

RELAZIONE FINALE SUL PROGETTO DI TELELAVORO DELL'ATENEO DI CAGLIARI

Dopo un anno di sperimentazione si è concluso, nel gennaio del 2008, il progetto di telelavoro che la Direzione Amministrativa aveva avviato nel febbraio del 2007. L'attento monitoraggio dell'esperienza consentirà di approntare il regolamento per il telelavoro che dovrà stabilire le norme per il suo prosieguo in Ateneo.

La genesi del progetto.

L'idea di attivare la modalità di lavoro a distanza è nata sia per la volontà di assecondare gli indirizzi che a livello nazionale e europeo in questa direzione andavano delineandosi, sia per cercare di agevolare il più possibile esigenze particolarmente importanti di alcuni dipendenti che non sembravano poter trovare soluzione con l'utilizzo degli strumenti di flessibilità lavorativa che l'Amministrazione comunemente adotta.

D'altra parte si riteneva di non poter avviare una modalità di lavoro così nuova, come quella del lavoro a distanza, senza prima passare per una, seppur minima, sperimentazione. Un periodo di prova avrebbe permesso, da una parte, di avviare il progetto cercando di volta in volta le soluzioni appropriate ai problemi organizzativi e dall'altra di raccogliere le informazioni utili alla redazione di un regolamento.

Alla luce di questi fatti si era concertato con le organizzazioni sindacali di avviare un progetto sperimentale che testasse la modalità del telelavoro su due dipendenti per verificare come si potesse conciliare l'impegno lavorativo con le necessità familiari e la gestione di complicate situazioni di disabilità e salute.

Le criticità.

Il problema maggiore che si incontra quando si affronta l'introduzione di una novità in un sistema è rappresentato sicuramente dalle remore culturali. Il nostro progetto non ha fatto eccezione a questa norma. Infatti il telelavoro si è scontrato con la radicata convinzione che la produttività dei dipendenti dipenda dal controllo diretto esercitato dai superiori o dal controllo che l'organizzazione impone nella sede di lavoro. Una modalità che ovviamente sfugge al controllo visivo della gerarchia e del resto del sistema comporta perciò la paura che, a fronte di un costo sostenuto dall'amministrazione, la produttività del dipendente cali.

Vi è poi una difficoltà legata all'invidia del privilegio in quanto molti dipendenti, soprattutto donne con carichi familiari di bimbi o anziani, ambiscono fortemente al telelavoro vedendolo come

possibile soluzione per le difficoltà dettate dalla gestione congiunta di lavoro e impegni privati. Peraltro, poiché il telelavoro per poter essere avviato ha bisogno di maggiori risorse rispetto alla tradizionale erogazione del servizio presso il luogo di lavoro, è facilmente intuibile che l'Amministrazione non potrebbe accogliere la totalità delle richieste anche per la mancanza di significative aree caratterizzate da mansioni omogenee che possano essere anche telelavorabili. Questo aspetto potrebbe essere considerato come un punto di forte criticità per il benessere organizzativo perché a fronte di un ritorno positivo per i dipendenti in telelavoro si avrebbe un ritorno negativo per quelli che ne venissero esclusi. La sperimentazione non ha sofferto del problema appena prospettato proprio perché dovendo scegliere solo due persone si sono scelte le uniche due che ci avrebbero permesso di testare una casistica di problemi più ampia possibile. Il rischio si correrebbe probabilmente nel caso questa modalità lavorativa si concedesse a un maggior numero di dipendenti.

Un problema importante che invece abbiamo affrontato anche con la sperimentazione è stato l'adeguamento degli ambienti domestici, sedi del telelavoro, alle norme sulla sicurezza. Il problema nasce perché per le dipendenti in telelavoro la casa diventa l'ambiente di lavoro e come tale deve possedere tutti gli standard richiesti dalle norme sulla sicurezza per gli ambienti di lavoro. Appare immediatamente chiaro che questi standard non sono facili da rilevare in strutture che sono state progettate per scopi diversi da quello lavorativo. Pur osservando che questo è un problema incontrato da tutti gli enti che si sono cimentati nell'avvio del telelavoro, si ritiene che il problema sia stato superato attraverso i sopralluoghi del SPP che ha portato i dipendenti e l'Amministrazione ad eseguire una serie di azioni finalizzate all'eliminazione dei problemi rilevati.

Nella fase sperimentale si è poi ovviato al vincolo della stanza da adibire esclusivamente al telelavoro con l'utilizzo di un notebook ad autenticazione biometrica (identificazione digitale). Questa soluzione non potrebbe essere applicata su grandi numeri ma sarà possibile ovviare all'inconveniente adottando una soluzione differente.

Da un punto di vista informatico si sono incontrati alcuni problemi soprattutto nella fase di avvio della sperimentazione ma lo svolgimento quotidiano del telelavoro non ha dato problemi degni di rilevanza. La scelta dell'utilizzo delle linee ADSL preesistenti presso i domicili delle due dipendenti, fatta per motivi puramente economici, ha limitato la tipologia delle mansioni telelavorabili. Inoltre, essendo questi collegamenti diversi tra loro e non aderenti agli standard dell'Ateneo, ha obbligato i tecnici informatici ad un maggior impegno nelle attività di controllo e di gestione.

Il problema si sarebbe potuto evitare attraverso l'utilizzo di linee dedicate e criptate che costituiscono però un costo per l'Amministrazione.

Le modalità.

Il lavoro presso il domicilio delle dipendenti si è svolto sulla base di un'organizzazione di tipo fiduciario tra il dirigente e le dipendenti. D'altro canto una delle pietre miliari del telelavoro è proprio la forte flessibilità nell'impiego dell'orario di lavoro. Infatti, a parte le ore di reperibilità telefonica, il lavoratore può organizzare il lavoro secondo i propri bisogni. Durante la nostra sperimentazione i dirigenti davano alle dipendenti, volta per volta, gli obiettivi da raggiungere e ne controllavano, secondo metodi prestabiliti, la realizzazione. Le lavoratrici riportavano su un diario le attività svolte durante la giornata lavorativa.

I riscontri.

Ora che la sperimentazione si è conclusa e si possono tirare le somme si può dire con certezza che in alcuni casi la modalità di telelavoro potrebbe essere veramente una soluzione valida e alternativa per problemi di complicata gestione. Sul fronte della produttività è possibile affermare che l'Amministrazione non ha avuto costi. In uno dei due casi sperimentati i risultati sono stati del tutto positivi tanto che lo stesso dirigente ha chiesto di poter prorogare il progetto per altri sei mesi. Questa dipendente durante il periodo ha aumentato la produttività approfittando del fatto che la situazione al contorno le consentiva di dedicarsi al lavoro senza doversi barcamenare tra i mille problemi causati dagli spostamenti. Nell'altro caso la dipendente ha comunque tenuto costante la produttività, ma il dirigente ha ritenuto conclusa l'esperienza sperimentale e rimane invece in attesa del regolamento.

Anche il controllo delle presenze ha messo in evidenza come in uno dei due casi il numero di richieste di malattia e altri permessi sia stato inferiore all'anno precedente con la significativa circostanza che l'utilizzo dei permessi ex legge 104 si è concentrato proprio nei giorni di telelavoro e si è ridotto nel tempo.

Nel caso dell'altra dipendente si è raggiunto l'obiettivo di trasformare il rapporto che da tempo parziale a tempo pieno.

Sul fronte della soddisfazione del dipendente, l'esperienza ha garantito un'armoniosa convivenza del lavoro con i problemi personali. Le lavoratrici hanno sperimentato la reale possibilità di poter lavorare senza dover trascurare la propria famiglia e i propri problemi di salute.

In riferimento al rischio più comune per il telelavoro e cioè l'emarginazione questo non si è manifestato, anche se questo risultato va letto alla luce del fatto che il telelavoro sperimentato presso questa amministrazione è parziale.

Conclusioni.

All'avvio della sperimentazione l'Amministrazione e le organizzazioni sindacali si erano prefissati due grandi obiettivi: il primo di raccogliere le informazioni utili per la redazione puntuale del regolamento e il secondo di testare i benefici del telelavoro sia sulla vita lavorativa e privata di dipendenti gravati di problemi familiari e di salute sia sull'organizzazione del lavoro, pur non tacendo il fatto che il nostro campione non può essere considerato certamente significativo, dato l'esiguo numero di dipendenti.

Il primo obiettivo è stato raggiunto in quanto l'esperienza verrà posta alla base della redazione del regolamento. Anche il secondo obiettivo è stato raggiunto perché si è notato un aumento del benessere organizzativo e una totale soddisfazione da parte delle dipendenti, non disgiunto dal mantenimento o l'aumento della produttività stessa.

La stesura del regolamento obbligherà però a considerare fondamentale la telelavorabilità delle mansioni. Infatti mentre in fase di sperimentazione si sono adattate le mansioni dei dipendenti alle caratteristiche del telelavoro, nel caso di telelavoro diffuso è necessario definire a priori le mansioni telelavorabili.

Altro aspetto che andrà rivalutato sarà quello informatico. Qualora il numero dei lavoratori dovesse in futuro aumentare, dovranno essere predisposti dei collegamenti, anche se costosi, esclusivamente attraverso linee dedicate. Ciò potrà garantire la sicurezza dei sistemi centrali e delle banche dati e permetterà di assimilare le stazioni di lavoro domiciliari a quelle utilizzate nei propri uffici. Il telelavoratore potrà avere le medesime funzioni e le stesse possibilità lavorative che svolge normalmente.

Sempre in riferimento all'aspetto informatico ci pare assolutamente improbabile gestire il sistema di identificazione digitale su numeri più grossi in quanto questo tipo di accesso presenta spesso dei problemi che comportano un notevole impegno di tempo per i tecnici. Dovrà essere utilizzato un sistema più classico di accesso. Allo stato attuale ci sembra che quello dell'ambiente domestico dedicato al telelavoro possa essere la soluzione ideale.

Il regolamento infine dovrà valutare la quantificazione numerica del telelavoro che potrà farsi in Ateneo al fine di trovare l'equilibrio virtuoso tra costi e benefici.

Il Direttore Amministrativo

Dott. Fabrizio Cherchi

