una grande opportunità di impiego) la disponibilità di software che utilizzano le lingue delle minoranze, di programmi per la traduzione in e da queste lingue, e di software più evoluti rispetto ai groupware at-



tualmente in commercio, in grado di supportare il lavoro cooperativo e il lavoro di gruppo interattivo. La commissione europea sta già finanziando ricerche e progetti in questa direzione, che verranno ulteriormente estesi e sviluppati nel Quinto programma - quadro tenendo conto delle esperienze di ristrutturazione aziendale, di sviluppo del software e degli aspetti umani del lavoro di squadra.”)

- Programmazione, trasporto e ambiente (abitazioni e appartamenti troppo piccoli per accogliere il telelavoro che si svolge prevalentemente a casa, i piani urbanistici e i canoni di affitto che limitano l'uso di proprietà residenziali per attività lavorative, le normative fiscali che creano l'incentivo all'utilizzo più ampio possibile delle automobili aziendali, la struttura dei prezzi per i trasporti (biglietti stagionali) che incoraggia il pendolarismo, sono alcune altre “sfide” identificate da “Telework '98”).

Le strategie che intende mettere

in campo l'Europa per cogliere le opportunità e le sfide aperte dall'economia in rete si basano su quattro punti prioritari: 1. accesso da parte delle imprese e dei singoli cittadini alle infrastrutture della Società dell'informazione e agli altri servizi che di fatto “liberano” il lavoro da vincolo di tempo e spazio; 2. lo sviluppo delle capacità per rendere produttivo tale accesso; 3. sensibilizzazione delle imprese europee (soprattutto quelle piccole e le singole persone che intendano tentare nuove strade) verso le opportunità che offre questo sistema; 4. sviluppo delle “esperienze che consentano di avere fiducia nelle opportunità piuttosto che la paura dell'ignoto”. Questi temi, già presenti in molti programmi e progetti, sono alla base di molte iniziative proposte dalla Commissione della Comunità europea su materie sociali e organizzative. nel contempo sono in preparazione attività specifiche di sensibilizzazione.

ULTERIORI INFORMAZIONI

I TEMI DESCRITTI IN QUESTO ARTICOLO E GLI ALTRI CONTENUTI NEL “RAPPORTO” SONO REPERIBILI PRESSO:
“DIRECTORATE - GENERAL XIII, EUROPEAN COMMISSION, ACTS
CENTRAL OFFICE, BU - 9 4/82
RUE DE LA LOI, 200 - B - 1049 BRUSSELS.
TEL +32 - 2 - 296.34.15; FAX +32 - 2 - 295.06.54; E -
MAIL ACO@BXL.DG13.CEC.BE