

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

**FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA
CORSO DI LAUREA IN SOCIOLOGIA**

TESI DI LAUREA

IN ECONOMIA POLITICA

TELELAVORO: Collisione nei mercati

Candidata

**Martina Maffei
matr. 36/009590**

Relatore

**Chiar.mo Prof.
Antonio PELOSI**

INDICE GENERALE

Introduzione	3
CAPITOLO 1	8
1.1 Definizione del telelavoro	8
1.2 Applicabilità del TL. Studi e ricerche:.....	15
a) Approccio della Fondazione Ugo Bordoni	15
b) Caratteristiche del telelavoro	22
1.3 Acquisizione del consenso	25
1.4 Vantaggi e svantaggi del telelavoro	29
1.5 Impatto sull'impresa:	30
a) Vantaggi per le aziende.....	30
b) Svantaggi per le aziende	31
1.6 Impatto sul lavoratore: opportunità e rischi per i lavoratori	33
1.7 Impatto sulla società.....	36
1.8 Aspetti contrattuali	37
1.9 Attività telelavorabili	43
1.10 Effetti dell' "information technology" (IT) sull'occupazione	47
CAPITOLO 2	50
2.1 Telelavoro e reti di telecomunicazioni.....	50
2.2 Rete di trasmissione dati	53
a) Servizi di base: rete telefonica e rete telex dati	54
b) Servizi di telematica: videotel	55
c) Servizi a valore aggiunto (VAS).....	55
d) Rete integrata nei servizi: ISDN	56

2.3 I software di telelavoro.....	59
CAPITOLO 3	66
3.1 IL TELELAVORO NELLA P.A.	66
3.2 Amministrazione e teleamministrazione.....	67
3.3 La legge 16 giugno 1998 n. 400 (Bassanini Ter).....	70
3.4 Lavoro a distanza e telelavoro	72
a) Distanza tra luogo e sede di lavoro	75
b) Svolgimento dell'attività con il prevalente supporto di sistemi IT ...	77
c) Collegamento telematico e amministrazione	80
3.5 Processo di rinnovamento nella P. A.	83
3.6 Autenticità e riservatezza	86
3.7 Progetti intersettoriali.....	88
3.8 La rete unitaria	94
ALLEGATO 1.....	96
LA CRITTOGRAFIA	96
CAPITOLO 4	104
4.1 IL TELELAVORO NEGLI ENTI LOCALI.....	104
4.2 Descrizione della ricerca	109
4.3 Strumenti d'indagine: Lettera di presentazione ed Intervista	111
4.4 Risultati intervista	113
4.5 Disponibilità al telelavoro	117
4.6 Telelavoro: a quali condizioni.....	119
4.7 Vantaggi e svantaggi del telelavoro	121
Conclusioni.....	125

Introduzione

La tesi muove da una riflessione sul lavoro e le tecnologie ad esso connesse.

Da quando con il linguaggio del codice binario è diventato possibile digitalizzare, l'informazione, suoni, dati e immagini sono divenuti flussi d'informazione digitale che possono essere immagazzinati, manipolati e trasmessi a basso costo e a gran velocità mediante computer. Contemporaneamente, le industrie elettroniche, informatiche e delle telecomunicazioni sono confluite in un'unica industria della tecnologia delle informazioni.

L'importanza della tecnologia delle informazioni, "information technology" (IT), nasce dal fatto che, la diminuzione dei costi e della grandezza dei componenti elettronici, è stata accompagnata da un aumento della loro potenza, della loro velocità e del loro grado di sofisticazione. L'innovazione

tecnologica, dunque, ha abbracciato il pianeta in una rete immateriale di relazioni realizzando una sorta di spazio virtuale: dallo spazio fisico si accede a quello virtuale attraverso i porti della comunicazione, grazie a forme più evolute d'interfaccia.

Questa rivoluzione dell'IT, ha mutato la tradizionale società basata su un lavoro di tipo tayloristico (sincronizzazione del lavoro, unità di tempo e di spazio)* in una società telematica, dove, il rapporto uomo-lavoro è regolato da un computer, oggi l'idea di fondo è di far viaggiare le informazioni e non le persone.

Per sfruttare al meglio le nuove tecnologie, occorre, dunque, avere cognizione degli strumenti disponibili, valutarne potenzialità e limiti e non avere timore di sperimentare soluzioni innovative.

* "...La fabbrica fordista si fondava sul comando burocratico - gerarchico e sulla coercizione...la produttività è ricercata mediante la parcellizzazione e l'intensificazione dei ritmi...*dove*, i tempi di lavoro *venivano* imposti dall'azienda..." CFR. : A. Pelosi – V. Cotesta, La fiat a Melfi, quaderno n°19, 2000.

Figura emergente di questa società telematica è il “telelavoratore”, colui che può, comodamente, lavorare a distanza, sia da un ufficio periferico, sia da casa; un lavoro che richiede poco spazio perché basta essere muniti di un PC/terminale, con connessione via modem per trasmettere in tempo reale, indipendentemente dal luogo, le informazioni.

Fino a pochi anni fa, tutto ciò non era possibile perché i costi delle connessioni telefoniche e gli stessi costi informatici rendevano impensabile una diffusione del telelavoro, oggi, invece, i costi di connessione tendono a zero.

Internet, dunque, sta diventando il principale veicolo di telelavoro.

I prodotti SW e HW in commercio consentono di svolgere molte attività di telelavoro in maniera flessibile.

Le tecnologie utilizzabili per telelavorare sono diverse, si possono impiegare PC, computer portabili, computer palmari, telefoni cellulari. Ci si può servire di programmi SW

standardizzati. Si possono sfruttare reti private o reti pubbliche, reti locali o reti internazionali.

Tale rivoluzione tecnologica, se applicata alla P.A., permette la progettazione, nonché la realizzazione di un “nuovo spazio pubblico”, ciò impone di riconsiderare i rapporti tra realtà amministrative finora formalmente separate, e che dovrebbero, in realtà, essere considerate come parti di una “nuova territorialità”.

L'uso di tali tecnologie, quindi, consentono quei mutamenti dell'ambiente organizzativo ai quali l'amministrazione pubblica non deve e non può sottrarsi, guadagnandoci sia in termini di efficienza amministrativa, sia in termini di mutamenti di qualità nelle relazioni tra cittadini e amministrazioni.

L'obiettivo di efficienza deve essere accompagnato da politiche volte a evitare nuove forme di disuguaglianza, legate alla scarsa o nulla alfabetizzazione elettronica, all'impoverirsi del rapporto

personale tra amministrazione e cittadino, all'irrigidirsi delle relazioni all'interno stesso dell'amministrazione.

Il luogo che si presenta meno rischioso ma più agevole per la applicazione di strumenti tecnologici volti ad introdurre forme telelavoro, risulta essere la dimensione locale.

Scopo della ricerca, infatti, è analizzare l'azione amministrativa locale del territorio Irpino, per verificare se un domani sarà possibile introdurre forme di telelavoro, dove, più che parlare di telelavoro si può parlare di teleamministrazione.

Con tale ricerca si spera di fare comprendere l'applicabilità-inapplicabilità di tale modalità sul territorio avellinese.

CAPITOLO 1

1.1 Definizione del telelavoro

Definire il telelavoro risulta complesso, di certo, si tratta di una nuova attività lavorativa che potrebbe essere utilizzata sia dalle imprese già esistenti, sia da quelle nascenti o dalle imprese di nuova concezione, le cosiddette imprese virtuali.

Esso è identificato come il lavoro a distanza che può svolgersi ovunque si trovi un Computer e un modem creando una sorta d'ufficio virtuale, "...un lavoro di carattere informatico...inteso come la prestazione di chi lavora, con un video-terminale, topograficamente al di fuori delle imprese cui la prestazione

inerisce”¹ , un “lavoro decentrato in sedi periferiche ”² , “...in un luogo distante dal centro di produzione e che implichi una nuova tecnologia che permetta la separazione e faciliti le comunicazioni”³ .

Molte sono le definizioni di telelavoro, ma, Jack Nilles, fautore di questo termine precisa che bisogna distinguere tra *telework* (telelavoro) e *telecommuting* (telependolarismo):

- “*Telework*: ogni forma di sostituzione degli spostamenti di lavoro con tecnologie dell’informazione”;
- “*Telecommuting*: lavorare fuori delle macrosedi uno o più giorni la settimana, sia a casa sia in un centro di telelavoro.

Il telelavoro viene visto, quindi, come attività che implica strutture e organizzazioni diverse; esso può essere: domiciliare

¹ Gino Giugni è ordinario di diritto del lavoro all’università di Roma.

² Corrado Beguinot è direttore del dipartimento di pianificazione e scienza del territorio dell’università “Federico II” di Napoli.

³ Definizione fornita nel 1990 dall’Ufficio Internazionale del Lavoro

(homework), mobile (working out) o a distanza (remotizzazione).

Si parla di *homework* in presenza di una forma di decentramento del lavoro. Il lavoratore, con contratto di dipendente o di collaborazione coordinata e continuativa, svolge il suo compito utilizzando un computer installato presso la propria abitazione e collegato telematicamente con il datore di lavoro o con i clienti, oppure alternando il lavoro svolto a domicilio con attività convenzionali presso l'azienda. Tale forma di telelavoro può interessare una gran varietà d'aree di lavoro, con diverso contenuto professionale: programmatori, analisti, giornalisti, segretarie ed impiegati.

La seconda modalità di telelavoro, il c.d. "lavoro mobile" (*working out*), è quel lavoro molto diffuso tra rappresentanti, tecnici d'assistenza ed altri che lavorano all'esterno della sede centrale e comunicano con la stessa attraverso apparecchiature di telecomunicazioni portatili.

L'ultima tipologia, si riferisce a particolari strutture sia private che pubbliche, di proprietà di una o più aziende, a disposizione dei lavoratori che forniscono la prestazione in località remota rispetto la sede aziendale.

Le varie definizioni di telelavoro sono utilizzate in contesti organizzativi differenti con riferimento a diverse tecnologie che vanno dal telefono alle stazioni di lavoro collegate in rete. L'analisi delle modalità con cui scegliere i telelavoratori e predisporre la loro formazione, assume il ruolo di variabile chiave in tutte le sperimentazioni che sono progettate ed effettuate in questo campo. Se per telelavoro s'intende lavoro a distanza svolto con l'ausilio delle tecnologie telematiche, è evidente che vi possono essere differenti configurazioni di telelavoro a partire dai compiti che possono essere svolti a distanza e dalle tecnologie disponibili: dalle soluzioni più semplici basate su personal computer, modem e rete commutata, a quelle più evolute basate su stazioni di lavoro e

reti di telecomunicazioni a larga banda. Ogni configurazione possibile richiederà, pertanto, un'analisi particolare per introdurre e utilizzare il telelavoro presso le differenti strutture organizzative. Occorre, inoltre, tenere presente, i rischi che accompagnano i processi d'innovazione tecnologica e organizzativa, tanto più se il mutamento tende a coinvolgere parti consistenti dell'organizzazione sociale nell'ambito della vita di lavoro e di non lavoro. Nel caso del telelavoro, uno dei suddetti rischi potrebbe essere la perdita di controllo delle leve che regolano l'equilibrio tra la logica d'esternazione appartenente all'imprenditoria, e la logica di fare corpo sociale, che è un diritto di tutti perché crea e conserva valori sociali.

Uno strumento essenziale per affrontare i vari aspetti sopra elencati, proviene dall'area disciplinare nota come fattori umani e dalle metodologie e tecniche in essa elaborate. L'origine di quest'approccio è legato all'evoluzione tecnologica. Negli anni ottanta, infatti, si pensava che, ogni tecnologia informatica,

avrebbe creato, automaticamente, il proprio mercato; di conseguenza, la ricerca, senza preoccuparsi delle effettive necessità dell'utenza, ha puntato, soprattutto, al miglioramento tecnologico in quanto tale, creando, così, un notevole divario tra disponibilità tecnologica e uso effettivo. Il fallimento di molte esperienze d'informatizzazione, negli USA e in Europa, ha portato, in primo piano, la necessità di condurre un esame critico dei metodi con cui le tecnologie sono scelte e introdotte nelle realtà lavorative. Pertanto, nella comunità scientifica politecnica (ingegneri elettronici, informatici, progettisti) un'attenzione crescente è stata dedicata agli studi sui fattori umani. Tali studi proponevano un approccio interdisciplinare, in cui coesistevano le tre aree di conoscenza: politecnica, biomedica e sociale. Essi sottolineavano, inoltre, la necessità di studiare l'utilizzabilità dei prodotti informatici e, più in particolare, i suoi tre aspetti principali: *gli aspetti legati alle prestazioni umane* effettuate con le nuove tecnologie (ad es.

l'accuratezza e l'efficienza nell'eseguire un particolare compito lavorativo, il grado di conoscenza richiesta nell'operare con l'apparato, il tasso di errore nell'utilizzo); *gli aspetti connessi con lo stato fisico, affettivo e mentale dell'utilizzatore* (come ad es. la fatica muscolare od oculare, la confidenza con lo strumento utilizzato, lo sforzo mentale richiesto nell'uso degli apparati, il grado di motivazione, le aspettative, ...); *gli aspetti comunicativi* (ad es. i protocolli di comunicazione, il ruolo dei messaggi non verbali, il clima organizzativo,).

I risultati di questi studi sono lo strumento più efficace per avvicinare la tecnologia all'utenza, infatti, solo introducendo sistemi e servizi che possono essere usati dalla utenza finale si può, contribuire in modo determinante al loro utilizzo, superando eventuali resistenze e possibili rifiuti.

1.2 Applicabilità del TL. Studi e ricerche:

a) Approccio della Fondazione Ugo Bordoni

Molte sono state le ricerche condotte su un eventuale applicazione del telelavoro nelle varie organizzazioni, non sono da trascurare gli studi effettuati dalla Fondazione Ugo Bordoni; si tratta di studi sui fattori umani nel campo dell'automazione d'ufficio⁴ e in quello dei sistemi "groupware" e della teleconferenza. Questa fondazione sta cercando di trasferire le conoscenze così acquisite al campo del telelavoro. Gli studi⁵ sono stati effettuati tenendo presente che il processo d'introduzione del telelavoro:

è un processo sociale che investe una pluralità d'attori con interessi specifici e rapporti quasi sempre diversi con le realtà imprenditoriali: capi, progettisti interni, utenti diretti e indiretti

⁴ Fino a qualche anno fa l'introduzione delle tecnologie informatiche nelle organizzazioni era indicata con il termine generico d'automazione d'ufficio.

⁵ CFR. : G. Matarazzo, Storia ed attività del gruppo fattori umani della fondazione Ugo Bordoni, Automazione Energia Informazione, Febbraio, 1995

del sistema, progettisti esterni, società di consulenza, amministrazioni centrali e locali;

- è un processo di mutamento organizzativo, che comporta una rivoluzione culturale d'ogni singola cellula delle organizzazioni e delle strutture comunicative complessive;
- è un processo che si avvale della continua evoluzione della tecnologia. L'evoluzione dell'hardware e del software, la sua duttilità, la varietà delle possibili soluzioni offerte sono tali da fare superare, brillantemente, i vari problemi funzionali che si possono presentare;
- produce effetti globali e pervasivi, per cui ogni dimensione di lavoro può risultare modificata, sia pure in misura diversa: quella ergonomica tradizionale (ambiente fisico di lavoro, effetti sulla salute fisica degli operatori, caratteristica della rete di trasmissione), quella relativa alla capacità di risolvere problemi (maggiore o minore

chiarezza degli obiettivi e delle alternative, maggiore o minore difficoltà nell'eseguire i compiti), quella del controllo (sugli uomini, sugli oggetti, sui flussi informativi, sulla conflittualità);

- deve essere considerato all'interno di un'ottica complessiva in cui, oltre agli aspetti tecnologici (hardware, software, reti, compatibilità,...) devono essere considerati, con crescente attenzione, gli aspetti d'ingegneria dell'usabilità (usability engineering), in particolare i contenuti di carattere psicologico e socio-organizzativo (interazioni informali, aspettative, resistenza al cambiamento). In questa nuova ottica, gli aspetti più rilevanti sono: i compiti del telelavoratore; gli utenti diretti e indiretti del telelavoro; le caratteristiche delle tecnologie introdotte; le unità organizzative in cui sono introdotte le forme di telelavoro; le strategie di monitoraggio e valutazione delle innovazioni introdotte.

Soltanto attraverso un approccio di tipo globale è possibile analizzare gli effetti sulla struttura delle organizzazioni, sulle resistenze al cambiamento (sia dei singoli sia dei gruppi), sui ruoli professionali, sul contenuto del lavoro, sulle capacità decisionali, sulle interazioni tra gruppi, sull'ambiente fisico del lavoro;

- deve avvenire in un contesto d'assoluta chiarezza e correttezza di rapporti fra "management" e lavoratori. Il termine stesso di flessibilità, cui si deve in gran parte il successo del telelavoro almeno come numero d'iniziativa scientifiche e culturali sorte intorno ad esso, può essere inteso sia come forma d'elasticità dell'organizzazione del lavoro e del suo mercato, sia come pura e semplice deregolamentazione o cancellazione d'alcune regole di tutela e sicurezza;
- deve assicurare un adeguato coinvolgimento di tutti gli attori. E' di grande importanza, nelle realtà organizzative,

la formazione di gruppi di lavoro in grado di fornire assistenza agli utenti e assicurare continui “feedback” con gli utilizzatori finali delle tecnologie introdotte. L’esistenza nelle organizzazioni di tecnologie informali, inoltre, condiziona, fortemente, il modo in cui sono svolte le procedure lavorative e produce una serie di scostamenti e aggiustamenti rispetto ai consueti “iter” procedurali che contribuiscono al normale svolgimento dell’attività lavorativa. Questa circostanza incide, negativamente, sull’effettiva utilizzazione delle tecnologie introdotte nelle organizzazioni, con l’ovvia conseguenza di una serie di sprechi di risorse e di disfunzioni;

- deve partire da un’accurata analisi dei compiti e delle caratteristiche dei telelavoratori sia diretti, che svolgono la loro attività a distanza, a casa o presso un telecentro, sia indiretti, che svolgono la loro attività presso la sede abituale di lavoro e interagiscono con i telelavoratori

diretti. La cultura organizzativa dei telelavoratori diretti e indiretti, la loro capacità tecnica di recepire la strumentazione elettronica, la loro precedente esposizione ad interazioni formali o informali di tipo burocratico condizionano il successo e gli esiti dei nuovi sistemi informativi;

- deve assicurare un continuo processo di mediazione e contrattazione. La resistenza al cambiamento imposto dalla tecnologia sia da parte dei singoli sia dall'organizzazione nel suo complesso, infatti, può essere vinta solo attraverso una forte azione in questa direzione. Le aspettative, specie quelle socialmente condivise, rappresentano a questo proposito importanti variabili di accelerare o di frenare le scelte innovative;
- deve avere la capacità di liberare le potenzialità creative dei lavoratori. Esiste nelle tecnologie informatiche un'intrinseca dimensione ludica, trascurata dai "policy

makers” ma fondamentale per la sua accettazione e per il suo uso “liberatorio”. Questa dimensione presiede alla disalienazione procurata dai processi d’informatizzazione e può costituire uno dei suoi punti di forza nel lavoro post-industriale che ha al primo posto l’espressività;

- deve, assolutamente, evitare che l’esperienza stessa di telelavoro si risolva in un non-evento. Le attese nei confronti delle tecnologie telematiche, il loro fascino quotidiano esaltato dai mass media come allettamento dei vincoli spazio-temporali, la sensazione di modernità ad esse connesse, forniscono una leva preziosa sia per una maggiore efficienza organizzativa dei sistemi sociali sia per il miglioramento complessivo della qualità della vita di lavoro. Perdere questi vantaggi, ridimensionarli con un’errata messa in opera, non solo costituisce un inutile spreco economico ma crea nel management e nei lavoratori una diffidenza verso il telelavoro destinata ad

influire negativamente sull'accettazione dei cambiamenti e sull'introduzione di tecnologie innovative⁶.

Come per tutte le applicazioni, anche per il telelavoro la sfida principale è rappresentata dal modo di introdurre e pianificare la nuova tecnologia negli ambienti di lavoro. In particolare, si rende necessaria un'azione volta a superare le inerzie culturali di dirigenti, quadri, lavoratori e, più in generale, di tutte le istituzioni centrali e periferiche, di fronte al processo innovativo.

b) Caratteristiche del telelavoro

Parlando di studi e di definizioni non si può trascurare le caratteristiche o, più precisamente, le variabili del telelavoro, esse sono:

- Lavoro
- Comunicazione

⁶ CFR. : a. Orlando, Fattori umani in servizi informatici, Rapporto finale della Commissione della Comunità Europea, Bruxelles, 1992

- Luogo

La prima variabile, il “lavoro”, abbraccia diverse caratteristiche quali:

- L'autonomia dell'attività svolta
- La scarsa necessità di comunicare con gli altri in modo continuo
- La possibilità di scomporre il ciclo di lavoro in fasi programmabili
- Facilità di controllo e di valutazione dei risultati

La “**comunicazione**” si riferisce:

- ad una comunicazione on-line continua, con collegamento via modem (in rete) con la sede centrale o le unità periferiche per tutta la durata dell'attività lavorativa;
- a comunicazioni discontinue: con ciò s'intende una comunicazione saltuaria che serve per consultare informazioni o per trasmettere dati

- ad una comunicazione detta off-line: la trasmissione dati non avviene in rete ma tramite supporti tradizionali (dischetti, nastri...).

Terza ed ultima variabile, la “**località**”, intesa come il luogo in cui si svolge l’attività lavorativa: proprio domicilio oppure uffici satelliti dislocati per area urbana o geografica⁷ .

⁷ CFR.: Luigi Lazzaretti, “Telelavoro: come e perché”, saggio contenuto in “ Telelavoro: i miti e le prospettive concrete per l’Italia”, Ed. Franco Angeli, 1989

1.3 Acquisizione del consenso

L'industria, il progresso scientifico-tecnologico, le innovazioni organizzative, l'alfabetizzazione di massa, l'incremento dei traffici e dei mass media, hanno determinato la centralità del sapere rispetto al produrre, la preminenza della produzione di beni immateriali (informazioni, idee, simboli, valori, estetica) rispetto alla produzione di beni materiali costruiti in serie. Ne è derivato un assetto sociale che si può definire "post-industriale". Man mano che le macchine assorbono il lavoro ripetitivo ed esecutivo, fisico o intellettuale, ai lavoratori resta il monopolio del lavoro ideativo, che impegna il cervello e non i muscoli e che, per sua natura, non trova spazio lavorativo: un giornalista, un imprenditore, un manager alle prese con la sua necessità di ideare qualcosa di nuovo, porta con sé, il gioioso assillo della creazione e spesso finisce per trovare la soluzione giusta fuori dall'ufficio. Le tecnologie, oggi, disponibili

realizzano il sogno antico dell'ubiquità, mentre le informazioni, la materia prima del lavoro intellettualizzato, sono suscettibili del massimo decentramento "real-time".

In altri termini, il luogo di lavoro non costituisce più una variabile indipendente del teorema organizzativo, e l'orario, rigidamente sincronizzato, non costituisce più un'esigenza reale della produzione. L'organizzazione per obiettivi e l'autonomia professionale dei lavoratori permette ai capi di controllare i risultati piuttosto che i processi.

La specializzazione è considerata valida solo se, e in quanto, consente il lavoro interdisciplinare. La catena di montaggio e la piramide perdono forza rispetto ad altre metafore organizzative come la rete, la cellula, il cervello.

La divisione del lavoro post-industriale comporta la creazione di reti, distretti, apparati trans-nazionali. Il caos urbano rende i cittadini sempre più insofferenti della vita metropolitana e degli spostamenti quotidiani che corrodono in misura ormai

intollerabile il tempo libero, il risparmio, l'equilibrio psichico. Appare sempre più chiara, così, l'inutilità del lavoro svolto nell'unità di tempo e di luogo del grande ufficio centralizzato; si diffonde l'aspirazione verso una gestione autonoma, flessibile, soggettiva e decentrata del proprio lavoro; si prende coscienza delle opportunità sempre più rivoluzionarie offerte dal progresso tecnologico, capace, ormai, di rendere ubiqua le informazioni e di annullare i vincoli spazio-temporale.

I parametri di riferimento sono costituiti dalla tecnologia elettronica, dalla prevalenza del lavoro intellettuale, soprattutto, di tipo creativo, dal soggettivismo⁸. I vantaggi del telelavoro sono allettanti, gli svantaggi sono eliminabili se si applica il metodo in modo intelligente e se il concetto di telelavoro è ripulito dagli stereotipi che lo accompagnano.

Il telelavoro può essere adottato solo per alcune mansioni che meglio si prestano al decentramento e può essere limitato ad

⁸ CFR.: De Masi "L'avvento post- industriale", F. Angeli, 1985.

alcuni giorni della settimana. Telelavoro non significa tutti a casa ma svolgere con l'ausilio dell'informatica, compiti che, tradizionalmente accentrati in un'azienda, ora sono possibili con l'ausilio del telefono, della posta, del fax, del computer, a seconda delle diverse esigenze.

In sintesi, si può affermare che il telelavoro è solo una delle possibili modalità organizzative, resa più efficiente dai moderni mezzi di comunicazione e resa auspicabile dai livelli intollerabili di stress. La sua applicazione potrebbe cambiare in meglio la vita di più nazioni, unico difetto per la sua applicazione: la lentezza con cui si va diffondendo e le tenaci resistenze che incontra .

1.4 Vantaggi e svantaggi del telelavoro

Il telelavoro sia esso domiciliare, mobile o a distanza crea una sorta di spazio virtuale che si regge su un sistema di reti e flussi operativi, d'attività e di lavori che corrono sui fili della telematica e dell'informatica, ciò comporta non solo la riduzione del pendolarismo ma anche la possibilità di tagli relativi alle spese energetiche, di ridurre l'impatto sull'ambiente del traffico cittadino, dell'apertura di nuove dimensioni di gestione del tempo di lavoro (il part-time o gli orari flessibili). Tutto ciò, cambia la struttura organizzativa degli uffici e delle imprese, rende possibile l'integrazione delle "fasce deboli" trasformandole da popolazione dipendente a popolazione attiva. Il telelavoro, visto positivamente o negativamente, incide, dunque, sia sulla vita del singolo lavoratore, sia sull'impresa che sul sistema sociale.

1.5 Impatto sull'impresa:

a) Vantaggi per le aziende

Il telelavoro costituisce uno strumento di flessibilità nel mercato del lavoro la cui importanza è, senza dubbio, destinata a crescere. Esso incide infatti, positivamente, sull'impresa apportando maggiore competitività. Le opportunità del telelavoro per le aziende sono, essenzialmente, ravvisabili nella maggiore flessibilità nell'utilizzazione dell'offerta di lavoro anche dispersa a livello geografico in una più adeguata risposta ai bisogni specifici dei lavoratori, con conseguenti migliori opportunità di reclutamento; nel minor costo degli spazi per uffici e delle infrastrutture e servizi centralizzati. Da quando si è iniziato a parlare di TL , tra i vantaggi si è dimostrato l'aumento di produttività, ma recenti sperimentazioni hanno dimostrato che l'aumento di produttività è stato abbastanza

irrisorio, quello che è aumentato è stato, certamente, la qualità del servizio. Quindi il concetto di qualità è una delle ragioni predominanti che deve fare scegliere ad una azienda di iniziare un'esperienza di TL.

b) Svantaggi per le aziende

Gli svantaggi e i vincoli per le aziende derivano da una serie di problemi culturali, organizzativi ed economici.

Tali problematiche possono essere riassunte nei seguenti punti:

Difficoltà di comprendere i benefici per l'impresa

Resistenza delle burocrazie aziendali al cambiamento e all'introduzione della nuova organizzazione

Abitudine del "management" più al controllo diretto del lavoro che al semplice controllo dei risultati

Resistenze del sindacato

Difficoltà di valutazione della qualità dei lavoratori, e problemi di disuniformità nella loro formazione

Pericolo di una minore fedeltà del lavoratore all'impresa

Alto costo degli investimenti in hardware, software e reti per offrire al telelavoratore le necessarie infrastrutture

Rigidità e arretratezza della regolamentazione italiana del lavoro.

1.6 Impatto sul lavoratore: opportunità e rischi per i lavoratori

Molto diversa rispetto a quella dell'azienda è poi la percezione delle opportunità e dei rischi da parte dei singoli lavoratori.

I vantaggi sono ravvisati soprattutto in:

- Flessibilità

“La flessibilità è una modalità dell'organizzazione del lavoro. Più attività possono essere adattate, spostate, suddivise, ossia flessibili quando non hanno necessità di sincronizzazione (pensare e organizzare un ciclo d'attività che abbia presenti nello stesso tempo persone e mezzi), né di concentrazione (unità di luogo). In un'attività possono essere distinti dei cicli di produzione di servizi o di beni telelavorabili, perché non richiedono sincronicità o concentrazione di persone, risorse, tecnologie ed elementi da trasformare”⁹.

- Autonomia

⁹ CFR.: F. Mora, Il telelavoro. Teorie e applicazioni, Ed. F. Angeli, 1999

- Riduzione di costi e di problemi (per esempio legati al pendolarismo e all'abbandono della famiglia) e possibilità d'accesso al mercato del lavoro per persone altrimenti impedito (quali portatori di handicap o madri con pesanti impegni familiari).

I rischi per i lavoratori appaiono essere:

- La maggiore precarietà nel rapporto di lavoro
- La possibile minore retribuzione totale a causa di sistemi di cottimo
- L'isolamento dagli altri

“...rete immateriale di relazioni...”¹⁰

Il telelavoro non è parte del clima aziendale, è un lavoro che sta nel soggetto singolo e non in un luogo collettivo (l'azienda), anche se immerso in altre realtà non interagisce attivamente, vive la sua esperienza in un modo del tutto personale.

¹⁰ CFR.: C. Beguinot, La casa e l'ufficio per lavorare a distanza, scritto contenuto in Telema 2, 1995

L'impresa che si è posta come aggregativo nella società industriale ora rischia di cadere nella solitudine dell'elettronica!

- Il possibile maggiore carico di lavoro complessivo

1.7 Impatto sulla società

Al di là dei benefici per le aziende e per i lavoratori, il telelavoro induce poi, una serie di potenziali vantaggi che possono essere percepiti solo a livello della società nel suo complesso, quali:

- riduzione degli spostamenti e conseguente decongestionamento delle aree urbane
- riduzione dell'inquinamento atmosferico
- rivitalizzazione delle aree depresse a bassa concentrazione industriale
- spostamento della forza-lavoro da professioni obsolete a professioni più innovative;
- integrazione delle fasce deboli nel mondo del lavoro;
- minore investimento in servizi pubblici.

1.8 Aspetti contrattuali

La tradizionale bipartizione tra lavoratori subordinati e autonomi, che funge da confine fra due diversi tipi di tutela, è messa in difficoltà da una gamma di situazioni già concrete che sono a metà tra i due tipi legislativi.

Per quanto riguarda il telelavoro, che si differenzia da altre forme di prestazioni lavorative per gli aspetti organizzativi, rimangono validi i principi sanciti dall'art. 35 della Costituzione, relativi alla “tutela del lavoro in tutte le sue forme e applicazioni”.

Il problema si sposta, comunque, verso la tutela del telelavoratore, poiché il telelavoro può assumere una varietà di forme applicative che vanno da una configurazione di tipo imprenditoriale a basso livello di tutela, ad una di lavoro dipendente subordinato che offre ampie garanzie di tutela giuridica e sindacale.

Per tale problema il diritto del lavoro ha individuato cinque diversi tipi di telelavoro ai quali corrispondono altrettanti tipi o sottotipi legali di contratto¹¹:

- Telelavoro come attività d'impresa: *Contratto di appalto*
- Telelavoro come lavoro autonomo: *Contratto d'opera di libero professionale*
- Telelavoro come lavoro parasubordinato: *Contratto di lavoro parasubordinato*
- Telelavoro come lavoro subordinato: *Contratto di lavoro subordinato ordinario*
- Telelavoro come lavoro subordinato decentrato: *Contratto di lavoro subordinato a domicilio*

Contratto di appalto

Rapporto di lavoro finalizzato all'esecuzione nella cui economia prevale l'organizzazione dei mezzi e/o delle persone

¹¹ Sito web consultato: <http://utenti.tripod.it>

rispetto al lavoro personale del soggetto obbligato.(es. Gestione in outsourcing di sistemi informativi aziendali).

Contratto d'opera di libero professionale

Ha per oggetto un'opera o un servizio ben individuati e delineati, per i quali può essere previsto un compenso forfetario, indipendentemente dal tempo impiegato. I lavoratori operano, di volta in volta, con una pluralità di committenti per l'esecuzione di opere e servizi aventi carattere di occasionalità ed espletano la propria funzione, indipendentemente dal luogo di svolgimento della prestazione. Assenza di carattere continuativo della prestazione, altrimenti si ricadrebbe nel rapporto di lavoro di tipo subordinato.(es. consulente informatico, progettista CAD, giornalista freelance, traduttore)

Contratto di lavoro parasubordinato

Conosciuto anche con il nome di “collaborazione coordinata e continuativa”, è caratterizzato per il fatto che la prestazione lavorativa tende ad estendersi nel tempo. La prestazione non si

riferisce ad una singola opera quanto, piuttosto, ad un'attività che si protrae nel tempo, non necessariamente indeterminato.(es. consulente, giornalista, ricercatore, progettista)

Contratto di lavoro subordinato ordinario

Obbligo di “obbedienza” del lavoratore nei confronti del datore di lavoro. Nel caso del telelavoro dipendente è esplicabile anche per il tramite del videoterminale collegato all'elaboratore aziendale. Tale livello di assoggettamento può essere stimato prendendo ad esempio parametro il grado di libertà che è concesso al telelavoratore in relazione a modifiche o sostituzioni del software aziendale utilizzabile per lo svolgimento della propria attività decentrata.(es. telelavoratori impegnati nel servizio 12-Telecom)

Contratto di lavoro subordinato a domicilio

Rispetto al lavoro subordinato ordinario, viene meno la necessità di un assoggettamento continuativo al potere direttivo

del datore di lavoro che può essere sostituito da un assoggettamento predeterminato ad inizio prestazione. E' necessario che l'attività svolta a domicilio abbia un contributo produttivo omogeneo rispetto all'attività produttiva aziendale.(es. programmatore che opera per conto di una software house)

Individuazione del rapporto di lavoro

La mancanza di chiarezza sui tipi di contratto, spesso, condiziona la disponibilità a ricorrere al telelavoro da parte delle aziende, soprattutto perché il “datore di lavoro” rischia di esporsi a contenziosi.

Anche la natura eccentrica dei contratti di telelavoro può provocare qualche difficoltà. Ad esempio due telelavoratori possono collaborare strettamente per tre mesi su un progetto eseguito per conto di un terzo committente, e, poi, non collaborare più per altri sei mesi. In tal caso sono entrambi

lavoratori autonomi oppure è uno di essi ad assumere l'altro?

La risposta dipende dalla misura in cui ogni telelavoratore ha controllato la configurazione lavorativa dell'altro, da quanti altri clienti ha ciascuno di essi, dal fatto che ognuno di essi abbia richiesto o no la presenza dell'altro in un luogo o in un tempo determinati e da altri svariati fattori.

In conclusione, se si vuole applicare una forma di telelavoro bisogna chiarire prima la disciplina giuridica che regola i contratti; se ciò non si risolve, sarà difficile parlare, almeno per il breve periodo, di teleamministrazione o teleazienda

1.9 Attività telelavorabili

Più che parlare di telelavoro, si può parlare d'attività telelavorabili. Le nuove tecnologie dell'informatica e della comunicazione, i processi di scientificazione dell'informazione, le attività di beni immateriali, lo sviluppo di reti di comunicazione rappresentano un arricchimento delle potenzialità di contesti che offrono spazio alle attività telelavorabili. La fusione tra il sistema informatico e quello di telecomunicazione fornisce un supporto a quelle mansioni che, per essere telelavorate, si devono collegare in rete con funzione di raccordo e di comunicazione tra le diverse postazioni di lavoro aziendale; tutto ciò consente all'impiegato di svolgere la propria attività lavorativa in luoghi distanti dall'ufficio principale, pur controllando e gestendo le singole attività operative dall'inizio alla fine del ciclo produttivo.

In altri termini, con l'aiuto del software si possono segmentare i compiti e distribuirli su una rete di terminali, ognuno dei quali deve essere in grado di interagire con tutti gli altri in corso di elaborazione. La forza-lavoro che si viene a creare nei diversi settori economici, svolge attività che possono essere, totalmente o prevalentemente, ricondotte al trattamento delle informazioni che, attraverso il videoterminale, si possono trasferire in tempi rapidi i risultati.

Ne consegue, un processo di snellimento del lavoro d'ufficio che, inevitabilmente, determina economie nei costi di gestione e migliora la qualità nella produzione.

I massimi guadagni di produttività per le aziende, derivanti dal decentramento telematico, riguardano in particolare l'area contabile-amministrativa: subappaltare all'esterno mansioni amministrative, magari in paesi lontani dove il costo del lavoro è basso, comporta notevoli risparmi per l'impresa e vantaggi per i lavoratori disoccupati delle aree depresse, in questo caso il

telelavoro sfrutta il loro basso valore di mercato come forza-lavoro. Anche i servizi tecnici e l'area socio-culturale inglobano una vasta gamma di mansioni professionali idonee per il lavoro a distanza "computer aided", dagli insegnanti ai medici, dagli addetti alla manutenzione agli architetti; in questo caso il tipo di prodotto o servizio offerto e la partecipazione attiva, oltre ad una solida formazione professionale, creano i margini di competitività per la presenza di alto valore aggiunto nell'output (un es. è la telemedicina).

Le figure professionali che possono eseguire il lavoro a distanza includono sia lavoratori meno specializzati (traduttori, operatori informatici) sia lavoratori ad *alto contenuto professionale* (programmatori, consulenti, ricercatori)¹².

Abbiamo, in ultima analisi, da una parte attività a basso contenuto professionale: rapporto lavoro/prodotto costante o più basso e, dall'altra, attività ad alto contenuto professionale:

¹² CFR.: Sergio Campodall'orto - Massimo Gori, Conoscere il telelavoro, Ed. F. Angeli, 2000

rapporto lavoro/prodotto e lavoro/capitale in crescita per l'alto
valore di capitale umano in esso contenuto.

1.10 Effetti dell' "information technology" (IT) sull'occupazione

Numerosi progetti di telelavoro sono stati avviati oltreoceano, in Europa ed in Italia, nati dalla convinzione che un largo e appropriato uso delle IT potrebbe migliorare la qualità della vita quotidiana e lavorativa, con conseguente accrescimento di ricchezza, di riduzione dell'emarginazione sociale oltre che di aiuto alle persone in cerca di occupazione. Ma, l'impatto delle IT sulla disoccupazione è percepito negativamente nel breve periodo; ciò, tuttavia, offre meno perplessità nel medio/lungo periodo; infatti, lascia intravedere la creazione di nuove attività e posti di lavoro, in cui il telelavoro proporrà il maggiore incremento percentuale grazie alle possibilità create da un capitale poliedrico nei suoi abbinamenti al fattore uomo. Il suo mancato decollo effettivo scaturisce dal fatto che l'abbattimento dei costi aziendali non è ancora considerato un elemento talmente determinante da spingere ed affrontare gli ingenti

problemi organizzativi e ciò particolarmente in Italia. Il cambiamento atteso nel mercato del lavoro sarà, soprattutto all'inizio, di tipo qualitativo, intendendo con ciò un miglioramento del modo di lavorare di chi è già occupato. Le conseguenze di "job creation" saranno differite nel tempo, presentando risultati sensibili in sede di maggiore occupazione soltanto nel lungo periodo e, soprattutto, nelle forme che sfrutteranno l'alta domanda mondiale di servizi e tlc attraverso la rete delle reti: INTERNET. Il paese che riuscirà a differenziarsi economicamente dagli altri, sarà quello che riuscirà a sfruttare al meglio le potenzialità innovative legate alle nuove tecnologie elettroniche ed informatiche. Potenzialità che, se raggiunte, permetteranno una maggiore competitività e flessibilità attraverso l'abbattimento di alcuni costi fissi e la trasformazione di altri in costi variabili nonchè con l'esternalizzazione dei servizi: la crescita del costo del lavoro accresce l'elasticità nella sostituibilità tra fattori, già alta a

causa del progresso tecnico insito nei beni-capitale. A vedere il telelavoro come strumento per arrestare perdite occupazionali, non si esclude la possibilità di estendere gli incentivi previsti dalla legge sull'imprenditoria giovanile alle aziende neo costituite. A tale scopo, è prevista l'istituzione di un fondo per incoraggiare le applicazioni di telelavoro attraverso sussidi alle aziende che presentino progetti per nuovi posti o che favoriscano l'alfabetizzazione informatica. Il lavoro a distanza diventa, così, una scelta credibile e soddisfacente sia per l'impresa, grande o piccola, che per il lavoratore e la società, specialmente attraverso la combinazione di lavoro in centri satellite, lavoro a domicilio e lavoro mobile, che offrono, insieme o alternati, una notevole flessibilità di risposte ai vari problemi organizzativi, oltre a ricercare addetti oggi ancora in numero insufficiente alle possibilità ed esigenze del sistema produttivo.

CAPITOLO 2

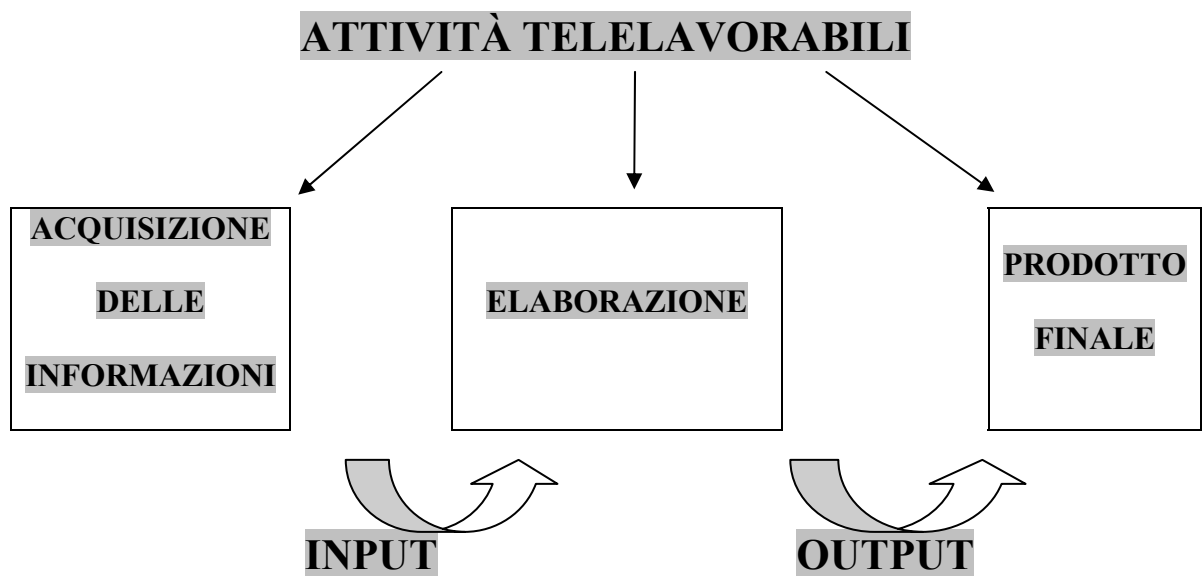
2.1 Telelavoro e reti di telecomunicazioni

L'attuazione tecnica del telelavoro, è resa possibile dalla progressiva integrazione delle tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione (IT), un'integrazione che tende alla riduzione della specificità funzionale delle singole tecnologie e che è in grado di offrire un'ampia gamma d'opportunità agli utenti finali, per rispondere alle più diverse esigenze operative ed informative. Prescindendo dalle modalità e dai contenuti delle attività che possono essere svolte a distanza, il ciclo astratto del telelavoro si realizza in tre momenti: “ricevere”, “trattare”, “trasmettere informazioni”¹³

Si può considerare un'ipotetica attività che acquisisce materia-informazione dall'esterno (input), la lavora nei tempi e nei

¹³ CFR.: F. Lavergne, Il telelavoro, in Irer – Progetto Milano, Tecnologie e sviluppo urbano, F. Angeli, 1985

modi opportuni (elaborazione), la restituisce nella forma richiesta (output).



Le componenti che costituiscono la base del TL sono¹⁴:

¹⁴ CFR.: G. Cepollaro, Dal lavoro distante al lavoro a distanza: verso il telelavorio. Suppl. a Innos – Innovazione e sviluppo, n° 2, 1988.

- *Infrastrutture*: consentono alle singole postazioni di collegarsi con i centri di lavoro, con i clienti, con tutti i possibili referenti del proprio lavoro, e che rendono possibili il transito delle informazioni attraverso: rete telefonica, reti di trasmissione dati (private o pubbliche), rete integrata nei servizi (ISDN), centrali private (IBX), fibre ottiche, satelliti.
- *Sistemi e supporti*: consentono la comunicazione, il trattamento e la memorizzazione delle informazioni: computer centrali, terminali, PC, stampanti, video, telefono, fax, dispositivi di memoria.
- *Software*: rende possibile il dialogo tra sistemi, l'accesso a dati e informazioni, lo svolgimento effettivo del lavoro a distanza.

2.2 Rete di trasmissione dati

In Italia, originariamente, i servizi di telecomunicazione si sono sviluppati seguendo il criterio della specializzazione. Le reti di trasmissione dati, la loro progettazione, fu orientata al soddisfacimento dei bisogni di pochi utenti che ne richiedevano i servizi. Questa situazione iniziale ha, poi, determinato la nascita di reti diversificate del servizio fornito; reti, alle quali, non potevano essere ascritte quelle caratteristiche funzionali di base, precorritrici logiche dell'integrazione dei servizi.

Oggi, esiste un orientamento comune ad accettare la rete numerica integrata nei servizi (ISDN) che rappresenta l'evoluzione della rete più conosciuta, quella telefonica.

Attualmente è in vigore anche il modello ISO-OSI che permette una comunicazione stratificata in sette livelli funzionali, questo tipo di comunicazione è adottata dalla maggiore parte dei paesi del mondo; tale modello permette l'interconnessione dei sistemi

che forniscono servizi di base (telefono, telex), servizi di telematica (videotex, telefax) o servizi a valore aggiunto chiamati VAS.

a) Servizi di base: rete telefonica e rete telex dati

Appartengono alla rete pubblica per dati sia la rete telefonica commutata sia la rete telex dati:

Rete telefonica commutata

La rete telefonica commutata per dati è stata utilizzata come primo supporto per la trasmissione dei dati. La connessione tra due utenti avviene attraverso una chiamata urbana o interurbana, l'utente che trasmette commuta la linea dall'apparecchio telefonico al modem in modo che può trasmettere e trasferire dati.

Rete telex dati

Questa rete adotta un sistema di commutazione elettronico e un programma registrato che serve ad unire le reti che ad essa si collegano. E' una rete articolata su impianti specializzati che consentono il collegamento di terminali dotati di codici, velocità e protocolli di trasmissione differenti.

b) Servizi di telematica: videotel

Il videotel permette di interagire con data-bases e di fare uso di servizi interattivi come, ad esempio, la messaggistica, “l'home banking”, la teleprenotazione, il telesoftware. L'utilizzazione della rete ISDN ha permesso il miglioramento e l'integrazione del videotel con altri servizi.

c) Servizi a valore aggiunto (VAS)

I Vas (value added services) sono servizi che aggiungono valore (elaborazione, memorizzazione) alla trasmissione; essi si possono suddividere in quattro tipi:

- *On-line* per l'accesso a banche dati
- Di *messaggistica* come la posta elettronica
- *Transattivi* come servizi finanziari di “home banking” o servizi di teleprenotazione
- Di *rete* come conversione di codici e protocolli, contabilità di traffico, sicurezza della rete

I servizi on-line e di rete sono definiti anche a “basso valore aggiunto”, perché supportano funzioni più vicine al trasporto; i servizi transattivi e di messaggistica sono considerati invece ad “alto valore aggiunto” perché ne forniscono anche l'applicazione.

d) Rete integrata nei servizi: ISDN

La ISDN, è una rete che permette di trasferire dati in pacchetti, è una linea veloce, creata per soddisfare la crescente domanda degli utenti in seguito allo sviluppo tecnologico e telematico che investe tutti i settori di vita quotidiana.

La ISDN (integrated services digital network), è una rete destinata all'utenza affari e capaci di soddisfare i bisogni trasmissivi di quei servizi che richiedono flussi informativi da commutare con tecniche a circuito o a pacchetto.

Questa rete fu concepita nel '70, fu vista come una soluzione molto avanzata e vicina per soddisfare i bisogni di telecomunicazione. Ma, ben presto, dopo una serie di studi, la capacità trasmissiva prevista (calcolata in multipli di 64 kbit/s fino ad un max di 2048 kbit/s) fu inadeguata per la molteplicità dei servizi richiesti. Dopo un periodo d'intensa innovazione tecnologica e di sviluppo telematico, i servizi di rete furono orientati verso la larga banda (B-ISDN), rete capace di fornire collegamenti numerici a velocità superiore a 2 Mbit/s.

Possiamo distinguere dunque, tra: A-ISDN (narrowband ISDN), rete a banda stretta; B-ISDN (broadband ISDN), rete a banda larga; questa separazione costituisce, oggi, il vero obiettivo di sviluppo nell'evoluzione di rete per la varietà dei servizi che essa può offrire.

2.3 I software di telelavoro

I software utilizzati dal telelavoratore variano a seconda del tipo di lavoro da svolgere e del tipo di organizzazione impiegata per lo scambio dei dati tra azienda e telelavoratore. Per alcune mansioni, il telelavoratore può ricevere i dati in *input*, una tantum, da parte dell'azienda, e inviare l'*output* in un'unica soluzione o per stadi successivi di avanzamento. Si pensi alla realizzazione di un progetto, di una ricerca, di una correzione di bozza, di un sondaggio, di un sito *Web*, di una traduzione, di una consulenza, di un'elaborazione di dati, ecc. In casi del genere si può utilizzare un normale software di e-mail che consenta l'invio di file (modalità testo, immagine, video o vocale) in *attachment*.

Talvolta, i protocolli di gestione delle e-mail non sopportano file allegati di grande volume rischiando, perciò, di non giungere a destinazione insieme all'e-mail a causa di

interruzioni accidentali del trasferimento dati. Se i file da scambiarsi risultano eccessivamente voluminosi per essere affidati all'e-mail, in questi casi tali file possono essere *compressi* (o *zippati*) con appositi software di compressione. Quando il file risulta troppo voluminoso per l'e-mail, si può ricorrere a modalità *FTP* (File Transfer Protocol). L'*FTP* dispone di accorgimenti tecnici in grado di gestire e risolvere i problemi legati alla connessione remota; in caso di interruzione della linea, l'*FTP* può permettere di riprendere il trasferimento dei dati dal punto in cui il lavoro si era interrotto. Per operare in *FTP* l'azienda deve richiedere all'ISP(Internet service provider) un servizio di "Housing", consistente nell'affitto di una porzione di "Hard Disk" sul *server* del "Provider". Sull' "Hard Disk" del Provider viene creato un "*account FTP*", sul quale l'azienda può depositare file per farli prelevare dal telelavoratore e viceversa. Il Provider può predisporre una limitazione agli accessi sull'*account FTP*, subordinandoli alla

richiesta di uno “*user id*” e di una “*password*” di riconoscimento.

L'ISP può permettere anche di creare un sito Internet aziendale mettendo a disposizione uno spazio sul *server* dove l'azienda può depositare le proprie pagine Web e renderle accessibili a tutti gli utenti di Internet, tramite il “Provider” che provvede a metterle in linea. E' anche possibile richiedere al Provider un servizio *FTP* grazie al quale l'azienda può "uploadare"¹⁵ le pagine *Web* e aggiornare le pagine continuamente, il tutto in maniera autonoma. Le pagine possono essere consultate dagli utenti Internet tramite un normale “*Internet Browser*” (come Netscape o Internet Explorer) che supporti il protocollo W.W.W. (World Wide Web).

Un sito Web è accessibile a chiunque, ma è possibile limitare gli accessi a pagine particolari del sito come ad esempio, quelle contenenti informazioni riservate al telelavoratore. L'accesso

¹⁵ Il termine utilizzato “UPLOADARE” corrisponde alla definizione: “mettere in linea”

subordinato al riconoscimento dell'utente tramite “*user id*” e “*password*” è il sistema più utilizzato per limitare gli accessi sul Web.

Nato e sviluppatosi con linguaggio *HTML*, il Web si è rivelato un utile strumento di telelavoro grazie alla possibilità di creare e gestire i *form* e le *cgi*, di integrare l'*HTML* con gli “*applet*” e i linguaggi di interrogazione dei database.

I “*Form*” sono pagine Web contenenti interfacce grafiche predisposte per l'inserimento guidato di testo da parte dell'utente. Una volta completato il testo, l'utente può inviarlo al *server* tramite un apposito pulsante che attiva il trasferimento.

Configurando una pagina *HTML* attraverso le *Cgi* (common gateway interface) è possibile eseguire elaborazioni sui dati inseriti dall'utente e restituirgli, automaticamente, i risultati in *output*.

Gli *Applet* (Java o Active X) sono dei programmi residenti sul *server* che, una volta attivata la connessione Internet, si

trasferiscono sul *client* dove entrano in esecuzione per restituire, infine, al *server* i risultati dell'elaborazione. Un applet può essere predisposto in maniera tale da attivarsi automaticamente quando il telelavoratore visita una particolare locazione del sito aziendale. A questo punto viene scaricato sul computer del telelavoratore, dove va a ricercare automaticamente dei dati di *input*. Elabora questi dati, genera l'*output* e lo trasferisce direttamente sul *server* aziendale.

Non è detto che l'*HTML* resti lo standard in ambito Web; esistono nuovi linguaggi in grado di permettere una maggiore interazione tra *client* e *server*, come l'*XHTML*.

In alcuni casi, il telelavoratore ha necessità di operare in tempo reale sul sistema operativo della rete aziendale, come se fosse presente in azienda. In questi casi occorre un software che consenta al telelavoratore di emulare direttamente un *terminale* aziendale. Un software di questo tipo è il Telnet, che permette di operare in emulazione di un Terminale remoto in modalità

testo. Il programma, una volta lanciato, richiede all'utente il nome dell'*host* a cui intende collegarsi e attiva il collegamento.

A connessione avvenuta, l'utente ottiene una schermata analoga a quella che si vede quando si è presenti fisicamente sulla macchina e vengono richiesti all'utente *user id* e *password* per iniziare a lavorare. Il telnet è utile, soprattutto, per gli amministratori di sistema e i tecnici informatici.

Esistono versioni diverse di telnet a seconda del sistema operativo impiegato: esiste un Telnet per UNIX, un Telnet per Windows, un Telnet per Macintosh, ecc.

Internet rende anche possibile la Videoconferenza a costi contenuti. Basta dotarsi dell'apposito software, di una piccola videocamera per PC e di un piccolo microfono. Al momento, l'ampiezza di banda della rete Internet non risulta ancora sufficiente per realizzare videoconferenze efficienti. I pacchetti che trasportano file video sono molto pesanti ed i pacchetti vocali giungono a destinazione con ritardi eccessivi, generando

lo spiacevole effetto eco. Il problema può essere aggirato adottando dispositivi in grado di gestire i ritardi con cui viaggiano i pacchetti vocali, ma il costo eccessivo ne sconsiglia l'adozione. L'adozione di tecnologie, come quelle basate su logiche *ISDN* o *ASDL*, dovrebbe consentire il transito efficiente di pacchetti voluminosi sulla rete, rendendo possibile, in futuro, anche la conferenza domiciliare via Internet.

Per ovviare al problema, è possibile ricorrere ad una compagnia di telecomunicazione in grado di permettere la connessione via satellite. Le compagnie di telecomunicazione possono affittare apparecchi dedicati alla videoconferenza a costi che variano a seconda del modello.

CAPITOLO 3

3.1 IL TELELAVORO NELLA P.A.

Una delle ragioni di arretratezza dell'economia italiana risiede nella scarsa efficienza della nostra pubblica amministrazione. Naturalmente non tutta la P.A. ha ritmi e meccanismi poco funzionali ma, purtroppo, i tempi di risposta sono, spesso, lunghi, e l'assenteismo globale molto alto. Proprio in questo contesto il telelavoro può contemporaneamente motivare i pubblici impiegati, rendere misurabile il lavoro del singolo, premiando la produttività e penalizzando l'assenteismo. Moltissimi compiti svolti dalla pubblica amministrazione potrebbero essere realizzati telelavorando tanto da casa tanto da centri posti in aree residenziali.

3.2 Amministrazione e teleamministrazione

L'innovazione tecnologica, in particolare quella connessa all'introduzione dei sistemi c.d. ICT correlati, cioè alle *Information and Communications Technologies*, rappresenta una sorta di "oscuro oggetto del desiderio"¹⁶ delle pubbliche amministrazioni. In esse, infatti, l'implementazione tecnologica richiede ed impone, almeno, due condizioni: una elevata standardizzazione e, dunque, semplificazione, omogeneizzazione e trasparenza delle procedure ed in genere delle attività amministrative; una ridefinizione strutturale dei tradizionali fattori della produzione e, dunque, una riorganizzazione flessibile del "taylorismo da scrivania"¹⁷ che caratterizza la struttura burocratica, tradizionalmente modellata per "uffici" destinati a produrre "carte". Se, dunque, è vero che l'innovazione tecnologica non è mai una risorsa neutra rispetto

¹⁶ CFR. : Tomas Maldonado, *Critica della ragione informatica*, Milano, 1997

¹⁷ CFR. : M. Salvati, *Il regime e gli impiegati*, Bari - Roma 1992, p.77

all'organizzazione, è vero, anche, che nel settore pubblico essa assume una valenza ulteriore, quella cioè di “metafora dell'innovazione amministrativa”.¹⁸ Ciò considerando, si comprende bene per quale motivo i recenti provvedimenti destinati a consentire, ed, anzi, a sollecitare l'ingresso ed il radicamento di tali tecnologie nelle amministrazioni (intendo riferirmi, al d.p.r. 10 novembre 1997 n° 153 sulla *firma digitale*; al d.p.r. 20 ottobre 1998 n° 428 sulla gestione del *protocollo informatico*; ed infine al d.p.r. 8 marzo 1999 n° 70 sul *telelavoro* nelle pubbliche amministrazioni) siano stati tutti assunti sulla base giuridica offerta dalle fondamentali leggi di riforma 15 marzo 1997 n. 59 e 16 giugno 1998 n. 191, prioritariamente destinate a semplificare l'attività ed a flessibilizzare la struttura amministrativa. Siffatto incremento dell'attività regolativa, sostenuto sul piano tecnico anche dalla presenza di una struttura di coordinamento come l'Autorità per

¹⁸CFR. : A. Viscomi, L'applicazione nelle pubbliche amministrazioni, in L. Gaeta, P. Pasucci, a cura di, *Telelavoro e diritto*, To 1998, p. 181

l'informatica nelle pubbliche amministrazioni¹⁹, appare ancor più significativo se si ricorda che l'introduzione delle innovazioni tecnologiche nell'ambito amministrativo è stata tradizionalmente caratterizzata da una lentezza a dir poco defatigante²⁰. Con la legge del 15 marzo 1997 n. 59 è stata riconosciuta "validità e rilevanza a tutti gli effetti di legge" ai contratti, atti, dati e documenti stipulati, formati, comunicati o trasmessi dalla pubblica amministrazione e dai privati con *strumenti informatici e telematici*, dando così avvio alla fase, iniziale della c.d. teleamministrazione, caratterizzata dalla rilevanza amministrativa del documento digitale e, dunque, segnata dalla transizione dalla carta al bit.

¹⁹CFR. : U. Poti, C. Cardella, Il telelavoro nella P. A. : aspetti organizzativi e riflessi sull'occupazione.

²⁰ Vedi nota 2

3.3 La legge 16 giugno 1998 n. 400 (Bassanini Ter)

La legge Bassanini Ter arriva dopo l'approvazione di altre due leggi, la 59 e 127 del 1997, che trovavano applicazione nell'ambito della semplificazione amministrativa. La Bassanini ter ha il preciso compito di apportare delle integrazioni a tali leggi. I contenuti essenziali vanno ravvisati, soprattutto, nell'introduzione della carta d'identità elettronica e nella possibilità di sottoscrizione di istanze da prodursi agli organi dell'amministrazione pubblica o agli esercenti di pubblici servizi, a mezzo di firma digitale. Tuttavia, l'aspetto della Bassanini ter più interessante prevede che le amministrazioni pubbliche possano avvalersi di forme di lavoro a distanza, in particolare, le amministrazioni, nell'ambito delle proprie disponibilità di bilancio, "possono installare apparecchiature informatiche e collegamenti telefonici e telematici necessari", e possono autorizzare i propri dipendenti ad effettuare, a parità di

salario, la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro, previa determinazione delle modalità per la verifica dell'adempimento della prestazione lavorativa. Scopo dell'introduzione del telelavoro nel pubblico impiego, è la "razionalizzazione dell'organizzazione del lavoro" e la "realizzazione d'economie di gestione", attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane (comma I). Il secondo comma prevede che i dipendenti "possano" essere integrati, a richiesta, nella sede di lavoro originaria, affermando la "reversibilità". La conseguenza di ciò è da ravvisarsi nel fatto che le singole amministrazioni dovranno adeguare i propri ordinamenti e le misure organizzative al regolamento.

3.4 Lavoro a distanza e telelavoro

Tra teleamministrazione e telelavoro esiste una notevole distanza che va, necessariamente, salvaguardata. Questa precisazione si impone in considerazione della diffusa opinione, secondo cui, anche l'embrionale fenomeno noto come teleamministrazione, dovrebbe essere qualificato come "un'ipotesi di telelavoro", e ciò "in ragione della rilevanza giuridica formale che viene riconosciuta agli atti compiuti tramite il terminale da parte del funzionario pubblico"²¹. L'errore è certo provocato, o, comunque, non impedito, dalla polisemia del prefisso "tele-", che, nell'etimo greco, richiama l'idea di distanza ma che ha, ormai, acquisito una propria autonomia concettuale essendo utilizzato per rappresentare sinteticamente tutto ciò che è relativo alla telematica, e, conseguentemente agli strumenti e tecnologie di elaborazione e

²¹CFR. : G. Duni, Teleamministrazione, in Enc. Giur. § 1

comunicazione dati. Così, mentre in telelavoro il prefisso tele segnala principalmente lo svolgimento dell'attività lavorativa al di fuori dell'azienda o dell'ufficio, in teleamministrazione sembra semmai indicare, in modo prioritario, l'uso della telematica nell'attività amministrativa, benché questa consenta poi che alcune attività siano svolte a distanza direttamente tramite sistemi ICT (si pensi, ad esempio, alla consegna di un certificato per posta elettronica od alla conclusione di un contratto in rete). Per converso, però, del pari errata è l'opinione di chi, valorizzando la valenza etimologica originaria del termine, ritiene che telelavoro sia qualunque prestazione o attività svolta, con supporto informatico, al di fuori dell'unità produttiva o amministrativa²². Se questa opinione fosse valida, dovrebbe, paradossalmente, dedursi che ogni ipotesi di lavoro a distanza sia da considerare come una forma più o meno arcaica di telelavoro: esito, questo, del tutto paradossale. Viceversa,

²² CFR. : De Masi, Il telelavoro nella società post-industriale, in Scarpitti - Zingarelli, Il telelavoro. Teorie e applicazioni, Ed. F. Angeli, 1999

nell'uso comune del termine telelavoro il prefisso "tele-" assume entrambe le valenze prima indicate e l'attività di telelavoro è caratterizzata non solo dalla distanza ma anche dal fatto che, nonostante questa, il lavoratore si trovi collegato o possa essere collegato all'azienda mediante sistemi ICT, e cioè di informazione e comunicazione dati.

La nozione è tanto ampia da comprendere ogni ipotesi di telelavoro: *on line* in connessione continua, o *off line* in connessione discontinua; domiciliare, in centri satelliti o addirittura nomade, si pensi all'attività ispettiva sul territorio o comunque alle possibilità di movimento concesse dall'uso di postazioni informatiche portatili, sul modello del PC Port It sperimentato in IBM²³. Ma pur essendo tanto ampia, o forse proprio perché tale, quella nozione appare non priva di incertezze interpretative e difficoltà ricostruttive.

²³CFR. : A. Failla, Combinando tempi e luoghi. Il lavoro mobile in IBM, in P. Borgna, P. Ceri, A. Failla; Telelavoro in movimento, Milano, 1996

Gli elementi costitutivi della fattispecie telelavoro nella pubbliche amministrazioni sono:

- la distanza tra "luogo" e "sede" di lavoro;
- lo svolgimento dell'attività con il "prevalente supporto" di sistemi ICT;
- il collegamento, reso possibile da quegli stessi sistemi, con l'amministrazione "cui la prestazione inerisce".

a) Distanza tra luogo e sede di lavoro

Una prima questione riguarda l'identificazione del *luogo diverso dalla sede* di lavoro in cui può essere svolta attività di telelavoro. In proposito, il regolamento offre un'ampia gamma di possibilità:

- consente a più amministrazioni di disciplinare, convenzionalmente, la "comune utilizzazione di locali, infrastrutture e risorse";

- prevede, poi, che la programmazione, organizzazione e gestione delle forme di telelavoro possano, anche, realizzarsi in sinergia con soggetti terzi (privati, dunque, qualunque sia la loro configurazione giuridica);
- ed, infine, sancisce che la teleprestazione può "effettuarsi nel domicilio del dipendente", previa verifica del rispetto delle norme generali in materia di prevenzione e sicurezza delle utenze domestiche²⁴.

Il termine domicilio è qui utilizzato a stregua di casa, abitazione o dimora del dipendente; ai fini della individuazione della fattispecie, è dato dal fatto che il luogo di telelavoro sia "collocato al di fuori della sede di lavoro" e cioè dell' "ufficio al quale il dipendente è assegnato". Ciò considerando, non appare condivisibile l'opinione di chi ritiene che il regolamento "non consente di spacciare per telelavoro una prestazione svolta in

²⁴ Naturalmente, è ragionevole ritenere che per domicilio sia da intendere non solo, né tanto, il "luogo" in cui il dipendente "abbia stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi", ma anche e più genericamente ogni luogo idoneo che rientra nella personale disponibilità del dipendente medesimo, a prescindere dalla qualificazione giuridica della relazione che con esso intercorre.

una sede staccata dell'amministrazione di appartenenza"²⁵ In verità, ufficio di assegnazione ed amministrazione di appartenenza sono concetti tra loro non equivalenti, sì che non sembrano sussistere ragioni valide per escludere la legittimità di una attività di telelavoro svolta in ufficio diverso da quello di assegnazione quand'anche operante nell'ambito dell'amministrazione di appartenenza. D'altronde, se così non fosse si avrebbe come conseguenza effettuale l'impossibilità di operare tramite telelavoro nell'ambito dei processi generali di riorganizzazione degli apparati pubblici al fine di evitare o ridurre inefficienti fenomeni di mobilità territoriale.

b) Svolgimento dell'attività con il prevalente supporto di sistemi IT

Una seconda questione attiene alla funzione qualificatoria delle tecnologie di informazione e comunicazione. A tal proposito,

²⁵ Cfr. L. Gaeta, Il regolamento del telelavoro nelle P. A., in Lav. pub. amm. 1999

per la c.d. "postazione di telelavoro" s'intende il sistema tecnologico costituito da un insieme di apparecchiature e di programmi informatici che consente lo svolgimento di attività di telelavoro e, cioè, di una attività svolta a distanza col prevalente supporto di tecnologie ICT. Emerge, dunque, che per aversi telelavoro non è sufficiente lavorare a casa o, comunque, fuori dall'ufficio con un personal computer, ma è necessario che il sistema utilizzato consenta al contempo il trattamento delle informazioni ed il collegamento con l'amministrazione cui la prestazione inerisce.

Tale affermazione è certo esatta se riferita alla prestazione di lavoro erogata *on line* nell'ambito di una architettura di tipo *client* (là dove, ad esempio, la prestazione dovuta consiste nell'elaborazione di informazioni residenti su di un *server* remoto). Tuttavia, essa non sembra esatta se riferita alle diverse modalità di telelavoro in cui il supporto ITC è irrilevante nella fase di esecuzione della prestazione ma essenziale nella fase di

trasmissione dei risultati della medesima prestazione all'amministrazione di riferimento. In effetti, a ben vedere, appare ragionevole ritenere che il carattere prevalente del supporto ITC sia da riferire non già all'esecuzione materiale della prestazione ma più specificatamente alle modalità di trasmissione e comunicazione dei risultati della prestazione eseguita all'amministrazione di riferimento. A tale stregua, non potrà essere considerata come attività di telelavoro quella del dipendente che, eseguita a domicilio la prestazione dovuta utilizzando supporti informatici, consegna poi in *brevi manu* il risultato del suo lavoro, quand'anche registrato su supporto magnetico. In tal caso, infatti, viene meno la connessione telematica con l'amministrazione di riferimento, reputata essenziale ai fini della stessa configurazione della postazione di telelavoro.

c) Collegamento telematico e amministrazione

Un terzo problema nasce dal fatto che il regolamento prevede che il collegamento telematico debba intercorrere con "l'amministrazione cui la prestazione stessa inerisce". E' stato segnalato come il termine "inerisce" sembra alludere "al vecchio elemento discretivo dell'inserimento nell'azienda"²⁶; tuttavia l'allusivo termine utilizzato solleva più questioni di quante pure contribuisca a chiarirne. Mentre l'assegnazione del dipendente ad un ufficio rappresenta un carattere di ordine formale, l'inerenza della prestazione all'amministrazione costituisce un elemento di natura materiale, onde non sembra possibile escludere che la teleprestazione possa essere svolta da un dipendente pubblico a beneficio non solo dell'amministrazione di appartenenza ma, anche, di diversa amministrazione, fermi restando i due requisiti discretivi della

²⁶CFR. : L. Gaeta, Il regolamento del telelavoro nelle P. A., in Lav. Pub. Amm. , 1999

distanza e del collegamento telematico. In ultima analisi la distanza deve intercorrere tra luogo di lavoro ed ufficio di assegnazione, mentre, il collegamento telematico deve avvenire con l'amministrazione che effettivamente beneficia della prestazione. In conclusione, appare plausibile ritenere che, ai fini della individuazione della fattispecie di telelavoro, il tratto essenziale della disciplina regolamentare è dato dalla centralità del collegamento ITC e, dunque, dalla distanza tra sede e luogo di lavoro, ben potendo la prestazione essere erogata da casa o da centri satelliti, da altro ufficio della stessa o di diversa amministrazione, a beneficio dell'amministrazione di appartenenza o di altra amministrazione. Siffatto collegamento telematico, attuale o solo potenziale, soddisfa ed al contempo realizza il requisito della continuità dell'inserimento del telelavoratore nell'ambito dell'organizzazione di riferimento. Appunto perciò le modalità flessibili di esecuzione della teleprestazione, naturalmente orientate al risultato e

caratterizzate da larghi margini di autonomia, non incidono fino a spezzarlo sul vincolo giuridico obbligatorio della collaborazione che caratterizza la causa del contratto di lavoro (art. 2094 cod. civ.). Da qui pregnanti conseguenze, quali - ad esempio - l'impossibilità di considerare il luogo di telelavoro come unità produttiva autonoma rispetto all'ufficio di assegnazione, cui consegue la computabilità del telelavoratore nell'organico dell'ufficio, là dove tale computo sia reso necessario per l'applicazione di discipline contrattuali o legali.

3.5 Processo di rinnovamento nella P. A.

Si sta vivendo un periodo di profonde innovazioni istituzionali con le quali si modificano il funzionamento e l'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e si punta sul decentramento, ossia l'amministrazione si avvicina anche fisicamente ai luoghi nei quali vivono e operano i cittadini e le imprese. Uno degli elementi essenziali per elaborare un disegno unitario di trasformazione delle Pubbliche amministrazioni è l'uso sapiente del bene "informazione"²⁷.

E' necessario elaborare un progetto di sistema informativo che possa fornire al paese la garanzia che le informazioni pubbliche vengano valorizzate nei processi decisionali e di controllo; e che, soprattutto, queste informazioni vadano inserite in un

²⁷ "...Si può partire da un bene particolare che si chiama informazione e, nel caso specifico, l'informazione trattata mediante le tecnologie informatiche. Si tratta di un bene che incorpora innovazione, richiede elevati costi fissi di produzione e ha tutte le caratteristiche di un bene pubblico e soprattutto che modifica la sua natura in relazione alla tecnologia adottata per acquisire, trattare, distribuire e archiviare il bene stesso. L'informazione deve essere considerata un bene pubblico, un servizio, una esternalità che lo Stato deve tutelare e garantire a vantaggio dell'intera collettività e di cui deve garantire, soprattutto, la correttezza, la tempestività, la qualità..."

CFR. : G. Mario Rey, L'informazione è un patrimonio come il denaro. Non sprechiamolo; in Telema 19, 1999/00

disegno unitario che consenta di eliminare gli sprechi e garantisca l'accesso alle informazioni. L'uso delle tecnologie deve modificare i rapporti fra cittadino e amministrazione consentendo al cittadino di godere delle opportunità che la tecnologia ha messo a disposizione per ridurre i costi economici e sociali, diretti e indiretti possibilmente senza introdurre altri intermediari che aiutino i cittadini a superare le difficoltà normative e adesso anche quelle tecnologiche. L'informazione in possesso delle amministrazioni pubbliche è una risorsa preziosa che va tutelata poiché rappresenta un patrimonio a disposizione della collettività. La informatizzazione dell'attività delle amministrazioni pubbliche rappresenta inoltre, una condizione essenziale per migliorare la fornitura dei servizi pubblici, per ridurre gli sprechi e per migliorare i processi decisionali pubblici e privati.

L'informazione, l'informatica, la telematica sono elementi di un disegno strategico che incide, profondamente, non solo sul

funzionamento delle amministrazioni pubbliche ma ha ripercussioni sul tessuto produttivo del paese. L'esempio più evidente è la firma digitale, ma si può ricordare anche il documento pubblico informatico, il protocollo informatico per le amministrazioni pubbliche o, infine, il valore probatorio dell'archiviazione su supporti ottici.

3.6 Autenticità e riservatezza

In uno scambio di documenti, le garanzie sull'autenticità e sulla riservatezza del documento sono requisiti indispensabili. La tecnologia, infatti, è in grado, non solo, di permettere scambi rapidi tra soggetti remoti, ma assicura garanzie di gran lunga superiori a quelle del tradizionale documento cartaceo, sulle cui alterazioni e sparizioni si narra in abbondanza nelle cronache. La legge Bassanini del 15 marzo 1997 sancisce il valore legale della "firma elettronica"; essa consiste in un pacchetto di tecniche crittografiche che, oltre a consentire di cifrare un testo -programmi di crittografia a chiave pubblica, permettono anche di firmarlo. Queste tecniche sono utilizzate sia dal mittente/firmatario, sia dal destinatario, che "sigilla" un documento elettronico garantendo che: sia stato redatto da chi lo ha firmato (autenticità); possa essere letto, decifrando il messaggio con la chiave pubblica del mittente, solo da chi è

autorizzato (sicurezza), non possa essere alterato da alcuno, neanche dagli estensori (integrità). La firma elettronica è, oggi, una realtà anche se poco diffusa, per nulla costosa e di facile utilizzo. Un pc dei più comuni e un allaccio a Internet di tipo domestico, offerto gratuitamente da quasi tutti i gestori di comunicazioni, consentirebbero di far pervenire a un ente pubblico un documento elettronicamente sigillato, a un costo minore di un francobollo per lettera. Come molte delle innovazioni tecnologiche però, anche questa implica un importante risvolto culturale: la firma elettronica non è prodotta dalla mano (e dal cervello) del firmatario, non si può quindi identificare, con una perizia, se sia stata posta sotto costrizione.

3.7 Progetti intersettoriali

L'attività di indirizzo dell'Autorità e i progetti predisposti dalle amministrazioni hanno già prodotto alcuni risultati, tali risultati: riqualificazione della spesa e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei sistemi informativi di alcune amministrazioni tra le più sensibili all'innovazione tecnologica e organizzativa. Ora si tratta di incidere sul loro patrimonio applicativo, ancora scarso, sulla qualità dei dati, sul miglioramento dei servizi resi ai cittadini e alle imprese. Oltre alla rete unitaria tra i progetti intersettoriali, l'Autorità si è impegnata su una serie di progetti intersettoriali funzionali alla concretizzazione del disegno di rete di amministrazioni, procedendo all'emissione della regolamentazione tecnica e organizzando, infine, l'attività di formazione, indispensabile per conseguire un aumento della professionalità del personale della Pubblica amministrazione.

Fra i progetti intersettoriali a prevalente contenuto di infrastruttura tecnologica risulta utile fare un cenno a quello più significativo: la “rete G-Net”. E' la rete di cooperazione degli uffici di gabinetto e dei ministeri, progettata per potenziare l'utilizzo delle informazioni a fini decisionali e di governo del paese, migliorando, tramite l'utilizzo di strumenti informatici, le attività di quelle unità organizzative (Uffici di Gabinetto, Uffici legislativi, Uffici stampa, Segreterie dei ministri e altri uffici strategici) che tutte insieme costituiscono, nelle amministrazioni, l'elemento di raccordo organizzativo tra indirizzo politico e responsabilità direttive e operative. L'importanza della rete G-Net risiede in due fattori primari: il primo è che essa permette ai vertici dei ministeri di essere in continuo collegamento tra loro, di cooperare a tutti i livelli, di scambiarsi ogni tipo d'informazione necessaria, mantenendo sempre la loro autonomia. Il secondo è che, per il modo con cui è stato strutturato, il progetto porta con sé i presupposti per una

profonda innovazione del modo di operare delle nostre amministrazioni. L'avvio di G-Net costituisce, inoltre, il primo passo della realizzazione della rete unitaria della Pubblica amministrazione, che sta per creare una struttura comunicativa comune a tutte le amministrazioni, sia centrali che locali. Il progetto coinvolge 26 amministrazioni, con 55 sedi complessive sul territorio urbano, con la realizzazione di circa 850 postazioni di lavoro automatizzate. Tra i progetti intersettoriali a prevalente contenuto applicativo si possono citare: il sistema di interscambio Catasto-Comuni, che rappresenta un modello per il decentramento dei servizi delle Pubbliche amministrazioni agli utenti sul territorio; tale sistema è attivo da settembre 1998 ed eroga i servizi di misure catastali e ipotecarie a livello nazionale, su tutte le province e comuni italiani, lo Sportello territoriale integrato il cui progetto ha terminato le fasi di definizione e acquisizione dell'infrastruttura di comunicazione e di integrazione delle banche dati territoriali

a disposizione del sistema dei servizi fruibili attraverso lo sportello territoriale integrato. Sono in corso la fase di installazione dei punti di servizio (circa 700) e quella di realizzazione delle interfacce di accesso ai servizi previsti dallo Sportello territoriale integrato. Sono, inoltre, in fase di realizzazione il Sistema comunicazioni territoriali, il Sistema integrato delle anagrafi (Saia), il governo e la gestione del personale (Siup), l'interconnessione tra i sistemi delle amministrazioni, la Ragioneria generale dello Stato e la Banca d'Italia per la trasmissione del mandato elettronico.

Per i progetti a prevalente contenuto normativo²⁸ si annoverano:

Le regole tecniche per la firma digitale. Basata sulla crittografia a chiave pubblica, si è ormai affermata come principale strumento in grado di assicurare l'integrità e la provenienza dei documenti informatici, e quindi di svolgere per

²⁸ Vedi ALLEGATO 1

questi la funzione che nei documenti tradizionali è assolta dalla firma autografa.

Le regole tecniche relative al protocollo informatico. E' stata introdotta la norma per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche. Nel corso del 1999, il quadro normativo è stato completato attraverso la produzione delle regole tecniche. Il concetto di sistema di protocollo non va inteso come mera attività di certificazione della corrispondenza in entrata e in uscita, bensì, come chiave per il miglioramento complessivo dei procedimenti amministrativi. La connessione prevista dal progetto tra i sistemi di certificazione e registrazione della corrispondenza e i sistemi di gestione dei procedimenti e dei flussi documentali (workflow), di posta elettronica e di supporto al lavoro di gruppo, di scambio di informazioni e documenti con l'utenza esterna, è tesa, infatti, al superamento del tradizionale scambio di informazioni cartacee

con l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

3.8 La rete unitaria

Lo sviluppo dei progetti, sia intersettoriali sia delle singole amministrazioni, richiede l'uso dei servizi basati sulla rete unitaria. La rete unitaria costituisce un momento essenziale del processo di ammodernamento della Pubblica amministrazione, che consentirà alle singole amministrazioni pubbliche l'accesso ai dati e alle procedure di altre amministrazioni e di proporsi verso la collettività come centro unitario erogatore di prestazioni amministrative. La rete unitaria della Pubblica amministrazione è un progetto che interessa le amministrazioni centrali, e i rispettivi uffici periferici. La rete unitaria garantirà a qualsiasi utente che si conetterà con essa di poter accedere, se autorizzato, ai dati e alle procedure in qualsiasi altro sistema che sia connesso. La realizzazione della rete unitaria a livello regionale, collegata con la rete unitaria e con le altre reti regionali, contribuirà alla creazione di un compiuto sistema

informativo federato, che consentirà alle amministrazioni dello Stato di mettere a disposizione delle altre amministrazioni, dei cittadini e delle imprese, in modalità cooperativa, tutti i servizi di cui dispone, usufruendo nel contempo dei servizi informativi forniti dalle altre amministrazioni. Inoltre la creazione delle reti regionali, interconnesse con la rete unitaria, a cui si aggiungono reti di categoria, rappresenta, perciò, l'occasione pressoché unica per promuovere lo sviluppo dei progetti informatici e telematici locali che abbiano come obiettivi lo sviluppo di nuove modalità di interazione tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese a livello locale

ALLEGATO 1

LA CRITTOGRAFIA²⁹

La Crittografia rende possibile archiviare informazioni riservate sul proprio PC o trasmetterle attraverso “network” non sicuri (come Internet) senza che nessuno a parte il mittente e il destinatario, possa leggerle.

A tale scopo, esistono dei programmi che consentono di cifrare e decifrare i dati; questi programmi funzionano sulla base di un *algoritmo* di crittografia che lavora in combinazione con una chiave. La chiave può essere una stringa alfanumerica o un numero. Il programma si serve della chiave per cifrare il testo. Lo stesso testo può essere cifrato in tanti modi diversi per quante sono le chiavi che è possibile generare.

La sicurezza dei dati cifrati dipende da due fattori: la forza dell'*algoritmo* di crittografia e la segretezza della chiave.

²⁹ CFR. : Consorzio Lavoro e Ambiente, Telelavoro sicuro 2, su CD – ROM, Suppl. “Il Sole 24 ore”

I programmi di crittografia possono essere classificati in due grandi famiglie: quelli che utilizzano *algoritmi* a chiave simmetrica e quelli che utilizzano *algoritmi* a chiave asimmetrica o pubblica.

La Crittografia a Chiave Simmetrica

I programmi che si basano sugli *algoritmi* a chiave simmetrica prevedono un'unica chiave da utilizzare sia per cifrare che per decifrare il testo. La chiave viene utilizzata dal programma in un verso per cifrare il messaggio e, nell'altro, per decifrarlo.

Mittente e destinatario devono scambiarsi la chiave per potersi inviare messaggi cifrati, ma devono fare attenzione a che nessun altro entri in possesso della chiave, per evitare che terzi possano utilizzarla per decifrare i messaggi segreti.

Per stare tranquilli, è bene generare tante chiavi diverse per quanti sono gli interlocutori con cui si ha necessità di scambiare messaggi segreti. Se gli interlocutori sono molti e variano nel tempo, la cosa può risultare eccessivamente onerosa.

La crittografia a chiave simmetrica può essere utile per proteggere connessioni remote tra due computer (o tra due utenti) fissi, siano esse via Telnet, *FTP*, e-mail o via Web. Quando un computer (o un utente) ha necessità di scambiare informazioni riservate con una pluralità di computer (o utenti) che cambiano nel tempo, dovrebbe ricorrere a programmi di crittografia a chiave pubblica.

La Crittografia a Chiave Pubblica

I programmi che si basano sugli *algoritmi* a chiave pubblica eliminano il problema di generare tante chiavi diverse per quanti sono gli interlocutori, rendendo più agevole lo scambio delle chiavi.

Il computer (o l'utente) che utilizza un programma di crittografia a chiave pubblica deve generare soltanto una coppia di chiavi:

- una chiave privata da custodire segretamente;

- una chiave pubblica da distribuire a tutti gli interlocutori.

Il meccanismo è questo: il programma di crittografia, appena installato sul computer, genera una chiave privata e una chiave pubblica; il computer (o l'utente) distribuisce a tutti gli interlocutori la sua chiave pubblica, mentre salva, in un posto segreto, la sua chiave privata.

Gli interlocutori scrivono al computer (o utente) cifrando il messaggio da inviare con la chiave pubblica che questi ha distribuito pubblicamente; il computer (o utente), una volta ricevuto il messaggio, lo decifra con la propria chiave privata.

Solo la chiave privata è in grado di decifrare un testo cifrato con la corrispondente chiave pubblica, ma i possessori della chiave pubblica non possono risalire in alcun modo alla chiave privata. Questi possono soltanto cifrare i messaggi e non decifrarli. L'unico in grado di decifrare i messaggi è proprio il possessore della chiave privata, ossia il destinatario.

Autenticazione e Firma Digitale

I programmi di crittografia a chiave pubblica, oltre a consentire di cifrare un testo, permettono anche di firmarlo. In tal caso, il programma esegue una procedura diversa.

Il computer (o utente) che ha generato la coppia di chiavi e ha distribuito ai terzi la propria chiave pubblica, può firmare il messaggio semplicemente cifrandolo con la propria chiave privata.

Il destinatario del messaggio può verificare facilmente la validità della firma e quindi la provenienza; basta provare a decifrare il messaggio ricevuto con la chiave pubblica del mittente. Se l'operazione riesce con successo, si può essere, assolutamente, certi dell'origine del messaggio (a meno che qualcuno abbia sottratto al mittente la sua chiave privata e questi non ne sia a conoscenza).

Utilizzati in abbinamento ai programmi di “hashing”³⁰, i software di crittografia a chiave pubblica permettono la firma digitale. Un documento firmato digitalmente è, perfino, più affidabile di un documento con firma autografa, permettendo la stipula di contratti via Internet, senza possibilità per il sottoscrittore di ripudiarlo come falso.

Esistono programmi di crittografia a chiave pubblica per cifrare e-mail o file (inviabili via *FTP*), come il PGP e l'S/MIME, ma anche programmi per cifrare connessioni Web e autenticare i soggetti che accedono ad un sito o che compiono transazioni finanziarie.

La Firma Digitale

In linea di principio, la firma autografa apposta su un documento può essere sostituita perfettamente con la firma digitale, senza che il documento stesso perda il suo valore

³⁰ CFR. : Paragrafo successivo.

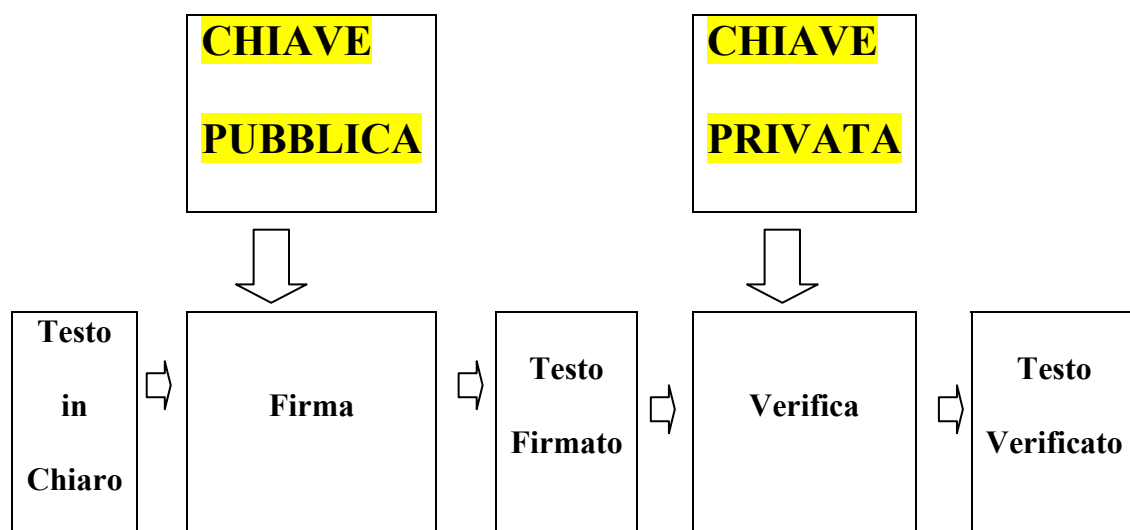
Comunque il termine si riferisce agli algoritmi di Hash: rendono possibile la firma digitale di un testo.

ufficiale. La firma digitale può essere ottenuta applicando al testo gli algoritmi a chiave pubblica. Il sistema che sta alla base della firma digitale rende molto più complicata l'operazione di contraffazione sia della firma che del testo, rispetto al sistema a firma autografa.

La funzione più importante degli algoritmi di Hash è quella di rendere possibile la firma digitale di un testo in chiaro. Una volta scritto il testo, il mittente calcola su di esso la stringa alfanumerica di hashing (message digest) e la cifra, ricorrendo alla sua chiave privata. A questo punto allega la stringa cifrata al messaggio ed invia il tutto al destinatario.

Il destinatario, una volta ricevuto il messaggio, utilizza la chiave pubblica del mittente per decifrare la stringa alfanumerica allegata al messaggio. Se riesce nell'operazione, ha la certezza dell'identità del mittente. Fatto questo, applica sul testo del messaggio ricevuto lo stesso *algoritmo* di Hash applicato dal mittente, e ottiene in *output* una nuova stringa. Se

questa nuova stringa coincide, perfettamente, con quella inviata dal mittente, allora il destinatario può essere certo dell'integrità del messaggio in chiaro, oltre che dell'origine del messaggio stesso. In sintesi:



Per quanto riguarda la crittografia mista, la tecnica di autenticazione è la stessa usata nella crittografia a chiave pubblica. Non si usa la chiave simmetrica di sessione. Il “message digest” è molto più breve di un testo e, quindi, si può codificare in pochissimo tempo usando la chiave privata del mittente.

CAPITOLO 4

4.1 IL TELELAVORO NEGLI ENTI LOCALI

Se si vuole cambiare la struttura della P.A. centrale dobbiamo iniziare da quella locale. Le nuove tecnologie ci offrono la risposta adatta, ma, nonostante ciò, non possiamo non notare i pareri poco favorevoli da parte dei burocrati. A tal proposito, è stata condotta una ricerca che ha interessato diversi comuni del territorio irpino, scopo principale di tale studio è stato quello di ricavare informazioni di carattere generale su una possibile introduzione del telelavoro . Dai primi risultati è emerso che fattori quali:

- La cultura
- La struttura organizzativa
- La tecnologia
- La formazione

potrebbero essere considerati cause di un possibile rifiuto verso l'applicazione di tale modalità.

La cultura “non è altro che un accumulo di informazioni”³¹ dettate dal sistema, inteso come insieme di individui interagenti tra loro con una forma di comunicazione unidirezionale, ossia una organizzazione che distribuisce informazioni nei modi e nei tempi decisi dall'amministrazione stessa.

La P.A. si presenta, quindi, poco propensa all'innovazione intesa sia in termini di innovazione tecnologica che organizzativa.

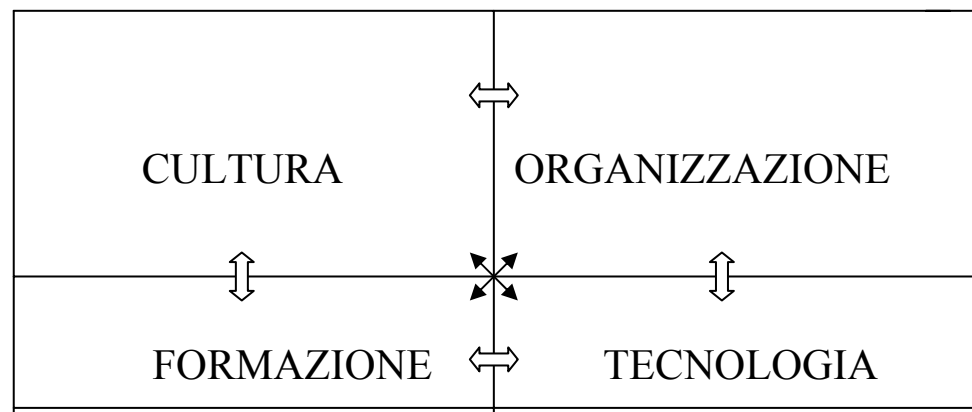
Introdurre il telelavoro quale alternativa al lavoro tradizionale significa apportare cambiamenti all'interno della struttura e, quindi, alla vita del singolo.

Il dipendente pubblico, infatti, legato al proprio luogo di lavoro, cambiando il proprio stile lavorativo dovrebbe rivoluzionare le proprie idee, i propri usi e abitudini.

³¹ CFR. : G. Roy D'Andrade, Sistemi di significati culturali, in *Mente, Se, Emozioni*; Ed. Argo, 1997

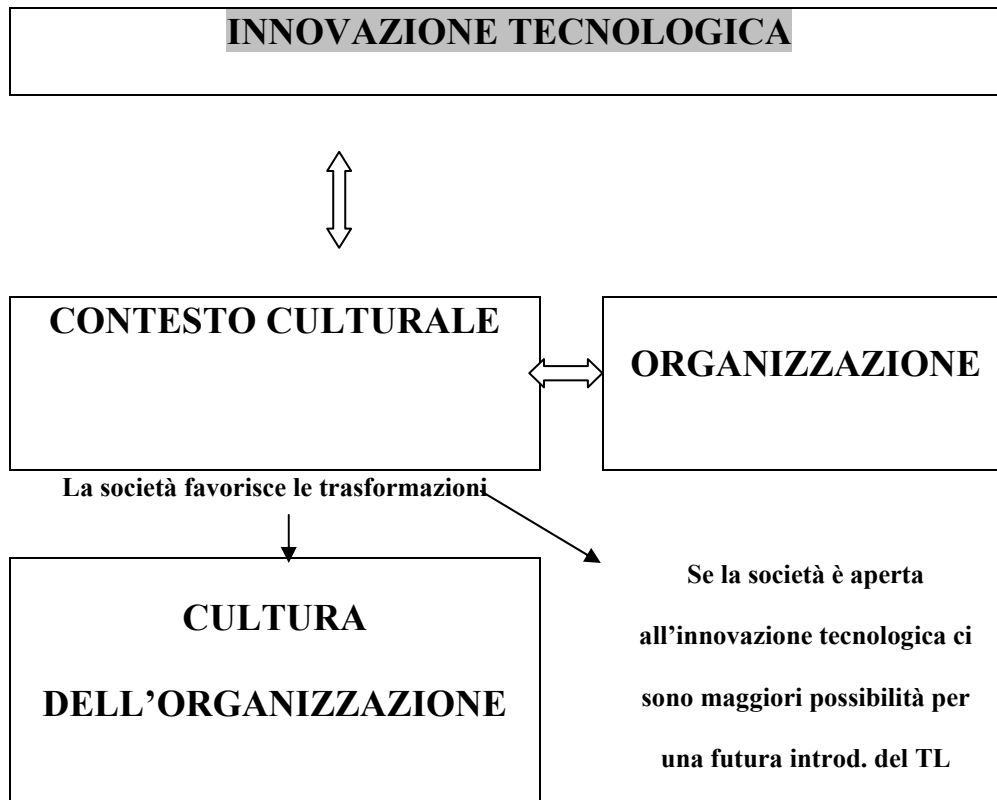
La combinazione “lavoro-supporti telematici” dovrebbe essere vista come il risultato del processo di trasformazione del sistema socio-economico e non come fattore di rischio per la propria posizione lavorativa.

Questi elementi che si possono definire sfavorevoli, possono derivare dalla formazione del dipendente: dipendente poco specializzato, poco efficiente, poco informatizzato, se considerati nel loro insieme essi costituiscono le parti di uno stesso “puzzle”:



Fonte: Nostra Elaborazione

Dunque:



Il primo passo per l'introduzione del telelavoro nella P. A. Irpina, consiste nell'eliminare questi atteggiamenti attraverso una conoscenza più specifica di questa nuova modalità lavorativa, e non solo, molto importante è capire le motivazioni che possono spingere una organizzazione ad introdurre il telelavoro al proprio interno.

Eliminando atteggiamenti negativi e individuando le possibili ragioni di una introduzione del telelavoro, questa attività potrebbe migliorare lo sviluppo locale attraverso:

- L'innovazione dei servizi offerti agli utenti
- L'innovazione della cultura produttiva dell'organizzazione
- Il miglioramento della macchina amministrativa e del suo rapporto con i cittadini e le imprese
- Il miglioramento delle figure professionali orientate alla flessibilità e all'autonomia

4.2 Descrizione della ricerca

La ricerca è stata svolta sui Comuni del territorio Irpino, l'obiettivo iniziale comprendeva il coinvolgimento di tutti i paesi costituenti il territorio per un totale di 118. Per problemi di ordine economico, la rilevazione di dati è stata effettuata solo su 21 comuni. I comuni in questione sono:

Aiello del Sabato, Atripalda, Avellino, Candida, Cesinali, Contrada, Forino, Mercogliano, Montefalcione, Montoro Inferiore, Montoro superiore, Ospedaletto D'Alpinolo, Prata di Principato Ultra, Pratola Serra, San Michele di Serino, Santa Lucia di Serino, Santo Stefano del Sole, Serino, Solofra , Summonte, Tufo.

Nessuno dei comuni intervistati ha mai sperimentato il telelavoro; per verificare una sua applicabilità futura è stato selezionato un campione, nel selezionarlo la difficoltà iniziale è stata quella di trovare figure professionali attinenti ad una

specifica disciplina, in quanto, non esiste dunque il dipendente addetto solo all'ufficio anagrafe ma, contemporaneamente, è addetto a quello elettorale, alla segreteria, alla consulenza.

4.3 Strumenti d'indagine: Lettera di presentazione ed Intervista

Per la conduzione della ricerca sono stata preceduta da un fax contenente una lettera di presentazione che spiegava il perché della mia presenza.

In loco dopo l'autorizzazione da parte delle autorità, è stato distribuito un questionario, l'intervista è stata strutturata in quattro parti: la prima riguardava informazioni di carattere generale; la seconda l'attività svolta; la terza parte era inerente all'opinione dei lavoratori verso il telelavoro; l'ultima parte trattava degli spostamenti casa-ufficio.

All'interno del questionario si è cercato di limitare le notizie sui dati personali perché avrebbe potuto indurre il soggetto ad una reazione non cooperante, anche perché ai fini dell'analisi tali dati risultano, comunque, essere ininfluenti. Non si deve sottovalutare che in una struttura pubblica, un questionario

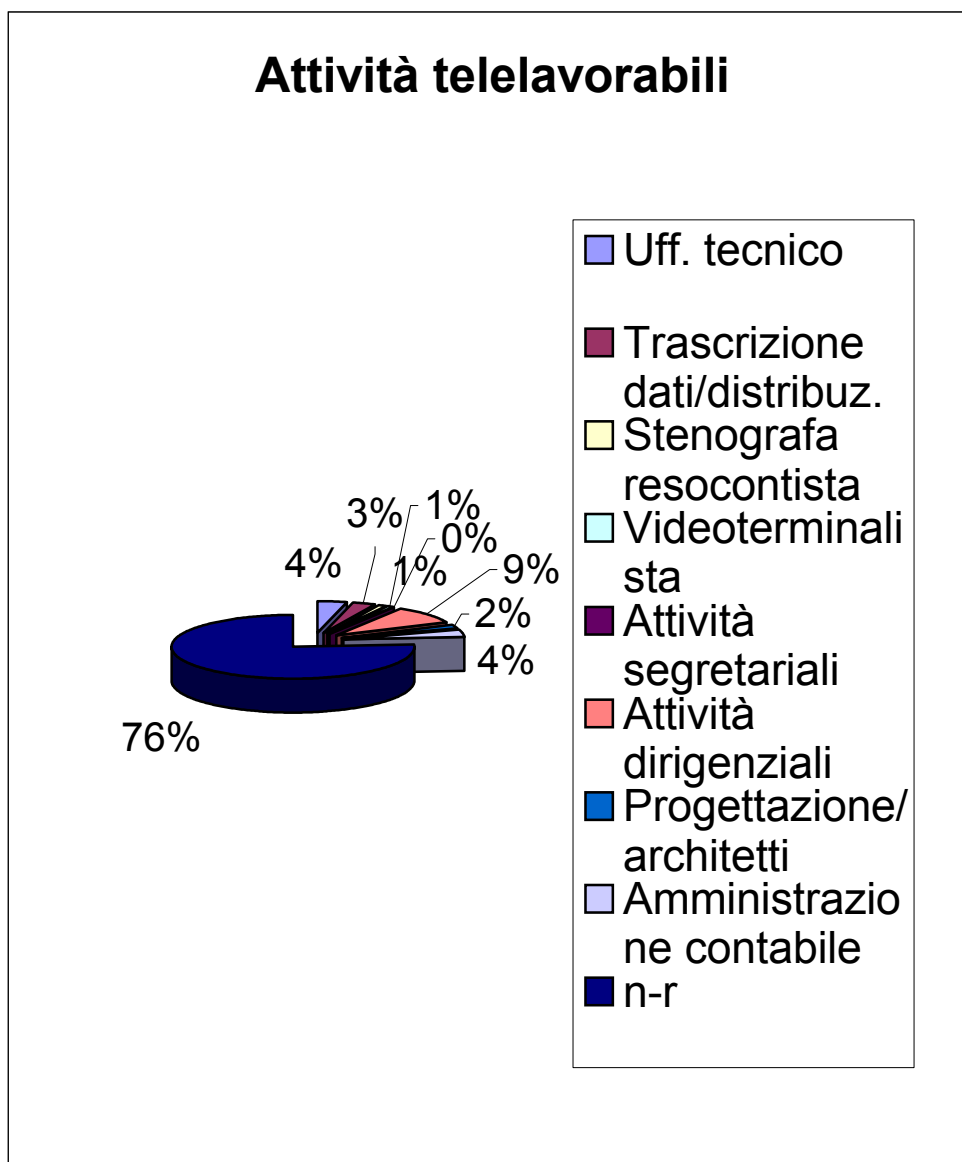
troppo invadente potrebbe suscitare nel soggetto diffidenza e timori di essere individuati.

Nel questionario si è fatto ricorso, a domande e risposta chiusa, perché si è preferito predefinire le modalità e rilevare determinate informazioni con domande a scelta multipla³².

³² Vedi questionario fine capitolo

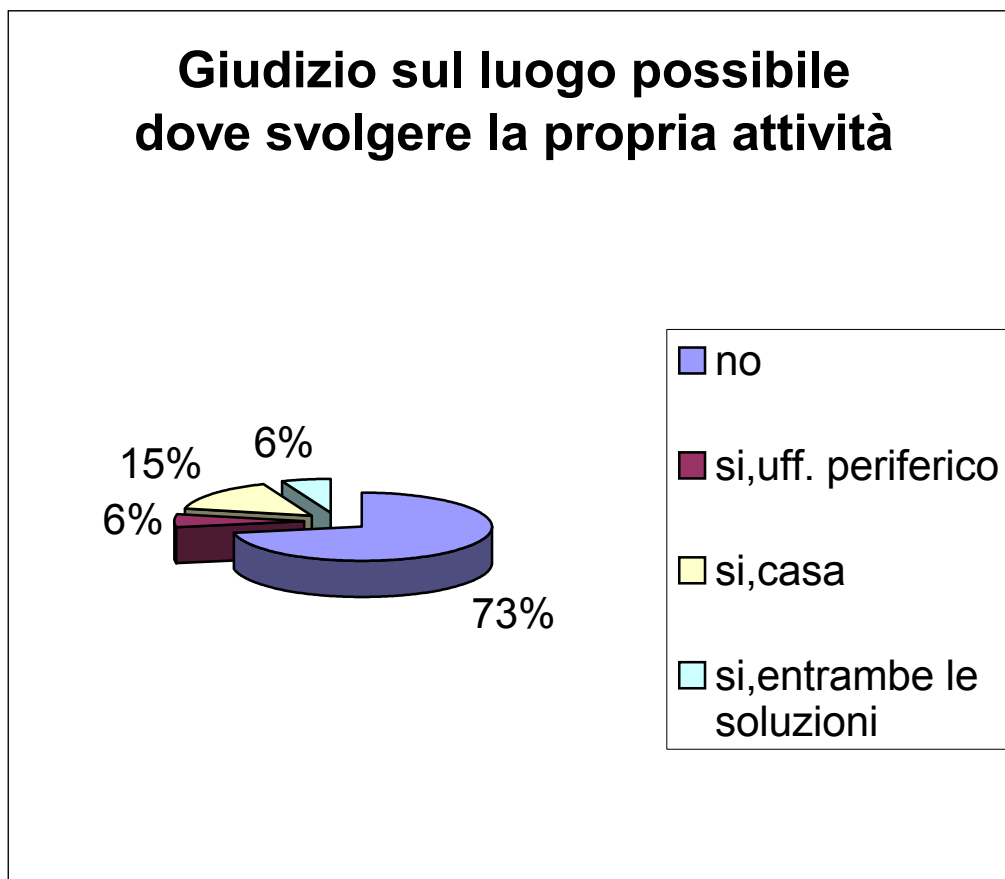
4.4 Risultati intervista

Delle amministrazioni intervistate, nessuna di esse adotta forme di telelavoro, nonostante ciò, tra gli intervistati, molti di essi considerano telelavorabili determinate mansioni.



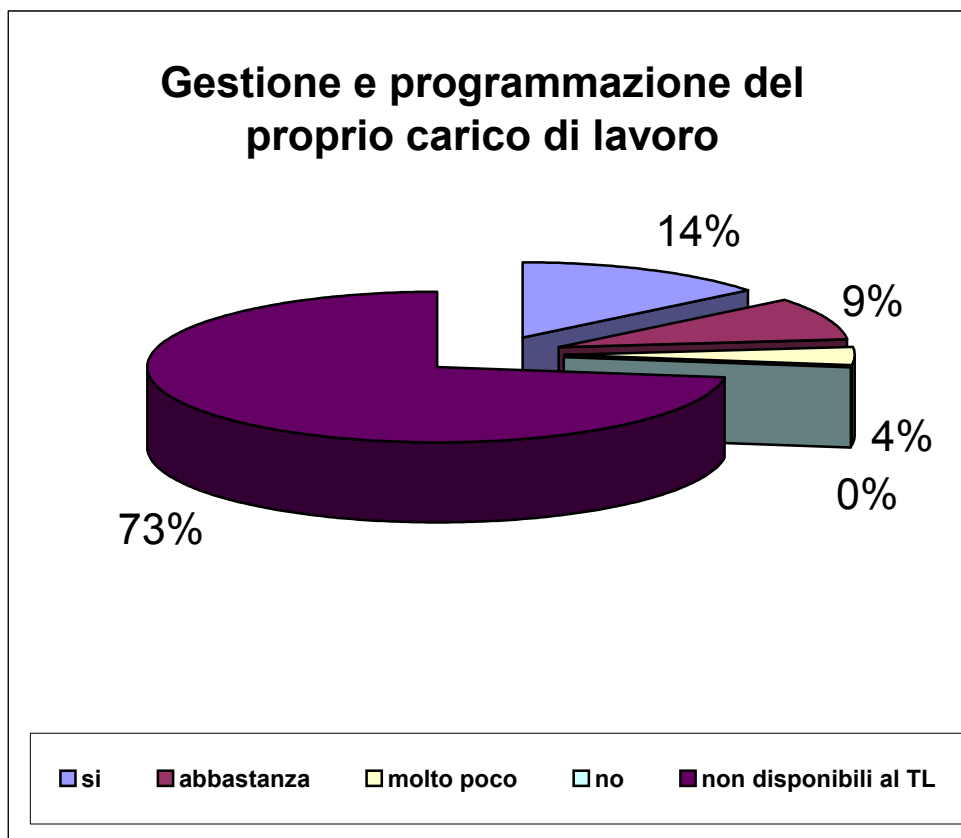
Dai risultati ottenuti il 76% si è dichiarato non disponibile a telelavorare, tale scelta potrebbe derivare dal fatto che il pubblico dipendente non è pronto a lasciare che la propria attività si svolga a distanza, mentre il restante 24% si dimostra a favore dirigenti, tecnici e dipendenti del settore amministrativo (vedi grafico 1).

Se si da uno sguardo al secondo grafico :



FONTE: NOSTRA ELABORAZIONE

Si nota che tra gli intervistati che hanno espresso un giudizio favorevole verso tale modalità, il 15% preferisce svolgere l'attività lavorativa presso la propria abitazione, si è creata invece, una situazione di parità sia per le risposte inerenti al telelavoro presso l'ufficio periferico sia per entrambe le soluzioni(6%).

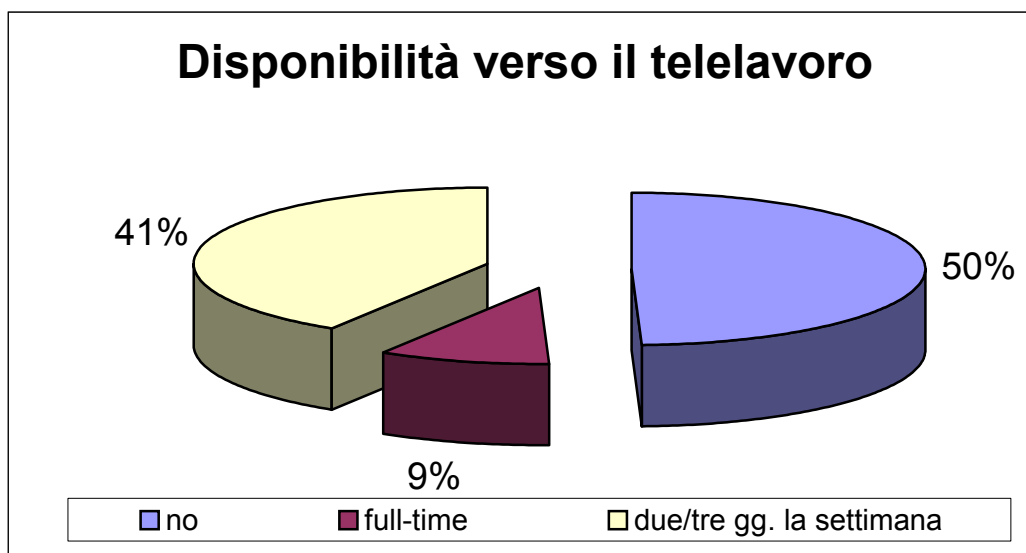


Questa predisposizione a volere svolgere il lavoro a domicilio va ricercata nella specificità del lavoro svolto. I lavoratori individuati, infatti, sono abituati a lavorare autonomamente gestendo da se il carico lavorativo giornaliero.

4.5 Disponibilità al telelavoro

Per quanto riguarda la sperimentazione del lavoro a distanza, sono stati posti quesiti relativi sia ai motivi che inducono il lavoratore di telelavorare da casa, sia i motivi e i timori che ne ostacolano a scelta.

FONTE: NOSTRA ELABORAZIONE



Tra le condizioni da indicare per la scelta del telelavoro, è stato posto il quesito: “lei sarebbe favorevole a lavorare da casa?”, questo ha fornito un primo criterio per testare la disponibilità dei soggetti intervistati.

Il 50% del campione ha risposto affermativamente a tale quesito, si è mostrato disponibile, se non a telelavorare, almeno

ad analizzare le proprie modalità di lavoro per vedere in seguito se sia possibile la loro organizzazione.

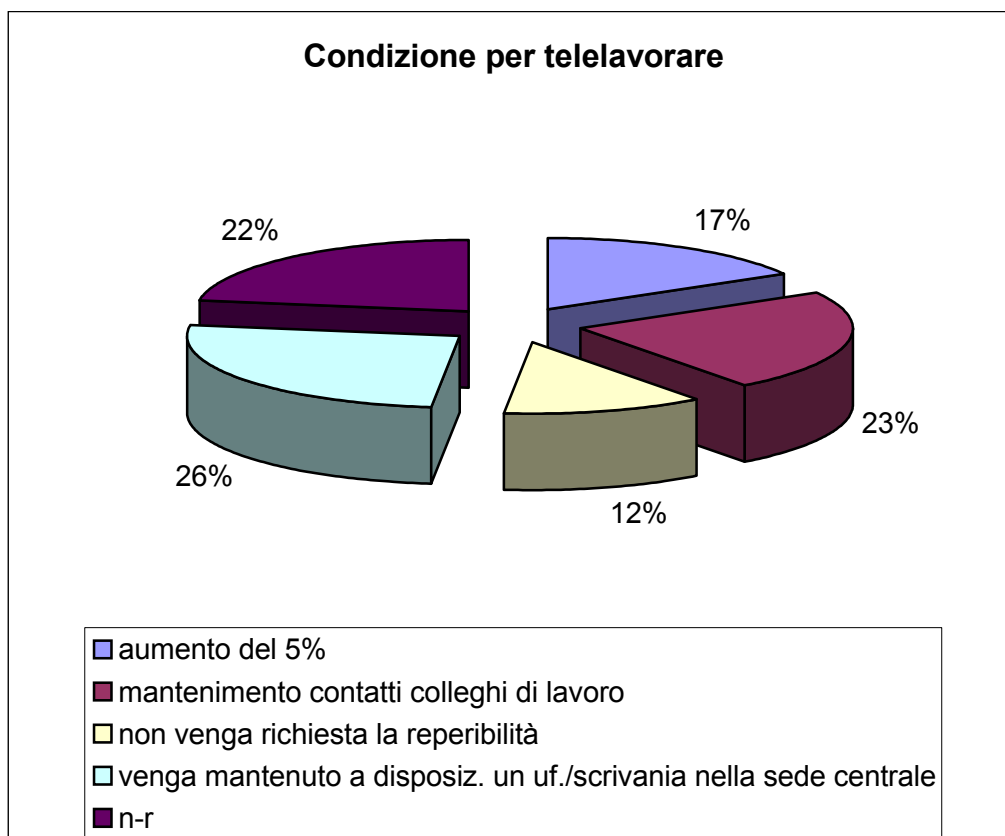
Ai lavoratori della provincia è stato chiesto di indicare, infatti, per quanti giorni alla settimana sarebbero stati disposti a telelavorare da casa, e per quanti altri giorni avrebbero continuato a svolgere la propria attività in ufficio.

Dall'analisi di tali risposte, si nota che la maggior parte degli intervistati desiderano telelavorare da casa per due/tre giorni la settimana (41%) mentre vi sono altri lavoratori che preferirebbero telelavorare full-time (9%).

Il restante 50% ha riportato una risposta negativa in merito alla propria disponibilità.

4.6 Telelavoro: a quali condizioni

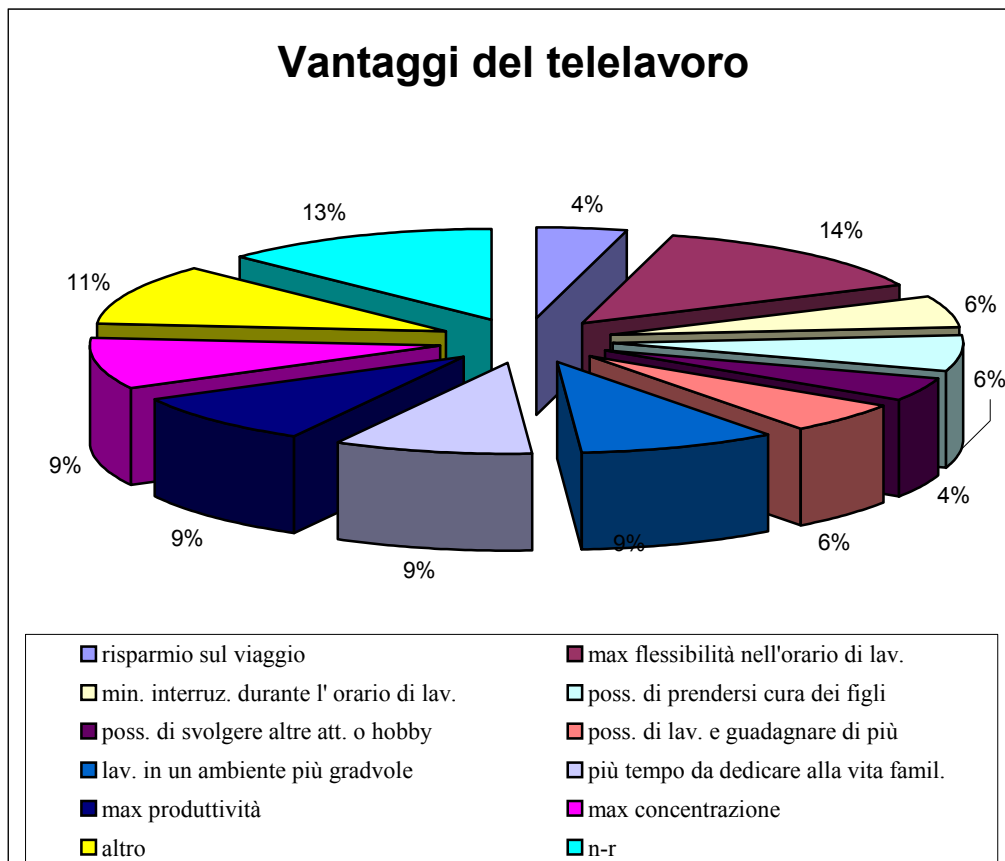
La successiva verifica delle condizioni necessarie per l'accettazione di un periodo di sperimentazione della nuova modalità lavorativa (“a quali condizioni lei accetterebbe di lavorare a casa?”) ha riportato i valori presenti nel seguente grafico:



Viene posta la condizione che sancisce la conservazione della postazione lavorativa in ufficio, da ciò si può ricavare che gli intervistati sono disposti a telelavorare da casa o altrove solo se vi è la possibilità che in qualsiasi momento, quando lo si desidera, si possa ritornare alla forma tradizionale di lavoro.

La nuova forma di lavoro incute però anche un certo timore di restare isolati, infatti, si richiede la possibilità di mantenere la comunicazione con i colleghi di lavoro, al fine di non perdere la possibilità di interagire con l'ambiente e le relazioni umane e sociali dell'ufficio.

4.7 Vantaggi e svantaggi del telelavoro



Il successivo quesito “per quali motivi lei sceglierebbe di lavorare a casa” permette di evidenziare quali siano i principali vantaggi del telelavoro che vengono percepiti dai lavoratori potenzialmente interessati ad utilizzarlo.

Il motivo principale per la scelta di lavorare a casa risiede nella maggiore flessibilità dell’orario di lavoro (14%); con il

telelavoro scompaiono, infatti, i tradizionali orari prestabiliti e i tempi sono lasciati alla scelta e alla capacità di organizzazione del singolo.

Questa forma di libertà lavorativa costituirebbe il fattore chiave per indurre il lavoratore ad accettare la proposta di svolgere la propria attività in parte a domicilio.

Da sottolineare che tale flessibilità deve essere considerata come una ridefinizione ben strutturata delle mansioni, con un giusto equilibrio tra lavoro e proprie necessità.

Altro motivo, è la possibilità di lavorare in un ambiente più gradevole (9%) e di dedicare più tempo alla vita familiare (9%), queste motivazioni potrebbero essere viste come un “effetto” della prima scelta (quella della flessibilità lavorativa), così nell’arco della giornata il lavoratore potrebbe ritagliarsi maggiori spazi da dedicare alla famiglia e alla casa.

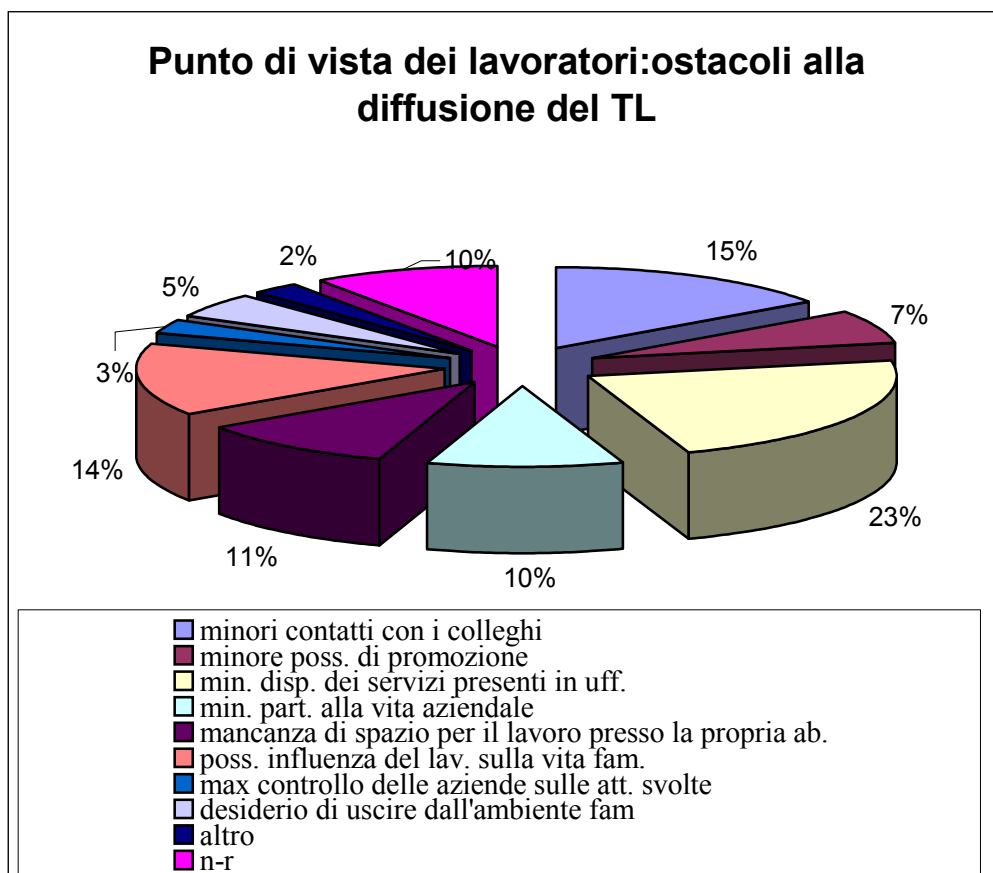
Viene, anche, evidenziata la maggiore concentrazione (9%) che si riesce a raggiungere nella propria abitazione, che porta, direttamente, a una maggiore produttività.

Non riscuotono, invece, molta rilevanza i possibili risparmi sul viaggio o la possibilità di svolgere altre attività o hobby.

Relativamente agli aspetti negativi (per quali motivi lei non sceglierebbe di telelavorare ?”), i lavoratori sono preoccupati del fatto che lavorando a casa diminuiscono sensibilmente i contatti con i colleghi (15%), e che si abbia in generale una minore partecipazione alla vita d’ufficio (10%); il timore è quello di trovarsi a lavorare in una condizione di isolamento, nel chiuso della propria abitazione.

A casa, inoltre, possono non essere disponibili tutti i servizi, le informazioni ed altri supporti operativi presenti in ufficio (23%), e ciò potrebbe portare ad una minore praticità.

Altro fattore da non sottovalutare è la possibile influenza che il lavoro può avere sulla vita familiare (14%), ciò deriva dal fatto che si vogliono evitare conflitti tra lavoro e famiglia.



FONTE: NOSTRA ELABORAZIONE

Conclusioni

Dal lavoro svolto si nota una certa propensione verso una possibile introduzione del telelavoro.

In realtà, non si può non tenere presente che il campione analizzato è un campione di piccole dimensioni, infatti, il n° degli intervistati non supera le 100 unità.

Tra l'altro, non emerge dal tipo di quesito posto come è articolata la “struttura interna della P.A.” analizzata: oltre alla scarsa informazione su tale modalità lavorativa, molti comuni non dispongono del collegamento in rete, non essendo muniti di “computer”.

Tra gli intervistati, alcuni di essi, hanno ritenuto che il progresso tecnologico “depaupera” il lavoro tradizionale, ciò potrebbe dipendere dalla scarsa formazione del dipendente pubblico.

Dipendente che non vede l'introduzione dei supporti telematici come uno snellimento delle procedure ma un pericolo per quello che da anni considera "posto statale = posto fisso".

Il problema, allora, è un problema non solo organizzativo, tecnologico, formativo ma soprattutto "culturale".

Un contesto culturale ostile alle trasformazioni.

Nel caso del contesto culturale³³ è evidente che non si possono ignorare i processi di trasformazione culturale dell'ambito sociale in cui è collocata una organizzazione. Per questo, non possiamo sottovalutare il livello di penetrazione della cultura dell'innovazione della società per tenere conto dei processi culturali che favoriscono le trasformazioni.

In una società culturalmente arretrata dal punto di vista tecnologico, anche, soltanto poco avanzata, il TL avrebbe un

³³ "...ogni progetto finalizzato all'introduzione del TL in una determinata realtà lavorativa dovrà analizzare i fabbisogni culturali, tecnologici e formativi necessari alla trasformazione, partendo da una analisi dei livelli culturali, organizzativi, tecnologici e delle conoscenze da cui parte..."
CFR. : G. D'Angelo - S. Di Maio, Il telelavoro negli enti locali: un modello.
Sito consultato: www.funzionepubblica.it

impatto minore, in quanto la cultura predominante non considererebbe questa modalità di lavoro.

Allo stesso modo, una cultura poco attenta alle relazioni sociali sottovaluterebbe i processi evolutivi che il TL può portare in questo ambito.

Da quanto detto, discende che per analizzare le trasformazioni necessarie all'introduzione del TL in una determinata realtà, dobbiamo tenere conto dei processi che sono alla base di queste trasformazioni: i processi che favoriscono l'evoluzione culturale; i processi che favoriscono le trasformazioni organizzative; i processi che modificano il contesto tecnologico; i processi che trasformano il contesto formativo.

Il TL , deve essere visto in relazione allo sviluppo locale, dove, la P.A.L. deve possedere gli strumenti di gestione del TL e dei telelavoratori, dunque, le infrastrutture tecnologiche, e, deve fornire gli strumenti di formazione ed addestramento al TL.

Se lo si vuole applicare negli enti locali la scelta del “contesto” nel quale sperimentare il TL è centrale per la riuscita del progetto: aspetti organizzativi, applicativi, tecnologici, relazionali, normativi, professionali possono determinare il successo o il fallimento dell’esperienza.

Molto importante è anche il livello di “competenze” che l’organizzazione può raggiungere in tema di TL e della sua applicazione, è chiaro che più si diventa esperti delle problematiche, più complessi possono essere i settori in cui introdurre il TL.

Per una sua possibile introduzione, comunque, bisogna guardare: la “complessità organizzativa”; il “livello tecnologico”; le “modalità di svolgimento del lavoro” e il “grado di autonomia delle risorse”.

La “complessità organizzativa” pone l’accento sui processi di riorganizzazione settoriali del lavoro scaturiti dall’introduzione dei supporti telematici; il “livello tecnologico”, definisce la

complessità delle tecnologie informatiche da utilizzare per lo svolgimento delle attività: computer, reti telematiche, multimedialità, tecnologie per la videoconferenza; lo “svolgimento del lavoro” è quel parametro da seguire per potere telelavorare: collegamento con gli utenti, possibilità di operare in gruppo e altro; in ultima analisi, il “grado di autonomia delle risorse”, più una risorsa è autonoma nelle decisioni che deve prendere per svolgere la propria attività, maggiore sarà la possibilità di porla in TL. “L’autonomia decisionale è direttamente legata al livello funzionale della risorsa nell’organizzazione”³⁴.

Introdurre il TL in realtà che possiedono i suddetti parametri, significa, per un pubblico amministratore, il raggiungimento di forti obiettivi di riqualificazione organizzativa, sua razionalizzazione, elevazione delle conoscenze e della professionalità delle risorse umane, miglioramento

³⁴ CFR. : D’Angelo – Di Maio, Il TL negli enti locali: un modello, in www.funzionepubblica.it.

dell'efficienza dei servizi e, quindi, maggiore qualità delle azioni della propria realtà sul pubblico e sulle sue esigenze.

Ovviamente, se non si possiedono le competenze minime di informatica e di sua utilizzazione bisogna procedere con una “formazione” di base. Tale formazione si riferisce alle funzioni operative del SW da usare; l'uso della posta elettronica; la funzione dei database remoti; la navigazione in Internet.

