



Itali@Oggi.it

IL PRIMO SETTIMANALE DELL'ECONOMIA INTERNET

www.italiaoggi.it

ItaliaOggi7+Itali@Oggi.it: L. 3.000 (1,55 euro) - Spedizione in a.p. 45%, art. 2, comma 20/b, legge 662/96 - Filiale di Milano - Lunedì 5 Marzo 2001

All'interno ItaliaOggi7



Il miraggio forfettone
Quesitario e Pagine Gialle

Il telelavoro crea flessibilità

La tecnologia rende facile
il lavoro a distanza,
ma ancora pochi
ne approfittano

Questa settimana

Attualità B2B pag. 4

- Visita a una web-farm

Aziende 17

- Una community per manager
- Club Nautilus mette insieme gli Isp
- Trhubnet, un hub B2B
- Intervaluenet, un incubatore emiliano
- Brweb, dal Carosello a Internet
- Netikos si lancia nel mercato Umts

Normativa 25

- La contrattualistica utenti-provider

Giustizia informatica 27

- La diffamazione via Internet

Computer & tlc 35

- Gli scanner economici e altre proposte tecnologiche per le pmi

Formazione 55

- Corsi per web master

a pag. 13



Offro Lavoro 600

POSTI SPECIALIZZATI

da pag. 57

BusinessTech
Una pubblicazione
McGraw-Hill Itali@Oggi.it

da pag. 47

Supplemento al numero odierno di ItaliaOggi7

B2B - corporation.net
business accelerating solutions



Da casa si lavora meglio



Pagine a cura
DI ROBERTO FABEN

È il cocktail del futuro. I suoi ingredienti sono flessibilità, decentramento e personalizzazione. E questo futuro è già presente. Il suo luogo di nascita è il Nord America. Nel 1970 il colosso statunitense At&t formulò un pronostico. Nel giro di vent'anni, dichiararono i futurologi della corporation leader delle tele-comunicazioni, il telelavoro interesserà l'intera popolazione nord-americana. Anche se quelle stime furono successivamente riviste (riducendo, nel 2000, quella previsione di globalità a meno della metà, il 40% della popolazione), il telelavoro rappresenta, al principio del terzo millennio, una realtà in continua evoluzione, che va interpretata in linea con la crescente necessità di decentramento e di flessibilizzazione dei processi di organizzazione del lavoro aziendale.

Ma anche con i bisogni da parte degli individui di rendere più snello e dinamico il rapporto fra tempo di lavoro e tempo di vita.

Due definizioni di telelavoro. Martin Bangemann, commissario europeo, lo definisce: «Qualsiasi attività alternativa di lavoro che faccia uso delle tecnologie della comunicazione non richiedendo la presenza del lavoratore nell'ambiente tradizionale dell'ufficio». Questa è invece la definizione dell'Ufficio internazionale del lavoro (il Bit di Ginevra): «È una forma di lavoro effettuata in luogo distante dall'ufficio centrale o dal centro di produzione e che implichi una nuova tecnologia che permetta la separazione e faciliti la comunicazione». Sta di fatto che il ricorso al lavoro decentrato attraverso il supporto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione manifesta un andamento esponenziale. Secondo le stime del 1999, pubblicate nello *Status Report on European Telework*, risulta che in Europa operano, in varie forme, circa 9 milioni di telelavoratori. A guidare la classifica sono la Germania (2 milioni 132 mila unità), il Regno Unito (2 milioni e 27 mila) e i Paesi Bassi (1 milione e 44 mila). In percentuale sulla forza lavoro la classifica è comandata dalla Finlandia (16,8%) seguita dalla Svezia (15,2%) e dai Paesi Bassi (14,2%). Per quanto riguarda l'Italia i telelavoratori sono circa 720 mila (ma questo dato è altamente significativo se si

analizza il trend di crescita: nel 1994 erano infatti appena 97 mila): rappresentano circa il 3,6% della forza lavoro (quelli a domicilio sono circa 270 mila, i mobili 270 mila, gli autonomi 90 mila).

E, a giudicare dalle statistiche, questa nuova forma di organizzazione e gestione del lavoro occuperà nei prossimi anni una parte sempre più consistente sul totale della forza-lavoro. Anche

**In Italia
i telelavoratori
sono 720 mila,
il 3,6% del totale.
Nell'Europa
settentrionale
raggiungono
circa il 15%**

perché la generalizzazione del fenomeno Internet funge da stimolatore per lo sviluppo del telelavoro. In questo senso, almeno due sono le possibili chiavi di lettura:

Da una parte il lavoro a distanza costituisce una forma di avvio di iniziative di micro-imprenditorialità individuale sia giovanile sia di persone, come le donne-professioniste che hanno figli e intendono dedicare tempo

alla vita familiare e privata senza per questo tralasciare gli investimenti professionali con le relative possibilità di gratificazione.

Dall'altra parte anche le aziende, grandi e piccole, molte delle quali con una mission orientata agli investimenti sulla rete (advertising, e-commerce...), ricorrono sempre più diffusamente a telelavoratori libero-professionisti con commissioni a pagamento o contratti a termine sia per l'implementazione di obiettivi contingenti (la realizzazione di siti, portali, pagine web), sia nel corso di progetti di ridisegno degli organici aziendali verso una maggior flessibilità di decentramento, riduzione dei costi (e uno dei riflessi principali di questa strategia è la desincronizzazione tra orario di ufficio e tempo libero).

Il fattore tecnologico è, chiaramente, alla base del generale processo di ottimizzazione delle risorse umane, e gli esperti di organizzazione del lavoro sostengono che è questo il vero fattore competitivo delle società industrializzate. In questo ambito il telelavoro (che può interessare sia i lavoratori fissi dell'azienda, i core workers, sia quelli saltuari, i contingent workforce) è suscettibile di essere avvicinato ad altre forme di lavoro flessibile che si vanno estendendo nelle società postindustriali, come il temporary help company, lavoro

continua a pag. 14

In Italia chi lavora da casa spesso costituisce una ditta individuale Sono solo una minoranza i telelavoratori dipendenti

segue da pag. 13

intermittente tramite agenzia, il part-time, lavoro a tempo parziale, e il job sharing, la condivisione e divisione del lavoro tra due colleghi.

La tipologia più frequente di telelavoro è l'homework, il lavoro a domicilio, ma si stanno estendendo anche forme alternative, come il distributed business systems, lavoro flessibile in sistemi collegati di uffici, il mobile work, lavoro mobile, e il lavoro negli uffici-satellite (decentrati) delle imprese e nei telecentri, i centri di telelavoro che possono essere utilizzati da più telelavoratori che non intendono spostarsi geograficamente o non hanno l'opportunità di utilizzare strumenti info-tecnologici propri.

Le attività telelavorabili sono svariate: possono ricorrere al telelavoro addetti alla contabilità, al credito, agli acquisti, alla selezione del personale, esperti e operatori di telemarketing, agenti di assicurazione e broker, agenti immobiliari, analisti di sistemi informatici, centralinisti, commercialisti, consulenti finanziari, docenti di corsi di formazione, operatori di word processor, operatori informatici, programmatori di software, architetti progettisti, giornalisti, scrittori.

Con il telelavoro possono essere svolte mansioni di dattilografia, programmazione, segreteria, amministrazione, traduzione, contabilità, vendita/marketing, editoria, ricerca, consulenza, progettazione, architettura, formazione, gestione, manutenzione. Chi più ne ha più ne metta, insomma. I fattori economico-congiunturali che favoriscono la flessibilità (e dunque l'utilizzo più massiccio delle varie forme di telelavoro) sono: sia l'elevata fluttuazione fra domanda e offerta di lavoro, sia i cambiamenti nella struttura demografica delle aziende, un fattore, questo, che richiede nuove e diverse politiche di gestione del personale.

Oltre alla possibilità di generare degli effetti positivi sull'ambiente (soprattutto per quel che riguarda il decongestionamento del traffico e la riduzione dell'inquinamento) il telelavoro rappresenta un'opportunità per contrastare lo spopolamento di aree geografiche economicamente depresse e rivalutarle. È in vista dell'implementazione di questa politica che il telelavoro ha trovato un diffuso utilizzo in alcuni paesi dalla conformazione morfologico-territoriale peculiare come la Svezia, l'Irlanda e il Regno Unito.

È infatti dai paesi del Nord Europa che è nata l'esperienza dei telecentri e dei telecottage, servizi a distanza collocati in aree territoriali lontane dai grandi centri industriali e metropolitani, fondati o con capitali privati di piccoli imprenditori locali per inve-

stire sul lavoro locale attraverso il supporto delle nuove tecnologie o con capitali di grandi aziende remote, che intendono aprire sportelli (spesso dotati di call center, per la raccolta e lo smistamento di ordini e di prenotazioni) in centri rurali al fine di vendere prodotti e servizi, spesso commercianti in Internet. Da questo punto di vista il telecentro rappresenta sia un'opportunità di telelavoro, sia una possibilità di espansione dei mercati da parte delle grandi aziende e di penetrazione nei mercati locali attraverso un sistema di punti decentrati sul territorio anche in aree di difficile raggiungibilità.

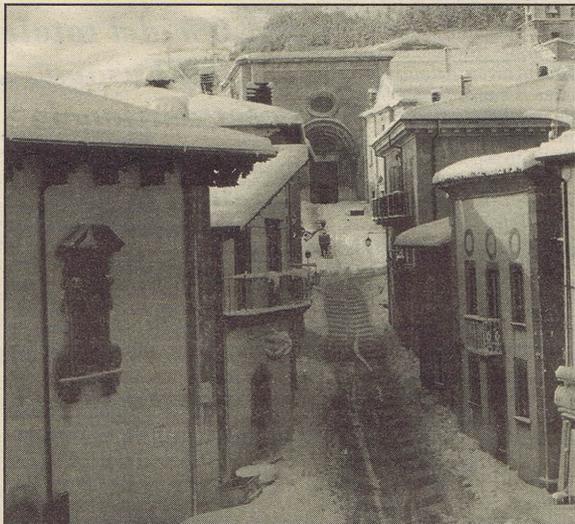
Anche in Italia si sta tentando di replicare l'esperienza nord-europea dei telecentri.

Nel 1997 sono stati infatti aperti i primi tre telecentri, fra i quali quello di Castelnuovo ne' Monti (Reggio Emilia), per frenare lo spopolamento e il pendolarismo verso Reggio Emilia, e di Sesto San Giovanni (Milano), all'interno di un'area industriale dismessa che in passato fu occupata dalle acciaierie Falck, dove è possibile svolgere varie mansioni di telelavoro, organizzare videoconferenze, accedere a postazioni multimediali e a servizi in rete. Attualmente in Italia si contano una ventina di telecentri, che spesso fungono da incubatori di start-up. L'utilizzo del telelavoro sta diventando un fenomeno di notevole importanza anche per le aziende, in particolare per quelle che sono dotate di un certo numero di uffici. Le analisi di produttività della logistica aziendale mettono infatti in rilievo come, applicando anche agli uffici gli stessi criteri di produttività imposti agli stabilimenti industriali, essi abbiano un tasso medio di utilizzo equivalente ad appena il 38% del loro potenziale di produzione.

Tuttavia, il ricorso a varie forme di telelavoro o la realizzazio-

ne di telecentri de-localizzati richiede un'attenta valutazione, da parte dell'azienda, dei benefici ottenibili, analizzando progettualmente quali potrebbero essere le aree di applicazione del telelavoro, i tempi richiesti per gli incontri e le riunioni face-to-face, le potenzialità di aumento della produttività.

Come osserva l'economista Sergio Campodall'Orto, l'impatto del telelavoro sull'impresa si concretizza nella maggiore flessibilità nell'utilizzo delle risorse disponibili, nella maggiore efficienza e produttività del lavoro e nella possibilità di riduzione del turnover aziendale, ma anche nel rischio di una possibile minor identificazione del lavoratore con l'azienda. Per quel che riguarda invece l'analisi dei costi-benefici sul telelavoratore, i vantaggi sono la potenziale maggior produttività, la riduzione dei tempi e dei costi di trasporto, più creatività e motivazione, miglior gestione del tempo libero e possibilità di maggiori contatti con la famiglia, possibilità di lavoro per i disabili. Gli svantaggi il maggior isolamento, la diminuzione degli scambi d'esperienza e delle possibilità di carriera e il maggior carico di lavoro.



Traduce testi da Inverno

www.novamente.com

Cercate una segretaria o una traduttrice che collabori con la vostra azienda in linea? L'idea di Maria Antonietta Palanza, 44 anni, originaria di Chieti ma residente in un piccolo paesino in provincia di Pavia dal nome poetico (Inverno), è stata quella di costruire un sito Internet attraverso il quale diffondere il suo marchio e ricevere le commissioni direttamente nel suo computer di casa, per poi tele-lavorare senza staccarsi dalla sua famiglia.

La Palanza proviene da una lunga esperienza presso varie aziende come segretaria e traduttrice (conosce inglese e francese). È l'esperienza che ora utilizza per offrire sulla rete i servizi della sua ditta individuale. E sembra che le commesse fiocchino nel suo programma di posta elettronica. «Alcuni lavori che faccio derivano da rapporti di conoscenza diretta con i clienti. Ma la maggior parte dei contatti mi giungono direttamente da soggetti che vengono a conoscenza dei servizi che realizzo navigando su Internet».

Nasce così, grazie a Internet e al telelavoro, la segretaria virtuale. «Le aziende che cercano una segretaria o una traduttrice che faccia il suo lavoro diciamo da libero professionista immettono nei motori di ricerca la parola traduzioni o segretariato e hanno così una videata dei siti delle persone che fanno questo tipo di attività». Le chiamate di una ditta vengono direttamente trasferite sull'apparecchio telefonico della segretaria on-line, la quale può così curare i rapporti con i clienti. Per quanto riguarda le traduzioni, poi, il concetto è chiaro. Non è indispensabile, soprattutto se si pensa alla rapidità delle comunicazioni elettroniche, che il lavoro di traduzione venga realizzato nelle sedi aziendali. Maria Antonietta Palanza si ritiene molto gratificata per i risultati e le possibilità che le sono offerte dal telelavoro tramite il web e rappresenta un altro esempio di congruenza e incontro tra esigenze di flessibilizzazione e snellimento degli organici aziendali e possibilità di auto-organizzazione del lavoro per persone che, per svariati motivi, non hanno la possibilità o il desiderio di spostarsi fisicamente per raggiungere il luogo di lavoro.



Maria Antonietta Palanza
all suo desk

Il telelavoro potrebbe attenuare il fenomeno dello spopolamento delle zone rurali, appenniniche o alpine. Molte le comunità montane che insieme ad altri enti locali si stanno attivando per favorire il ripopolamento delle aree meno urbanizzate con l'apertura di telecentri, dove si trovano attrezzature tecnologiche e anche corsi di formazione. Già attivi soprattutto sull'Appennino emiliano. Un elenco è consultabile all'indirizzo www.telecentri.net

L'esperto: «Meno costi fissi per uffici e tecnologia»

www.teknova.it

Massimo Gori, 38 anni, è il direttore responsabile di Teknova, una società milanese che si occupa di ricerca e consulenza nel campo dell'innovazione tecnologica e dell'organizzazione del lavoro aziendale. Insieme a Sergio Campodall'Orto, docente di economia e organizzazione aziendale al Politecnico di Milano, ha appena pubblicato un volume edito dalla FrancoAngeli di Milano, *Conoscere il telelavoro. Caratteristiche, esperienze, guida all'utilizzo* (224 pagine, lire 36 mila). Si tratta di uno studio che si focalizza sui aspetti teorico-statistici che riguardano il telelavoro, sia sulle implicazioni progettuali e organizzative, dal punto di vista dell'impatto sul telelavoratore, sul sistema sociale e su processi di ri-organizzazione del lavoro aziendale.

Domanda. Massimo Gori, quando si ricorre al telelavoro?

Risposta. Uno degli aspetti maggiormente interessanti del telelavoro è la sua utilità a favore dell'auto-imprenditorialità, potendo essere utilizzato per avviare una molteplicità di attività in vari settori, come le consulenze o le libere professioni. E questo vale ancora di più quando ci si riferisce a Internet. Per esempio per avviare un'attività di commercio elettronico o di progettazione di siti Internet. Grazie alle enormi possibilità di scambio di informazioni per via elettronica, è molto più semplice per la singola persona ricorrere al telelavoro.

D. Che relazione esiste tra il telelavoro e il mondo di Internet?

R. Con la generalizzazione del fenomeno della rete, che offre l'opportunità di creare svariate attività micro-imprenditoriali nel giro di pochissimo tempo, il numero di telelavoratori in Europa è pressoché raddoppiato e questo è un dato estremamente significativo che mette in luce la grande

importanza di questa relazione.

D. Quali sono, in sintesi, i vantaggi per il telelavoratore e per l'azienda?

R. Per quel che riguarda il telelavoratore i vantaggi più immediati sono l'eliminazione della necessità di spostarsi fisicamente ogni giorno per raggiungere la sede aziendale, l'opportunità di gestire in maniera più flessibile il proprio tempo e l'aumento delle possibilità di creatività, soprattutto nel settore della telematica. Per quanto riguarda le aziende il vantaggio più evidente è l'abbattimento dei costi fissi per uffici e tecnologia.

D. Qual è la funzione dei telecentri?

R. In Italia sono nati nel giro di pochi anni una ventina di telecentri. Il primo è sorto nel 1996. Possono ricevere finanziamento attraverso sistemi di partecipazione pubblica, o ricevere un marchio in franchising, oppure ancora essere finanziati con capitali privati. La funzione di un telecentro è quella di mettere a disposizione spazi e attrezzature decentrate a beneficio di lavoratori mobili che possono in questo modo usufruire di un punto d'appoggio.

Questi centri si rivelano particolarmente utili per quei lavoratori che utilizzano tecnologie sofisticate per la realizzazione di progetti o per le aziende o le associazioni che hanno bisogno di supporti tecnologici e comunicativi particolari, per esempio per organizzare teleconferenze.

D. E per quel che riguarda il settore pubblico?

R. Il ricorso al telelavoro da parte delle pubbliche amministrazioni si sta diffondendo in vari paesi stranieri. L'esperienza italiana in questo senso è ancora abbastanza indietro, anche se la Bassanini-ter invita a sperimentare il telelavoro per aumentare ef-



ficienza e flessibilità degli uffici pubblici.

D. Il telelavoro si può considerare come un antidoto contro la crescente centralizzazione e metropolizzazione della società?

R. Questa forma di lavoro flessibile è nata in California, una regione dove esistono grossi problemi di inquinamento e grandi distanze da percorrere per raggiungere i luoghi del lavoro. Per andare incontro alle esigenze di una normativa che chiedeva alle aziende di ridurre le necessità di spostamento dei lavoratori, nacque questa idea. Una funzione fondamentale del telelavoro è quella di rallentare il processo di spopolamento di alcune aree geografiche, evitando, allo stesso, la loro marginalizzazione nei confronti dell'innovazione economica. I lavoratori decentrati di Internet rappresentano, da questo punto di vista, un caso esemplare.



Crea siti da Bressana B.

www.beiweb.net

Lavorare con un computer, un masterizzatore, uno scanner e una stampante in una casa immersa nel verde della campagna, lontano dai grandi centri del business digitale metropolitano e permettersi di progettare e realizzare, in questo angolo bucolico di mondo, siti Internet per grandi aziende che operano su web. Quello di Elena Maria Brambilla, 31 anni, è un caso esemplare di imprenditorialità fai-da-te in un settore strategico della new economy, e di telelavoro. Spostandosi soltanto una volta alla settimana per incontrare i suoi committenti nella metropoli (Milano), questa programmatrice-analista, con esperienza maturata per vari anni in ditte di programmazione e di software, organizza e gestisce la sua professione a casa sua, in una piccola frazione di un comune in provincia di Pavia, Bressana Bottarone, ai piedi delle colline, in un paesaggio che può vedere dalla finestra mentre crea siti sul suo computer. Questa idea nacque quando Elena, sposata, si trovò ad affrontare l'evento felice e impegnativo della nascita del suo primo figlio (e ora ne sta attendendo un altro). «Ho alle spalle dieci anni di esperienza in aziende nel settore della programmazione e dell'analisi dell'informazione», racconta la giovane web-imprenditrice, «un lavoro regolare con possibilità di carriera. Ma a un certo punto della mia vita mi sono trovata di fronte alla necessità di prendere una decisione importante, in concomitanza con la nascita del mio primo figlio. Il lavoro mi attraeva ma, d'altra parte, dovevo anche investire una parte importante del mio tempo nella famiglia. E così sono arrivata a prendere questa decisione: lasciare il lavoro fisso e le possibilità di carriera per dedicarmi a un lavoro autonomo e flessibile, che mi consentisse di curare la famiglia senza abbandonare i miei interessi, sfruttando anche la lunga esperienza acquisita nelle aziende e la rete di contatti che mi ero creata. Ed è stata una scelta decisa, ponderata e felice». Maria Elena Brambilla ha dato vita, nel 1999, a una ditta individuale, la Beiwed (acronimo di Business extension in web), specializzata nella progettazione e realizzazione di siti Internet e di altre iniziative multimediali (come i cd-rom). Una ditta che le dà la possibilità, telelavorando dalla propria abitazione come libera professionista, di realizzare anche progetti importanti nel settore della grafica su web (siti e portali). «Attualmente le grandi aziende», dice Elena, «ricorrono sempre meno alle assunzioni per determinati lavori, e si rivolgono sempre più frequentemente a liberi professionisti esterni ai quali commissionano l'implementazione di progetti». E la Beiwed vanta nel suo curriculum la realizzazione di siti Internet di rilievo, come quello del teatro Palavobis di Milano o quello della Grassetto spa, l'impresa che ha realizzato la linea ferroviaria Milano-Malpensa. Ma come trova, l'ideatrice di Beiwed, i suoi committenti? «Attraverso il tam-tam informatico e il passaparola», spiega la Brambilla, «l'importante è partire da una rete di contatti e poi il lavoro viene da sé. Certo, si possono attraversare anche dei periodi di stanca. Ma, dalla mia esperienza, posso dire che questi periodi sono ciclici. Così a un momento di stanca può far seguito un periodo di intenso lavoro, con un accumulo di risposte da dare e di progetti da realizzare». E così, la giovane imprenditrice pavese, si alza presto la mattina e va a letto tardi la sera dedicando molto tempo alla creatività dei suoi progetti (che ora pensa di arricchire con nuovi e sofisticati tocchi grafici, come le immagini in flash), ricavandone una remunerazione che non ha nulla da invidiare a quella di una programmatrice-analista in carriera e dando sempre un'occhiata a suo figlio, senza la preoccupazione di essere lontana da casa. Auto-determinazione e di flessibilità all'insegna del piccolo è bello.



Elena Maria Brambilla con suo figlio

TEKNOVA

Studi e consulenze sulla diffusione delle nuove tecnologie nelle imprese e negli enti pubblici

Il sito di Teknova

Arete di intervento

- Formazione e mercato del lavoro
- Telelavoro
- Innovazione tecnologica
- Public utilities e customer satisfaction
- Nuove tecnologie dell'informazione
- Multimedia e commercio elettronico