

**Titolo:**

ESTER - ESperimento di TElelavoRo nell'Università degli Studi del Piemonte Orientale

**Ente erogatore del finanziamento:**

Regione Piemonte, Direzione Formazione Professionale – Lavoro

**Linea di intervento (da bando):**

3.1.A Introduzione e sperimentazione in ambito aziendale di formule organizzative di lavoro decentrato per introdurre e/o rafforzare modelli flessibili di telelavoro (es. domiciliare, presso telecentri, postazioni mobili), inclusa la realizzazione di azioni di accompagnamento e tutoring per le lavoratrici e i lavoratori che si Inseriscono in una nuova modalità lavorativa, anche a seguito di una prolungata assenza.)

**Soggetto titolare del progetto:**

Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro"

**Responsabili del progetto:**

Dott. Pasquale Mastrodomenico (Resp. amministrativo)  
Prof.a . Maria Luisa Bianco (Resp. scientifico)

**Ammissione in graduatoria:**

Approvato al primo posto in graduatoria.

**Valore complessivo del progetto:**

64.850 Euro

**Durata del progetto:**

12 mesi (30 gennaio 2006 - 29 gennaio 2007)

## 2. CONTENUTI DEL PROGETTO

**Contesto in cui si colloca il progetto:**

A fronte dell'elevato grado di dispersione nel territorio della struttura universitaria, che si sviluppa intorno a tre principali poli di Alessandria, Novara e Vercelli ed in considerazione del fatto che il personale eroga la propria attività lavorativa spesso lontano dalla sede abitativa, si rende utile e necessaria l'introduzione di interventi che facilitino l'equilibrio lavoro-famiglia. In particolare, risulta utile offrire l'opportunità di gestire una parte della propria attività lavorativa in remoto, secondo orari più consoni alle proprie esigenze familiari.

**Obiettivo del progetto:**

Sperimentare il telelavoro come modalità di lavoro flessibile, per consentire al personale (docente e tecnico-amministrativo) con carichi di cura intensi (figli piccoli, anziani fragili, ecc.) di gestire con maggior facilità la quotidiana conciliazione dei compiti professionali con le responsabilità familiari.

### **Modalità di telelavoro prevista:**

Telelavoro alternato. Modalità mista che prevede di alternare al normale lavoro in sede una parte del lavoro svolto in remoto (da casa o presso un'altra sede dell'università più vicina al domicilio della lavoratrice/lavoratore).

I lavoratori e le lavoratrici che accederanno alla sperimentazione potranno telelavorare da un minimo di 1 giorno alla settimana ad un massimo del 50% del monte ore settimanale.

### **Durata della sperimentazione:**

6 mesi.

### **Destinatari:**

24, di cui 18 donne (8 fra il personale docente; 16 fra il personale tecnico-amministrativo).

### **Individuazione dei destinatari:**

Il successo di una sperimentazione di telelavoro dipende in maniera determinante dalla motivazione dei partecipanti all'iniziativa.

E' importante quindi, che i potenziali telelavoratori/telelavoratrici siano entusiasti della possibilità di lavorare a distanza e siano consapevoli sia dei benefici ottenibili che dei cambiamenti che tale modalità operativa renderà necessari, per questo l'adesione al progetto è avvenuta sulla base di candidature volontarie.

E' stato ideato un questionario rivolto ai lavoratori potenzialmente interessati dalla sperimentazione, nel quale sono state espressamente elencate le caratteristiche necessarie per svolgere l'attività di telelavoro e in cui è stata richiesta una valutazione delle aspettative.

In particolare sono stati richiesti:

- I requisiti dell'attività lavorativa
- I requisiti e le qualità del potenziale telelavoratore
- I tempi del viaggio casa-ufficio
- I carichi di cura familiari

Sulla base di tali informazioni, i lavoratori sono stati in grado di valutare il proprio livello di motivazione.

A questo punto è stata valutata la telelavorabilità delle attività svolte dai candidati tenendo presente che un'attività, per essere telelavorabile deve essere caratterizzata da:

#### **1. Autonomia**

Il lavoro svolto presso una localizzazione remota riduce sia la possibilità di supervisione sia di confronto. L'autonomia implica quindi la capacità di operare un proprio processo decisionale e quindi la possibilità di svolgere le mansioni legate alla propria funzione con estrema libertà e discrezionalità, senza avere la necessità di un contatto continuo con i propri superiori o subalterni.

#### **2. Basso bisogno di una comunicazione face to face continua con altri.**

E' una condizione necessaria affinché l'impatto economico derivante dal decentramento fisico non risulti una variabile eccessivamente rilevante, in quanto un elevato volume di scambio di informazioni verrebbe ad incidere direttamente sui costi di comunicazione.

#### **3. Programmabilità del lavoro.**

E' una condizione indispensabile affinché un'attività possa essere ritenuta telelavorabile in quanto consente al/alla telelavoratore/trice di gestire con sufficiente anticipo i rapporti con l'organizzazione.

#### 4. **Facilità di monitoraggio e valutazione dei risultati.**

Le mansioni svolte devono poter essere tali da poter mettere a punto facilmente standard di misurazione per valutare i progressi, dare un feedback sulle prestazioni.

#### **Principali azioni in cui si articola il progetto:**

Il progetto persegue l'obiettivo di consentire al personale (docente e amministrativo) con carichi di cura intensi (figli piccoli, anziani fragili, ecc.) di gestire con maggior facilità la quotidiana conciliazione dei compiti professionali con le responsabilità familiari. Esso prevede infatti la sperimentazione per 6 mesi di una nuova modalità di lavoro, basata sull'erogazione in remoto della propria prestazione professionale (presso un luogo a libera scelta della lavoratrice o del lavoratore, nella sede dell'università più vicina o da casa propria), da affiancare in modo alternato e periodico a quella tradizionale. Il progetto è pensato e organizzato in modo da garantire una gestione estremamente flessibile dell'intreccio tra lavoro in sede e lavoro a distanza, consentendo un ampio margine di discrezionalità nella scelta dell'articolazione della propria giornata/settimana lavorativa, alternando lavoro in sede e lavoro a distanza.

In particolare, sono previste le seguenti fasi operative:

1. **Studio di fattibilità preliminare alla sperimentazione**, finalizzato a:
  - individuare le soluzioni hardware e software da adottare e le tecnologie più adeguate a garantire la sicurezza della rete universitaria e il facile accesso in remoto da parte del personale in telelavoro;
  - esaminare le mansioni professionali svolte dal personale telelavorante, al fine di garantire la normale gestione organizzativa del lavoro in università e dei rapporti di lavoro fra i destinatari e il responsabile da un lato e i colleghi dall'altro, nonostante l'assenza fisica della persona in ufficio;
  - definire un sistema adeguato di attribuzione degli incarichi e monitoraggio dei risultati produttivi in remoto;
  - individuare procedure per formalizzare le assenze dall'ufficio per ragioni di telelavoro e, contemporaneamente, per garantire al personale un buon margine di discrezionalità e flessibilità nella scelta del numero di giornate di lavoro in remoto e loro collocazione nella settimana;
  - orientare l'adeguamento normativo per permettere la sperimentazione (adempimenti D. Lgs.626/94, CCNL, ecc.)
2. **Implementazione hw e sw delle postazioni per il telelavoro e configurazione di rete.** La relazione sull'analisi di fattibilità costituisce il documento di base da seguire per l'implementazione delle postazioni di telelavoro, siano esse ubicate a casa dei destinatari che nelle diverse sedi dell'Università, l'adeguamento delle procedure organizzative e l'adeguamento della Intranet e dell'accesso sicuro dall'esterno. Per tale fase gli strumenti utilizzati sono: software del sistema informatico; MS Windows e applicativi office; PC, strumenti e sw per la connettività. Output: 24 postazioni remote allestite e connesse alla rete.
3. **Informazione e sensibilizzazione dei responsabili e del personale alla questione strategica dell'equilibrio lavoro-famiglia.** Tale azione viene condotta attraverso gli strumenti propri della promozione del progetto. È stato inoltre realizzato un meeting informativo sull'avvio della sperimentazione del telelavoro in università, della durata di 2 ore.
4. **Percorso di orientamento e sostegno alla sperimentazione del personale.** Il progetto è strutturato in modo da garantire ai dipendenti in telelavoro il necessario supporto, sia dal punto di vista tecnico-organizzativo, sia in termini di sostegno psicologico e accompagnamento professionale. Durante l'intera durata della sperimentazione i 24 destinatari sono coinvolti in un percorso di cui si riportano le fasi (elenco che segue dal punto A al punto L) e i relativi strumenti impiegati:
  - a. **Intervista individuale** volta ad approfondire i contenuti e le informazioni rilevate con il questionario preliminare.

- b. **Seminario informativo** preliminare all'avvio della sperimentazione, della durata di 4 ore.  
Durante il seminario verranno raccolti tutti i dubbi e le domande dei destinatari, che troveranno risposte in sede di colloquio orientativo.
  - c. **Colloquio orientativo individuale** preliminare all'avvio della sperimentazione e mirato ad offrire al singolo destinatario uno strumento ulteriore e complementare ai precedenti per affrontare con serenità e cognizione di causa la nuova modalità di erogazione della propria attività lavorativa. Il colloquio viene condotto da personale specializzato esterno all'azienda, al fine di consentire le necessarie condizioni di neutralità e discrezionalità utili a garantire l'efficacia dell'iniziativa e deve rilevare le competenze informatiche dei destinatari.
  - d. **Rinforzo delle competenze informatiche e di base** propedeutico all'avvio della sperimentazione, in modalità operative da definire.
  - e. **Accompagnamento individuale.** Ogni destinatario viene personalmente seguito nel proprio percorso di sperimentazione professionale da un responsabile, che sarà disponibile a condividere l'identificazione e la pianificazione delle attività erogabili in remoto e della definizione periodica degli obiettivi lavorativi, sulla base delle esigenze personali e familiari dei destinatari, pur tenendo conto delle strategie e priorità. Si prevedono 6 ore per ognuno dei 24 destinatari (indicativamente un'ora per ogni mese di sperimentazione o 30 minuti a settimana).
  - f. **Tutoraggio.** E' previsto un servizio di tutoring rivolto al personale in sperimentazione, che potrà rivolgersi ad una figura di riferimento per l'intera durata della sperimentazione, entro fasce orarie e giorni predeterminati per segnalare eventuali dubbi e/o criticità.. Il progetto prevede inoltre colloqui periodici con la tutor per facilitare la valutazione e l'autovalutazione della sperimentazione. Le tutor rispondono all'indirizzo [ester@rettorato.unipmn.it](mailto:ester@rettorato.unipmn.it)
  - g. **Assistenza tecnica a distanza.** Il progetto prevede la presenza di un tecnico informatico che, durante l'intera durata della sperimentazione, è a disposizione del personale in telelavoro. Il possibile ricorso all'help desk tecnico da parte del dipendente permetterà una rapida soluzione degli eventuali problemi o anomalie di tipo tecnico occorse. Si prevedono 10 ore per ogni destinatario.
  - h. **Incontro di confronto e condivisione** con i destinatari dell'esperienza comune tra destinatari, al fine di socializzare e condividere l'esperienza e mettere a confronto gli effettivi vantaggi conseguiti e le principali difficoltà incontrate, anche nell'ottica di individuare possibili soluzioni comuni.
  - i. **Focus group** (tre) per approfondire alcuni spunti di riflessioni e valutazioni sul telelavoro alternato, in piccoli gruppi professionali e/o di genere.
  - j. **Colloqui individuali** (1 ora per destinatario) alla conclusione della fase di sperimentazione, fondamentali per una valutazione della sperimentazione.
5. **Monitoraggio e valutazione**  
Il progetto prevede un'azione trasversale di monitoraggio e valutazione finale dell'andamento della sperimentazione, al fine di rilevare punti di forza ed eventuali criticità riscontrati dai/le 24 partecipanti e dall'Ateneo. Tale lavoro verrà svolto attraverso strumenti appositamente predisposti.

### 3. IL TELELAVORO ALTERNATO. *Definizione e caratteristiche*

#### DEFINIZIONE

*"Il telelavoro costituisce una forma di organizzazione e/o di svolgimento del lavoro che si avvale delle tecnologie dell'informazione nell'ambito di un contratto o di un rapporto di lavoro, in cui l'attività lavorativa, che potrebbe essere svolta nei locali dell'impresa, viene, invece, regolarmente svolta al di fuori dei locali della stessa".*

Il **telelavoro alternato**, in particolare, prevede lo svolgimento delle attività con una modalità mista che alterna il normale lavoro in sede con attività svolte in remoto.

Questa formula risulta particolarmente adeguata a conciliare lavoro e famiglia perché pur con tutti i vantaggi derivanti dal lavoro presso la propria abitazione permette di limitare i fenomeni di alienazione e la scarsa visibilità che solitamente si accompagnano al telelavoro "classico".

Il telelavoro verrà, dunque, regolarmente erogato in forma parziale, alternando cioè giornate di lavoro in sede a giornate di telelavoro. Ciò è funzionale ad un migliore equilibrio fra tempi e scadenze di lavoro e ritmi di vita familiare, soprattutto quando questi sono scanditi dalle esigenze di familiari da accudire (genitori anziani e/o figli piccoli).

L'introduzione di sistemi che prendono in considerazione le esigenze della famiglia, di soluzioni per la cura dei bambini e degli anziani, e lo sviluppo di un contesto e di un'organizzazione lavorativa tali da agevolare la conciliazione delle responsabilità lavorative e di quelle familiari per le donne e gli uomini, risulta una misura in piena coerenza con le prescrizioni della Legge 53/2000 e, più in generale, delle politiche di conciliazione a livello europeo (non a caso abbiamo fatto riferimento al Glossario UE).

## CARATTERISTICHE DEL TELELAVORO

Il telelavoro alternato risulta una misura particolarmente adeguata a conciliare lavoro e famiglia perché:

1. Consente un migliore equilibrio tra tempi di lavoro e ritmi di vita familiare.
2. Permette una maggior flessibilità dell'orario di lavoro durante la giornata, intesa sia in termini di numero e durata delle pause, sia in termini di variabilità dell'orario di lavoro stesso da giornata a giornata;
3. Contrae i tempi degli spostamenti casa-ufficio;
4. Permette di limitare i fenomeni di alienazione e scarsa visibilità che solitamente si accompagnano al fatto di lavorare per periodi prolungati fuori dall'organizzazione.

### FAQ

#### Principali questioni emerse e soluzioni proposte

#### **1. Se per motivi di servizio non riesco a telelavorare nel corso della settimana, posso recuperare la giornata di telelavoro la settimana dopo?**

No, le giornate di telelavoro non sono cumulabili nella settimana, ma possono eventualmente essere "recuperate" nelle settimane successive **al termine della sperimentazione concordata**, previa richiesta allo Staff del progetto ESTER e successiva autorizzazione del Responsabile

#### **2. Durante le giornate di telelavoro ho diritto ai buoni pasto?**

In questo ambito occorre fare una distinzione tra chi svolge il telelavoro **dal proprio domicilio** e chi telelavora da una delle sedi dell'Ateneo.

L'utilizzo del buono pasto è previsto esclusivamente per chi telelavora da una delle sedi dell'Ateneo (prima categoria), e non per chi svolgerà l'attività in remoto dal proprio domicilio (o comunque da un'un'abitazione privata), poiché esso ha valore assistenziale e non retributivo.

#### **3. Ho diritto al rimborso spostamenti effettuati dalla mia sede di servizio ad altra sede di servizio per partecipare alle attività progettuali?**

Nel caso in cui il personale destinatario del progetto di telelavoro debba effettuare spostamenti dalla propria sede di servizio (intesa come città) ad altra delle 3 sedi dell'Ateneo, ovvero debba compiere una missione per conto del progetto di ESTER, avrà diritto al relativo rimborso solo dietro presentazione del relativo titolo di viaggio.

Avranno diritto a rimborso solo gli spostamenti effettuati con mezzi pubblici.

#### **4. Come posso gestire/giustificare le assenze durante i giorni di telelavoro?**

Non cambia nulla rispetto alle ordinarie modalità di prestazione: qualunque assenza (ad es. per malattia durante la giornata in cui si telelavora) andrà giustificata con i medesimi moduli usati per il lavoro in sede.

Nel caso di impossibilità ad effettuare la prestazione in telelavoro per motivi di servizio il/la

telelavorante potrà - previo accordo con il/la proprio/a responsabile di struttura - "spostare" tale prestazione ad altro giorno della medesima settimana.

#### **5. Come posso gestire/giustificare le assenze brevi durante i giorni di telelavoro?**

Dato che la finalità del telelavoro è la maggiore flessibilità del rapporto di lavoro rispetto alla prestazione erogata in sede, la gestione della prestazione durante i giorni di telelavoro - lasciando invariato l'orario complessivo giornaliero - è lasciata chi eroga il lavoro in remoto.

Il personale che effettui il telelavoro da una delle sedi dell'Ateneo (diversa, naturalmente, dalla propria sede ordinaria di servizio) è tenuto a timbrare (trattandosi di un edificio pubblico, per motivi di sicurezza e a fini assicurativi). Ogni qualvolta il/la telelavoratore/trice debba uscire dalla sede in cui si effettua il telelavoro per esigenze personali, dovrà richiedere la relativa autorizzazione al proprio al/lla proprio/a responsabile di struttura/dirigente.

#### **6. Come posso segnalare l'orario di lavoro effettuato durante i giorni di telelavoro?**

Andrà effettuata mediante autocertificazione, utilizzando il modulo presente su questo sito, alla voce "modulistica" ([Cliccare qui per scaricare il modulo \[formato word\]](#))

#### **7. E' possibile alternare il lavoro in remoto dalla sede universitaria di Alessandria al lavoro in remoto presso il proprio domicilio?**

Sì, previo accordo con il/la proprio responsabile di struttura e previa comunicazione allo staff di progetto.

#### **8. E' possibile modificare le giornate previste per il telelavoro sulla base delle specifiche esigenze d'ufficio?**

Sì, fermo restando il monte ore settimanali (numero di giornate) indicato nella fase iniziale e in accordo con il/la responsabile. In questo caso, il telelavorante dovrà comunicare la variazione allo staff di progetto tramite l'indirizzo del progetto: [ester@rettorato.unipmn.it](mailto:ester@rettorato.unipmn.it)

#### **9. E' possibile telelavorare occasionalmente di sabato?**

Per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, non è possibile lavorare di sabato, anche se occasionalmente, poiché si tratta di lavoro al di fuori dei normali giorni di servizio, salvo diverse indicazioni da parte del/lla responsabile di struttura (seguendo, anche in questo caso, le procedure indicate per i giorni di telelavoro infrasettimanali).

#### **10. Sarà possibile effettuare lo straordinario durante il telelavoro?**

Sì. Analogamente ai lavoratori in sede, il personale in telelavoro (dal proprio domicilio o da un'altra sede o abitazione privata) può effettuare lo straordinario (con autorizzazione preventiva), poiché l'Amministrazione avrà modo di verificare il prodotto del lavoro aggiuntivo svolto in termini di risultati/obiettivi raggiunti.

## **CONTATTI**

### **Implementazione hardware e software, rinforzo delle competenze informatiche, assistenza tecnica a distanza**

Mauro Catalano  
Lucia Padovani

Tel. 320 7677187

e-mail: [assistenza.ester@unipmn.it](mailto:assistenza.ester@unipmn.it)

### **Tutoraggio**

Dott.ssa Adriana Rosso - tel: 011 - 3473774 interno 236

Dott.ssa M.Antonella Ferranti - tel: 011 - 3473774 interno 250

Il servizio sarà garantito dalle ore 10 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 17.

e-mail: [ester@rettorato.unipmn.it](mailto:ester@rettorato.unipmn.it)

**Coordinamento**

Simona Biancu

tel. 0131 283801

[ester@rettorato.unipmn.it](mailto:ester@rettorato.unipmn.it)

**Rendicontazione spese relative al progetto**

Sabrina Olivieri

tel. 0161 261546

[ester@rettorato.unipmn.it](mailto:ester@rettorato.unipmn.it)