

Telelavoro: maggiore efficienza grazie a forme di lavoro moderne

dossierpolitica

10 aprile 2012

Numero 8

Telelavoro In Svizzera, il telelavoro racchiude un enorme potenziale da sfruttare. L'introduzione di una giornata settimanale di telelavoro contribuirebbe soprattutto ad aumentare la produttività nell'ambito dei "lavoratori della conoscenza" ("knowledge worker") - il 50% dei lavoratori fanno parte di questo settore nel nostro paese. Questo potenziale è ancora poco sfruttato, sebbene si potrebbe lottare contro il franco forte e issarsi ai vertici mondiali nel settore digitale. In particolare nell'amministrazione - dove la quota dei "knowledge worker" è molto elevata - l'introduzione di un giorno di telelavoro sarebbe un mezzo semplice per aumentare l'efficienza e ridurre i costi, migliorando le condizioni di lavoro.

La posizione di economiessuisse

- ▶ Il telelavoro contribuisce a far progredire la Svizzera sul piano economico, ecologico e sociale.
- ▶ L'istituzione di un giorno di telelavoro è una soluzione eccellente non solo per le imprese, ma anche e soprattutto per l'amministrazione.
- ▶ L'economia e l'amministrazione elvetica dovrebbero autorizzare sistematicamente uno o due giorni di telelavoro settimanali, allo scopo di aumentare l'efficienza.
- ▶ Non si dispone ancora di cifre affidabili per la Svizzera. Questo rende più difficoltoso argomentare a favore del telelavoro.

La Svizzera sulla strada ai vertici dell'economia digitale

Aumentare la produttività grazie alle tecnologie dell'informazione

► Nel campo del telelavoro, la Svizzera ha ampi margini da recuperare

► L'utilizzo delle TIC conferisce vantaggi competitivi principalmente rispetto ai paesi che possono produrre a costi salariali inferiori

La Svizzera è sulla strada che porta ai vertici mondiali dell'economia digitale. Questo perlomeno è l'obiettivo dichiarato dall'Agenda digitale 2020¹, una pubblicazione congiunta di economiesuisse e di ICTswitzerland apparsa nel 2010. Un elemento importante sulla via verso una vera società digitale è l'utilizzo mirato del telelavoro. Quest'ultimo può essere parziale, in modo che il collaboratore effettui una parte del proprio tempo lavorativo da casa propria, o totale quando l'attività è svolta interamente a casa. La Svizzera presenta un grande bisogno di recupero in questo settore come risulta da un censimento. In un primo passo si tratterebbe di esaminare da vicino il potenziale del nostro paese in questo settore. Secondo una prima analisi, il potenziale sembrerebbe considerevole, considerato come i "knowledge worker" rappresentino il 50% della manodopera.

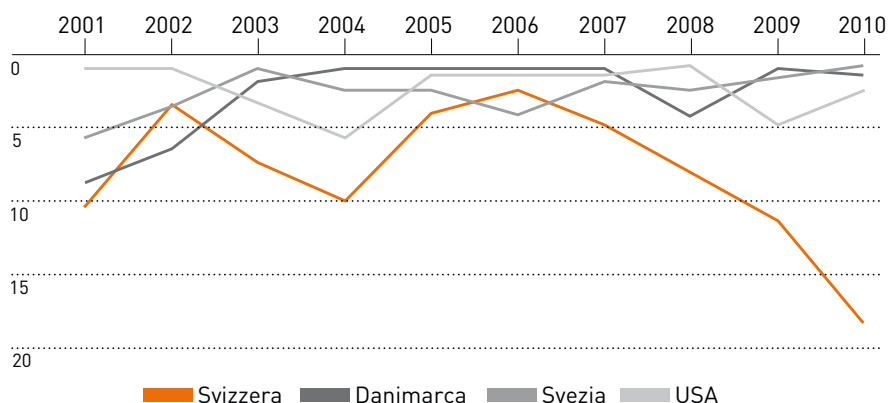
In cammino verso il plotone di testa delle prime cinque nazioni digitali, occorre inoltre discutere gli aspetti concreti di questo modello di lavoro e aumentare la produttività grazie alle tecnologie dell'informazione (TIC). L'utilizzo delle TIC ci conferisce vantaggi competitivi rispetto ai paesi che possono produrre a costi salariali inferiori. Le tecnologie possono contribuire anche ad attenuare le conseguenze del franco forte. L'utilizzo sistematico del telelavoro è un fondamento importante di un'economia fiorente.

Come mostra il confronto con i leader mondiali, resta ancora molto da fare prima che la Svizzera sia al livello degli altri paesi (cf. grafico seguente). In collaborazione con l'IBM Institute for Business, la celebre «Economist Intelligence Unit» stabilisce dal 2000 una graduatoria degli Stati sulla base di oltre 100 indicatori qualitativi e quantitativi. I risultati vengono presentati nel «Digital Economy Ranking» (denominato «E-Readiness-Ranking» fino al 2009). Questa base di confronto internazionale è la più vasta di cui si dispone. Ne risulta che rispetto ai leader mondiali - che mantengono la loro posizione - la Svizzera è in perdita di velocità. Il telelavoro permetterebbe nuove forme di lavoro e un utilizzo più sistematico delle TIC. In questa maniera, la Svizzera potrebbe rapidamente recuperare il suo gap nei confronti delle nazioni più all'avanguardia.

Grafico 1

► Nel corso degli ultimi anni, la Svizzera è nettamente regredita nella graduatoria.

Digital Economy Ranking: posizionamento dei leader mondiali rispetto alla Svizzera (2001-2010)



Fonte: The Economist Intelligence Unit, 2001-2010.

► Il collegamento a banda larga di quasi tutte le economie domestiche permette nuove forme di lavoro

► 450'000 impiegati potrebbero effettuare un giorno di telelavoro ogni settimana

Telelavoro: di cosa si tratta?

L'utilizzo di nuove tecnologie comporta dei guadagni d'efficienza, questo è evidente. Tuttavia, si dimentica spesso che, al di là del guadagno d'efficienza primario (E-Mail invece di una lettera, contabilità elettronica, gestione elettronica della clientela), esistono anche altri settori d'applicazione, ai quali si pensa meno. Si tratta di utilizzare le tecnologie dell'informazione per poter lavorare da casa propria. Ciò che era ancora impensabile pochi anni fa è ora possibile grazie al collegamento di quasi tutte le economie domestiche a Internet.

Il modello tradizionale del lavoro d'ufficio è poco adattato alle nuove possibilità e il telelavoro è poco diffuso nonostante i suoi numerosi vantaggi per il dipendente e il datore di lavoro. Questa situazione è di difficile comprensione. In particolare, vista la difficile situazione economica delle imprese, delle risorse pubbliche limitate, dell'aumento costante dei flussi di pendolari e dei costi delle infrastrutture, delle malattie causate dallo stress (in particolare a seguito dei tragitti), del livello elevato dei prezzi delle abitazioni, della benzina e dell'energia, sarebbe opportuno utilizzare più intensamente le tecnologie di comunicazione moderne per migliorare l'efficienza.

2,35 milioni di "knowledge worker" in Svizzera

Secondo Oliver Gassmann, professore di gestione delle tecnologie all'Università di San Gallo, circa il 50% degli impiegati in Svizzera sono «knowledge worker». Questi lavoratori non sono retribuiti per il loro lavoro fisico, ma per l'utilizzo delle loro conoscenze. Essi hanno bisogno di concentrazione per effettuare la loro attività e possono teoricamente lavorare ovunque. Dei circa 2,35 milioni di knowledge worker in Svizzera, quasi il 20%, ossia 450'000 persone, hanno effettivamente il potenziale per lavorare secondo un altro modello. Questo significa che queste persone potrebbero lavorare da casa (almeno) un giorno alla settimana.

Questo potenziale sarebbe ad esempio elevato nell'amministrazione. In questo settore, la Svizzera ottiene note particolarmente scarse nella graduatoria delle economie digitali. Se l'amministrazione introducesse sistematicamente un giorno di telelavoro, essa potrebbe migliorare la propria efficienza.

Tabella 1

► La Svizzera ottiene il peggior risultato nella rubrica «Politica e visione governativa».

Economia digitale: Punti ripartiti per criterio (2010)

	Overall score	Connectivity	Business environment	Social and cultural environment	Legal environment	Government policy and vision	Consumer and business adoption
Category weight		20%	15%	15%	10%	15%	25%
Svezia	8.49	8.20	8.13	8.53	8.25	8.90	8.75
Danimarca	8.41	7.85	8.18	8.47	8.10	8.70	8.90
USA	8.41	7.35	7.85	9.00	8.70	9.25	8.60
Olanda	8.36	8.05	8.05	8.07	8.45	8.25	9.00
Norvegia	8.24	7.95	7.95	8.00	8.30	8.05	8.90
Corea del Sud	7.94	7.90	7.32	8.80	7.65	9.20	7.18
Gran Bretagna	7.89	7.65	7.40	7.73	8.10	8.55	8.00
Austria	7.88	7.25	7.54	7.80	8.45	8.55	8.00
Giappone	7.85	7.70	7.16	7.80	7.43	8.75	8.04
Germania	7.80	7.60	7.82	8.00	8.05	7.40	7.98
Svizzera	7.72	7.80	8.33	7.93	7.93	6.80	7.65
Francia	7.67	6.80	7.54	7.60	7.85	8.20	8.10

Fonte: The Economist Intelligence Unit, 2010.

► Il telelavoro può essere un mezzo per il datore di lavoro di migliorare la propria immagine

► Il telelavoro racchiude un grande potenziale di risparmio in materia di costi relativi alla pianificazione dei posti di lavoro

► Il telelavoro racchiude un grande potenziale di risparmio

I due terzi dei salariati desidererebbero maggiore flessibilità

Un fattore importante per l'introduzione sistematica di un giorno di telelavoro è l'accettazione: un sondaggio dimostra che quasi due terzi dei lavoratori desidererebbero poter gestire l'orario di lavoro in maniera più flessibile. Proporre un giorno di telelavoro sarebbe opportuno anche nell'ottica della strategia d'immagine del datore di lavoro ("employer branding"): questa terrebbe conto delle preoccupazioni degli impiegati e potrebbe essere un atout in fase di reclutamento. Il telelavoro dispenserebbe numerosi lavoratori dal compiere tragitti (per un giorno settimanale). Questo cambiamento avrebbe effetti positivi. Uno studio dell'Università di Umeå in Svezia mostra che i trasferimenti dei pendolari sono ritenuti responsabili – in misura crescente – delle malattie causate dallo stress, e perfino dell'aumento del tasso dei divorzi.²

Il telelavoro permetterebbe di ridurre i costi

L'introduzione di un giorno di telelavoro ha conseguenze positive e non solo per il dipendente. Uno studio di Oliver Gassmann³ mostra che la suddivisione dei costi del lavoro («desk sharing») permetterebbe di ridurre fino al 30% i costi per ogni posto di lavoro. Se ci si basasse su una cifra di 450'000 posti di lavoro e un costo medio di circa 20'000 franchi per posto, il potenziale di risparmio sarebbe considerevole. Un giorno di telelavoro settimanale permetterebbe di "risparmiare un giorno" per posto ogni settimana, ciò che corrisponde al 20% - o a 4000 franchi. Nell'ottica macroeconomica, questi risparmi potrebbero essere contabilizzati come dei guadagni d'efficienza diretti. Nel contesto del franco forte e di una situazione economica difficile, l'introduzione del telelavoro costituisce una misura semplice che può essere messa in atto senza grandi investimenti – un'opportunità facile per le imprese e i dipendenti.

Nel suo studio, Oliver Gassmann, professore all'Università di San Gallo, parte dal principio che il tempo «perso» quotidianamente nei tragitti in treno o in automobile – 40 minuti in media spesso improduttivi – potrebbe essere utilizzato in maniera più efficiente grazie all'introduzione di un giorno di telelavoro. Delle 450'000 persone interessate, un guadagno di 40 minuti per persona dà un potenziale teorico di 300'000 ore per settimana.

Attualmente, la produttività della Svizzera aumenta di circa l'1,3% in media all'anno. L'introduzione sistematica di un giorno di telelavoro permetterebbe di aumentare nettamente questo tasso. Oliver Gassmann ritiene che sarebbe possibile raggiungere un potenziale annuo tra il 2% e il 5%. Questo presuppone tuttavia un cambiamento radicale a livello della direzione delle imprese.

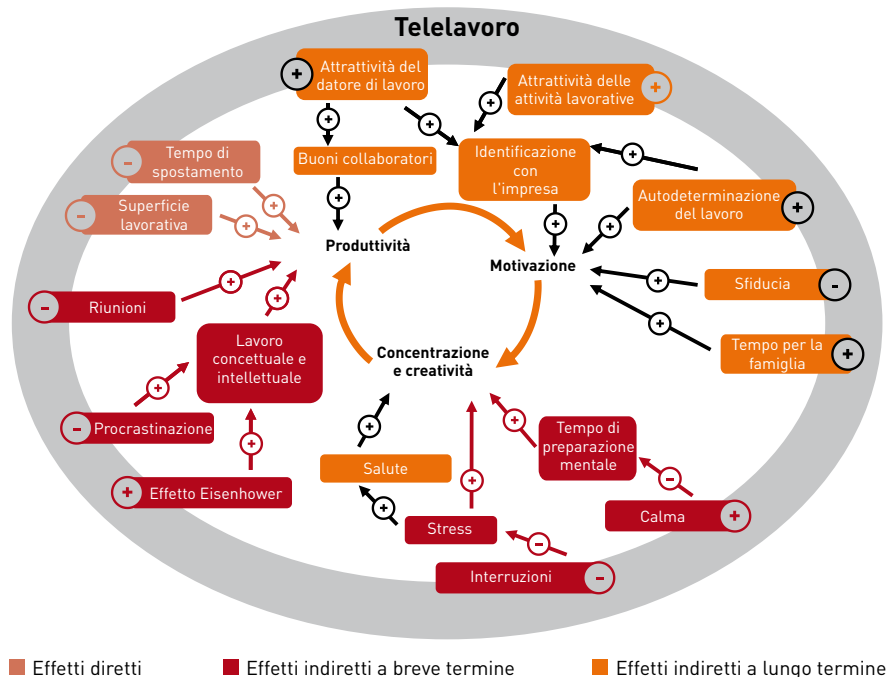
L'illustrazione successiva creata dall'Università di San Gallo mostra le influenze in gioco. Visibilmente, il lavoro a domicilio ha un'influenza molto positiva sulla concentrazione, la creatività, la motivazione e la produttività. L'illustrazione tende a mostrare quali fattori s'influenzano reciprocamente e agiscono sulla persona nel modello del telelavoro.

² <http://umu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:415050>

³ <http://bit.ly/sFbWLK>

Grafico 2

► Il telelavoro ha effetti positivi sulla concentrazione, la creatività, la motivazione e la produttività.

Influenze ed effetti in gioco in caso di lavoro a domicilio

Fonte: Gassmann 2011.

Stati Uniti: telelavoro obbligatorio nell'ambito dell'amministrazione

Alcuni paesi sono molto più avanzati in questo settore

► In ogni servizio pubblico statunitense si deve se possibile introdurre il telelavoro

Gli Stati Uniti hanno un approccio molto diverso dalla Svizzera per quanto concerne il telelavoro. Mentre qui si tratta essenzialmente di offrire la possibilità di lavorare da casa un giorno per settimana, l'obiettivo negli Stati Uniti è molto più ambizioso. Oltre Atlantico, il "teleworking" tende a trasferire posti di lavoro dall'ufficio al domicilio privato. Si tratta di un trasferimento permanente che ha quale conseguenza che la persona non dispone più di un posto di lavoro presso il suo datore di lavoro. Occorre distinguere chiaramente questi concetti. Le osservazioni non possono essere applicate tali e quali a tutta la Svizzera, ma indicano che esiste un grande potenziale. Non bisogna trascurare il fatto che il telelavoro integrale solleva questioni – tuttora aperte – in relazione ad esempio ai contatti sociali (isolamento).

Come in Svizzera, negli Stati Uniti si parte dal principio che tra il 40 e il 50% dei lavoratori potrebbero per principio lavorare da casa. Si stima che la creazione di un posto di telelavoro permetterebbe di ridurre i costi di 7000 franchi circa per posto di lavoro e all'anno.

A seguito del potenziale elevato di questo modello di lavoro, gli Stati Uniti hanno adottato nel 2010 una legge che crea delle basi legali per questo modello, il "Telework Enhancement Act (TEA)". Quest'ultimo obbliga ogni amministrazione a proporre se possibile il telelavoro e a prevederlo nella propria pianificazione. Il TEA è stato adottato allo scopo di ridurre il traffico e di prepararsi a situazioni di

crisi. Il Congresso e il Senato ritengono che un'organizzazione decentralizzata dell'amministrazione sia meno esposta a problemi.

L'Ufficio dei brevetti conta il 40% di «telelavoratori»

Il TEA è efficace. Secondo un'analisi del dicembre 2011, il Ministero dell'agricoltura, l'Ufficio dei brevetti (PTO) e l'amministrazione in generale registrano un numero elevato di telelavoratori. Nell'ambito dell'Ufficio dei brevetti, il 40% delle ore sono state effettuate attraverso il telelavoro. Il fatto di non dover mettere un posto a disposizione dei 3464 collaboratori ha permesso di risparmiare 4,36 milioni di dollari.

Uno studio britannico mostra l'ampiezza del potenziale

Potenziale di risparmio: 32 miliardi di pounds all'anno

Uno studio britannico del febbraio 2011 mostra che sarebbe possibile risparmiare 4300 pounds per posto di lavoro ogni anno nel settore del «workshifting» come Teleworking, Telecomputing o e-work. Secondo questo studio, l'introduzione sistematica del telelavoro integrale in Gran Bretagna permetterebbe di risparmiare 32 miliardi di pounds all'anno. Questo dimostra che il lavoro a domicilio presenta più vantaggi qualitativi e quantitativi rispetto ad altre forme di lavoro (remote work, work at client's location, mobile work).

Le seguenti ipotesi sono state formulate per l'analisi dell'evoluzione in Gran Bretagna: quasi il 50% delle persone possono lavorare almeno in parte da casa, con una media di due giorni per settimana. Quasi il 67% dei lavoratori sono interessati da un modello di telelavoro.

Gli autori dello studio giungono alla conclusione che il telelavoro permette di aumentare considerevolmente la produttività. Essi ritengono che due giorni di telelavoro settimanali si tradurrebbero in un guadagno di produttività del 20%.

I bisogni in termini di posti di lavoro diminuiscono da 23 a 13 m²

E' inoltre possibile ottimizzare i costi legati all'affitto degli uffici: lo studio britannico parte dall'idea che due giorni di telelavoro riducono questi costi in media dal 15% al 20%. La superficie media per posto di lavoro passa da 23 a 13 m². Nonostante l'aumento dei costi dell'energia, il telelavoro sfocia in una riduzione della domanda netta di energia (trasporto escluso) di 4400 kilowattore per collaboratore.

Secondo gli autori dello studio, il telelavoro comporta anche altri vantaggi: esso ridurrebbe l'assenteismo e il tasso di rotazione del personale. Nelle imprese che hanno partecipato allo studio, il numero di assenze è diminuito di 4,7 giorni per persona all'anno. Con un costo medio di circa 94 pounds al giorno, ne risulta un guadagno d'efficienza di 3,2 miliardi di pounds per tutta la Gran Bretagna.

► E' possibile aumentare la produttività del 20%

► Il guadagno di tempo ottenuto dai dipendenti grazie alla soppressione dei tragitti rappresenta in media undici giorni all'anno

Anche i collaboratori ci guadagnano: il guadagno di tempo ottenuto dal dipendente grazie alla soppressione dei tragitti rappresenta undici giorni all'anno in media. Secondo lo studio, ogni persona può risparmiare 250 pounds circa sulla propria fattura della benzina, 660 pounds sul costo dei trasporti pubblici (trasporti regionali) o 1700 pounds circa se si tratta di un utente della ferrovia. Oltre agli effetti positivi per le imprese e i dipendenti, lo studio ha identificato effetti positivi anche per la collettività. Gli autori dello studio ritengono che le importazioni di petrolio potrebbero diminuire di 15,3 milioni di barili e le emissioni evitate di 2,5 milioni di vetture (2,4 tonnellate per veicolo, all'anno). In generale, le emissioni di gas ad effetto serra potrebbero teoricamente essere diminuite di 6,2 milioni di tonnellate (sulla base delle cifre del 2010). Questo volume elevato può stupire, sapendo che il volume totale delle emissioni si avvicina ai 50 milioni di tonnellate.

Meno distanze percorse in auto e meno incidenti

Gli autori ritengono inoltre che gli automobilisti percorrerebbero circa 10 miliardi di chilometri in meno, ciò che allevierebbe la rete stradale e ridurrebbe il numero di ore di code. A ciò va aggiunto che secondo lo studio sarebbe possibile ridurre di 1,4 miliardi di pounds i costi causati dagli incidenti.

Ore di lavoro effettuate tramite telelavoro in Europa

Nessun dato disponibile per la Svizzera

Olanda:	28%
Germania:	25%
Regno Unito:	15%

Fonte: Eurofound 2010.

Le basi legali del telelavoro in Svizzera

Nella sua risposta ad un'interpellanza (09.3385), il Consiglio federale ha indicato che non è necessaria nessuna regolamentazione supplementare per il telelavoro in Svizzera: "Il telelavoro può essere definito - a seconda della formulazione nel contratto - come contratto di lavoro usuale oppure come contratto di lavoro a domicilio ma, in nessun caso, può essere contemplato nell'ambito d'applicazione della legge sul lavoro a domicilio". Ai sensi della legge sul lavoro a domicilio, sono reputati lavori a domicilio i lavori artigianali e industriali eseguiti a mano o a macchina da un lavoratore, solo o con l'aiuto di membri della famiglia, nella sua abitazione o in un altro locale di sua scelta e contro versamento di un salario.

«Il telelavoro può essere disciplinato da un contratto di lavoro secondo il Codice delle obbligazioni (...). Ne risulta che la prestazione non può essere considerata come lavoro a domicilio. La legge sul lavoro è dunque applicabile al lavoratore che lavora dal proprio domicilio. La protezione dei lavoratori è garantita sia in termini di durata del lavoro e di riposo, sia per quanto concerne la protezione della salute».

Il rapporto di telelavoro può anche fondarsi su un contratto di lavoro ai sensi dell'art. 351 CO sul lavoro a domicilio in generale, ma neppure in questo caso rientra nella legge sul lavoro a domicilio. (...)

In un rapporto di telelavoro, la protezione da parte delle assicurazioni sociali – che si tratti di infortuni lavorativi, malattie professionali o infortuni nel tempo libero – è garantita dalla legge sull'assicurazione infortuni (LAINF). La prevenzione degli infortuni (sicurezza sul lavoro) è anch'essa disciplinata dalla LAINF.

Il Consiglio federale è del parere che non sia necessaria nessuna regolamentazione supplementare per la protezione delle persone impiegate in modalità di telelavoro.

Conclusione

► L'economia svizzera ha un potenziale enorme in materia di aumento della produttività e di efficienza

Le imprese dovrebbero accettare il telelavoro se possibile sistematicamente

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione racchiude un enorme potenziale per l'aumento della produttività e dell'efficienza dell'economia svizzera. Le infrastrutture ci sono, gli investimenti necessari nelle tecnologie dell'informazione e le infrastrutture di rete sono state realizzate.

Ciò che vale per le imprese, vale anche per l'amministrazione. La proporzione di «knowledge worker» ha perfino tendenza ad essere più elevata rispetto al settore privato. L'amministrazione ha inoltre una funzione di modello: gli Stati Uniti realizzano considerevoli risparmi di costi grazie al telelavoro. All'Ufficio dei brevetti americano, il 40% delle ore lavorative viene realizzato attraverso il telelavoro, ciò che ha permesso di ridurre del 30% la superficie degli spazi d'ufficio – questo aumenta l'efficienza dell'amministrazione pubblica.

► Attualmente il potenziale non è sufficientemente sfruttato

L'economia e l'amministrazione elvetica dovrebbero autorizzare sistematicamente uno o due giorni di telelavoro settimanali e aumentare così la loro efficienza. Questo potenziale non è sufficientemente sfruttato: secondo l'Università di San Gallo, quasi 450'000 dipendenti svizzeri potrebbero fare un uso mirato dei giorni di telelavoro e migliorare la produttività e la qualità di vita.

Le regolamentazioni legali sono inutili. Spetta ai lavoratori e alle imprese utilizzare sistematicamente le possibilità offerte dalle TIC allo scopo di aumentare la loro produttività.

L'Home Office Day 2012

economiesuisse è la madrina dell'«Home Office Day 2012». La terza edizione di questa giornata avrà luogo il 10 maggio 2012. L'obiettivo è quello di invogliare le imprese e i datori di lavoro ad utilizzare meglio le possibilità del telelavoro. I partner di questo evento sono Microsoft, Swisscom e le FFS. Quest'anno, gli organizzatori prevedono una partecipazione di 100'000 persone.

Per maggiori informazioni destinate alle imprese e ai collaboratori consultare www.homeofficeday.ch

Informazioni:

kurt.lanz@economiesuisse.ch

Impressum

economiesuisse, Federazione delle imprese svizzere
Hegibachstrasse 47, Casella postale, CH-8032 Zurigo
www.economiesuisse.ch