

# **Etica del telelavoro**

**PhDr. Tatiana Soroková, PhD.**

**Materiale di studio per la formazione a distanza  
2006**

Autore: Tatiana Soroková ©



Educazione e Cultura

## Leonardo da Vinci

Progetti Pilota

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

# Sommario

<b>1. L'ETICA DEL TELELAVORO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Il termine etico ed i principi etici del telelavoro .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Cenni di Storia dell'etica .....	4
1.1.2 Etica del telelavoro .....	5
<b>1.2 Codice etico per il datore di lavoro e il dipendente per il telelavoro .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Bibliografia .....</b>	<b>8</b>
<b>2. CARATTERISTICHE E PRINCIPI DEL TELELAVORO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 L'etica al giorno d'oggi, etica legale, etica nelle relazioni d'affari .....</b>	<b>10</b>
2.1.1 L'etica al giorno d'oggi .....	10
2.1.2 Etica legale .....	11
2.1.3 Etica nelle relazioni d'affari .....	11
<b>2.2 Etica della professione .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 La tecnologia e le sue conseguenze per l'etica .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Bibliografia .....</b>	<b>15</b>
<b>3. REQUISITI DEL TELELAVORATORE .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 I telelavoratori .....</b>	<b>16</b>
3.1.1 Requisiti del telelavoratore e la sua personalità .....	17
3.2.1 Recepimento dell'accordo-quadro europeo sul telelavoro .....	19
3.2.2 Sviluppo, andamento e barriere del telelavoro .....	19
<b>3.3 Bibliografia .....</b>	<b>21</b>
<b>4. PRINCIPI ETICI DEL TELELAVORO. CONSEGUENZE, VANTAGGI E SICUREZZA .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Principi etici .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Conseguenze del telelavoro .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 Vantaggi e svantaggi del telelavoro per i telelavoratori .....</b>	<b>24</b>
<b>4.4 Vantaggi e svantaggi del telelavoro per la società .....</b>	<b>26</b>
<b>4.5 Sicurezza del telelavoro .....</b>	<b>28</b>
<b>4.6 Bibliografia: .....</b>	<b>29</b>

# 1.L'etica del telelavoro



## Scopo

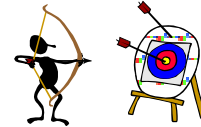
Lo scopo di questo capitolo è quello di introdurre e o di riavvicinarsi ad alcuni concetti filosofici affrontati durante gli studi delle scuole medie superiori. Il principale è quello di **etica** a cui sono legati quelli di virtù e morale, principi base che dovrebbero caratterizzare la nostra vita quotidiana e lavorativa.

Quando però si parla di telelavoro, le implicazioni riguardanti l'etica si moltiplicano ed è necessario quindi averne ulteriori cognizione.

## Obiettivo

In questo capitolo si affronteranno:

- Definizione dei termini etica, morale e virtù.
- Storia e alcune categorie di etica
- Codice etico delle società
- elaborazione di un codice interno per formare organizzazioni che utilizzino telelavoro e le ragioni di ciò.



## 1.1 Il termine etico ed i principi etici del telelavoro



Il concetto di etica (dal greco *ethos* – modo, abitudine, convenzione, consuetudine, modo di pensare, o atteggiamenti degli individui e dei gruppi) rappresenta gli insegnamenti circa una serie di norme relative ai comportamenti morali sociali e umani.

Dal punto di vista scolastico, l'etica è una branca della assiologia (teoria dei valori) – una delle quattro grandi branche della filosofia (le altre tre sono metafisica, epistemologia e logica), che tenta di capire la natura della moralità e di distinguere ciò che è giusto da ciò che è sbagliato. La tradizione occidentale definisce l'etica anche filosofia morale.[1]

### 1.1.1 Cenni di Storia dell'etica

La storia dell'etica è costituita dalla successione delle riflessioni sull'uomo e sul suo agire e già gli scolari nell'antica Grecia utilizzavano il termine etica.

Aristotele ha dedicato molti scritti alla questione dell'etica (Etica Nicomachea, Etica Eudemia, Grande Etica, conosciuta anche come Magna Moralia, De Virtutibus et vitiis) anche se alcuni sono attribuibili a suoi discepoli.

Lo scopo dell'etica aristotelica è la realizzazione di ciò che è il bene per il singolo individuo e si propone la fondazione dell'etica come sapere pratico autonomo.

La filosofia deve, formare l'uomo nel suo scoprire il modo di agire per raggiungere il bene e per Aristotele il bene, per l'uomo, è "ciò verso cui ogni cosa per natura tende". Ogni cosa, per Aristotele è in costante evoluzione, proprio perché ogni cosa si evolve, cerca di raggiungere un fine superiore alla posizione in cui si trova, tende, dunque, ad un fine ultimo che è il suo proprio fine naturale.

Aristotele propone una distinzione fondamentale fra virtù etiche e virtù dianoetiche:

- sono etiche quelle virtù della orexis, della zona desiderante e passionale;
- sono dianoetiche quelle virtù che si conseguono attraverso l'insegnamento, per cui il loro spazio è quello della scuola e del sapere teorico.

Fino al XIX secolo l'etica si è sviluppata come parte della filosofia e, forse per questo, è vista come una teoria filosofica della moralità. La moralità può essere vista come un fenomeno sociale, che definisce le relazioni e azioni umane da un punto di vista giusto o sbagliato. I requisiti di base della moralità sono **indipendenza, non repressione e libertà** e il concetto di Morale esprime la capacità umana di seguire una stabilita moralità. Così, l'etica è la teoria della moralità e della morale e studia comportamento e le azioni umane giusti.

Il conflitto tra ciò che è e ciò che dovrebbe essere potrebbe creare uno specifico conflitto morale (il termine conflitto morale generalmente si riferisce a una situazione, in cui al soggetto della moralità è data la scelta, che esclude tutte le altre, dei modi di comportamento [2]).

Alcuni autori distinguono l'etica (come scienza), dalla moralità (come fenomeno sociale) e dalla morale (come determinati campioni di comportamento). Comunque sia, questi termini portano talvolta confusione. La moralità con il suo sistema di valori offre dei criteri di comportamento. Non rappresenta, né ordina le norme morali (la norma morale è un codice o una regola di comportamento, che possiede un carattere obbligatorio), li studia soltanto ed esplora le varie attitudini umane. In questo modo attualmente implica i presupposti, le possibilità e le conseguenze di determinati modi di comportarsi. In questa forma aiuta anche a capire i valori morali (il valore morale è qualcosa di importante per l'umano venendo dall'aspetto di moralità) di vari tipi di comportamento. [2]

### **1.1.2 Etica del telelavoro**

Un'altra grande categoria dell'etica è la responsabilità. Un uomo ha la „supervisione“ di se stesso e deve essere consapevole del grado di responsabilità che gli compete. Ogni telelavoratore deve informare riguardo alle sue azioni, deve saper prevedere cosa accadrà e deve capire che è obbligato ad obbedire, non solo alle leggi e regole scritte, ma anche a principi morali ed etici che devono diventare parte delle sue relazioni personali e professionali. Non solo è responsabile di se stesso, ma in alcune situazioni avrà anche la responsabilità dei suoi collaboratori e colleghi.

## 1.2 Codice etico per il datore di lavoro e il dipendente per il telelavoro



Nel 2003 fu pubblicato un documento chiamato *Business Ethical Codex*. Fu elaborato da importanti rappresentanti della Slovakia e degli Stati Uniti, associazioni e organizzazioni non governative, durante una serie di incontri d'affari tra Bratislava e Washington D.C.. L'esistente codice etico slovacco e di alcune società straniere (Slovnaft, a.s., U.S.Steel Košice, s.r.o., Slovenské telekomunikácie, a.s. Coca-Cola Slovakia, s.r.o.), usato ora in Slovakia, fu la base per la redazione del documento.

Il codice etico degli affari è definito come un sistema di principi e regole standard che guidano gli individui o i gruppi e definiscono che cosa è giusto e cosa è sbagliato, in altre parole detta le responsabilità morali. [3]

Il codice considera queste aree principali:

- principi di responsabilità sociale  
protezione dell'immagine e della proprietà societaria  
protezione dell'ambiente  
pratiche discriminatorie
  
- relazioni professionali  
relazioni con gli impiegati  
relazioni con i partner d'affari, fornitori, sottofornitori  
relazioni con la concorrenza  
relazioni con il governo  
relazioni con i clienti
  
- principi di lavoro  
conflitto di interessi  
prevenzione di ricatto e corruzione  
protezione dei soggetti che scoprono le attività illegali.
  
- **amministrazione del codice etico business**

I rischi etici sorgono dal fatto che i telelavoratori svolgono parte o tutto il loro lavoro da casa, al di fuori del luogo di lavoro ufficiale, senza una supervisione diretta. Per

l'impiegato questo può voler dire il rischio di violazione dell'autodisciplina. Molte persone non lavorano bene senza il controllo e la supervisione continua, che potrebbe comportare una diminuzione della qualità, errori, o anche una mancata esecuzione del lavoro. Inoltre, sorge un altro rischio, che riguarda l'accesso ad una quantità elevata di informazioni e risorse e ad un eventuale rischio di un loro utilizzo scorretto. Il telelavoratore deve essere una persona estremamente fiduciosa in se stessa, che sappia avvicinarsi alle relative mansioni in modo responsabile ed in buona fede, sapendo di non essere controllato.

Potrebbe anche essere il datore di lavoro a non rispettare certi principi e regole etiche. Probabilmente il maggior rischio è connesso alla valutazione degli impiegati e dalle assegnazioni, date secondo il principio di giustizia. Un problema potrebbe anche essere il fatto che il datore di lavoro non conosca abbastanza il telelavoratore, non sia a diretto contatto con lui, con la conseguenza di assegnare correttamente i compiti non correttamente, a prescindere dalle abilità e competenze del telelavoratore. Conseguentemente potrebbero verificarsi conflitti e disguidi oppure atteggiamenti ostili e di rifiuto da parte dell'impiegato.

Per le ragioni sopra citate ogni organizzazione che impiega telelavoratori dovrebbe possedere un proprio codice etico interno, che contenga accanto alle generali regole, regole specifiche e principi che riguardino esclusivamente l'impresa e la sua struttura. Ogni organizzazione, ogni datore di lavoro dovrebbe preparare il codice nella maniera migliore, tenendo conto della legge e moralità. Tutti gli impiegati dovrebbero familiarizzare con il codice e con le sanzioni connesse al suo mancato rispetto.

### **Questionario di autovalutazione:**



1. Definire il concetto del termine etico.
2. Argomentare le differenze tra etica, morale e virtù
3. A cosa si interessa il codice etico business?
4. Che cosa è il problema etico connesso con il lavoro da casa?

### **Attività Nr. 1/1**

Leggere un codice etico degli affari (per esempio quello che si trova al seguente indirizzo [www.pksa.com.ba/engleski/Kodeks\\_poslovne\\_etika-eng.pdf](http://www.pksa.com.ba/engleski/Kodeks_poslovne_etika-eng.pdf)) e focalizzarsi sui principi importanti per il telelavoro. Esporre come una società può perdere la sua reputazione. Come una società potrebbe prevenire ricatto e corruzione dei telelavoratori?

### **Attività Nr. 2/1**

Produrre un esempio concreto di disobbedienza del codice etico da parte dei telelavoratori. Come datore di lavoro, come risolveresti questo problema? E come potresti prevenirlo?



## Conclusioni:

Questo capitolo ha introdotto il lettore ai principi base dell'etica. Non tutti considerano le stesse situazioni e problemi moralmente corretti e giusti, ma dobbiamo realizzare che oltre alle regole, leggi e norme scritte, ce ne sono altre che non sono scritte, che dovremmo avere dentro di noi. Nel nostro processo di apprendimento acquisiamo alcuni principi morali, ma come li applichiamo nella nostra vita dipende da noi e dal modo in cui influenziamo chi ci sta vicino. Tutti devono trovare la forza interna per affrontare le sfide della vita di tutti i giorni, nel lavoro e nella società. E' quasi impossibile al giorno d'oggi fuggire dalle varie tentazioni di potere, manipolazioni, soldi, successo o altri godimenti. Comunque si può trarre vantaggio dalla situazione, senza violare né le leggi né i principi etici.

*“Nessuno può essere privato di una vita onesta, a meno che non si privi da solo di questo”*



## 1.3 Bibliografia

- [1]. <http://en.wikipedia.org/wiki/Ethics>
- [2]. Ing. Štefan Lukáč : Vstup podnikateľskej etiky do geodeticko-kartografickej praxe, katedra geodézie Stavebnej fakulty STU, Bratislava, 1999
- [3]. Etický kódex podnikania, február 2003
- [4]. Ruth Guthrie, James Pick : Teleworking Ethics, University of Redlands, 1200 E. Colton Ave, Redlands, CA 92373
- [5]. Gillespie A., Richardson R. : Teleworking and the City: Myths of workplace transcendence and travel reduction, Cities in the Telecommunications Age, 2000
- [6]. <http://www.dti.gov.uk/er/individual/telework.pdf>

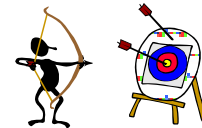


## 2. Caratteristiche e principi del telelavoro



### Scopo

Lo scopo di questo capitolo è introdurre il termine etica e spiegare il ruolo dell'etica nel telelavoro. Questo capitolo introduce anche uno dei più importanti elementi delle tecnologie del telelavoro. Nel mondo d'oggi probabilmente non c'è più una professione, che non richieda l'uso di tecnologie, da quelle semplici come il telefono a quelle più avanzate come Internet o le videoproiezioni. Le tecnologie così vanno ad interessare per l'etica ed il comportamento etico, poiché, in quanto mezzi di comunicazione, vanno ad interagire con l'azione di ogni essere umano.



### Obiettivi

Nel seguente capitolo il lettore può scoprire:

- Che cosa significa telelavorare
- Come l'etica si lega al telelavoro
- Quali sono le categorie principali dell'etica nel telelavoro
- Come al giorno d'oggi l'etica si rapporta al termine telelavoro
- Come l'etica può influenzare il nostro comportamento nelle relazioni di affari Quali furono le ragioni principali per lo sviluppo del telelavoro
- Quali tecnologie sono utilizzate nel telelavoro e quale è il loro impatto
- Quali problemi tecnici, di sicurezza, ma anche sociali e personali sorgono rispetto al telelavoro

Esistono molte definizioni del termine telelavorare/telelavoro (dal greco tele,- a distanza, telelavorare=lavorare a distanza) e non ne è stata ancora trovata una definitiva. Non esiste una definizione comune accettata, ma per la maggioranza delle organizzazioni nordamericane la più giusta è la seguente: **il telelavoro (o anche lavoro a distanza) si verifica, quando lavoratori stipendiati svolgono parte o tutto il proprio lavoro fuori dall'ufficio, normalmente a casa.**

Non tutti sono concordi con questa definizione. Alcuni, inoltre, credono che tutte le attività di telelavoro richiedono l'uso di tecnologie. Altri affermano che l'insieme delle tecnologie utilizzate nel telelavoro dipendono esclusivamente dall'impiegato. Mentre gli altri, principalmente in Europa dicono, che le tecnologie riguardano solamente i datori di lavoro e tutte le persone non retribuite, che lavorano a casa.[6]

**Il telelavoro viene generalmente definito come lavoro in cui il luogo di svolgimento è separato dallo stabile dell'ufficio del datore di lavoro, o del cliente, per almeno il 20% del periodo lavorativo, con il conseguente utilizzo di nuove tecnologie . Il telelavoro si riferisce soltanto al lavoro che utilizza ICT (acronimo per Information and Communications Technology, con cui si intende la convergenza di informatica e telematica per nuovi modi di trasmettere l'informazione).**

. I telelavoratori di una organizzazione sono i relativi impiegati o liberi professionisti. Questo distaccamento consentirà al lavoratore di organizzarsi il lavoro in termini di tempo. [3] Il telelavoro può essere un lavoro part-time o full-time, può essere occasionale o a progetto. La chiave è l'attività, non la frequenza del telelavoro.

## **2.1 L'etica al giorno d'oggi, etica legale, etica nelle relazioni d'affari**



Come è stato già detto nel capitolo primo, l'etica – dal greco *ethos* – rappresenta gli insegnamenti circa la moralità, un sistema di norme riguardanti il comportamento sociale. Come altre discipline, anche l'etica ha subito evoluzioni insieme alla civilizzazione umana, essa è dinamica e reagisce ai cambiamenti della società. Alcuni principi etici, applicati nel passato, non potrebbero essere applicati al giorno d'oggi.

### **2.1.1 L'etica al giorno d'oggi**

Le principali categorie etiche al giorno d'oggi sono le seguenti:

- **giustizia** - lasciare che tutti abbiano ciò che si meritano, mantenere l'equilibrio nei rapporti, non prendere le decisioni in maniera egoistica
- **rispetto** – in accordo con Kant è la categoria etica più importante. Se non implementiamo alcune norme importanti nelle nostre azioni, la società ci rifiuterà [1]
- **moderazione** – il giusto ammontare di cose piacevoli, punto mediano tra ascetismo ed edonismo
- **responsabilità** – abilità di fronteggiare le conseguenze di determinate azioni, non evitando situazioni spiacevoli
- **coscienza** – autovalutazione dei sentimenti, relazione con se stessi
- **coraggio** – riflette il modo e la qualità di realizzare impegni e requisiti morali, con la giusta quantità di coraggio e di timidezza, così come con onestà, sincerità, apertura
- **dignità** – giusto equilibrio tra superiorità e sottomissione, tra aggressività e remissività
- **sensò della vita** – la domanda etica principale è: “ Come dare alla nostra vita il giusto senso per vivere degnamente?“, considerando che tutti possono raggiungere i propri obiettivi – il senso della vita sta soltanto nell'amare gli altri

Riguardo al telelavoro bisogna aggiungere anche altre categorie:

- **autodisciplina** – abilità nel condurre se stessi, seguire gli ordini anche senza una supervisione, si riferisce al dovere ed è particolarmente necessaria nel telelavoro
- **lealtà** – essere fedele agli impegni presi
- **concentrazione** – una delle principali caratteristiche dell'attenzione, focalizzarsi su certi impulsi – contenuti, qualità – di oggetti percepiti
- **diritto di scegliere** – il diritto di scegliere il lavoro. Il lavoratore ha l'abilità la capacità di rifiutare le attività, che differiscono dai propri valori e convinzioni
- **controllo** – fattore di bilancio tra il richiesto – necessario - e stato attuale, ogni processo è condizionato dal controllo, che controlla la conoscenza e rifiuta le differenze tra il richiesto/necessario stato e lo stato attuale, o futuro.
- **protezione dell'ambiente** – si riferisce alla responsabilità o coscienza, alla percezione delle conseguenze di uno stile di vita rispettoso dell'ambiente circostante
- **informazioni sulla sicurezza** – sicurezza dei dati contro il loro abuso, la diffusione, il controllo delle informazioni e le attività
- **valutazione** – un metodo impiegato per trovare le sfide di funzionamento di determinate attività, lo scopo della valutazione è trovare i criteri per giustificare lo stipendio, che dipende dal livello del lavoro richiesto

### **2.1.2 Etica legale**

L'etica è, insieme alla legge, il regolatore del comportamento umano. La legge regola le principali relazioni di proprietà e di altre relazioni sociali delle persone, l'etica regola le relazioni secondo il punto di vista di ciò che è giusto e ciò che è sbagliato, onestà e disonestà, giustizia e ingiustizia.[1]

Ma nella pratica è necessario fronteggiare un problema – alcuni comportamenti umani non possono essere modificati soltanto menzionando la legge. Non è possibile predire tutte le situazioni che possono accadere nelle relazioni interpersonali, nessuno può saperle in anticipo, come una persona può reagire in alcune condizioni o situazioni.

Nella vita di ognuno, i principi morali ricoprono uno spettro più ampio rispetto alla legge. Ma d'altra parte, non tutto quello che è illegale è anche non etico. Le norme etiche non sono codificate e quindi si può reagire più dinamicamente ai possibili cambiamenti o a nuove circostanze. Così, la legge è solo una parte della moralità. Le norme legali possono contraddire quelle etiche, ma devono avanzare simultaneamente e in modo complementare. Le norme etiche, contrariamente a quelle legali, non sono supportate o rinforzate dalle istituzioni. Così anche qui sorge una domanda, se è etico seguire la regola – „ciò che non è proibito, è consentito.“

### **2.1.3 Etica nelle relazioni d'affari**

L'etica nelle relazioni d'affari identifica i dilemmi morali, che sorgono in relazione alle attività di business. Il suo scopo non è moraleggiare, ma offrire uno spazio per analisi logiche

a questi dilemmi. L'etica nelle relazioni d'affari permette alle persone di occuparsi dei problemi etici, che devono affrontare giornalmente a tutti i livelli del business. [1]

Le relazioni di business e quelle tra gli impiegati relative al telelavoro introducono un capitolo speciale delle relazioni umane. In modo simile ad altre aree, anche nel telelavoro una persona è obbligata a seguire determinate norme, bisogna seguire regole date e agire secondo principi dati, che sono anche più restrittivi delle comuni relazioni. L'area degli affari e del telelavoro si trova davanti molti ostacoli. La prima è l'idea di profitto, soldi, successo e potere. Molte volte siamo testimoni di come possano cambiare i comportamenti umani quando ci sono di mezzo i soldi. I soldi – il più delle volte – distruggono il carattere, quando una persona li possiede, ma distruggono l'anima quando una persona non li ha. Le persone agiscono in maniera tale che quando non raggiungono ciò che vogliono, cambiano da Superego a Ego. Questo non gli permette di tornare indietro, non gli fa considerare cosa è giusto e cosa non lo è, e le conseguenze delle loro azioni. In questi casi i principi etici semplicemente non vengono applicati.

Ognuno di noi ha un *'daimonioum'* dentro – a volte chiamato voce interna, coscienza, qualcosa che ci consente di sapere, in tempo, cosa è sbagliato. Più succede e più si diventa esseri umani. E più una persona è migliore, più spesso l'ha ascoltata, anche se non raggiunge quello che vuole.



## 2.2 Etica della professione

Le caratteristiche principali dell'etica professionale:

- stimola i principi, le regole e le linee guida per gli impiegati della società
- stimola la responsabilità
- elimina l'ingiustizia e il disprezzo nel trattare gli altri
- risponde a domande in materia etica
- produce dialogo aperto e discussioni
- aiuta a trovare gli errori e ad imparare da questi
- ci rende fieri di realizzare qualcosa e della modalità con cui la realizziamo
- stimola la presentazione, meditazione riguardo il modo in cui si può migliorare [2]

## 2.3 La tecnologia e le sue conseguenze per l'etica



Negli anni passati siamo stati testimoni del rapido sviluppo dell'ITC. Il boom tecnologico e tecnico, che è cominciato agli inizi degli anni 90, non ha analogia nella storia. Il mondo è governato dai PC ed è interconnesso tramite la rete. Non ci si riferisce solo alle grandi industrie manifatturiere. reti di trasporto o progetti scientifici, per esempio, non potrebbero esistere senza l'ITC.

Certamente è nei posti di lavoro che vengono usate più intensamente le nuove tecnologie e ciò è dovuto a diversi motivi. Più dell'80 % di tutti i lavori amministrativi presentano lavori

operativi, che coprono un'ampia gamma di attività dalla registrazione delle informazioni fino alla loro distribuzione. Queste attività vanno principalmente automatizzate per ragioni tecniche.

Al giorno d'oggi, le esigenze del mondo esterno cambiano velocemente, richiedendo cambiamenti operativi nei luoghi di lavoro: cambiamento di gruppi di lavoro già esistenti, la creazione di gruppi specializzati per brevi periodi, l'accesso veloce ad informazioni complesse o il processo decisionale più breve. È necessario menzionare che il cambiamento operativo sta diventando molto comune. Questo è perché gli impiegati non lavorano sul posto, ma fuori o in luoghi di lavoro ufficiali, nel senso dello spazio (la partecipazione a progetti di sviluppo esterno, complesse soluzioni di problemi nell'area dell'amministrazione, venditori, etc.) [3]

Questo significa, che certe strutture di impiegati e gruppi di lavoro e i loro movimenti sul luogo di lavoro iniziano a perdere la loro giustificazione. Il telelavoro sembra essere una soluzione a questo problema. Il termine telelavoro è nato intorno al 1976 come risposta teorica ai problemi menzionati, ma la ITC non aveva al tempo la diffusione di oggi. Oggi il telelavoro diventa un importante impulso per l'automazione dell'amministrazione.

Il cambiamento dello stile di lavoro e il corrispondente cambiamento della struttura organizzativa sono concomitanti all'automazione dell'amministrazione. L'automazione mette ancora più enfasi sul lavoro creativo e la reciproca comunicazione tra gli impiegati. La giornata lavorativa tipica di un impiegato acquista i vantaggi del lavoro a distanza.

Per esempio l'accesso a distanza ad un ufficio virtuale ovunque si trovi (da casa, da un veicolo in movimento, da qualunque edificio), teleconferenze con colleghi remoti, reindirizzamento di telefonate a casa, posta elettronica o cellulare, l'utilizzo a supporto del PC del team di lavoro. Si tratta spesso di coordinamento delle riunioni, orario di lavoro, attività in corso su un progetto o su un documento della squadra, teleconferenze ecc. il telelavoratore sfrutta il vantaggio dell'integrazione di diversi elementi di un sistema d'ufficio. Si ha l'opportunità di accedere direttamente alla posta elettronica, pianificare le attività, operare su sistemi di database, inoltre si utilizzano sistemi automatizzati per l'elaborazione e il salvataggio dei file.

Il sistema di ufficio automatizzato crea, modifica, ricerca e trasforma i documenti in formato elettronico. I documenti possono essere di natura multimediale, possono includere riferimenti ad altri documenti ed essere loro stessi parte di altri documenti. Possono anche essere ricercati con informazioni incomplete – connessione con altri termini, tema, o data, basati sullo stesso nome, autore, etc.-. Le informazioni circa il loro „sviluppo“ sono tenute insieme con i documenti, che consentono di monitorare le novità. Il documento può anche aiutare ad orientarsi nel sistema (per esempio ricorda, che a quella data è stata fissata una attività – pagare una fattura o rispondere a una lettera). [4]

Accanto alle tecnologie sorgono alcuni rischi etici e sociali e problemi, che provengono dai cambiamenti nelle strutture organizzative degli impiegati e dai processi tecnologici rinnovati. Le persone non cercano un contatto diretto, perché le tecnologie rendono possibile la connessione con chiunque più velocemente, con minori costi e senza stress. Ma questo può creare un isolamento sociale e dei disturbi, come fobia sociale, manie di persecuzione, chiusura in sé stessi. Il vantaggio e allo stesso tempo lo svantaggio dell'ITC è l'anonimato. Una persona può nascondersi dietro il monitor del PC l'interlocutore scoprirà le sue intenzioni e sensibilità reali dalle caratteristiche della comunicazione non verbale. In questa maniera le persone perdono uno dei più importanti elementi della comunicazione.

Con lo sviluppo delle tecnologie emergono problemi non solo di natura sociale e personale, ma anche tecnici e di sicurezza. Ogni organizzazione dovrebbe avere una

tecnologia di sicurezza del sistema per salvare le proprie informazioni e procedure. Visto che il telelavoratore lavora senza la diretta supervisione, potrebbe verificarsi un comportamento non etico rispetto alle informazioni. Oltre alla sicurezza interna è importante anche proteggere i dati riservati dalle persone esterne. Il modo più semplice è salvarle in maniera sicura nel PC dell'ufficio centrale, a cui nessuno può accedere dall'esterno. Nella realtà, è molto difficile rendere sicuro l'accesso alle informazioni, ancor di più se l'impresa opera nell'ambito del telelavoro. Il lavoro dei telelavoratori può essere limitato all'utilizzo di dati non riservati, ma questo creerebbe conseguenze sulla qualità e i risultati attesi del telelavoro. Esistono alcuni approcci tecnologici che mirano a risolvere questa problematica. Questi cercano di proteggere le informazioni dalle persone esterne o assicurarsi che le informazioni diventino inutilizzabili. [5]

### **Questionario di autovalutazione:**



1. Spiegare a parole proprie il termine telelavoro.
2. Dire almeno tre categorie dell'etica contemporanea che riguardano il telelavoro
3. Quali furono le ragioni dello sviluppo del telelavoro?
4. Come sono cambiate le condizioni lavorative degli impiegati che sono diventati telelavoratori?
5. Che tipi di problemi potrebbero sorgere in termini di sicurezza?

### **Attività Nr. 1**

Prova a pensare a che tipo di problemi personali o di salute potrebbero verificarsi se diventassi un telelavoratore, o se lavorassi in questa posizione per quasi tutta la vita. Come ti rapporteresti ad una tale eventualità?



### **Conclusioni**

Il telelavoro sta diventando una pratica comune dei luoghi di lavoro visto il processo in corso di sviluppo e modernizzazione. I documenti sono sempre più spesso salvati in formato digitale per il loro miglior utilizzo, ricerca e archiviazione. Le tecnologie sono utilizzate in maniera più o meno diffusa in ogni professione, lasciando così spazio ad attività illegali, comportamenti non etici, ma anche a problemi tecnici e di varia natura. Per queste ragioni il lettore dovrebbe realizzare pratiche per la sicurezza in ogni organizzazione, che coinvolge il telelavoro. La sicurezza delle informazioni e dei dati contro il loro cattivo utilizzo dovrebbe diventare non solo la caratteristica principale di ogni organizzazione, ma anche una parte dei principi etici di ogni impiegato. Le organizzazioni dovrebbero guidare i loro impiegati verso la lealtà e a costruire una solida reputazione ed una buona immagine.

**„ La legge è il potere, ma la natura è molto più potente. „**

## **2.4 Bibliografia**



- [1]. Etický kódex podnikania, február 2003
- [2]. Ing. Štefan Lukáč : Vstup podnikateľskej etiky do geodeticko-kartografickej praxe, katedra geodézie Stavebnej fakulty STU, Bratislava, 1999
- [3]. <http://idigest.eunet.sk/promanag/texty/19970923/17.htm>
- [4]. [http://idigest.eunet.sk/promanag/texty/0197/2\\_d.htm](http://idigest.eunet.sk/promanag/texty/0197/2_d.htm)
- [5]. Jack M. Niles : Managing Telework - Strategies for Managing the Virtual Workforce, New York, 1998, ISBN 0-471-29316-4
- [6]. <http://www.ivc.ca/definition.htm>

## 3. Requisiti del telelavoratore

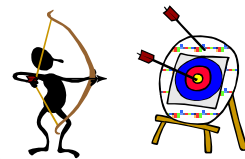


### Scopo

Lo scopo di questo capitolo è fornire al lettore le caratteristiche del telelavoratore e le condizioni generali che dovrebbe soddisfare per svolgere un lavoro corretto e qualitativamente buono. Riguardo la decisione di telelavorare, il lettore dovrebbe rendersi conto se il telelavoratore dispone delle abilità, competenze e qualità per svolgere le proprie mansioni in telelavoro. A volte è successo che il lavoro è stato svolto da una persona immatura, inadatta, che non ha fiducia in sé, che eventualmente presenta problemi privati e professionali, o problemi organizzativi.

### Obiettivo

Dopo la lettura di questo capitolo il lettore avrà informazioni più concrete circa:



- che tipo di impiego può essere svolto con il telelavoro
- caratteristiche base del telelavoratore
- che cosa coinvolge il telelavoro
- problematiche connesse al telelavoro e loro soluzioni



### 3.1 I telelavoratori

Il telelavoro viene spesso svolto da programmatori di PC, tecnici, personale per servizi di assistenza clienti, consulenti di marketing, agenti di vendita, giornalisti, analisti del mercato, editori, detective, broker, analisti finanziari o contabili. Alcuni sono autonomi, altri lavorano per società private o nel campo della pubblica amministrazione. Alcuni lavori solo a casa, altri combinano lavoro da casa con lavoro in ufficio, alcuni lavori sono svolti in centri di telelavoro, dove è a disposizione la tecnologia necessaria, altri viaggiano molto e portano con sé il loro proprio ufficio mobile.

Alcune istituzioni hanno svolto delle ricerche circa il potenziale interesse per il telelavoro. I risultati mostrano che approssimativamente il 55% di tutti i lavoratori attivi hanno un interesse nello svolgimento del telelavoro e un quarto di loro vorrebbe iniziare immediatamente. Tuttavia la questione che viene fuori è se sono adatti per il telelavoro, perchè non tutti sono in grado di fronteggiare le problematiche relative.

La verità è che quasi tutti i lavori sono adattabili al telelavoro. Oltre quelli menzionati prima, il telelavoro può essere svolto anche da architetti, professori universitari, operatori telefonici, venditori, avvocati, designer.... Il telelavoro è fattibile per quei lavori che richiedono attività di pensiero, scrittura e ovviamente per attività che fanno uso del computer.[1]



### **3.1.1 Requisiti del telelavoratore e la sua personalità**

E' indiscutibile che alcune persone abbiano caratteristiche migliori di altre per telelavorare. Come per altri impieghi, esistono tipi ideali di telelavoratori. La scelta si basa su fattori psicologici, che sono importanti per il successo dell'attività di telelavoro, specialmente per i telelavoratori da casa.

Coloro che vogliono effettuare il telelavoro devono rendersi conto che esso non è adatto per

- Impiegati che necessitano di essere in ufficio per imparare autodisciplina ed organizzazione
- Chi richiede un training on-the-job
- chi richiede una stretta supervisione
- chi potrebbe soffrire dell'isolamento nel lavorare da solo

Prima che il telelavoratore inizi la sua attività dovrebbe prendere atto delle proprie scelte, i vantaggi e gli svantaggi a cui va incontro, che cosa coinvolge di sé stesso ( la famiglia gli amici, i vicini). È importante avere ben presente che il telelavoro è diverso rispetto al lavoro d'ufficio e che occorre un periodo di adattamento.

Per diventare un telelavoratore di successo, occorre essere una persona organizzata, disciplinata, coscenziosa, premurosa e responsabile e che richiede una supervisione minima al suo operato.

Anche se il telelavoro offrirà agli impiegati più tempo per le loro responsabilità familiari, per tali attività il telelavoratore non dovrà utilizzare il tempo impegnato per l'ufficio.

Il telelavoratore deve avere un luogo sicuro ed adeguato per lavorare, che non sia oggetto di continue interruzioni e che preveda un adeguato livello di sicurezza e protezione per i dati e il materiale. Se questo posto non è disponibile nella casa del telelavoratore, si potrebbe optare per un centro di telelavoro. [2]

Può accadere che un lavoratore, che finora ha svolto un lavoro eccellente, diventato telelavoratore, diventi meno efficiente. Potrebbe non essere adatto. Potrebbe non possedere auto-disciplina, non avere abbastanza motivazioni, poca dimestichezza con le nuove tecnologie, potrebbe essere incapace a lavorare a distanza, oppure da solo. È anche probabile che il lavoratore abbia le qualità giuste per svolgere il lavoro, ma abbia utilizzato male le informazioni fornite per quella particolare attività, si prenda lunghe pause, esegua altri compiti che non gli sono stati assegnati, oppure si occupi di cose personali. Una persona così, non è adatta a telelavoratore. Non possiede autodisciplina e si distrae, è debole e gode dei vantaggi di non avere una supervisione diretta offerta dal telelavoro.

Per queste ragioni i valori, le attitudini, le debolezze e preferenze di un potenziale telelavoratore vanno tenute in considerazione.

Siccome ogni telelavoratore dovrebbe essere responsabile e disciplinato, non dovrebbe accadere che non termini un lavoro per mancanza di tempo. Un certa tabella oraria andrebbe buttate giù per tutte le attività e responsabilità. Malgrado lavori a casa, non dovrebbe comportarsi diversamente rispetto all'ufficio, non dovrebbe lasciare il lavoro senza considerare l'orario. Una tale situazione richiede la rivalutazione dell'importanza, la struttura e la mole di lavoro. Una possibile soluzione è la distribuzione del lavoro tra 2 o 3 colleghi. Se, tuttavia, il telelavoratore non ha il contatto diretto con i suoi colleghi e non fa parte di un team, deve ridiscutere con il datore di lavoro per gestire il lavoro in maniera diversa.

### **3.2 Sviluppi futuri e soluzioni di possibili problemi risultanti dal telelavoro dall'etica del telelavoro**



I rischi etici sorgono dal fatto che i telelavoratori svolgono parte o tutto il lavoro a casa, fuori dal luogo di lavoro ufficiale, senza una diretta supervisione.

Gli impiegati devono sopportare il rischio di violazione di autodisciplina. Molte persone non usano lavorare senza il controllo permanente o una supervisione, questo potrebbe condurre ad una qualità insufficiente ed errori.

Un altro rischio sorge dalla libertà di accesso a tante informazioni riservate e a risorse di cui si potrebbe fare un cattivo utilizzo. Il telelavoratore deve essere una persona estremamente sicura di sé, che sappia approcciarsi ai propri compiti in maniera responsabile e in buona fede, sapendo di non essere controllato. Anche il datore di lavoro potrebbe non rispondere ai principi e regole etiche. Probabilmente il rischio maggiore è relativo alla valutazione dell'impiegato e alle assegnazioni, date in base al principio della giustizia.

Un problema potrebbe anche essere il fatto che il datore di lavoro non conosce abbastanza il telelavoratore, non è a diretto contatto con lui e potrebbe non assegnare correttamente i compiti, secondo le abilità e competenze. Conseguentemente potrebbero verificarsi conflitti e disagi o anche rifiuti da parte dall'impiegato.

Malgrado la formazione e gli sforzi di tutte le persone coinvolte nell'implementazione del telelavoro, si possono verificare dei problemi. I telelavoratori potrebbero trovarsi in situazioni che influenzano negativamente il loro lavoro e la loro soddisfazione.

Le situazioni seguenti indicano che si sta verificando qualche problema:

- Il lavoro non è qualitativamente o quantitativamente allo stesso livello di prima
- Crescita dell'assenteismo.
- Diminuisce la comunicazione con il telelavoratore o si verificano problemi di comunicazione
- Il telelavoratore perde interesse per le riunioni fisiche del dipartimento

Se si verifica una di queste situazioni, o altre che indicano un potenziale problema, non vuol dire per forza che il telelavoratore ha dei seri problemi. È importante reperire più informazioni, o parlare direttamente con il telelavoratore.

Potrebbe essere che il telelavoratore abbia delle difficoltà nell'adattarsi al nuovo ambiente e la routine, oppure potrebbe avere problemi con gli orari, che non è in grado di regolarsi. A volte basta il supporto della famiglia, potrebbe anche trovare empatia con colleghi che hanno problemi simili. Se i problemi continuano, bisognerebbe incontrare il supervisore, che se è aperto al compromesso e al dialogo può suggerire altre soluzioni. Il telelavoratore "bisognoso" può inoltre vedere lo psicologo che potrebbe rivelare le motivazioni più profonde del problema.

Di sicuro, il comportamento del telelavoratore non sarebbe "etico" se autonomamente egli non tentasse di risolvere il problema danneggiando la completa concezione e struttura del telelavoro, rallentando le attività dell'intero gruppo di lavoro e dell'organizzazione.

### **3.2.1 Recepimento dell'accordo-quadro europeo sul telelavoro**

L'accordo-quadro europeo sul telelavoro concluso il 16 luglio 2002 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES fu il frutto di un dialogo sociale tra organizzazioni di impiegati e di datori di lavoro. Fu implementato per lo più in Inghilterra sotto la Confederation of British Industry (CBI), Trades Union Congress (TUC), Employers' Organisation for Local Government (CEEP UK) e il Department of Trade and Industry of Great Britain (DTI).

Fu pubblicata anche una guida che promuoveva il telelavoro e la sua applicazione e ne sottolineava gli aspetti pratici. Il governo britannico decise di diffondere queste idee attraverso vari mezzi.

In conformità con l'accordo, il telelavoro ha un carattere volontario sia per il lavoratore che per il datore di lavoro. Chi è forzato a svolgere il telelavoro è meno motivato e meno produttivo di chi lo sceglie spontaneamente.

Da aprile 2003, le leggi inglesi riconoscono ai genitori con bambini disabili o sotto i sei anni di età il diritto di richiedere un lavoro flessibile, inclusa l'opzione del telelavoro se lo desiderano. I datori di lavoro hanno il dovere di considerare seriamente tali richieste. Il diritto di richiedere una forma di lavoro flessibile consente all'impiegato di applicare qualsiasi cambiamento desiderato in termini di modalità e orario lavorativi. Tuttavia, va sottolineato che il telelavoro non può essere garantito per legge, e il datore di lavoro può ricorrere contro tale richiesta.

In Inghilterra, la forma più comune di una relazione di impiego è un contratto di impiego firmato dal datore di lavoro e dall'impiegato. Questo può essere cambiato soltanto previo mutuo o collettivo accordo. In entrambi i casi le condizioni, le attrezzature, le scadenze devono essere definite. Così, un impiegato non può essere costretto a telelavorare, a meno che ciò non sia definito nel contratto.

Un eventuale rifiuto del lavoratore a telelavorare non deve essere motivo di una interruzione della relazione lavorativa né del cambiamento dei termini e condizioni dell'impiego. La natura del contratto tra un datore di lavoro e un impiegato determina anche lo stato impiegatizio e i diritti di legge che la persona che lavora ha [5].

### **3.2.2 Sviluppo, andamento e barriere del telelavoro**

La globalizzazione in atto rende necessario rivedere lo sviluppo del telelavoro futuro in tutto il mondo. Confronti statistici internazionali giudicano possibile trovare quali Paesi attraggono particolari tipi di telelavoro. Paesi che dispongono di esperti per lo sviluppo di software e con costo del lavoro basso (ad esempio Russia, Bulgaria, Romania, Filippine, Cina, Indonesia e Brasile) aumenteranno le loro attività a distanza per Paesi in cui il costo del lavoro per tali attività è più alto. .

In accordo con l'ultimo report annuale della Commissione Europea, il numero dei telelavoratori in Europa è cresciuto arrivando a più di 4 milioni, quasi il 3% del totale della forza lavoro europea. Altre stime conteggiano a 9 milioni le persone che lavorano con le tecnologie e svolgono un lavoro ,fuori dall'ufficio. Al di là dei numeri, è palpabile l'aumento del numero di telelavoratori.

Quasi il 70% dei telelavoratori sono uomini. Più di un quarto di tutti i telelavoratori (27 %) lavorano nel settore dei servizi e un altro quarto (25 %) in strutture pubbliche o settori di volontariato . La maggior parte dei telelavoratori svolgono i lavori più qualificati.: 28 % -

manager, 22 % - professionisti e 18 % - in associazioni professionali o occupazioni tecniche. Il telelavoratore più comune risulta essere laureato, sposato e a metà carriera.

Il numero dei telelavoratori sul totale della forza lavoro sta crescendo, soprattutto a causa dello sviluppo tecnologico. Tuttavia, alcuni passi per uno sviluppo vincente del telelavoro devono essere ancora effettuati.

Un fattore chiave per uno sviluppo e mantenimento di una forza lavoro remota di successo è un feedback costante.

Il telelavoro potrebbe essere accettato da tante imprese, ma il management in molte di esse è restio all'idea di impiegati invisibili – anche se la produttività cresce, in molti casi, di circa il 60%. Risultati di ricerche indicano che la situazione è molto più complessa rispetto a quanto comunemente si creda. In generale la tecnologia utilizzata (i PC, telefono cellulare, numero di Internet hosts, e consumo di Internet ) è solo uno dei fattori che influenzano lo sviluppo del telelavoro. [6]



### **Questionario di autovalutazione:**

1. Quali occupazioni, secondo te, sono adatte al telelavoro e quali non lo sono e perchè?
2. Quali impiegati non sono adatti al telelavoro?
3. In che modo il telelavoratore può prevenire il “disturbo” di famiglia, vicini etc, mentre svolge il suo lavoro da casa?
4. Secondo te, può un telelavoratore con poca esperienza nel campo informatico, diventare un valido e produttivo telelavoratore?
5. Quali rischi sorgono dal fatto che il telelavoro è svolto senza una supervisione diretta?

### **Attività Nr. 1/3**

Disegnare un codice etico interno relativo al vostro reparto lavorativo, dalla vostra posizione ufficiale come responsabile di telelavoro e tracciare i principi più importanti e cruciali per i vostri telelavoratori. Usando Internet è possibile scambiare le vostre idee con i vostri colleghi (anch'essi telelavoratori).

Impostare una tabella oraria, da far vedere al proprio docente. Provare a seguirla.



### **Conclusioni**

Lo scopo di questo capitolo era sottolineare il fatto che non tutte le persone possono svolgere telelavorare. Malgrado sia attuabile per molti impieghi e consenta di svolgere molti compiti.

***“Non tentare, ad ogni costo, di superare gli altri, ma te stesso,,***



### **3.3 Bibliografia**

- [1]. Jack M. Niles : Managing Telework - Strategies for Managing the Virtual Workforce, New York, 1998, ISBN 0-471-29316-4
- [2]. <http://www.telework.gov/candidate.asp>
- [3]. <http://www.mwcog.org/commuter/1.html>
- [4]. National Institutes of Health : Telework Pilot Project, Teleworker Toolkit, február 2001
- [5]. <http://www.dti.gov.uk/er/individual/telework.pdf>
- [6]. <http://www.telework-mirti.org/dbdocs/werdigie.pdf>
- [7]. <http://teleworking.osp.state.nc.us/report/bene.html>
- [8]. <http://www.ednes.org/telesol/training.html> - testy
- [9]. <http://www.ednes.org/telesol/jc/IndexTS.html> - testy pre telepracovníka

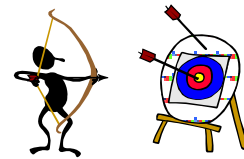
## 4. Principi etici del telelavoro. Conseguenze, vantaggi e sicurezza



### Scopo

Lo scopo di questo capitolo è dare risalto ai principi etici di base, ai vantaggi, e alla sicurezza, fattori imprescindibili per ogni impresa che impieghi telelavoratori.

È importante per il lettore controllare i requisiti necessari per stabilire la fiducia tra il telelavoratore e l'organizzazione per cui lavora.



### Obiettivi

Dopo la lettura di questo capitolo, il lettore sarà informato circa:

- Quanto sono importanti i principi etici in relazione al telelavoro e alla sicurezza dei dati
- Quanto l'impiegato deve sentirsi parte dell'azienda per cui lavora
- le organizzazioni dovrebbero istruire il personale circa la sicurezza
- l'importanza della sicurezza dell'ambiente casalingo per l'impiegato, il suo lavoro e le tecnologie



### 4.1 Principi etici

L'onestà, la lealtà e l'autodisciplina dovrebbero essere le caratteristiche più importanti da considerare nel selezionare un telelavoratore. Questi tre principi sono i più importanti per la sicurezza.

Visto che i telelavoratori lavorano da casa, senza essere controllati o supervisionati, c'è la possibilità che si verifichino delle pratiche illegali. Al giorno d'oggi le informazioni sono la cosa più preziosa, specialmente in campo finanziario.

Una delle aree su cui le imprese devono focalizzarsi è la protezione delle informazioni contro il loro cattivo utilizzo. Potrebbe accadere, che alcune informazioni finiscano nelle mani sbagliate. Anche questa è materia etica. Accanto alle norme legali e amministrative, ci sono anche principi etici che andrebbero seguiti non solo nel telelavoro, ma anche al di fuori di esso. Le informazioni sono l'elemento più sensibile del telelavoro e ogni impiegato che lavora con le informazioni va informato che le stesse riguardano l'organizzazione per cui lavora e non possono essere utilizzate per scopi diversi dall'attività assegnata. Spesso accade, che una persona attratta da ciò che potrebbe trarne, cede le informazioni a terzi. Anche per questa

ragione è bene per il datore di lavoro conoscere i propri impiegati e sapere cosa può aspettarsi da loro.

Al fine di proteggere le informazioni, durante la fase di formazione del futuro telelavoratore, andrà enfatizzata la lealtà e l'autodisciplina.

Un telelavoratore impiegato in una certa azienda può cedere molto facilmente alla tentazione di pubblicare alcune informazioni o fornirle a terze persone per essere ricompensato. Inoltre, i problemi descritti si riferiscono anche alla coscienza di ognuno di noi. Se il telelavoratore non ascolta la propria coscienza e la sua voce interna, non può essere considerato adatto al telelavoro né può essere un buon telelavoratore.

## 4.2 Conseguenze del telelavoro



Come ogni altro lavoro, anche il telelavoro presenta dei vantaggi e degli svantaggi.

Principalmente i vantaggi sono

### a) economici

- Il telelavoro può far risparmiare in termini di spazi per l'ufficio e costo del parcheggio
- Il telelavoro può ridurre l'assenteismo e i costi relativi alla cura sanitaria (da 1 a 2 giorni all'anno in media)
- Il telelavoro può ridurre i costi per una inabilità a lungo termine
- Il telelavoro può ridurre i costi di assunzione e formazione.
- Il telelavoro riduce le interruzioni lavorative dovute alle emergenze (neve o altre calamità, quali mancanza di corrente, scioperi, malattie etc)
- Il telelavoro riduce i costi di viaggio
- Il telelavoro aumenta la produttività e le performance ( 20% in media)

### b) sociali

- Il telelavoro aumenta la flessibilità durante periodi di carico di lavoro elevato
- Il telelavoro consente di lavorare a coloro che hanno problemi di salute o delle disabilità (l'aspetto etico più rilevante)
- Il telelavoro fa crescere la soddisfazione lavorativa e morale
- Il telelavoro fa crescere l'occupazione
- Il telelavoro apre mercati di lavoro da aree geograficamente lontane

Il telelavoro contribuisce al miglioramento della situazione economica generale di un paese. Non solo aiuta a far crescere i livelli dell'occupazione del gruppo di persone come donne dopo la maternità o disabili, ma permette anche di prestare assistenza a persone malate nelle pause di lavoro. Dovrebbe migliorare la situazione del traffico, i costi per la manutenzione delle strade, l'inquinamento. L'elasticità del mercato del lavoro potrebbe aumentare, permettendo così ai lavoratori delle regioni con meno opportunità di lavoro, di

lavorare, senza il trasferimento fisico permanente, migliorando forse anche la qualità della vita familiare.

Ci sono, comunque anche alcuni svantaggi e sfide che il telelavoro deve affrontare:

- Costi di avviamento e di gestione riguardo la politica di telelavoro, le linee guida, la formazione, la valutazione ...
- costi per le attrezzature tecnologiche
- lavoro di squadra e impatto culturale
- rischio di colleghi gelosi
- resistenza del management e rischio di scetticismo
- per qualcuno potrebbe essere difficile coordinare e controllare lo staff e monitorare le sue performance
- sicurezza delle informazioni e dei documenti
- problemi di sicurezza degli impiegati [9].

### **4.3 Vantaggi e svantaggi del telelavoro per i telelavoratori**



La maggior parte dei vantaggi che il telelavoro rende sono per quelli che lo effettuano:

- il telelavoro riduce lo stress individuando e migliorando la motivazione e soddisfazione professionale
- poche interruzioni del telelavoratore permettono maggiore rendimento personale
- Il telelavoro fa crescere la soddisfazione lavorativa
- Il telelavoro fa risparmiare i soldi per il cibo, i vestiti, autobus, parcheggio, benzina, pedaggi, assicurazione etc.
- Il telelavoro riduce i tempi di spostamento (1 ora al giorno equivale a 6 giornate lavorative l'anno)
- Il telelavoro riduce il numero di incidenti stradali
- Il telelavoro riduce l'inquinamento atmosferico
- Il telelavoro riduce i bisogni di trasferimento
- Il telelavoro minimizza le uscite per motivi personali dal lavoro



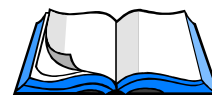
### *Principi etici del telelavoro. Conseguenze, vantaggi e sicurezza*

- Il telelavoro consente l'accesso al mondo del lavoro a coloro che vivono in zone geograficamente poco accessibili
- Il telelavoro consente di lavorare più facilmente a distanza per i disabili
- Il telelavoro riconosce la crescente importanza della famiglia, aumenta il numero delle famiglie in cui entrambi i genitori sono in carriera
- Il telelavoro aumenta le richieste di un nuovo stile di vita e un ambiente lavorativo flessibile
- Il telelavoro aiuta a bilanciare la vita familiare e lavorativa
- Il telelavoro sviluppa ed offre conforto fisico: temperatura, illuminazione ed ergonomia secondo i bisogni personali
- Il telelavoro può migliorare la comunicazione tra supervisore/impiegato: le barriere non verbali, che sono visti come aspetti negativi, vengono rimosse. (mimo (espressioni facciali), gesticolare)
- Il telelavoro riduce l'esposizione a situazioni negative e riduce i break lavorativi

Ci sono anche degli svantaggi per lo staff che telelavora:

- alcuni colleghi potrebbero ingelosirsi specialmente se non hanno visto accolta la loro richiesta di telelavorare
- la ridotta interazione sociale può condurre ad un isolamento sociale e professionale
- mancanza di cultura organizzativa
- poche opportunità di carriera e professionali, influenza ridotta dell'ufficio
- monitorare le performance può essere più difficoltoso
- basso livello di supporto tecnologico
- minor accesso a risorse che si trovano soltanto presso la sede
- il lavoro, la famiglia e l'equilibrio privato possono essere influenzati se il telelavoratore è una persona dedita del lavoro
- distrazioni potenziali
- sindrome „desk potato“ o „fattore frigo“ (visto che non c'è una diretta supervisione mentre si lavora, la tendenza a mangiare spesso cresce, rispetto al lavoro in ufficio. Ciò può provocare problemi di salute, in quanto i telelavoratori stanno per lo più seduti davanti ad un computer. In più, non essendoci spostamento per raggiungere il posto di lavoro, si riduce ulteriormente l'attività fisica)

Il telelavoro non è perfetto e gli svantaggi elencati lo dimostrano.



## **4.4 Vantaggi e svantaggi del telelavoro per la società**

Le conseguenze del telelavoro sulla società sono pressappoco simili a quelle per i telelavoratori. Oltretutto, ci sono alcuni aspetti che indirettamente influiscono anche su coloro che non sono telelavoratori.

- il telelavoro aumenta lo sviluppo economico e la sua sostenibilità
- il telelavoro riduce gli ingorghi di traffico e la domanda di trasporto e di servizio pubblici
- il telelavoro riduce il consumo di carburante e diminuisce l'emissione di gas di scarico
- il telelavoro riduce i costi di manutenzione delle strade
- il telelavoro riduce gli incidenti, causati da lavoratori stressati
- il telelavoro riduce i costi relativi allo stress e alla cura sanitaria
- il telelavoro aiuta a bilanciare il lavoro e la famiglia, fornendo un'opzione su come combinare la cura dei figli e il lavoro
- il telelavoro fornisce maggiori opportunità lavorative per i disabili
- il telelavoro offre una spinta finanziaria per i settori di business nella periferia o aree rurali
- le possibilità di reclutamento aiutano lo sviluppo economico, la competitività globale evitano "la fuga dei cervelli",
- il telelavoro consente di continuare a lavorare nonostante scioperi, cattivo tempo, o mancanza di corrente.

### **Svantaggi:**

- il telelavoro può causare problemi sociali (perdita di comunicazione verbale, perdita di contatto con il mondo esterno) e problemi di salute (obesità, difetti ottici e problemi mentali)
- perdita di introiti per i commercianti del centro (gli impiegati solitamente escono per un hot-dog o un hamburger in un ristorante veloce, aumentando i profitti dei commercianti).

### **Impatto ambientale**

L'impatto ambientale maggiore nasce dal fatto che la maggior parte dei telelavoratori non usa l'auto per recarsi al lavoro. In questo modo si riducono i gas di scarico. Dal punto di vista della singola persona l'impatto è piccolo, ma considerando centinaia o milioni di telelavoratori, l'impatto raggiunge proporzioni impensate.

Se consideriamo un'impresa con 16.000 telelavoratori che stanno a casa, in media 1,4 giorni a settimana. La riduzione annuale di inquinamento atmosferico si può valutare come segue:

- 2 795, 5 tonnellate di CO
- 172, 7 tonnellate di N<sub>2</sub>O
- 522, 7 tonnellate di idrocarburo non bruciato
- 11, 8 tonnellate di altre sostanze

Questi dati di riduzione dell'inquinamento atmosferico rappresentano definitivamente l'argomento convincente per lo sviluppo futuro del telelavoro.

Va aggiunto il risparmio energetico il cui effetto netto deriva dal risparmio nel consumo di carburante combinato al potenziale utilizzo crescente del computer e delle telecomunicazioni.

Anche qui considerando per esempio migliaia di impiegati che lavorano a distanza dalla campagna, ipotizzando un'impresa di 16000 telelavoratori, che lavorano in media 1,4 giorni a settimana, possiamo arrivare a risparmiare annualmente, a livello energetico, 4200 kilowatt/ora per impiegato, che rappresenta 60 milioni di kilowatt/ora e 7280000 litri di gas per tutti i 16000 impiegati..

Sono tre i fattori che influiscono su un modello siffatto:

1. Ci si aspetta che i telelavoratori, mentre lavorano a casa facciano aumentare un pò l'utilizzo di riscaldamento(o aria condizionata) ma che comunque tali consumi risultino ridotti a causa della propensione al risparmio del telelavoratore. Ad oggi non esistono dati riguardo il fatto che questi aumenti di uso del calore siano bilanciati da un minor uso negli uffici di questi telelavoratori, specialmente se si tratta di pochi telelavoratori. Tuttavia, il modello conteggia le compensazioni di lungo periodo.
2. Il modello non considera il probabile 20% di riduzione degli spostamenti (anche per questa ragione i numeri possono essere ancora ridotti)
3. Il modello si riferisce soltanto al telelavoro svolto da casa, non prende in considerazione quello nei telecentri. Questo tipo di telelavoro è problematico per l'impatto sull'ambiente. È difficile monitorare se i telelavoratori viaggiano per lavoro con la macchina, trasporto pubblico, bicicletta o se vanno a piedi. Gli ultimi tre modi di trasporto hanno quasi lo stesso impatto del telelavoro svolto esclusivamente da casa. Tuttavia, se viaggiano per lavoro utilizzando la macchina non si verificano né un minor inquinamento atmosferico né una riduzione del consumo energetico.

L'ideale, come risulta da una indagine circa l'esistenza dei telecentri della fine del 1993 in California è che questi centri siano situati in modo che ogni telelavoratore possa arrivarci in bicicletta o a piedi.

## 4.5 Sicurezza del telelavoro



Per quanto riguarda la sicurezza del telelavoro, possiamo affermare che non si tratta in genere di lavori rischiosi o pericolosi. Trattandosi di lavori svolti per lo più a casa, è necessario assicurarsi che non ci siano incidenti, danni alla salute o alla proprietà.

È importante stilare una lista delle necessità del telelavoratore: rilevare se la sua famiglia ha un bambino piccolo, e di conseguenza rendere sicure tutte le attrezzature e chiudere il computer e gli altri strumenti. Una buona idea è avere una cassetta di sicurezza dove poter mettere i documenti riservati e le informazioni segrete. Tuttavia, è responsabilità del telelavoratore rendere la propria abitazione un luogo di lavoro sicuro.

Per la sicurezza, il computer dovrebbe essere posizionato su un tavolo o in un armadietto chiudibile a chiave. I CD dovrebbero essere chiusi a chiave, in contenitori non magnetici. Molti computer hanno una tastiera che si può chiudere prevenendo manipolazioni indesiderate specialmente di bambini piccoli. Le minacce crescenti sono i virus. Il telelavoratore non dovrebbe mai posizionare un cd in un computer senza essere sicuro che sia originale. Internet rappresenta anch'esso un pericolo per i virus, anche se al giorno d'oggi esistono molti programmi antivirus, sui quali non si dovrebbe mai risparmiare.

### Questionario di autovalutazione:



1. Cosa sono i principi generali di sicurezza dei dati?
2. Quali sono i possibili mezzi per rendere sicuri i dati, prevenendo un uso sbagliato di essi in ufficio o a casa?
3. quali sono le ragioni per cui un impiegato resti leale all'organizzazione per cui lavora?
4. Come può una impresa educare i suoi impiegati?



### Conclusioni

Nel mondo di oggi di informazione ed equipaggiamento ITC, ci sono minacce per il loro utilizzo sbagliato. Malgrado il fatto che l'ITC renda le informazioni più trasparenti e più facilmente manipolabili, l'intero sistema comprende anche che è impossibile controllare l'intera struttura e ciclo.

Il lettore dovrebbe rendersi conto che per diventare un telelavoratore di qualità e responsabile, dovrebbe acquistare padronanza dei principi etici fondamentali, al fine di non perdere le informazioni ed altri dati interni all'impresa in futuro, per i motivi di arrivismo personali di guadagno illecito.

*„ Se desiderate mangiare il miele, non importunate le api!.,*



## **4.6 Bibliografia:**

- [1]. Jack M. Niles : *Managing Telework - Strategies for Managing the Virtual Workforce*, New York, 1998, ISBN 0-471-29316-4
- [2]. <http://www.flexibility.co.uk/flexwork/location/HandS2.htm>
- [3]. National Institutes of Health : *Telework Pilot Project, Teleworker Toolkit*, február 2001
- [4]. <http://www.dti.gov.uk/er/individual/telework.pdf>
- [5]. Ruth Guthrie, James Pick : *Teleworking Ethics*, University of Redlans, 1200 E. Colton Ave, Redlans, CA 92373