



# 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.

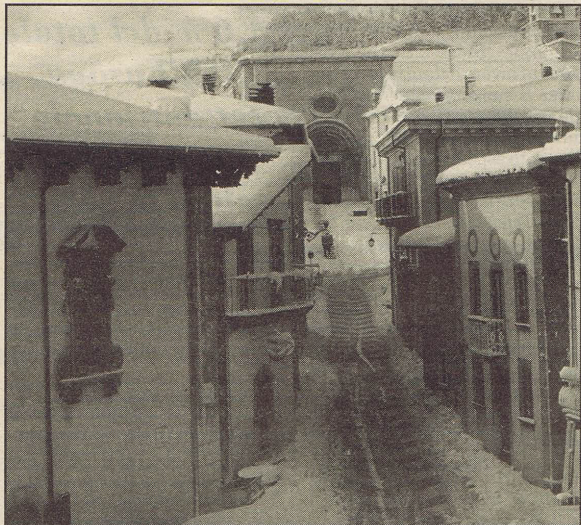
Anche in Italia si sta tentando di replicare l'esperienza nord-europea dei telecentri.

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.



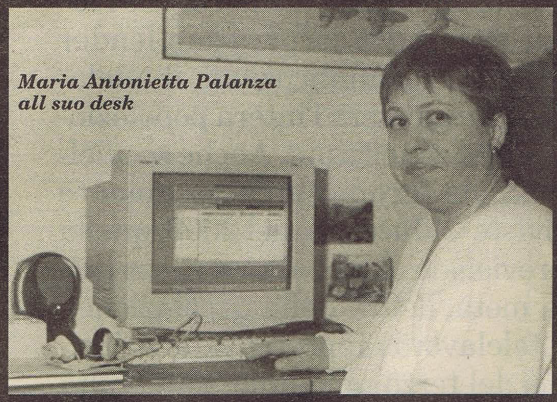
## Traduce testi da Inverno

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](http://www.telecentri.net)

