

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il telelavoro rappresenta una modalità diversa di svolgimento dell'attività lavorativa, che viene resa al di fuori dei locali dell'azienda, presso il domicilio del lavoratore (telelavoro domiciliare) oppure presso centri appositamente attrezzati o sedi dislocate (telelavoro da telecentri) distanti dalla sede lavorativa e al di fuori del controllo diretto di un dirigente. La tipologia di telelavoro, che maggiormente interessa, è quella del telelavoro domiciliare, che contempla la possibilità di lavorare presso il proprio domicilio attraverso l'adozione di supporti tecnologici, che consentano il collegamento a distanza ed un'adeguata comunicazione con l'ufficio di appartenenza. Si sottolinea peraltro che, data la presenza nell'ambito dell'Ente Provincia di Uffici collocati in aree periferiche del territorio, si pensi ai nove Centri per l'Impiego, potrebbe essere attuabile anche la forma del telelavoro a distanza (non domiciliare).

Al telelavoro viene riconosciuta una funzione di razionalizzazione dell'organizzazione del lavoro e di realizzazione di economie di gestione attraverso l'impiego flessibile delle risorse umane.

Per le Pubbliche Amministrazioni, la disciplina del telelavoro è contenuta nella legge 191/1998, nel relativo regolamento attuativo di cui al DPR 8.3.1999, n. 70, nell'Accordo Quadro 23.3.2000. Per gli Enti Locali si deve poi fare riferimento all'art.1 del CCNL 14.09.2000 (Code Contrattuali).

I progetti di telelavoro danno diritto a ricevere i contributi del Fondo per le politiche per la famiglia individuati annualmente con apposito DPCM (legge 53/2000, art. 9, che però non fa riferimento agli Enti Locali).

Di recente la legge di stabilità (legge 183/2011), all'art. 22, ha previsto alcune misure di incentivazione del telelavoro, come ad es. la possibilità di utilizzare il telelavoro per i seguenti obiettivi:

- adempiere agli obblighi di cui al comma 1 dell'art. 3 della legge 68/99 in tema di assunzioni obbligatorie di disabili;
- realizzare convenzioni di integrazione lavorativa di cui all'art. 11 della legge 68/1999;
- facilitare il reinserimento di lavoratori in mobilità.

OBIETTIVI, CON RIGUARDO AL TELELAVORO, DELLA STRUTTURA COMPETENTE IN MATERIA DI RISORSE UMANE E DEL SETTORE SISTEMI INFORMATIVI

Il PEG 2012, approvato con la DGP n. 127 di reg. del 17.05.2012, ha previsto, per il Settore Risorse Umane, al progetto n. 1, l'azione n. 7 avente ad oggetto "*Partecipazione all'attività attuativa del Piano delle Azioni Positive 2010/2013 approvato con DGP n. 236 dell'11.11.2010. Studio di fattibili-*

tà relativo al telelavoro: analisi costi/benefici per l'Ente ed esame delle mansioni telelavorabili.”, da svolgersi durante l'intero arco dell'anno.

La proposta di PEG per l'anno 2013 prevede la collaborazione tra Servizio Risorse Umane e Settore Sistemi Informativi nell'attuazione del progetto intersettoriale relativo ad attività strategiche intitolato: “Nuovi strumenti ICT per le risorse umane: telelavoro e dematerializzazione del fascicolo personale dei dipendenti dell'Ente”. Tale progetto ha stabilito di procedere alla definizione ed adozione della disciplina (Regolamento) del telelavoro, di proseguire nell'attività di indagine e rilevazione sulle procedure telelavorabili in alcuni settori campione della Provincia di Padova, previo perfezionamento dei questionari già somministrati ai dipendenti del Servizio Risorse Umane, di compiere attività di somministrazione e analisi statistica dei questionari di monitoraggio delle necessità/esigenze in un'ottica *Family Friendly* del personale provinciale, di predisporre postazioni sperimentali di telelavoro attrezzate, nonché l'elaborazione e diffusione informatizzata di materiale informativo/illustrativo su caratteristiche e potenzialità dell'istituto del telelavoro.

Ad aprile 2012 il Settore Sistemi Informativi ha presentato alla Regione Veneto un progetto nell'ambito del Bando intitolato "Incentivi alle Aziende Family Friendly", di cui alla DGRV n. 2516 del 29.12.2011, ottenendo un contributo pari ad € 15.000,00.

La finalità del bando regionale è la realizzazione di azioni rivolte a promuovere l'occupazione di qualità per le donne e gli uomini, offrire strumenti per conciliare il lavoro, la famiglia e la vita privata ridefinendo il sinergico rapporto tra impresa e famiglia, nell'ottica della reciproca sussidiarietà.

Gli obiettivi del progetto presentato, riguardante il telelavoro, quale forma di flessibilità degli orari e dell'organizzazione del lavoro da valorizzare nell'ottica della conciliazione, sono i seguenti:

- studio della modalità di effettuazione della tele prestazione nella Provincia di Padova;
- analisi ed individuazione di indicatori per la riduzione dei costi per la P.A. attraverso l'applicazione del telelavoro;
- analisi della capacità del progetto di risolvere alcuni problemi relativi alla mobilità del personale in un'ottica *family friendly*;
- redazione del regolamento per l'applicazione del telelavoro in Provincia di Padova, come previsto dall'art. 1 del CCNL 14.09.2000;
- attivazione di due postazioni sperimentali di telelavoro.

Tali obiettivi, per essere realizzati, contemplavano un *budget* pari ad € 50.000,00. Il ridimensionamento del contributo rispetto alla richiesta presentata, comporterà necessariamente una rivisitazione degli stessi propositi iniziali.

Si evidenziano alcuni spunti particolarmente interessanti messi in luce dal progetto in questione. Innanzitutto rileva l'utilità del telelavoro anche nell'ottica di supportare i dipendenti al termine della loro carriera lavorativa, dato che il progressivo innalzamento dell'età pensionabile potrebbe sem-

pre più spesso doversi confrontare con difficoltà legate allo stato di salute dei lavoratori ed ai conseguenti disagi negli spostamenti. Inoltre evidenzia l'utilità che questa forma organizzativa di lavoro potrebbe avere nell'ambito del riordino degli enti provinciali avviato dal Governo Monti, con conseguenti possibili spostamenti di competenze e cambio di sedi lavorative.

ANALISI DEL CONTESTO ECONOMICO E SOCIO-CULTURALE

L'attuale contesto di crisi economico-finanziaria è fortemente caratterizzato da urgenze di contenimento e razionalizzazione delle spese sostenute dalla pubblica amministrazione, come pure di semplificazione ed accelerazione di procedure, al fine di uno svolgimento sempre più efficiente ed efficace del suo ruolo nel sistema locale. Un migliore utilizzo delle risorse del sistema finanziario provinciale rientra in effetti nell'esplicazione della responsabilità sociale della pubblica amministrazione. L'Amministrazione provinciale è tenuta, in tale contesto, ad impegnarsi nella razionalizzazione dell'utilizzo delle proprie risorse e del capitale umano, al fine di favorire risparmi o almeno una stabilizzazione della spesa, per perseguire la quale, insieme ad una maggiore produttività, sono da attuare interventi riorganizzativi del lavoro in termini gestionali e tecnologici.

In questa cornice, il telelavoro, nelle sue diverse forme (domiciliare, da telecentri, mobile), può rappresentare un'opportunità strategica di riorganizzazione del lavoro, di razionalizzazione degli spazi e di diffusione e utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, altresì per rispondere a richieste derivanti dal cambiamento dei contesti economici, sociali e culturali di riferimento, con significative ripercussioni a livello di:

- 1) benessere organizzativo;
- 2) ambiente/infrastrutture;
- 3) benessere individuale/familiare/sociale.

D'altro lato lo sviluppo di forme di telelavoro all'interno della realtà dell'Amministrazione Provinciale è favorito da una serie di elementi già presenti, quali i programmi di gestione del Protocollo Informatico (Sinthesi) e per la predisposizione degli atti amministrativi (Attiweb), ed altri in corso di perfezionamento, quale ad es., per l'Ufficio Personale, l'acquisizione informatica della documentazione archiviata nei fascicoli del personale dipendente, appena avviata. In effetti la rivoluzione informatica ha reso molte attività "ubique" nel senso che possono esser svolte ovunque, superando la separazione tra casa e ufficio/luogo di lavoro, e dunque quella tra famiglia/vita privata e lavoro.

Dunque l'attuazione del telelavoro potrebbe consentire il perseguimento delle seguenti finalità:

- riduzione dei costi di gestione e riorganizzazione;
- conciliazione tra esigenze organizzative e benessere individuale;
- valorizzazione / miglioramento del territorio / ambiente;
- introduzione di elementi di adeguamento al cambiamento dei contesti economici, sociali e culturali, con riferimento particolare alla promozione della diffusione e dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

ANALISI COSTI/BENEFICI

Di seguito si propone un'analisi dettagliata dei benefici e delle ricadute positive del telelavoro a livello organizzativo, personale e territoriale/sociale.

BENEFICI	PER L'AMMINISTRAZIONE	PER IL LAVORATORE	PER LA COMUNITA'	PER L'UTENZA
Contenimento e qualificazione della spesa pubblica (per gli spazi, per straordinari, per buoni pasto, ecc.)	X		X	
Mantenimento in periferia di occasioni di lavoro pubblico e valorizzazione del territorio	X	X	X	
Razionalizzazione e valorizzazione del capitale umano	X	X		
Valorizzazione infrastrutture tecnologiche	X		X	
Miglioramento della qualità dei servizi erogati	X		X	X
Aumento della flessibilità organizzativa	X	X		
Aumento della flessibilità individuale e della qualità della vita in termini di conciliazione	X	X	X	
Miglioramento del benessere organizzativo e riduzione stress lavoro correlato	X	X		X
Riduzione assenze per motivi familiari/personali	X	X		X
Risparmio economico e diminuzione dei tempi di viaggio		X		
Migliore qualità della vita		X	X	
Promozione sociale della salute e dell'ambiente	X		X	

Allo stesso modo, si evidenziano i seguenti possibili aspetti negativi/svantaggi, ai quali si ritiene possibile rimediare tramite un attento monitoraggio ed un tempestivo intervento.

POSSIBILI SVANTAGGI	PER L'AMMINISTRAZIONE	PER IL LAVORATORE	PER LA COMUNITA'	PER L'UTENZA
Minore possibilità di comunicazione / scambio informale tra i colleghi	X	X		X
Rischio del senso di iso-	X	X	X	

lamento				
Rischio di distrazioni esterne		X		
Rischio di resistenze alle modifiche organizzative/tecnologiche	X	X	X	X
Rischio di minore informazione sulla vita dell'ufficio	X	X		
Rischio della riduzione della partecipazione alla definizione delle politiche dell'ufficio	X	X		

Con riguardo a questi ultimi aspetti evidenziati, si precisa che, in taluni enti, ove è già stato sperimentato il telelavoro, gli stessi non sono stati percepiti in maniera particolarmente negativa né dai telelavoratori, né dai loro responsabili. Inoltre si tratta di problemi superabili attraverso l'uso delle nuove tecnologie, quali il *soft phone*, la *chat* aziendale, ecc. D'altra parte il telelavoro prevede comunque sempre l'obbligo di rientro in ufficio almeno una volta la settimana.

Con riguardo ai costi delle attrezzature necessari per avviare la modalità organizzativa del telelavoro, si ritiene di poter prevedere quanto segue con riguardo alle spese necessarie per la realizzazione di una postazione di lavoro:

Elementi della postazione	Costo presunto	Note di specifica
n. 1 PC portatile	€ 500,00	Notebook 15,6" con Intel i5 e Windows 8
N. 1 stampante/scanner/fax	€ 200,00	Multifunzione con scanner e fax Samsung laser b/n SCX-4305-MN
n. 1 telefono cordless	€ 25,00	Siemens cordless DECT/GAP
n. 1 pacchetto per la sicurezza informatica	€ 25,00	Trend Micro OfficeScan
Software adeguato	/	Open Office e programmi gestiti via rete
n. 1 scrivania/postazione (allungo, cassettera, pannello frontale, passacavo, canalina)	€ 350,00	Scrivania con cassettera
n. 1 sedia	€ 120,00	Sedia imbottita con rotelle e braccioli
n. 1 lampada	€ 100,00	Lampada da scrivania a LED

n. 1 linea telefonica/telematica - oneri di impianto - oneri di esercizio (importo annuo)	Alice ADSL Tutto senza limiti (7Mega) € 37,90/mese primo anno, poi € 46,90 Onere impianto: router ADSL - € 60,00	Telefonate illimitate verso fissi nazionali
Fornitura materiale di cancelleria (im- porto annuo)	€ 150,00	Variabile (risme A4, cancelleria varia)
Materiale di consumo	€ 90	Es. Toner

ANALISI ORGANIZZATIVA GENERALE

Nell'ambito dell'Ente Provincia di Padova, complessivamente considerato, è possibile escludere sin da subito l'applicabilità della modalità organizzativa in telelavoro per profili a minore contenuto di professionalità, quali le attività di uscierato, piuttosto che per attività che non contemplano l'uso del PC, del telefono, ecc., quali ad es. quelle svolte presso il Settore Viabilità da Esecutori e Collaboratori Tecnici, che si occupano della manutenzione stradale. Assimilabili, nel senso della non telelavorabilità delle loro mansioni, i lavoratori con profilo di vigilanza e gli autisti.

Il telelavoro appare invece una modalità organizzativa più adatta per profili a medio o elevato contenuto di professionalità, le cui mansioni contemplino l'uso degli strumenti telematici ed informatici e possano essere svolte con un certo grado di autonomia (personale amministrativo, tecnico e informatico di categoria B3, C e D, esclusi i profili tecnici succitati, per lo più impegnati in attività manuali).

MODALITA' PROCEDURALI UTILIZZATE PER L'INDAGINE COMPIUTA PRESSO L'UFFICIO PERSONALE

E' stato compiuto uno studio di fattibilità della modalità organizzativa del telelavoro nell'Ufficio Personale della Provincia di Padova, quale fase meramente preparatoria alla realizzazione vera e propria di tale modalità organizzativa.

E' stata attuata un'analisi degli aspetti caratterizzanti l'organizzazione del lavoro dell'ufficio, con indicazione del mansionario contrattualmente previsto per ciascun profilo professionale (analisi organizzativa).

Successivamente si è somministrato un questionario ai dipendenti dell'Ufficio Personale, al fine di rilevare interesse e bisogni degli stessi rispetto al telelavoro, nonché un secondo questionario al dirigente, finalizzato a mettere a fuoco gli orientamenti organizzativi, le necessità di supporto al cambiamento e le prospettive di sviluppo dell'organizzazione. I questionari diretti ai dipendenti sono suddivisi in "due percorsi", che si differenziano a seconda della dichiarazione di interesse o meno a svolgere attività lavorative in telelavoro. Alcune domande, di carattere più generale e di conoscenza delle caratteristiche del personale, sono tuttavia uguali per tutte/i le/i dipendenti.

Lo *step* successivo alla raccolta delle suddette informazioni è stato rappresentato dalla specifica di ruolo e mansioni di ciascun dipendente dell'Ufficio con l'individuazione del grado di telelavorabilità delle medesime (analisi empirica).

Si è infine provveduto ad elaborare una proposta di regolamento sulla disciplina del telelavoro, ed alcuni schemi utili alla concreta realizzazione del percorso finalizzato all'attuazione di tale modalità organizzativa, quale il modulo per la presentazione del progetto, il modulo per la richiesta del telelavoro, i moduli per rendicontare l'attività svolta e gli orari di lavoro a distanza, e finanche uno schema di contratto di telelavoro e di bando per la pubblicizzazione del progetto approvato tra i dipendenti. La predisposizione del regolamento e dei suddetti schemi potrà rendere estendibile il lavoro svolto, quale buona prassi, alle amministrazioni pubbliche del territorio provinciale che ne facciano richiesta, nell'ambito dei servizi ICT forniti in regime di convenzione dal Centro Servizi Territoriale.

CONCLUSIONI

Dall'analisi compiuta attraverso la somministrazione dei questionari presso l'Ufficio Personale, sono emerse le potenzialità e la valenza positive dello strumento di cui stiamo trattando.

La maggior parte delle mansioni svolte dai dipendenti dell'Ufficio Personale, al di là del giudizio del singolo, che si è talvolta rivelato negativo rispetto all'istituto, sono indubbiamente telelavorabili, essendo fondate sull'uso di *software* specifici, internet, posta elettronica, telefono, fax, scanner.

In relazione al maggior timore manifestato dai dipendenti e relativo all'isolamento determinato da tale forma organizzativa si ritiene di evidenziare quanto segue. L'applicazione della modalità organizzativa del telelavoro nelle ipotesi di disabilità psico-fisica o nei casi alternativi al congedo facoltativo di maternità scongiura proprio l'isolamento di cui la maggior parte degli intervistati ha paura, perché consente di mantenere proprio quei collegamenti con l'ufficio ed il proprio lavoro che un lungo periodo di convalescenza o infortunio o l'assenza per congedo facoltativo di maternità comporterebbe. Non è raro riscontrare al rientro, dopo una lunga assenza, un senso di smarrimento e disorientamento rispetto all'ambiente di lavoro e alle mansioni prima esercitate. Con lo strumento del telelavoro è possibile con ogni probabilità proprio evitare tale estraniamento, mantenendo vive le relazioni interpersonali e le competenze acquisite. Per l'Ente, d'altro lato, tale possibilità organizzativa rappresenta una valida alternativa alla perdita del *know-how* del dipendente assente e al dover ricorrere alla sua sostituzione con altro personale, precario o di ruolo, transitato, magari malvolentieri, da altri uffici o appartenente al medesimo ufficio, che infelicitamente deve farsi carico anche del lavoro del collega assente.

La volontarietà che caratterizza questo strumento organizzativo rappresenta d'altro canto garanzia che nessun lavoratore contrario sarà obbligato ad una tale modalità di prestazione lavorativa.

Sul piano dei vantaggi economici per l'Ente, a fronte dell'indubbio investimento iniziale necessario alla realizzazione delle postazioni di telelavoro, ci sarebbe l'immediato azzeramento dei costi per lo straordinario e la riduzione di quelli relativi ai buoni pasto.

Non è da trascurare inoltre, in questa fase in cui assume particolare rilevanza, tra le altre, la necessità di razionalizzare l'utilizzazione degli spazi di lavoro, di cui all'art. 3, comma 9, del DL 95/2012, convertito con legge 135/2012, che il telelavoro consentirebbe sicuramente di realizzare dei vantaggi sotto tale profilo, consentendo ad esempio, nel caso del telelavoro domiciliare, la condivisione di un'unica scrivania tra più lavoratori (*desk sharing*), scaglionando allo scopo i rientri in ufficio. Pertanto ciò si tradurrebbe in una riduzione delle postazioni di lavoro fisse in base alla programmazione delle giornate di rientro, con conseguenti risparmi negli affitti, nei costi di riscaldamento, di manutenzione e pulizia.

In un momento storico in cui si parla molto di tagli alla spesa pubblica ed altresì di esuberi nelle pubbliche amministrazioni, potrebbe essere valutato come interessante ed opportuno uno strumento come il telelavoro, a dire di qualche interprete, finanche nel senso di prevedere una riduzione degli emolumenti per il dipendente in telelavoro, a fronte degli indubbi vantaggi ricavati dallo stesso da questa modalità organizzativa, con il fine di salvaguardare il pubblico impiego da riduzioni ben più drastiche, quali quelle conseguenti al licenziamento dei dipendenti pubblici.

Allo stato attuale appare auspicabile l'attuazione della forma organizzativa illustrata, quanto meno sotto forma di sperimentazione, che consentirebbe una valutazione certamente più significativa ed efficace delle sue qualità. Alla luce del lavoro di analisi già compiuto, risulterebbe possibile realizzare un percorso sperimentale presso l'Ufficio Personale, eventualmente poi estendibile, a seguito di somministrazione del questionario ad altri dipendenti ed al compimento di un'ulteriore analisi delle mansioni telelavorabili, ad altri uffici dell'Ente.