

# Lavorare in qualsiasi momento, ovunque e i suoi effetti sul mondo del lavoro

## Introduzione

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) hanno rivoluzionato il lavoro e la vita di tutti i giorni nel XXI secolo. Permettono di connettersi con gli amici e la famiglia nonché con i colleghi di lavoro e i responsabili, in qualsiasi momento; facilitano inoltre l'integrazione di attività lavorative retribuite nella sfera temporale e spaziale normalmente riservate alla vita personale. La separazione del lavoro retribuito dagli uffici tradizionali ha costituito un fattore cruciale per questo sviluppo. L'odierno lavoro da ufficio e, più in generale, il lavoro della conoscenza, è favorito da Internet e può essere realizzato praticamente ovunque e in qualsiasi momento. Questa nuova indipendenza spaziale ha trasformato il ruolo della tecnologia nell'ambiente di lavoro offrendo sia nuove opportunità sia nuove sfide.

La presente relazione prende in considerazione l'impatto del telelavoro e del lavoro mobile (telework/ICT-mobile work, T/ICTM) sul mondo del lavoro. Il telelavoro e il lavoro mobile possono essere definiti come attività che utilizzano le TIC, ad esempio smartphone, tablet, computer portatili e da tavolo, per scopi lavorativi al di fuori della sede del datore di lavoro. La relazione offre una sintesi delle ricerche svolte dalla rete di corrispondenti europei di Eurofound in dieci Stati membri dell'UE (Belgio, Finlandia, Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Regno Unito, Spagna, Svezia e Ungheria) e dagli esperti regionali dell'ILO in Argentina, Brasile, Giappone, India e Stati Uniti. Agli autori era stato chiesto di rivedere e riassumere le conclusioni relative ai dati e alla letteratura scientifica sul tema del telelavoro e del lavoro mobile nei loro rispettivi paesi.

La relazione raggruppa i telelavoratori e i lavoratori mobili in base al loro luogo di lavoro (casa, ufficio o un altro luogo), all'intensità e alla frequenza dell'uso delle TIC per lo svolgimento dell'attività lavorativa al di fuori della sede del datore di lavoro. Sono state identificate le seguenti categorie: i telelavoratori che lavorano regolarmente da casa; i telelavoratori e lavoratori mobili occasionali, con una mobilità e frequenza di attività lavorativa al di fuori della sede del datore di lavoro medio-bassa; i telelavoratori e lavoratori mobili con un'alta mobilità e frequenza di attività lavorativa in vari luoghi, tra cui anche da casa.

Utilizzando le informazioni ottenute dagli studi a livello nazionale, integrate dai dati forniti dalla sesta indagine europea sulle condizioni di lavoro, sono stati analizzati la

misura dell'adozione del telelavoro e del lavoro mobile nei diversi paesi e i suoi effetti sull'orario di lavoro, il rendimento, l'equilibrio tra vita professionale e privata, la salute e il benessere. La relazione passa anche in rassegna le iniziative politiche di governi, parti sociali e aziende nell'ambito del telelavoro/lavoro mobile. I risultati possono contribuire allo sviluppo di politiche efficaci in merito a digitalizzazione, condizioni di lavoro eque, lavoro dignitoso in Europa e in altre regioni del mondo.

## Risultati principali

L'incidenza del telelavoro e lavoro mobile non è connessa solo agli sviluppi tecnologici nei diversi paesi ma anche alle strutture economiche e alle culture del lavoro esistenti. Finlandia, Giappone, Paesi Bassi, Svezia e Stati Uniti rappresentano i paesi analizzati all'interno di questa relazione con una percentuale elevata di telelavoratori e lavoratori mobili. In generale, l'impatto del telelavoro e del lavoro mobile varia considerevolmente, passando dal 2% al 40% dei dipendenti a seconda del paese, del lavoro, del settore e della frequenza con cui i dipendenti svolgono questo tipo di lavoro. In tutta l'UE-28, in media circa il 17% dei dipendenti telelavora o svolge un lavoro mobile. Nella maggior parte dei paesi, un ampio numero di lavoratori telelavora o svolge un lavoro mobile in maniera occasionale piuttosto che su base regolare. Il telelavoro e il lavoro mobile sono più diffusi tra i professionisti e i manager, ma sono anche presenti tra gli impiegati e gli addetti alle vendite. Per quanto concerne il genere, gli uomini hanno solitamente maggiori probabilità di telelavorare o svolgere un lavoro mobile, rispetto alle donne. Tuttavia, le donne telelavorano da casa in maniera più regolare degli uomini. Ciò induce a ritenere che i ruoli di genere specifici per paese, i modelli di lavoro e la vita familiare giochino un ruolo nel plasmare il telelavoro e il lavoro mobile.

Per quanto riguarda gli effetti positivi del telelavoro e del lavoro mobile, i lavoratori menzionano i tempi ridotti di spostamento, una maggiore autonomia lavorativa e di conseguenza maggior flessibilità in termini di organizzazione dell'orario lavorativo, in generale un miglior equilibrio tra vita professionale e privata e una maggiore produttività. Le aziende beneficiano del miglioramento dell'equilibrio tra vita privata e lavorativa che può portare ad un aumento della motivazione, ridurre

l'avvicinamento del personale nonché migliorare la produttività e l'efficienza, e della riduzione di uffici necessari e dei relativi costi. Gli svantaggi del telelavoro e del lavoro mobile consistono nella tendenza a prolungare l'orario di lavoro, a creare sovrapposizione tra lavoro retribuito e vita personale (interferenza casa-lavoro) e a portare ad un'intensificazione dell'attività lavorativa. I telelavoratori da casa sembrano riferire di un miglior equilibrio tra vita e lavoro, mentre i lavori «altamente mobili» sono maggiormente esposti a rischi di effetti negativi sulla salute e sul benessere. Forme di telelavoro e lavoro mobile parziali e occasionali sembrano fornire un equilibrio più positivo tra i vantaggi e gli svantaggi. Da una prospettiva di genere, le donne che telelavorano o svolgono un lavoro mobile tendono a lavorare meno ore degli uomini e a ottenere un equilibrio leggermente migliore tra vita privata e professionale.

Di conseguenza, i risultati del telelavoro e del lavoro mobile sono estremamente ambigui e legati all'interazione tra l'uso delle TIC, il luogo di lavoro in ambienti lavorativi specifici, l'inesistenza di netti confini tra la sfera professionale e quella lavorativa e le caratteristiche delle diverse occupazioni. Inoltre, rappresenta un fattore importante, al fine di stabilire se i risultati della relazione sono positivi o negativi, differenziare tra il telelavoro e il lavoro mobile che sostituisce il lavoro nell'ufficio o quello che invece lo integra.

L'accordo quadro sul telelavoro (2002) contempla, in una certa misura, i possibili vantaggi e rischi del telelavoro e del lavoro mobile negli Stati membri dell'UE, ma tale contesto non esiste al di fuori dell'UE. Alcuni paesi hanno avviato delle iniziative che riguardano le condizioni dei telelavoratori e dei lavoratori mobili. Tuttavia, la maggior parte degli esempi fa riferimento al telelavoro formale da casa. Solo recentemente alcune iniziative da parte dei governi, delle parti sociali e delle aziende hanno iniziato a esaminare altre forme di telelavoro e lavoro mobile, come il lavoro informale, le ore lavorative supplementari, attraverso misure atte a limitare l'attività lavorativa oltre il normale orario di lavoro.

## Spunti per le politiche

- Dal momento che l'uso delle TIC al di fuori della sede del datore di lavoro offre vantaggi sia ai dipendenti che alle aziende, i responsabili politici dovrebbero puntare a incrementare gli effetti positivi e a ridurre quelli negativi, ad esempio promuovendo il telelavoro e il lavoro mobile a tempo parziale, riducendo il telelavoro e il lavoro mobile informale e supplementare e quello altamente mobile che implica lunghi orari di lavoro.
- In pratica, l'organizzazione dell'orario di lavoro sta cambiando ed è necessario che le norme sull'orario di lavoro rispecchino questa nuova realtà. È particolarmente importante affrontare la questione del telelavoro e del lavoro mobile supplementare, che potrebbe essere considerato come straordinario non retribuito e anche assicurare che vengano rispettati i periodi di riposo.
- La sfida maggiore è costituita dall'applicazione dei principi di prevenzione di SSL e della normativa in materia di salute e sicurezza al telelavoro e al lavoro mobile in quanto risulta difficile monitorare l'ambiente di lavoro al di fuori della sede del datore di lavoro. Un progetto promosso dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) intitolato «Foresight on new and emerging risks in occupational safety and health associated with ICT and work location by 2025» (previsione sui rischi nuovi ed emergenti per la salute e la sicurezza sul lavoro correlati alle TIC e al luogo di lavoro entro il 2050) aiuterà i responsabili politici a gestire queste sfide.
- Al fine di sfruttare pienamente il potenziale del telelavoro e del lavoro mobile e al contempo di migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori interessati, sono necessarie iniziative di formazione e sensibilizzazione sia per i datori di lavoro sia per i manager sull'uso effettivo delle TIC per il lavoro a distanza, sui potenziali rischi, nonché sulla gestione efficace della flessibilità offerta da questo regime.
- Il telelavoro e il lavoro mobile possono contribuire a politiche volte a promuovere mercati del lavoro e società inclusivi, in quanto, come mostrano gli esempi in alcuni paesi, aumentano la partecipazione al mercato del lavoro di certi gruppi, quali i lavoratori più anziani, le giovani donne con bambini e le persone con disabilità.
- Le iniziative governative e i contratti collettivi nazionali o di settore sono importanti al fine di definire un quadro generale per una strategia a favore del telelavoro e del lavoro mobile. Tale quadro generale deve garantire una certa flessibilità per lo sviluppo di un regime speciale che risponda alle esigenze e alle preferenze sia dei lavoratori che dei datori di lavoro.
- Devono essere presi in considerazione i risultati relativi alle differenze emerse riguardo alle condizioni di lavoro di coloro che svolgono tipi diversi di telelavoro e lavoro mobile, ad esempio il telelavoro domiciliare o il lavoro altamente mobile. I provvedimenti politici dovrebbero affrontare i motivi alla base degli effetti negativi sulle condizioni di lavoro evidenziati dallo studio.

### Ulteriori informazioni

La relazione «*Working anytime, anywhere and its effects on the world of work (lavorare in qualsiasi momento, ovunque e i suoi effetti sul mondo del lavoro)*» è disponibile sul sito [www.eurofound.europa.eu/publications](http://www.eurofound.europa.eu/publications).

Per ulteriori informazioni, contattare Oscar Vargas, responsabile della ricerca, all'indirizzo [ova@eurofound.europa.eu](mailto:ova@eurofound.europa.eu).