

TelePAT 2.0

Lavorat@ Agili

Maura De Bon

Mercoledì 1 giugno 2016

Telelavoro

La prestazione lavorativa avviene in una sede diversa da quella assegnata, identificata e certa, in una postazione che richiama l'ufficio.

(telelavoro strutturale: telelavoro domiciliare da telecentro)



Work anywhere.
Save time, money and
the environment.



Smart Work o lavoro agile

È un lavoro fatto a distanza dal luogo aziendale in forma di flessibilità sia nello spazio che nel tempo.
(lavoro organizzativo: telelavoro mobile e lavoro agile)

La Vision

***Offrire un altro punto di vista:
il lavoro senza luogo e senza orari***



I fattori per realizzare la Vision

Soft

- *Responsabilità*
- *Autonomia*
- *Livello di maturità/fiducia*
- *Capacità di comunicazione*
- *Leadership*

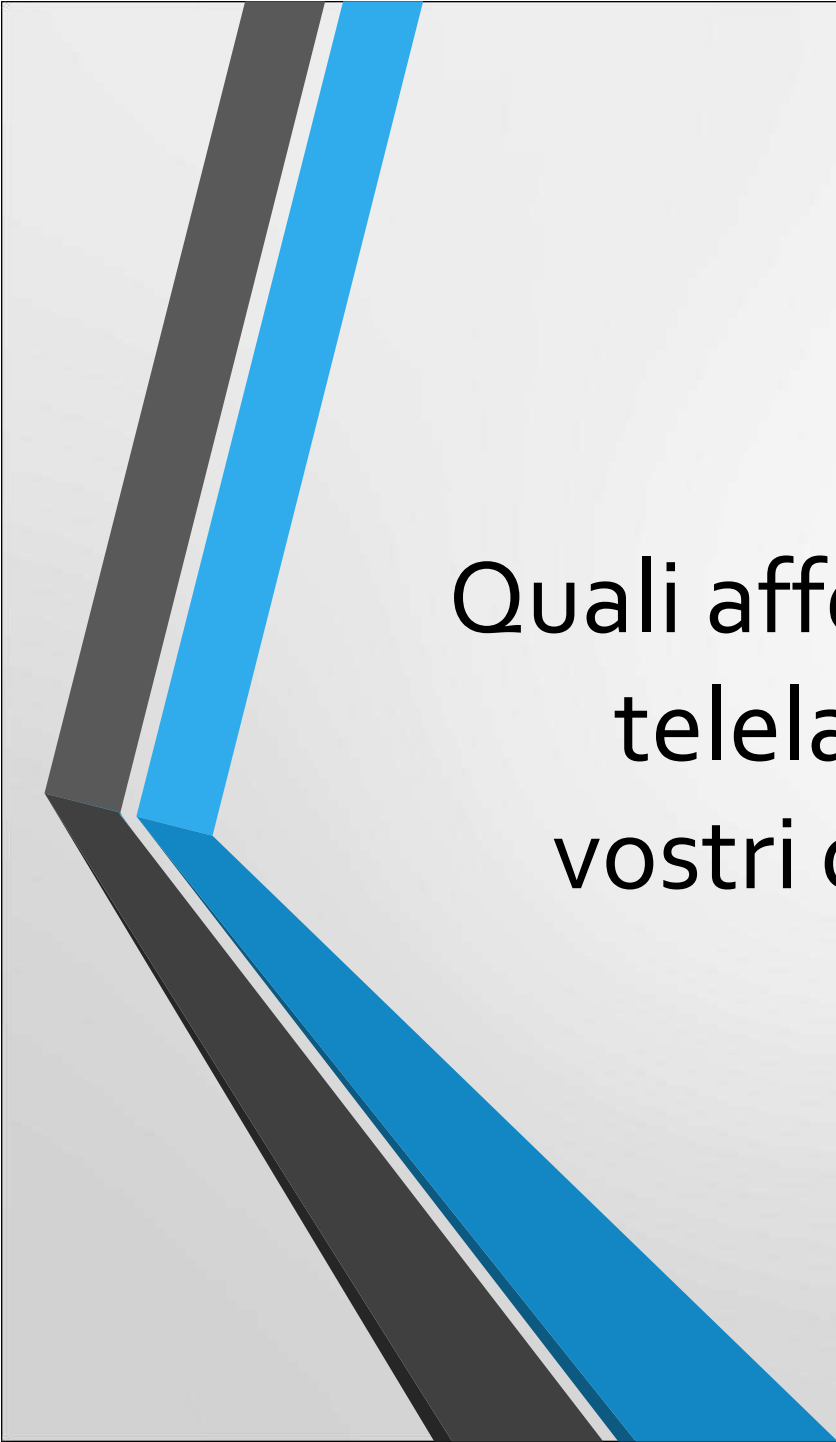
Hard

- *Tipologie di attività*
- *Processi di lavoro*
- *Tecnologie*
- *Ruoli*
- *Organizzazione dei team*

Le leve per il successo

Telelavoro	Smart work – lavoro agile
Policy organizzative (flexible time, flexible space)	Policy organizzative (flexible time, flexible space)
Tecnologie digitali adatte	Tecnologie digitali adatte
Layout fisico	Layout fisico
Comportamenti e stili manageriali	Comportamenti e stili manageriali

Ciò che cambia è:
il grado di “libertà” agita nell’organizzare il proprio lavoro



Quali affermazioni circolano su
telelavoro e smart work nei
vostri contesti organizzativi?

Percezione sociale dello Smart Work e stereotipi

Il modo tradizionale di percepire il lavoro è legato a due stereotipi principali:

- Solo chi è a tempo pieno è ingaggiato professionalmente



Chi ha un orario ridotto automaticamente viene percepito con «un'identità professionale individuale scolorita».

- Solo chi è presente nella sede lavorativa può dare affidamento e collaborazione



«Se non ti vedo non so cosa fai e non posso contare su di te»



Percezione sociale dello Smart Work e stereotipi

Un'innovazione richiede un percorso di de-costruzione degli stereotipi ed iniziative di formazione esperienziale capaci di evidenziare le credenze limitanti e proiettare visioni a sostegno del cambiamento.

Gli stereotipi sono costrutti sociali, categorizzazioni



Come superare gli stereotipi?

- Obiettivi chiari

“ Lo svolgimento della prestazione in modalità “lavoro agile” deve essere di volta in volta concordata preventivamente con il/la proprio/a responsabile relativamente agli orari, al luogo, all'attività e agli obiettivi.”
- Kpi

“ Durante tutta la fase sperimentale il/la responsabile del/della funzionario/a agile deve monitorare l'andamento dell'attività.”
- Restituzione risultati
- Linguaggio “dedicato”
(con responsabili, colleghi/colleghe, utenti/clienti)



Il riposizionamento in ruolo

Smart Work e identità professionale e personale

Lo Smart Work, ma il lavoro a distanza in generale, richiede alle **single persone di sviluppare una capacità di**

- **autorganizzarsi la vita e il lavoro**
- **sapersi relazionare in modo professionalmente qualificato con colleghi, responsabili, clienti (interni/esterni).**



Uso del supporto della formazione e sostegno per ri-focalizzare se stessi e la propria identità professionale.

Ruolo organizzativo: *prospettiva organizzativa*

Dimensione PRESCRITTIVA

- Centratura su *compiti e attività*
- Attenzione al rispetto della *norma* e della *gerarchia*
- Perseguimento del fine garantito dalla *regolarità*
- Prevale il *meccanicismo*
- RISCHIO: irrigidimento

Dimensione DISCREZIONALE

- Centratura sul *raggiungimento dei risultati*
- Attenzione all'elaborazione di *metodi* e di *obiettivi*
- Perseguimento del fine garantito dalla *capacità individuale di risposta*
- Prevale la *flessibilità*
- RISCHIO: senso di solitudine, di eccesso di responsabilità



LAVORO AGILE E LIVELLI DI IMPATTO

PERSONALE

SOFT

- Rapporto con l'auto-organizzazione del tempo
- Tenuta della propria identità professionale
- Tra sé e sé, con la struttura e altri soggetti (per es.: la famiglia)

Definire l'organizzazione fuori dall'organizzazione:

- a) La casa o il luogo "alternativo" come luogo di lavoro professionale
- b) La scansione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro
- c) Le possibili interferenze positive e negative

HARD

- Strutturare il luogo del lavoro in un ambito "diverso"
- Aspetti organizzativi e tecnologici
- Come garantire la continuità di appartenenza

- Livelli di applicabilità del telelavoro al "nuovo" ambiente
- Modalità di divisione tra lavoro e vita
- Vincolo della "contatto"



LAVORO AGILE E LIVELLI DI IMPATTO NEL CONTESTO ORGANIZZATIVO DELLA PAT

SOFT

- Aspetti di gestione delle relazioni da intrattenere per la realizzazione del lavoro a distanza
- Dimensioni trasversali ai diversi ruoli professionali

Con il/la responsabile, i colleghi e le colleghe per:

- a) Integrazione nell'unità organizzativa
- b) Presidio delle performance
- c) Sviluppo del potenziale

HARD


- Aspetti organizzativi del lavoro dei singoli ruoli e del sistema
- Processo di lavoro e coerenze e aspetti amministrativi

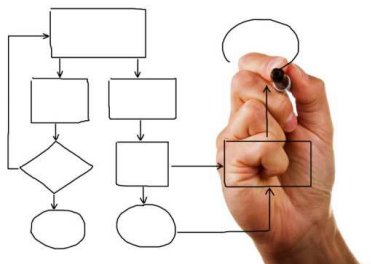
- Livelli di applicabilità del lavoro a distanza alle diverse figure professionali
- Modalità di divisione del lavoro nel team
- Vincolo del processo lavorativo del servizio/prodotto





PROCESSI E FLUSSI LAVORATIVI

- 
- Processi che governo
 - Processi che collaboro a governare
 - Persone con cui interagisco
 - Performance/Fattori critici di successo
 - Obiettivi di mantenimento/miglioramento



COS'È UN PROCESSO

Un insieme di attività correlate o interagenti
che trasformano elementi in entrata (INPUT)
in elementi in uscita (OUTPUT)



**Cose, servizi,
informazioni
provenienti da
fornitori interni o
esterni**

TRASFORMAZIONE

**Personale, metodi,
macchinari, materiali, ecc.**



**Ciò che il cliente
interno o esterno
riceve**

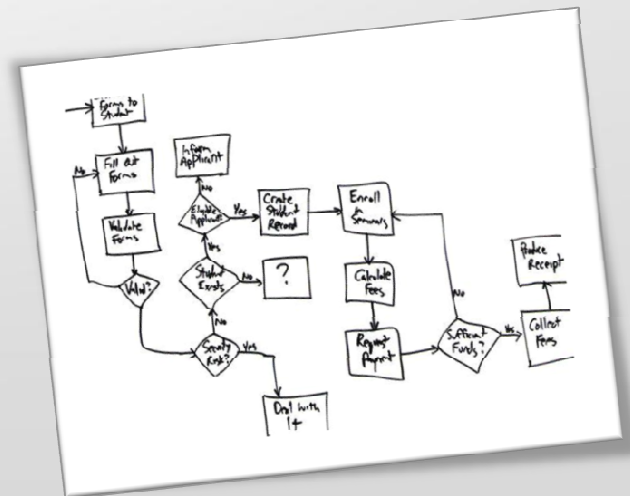
IL PROCESSO


- Può avere dei **vincoli**: leggi, regolamenti.
- Produce dei **risultati** (output di processo) destinati al cliente.
- Deve disporre di **procedure di controllo**, di misura delle prestazioni per valutare se sta dando risultati in linea con gli obiettivi dichiarati.



Il processo

- Deve essere *efficace*, ossia ottemperare ai requisiti per accrescere la soddisfazione del cliente.
- Deve essere *efficiente* (riduzione di tempi e costi per un livello di qualità equivalente)
- Deve essere *flessibile*,
in grado di far fronte ai
cambiamenti organizzativi.



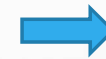


Gli indicatori di controllo Dell'efficacia del Lavoro a distanza

kpi

- Volume: input, output
- Tempo: di risposta, di attraversamento
- Qualità: di progetto, di conformità, customer satisfaction
- Flessibilità: capacità di rispondere ai cambiamenti

- EFFICACIA (arrivare al risultato: qualità del risultato e adeguatezza alle aspettative[del capo, dell'utente, ...])




KPI qualitativi

- EFFICIENZA ($P_{\text{produzione}}/H_{\text{ore}}$ in quanto tempo faccio quella cosa [es. quel servizio, quella pratica])



KPI quantitativi



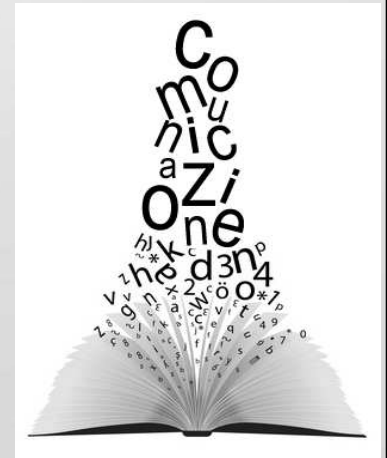
LA COMUNICAZIONE CHE CAMBIA


- Nella relazione con i responsabili (per definizione contenuti, modalità e monitoraggio dei risultati [kpi] del lavoro a distanza)
- Nella relazione con l'ufficio (colleghi/e, capi)
- Nella risposta all'utenza



Punti di attenzione

- Il linguaggio crea la realtà
- Il linguaggio cambia a partire da noi
- Le frasi killer: “Non c’è, è in telelavoro”;
“domani non ci sono, ci vediamo venerdì”
“Sono in telelavoro, non posso vedere la sua documentazione”
- Chi ci ascolta percepisce cosa stiamo facendo, anche se non ci vede





Grazie per l'attenzione