

Seminario
ESPERIENZE DI TELELAVORO
NELLA P.A. E L'ENEA...?

Intervento

L'ESPERIENZA DI TELELAVORO
NELL'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

Vania De Vita

ENEA-CUG
Roma, 5 giugno 2012

L'ESPERIENZA DI TELELAVORO NELL'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

- ❑ IL PERCORSO

- ❑ PERCHE', COME E QUANDO NASCE IL TELELAVORO

- ❑ RICOGNIZIONE ATTIVITA' TELELAVORABILI

- ❑ FASE SPERIMENTALE E ADOZIONE A REGIME DEL TELELAVORO

- ❑ MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

- ❑ ANALISI COSTI/BENEFICI

IL TELELAVORO IN ISTAT

Il percorso

- **ASTI (Attività Sperimentale Telelavoro Istat) – anni 2004-2005**
- **STELI (Sperimentazione TELElavoro Istat)
- settembre 2006-luglio 2008**
- **TELIS (TELElavoro IStat)
- da luglio 2008**

Il progetto ASTI

(Attività Sperimentale Telelavoro ISTAT)

nella Direzione centrale del personale

PERCHE', COME E QUANDO NASCE

- Piano Operativo per l'anno 2004 della Direzione centrale del personale
- Adesione dell'ISTAT al progetto "Il lavoro Pubblico che cambia", coordinato dal FORMEZ su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica
- Costituzione del Gruppo di Lavoro per lo studio e l'elaborazione del progetto pilota di sperimentazione del telelavoro
- Stesura dell'Idea Progettuale
- Stesura dello Studio di Fattibilità e incontro con le parti sociali (OO.SS. e C.P.O.)
- Fase sperimentale del progetto pilota di telelavoro su due processi della Direzione centrale del personale:
 - Liquidazione di fine rapporto
 - Registrazione eventi di assenze
- Presentazione progetto ASTI ed approvazione da parte di FORMEZ
- Inserimento su Buoni Esempi

Da ASTI a STELI

RICOGNIZIONE ATTIVITA' TELELAVORABILI

Marzo 2005

APPROVAZIONE
ISTITUZIONALE
DEL **PROGETTO
ASTI**

Aprile 2005

CONSIGLIO
DELL'ISTITUTO
INCARICO DI
INDIVIDUARE LE
ATTIVITÀ
TELELAVORABILI
PRESSO LE
STRUTTURE
ORGANIZZATIVE
DELL'ISTITUTO, AL
FINE DI AVVIARE UNA
SPERIMENTAZIONE
CON SISTEMA DI
MONITORAGGIO ED
ADEGUATA
VALUTAZIONE DELLA
TUTELA E SICUREZZA
DATI.

Studio del Gruppo di lavoro:

- RICOGNIZIONE DEI PROCESSI
TELELAVORABILI PRESSO LE VARIE
STRUTTURE ORGANIZZATIVE
DELL'ISTITUTO;
- PREDISPOSIZIONE DI UN ELENCO
DEI PROGETTI CANDIDATI PER LA
SPERIMENTAZIONE;
- DEFINIZIONE DEL MONITORAGGIO
DELLA PRODUTTIVITÀ E DELLE
MODALITÀ DI CONTROLLO;
- VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI
CONNESSI ALLA TUTELA E
SICUREZZA DEI DATI E DELLE
INFORMAZIONI TRATTATE;
- COINVOLGIMENTO DI DIVERSI
AMBITI LAVORATIVI E
PROFESSIONALITÀ.

Risultato dello studio:

72 ATTIVITÀ
TELELAVORABILI

Proposta di sperimentazione (**Progetto STELI**):

- AVVIO GRADUALE
- COINVOLGIMENTO DI
VARIE AREE
DELL'ISTITUTO

Il Progetto STELI

Finalità generali

- sperimentazione del telelavoro per conseguire l'ottimizzazione della gestione operativa e dei risultati
- reingegnerizzazione di alcuni processi di lavoro
- miglioramento del "clima organizzativo"
- miglioramento della qualità della vita dei lavoratori

Obiettivi specifici

miglioramento in termini qualitativi e quantitativi della produttività dei settori coinvolti:

- miglioramento qualità del servizio
- aumento della produttività
- maggiore responsabilizzazione del telelavoratore
- flessibilità dei tempi di lavoro e conseguente minore assenteismo

mettere a punto e testare sia gli strumenti giuridici, che quelli operativi necessari per l'introduzione del telelavoro in una struttura organizzativa

azione di flessibilità che favorisca il personale dipendente nel conciliare vita professionale e familiare

ANALISI DEI PROCESSI LAVORATIVI

- **Descrizione analitica delle attività e azioni relative a ciascun processo da analizzare (input, fasi elaborative, output, impegno di risorse, rapporti con utenti) (scheda informativa attività)**
- **Descrizione del livello di telelavorabilità delle attività/azioni (indicatori e parametri) (tavola)**

VALUTAZIONE DELLA TELELAVORABILITA' DEI PROGETTI

Analisi azioni e livello di telelavorabilità

Le azioni sono le unità elementari di lavoro di cui si compone l'attività. La seguente tabella consente, sulla base degli indicatori e dei parametri presenti nella stessa, la valutazione del livello di "telelavorabilità" delle azioni gestite dalla struttura. Ciascuna delle azioni elencate è associata a quattro indicatori e sei parametri (valore uno all'affermazione considerata vera per l'azione, altrimenti il valore è zero).

ATTIVITA'

| Azioni | Indicatori | | | | Parametri | | | | | |
|--------|--|--|---|--------------------------------------|---|--|--|--|---|---|
| | impegno temporale settimanale espresso in ore relativo alla singola azione | durata nel corso dell'anno dell'azione | | | Attività che non prevede il contatto diretto con l'utenza presso un ufficio | Attività che non richiede incontri frequenti e riunioni con colleghi e/o superiori | Le comunicazioni con i dirigenti e/o i colleghi possono aver luogo con la medesima efficacia e livello di soddisfazione anche mediante strumenti telefonici e telematici | Le comunicazioni con gli utenti non sono necessarie o possono aver luogo con la medesima efficacia e livello di soddisfazione anche mediante strumenti telefonici e telematici | L'output da realizzare può essere chiaramente definito e la prestazione e può essere misurata in modo preciso | E' possibile fissare scadenze entro cui devono essere svolte le prestazioni richieste |
| | | continuativa | ciclica (cadezza nell'anno/periodicità) | saltuaria (programmata/estemporanea) | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

ALCUNI ESEMPI DI ATTIVITA' TELELAVORABILI

ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

- **Analisi e gestione delle assenze e dei permessi sindacali e per cariche elettive. Autorizzazioni per le attività extraistituzionali**

ATTIVITA' STATISTICHE

- **Acquisizione, revisione, controllo e analisi dati di indagini statistiche**
- **Analisi dei metodi di stima per la povertà e produzione delle stime**

ATTIVITA' INFORMATICHE

- **Sviluppo di applicazioni per web**
- **Progettazione e sviluppo software e pagine web**

Da STELI a TELIS

Luglio 2007

Consiglio dell'Istituto

SULLA BASE DELL'ESITO
POSITIVO DELLA
SPERIMENTAZIONE DEL
TELELAVORO (STELI),
DELIBERA LA
**REALIZZAZIONE
GRADUALE
DELL'ADOZIONE A
REGIME DEL
TELELAVORO** E LA
COSTITUZIONE DI UN
APPOSITO COMITATO E DI
UNA STRUTTURA
PROGETTO TELELAVORO

Ottobre 2007

- INDIVIDUAZIONE AREE OMOGENEE DI ATTIVITÀ;
- DETERMINAZIONE DEL CONTINGENTE MASSIMO DI RISORSE DA ASSEGNARE;
- MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DELL'OFFERTA INTERNA DI TELELAVORO E RAPPORTI CON LE OO.SS. E CPO
- DURATA DELLE ATTIVITÀ;
- **CRITERI PER L'ATTUAZIONE DEL TELELAVORO IN ISTAT**

Novembre 2007

- PUBBLICAZIONE DI UN COMUNICATO AL PERSONALE (ACQUISIZIONE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE AL TELELAVORO PER 81 POSIZIONI)

CRITERI PER L'ATTUAZIONE DEL TELELAVORO IN ISTAT

- **Misurabilità degli output di processo;**
- **Impegno settimanale previsto, in telelavoro a domicilio, non inferiore alle 15 ore;**
- **Impegno delle risorse umane coinvolte in modo continuativo, oppure programmabile, per un periodo non inferiore ad un anno;**
- **Priorità nella assegnazione alle posizioni di telelavoro (Accordo Quadro Nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, sottoscritto in data 23 marzo 2000) ai dipendenti che già svolgono le relative mansioni o abbiano esperienza lavorativa in mansioni analoghe a quelle richieste, tale da consentire di operare in autonomia nelle attività di competenza;**
- **Esclusione di impiego di personale in part time;**
- **Impiego in ciascun progetto di telelavoro, laddove possibile, di più unità di personale contemporaneamente.**

Accesso, ergonomia e sicurezza

Postazione di telelavoro domiciliare

- Personal computer portatile
- Software dedicato
- Sedia ergonomica
- Scrivania

Accesso alla rete Istat

Telelavoratore → Internet → Concentratore VPN – reception.istat.it
→ Intranet

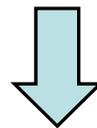
Sicurezza informatica

Rete privata virtuale (VPN- Virtual Private Network), per garantire la sicurezza dell'accesso tra la postazione e la rete Istat
Biotoken (sistema di autenticazione del telelavoratore)

Il telelavoro nella Intranet della Direzione centrale del personale

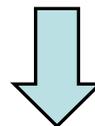
- **La normativa**
- **Cosa fare per**
- **Modulistica**
- **Monitoraggio**
- **Atti Ufficiali**
- **Organi**
- **Attività del Comitato**
- **FAQ**
- **Contatti**

ADOZIONE A REGIME DEL TELELAVORO IN ISTAT



• DA LUGLIO 2008:

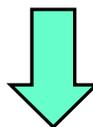
NUMERO MASSIMO DI POSIZIONI DI TELELAVORO: 81
(pari al 3% della dotazione organica di 2.690 unità di personale)



• 2008-2009:

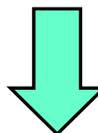
AMPLIAMENTO CONTINGENTE DI PERSONALE
(da 81 a 97 posizioni e poi da 97 a 110 posizioni)

ADOZIONE A REGIME DEL TELELAVORO IN ISTAT



- **PROROGHE DURATA PROGETTI**
(previa ricognizione presso le strutture organizzative di livello generale)

• **SELEZIONE PROGETTI CONFERMATI PER LA PROSECUZIONE ANCHE OLTRE LA SCADENZA STABILITA, RILEVAZIONE DELLE PROPOSTE DI NUOVI PROGETTI E DEFINIZIONE DEL CONTINGENTE MASSIMO DI PERSONALE**



- **Pubblicazione di un Comunicato al personale (maggio 2011)**
(numero massimo di posizioni= 133)
(pari al 5% della vigente dotazione organica di 2.660 unità di personale)
- **Avvio progetti nel mese di giugno 2012**

L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: Organi



I compiti del COMITATO PERMANENTE INTERDIPARTIMENTALE SUL TELELAVORO

- **valutazione istanze di assegnazione a posizione di telelavoro e di istanze di riesame;**
- **valutazione dei requisiti di telelavorabilità delle attività da svolgere in telelavoro;**
- **formulazione di proposte relative agli adempimenti organizzativi, tecnologici ed informatici, logistici ed assicurativi per l'attivazione dei progetti di telelavoro con le strutture coinvolte;**
- **analisi di modifiche o implementazioni delle attività in telelavoro, a seguito di cambiamenti dell'assetto organizzativo delle strutture coinvolte, di trasferimento del personale in telelavoro presso altro ufficio e, conseguentemente, rivalutazione dei requisiti di telelavorabilità delle attività svolte dal personale interessato;**
- **analisi e valutazione dei costi/benefici in relazione ai risultati del monitoraggio delle attività in telelavoro;**
- **produzione di relazioni periodiche agli organi di governo dell'ISTAT**

I compiti dell'UFFICIO Telelavoro nell'ambito della Direzione centrale del personale tra i quali:

- **Procedure per l'attivazione di progetti di telelavoro, individuazione del personale interessato e relativa copertura assicurativa;**
- **Supporto organizzativo, logistico e tecnologico al telelavoro;**
- **Regolamentazione dei rapporti di telelavoro;**
- **Provvedimenti di assegnazione, cessazione a/da posizioni di telelavoro.**

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

Finalità

Il monitoraggio della produttività delle attività in telelavoro nasce dall'esigenza di dare avvio ad un sistema quantitativo ed oggettivo di misurazione della produttività del lavoro svolto, nel rispetto delle scadenze e degli obiettivi stabiliti dagli organi di governo dell'ISTAT (**Regolamento per la disciplina del telelavoro a domicilio**, adottato il 14 ottobre 2009).

Obiettivo

Lo scopo consiste nel valutare la produttività del personale dipendente che presta attività lavorativa in posizione di telelavoro a domicilio.

Regolamento per la disciplina del telelavoro a domicilio nell'Istituto nazionale di statistica

Gli adattamenti della disciplina del rapporto di lavoro del personale per lo svolgimento di attività lavorativa in telelavoro

- Il telelavoro non comporta l'instaurazione di un nuovo e diverso rapporto di lavoro, ma si realizza attraverso una variazione del rapporto stesso che determina una diversa organizzazione del lavoro e una maggiore flessibilità che incidono sulle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa
- Alternanza tra lavoro domiciliare e lavoro in ufficio
Per "**sede di lavoro**", nei giorni di rientro, si intende quella dell'ufficio al quale il lavoratore è assegnato; negli altri giorni si intende per "sede di lavoro" il domicilio del telelavoratore
- Il telelavoratore garantisce il rientro in ufficio per almeno un giorno a settimana da definire con il dirigente della propria struttura di appartenenza al momento dell'attivazione del progetto di telelavoro (accordo di telelavoro).

Criteri e modalità

La **misurazione della produttività** viene condotta tramite un monitoraggio periodico (trimestrale) basato sull'utilizzo di:

- ❑ indicatori obiettivi e "quantitativi", preferibilmente di produttività;
- ❑ indicatori di efficacia, ossia di misurazione dello stato di avanzamento delle attività, purché siano rispettate alcune condizioni:
 - a) la presentazione di un *calendario* di dettaglio delle attività che consenta di conciliare l'avanzamento delle attività con uno specifico segmento del processo produttivo riferito al periodo osservato;
 - b) il *riferimento* esatto *dell'obiettivo* e del valore rilevato al periodo monitorato.

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

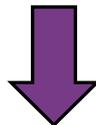
Attori coinvolti

- a) I lavoratori dipendenti assegnati in posizione di telelavoro
- b) Il responsabile dell'Ufficio, il dirigente il Servizio e il Direttore centrale della Direzione di competenza del progetto di telelavoro
- c) La Direzione centrale del personale
- d) Il Gruppo di lavoro sul monitoraggio della produttività delle attività svolte in telelavoro
- e) Il Comitato permanente interdipartimentale sul telelavoro

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

Attori coinvolti

Il Gruppo di lavoro sul monitoraggio della produttività
delle attività svolte in telelavoro



- **Rapporti con i responsabili dei progetti di telelavoro (individuazione e /o modifiche degli indicatori per la misurazione della produttività)**
- **Acquisizione on line (form web), elaborazione e analisi dei dati relativi al monitoraggio dei progetti (report sintetici e di dettaglio)**
- **Relazioni periodiche agli organi di governo dell'ISTAT sui risultati ottenuti**
- **Comunicazione e pubblicazione dei risultati sulla Intranet della Direzione centrale del personale**

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

ALCUNI ESEMPI DI INDICATORI

Indicatori "puri" di produttività

***N. modelli trattati (revisione, correzione, inserimento)
/ Ore lavorate***

- ***N. schede codificate / N. giorni in telelavoro***

Indicatori "misti" di produttività-efficacia

- ❖ ***N. modelli revisionati / N. modelli pervenuti***
- ❖ ***N. richieste evase / N. richieste assegnate***

Indicatori "puri" di efficacia

- ***% Avanzamento effettivo / % Avanzamento programmato (Programma di dettaglio)***
- ***Media delle attività realizzate nel periodo / Media delle attività previste nel periodo***

IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI TELELAVORO

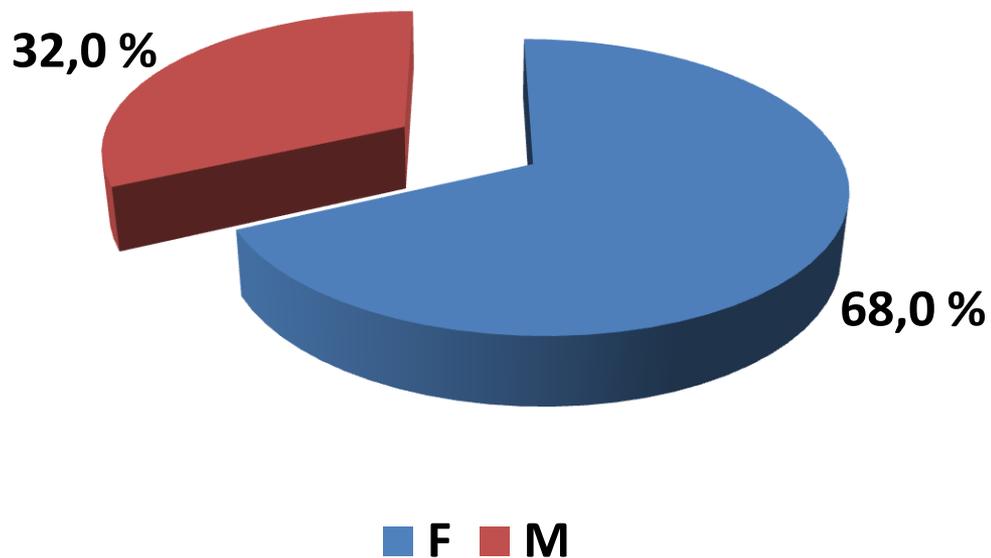
AUTO-VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Il funzionamento del sistema di monitoraggio quantitativo della produttività dipende dal verificarsi di **4 condizioni**:

- 1) La **completezza delle informazioni**, purché complementari e non frammentate;
- 2) La **coerenza** tra il calcolo dell'indicatore e l'obiettivo della misurazione della produttività, quale valutazione dei risultati rispetto alle risorse investite nel processo produttivo;
- 3) La **disponibilità**, attuale o futura, **dei dati di confronto** (serie storiche, di struttura, ecc.);
- 4) L'**oggettività dei risultati**, ossia la possibilità di riscontrare il contenuto delle informazioni trasmesse con le fonti informative di rilevazione, limitando l'auto-referenzialità della valutazione.

La distribuzione dei telelavoratori per sesso

Anno 2011



ANALISI COSTI/BENEFICI

ANALISI DEI COSTI

Avvio e gestione dei progetti

- **postazione di lavoro;**
- **formazione teorica e informatica sul telelavoro;**
- **sopralluoghi presso il domicilio dei dipendenti** (verifica del rispetto delle norme di sicurezza sul posto di lavoro);
- **tutela assicurativa dei rischi connessi all'uso delle attrezzature informatiche;**
- **indennità forfettaria mensile ai telelavoratori** (rimborso spese sostenute principalmente per i consumi telefonici e telematici);

ANALISI COSTI/BENEFICI

ANALISI DEI BENEFICI

**BUONI PASTO NON
DISTRIBUITI**

PRESENZE IN SERVIZIO

PRODUTTIVITÀ DEL LAVORO SVOLTO

Riferimenti

VANIA DE VITA

ISTAT

Direzione generale

Direzione centrale del personale

Servizio Trattamento economico, previdenziale e norme di lavoro

Uff.D-Telelavoro e attività assistenziali per il personale

Via Cesare Balbo,16

00184 – Roma

e-mail: vadevita@istat.it