

IL TELELAVORO NELLA PROSPETTIVA DELLA MASSIMA OCCUPAZIONE

Francisco Henares Migueles , Ph Sociology

**Edizione italiana a cura del Consorzio Lavoro e
Ambiente**

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

Autore: Francisco Henares Migueles

**Edizione italiana a cura del Consorzio Lavoro e
Ambiente**



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

PREFAZIONE	0
1. IL TELELAVORO E L'INCLUSIONE SOCIALE	1
2. COSA È IL TELELAVORO?	3
3. IL TELELAVORO E I DISABILI: ASPETTI QUANTITATIVI	4
CONCLUSIONI:.....	6
4. COME IMPLEMENTARE IL TELELAVORO IN UN BUSINESS COINVOLGENDO DEI DISABILI?	8
4.1 ATTIVITÀ SUSCETTIBILI AL TELELAVORO ED ESEMPI PRATICI.....	10
4.2 CASO PRATICO 1.....	11
CONCLUSIONI:.....	12
DAI LE TUE IDEE CIRCA LA SITUAZIONE DI ANZIANI DISABILI CONNESSI CON IL MONDO DEL LAVORO. 4.3 CASO PRATICO 2.....	13
4.3 CASO PRATICO 2.....	13
CONCLUSIONI:.....	14
5. VANTAGGI PER L'AZIENDA	15
6. IL BUSINESS CON TELELAVORATORI DISABILI	17
6.1. TAE (TECNICHE AVANZATE DI INTERVISTA).....	17
6.2. ALTRE SOCIETÀ SPAGNOLE CHE IMPIEGANO TELELAVORATORI DISABILI:.....	19
6.3. TELELAVORO IN POLONIA.....	21
CONCLUSIONI:.....	21
7. PIÙ INFORMAZIONI CIRCA IL TELELAVORO E L'INCLUSIONE SOCIALE	23
BIBLIOGRAFIA	24

Prefazione

In Europa la marginalità sociale sta crescendo. Le categorie di persone che in Europa sono emarginate per motivi geografici, per ragioni culturali, sociali o economiche, per ragioni tecniche e di risorse, sono conosciute. Ma è anche vero che contemporaneamente cresce l'interesse per le pari opportunità.

Anche la necessità negli affari di accaparrarsi i migliori professionisti e di sviluppare metodi efficienti di gestione del luogo di lavoro, in ambienti competitivi e in continuo sviluppo, è ben conosciuta.

Il telelavoro può aiutare a combinare e risolvere questi due aspetti strategici che riguardano il business e la società.

Proprio agli esordi Internet ha offerto nuove possibilità per i disabili e le altre persone socialmente svantaggiate, per partecipare in maniera paritaria allo sviluppo della società. Il telelavoro estende ed arricchisce questa capacità di inclusione in quanto offre dei vantaggi per coloro che hanno problemi nella mobilità. Il telelavoro offre a questi gruppi molto più della sola opportunità di lavorare da casa: apre loro le porte ad una vita più produttiva e più ricca. Con un piccolo investimento indirizzato all'adattamento tecnologico e alla formazione, un disabile o comunque un individuo socialmente svantaggiato è in grado di adempiere al proprio lavoro direttamente da casa. Svolgere l'attività lavorativa a casa favorirà non solo il lavoratore, sia esso socialmente svantaggiato o no, ma anche la redditività dell'impresa.

Il ritmo odierno della vita e il sovraffollamento nelle città ostacolano il recarsi sul luogo del lavoro a tutti ma nel caso di persone disabili, le difficoltà crescono in modo esponenziale. Il traffico e le barriere architettoniche incontrate dai disabili o l'orario di lavoro rigido insieme ad altri problemi nel raggiungere il luogo di lavoro, rappresentano una serie di circostanze avverse e uno spreco di tempo, nonché dei costi extra che vanno a gravare sull'economia familiare e sulle performance dell'azienda.

Il telelavoro quindi è un metodo di gestione del lavoro che favorisce ed incrementa i risultati del business agendo anche come strategia per l'inclusione sociale.

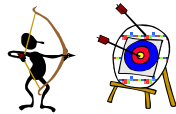
Lo scopo di questo modulo formativo è informare e rendere consapevoli i datori di lavoro delle possibilità ed opportunità che si aprirebbero qualora assumessero persone disabili o gruppi di persone socialmente svantaggiate nonché spiegare i vantaggi che ne deriverebbero in termini di produttività.

1. Il telelavoro e l'inclusione sociale

Scopo

Mostrare la capacità del telelavoro di promuovere l'inclusione sociale di gruppi di persone socialmente svantaggiate.

Obiettivi





Gli obiettivi del capitolo sono:

Capire il significato del telelavoro e della inclusione sociale.
Capire quali sono i gruppi interessati e le loro relazioni nell'ambito del mercato del lavoro.



Il telelavoro offre delle soluzioni alle problematiche diffuse della società moderna come la crescita delle performance aziendali, la crescita del numero degli occupati, assicurando l'inclusione e la partecipazione di alcuni collettivi con difficoltà specifiche nell'accesso al mondo del lavoro.

 **Cosa significano telelavoro e inclusione sociale?** Vuol dire che il telelavoro può promuovere l'inclusione sociale e il lavoro per coloro che possiedono delle difficoltà nell'accesso al mercato del lavoro, prevedendo facilitazioni per la loro integrazione nel mercato e, allo stesso tempo, ne possono beneficiare le performance aziendali, la società e l'economia del Paese.

 **Quali sono i gruppi interessati?** Sono dei gruppi che posseggono determinate caratteristiche che ne ostacolano l'accesso al tradizionale mondo del lavoro. Le limitazioni legate alla mobilità o all'essere legati ad orari ben precisi (si pensi ai disabili con problemi di mobilità, alle donne con la responsabilità della famiglia, ai lavoratori anziani, alle persone con limitazioni d'orario precise, alle persone giovani) non implicano che questi gruppi siano privi di competenze ed abilità per il mondo del lavoro. Semplicemente significa che, viste le circostanze, il loro accesso al mondo del lavoro, sotto condizioni normali, è difficile. Ma le loro competenze ed abilità potrebbero coincidere con quelle di chiunque altra persona. Prima regola quindi: **Verificare le abilità di una persona e non la disabilità che presenta.**

✚ **Le persone disabili o socialmente svantaggiate sono efficienti e produttive sul lavoro?** Questa probabilmente è la preoccupazione principale per un uomo d'affari. Innanzitutto non tutti i disabili hanno delle deficienze psichiche e in realtà, in molti casi, queste deficienze sono trascurabili. ***Bisogna finire di pensare che i disabili sulla sedia a rotelle siano incapaci di svolgere qualsiasi attività.*** Il mondo dei disabili è molto più complesso. Guardando sotto la superficie si scopre un mondo di persone che sono lavoratori perfettamente capaci e responsabili. E' inoltre provato che la produttività dei disabili o comunque di persone svantaggiate, dopo un adeguato processo di selezione e una fase di adattamento in relazione al loro handicap, è molto più alta rispetto alla produttività di persone che non sono disabili. Il fatto di far parte di un gruppo socialmente svantaggiato e di essere stati esclusi dal mercato del lavoro per tanto tempo fa sì che una volta assunti i disabili abbiano mediamente delle buone performance. Il telelavoro, essendo svolto in un ambiente vicino ai lavoratori, dà confidenza e sicurezza agli impiegati e ha una influenza positiva sulla produttività, ancora di più quando l'ambiente di lavoro è l'abitazione dell'impiegato.



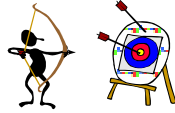
Esercitazione:

Immagina un incontro di lavoro con disabili e altre persone svantaggiate. Pensa alle loro caratteristiche e come sfruttare le loro competenze per il lavoro.

2. Cosa è il telelavoro?

Scopo

Lo scopo di questo capitolo è offrire agli studenti una breve descrizione del telelavoro.



Obiettivi

Spiegare cosa è esattamente il telelavoro.



Il telelavoro consiste in un accordo tra il lavoratore e il datore di lavoro che consente al dipendente di portare la sua attività professionale fuori dall'azienda per la maggior parte del tempo di lavoro. Raggruppa un gran numero di attività e può essere part-time o full-time. Il lavoro a distanza implica l'utilizzo costante di strumenti ICT (Information and Communication Technology). Il lavoro "esternalizzato" può essere svolto dalla casa del telelavoratore, da un ufficio di telelavoro che appartiene all'azienda o da centri specializzati di telelavoro.

I telelavoratori sono dei lavoratori che hanno gli stessi diritti e doveri degli altri impiegati che svolgono le loro funzioni all'interno del luogo di lavoro. Dovrebbero ricevere quindi lo stesso trattamento degli altri impiegati.

I telelavoratori hanno accesso alla stessa formazione, promozioni e opportunità professionali dei lavoratori tradizionali e saranno soggetti allo stesso lavoro di revisione degli altri impiegati. Misure specifiche saranno redatte per favorire la loro integrazione con il resto della forza lavoro.

Di questa nuova modalità di lavoro, per le sue caratteristiche, possono beneficiare le aziende in termini economici e la società in termini di inclusione sociale di gruppi svantaggiati. I disabili e gli altri gruppi socialmente svantaggiati (donne, anziani, disoccupati da lungo termine,...) sono realtà lavorative che vanno scoperte e capitalizzate. Occorre **valutare sempre le abilità di un lavoratore e non le disabilità o gli svantaggi che presenta.**

Fin dall'inizio la maggior parte dei modelli di telelavoro sviluppati sono apparsi in un contesto di iniziative destinate a favorire l'inclusione lavorativa di gruppi svantaggiati: telelavoro rurale, telelavoro da casa, telelavoro da casa utilizzando un ufficio mobile e telelavoro da telecentri. I risultati di queste prime esperienze e le ricerche effettuate hanno mostrato che il telelavoro è una forma fattibile di organizzazione lavorativa che incrementa sia la competitività che le performance dell'azienda. Analogamente, si è dimostrato che le iniziative di telelavoro hanno favorito l'integrazione di gruppi di persone socialmente svantaggiate .

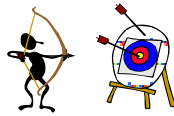
3. Il telelavoro e i disabili: aspetti quantitativi



Scopo

Mostrare come i disabili possono entrare nel mercato del lavoro attraverso il telelavoro.

Obiettivi



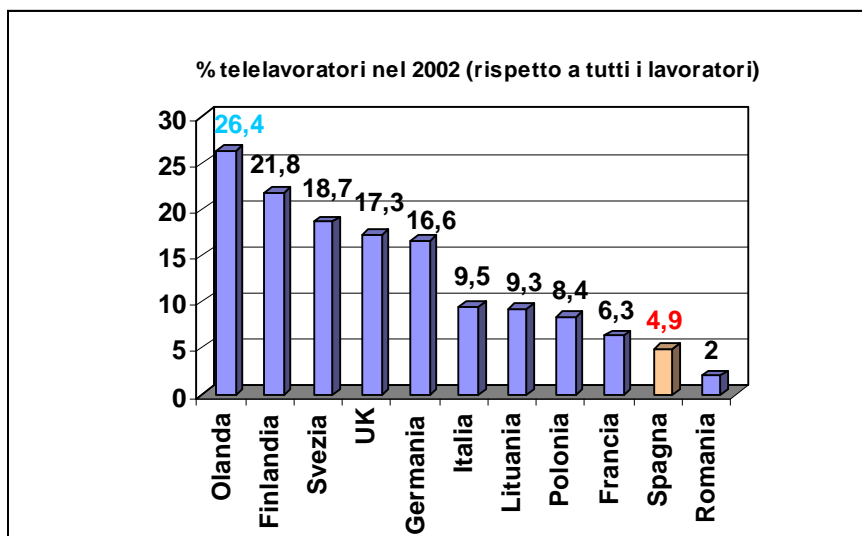
Mostrare in termini quantitativi la reale situazione di telelavoratori disabili in Europa.



Nel complesso, dal 1990, la maggior parte delle statistiche mostrano un costante aumento di telelavoratori. Le statistiche europee confermano questo andamento. I Paesi del nord Europa sembrano essere posizionati meglio in questo processo di cambiamento.

In generale, le società multinazionali sono state la forza trainante per lo sviluppo del telelavoro.

L'inclusione dei disabili in questo contesto lavorativo sembra anch'esso in ascesa, in quanto offre dei vantaggi per questa tipologia di persone e la loro adeguatezza per questo modo di lavoro.



Fonte: Telefónica I+D (Spagna)

Il telelavoro e i disabili: aspetti quantitativi

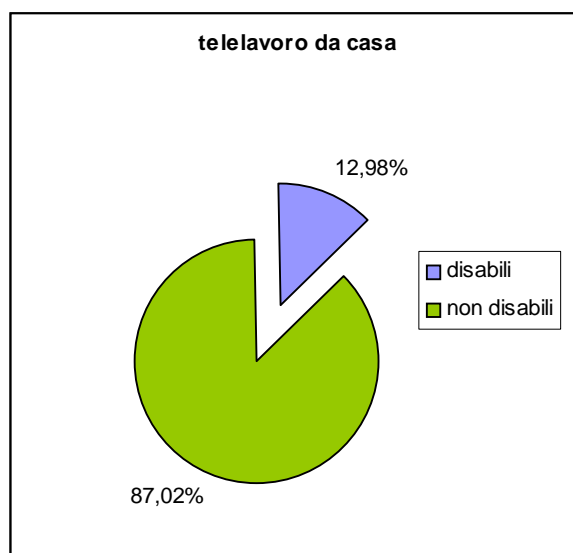
Se prendiamo in considerazione la situazione dell' Inghilterra, che occupa una posizione medio-alta relativamente all'occupazione di telelavoratori disabili, si può comunque notare che i disabili continuano a rappresentare una piccola percentuale sul totale dei telelavoratori.

	Telelavoro da casa	Ufficio Mobile	Occasionali	Tutti
Disabili	12,98%	14,07%	13,11%	15,53%
Non Disabili	87,02%	85,93%	86,89%	84,47%

Fonte: Office of National Statistics Labour Force Survey, 2002. Institute for Employment Studies.

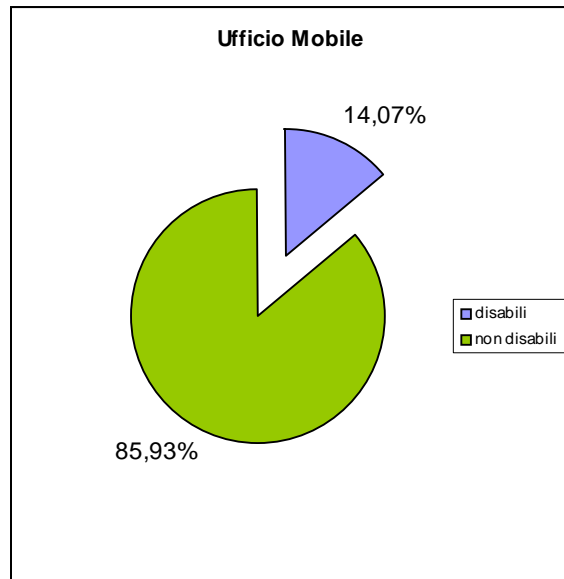
Telelavoro da casa

Disabili	12,98%
Non Disabili	87,02%



Ufficio mobile

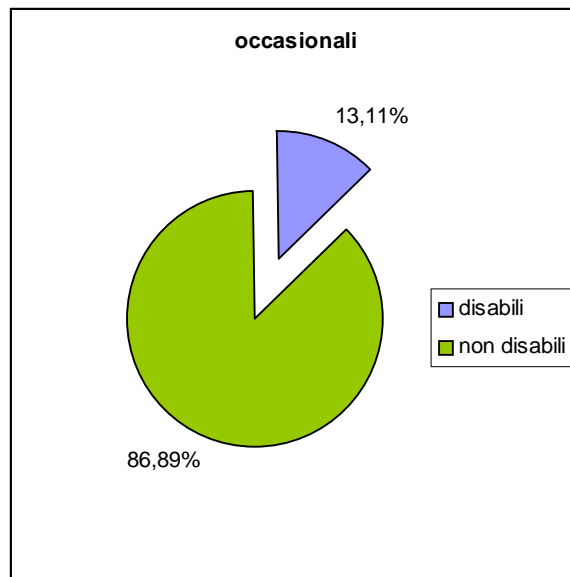
Disabili	14,07%
Non Disabili	85,93%



Disabili
Non Disabili

Occasionali

13,11%
86,89%



Conclusioni:



Benché il telelavoro sia un fenomeno ancora non completamente sviluppato su scala globale, appare già come una valida opzione per l'organizzazione della forza lavoro. I disabili e gli altri gruppi socialmente svantaggiati, che ad ora rappresentano una piccola percentuale sul totale dei telelavoratori, sono comunque una percentuale in crescita.

Esercitazione:



Fare una piccola ricerca sulla situazione reale dei disabili e del telelavoro nel tuo Paese.

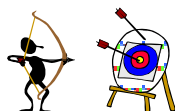
4. Come implementare il telelavoro in un business coinvolgendo dei disabili?

Scopo



Far conoscere di più circa l'implementazione del telelavoro coinvolgendo dei disabili.

Obiettivi



Far conoscere di più circa la selezione di telelavoratori disabili e il modo per organizzarli.



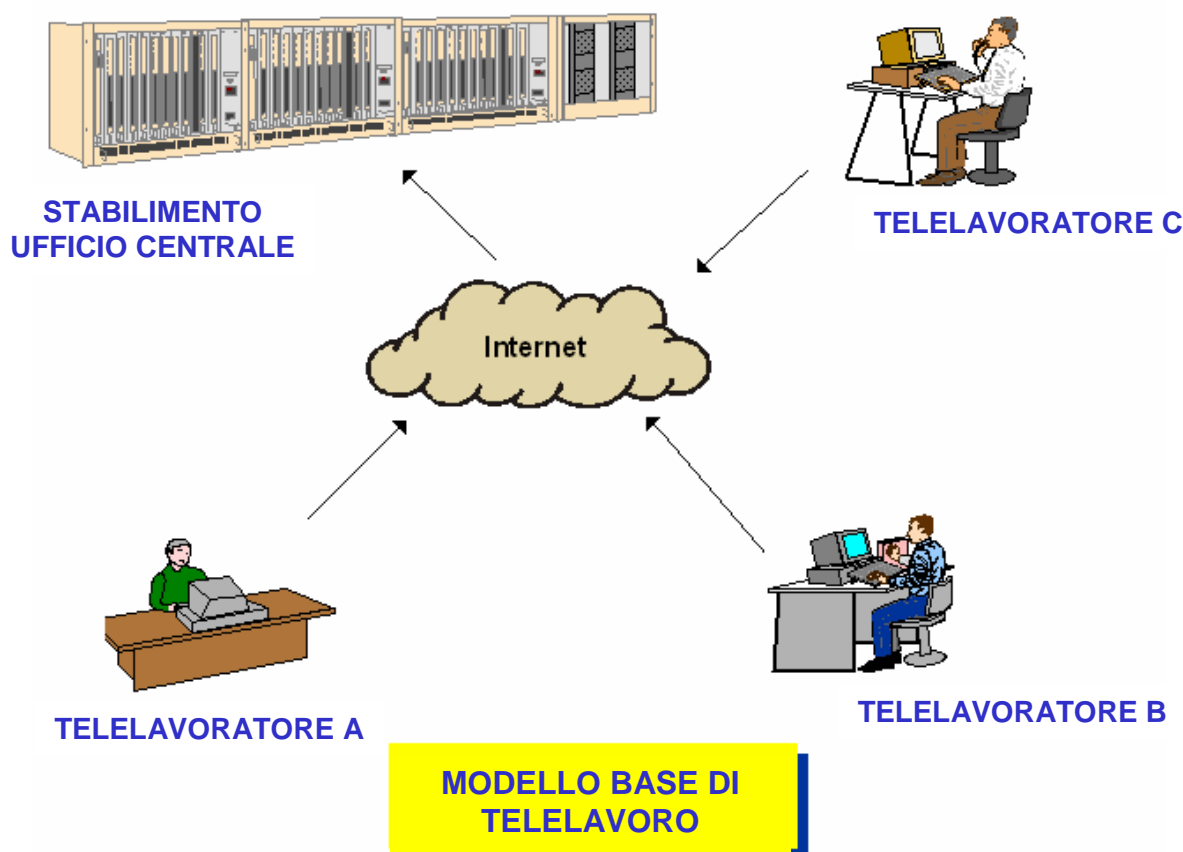
All'interno del materiale del corso troverai tutte le informazioni necessarie utili in una attività basata sul telelavoro. È evidente che nella selezione e nei processi di contrattazione non c'è differenza tra persone diversamente abili e persone che svantaggiate non sono. Occorre verificare le possibilità e le competenze delle persone per il lavoro e non le disabilità che presentano: ***Controlla che i candidati abbiano le competenze richieste e non focalizzati sulla loro disabilità.***

Ricorda che l'inclusione di personale socialmente svantaggiato avrà luogo soltanto se essi possiedono le competenze necessarie richieste e se vengono ritenuti candidati ideali per quel tipo di lavoro, come per tutti gli altri.

Sei sempre l'unico che prende la decisione.

Una volta che si è deciso di implementare questa modalità di lavoro, e dopo che sono state analizzate le attività del business e chiarito quali di esse potrebbero essere svolte con telelavoro, sono richiesti soltanto elementi tecnici: linee telefoniche, computers, accesso ad internet, sia per i lavoratori che per l'azienda. In tutti i casi è necessario un piano per dirigere il lavoro e la formazione necessaria.

Come implementare il telelavoro in un business coinvolgendo dei disabili?



Il telelavoro richiede alcune modifiche nell'organizzazione interna del lavoro.

Si dovrebbero sempre prevedere delle attività di controllo sui risultati e, ove possibile, il business dovrebbe considerare l'eventualità di introdurre la figura del "supervisore" del telelavoro. Nel rispetto della comunicazione dovrebbero essere stabiliti metodi tecnici di telecomunicazione che dovrebbero portare vantaggi per le infrastrutture tecniche del business.

Inoltre, sarà necessario determinare il tipo di telelavoro da attuare: da casa, da un ufficio mobile da centri specializzati di telelavoro o da un telecentro.

In alcuni casi le barriere al telelavoro sono rappresentate dalla **scarsa conoscenza della tecnologia**, dal timore di mancanza di sicurezza delle informazioni, o dalla confusione circa la stima degli elementi che sono più adeguati per ogni caso particolare. Si tratta di un problema risolvibile mediante l'informazione: informarsi circa i necessari requisiti tecnici, i problemi relativi alla sicurezza nello scambio di informazioni e sull'equipaggiamento base per ciascun lavoratore. Considera la possibilità di avere del personale specializzato che tratti la formazione base necessaria della gestione e dei telelavoratori, ed anche qualcuno che si occupi della manutenzione del sistema di computer.

Rispetto a queste problematiche Le persone svantaggiate non sono diverse dalle altre.

L'implementazione di un sistema organizzativo che includa delle attività in telelavoro dovrebbe sempre essere preceduta da una fase sperimentale che, attraverso un progetto pilota, coinvolga i vari dipartimenti e tipologie di lavoro, per far sì che vengano raggiunti i risultati desiderati.

Un altro punto critico del telelavoro è relativo alla tecnologia. Il punto è che il lavoro fuori dall'ufficio non dovrebbe rappresentare un ostacolo. La tecnologia esiste ma richiede acquisti, design, implementazione e l'utilizzo consapevole da parte di esperti.

Il costo più alto del telelavoro proviene dall'adattamento di un sistema installato nell'ufficio primario che è comunque necessario anche senza un dipartimento di telelavoro. Sebbene non ci sia unanimità circa chi dovrebbe pagare l'equipaggiamento dei telelavoratori usualmente l'azienda se ne assume il costo: in altri casi ci sono alcuni pagamenti compensativi o un aggiornamento del sistema appartenente al telelavoratore. In generale il bilancio economico del telelavoro è positivo per il business specialmente tenendo a mente la tendenza alla riduzione dei costi per l'equipaggiamento richiesto. **Ricorda: pensa sempre al lavoratore o telelavoratore disabile come ad un altro normale impiegato. Valuta le abilità dell'impiegato e non le disabilità che presenta.**












Esercitazioni:



Progetta un formulario per valutare le attitudini e competenze per il posto di lavoro. Non preoccuparti delle disabilità o condizioni particolari di chi deve compilarlo.

4.1 Attività suscettibili al telelavoro ed esempi pratici

Prima di tutto, va detto che non tutte le attività sono telelavorabili. Quelle attività che richiedono manipolazioni fisiche di alcuni elementi o la presenza permanente di impiegati sul luogo di lavoro sono ovviamente non adatte allo sviluppo del telelavoro. D'altra parte c'è una serie di attività e funzioni relative all'uso e alla gestione di informazioni che potrebbe essere adatta all'utilizzo del telelavoro. **Prendi nota delle attività seguenti che potrebbero essere svolte da disabili o da qualcuno con requisiti particolari da casa o da centri di telelavoro senza problemi, assumendo che chi svolge il lavoro abbia le competenze o abilità richieste.**

-  Commercio elettronico
-  Informazioni o servizi di supporto on line
-  Servizi di segreteria o amministrativi
-  Sorveglianza elettronica
-  Traduzione e correzione di testi
-  Telemedicina
-  Inserimento dati
-  Sondaggi di opinione ed indagini
-  Design grafico
-  Lingue: traduzione
- 

4.2 Caso pratico 1



7:30 a.m. Si spegne la sveglia.

7:45 a.m. Igiene personale e colazione.

8:15 a.m. mia moglie va al lavoro; più di mezz'ora di macchina e congestione del traffico! Ma non per me! Io continuo a guardare le notizie alla TV.

8:45 a.m. Vado nel mio ufficio ed accendo il PC.

8:47 a.m. Inizio la sessione, apro il browser web e mi connetto alla rete del mio dipartimento nell'ufficio primario. Controllo le mail, il programma giornaliero e saluto la mia compagna di lavoro che utilizza anch'essa il telelavoro perchè disabile (ha perso una gamba in un incidente). Visito un paio di siti relativi al mio settore.

10:33 a.m. Consulto con un cliente via messenger istantaneo ed invio dei documenti richiesti.

11:00 a.m. Incontro per coordinare con il team in ufficio usando un sistema di multi videoconferenza e voce tramite un protocollo Internet (VoIP). Ci si connette uno ad uno. Finalmente siamo tutti connessi. Mentre parliamo ritocchiamo l'agenda di lavoro; sembra che un paio di progetti del prossimo mese saranno fermi alcuni giorni.

12:00 p.m. Questo report sembra finito ma è urgente e deve essere pronto per oggi pomeriggio. Nel frattempo suona il campanello della porta: il portiere mi ha portato un pacco di un cliente. Lo aspetto e poi continuo a lavorare.

12:15 p.m. Ricevo una mail dal mio superiore che mi chiede di cercare qualcosa.

12:45 p.m. Arriva un fax da un cliente che aspettavo. Chiamo il cliente usando il VoIP per commentare un paio di punti.

13:00 p.m. Mentre controllo di nuovo al mail sorseggio un soft drink prima del pranzo

13:35 p.m. Termino il report.

16:00 p.m. Accendo il portatile e mi connetto all'ufficio, controllo il diario ed auguro buon pomeriggio ai miei compagni di lavoro. La mia collega disabile mi richiede un file ed io glielo invio.

16:20 p.m. Installo un paio di aggiornamenti che sono arrivati.

17:15 p.m. Faccio una chiamata VoIP all'ufficio per cercare i risultati di alcune formalità relative al dipartimento commerciale. Sembra ci siano buone notizie.

17:45 p.m. Una coppia di appuntamenti arrivano via mail. Domani ho una visita? Impossibile! Devo vedere un altro cliente. Apro il messenger istantaneo e cambio la data attraverso il mio compagno di lavoro: "buon pomeriggio.....all'appuntamento di domani non potrò esserci, è possibile fissarlo per un'altra ora...."

18:10 p.m. Ah, ho dimenticato di mandare quel messaggio! Aspetta un secondo.....se non lo mando subito me ne dimentico. Continuiamo commentando le attività per il prossimo anno.

18:35 p.m. Controllo la mail e confermo che ho spedito una mail urgente. Ricevo una mail dal mio compagno di lavoro, che ha gestito il cambio di orario per il meeting di domani.

18:56 p.m. Un paio di telefonate al mio cellulare. Un cliente che aveva dei dubbi riguardo al report. Più o meno risolti, mi accordo per incontrarlo nell'ufficio centrale il giorno dopo aver discusso di un altro argomento.

19:15 p.m. Mi chiama mia moglie. E' appena uscita dal lavoro ma arriva tardi a causa del traffico e mi ricorda che non abbiamo ancora fatto la spesa. La faremo quando arriva.

19:20 p.m. Saluto i miei compagni di lavoro. Ci vediamo domani.

Conclusioni:



Forse non hai realizzato che il lavoratore è una persona anziana, che è stato licenziato dal suo precedente lavoro per dare più opportunità a giovani professionisti, anche se lui aveva solo 55 anni.

Un direttore del personale ha realizzato che la sua efficienza lavorativa non dipenderebbe dalle sue disabilità ma dalle sue abilità professionali.

Dopo aver analizzato la situazione ha concluso che lavorare da casa era la modalità di lavoro che si adattava meglio alla sua situazione fisica, personale e sociale. Anche per la sua età iniziava ad avere problemi con gli spostamenti. In accordo con l'azienda si è ritenuto che la residenza dell'uomo sarebbe potuta essere anche il suo luogo di lavoro. Tutto ciò si traduce in vantaggi consistenti in un lavoro più facile per lui ed un incremento della sua produttività nonché un aumento del grado di identificazione con l'azienda.

Potresti pensare che lavorare da casa significa un orario di lavoro flessibile, e che se per una volta non facciamo nulla, nessuno lo noterà. Ma non è così. Lavorare da casa richiede un alto livello di responsabilità e competenza e le ore di lavoro dovrebbero rispettare le tempistiche di quando si lavora nell'ufficio centrale.



Questionario di autovalutazione

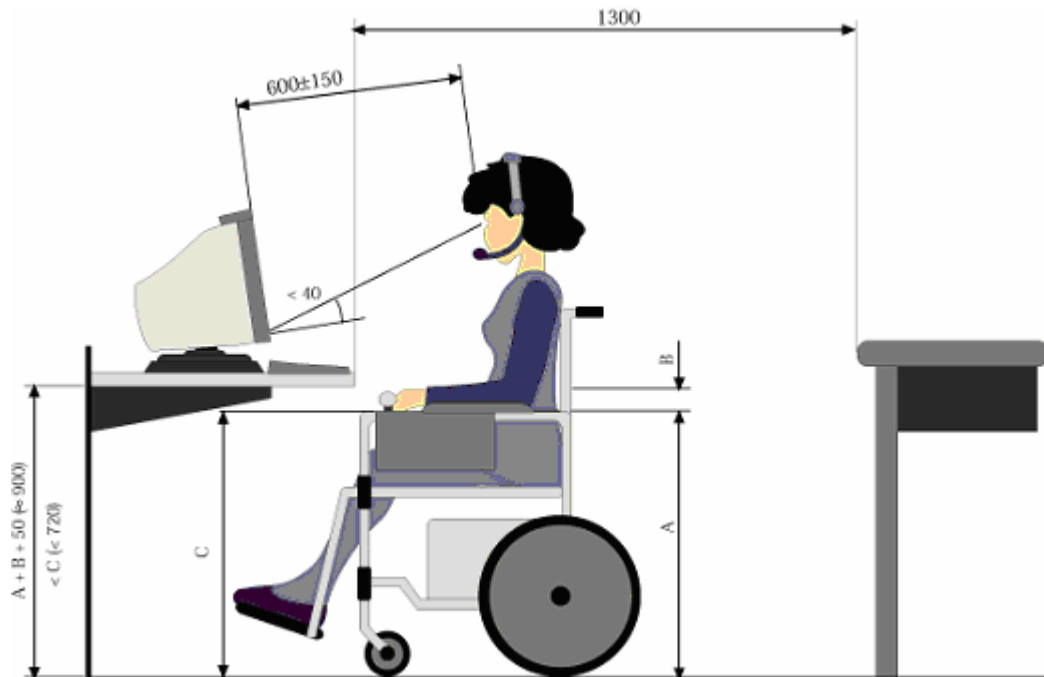
Dai le tue idee circa la situazione di anziani disabili connessi con il mondo del lavoro.



4.3 Caso pratico 2

Un'azienda ha bisogno di assumere un designer grafico esperto e il miglior candidato per il lavoro risulta un disabile. Si stima che lo spazio richiesto nell'ufficio dovrebbe essere almeno di 7 metri quadri, distribuiti in modo tale da permettere un lavoro confortevole, con una persona con dette peculiarità. Anche i servizi igienici e l'accesso allo stabile dovrebbero essere ritoccati. Dopo aver valutato le diverse possibilità, la società decide di svolgere l'attività in telelavoro.

Vista la mancanza di formazione, la società decide di offrire all'impiegato un corso di formazione sul telelavoro prima che venga inserito nella forza lavoro dell'azienda. Il costo è minimo e i vantaggi molteplici. E' stato anche deciso di designare ed implementare un piano di lavoro di supervisione. Periodicamente il supervisore del telelavoro o il suo superiore visiterà il telelavoratore. Il telelavoratore sarà affiancato anche da un altro telelavoratore, che è anche un suo amico e che lavorerà con lui per qualche giorno. Preferiscono lavorare insieme per scambiarsi le esperienze, alla fine, solo con pochi interventi sulla strumentazione già esistente a casa del telelavoratore si può iniziare.



Dimensioni in millimetri.

Il migliore orientamento è stato cercato, sia rispetto alla stanza che al tavolo di lavoro, per garantire il massimo vantaggio di ogni luce naturale. L'illuminazione artificiale è stata anche migliorata, in quanto spenderà molte ore di fronte al PC e anche l'ergonomia delle forniture deve essere migliorata con una sedia più confortevole. I risultati e il lavoro sono valutati positivamente dal management della società.

Come implementare il telelavoro in un business coinvolgendo dei disabili?

Conclusioni:



L'adattamento dello spazio di lavoro in ufficio è sempre più dispendioso in un ufficio rispetto a quanto può offrire la possibilità di telelavoro da casa o da un centro di telelavoro. La formazione necessaria e l'adattamento dello spazio di lavoro non sono molto onerosi per la società, solo alcuni cambiamenti tecnici che in alcuni casi possono essere integrati con l'infrastruttura di telelavoro e/o l'infrastruttura tecnica dell'ufficio stesso. Nuove possibilità per una connessione permanente con l'ufficio centrale, come le nuove connessioni a banda larga (ADSL, cavo) stanno diventando più economiche giorno dopo giorno.

Esercitazioni



Calcolare il costo relativo all'adattamento del luogo di lavoro nella tua società.

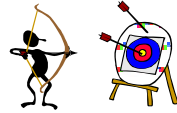
5. Vantaggi per l'azienda



Scopo

Dimostrare i vantaggi per il business derivanti da un'azione di introduzione di telelavoro con lavoratori disabili o socialmente svantaggiati.


Obiettivi





Acquisire maggiore conoscenza riguardo ai vantaggi per le imprese derivanti dal reclutamento di lavoratori disabili.




Tutti i dipendenti, siano essi disabili o no, con il telelavoro, ottengono dei vantaggi:


 **Risparmi ed efficienza nel luogo di lavoro:** un ridotto numero di impiegati richiede minori permessi o meno metri quadri per l'ufficio. Si può calcolare quanto si può risparmiare sull'affitto e sul mantenimento dell'ufficio, rischio di incidenti dovuto ai movimenti dei dipendenti, etc. *Ricorda che utilizzando il telelavoro risparmi tutti i costi che riguardano l'adattamento della stazione di lavoro.*

 **Inserimento ed trattenimento di buoni impiegati:** se la possibilità del telelavoro non esistesse, alcuni professionisti competenti sarebbero obbligati a lasciare la società (cambio del luogo di residenza, maternità di un membro familiare, problemi di salute,...), e per le stesse ragioni professionisti competenti non avrebbero la possibilità di raggiungere la società. .

 **Miglioramento nella selezione del personale:** il telelavoro offre la possibilità di arrivare ai migliori professionisti disponibili nel mondo e questo è un vantaggio strategico per il business.

Non preoccuparti se il candidato è disabile o di media età e semplicemente verifica le abilità professionali della persona.

 **Aumento di produttività:** offrendo i vantaggi del telelavoro agli impiegati verrà incrementata la loro sicurezza e stima e saranno più motivati rispetto a coloro che lavorano nella società. Gli ultimi studi indicano che una ampia percentuale di lavoratori opterebbe per questa nuova tipologia di lavoro. *Recenti studi suggeriscono anche che i disabili mostrano un alto impegno e identificazione con la mission aziendale implicando, in molti casi, migliori risultati.*

 **Incentivi economici importanti dovuti all'assunzione di personale socialmente svantaggiato,** che varia da paese a paese, *ma in ogni caso la legislazione del lavoro include misure per facilitare l'inclusione nel mercato del lavoro di questi gruppi;* donne con impegni familiari, disabili, giovani,

Vantaggi per l'azienda

disoccupati da lungo termine. Occorre consultare la leggi nazionali sul lavoro in ogni paese. Gli incentivi per le imprese relativi a determinati tipi di dipendenti sono vari e possono rivelarsi un aiuto importante per il business, comportando notevoli risparmi nei contributi sociali.

✚ **L'adattamento fisico non è richiesto** nel caso di assunzione di disabili. Le leggi europee riguardanti l'accessibilità sono assai diffuse. L'accessibilità al pubblico servizio e le leggi di accessibilità impongono moltissime condizioni al fine di assicurare un accesso universale.

✚ **Miglioramento dell'immagine sociale della società.** Il profilo del consumatore in Europa sta cambiando. Moltissimi consumatori scelgono i prodotti e le società che si impegnano per il miglioramento dell'ambiente e per le pari opportunità. Programmare campagne promozionali che evidenzino e specifichino questo impegno sociale.



Compito:

Ricerca documenti, leggi e notizie circa il supporto fornito nel tuo paese alle imprese che si servono di disabili e altri gruppi svantaggiati.



Compito :

progetta un piano per informare i tuoi clienti circa l'assunzione dei disabili.

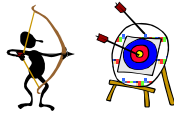
6. Il business con telelavoratori disabili

Scopo:



Dimostrare che è possibile introdurre attività di telelavoro che coinvolgano disabili nelle PMI.

Obiettivi:



Mettere in luce le società che hanno dipendenti disabili nel loro staff e la produttività e i vantaggi che ne derivano. In Europa ci sono delle società che basano la loro organizzazione sul telelavoro. Di seguito presentiamo alcune società che rappresentano esempi di eccellenza nell'ambito del telelavoro e dei disabili.

6.1. TAE (tecniche avanzate di intervista)



La società TAE, che fa parte del gruppo di società Gallup, Spagna, è specializzata nelle interviste telefoniche. TAE ha iniziato la sua attività ed ha un obiettivo chiaro: formare il proprio staff solo tra persone disabili che lavorino dalle proprie abitazioni. In cambio la società offre un contratto a lungo termine, con un salario fisso più gli incentivi. La società ha provveduto anche alla formazione richiesta, all'hardware e software necessari per lavorare da casa. Al momento sono assunti nella società 50 disabili che stanno portando a termine sondaggi di opinione via telefono.



Redditività

L'idea è abbastanza buona e ha avuto l'approvazione della fondazione ONCE, che attraverso il gruppo Fundosa, partecipa nel TAE con il 20% del capitale. Comunque, l'altruismo non è la natura di nessun business.

Qualità

Manuel Alvarez, direttore manager del TAE, **ha un'idea chiara dei vantaggi derivanti dall'assunzione di disabili e del fatto che l'handicap non incide sulla loro abilità nel fare le telefonate da casa, in quanto il lavoro è basato su un sistema computerizzato. Con questo, l'azienda si è arricchita di due importanti innovazioni rispetto alla concorrenza: controllo della qualità, riduzione dei costi, fornitura il servizio sociale.**

Il software usato permette la registrazione di tutti i sondaggi, che in sequenza sono consegnati ai clienti su un CD-ROM che permette lo studio del numero delle risposte, la buona disposizione, e anche l'abilità dell'intervistatore nel portare a termine l'intervista.

Riduzione dei costi

La seconda importante innovazione del sistema usato dal TAE è la riduzione dei costi dovuta alla peculiare organizzazione del lavoro. Al posto di concentrare gli intervistatori nell'ufficio centrale i telelavoratori sono distribuiti nelle varie province. In questo modo le interviste telefoniche vengono effettuate tramite telefonate locali, invece che tramite distanze elevate, in questo modo si risparmiano soldi. "Pensiamo che, avendo un ufficio centrale in ogni provincia, vengono introdotte delle considerevoli riduzioni dei costi".

Il sistema è semplice: un computer e una linea telefonica sono installate a casa dell'impiegato per attrezzare la comunicazione via fax/MODEM con l'ufficio centrale a Madrid. Tutte le informazioni sono trasmesse, in entrambe le direzioni, via telefono e via Internet.

Utilizzando questo sistema i disabili che non possono raggiungere il posto di lavoro, o che lo trovano più difficoltoso rispetto ad altri, possono lavorare. "Questo significa che, insieme al controllo della qualità permesso dal software, riusciamo a portare a termine un servizio sociale che fornisce lavoro per le persone che hanno più difficoltà nell'accesso al mondo del lavoro" aggiunge Alvarez.

TAE ha iniziato la sua operazione con 9 disabili impiegati ed il piano consiste nell'ampliamento del suo staff mediante l'inserimento di 3 persone al mese. Nel giro di un anno lo staff includerà 67 lavoratori di ruolo. Un teleoperatore in ogni provincia, più altri richiesti in grandi capitali con maggiore popolazione: Madrid, Siviglia, Valencia, Barcellona e Bilbao.

TAE è la prima società che utilizza questo sistema di telelavoro da casa, situato in singole città e senza un ufficio centrale. La società fornisce un immediato responso al cliente grazie al suo particolare sistema computerizzato.

Burocrazia

Essere i primi ha anche i suoi problemi. Una legislazione che prevede telelavoratori stabili e permanenti dalle loro case non esiste. Questo ha creato la situazione paradossale in cui è obbligatorio registrare la società per le tasse relative ad ogni provincia in cui opera il telelavoratore. Ogni società deve avere in ogni suo "distaccamento" un registro dei visitatori e un libro matricola. Riassumendo, tutta la burocrazia imposta a livello aziendale viene moltiplicata per il numero di città in cui c'è un telelavoratore contrattualizzato.

In aggiunta, siccome la residenza dell'impiegato, in teoria, è anche l'ufficio della società, le difficoltà aumentano per il rispetto della normativa relativa alla contribuzione previdenziale, in aggiunta al fatto che questa situazione non si era mai verificata prima nella legislazione spagnola. TAE cerca di reindirizzare nella giusta via questi gap legali, personali consultazioni con le persone responsabili nell'amministrazione. Mentre si attendono risposte e soluzioni a questi problemi si spera che alla fine qualche soluzione verrà garantita e diventerà parte della giurisprudenza così da risolvere problemi futuri.

In ogni caso, non è solo in Spagna che c'è questa lacuna legale. Manuel Alvarez ammette che stanno disperatamente navigando nella legislatura comunitaria per valutare se leggi di altri paesi europei contengono elementi simili da utilizzare.

"L'Unione Europea elabora direttive molto generali che devono essere sviluppate ulteriormente in ogni paese all'interno della propria realtà legislativa. Per questo motivo, non è possibile utilizzare niente come riferimento", afferma l'uomo in carica del TAE.

Produttività.

Un altro problema che sorge dall'adozione del telelavoro è il controllo della produttività degli impiegati nelle loro case. Comunque sia, TAE riesce a farlo, grazie al computer. La macchina registra tutti i movimenti degli impiegati: ora di inizio e fine, numero e durata delle chiamate, quanti hanno problemi, e il modo di agire in generale dei teleoperatori. Il computer controlla tutti i passi, anche quando il telelavoratore è in pausa. "viene anche registrata la voce e così il lavoratore è più controllato rispetto a quando lavora in ufficio", spiega Alvarez.

Questo "grande fratello" Orwelliano non deve diventare un nemico in casa assicura TAE. Il computer viene semplicemente utilizzato per formare indici di comparazione con gli altri telelavoratori che svolgono il proprio lavoro nelle sedi centrali delle tre società che formano il gruppo Gallup. "Non sto chiedendo di più ad un impiegato che lavora da casa di quanto chiedo ad uno che lavora in ufficio" puntualizza Manuel Alvarez.

Il lavoro di per sé è facile grazie alla formazione data dalla società e ai software utilizzati. Comunque sia, non tutti posso essere teleoperatori. Per questa ragione, TAE sta considerando una serie di incentivi aggiuntivi, da aggiungere al salario fisso, che daranno sicuramente un elevato livello di produttività.

6.2. Altre società spagnole che impiegano telelavoratori disabili:

Fundosa Control de Datos (FUCODA), con un totale di 5 centri di lavoro situati a Madrid, Catalonia, paesi baschi e Andalusia, incentra la sua attività nella vendita di hardware e software, configurazione di sistemi, gestione di data base, manipolazione e recapito di documenti e la distribuzione di mailing list, etc., soddisfacendo i bisogni della pubblica amministrazione e quelli delle maggiori istituzioni finanziarie nelle aree sopra citate. FUCODA è anche specializzata nella computerizzazione dei centri bibliografici e nella digitalizzazione dei documenti. FUDOCA pianifica per il prossimo futuro di assumere impiegati disabili che lavoreranno da casa o da centri di telelavoro.



L'attività di "Servicios de Telemarketing" (SERTEL), come indica il nome, riguarda la consulenza e la gestione dei servizi di telemarketing, la consulenza sulla formazione del marketing telefonico ed altre forme alternative di vendita. SERTEL ancora preserva l'idea originaria del progetto iniziale, e conta sulla alta tecnologia sia per la telefonia che per i computer, che consente l'efficienza della gestione nelle azioni commerciali. SERTEL forma la parte di "Área de Empresas de Nuevas Tecnologías de la Información" (New Technology and Information Business Area) del gruppo della fondazione ONCE (National Organization for the Blind of Spain)



6.3. Telelavoro in Polonia

Telework Poland



www.telepracapolska.pl






Il suo fondatore e direttore Robert Szymczak, disabile e preparato relativamente al lavoro a distanza, vede la sua società come un'attività di business fattibile che promuove l'inclusione sociale di gruppi socialmente svantaggiati (i disabili, gli anziani, donne con impegni familiari, studenti, etc).

Nel 1999 la prima versione di telelavoro polacco, il primo sito business di telelavoro in Polonia, i cui principali beneficiari sono stati i gruppi sociali con problemi circa la mobilità e la distanza dal luogo di lavoro. Questi gruppi sociali sono: i disabili, donne con bambini piccoli, gli anziani, gli studenti, etc...



Robert Szymczak

I principali servizi sono:

-  Lo studio dell'adattamento del telelavoro al business.
-  Lo sviluppo del telelavoro: web design, installazioni tecniche, etc...
-  Configurazione e assistenza alla manutenzione.
-  Ricerca di telelavoratori
-  Controllo e valutazione progetti



Conclusioni:

La fattibilità dell'introduzione del telelavoro come strumento di inclusione sociale in tutte le sue sfumature è stata dimostrata da diverse società che hanno assunto disabili o altri gruppi socialmente svantaggiati e addirittura, come nel caso del telelavoro in Polonia, lo stesso disabile è il direttore e amministratore di una società di telelavoro.

Le testimonianze degli imprenditori circa la convenienza, la riduzione dei costi, la qualità del servizio e la produttività della forza lavoro dei disabili sono chiare. In aggiunta ad altri vantaggi per il business, il considerare i disabili o le altre persone

Il business con telelavoratori disabili

socialmente svantaggiate come persona normali che, come tutti, possiedono sia virtù che difetti. Bisogna sempre valutare le abilità ed il potenziale e non i difetti o i problemi.

Esercitazione :



Cerca nuove imprese nel tuo Paese che si servono del telelavoro con persone disabili o altri gruppi sociali svantaggiati.

7. Più informazioni circa il telelavoro e l'inclusione sociale



Telelavoro in Europa

<http://www.euro-telework.org/>

Telework and Telecommuting pages at European Telework Online

<http://www.eto.org.uk/twork/>

Associazioni di telelavoro

<http://www.tca.org.uk/>

ConSORZI di telelavoro

<http://www.teleworkconsortium.org/>

Discapnet

<http://www.discapnet.org>

Pari opportunità

<http://www.equalopportunity.on.ca/>

Bibliografía



GRUPO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (GTIC)

<http://www.gtic.ssr.upm.es/teletrabajo/1.SOBRE-TT.html>

Telefónica España I+D

<http://www.telefonica.es>

Técnicas Avanzadas de Encuestación

TAE Técnicas Avanzadas de Encuestación, S.A.

Princesa, 47-6ª planta

Tlf: 91-542 19 57

Fax: 91- 559 92 73

28008-Madrid

Discapnet

<http://www.dicapnet.es/Dicapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Experiencias/default.htm>

Margarita Jiménez

<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art002.htm>

Francisco Henares Migueles (Social Investigation)

Juan A. García Repiso (Computing Systems)

FEPAMIC (Federación Provincial de Asociaciones de

Minusválidos Físicos de Córdoba)

<http://www.fepamic.org>