

Telelavoro in divenire¹

Sommario

Introduzione	2
L'evoluzione del Telelavoro	3
I cambiamenti nell'e-Learning.....	5
e-Learning e tutela di chi opera in Telelavoro.....	7
Lo stato dell'arte del Telelavoro classico.....	8
Telelavori in divenire: oltre la paura del cambiamento	15
Conclusioni	18

¹ Estratto dalla prefazione di "Introdurre in Telelucru" RBA Media - Bucuresti, 2010

INTRODUZIONE

Mi accingo a scrivere questa prefazione a metà del mese di Luglio 2010, quando siamo in attesa di due annunci ufficiali: da un lato che Facebook ha superato il mezzo miliardo di iscritti, dall'altro che Google ha deciso di lanciare Google Me: la sua nuova proposta nel campo del Social Networking.

Ho iniziato ad occuparmi di formazione per il Telelavoro quando la posta elettronica, in una delle più prestigiose organizzazioni italiane, era gestita in questo modo: c'era un solo indirizzo di posta elettronica per ogni Servizio, accessibile da un solo Personal Computer posto in una stanza chiusa a chiave. La chiave era detenuta dalla segretaria del Capo Servizio, che ogni mattina stampava le e-Mail ricevute (era obbligatorio indicare nell'oggetto il destinatario effettivo della e-Mail) e provvedeva a farle distribuire con il carrello della posta interna.

Sono passati meno di quindici anni.

Il tema della formazione per il Telelavoro e' sempre attuale: anzi, la sua attualità e' senz'altro più evidente.

Quali sono però oggi, nel divenire del fenomeno, gli aspetti più attuali?

Partiamo dal Telelavoro in sé. Occorre per prima cosa decidere qual'e' il campo dei fenomeni che si racchiudono con questo termine.

L'EVOLUZIONE DEL TELELAVORO

Negli anni 90 si è assistito, in Europa, ad un progressivo ampliamento del campo di applicazione di questo termine: dal significato ristretto di Telelavoro domiciliare dipendente, ottenuto per sostituzione del normale lavoro dipendente in ufficio, al senso più ampio di lavoro svolto a distanza, per quote di tempo anche variabile, tramite l'utilizzo di tecnologie telematiche. Non a caso è stato diffuso in quel periodo, dalla Direzione Generale Società dell'Informazione e Media dell'Unione Europea, il termine eWork: come a sottolineare quanto il concetto di telelavoro avesse già cambiato pelle.

Nei dieci milioni di eWorker europei del 2000 erano infatti compresi un'ampia gamma di lavoratori a distanza: telelavoratori domestici dipendenti ma anche professionisti nomadi piuttosto che manager che, in certi momenti, lavoravano per scelta da sedi diverse dall'ufficio mantenendosi in contatto tramite le tecnologie.

Il cambiamento di pelle del fenomeno aveva prodotto un cambiamento di popolazione, che risultava, dalle statistiche pubblicate da Empirica e svolte per conto della Commissione, prevalentemente composto da figure forti, e non da figure deboli, del mondo del lavoro.

Nel 2002 viene firmato l'accordo-quadro europeo sul telelavoro (European Framework Agreement on Telework), che restringe la definizione di telelavoro a quelle situazioni che risultavano più bisognose di tutela: in termini di professionalità e di sicurezza nelle dinamiche lavorative.

La definizione di telelavoro viene così ristretta *“Telework is a form of organising and/or performing work, using information technology, in the context of an employment contract/relationship, where work, which could also be performed at the employers premises, is carried out away from those premises on a regular basis”* Restano pertanto fuori da tale definizione categorie come il personale commerciale o quello di assistenza tecnica; operanti per necessità fuori dalle sedi aziendali: piuttosto che i cosiddetti “on-site teleworkers”, cioè le persone che operano da una sede aziendale per un'altra.

La restrizione è evidente: basti pensare vengono stimati 4,5 milioni di telelavoratori europei nel 2002 secondo la definizione dell'accordo 2002, contro dieci milioni di eWorker europei nel 2000.

L'accordo ha ampia diffusione, anche se in alcuni contesti (fuori dallo spazio di applicazione di tale accordo: stipulato fra rappresentanze sindacali e datoriali prevalentemente del privato) restano definizioni più ampie: ad esempio nella Pubblica Amministrazione in Italia resta compreso di regola nel campo del Telelavoro (almeno sul piano della forma) anche chi opera da una sede diversa **dall'ufficio** di appartenenza.

Al di là delle esigenze di tutela, e dell'importanza di accordi europei, è questa definizione più restrittiva la più adatta a comprendere le tendenze in atto nel fenomeno, o il Telelavoro

in senso stretto si comprende anche esso più compiutamente vedendolo nel quadro più ampio delle forme di lavoro a distanza, tramite l'utilizzo di tecnologie telematiche?

Resto così convinto di questa seconda ipotesi che ritengo sia più corretto parlare, oggi, di Telelavori piuttosto che di Telelavoro, chiamando "Telelavoro classico" quello per intendersi regolato dall'accordo del 2002.

Certo, l'impatto sulla vita quotidiana, sulle esigenze specifiche di tutela, sul tema peculiare della conciliazione fra vita professionale e vita familiare sono più evidenti nella popolazione specifica dei telelavoratori domiciliari dipendenti: ma le novità, anche in termini di impatto sulla vita non professionale, sono presenti in modo più diffuso. Facciamo un esempio: nel campo dell'informatica si sono affermati, come modalità di fornitura delle prestazioni, i cosiddetti laboratori.

Persone vanno in ufficio in una certa città ed operano per Clienti presenti in altre città.

Vanno sempre in ufficio e non cambia nulla?

Niente affatto: questa modalità di lavoro presenta, per loro, un vantaggio ed uno svantaggio molto forti.

Sono meno soggetti a pressioni per trasferimenti, sono più soggetti alla concorrenza di lavoratori in altri luoghi: in altre città, in altri paesi o in altri continenti.

L'India si è aperta dei notevoli spazi in questo campo, ma non è la sola: se si partecipa ad un convegno in qualche città europea è normale sentire relatori, provenienti da aziende a livello internazionale, che dicono che i laboratori (di sviluppo piuttosto che di Back Office) della loro azienda sono stati centralizzati: ad Hong Kong piuttosto che in Vietnam.

E qui torniamo al tema chiave: la formazione.

Formazione nel senso più esteso: sia in termini di durata (long life learning) che di livello di profondità delle conoscenze:

- dagli aggiornamenti sulle abilità e sulle conoscenze
- alla condivisione dei comportamenti distintivi
- all'orientamento ai valori organizzativi.

Formazione che, per la natura stessa dei destinatari, non può che essere sotto forma di e-Learning e, direi, di e-Learning fortemente assistito: (...).

I CAMBIAMENTI NELL'E-LEARNING

Anche sull'e-Learning vi sono stati, e sono in corso, grandi cambiamenti.

Per quanto giovane, il mondo dell'e-Learning ha subito dei cambiamenti fondamentali. Fino a cinque – sei anni fa il costo di realizzazione delle soluzioni confinava le realizzazioni aziendali necessariamente nel campo dell'addestramento di grandi numeri di persone; caso tipico, nelle Banche: formazione su nuove procedure di sportello.

Era quindi difficile che si inneschasse un processo, autofinanziato, di deployment di soluzioni orientate per esempio alla formazione dei telelavoratori

Oggi sono disponibili piattaforme² che consentono di ridurre di un ordine di grandezza il costo di realizzazione della soluzione: ampliando, in modo ancora non interamente esplorato, i campi di applicazione.

Non mancano *by-products* interessanti, quali la facilitazione delle localizzazioni linguistiche, nonché tutta una serie di indici ed indicatori sul processo e sui risultati della formazione stessa.

Nel campo dell'e-Learning gli ultimi anni hanno visto un'estrema vivacità della comunità Open Source, che ha prodotto un considerevole numero di strumenti orientati alla formazione e contemporaneamente una notevole evoluzione delle tecnologie. Oggi le migliori piattaforme *Open Source*, nel campo dell'e-Learning, rivaleggiano serenamente con le più blasonate piattaforme commerciali.

Per ciò che riguarda l'accessibilità e la compatibilità; tali piattaforme implementano automaticamente una serie di funzioni di alto livello, e di supporto alla navigazione, altamente personalizzabili: lo stile è di regola fortemente modificabile, rendendo di fatto quasi completamente personalizzabile l'aspetto della piattaforma.

Sul fronte del monitoraggio delle attività forniscono una grande varietà di report già predisposti e pronti all'uso: per ogni categoria di utente e attività associata alla gestione della formazione nell'ambito di una organizzazione.

Gran parte dei report hanno spesso vari criteri di ricerca che, di fatto, ne aumentano le funzionalità.

Gli strumenti di reportistica principali messi a disposizione dalle piattaforme (e integrati con la funzione di Reporting generale del progetto) sono di regola:

- Report di avanzamento per utente: visualizza lo stato di avanzamento dell'utente per tutti i corsi a cui è iscritto. Fornisce una indicazione dell'avanzamento nel percorso formativo.

² piattaforme anche *Open Source*, ed aderenti agli standard che sino nel frattempo consolidati (SCORM - <http://www.scorm.com> ed AICC - <http://www.aicc.org>)

- Report di avanzamento per corso: visualizza la percentuale di avanzamento ed il tempo speso per un singolo corso.
- Report di dettaglio della fruizione: mostra il dettaglio della fruizione per un singolo corso, evidenziando il tempo speso su ciascuna unità didattica in cui il corso si articola.
- Report per i test: mostra i risultati dei test di valutazione.
- Report statistico: per un singolo corso, visualizza il tempo medio speso dagli utenti in ciascuna unità didattica.
- Report dei questionari di gradimento: visualizza i risultati dei questionari di gradimento sottoposti agli utenti.

È inoltre di regola possibile creare dei report customizzati, sia in termini di aggregazione dei dati sia in termini di layout grafico, in base a specifiche esigenze: per monitorare al meglio le performance individuali e dell'intera organizzazione.

La disponibilità di adeguate piattaforme Open Source consente oggi la realizzazione di veri e propri Learning Content Management System, che includono cioè sia funzionalità di creazione dei corsi che funzionalità di costruzione dei contenuti: diventando così un concreto e prezioso supporto alla diffusione delle conoscenze.

Per comprendere la diffusione delle piattaforme Open Source, aderenti agli standard dell'eLearning, prendiamo un esempio: Moodle

Wikipedia, all'indirizzo <http://en.wikipedia.org/wiki/Moodle>, ci dice che Moodle:

- Ha più di 32,000,000 utenti o sviluppatori registrati sul sito ufficiale
- Ha circa 47,000 siti registrati, si consideri inoltre che la registrazione non è obbligatoria
- E' presente in 209 paesi
- E' tradotta in 75 linguaggi
- E' accessibile attraverso qualunque browser
- E' disponibile sui maggiori sistemi operative

E-LEARNING E TUTELA DI CHI OPERA IN TELELAVORO

Perché mi sono dilungato sulle piattaforme di e-Learning? Perché la formazione è la chiave di volta di una diffusione di forme di telelavoro che non riducano la tutela effettiva (e non solo normativa) dei lavoratori, sviluppando la loro capacità di produrre valore aggiunto attraverso le loro prestazioni.

Rovesciamo definitivamente un paradigma, che ancora sopravvive: il telelavoratore non è lontano.

Il telelavoratore, sia esso dipendente, consulente, dirigente, professionista o imprenditore, operi da un laboratorio piuttosto che in viaggio piuttosto che da casa, non è lontano.

È al suo posto di lavoro.

Lontano, semmai, è l'azienda o il Cliente.

Ed il problema è far sì che questa distanza non produca una perdita di valore aggiunto, reale o percepito, né da parte di chi effettua la prestazione né da parte di chi fruisce della prestazione.

E questo ci riporta alla formazione, (...): e-Learning (fortemente assistito) e Community, tema che merita un ulteriore specifico approfondimento

Ci riporta, perché il tema della formazione in grande evidenza sin dall'inizio, e sottolineato fra l'altro nel citato accordo del 2002³ ed emerso con chiarezza nelle varie esperienze⁴:

Rinvio al testo del libro per una trattazione approfondita del tema: prima di concludere questa prefazione vorrei fare brevemente il punto sugli elementi salienti del Telelavoro oggi ed in divenire.

³ *"Teleworkers have the same access to training and career development opportunities as comparable workers at the employer's premises and are subject to the same appraisal policies as these other workers.*

Teleworkers receive appropriate training targeted at the technical equipment at their disposal and at the characteristics of this form of work organisation. The teleworker's supervisor and his/her direct colleagues may also need training for this form of work and its management."

⁴ La documentazione a riguardo è amplissima. Tra le varie esperienze segnalo, per l'ampiezza della documentazione disponibile, l'esperienza in Regione Toscana: in Italiano la trovate all'indirizzo <http://ius.regione.toscana.it/organizzazione/telelavoro/htm/progetto/index.htm>. In Inglese, sulla rete, potete trovare a riguardo un estratto dell'articolo "Telework – assessment of trials": all'indirizzo http://www.studioberti.it/attachments/029_ework2.pdf

LO STATO DELL'ARTE DEL TELELAVORO CLASSICO

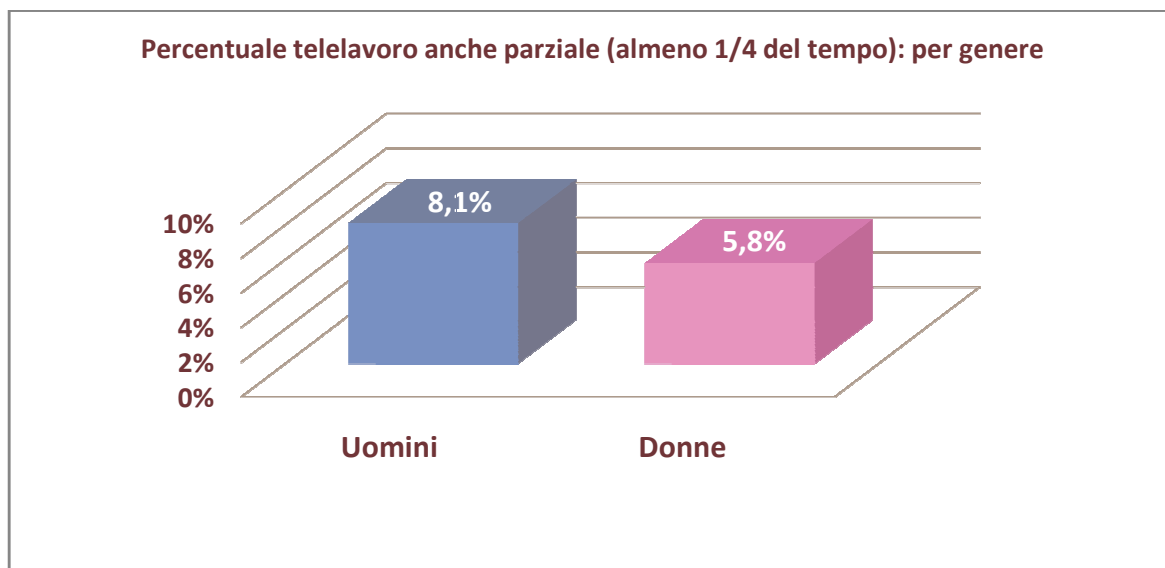
La più aggiornata pubblicazione comunitaria sul Telelavoro mi risulta essere *“Telework in the European Union”* pubblicato nel Marzo 2010 dalla *“European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions”*. Pubblicazione che affronta il tema con un chiaro riferimento all'accordo del 2002⁵, e che quindi si focalizza sul Telelavoro classico, dando fra l'altro

- Statistiche, aggiornate al 2005, sulla sua diffusione;
- Sintesi sulle scelte dei pubblici poteri, nei diversi paesi, rispetto al tema del Telelavoro.

Avevamo parlato del tema della tutela, in riferimento all'accordo del 2002

C'è un aspetto che mi sembra rilevante rispetto al tema delle esigenze di tutela: i telelavoratori, anche quelli classici, sono, alla data delle statistiche riportate, prevalentemente nelle fasce deboli o nelle fasce forti del mercato del lavoro?

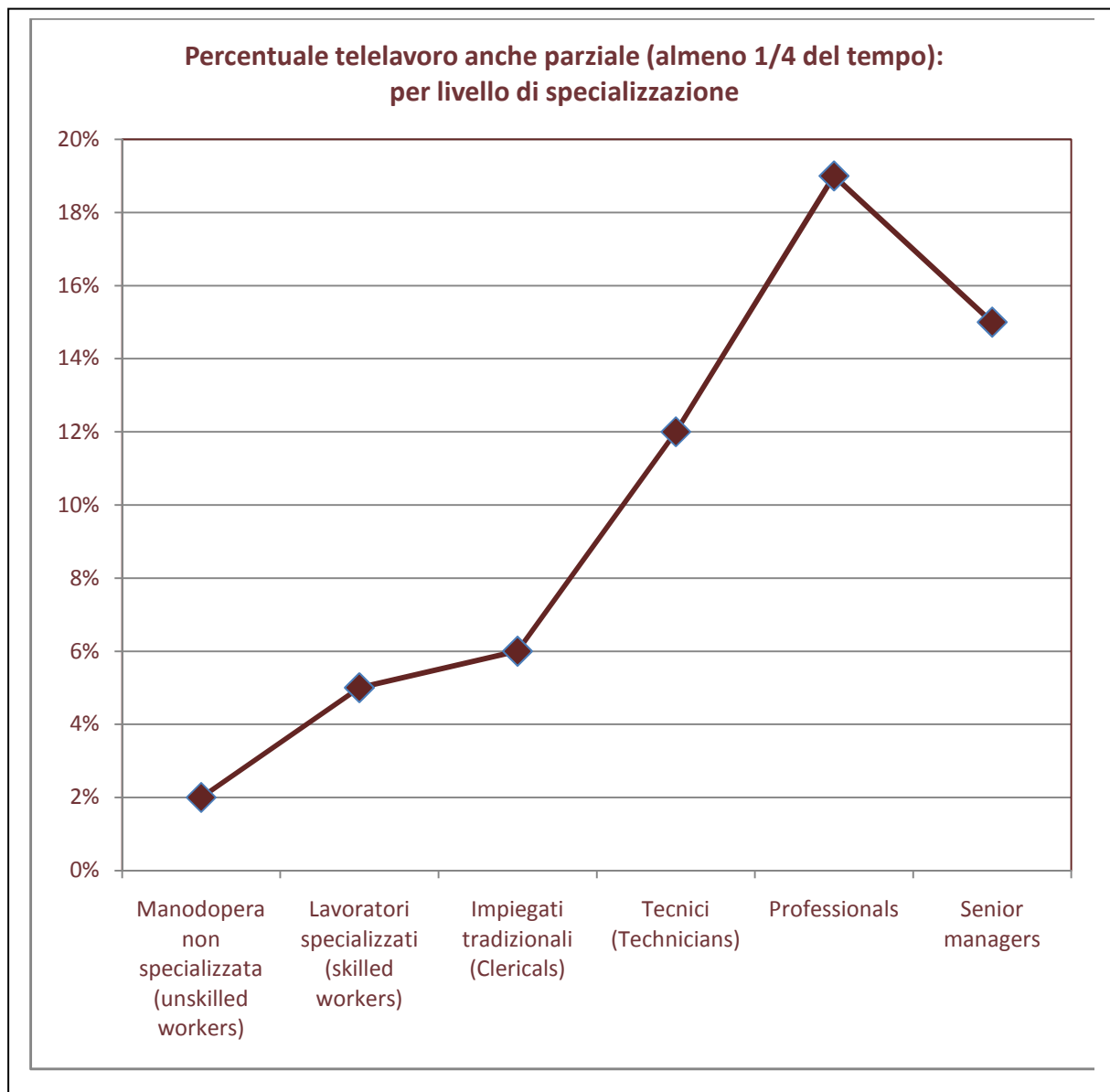
Partiamo dal genere, prendiamo i dati dalla pubblicazione citata e rappresentiamoli sotto forma di istogramma, per rendere la situazione più evidente:



⁵ Come e' correttamente precisato nella premessa del documento stesso: *“This report examines the phenomenon of telework in the EU – particularly in the context of the European Framework Agreement on Telework, which was signed by the peak social partners in July 2002”* e rafforzato nel prosieguo del documento *“The European Framework Agreement covers employed workers only. While the percentage of people doing telework among those who are self-employed is relatively high in most Member States, this report follows the general, and more limited, definition of the agreement – thus, addressing the issue of employed teleworkers only.”*

Passiamo ai livelli professionali.

Ancora più significativo il grafico che si può produrre estraendo i dati di una serie di categorie professionali, e mettendoli in ordine di livello crescente:



La correlazione fra livello professionale e percentuale di telelavoratori e' evidente: c'e' solo una saturazione a livello di senior manager, attribuibile serenamente al peso della componente relazionale interpersonale in questo tipo di attività.

Ma torniamo al rapporto fra scelte dei pubblici poteri e diffusione del Telelavoro. Mi sono permesso di mettere insieme queste due classi di dati, oggettivamente disomogenei in termini di criteri di misura, nella tabella sottostante. Il risultato mi sembra interessante, anche al di là della forzatura di confrontare classi di dati con criteri di misura totalmente disomogenei:

	Meccanismi di tipo non normativo		Accordi collettivi		Legge nazionale	
	Indirizzo	Accordi volontari	Accordi collettivi	Accordi collettivi estesi per legge	Concertata	Non concertata
15%	LV, NL	FI	DK	BE	CZ	
10%	SE UK		AT EL, ES, DE	PL FR	SK	SI
5%	IE		LU IT		HU	PT
0%						

Ci leggete voi una correlazione positiva fra livello di regolamentazione e grado di diffusione?

Io no: anzi, con la lodevole eccezione della Repubblica Ceca da un lato e della situazione della Repubblica di Irlanda dall'altro, ci leggo quasi chiaramente il contrario.

E comunque, il 15,2% di telelavoratori anche part-time⁶ della Repubblica Ceca nel 2005 (9% a tempo pieno) sono davvero tanti?

Leggiamo dal blog di govloop.com (Social Network for Government) il post del 29 Giugno di John Sanger:

“The President has said he wants 50% of the federal workforce to telework, which if done strategically, could mean a significant reduction in federal space requirements. Less commutes, less heating, cooling and lighting will advance the Green values of today while saving a lot of money and potentially expanding and improving services to the public. It will also create jobs as the remaining spaces are redesigned to reflect the new work arrangements”

La seconda parte ce la diciamo anche in Europa da tanto tempo. La prima, porre il 50% dei dipendenti statali/federali in Telelavoro, non ricordo personalmente di averla mai sentita da un politico europeo eletto.

In sostanza: vi sono sempre state due visioni del telelavoro.

- Una più centrata sul Telelavoro classico, che tra le altre cose ha sempre visto il tema della tutela del telelavoratore come un tema specifico.
- Una, formalizzata ad esempio nel progetto Telelavoro e Sviluppo Locale del Comune di Napoli e fatta propria del progetto Leonardo TES, che ha sempre visto il telelavoro come la forma più avanzata di flessibilità del lavoro; che si tutela nel quadro più generale della tutela delle forme di lavoro nel loro divenire:
 - sviluppando una cultura condivisibile della flessibilità, ben distinta dalla precarietà,
 - garantendo una formazione continua,
 - accrescendo l'insieme dei legami sociali connessi con il lavoro. E' inevitabile infatti che chi opera in telelavoro possa trovarsi nella condizione di un minor rapporto percepito con il contesto di lavoro a cui si riferisce: e' indispensabile ovviare a questo rischio aumentando il senso di appartenenza a comunità professionali più ampie o comunque più trasversali.

Quale che sia la visione resta utile sottolineare, in relazione al telelavoro, il ruolo di buone pratiche: dall'organizzazione più generale del lavoro alle forme più specifiche di

⁶ Il rapporto censisce come telelavoratori i dipendenti che operano in telelavoro almeno ¼ del tempo, e riporta accanto al dato totale il dato relativo a chi telelavora a tempo pieno. Il dato medio riportato, e relativo al 2005 per l'Europa a 27 più la Norvegia, e' di 7.0% telelavoratori complessivi, 1.7% lavoratori a tempo pieno

comunicazione con i colleghi, con i Clienti/fornitori/partner piuttosto che con i datori di lavoro.

Per evitare di dilungarci guarderemo il tema ai due estremi: generale e dall'alto, specifico e dal basso

Per quanto riguarda le pratiche generali conviene riferirsi al citato rapporto "Telework in the European Union" .

Il primo punto confermato e' la **volontarietà** del Telelavoro, che comporta che il telelavoro non può essere visto né come un diritto né come un dovere, ma solo essere introdotto con accordo reciproco.

L'accordo-quadro europeo sul telelavoro assicura anche che sia il lavoratore che il datore di lavoro possono interrompere in qualunque momento il telelavoro senza pregiudizio alcuno sulle relazioni e condizioni di lavoro.

Tutti gli stati membri risultano assicurare il carattere volontario del Telelavoro, con alcune scelte specifiche. Per esempio nel settore pubblico in Italia si stabilisce che, ferma restando la volontarietà di attivare il telelavoro da parte dell'Ente e di telelavorare da parte della persona, la priorità va data

- ✓ ai lavoratori diversamente abili
- ✓ a quelli che hanno esigenza di stare a casa per accudire a familiari
- ✓ ai lavoratori più distanti dal posto di lavoro.

Di recente in particolare si e' parlato di una serie di situazioni molto specifiche, quali quelle legate a condizioni di salute: citando fra gli altri il caso dei malati oncologici.

Il secondo punto confermato e' la **parità di trattamento** del telelavoratore rispetto agli altri lavoratori.

Questo concetto e' concretizzato con modalità diverse fra gli stati membri: in alcuni casi prevedendo discipline specifiche o più in generale applicando regole valide per tutti i lavoratori. In Olanda ad esempio questo e' ottenuto attraverso la protezione generale contro ogni forma di discriminazione

Il terzo punto sottolineato e' l'**accesso alla formazione**.

L'accordo-quadro europeo prevede da un lato che i Telelavoratori hanno gli stessi diritti riguardo alla formazione ed allo sviluppo di carriera degli altri lavoratori con i quali possono essere confrontati, dall'altro prevede che specifiche esigenze di formazione possono riguardare proprio i telelavoratori in relazione alle loro modalità di lavoro ed a fronte di un rischio di isolamento.

Alcuni paesi prevedono specifici servizi formativi per i Telelavoratori: ed in questo campo ad esempio c'e' il maggior spazio e la maggiore esigenza di formazione a

distanza, che e' tanto più efficace quanto più e' fruibile nel modo più semplice via Internet, quanto più e' adeguatamente assistita.

Il quarto punto, risultato piuttosto delicato nelle sperimentazioni degli anni '90, e' quello dell'**organizzazione del lavoro e del tempo di lavoro**.

L'accordo-quadro europeo da un lato stabilisce l'applicabilità generale delle regolazioni del tempo di lavoro al Telelavoro, dall'altro sottolinea che *'the teleworker manages the organisation of his/her working time'*.

Questo stabilisce dei vantaggi importanti per il Telelavoratore rispetto agli altri lavoratori, in alcuni casi paesi⁷ parzialmente compensato dalla proibizione di riconoscere straordinari alle persone in Telelavoro.

Il quinto punto, nuovamente confermato, e' quello della **sicurezza del lavoro**.

L'accordo – quadro prevede che il datore di lavoro e' responsabile delle "health and safety measures" relative al posto di Telelavoro.

Questo non si cala facilmente in tutte i dettagli di tutte le legislazioni nazionali, che in alcuni paesi stabiliscono regole di sicurezza diverse e testualmente non compatibili fra luoghi di lavoro e luoghi domestici.

Nella sostanza si tratta peraltro di dettagli in generale facilmente superabili e spesso ampiamente superati, visto che il problema di evitare infortuni quello e' e quello resta: ma in alcuni casi ho assistito a lungo a dibattiti in cui il tema della sicurezza sembrava frenare (e non solo in termini di costi di adeguamento, che sono minimi), la diffusione del Telelavoro. *Come se fosse accertato che e' più pericoloso rimanere a casa a lavorare piuttosto che recarsi nel traffico, magari in macchina o magari in moto, sul posto di lavoro*

Il sesto punto confermato e' quello della **privacy e della protezione dei dati**.

La privacy del telelavoratore e' un tema importante, quando lavora a casa. L'accordo stabilisce che il datore di lavoro rispetta la privacy del Telelavoratore, per cui ad esempio non può accedere al posto di lavoro domestico se non previo preavviso e con il consenso del Telelavoratore. Ogni forma di sistema di monitoraggio può essere introdotto solo previa consultazione sindacale, come richiesto dalla *Council Directive 90/270* del Maggio 1990.

Per quanto riguarda la protezione dei dati e' compito del datore di lavoro prendere le opportune misure ed informare il Telelavoratore di tutta la normativa a riguardo: in pratica questo non comporta problemi per i documenti elettronici, mentre può presentare difficoltà nel caso di documenti cartacei.

⁷ Tra cui la Repubblica Ceca, "prima della classe" nel 2005 come numero di telelavoratori.

Per quel che riguarda le interferenze fra diritto alla privacy del Telelavoratore e diritto alla verifica della congruità della prestazione da parte del datore di lavoro vi sono soluzioni nazionali diverse nei dettagli, in cui si può leggere un filone comune di priorità della tutela del domicilio e di validità dell'esigenza di forme di verifica della prestazione, purché queste non vengano utilizzate fuori del loro scopo condiviso.

Questi i temi generali confermati : come soluzioni operative, per quanto legate ad uno specifico contesto-paese, ritengo confermata la validità delle soluzioni applicate nella citata esperienza della Regione Toscana: in questo ambito, quindi quando si parla di Telelavoro classico, cioè di quel telelavoro dipendente e tipicamente domiciliare; che e' di interesse specifico dell'accordo-quadro europeo del 2002.

Vi e' poi la dimensione dei consigli specifici.

Mi e' piaciuto, da questo punto di vista, il sito statunitense GovvLoop (www.govloop.com), che presenta⁸ i "Top 5 Tips" per telelavorare:

1. Fate gli aggiornamenti. Nessuno sa cosa state facendo, per cui dovete fornire aggiornamenti al vostro referente. Che ve lo chiedano o no, mandate un aggiornamanto settimanale su cosa avete fatto e su cosa state lavorando
2. Rispondete al telefono. Se qualcuno vi chiama mentre state telelavorando e voi non rispondete, si innervosisce e pensa che non siete affidabile.
3. Usate tutti I canali di comunicazione. Alcuni gradiscono il telefono, altri le e-mail, altri gli incontri di persona
4. Non fatevi frugare in tasca: non fate sapere se siete in terrazzo, se e' una bella giornata, se avete fatto una bella passeggiata con il cane o se siete stati in piscine all'ora di pranzo ...
5. Usate al meglio il vostro tempo in ufficio- Dovete andare periodicamente in ufficio. Pensate a questo tempo come un momento di incontro, per sviluppare le relazioni ed altro .⁹

⁸ All'indirizzo <http://www.govloop.com/profiles/blogs/top-5-tips-on-teleworking>

⁹ Qualcosa di altrettanto pratico e rapido, ma più dettagliato si trova in Fourteen Tips For Telecommuting di May Sherwood Sevinsky, all'indirizzo <http://ezinearticles.com/?Fourteen-Tips-For-Telecommuting&id=3714875>

TELELAVORI IN DIVENIRE: OLTRE LA PAURA DEL CAMBIAMENTO

Quando il Telelavoro non si diffonde come dovrebbe e' per la convinzione che è sempre meglio lavorare in un contesto aziendale, in cui è possibile socializzare ed avere rapporti diretti con colleghi e datori di lavoro. Questo e' particolarmente rilevante per il Telelavoro classico, ma vale in generale per l'insieme dei Telelavori raggruppati sotto il termine eWork.

La risposta difensiva (ti mettiamo in condizione di sviluppare le tue reti sociali nel lavoro come se non tu fossi in Telelavoro) e' sempre debole, e non consente di superare le paure profonde espresse da una icastica vignetta di Altan, straordinario autore satirico italiano¹⁰, pubblicata una quindicina di anni fa:

"Il telelavoro e' molto comodo.

Lavori da casa,

*e quando ti licenziano non se ne accorge nessuno"*¹¹

Ma e' davvero giustificata, in generale, tale paura?

Esiste davvero un rapporto fra la diffusione del Telelavoro e la diffusione della precarietà?

Non credo.

Guardiamo insieme queste due notizie, recenti e relative allo stesso paese:

- Il Corriere della Sera, uno dei due maggiori quotidiani italiani, titolava il 18 Gennaio 2009: "Telelavoro, Italia maglia nera", confrontando nei dati 2007 il 3.2% italiano con i dati di altri grandi paesi europei *"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%"*
- Sull'altro versante, un' anno e mezzo dopo (21 Luglio 2010) Repubblica, l'altro dei due maggiori quotidiani italiani, ci informava che solo il 6% dei laureati entra nel mondo del lavoro con un contratto a tempo indeterminato, e titolava: *"La fine del posto stabile. Solo al 6% dei neolaureati"*

Lo stesso giorno della seconda notizia ho cercato offerte e ricerche di lavoro su due siti di Social Network: il maggiore in assoluto (Facebook) ed il più diffuso, almeno in Italia , di

¹⁰ http://it.wikipedia.org/wiki/Francesco_Tullio_Altan

¹¹ Era una vignetta, ma la sostanza non e' mi sembra diversa dall'aneddoto che Priscilla A. Arling riporta nella prefazione di *"The impact of Telework on Performance: A Social Network Approach"* , che racconta: *"... Cynthia also encountered psychological and social stressors; (...) and missing the camaraderie of other co-located employees, she eventually left the company."* E che prosegue con: *"Unfortunately Cynthia's teleworking experience is not unusual..."*

Social Network Professionali, con un numero di iscritti che da poco ha superato, in Italia, il milione di persone (LinkedIn)¹².

Guardate la tabella sottostante: i numeri sono in assoluto di tutto rispetto, per essere ricerche limitate all'interno delle pagine di un singolo sito Web. Ma la cosa più interessante è che su LinkedIn il numero di pagine in cui si parla di offerta supera il numero di pagine in cui si parla di domanda, ed arriva ad un valore che mi sembra veramente straordinario: oltre duecentocinquantamila¹³.

Sito	Chiave di ricerca	Numero pagine (ricerca su Google, 21 Luglio 2010)
Facebook.com	Lavoro ricerca OR ricerche	182.000
Facebook.com	lavoro offerta OR offerte	77.000
LinkedIn.com	lavoro ricerca OR ricerche	213.000
LinkedIn.com	lavoro offerta OR offerte	269.000

Allora, con tutto il rispetto per la salvaguardia delle reti sociali del Telelavoratore rispetto al suo abituale contesto di lavoro, è di lì che sta passando il cambiamento?

Credo proprio di no: guardare al telelavoro come una modalità un po' diversa di lavoro ci fa perdere di vista che ormai "un po' diverso" è il lavoro tradizionale.

La normalità è nella rete.

¹² Per avere un'idea dell'importanza dei social network oggi riporto questo dato: nel luglio 2010, cercando su Google "Social Network" si trovavano 56.900.000 risultati: per raffronto, cercando "Repubblica italiana" se ne trovano 4.180.000. Per superare "Social Network" come numero di pagine la ricerca "Social Network" bisogna cercare "European Union", che arriva a 94.000.000 di risultati

¹³ Al di là della differenza fra pagine che parlano di offerte ed offerte effettive (differenza che vale per tutte le analisi di questo tipo) non intendo certo dire che tutte le offerte di lavoro che si trovano in rete sono serie ed interessanti. Ma questo non succede anche fuori della rete?

Lo e' ormai per la vita di relazione, lo e' ormai per la formazione, lo e' ormai per il lavoro¹⁴, a partire dal recruitment¹⁵.

La notizia oggi e' il livello di possibilità concreta di sviluppo delle comunità professionali, e del loro rapporto con le forme di lavoro a distanza¹⁶: non in termini di semplici modalità di continuare a gestire quello che si e' sempre gestito, ma in termini di cambiamento di paradigma.

Parlo di possibilità concreta di ottenere risultati tangibili, su larga scala: visto che in termini metodologici il tema e' infatti noto da tempo¹⁷, e non mancano sviluppi interessanti, sia sul piano teorico (come lo studio di P. Arling)¹⁸ che sul piano pratico, come il portale ETF¹⁹

Il campo e' di grande e tuttora in gran parte inesplorato interesse, e ritengo sarà difficile prescindere nel percorso operativo per *"trarre vantaggi socioeconomici sostenibili da un mercato unico del digitale basato sull'internet veloce e superveloce e su applicazioni interoperabili, garantendo a tutti l'accesso alla banda larga entro il 2013 e l'accesso a velocità di internet nettamente superiori (30 Mbp o più) entro il 2020, e assicurando che almeno il 50% delle famiglie europee si abboni a connessioni internet di oltre 100 Mbp"*²⁰

¹⁴ Una conferma la troviamo proprio nel citato rapporto "Telework in the European Union", che a pagina 4 dice: *"the Austrian correspondent notes that since telework has become **such a natural part of the work routine**, research interest in the topic has declined and the national statistic office in Austria subsequently cancelled data collection on these issues in 2003"*

¹⁵ Restando sempre in Italia cito questa frase del sito Career News (www.careernews.it) *"Se pensate di potervela cavare solamente leggiucchiando le offerte di lavoro pubblicate su quotidiani, scorrendo quelle affisse presso le bacheche dei centri per l'impiego, inviando per posta o tramite mail il vostro curriculum, inserendo il vostro profilo nella sezione "Lavora con noi" dei siti web aziendali vi sbagliate di grosso. Una **ricerca del lavoro** efficace e fruttuosa oggi passa (e sempre più passerà) anche attraverso **nuovi canali**. Proviamo a familiarizzare con alcuni di questi.*
Social network, blog e community"

¹⁶ Anche se al momento l'associazione dei due termini non ha la diffusione che merita: cercando *telelavoro OR telework "social network"* si trovano solo (!) 19.100 risultati

¹⁷ Uno degli articoli più citati su questo campo (secondo Google ha avuto 1024 citazioni) e' del 1996: si tratta di *"Computer networks as social network : Collaborative Work, Telework, and Virtual Community"* di Wellman, Salaff, Dimitrova, Garton, Gulia ed Haythornthwaite

¹⁸ http://misrc.umn.edu/jobmarket/PriscillaArling/Arling_Impact_of_Telework.pdf

¹⁹ <http://www.etf.europa.eu/web.nsf?Open>

²⁰ La frase virgolettata e' tratta dal documento "E U R O P A 2 0 2 0 - Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusive" della Commissione Europea

CONCLUSIONI

Nell'arco dell'ultimo mese ho avuto modo di fare a due persone distinte, in due diversi convegni, la seguente domanda "Le aziende che ci parlano dell'importanza per il loro business di essere presenti sui Social Network, consentono ai loro dipendenti di accedervi? ": ricevendo in entrambi i casi risposte che mi permetterei di definire imbarazzate.

In realtà c'è al momento una certa tendenza a differenziare il rapporto; fra quello con i Social Network "generalisti" (tipo Facebook), e quello i cosiddetti "Professional Social Network" o PSN (tipo LinkedIn): ma nella sostanza pare di vedere il remake di un film, quello della posta elettronica di quindici anni fa, di cui parlavo tramite un esempio all'inizio.

Quindici anni possono sembrare un'eternità in questo campo: d'altra parte le grandi innovazioni tecnologiche nel campo della Tecnologia dell'Informazione e della Comunicazione (le grandi innovazioni: non quelle che avvengono tutti i giorni, ma quelle che danno loro un senso comune), prendono forza ad intervalli proprio di dieci - quindici anni (il Computer negli anni '60, il DB/DC negli anni '70, il Personal Computer verso la metà degli anni 80, l'e-Business nella seconda metà degli anni '90).

Siamo agli inizi della diffusione di massa della trasformazione portata dai Social Network, che difficilmente prescinderà dai Social Network Professionali e dai nuclei di innovazione rappresentati dalle specifiche comunità professionali: di cui la Community costruita attorno a TES (www.leonardotes.org) e sviluppata da T&T (www.ctanm.pub.ro/t%26t/index_it.php) rappresenta un elemento di sicuro interesse per chi si vuol tenere aggiornato alle dinamiche del Telelavoro in tutte le sue forme

Siamo infatti qui, in sostanza, proprio nell'onda lunga della logica europea dell'eWork:

- come si è evoluta negli anni '90
- come si svilupperà domani nel contesto di Europa 2020
- come è stata formalizzata per l'oggi nel quadro della strategia di Lisbona *"The idea of eWork is closely linked to the development of the knowledge society in Europe. The Lisbon Strategy highlighted the importance of creating "more and better jobs and greater social cohesion". Not just "more jobs", but also "better jobs" a good working environment, a better reconciliation of work and personal life, health and safety at work, employee involvement, and diversity in working life. The knowledge society opens new perspectives for the quality of work: creating the conditions for change in existing jobs, generating new working methods and new ways of organising work, and allowing greater flexibility in the workplace."*

(.....)