

Messaggio

numero	data	Dipartimento
7217	7 settembre 2016	FINANZE ED ECONOMIA
Concerne		

Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 21 marzo 2016 presentata da Nicola Pini e Natalia Ferrara Micocci e cofirmatari “Meno traffico e costi, più sviluppo, qualità di vita e migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia grazie al telelavoro”

Signor Presidente,
signore e signori deputati,

con il presente rapporto prendiamo posizione in merito alla mozione del 21 marzo 2016 “Meno traffico e costi, più sviluppo, qualità di vita e migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia grazie al telelavoro” con cui si chiede al Consiglio di Stato di esaminare l'opportunità di autorizzare per talune funzioni specifiche da definire all'interno dell'Amministrazione pubblica, uno o due giorni di telelavoro per settimana.

Nello specifico, i firmatari chiedono in un primo tempo la realizzazione di alcuni progetti pilota e successivamente l'attuazione, previa un'analisi specifica della fattibilità della soluzione per determinate funzioni, di una base legale correlata ad una pianificazione rispetto alla formazione e sensibilizzazione dei funzionari dirigenti.

1. ASPETTI GENERALI LEGATI AL TEMA DEL TELELAVORO

Il termine telelavoro riassume varie forme di lavoro, attraverso le quali i collaboratori eseguono una parte del lavoro fuori dall'edificio in cui si trova la loro sede di lavoro. Il lavoro può essere svolto al domicilio dei collaboratori (ufficio a domicilio) oppure altrove, in funzione dell'esigenza di mobilità dettata dalla funzione (ad es. presso il cliente, nelle sedi di altri uffici, in business center pubblici o durante i viaggi di servizio). In generale, durante il telelavoro, la trasmissione dei risultati del lavoro e la comunicazione avvengono attraverso canali digitali.

Attualmente, la legge sull'ordinamento degli impiegati dello Stato e dei docenti (LORD) non disciplina il telelavoro. Malgrado questo, l'Amministrazione cantonale offre già diverse modalità di lavoro flessibili. Il lavoro a tempo parziale e il lavoro ripartito (job sharing) ne sono la dimostrazione. Ciò mostra come l'Amministrazione cantonale, quale datore di lavoro, adotti e valorizzi una politica del personale con un'ottica improntata alla conciliabilità tra famiglia e lavoro.

Si osserva che il telelavoro è già stato un argomento proposto da alcuni collaboratori dell'Amministrazione cantonale che hanno partecipato al concorso d'idee *innovaTI* organizzato durante i mesi di novembre e dicembre 2013 dalla Sezione delle risorse umane, al fine di raccogliere idee di cambiamento volte ad ottimizzare i processi lavorativi.

L'ufficio federale di statistica indica che, in Svizzera, nel 2014 circa il 90 % delle persone attive professionalmente risultano essere pendolari¹. Di questi, circa il 60 % impiega giornalmente un massimo di 30 minuti per lo spostamento domicilio-lavoro e il rimanente più di mezz'ora. Questi dati indicano significativi movimenti di persone per il raggiungimento del luogo di lavoro. Mediante il telelavoro è ipotizzabile una riduzione dell'occupazione dei mezzi pubblici nelle ore di punta, e in particolare del traffico motorizzato individuale. A supporto di tali affermazioni citiamo lo studio qualitativo "WorkAnyWhere" realizzato e condotto da FFS SA e Swisscom (Svizzera) SA nel 2013, che dimostra la possibilità di decongestionare del 13 % le vie di transito (strade e posti a sedere su mezzi pubblici) nelle ore di punta applicando un modello di orario flessibile. Questa decongestione potrebbe aumentare l'interesse nel risiedere nelle regioni periferiche, oggi meno attrattive, con la possibilità però che le stesse potrebbero risultare maggiormente adibite a dormitori per i lavoratori delle città del Cantone – quale esempio si può citare le realtà limitrofe al Cantone Ginevra.

La diminuzione degli spostamenti aumenterebbe la conciliabilità con i bisogni famigliari, ciò nonostante, come dimostrato nello studio WorkAnyWhere, la flessibilizzazione del lavoro non apporta soltanto fattori positivi ma anche qualche insidia; per esempio, essa comporta un allentamento dei confini tra vita professionale, tempo libero e famiglia. Altro fattore scaturito dalle interviste con i telecollaboratori è il sentimento d'isolamento e di perdita di contatto con i colleghi.

In questo senso, Yahoo, realtà mondiale fornitrice di servizi internet e precursore del telelavoro, nel 2013 ha deciso di abolire tale modalità di lavoro a causa di una rilevabile perdita di creatività dei collaboratori.

La diminuzione dei costi per le aziende e per lo Stato derivante dall'implementazione del telelavoro risulta in un primo stadio difficilmente quantificabile. Eventuali diminuzioni possono scaturire tramite un'efficace pianificazione delle risorse umane e dalla rotazione dei turni di telelavoro in seguito al rodaggio pluriennale di tale modalità di lavoro. Nel contempo, vi sarebbe un aumento dei costi generati dalle tecnologie e delle telecomunicazioni e a termine un potenziale di risparmio nella logistica.

Una ricerca del 2016 condotta negli Stati Uniti d'America, nell'ambito specifico del governo federale, sottolinea i benefici sopracitati del telelavoro rilevando anche l'accresciuto interesse dei collaboratori a rimanere presso l'organizzazione offerente il telelavoro. Ciononostante lo studio mette in risalto la difficoltà reale di gestione a lungo termine del telelavoro. Il motivo principale è riconducibile allo stile di leadership dei manager (funzionari dirigenti) e la loro fiducia nei confronti dei collaboratori (telelavoratori). Inoltre è richiesta ai funzionari dirigenti una grande capacità di pianificazione e assegnazione delle attività ai collaboratori. Queste condizioni presuppongono un livello elevato di formazione e sensibilizzazione dei funzionari dirigenti.

2. IL TELELAVORO NEGLI ALTRI CANTONI E NELLA CONFEDERAZIONE

Il tema del telelavoro in Svizzera è ben noto. Sulla piattaforma informativa "Conciliabilità tra lavoro e famiglia: provvedimenti dei Cantoni e dei Comuni"² è presentata la situazione dei Cantoni che disciplinano nel regolamento del personale la modalità di lavoro definita come telelavoro.

¹ Lavoratore o studente che quotidianamente si sposta dalla località di residenza per raggiungere quella della propria attività.

² <http://www.berufundfamilie.admin.ch/informationsplattform/index.html?lang=it>

A fine agosto 2013, da quanto riportato sulla Piattaforma informativa della Confederazione, su 26 cantoni 12 avevano regolamentato tale possibilità. Attualmente i Cantoni che regolamentano il telelavoro, e sulla base di una consultazione delle direttive dei singoli, risultano essere 14.

La regolamentazione è specifica ad ogni Cantone sia per la modalità che per la gestione del telelavoro: in certi casi è stata creata una Checklist per aiutare i funzionari dirigenti per la valutazione e la scelta delle funzioni che soddisfano le condizioni richieste per il telelavoro.

Analizzando i diversi regolamenti / direttive disciplinanti il telelavoro nei vari Cantoni, si può in generale rilevare una linea comune. La principale similitudine riguarda l'assenza di limitazione delle posizioni adatte a usufruire del telelavoro. La valutazione e la relativa approvazione d'impiego in tale modalità di lavoro flessibile ricade direttamente sul funzionario dirigente. La valutazione riguarda la funzione, la necessità di utilizzare documenti interni all'ufficio, il contatto con l'utenza o colleghi e con i superiori.

La tematica del telelavoro presso l'Amministrazione federale è argomento di discussione sin dal 2007 quando, in qualità di autorità responsabile per la politica economica e del mercato del lavoro, il Dipartimento federale dell'economia ha emanato, nell'ambito di una campagna di sensibilizzazione, il manuale PMI "Lavoro e famiglia" nel quale è fatta esplicita menzione del telelavoro (Risposta del Consiglio federale 01.07.2009 ad un'interpellanza).

Attualmente il telelavoro è una misura adottata nella strategia per il personale dell'Amministrazione federale 2011-2015. Al riguardo sono state elaborate nuove direttive sull'ufficio a domicilio, che definiscono il lavoro non vincolato a un luogo preciso. Il telelavoro è disciplinato dall'articolo 33 dell'ordinanza del Dipartimento federale delle finanze (DFF) concernente il personale federale (O-OPers; RS 172.220.111.31). Al momento in cui un collaboratore chiede di poter usufruire di questa modalità di lavoro, il suo superiore, tramite una checklist fornita dall'ufficio del personale, analizza il ruolo e le sue attività rispetto alla possibilità di applicare il telelavoro. Le valutazioni concernono due macro ambiti: persone e tecnica/tecnologia. Nello specifico e per il primo ambito sono trattate le prestazioni (performance), l'etica o competenza professionale e il livello d'interazione sociale. Il secondo invece riguarda la sicurezza informatica, il fabbisogno di software e l'accessibilità ai sistemi informatici e comunicativi.

Qualora tale analisi confermi la possibilità di concedere tale modalità di lavoro da casa, è stipulata una convenzione concernente il telelavoro tra l'ufficio e il collaboratore. L'intesa verte sulla durata, sulla risoluzione, sugli strumenti, sui costi, sulla definizione dei giorni di telelavoro e sulla raggiungibilità del collaboratore.

3. IL TELELAVORO PRESSO L'AMMINISTRAZIONE CANTONALE

Come detto precedentemente, il telelavoro non è ancora una realtà consolidata presso l'Amministrazione cantonale.

Cosciente dell'evoluzione in atto e della diffusione del telelavoro testimoniata anche dalle esperienze della Confederazione e degli altri Cantoni, il Consiglio di Stato ritiene che questo tema meriti un serio approfondimento. Il Governo accoglie pertanto nel principio i contenuti della mozione, riservandosi di sviluppare nel merito le modalità operative più appropriate. A tal proposito intende istituire un gruppo di lavoro interdipartimentale, coordinato dalla Sezione delle risorse umane, che si occupi di attuare una valutazione approfondita sulla fattibilità del progetto, in particolare attraverso l'identificazione dei servizi più idonei e successivamente una fase di test. Ciò sia attraverso l'analisi delle

funzioni sia attraverso una valutazione approfondita dei vari ambiti tecnici toccati dall'implementazione del telelavoro. In questo gruppo di lavoro verrà pure coinvolta, per il tramite della Divisione della giustizia, la Magistratura ticinese.

Sulla base dell'esperienza effettuata sarà possibile valutare l'effettiva realizzabilità del concetto e l'estensione ad altri settori, le modalità operative, l'adeguamento delle basi legali e gli strumenti necessari all'eventuale implementazione del telelavoro.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, P. Beltraminelli

Il Cancelliere, A. Coduri

Annessa: Mozione 21 marzo 2016

MOZIONE

Meno traffico e costi, più sviluppo, qualità di vita e migliore conciliabilità tra lavoro e famiglia grazie al telelavoro

del 21 marzo 2016

Il telelavoro - inteso come il lavoro fornito regolarmente e in maniera organizzata da casa - è una risposta innovativa, razionale e lungimirante all'evoluzione della società. Sono infatti molti i vantaggi che, a medio termine, decollerebbero a partire da un cambio di mentalità e di organizzazione del tempo di lavoro:

1. **miglioramento della conciliabilità tra vita professionale e vita familiare**, con maggiori possibilità per donne e uomini di coniugare lavoro e famiglia con conseguente realizzazione personale;
2. **diminuzione di traffico e inquinamento**, grazie a un abbattimento degli spostamenti per ragioni di lavoro (il 25% del totale) che in media ci rendono improduttivi per una quarantina di minuti al giorno e che uno studio dell'università svedese di Umeå identifica come sempre più causa di stress e divorzi;
3. **opportunità di sviluppo per le regioni periferiche**, che diventerebbero maggiormente attrattive quali luoghi di residenza;
4. **diminuzione dei costi per aziende e Stato** (trasporti, rimborsi spese, logistica, uffici) che il professore dell'Università di San Gallo Oliver Gassmann quantifica fino al 30% per ogni posto di lavoro. Basti pensare che negli Stati Uniti - dove una legge del 2010 obbliga l'amministrazione pubblica a proporre se possibile il telelavoro - l'Ufficio brevetti ha imposto il 40% delle ore attraverso tale modalità di lavoro, ottenendo un risparmio di oltre 4 milioni di dollari e una riduzione del 30% della superficie degli spazi di ufficio;
5. **benefici per i datori di lavoro** grazie alla crescita della produttività, dell'efficienza e del rendimento dovuto a maggiori motivazione e concentrazione (secondo uno studio britannico due giorni di telelavoro porterebbero a un aumento della produttività sino al 20%); con diminuzione dell'assenteismo e beneficio di immagine per il datore di lavoro;
6. **miglioramento delle condizioni di lavoro e della qualità di vita per i dipendenti**: miglioramento della salute e maggiore flessibilità, libertà e autonomia a fronte di minori spese (meno costi di trasporto) e più tempo (meno spostamenti e migliore organizzazione).

Un tale approccio dovrebbe evidentemente diffondersi nella cultura aziendale e nel mondo del lavoro - in questo senso alcuni incentivi andrebbero forse studiati, come andrebbe stimolato un discorso fra le parti sociali - ma il buon esempio e le buone pratiche possono evidentemente venire dal pubblico. Come peraltro già fa la Confederazione, la quale permette a collaboratori e collaboratrici, laddove le esigenze aziendali lo consentono, un parziale lavoro da casa.

Visto quanto precede, i sottoscritti deputati chiedono al Consiglio di Stato di attivarsi affinché la pubblica amministrazione autorizzi - naturalmente nelle posizioni dove è possibile - uno o due giorni di telelavoro settimanali. Nello specifico si chiede che il Governo proceda prima alla realizzazione di alcuni progetti pilota, e successivamente a un'analisi specifica delle funzioni, all'attuazione di una specifica base legale e a una pianificazione in questo senso, come anche alla formazione e sensibilizzazione dei quadri dirigenti.

Nicola Pini e Natalia Ferrara Micocci
Ay - Bang - Beretta Piccoli - Bosia Mirra - Cavadini -
Fonio - Garobbio - Gendotti - Ghisolfi - Gianella -
Kandemir Bordoli - Käppeli - Kappenberger - La Mantia -
Lurati Grassi - Maggi - Merlo - Quadranti - Rückert