

***TELELAVORO IN POSTE ITALIANE***

*10 novembre 2008*

***Il risultati***  
***Employee Satisfaction Index 2008 nel CS***  
***Focus sul Telelavoro***

## ***Employee Satisfaction Index 2008***

***L'ESI ha la finalità di rilevare e monitorare il livello di soddisfazione lavorativa degli operatori telefonici del CS.***

***L'indagine si è svolta dal 7 al 30 aprile 2008 e ha visto il coinvolgimento di tutti gli operatori telefonici dei 12 Contact Center del Customer Services.***

***La partecipazione è avvenuta su base volontaria, con una partecipazione complessiva piuttosto elevata (82,6%)***

## ***Che cos'è Employee Satisfaction Index 2008?***

***Il questionario utilizzato indaga opinioni, percezioni ed aspettative delle persone su diversi aspetti della vita lavorativa con l'obiettivo di:***

- ❑ rilevare il livello di soddisfazione e coinvolgimento delle persone***
- ❑ analizzare gli aspetti che contribuiscono a determinare la soddisfazione e la motivazione al lavoro delle persone che lavorano nel Contact Center***
- ❑ individuare, anche grazie ai suggerimenti, eventuali aree di intervento e cogliere spunti di miglioramento per arricchire ed ottimizzare la vita lavorativa***

## ***Focus sulla sperimentazione del TELELAVORO***

***A partire dal mese di marzo è stato introdotto in via sperimentale il telelavoro nei siti di NA e RM.***

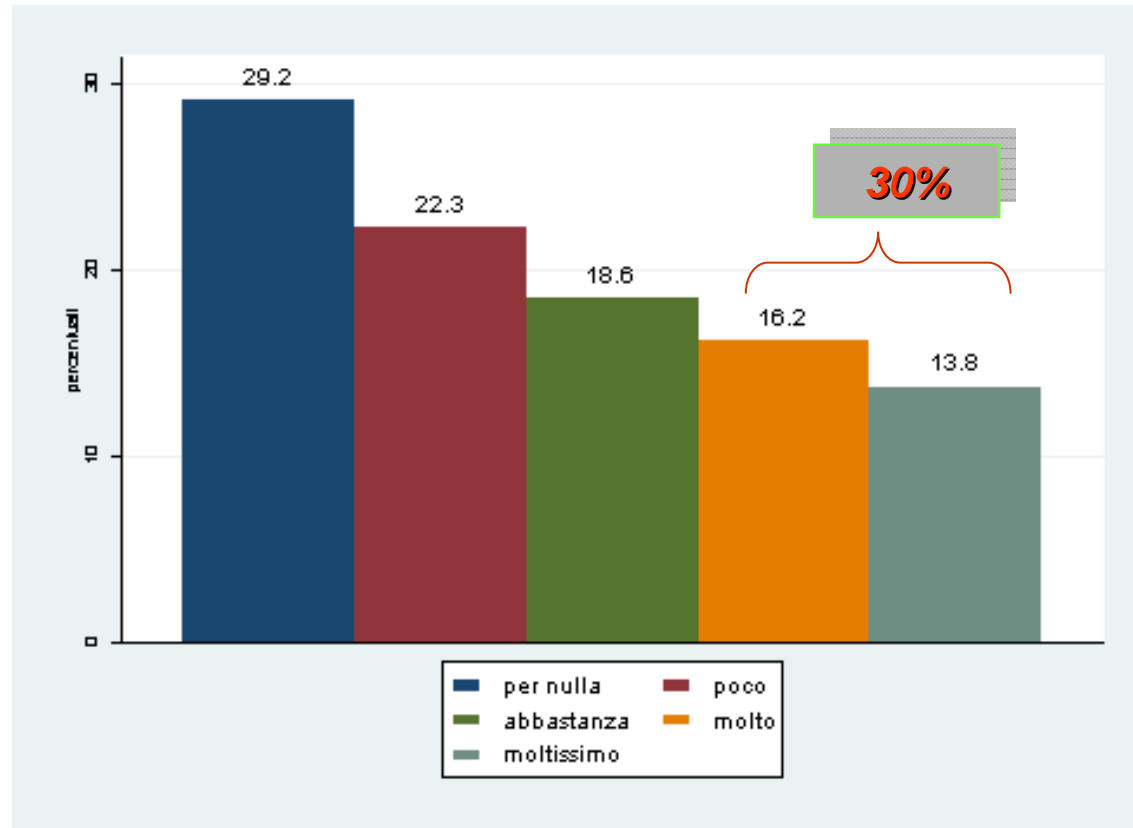
### ***Contact Center coinvolti:***

***10 persone nello start up della sperimentazione di cui:***

- Roma (2 persone)***
- Napoli (8 persone)***

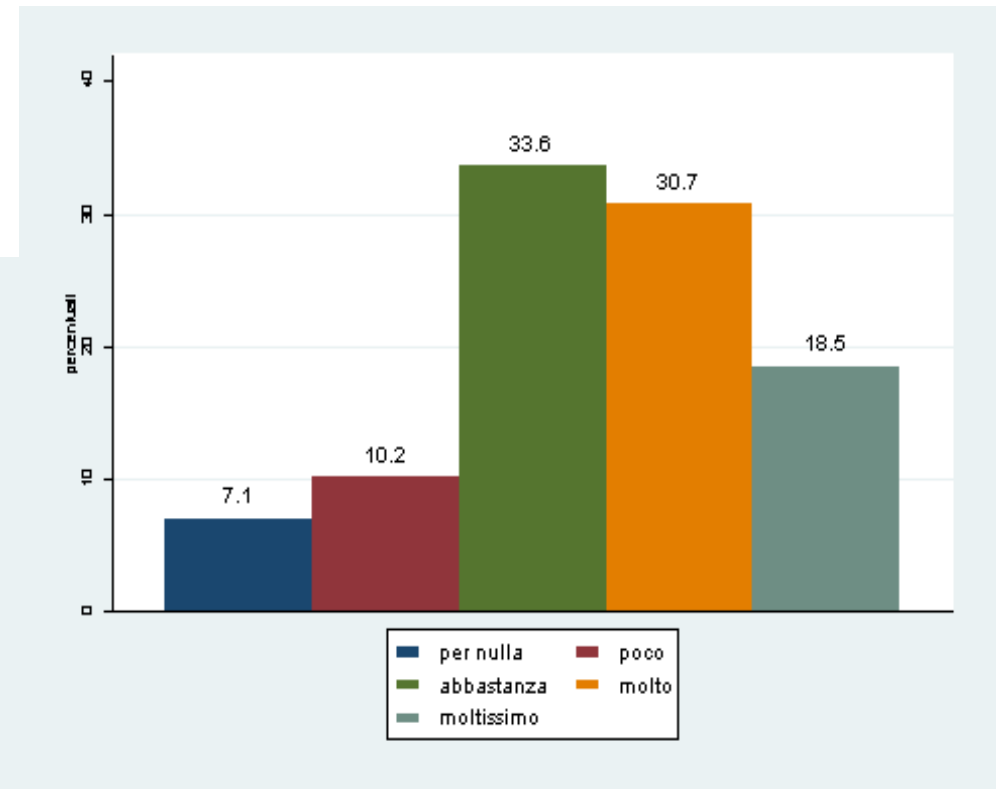
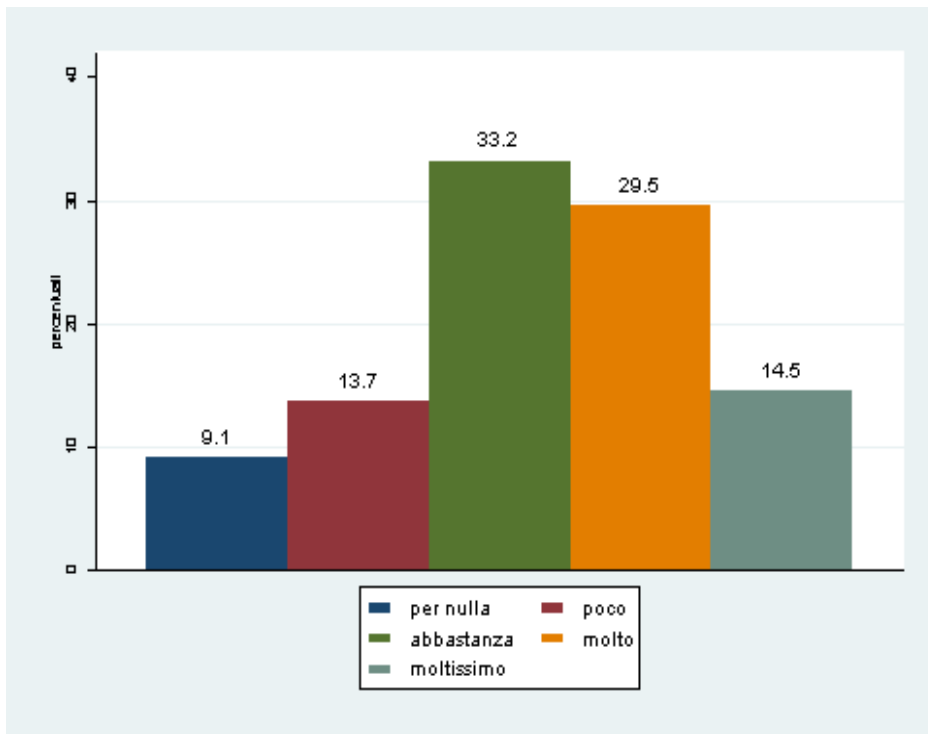
***Sono state inserite alcune domande per rilevare le percezioni degli operatori nei confronti di questa modalità lavorativa, con risultati sicuramente positivi.***

*Ti piacerebbe poter svolgere attività come telelavoratore?*



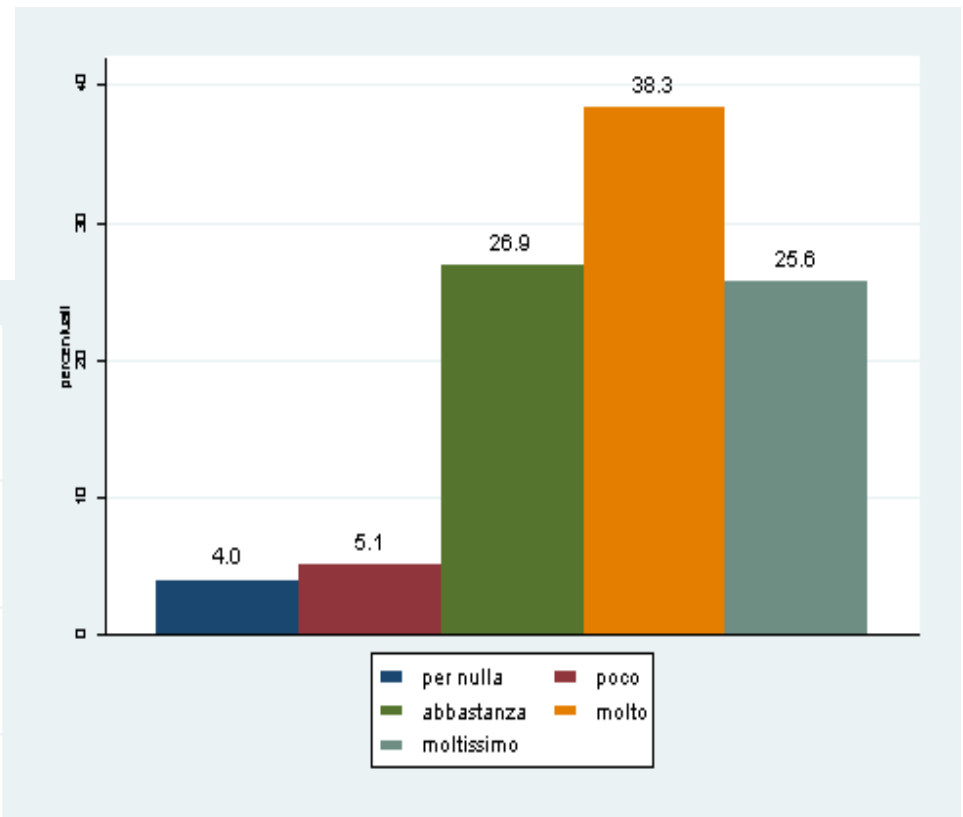
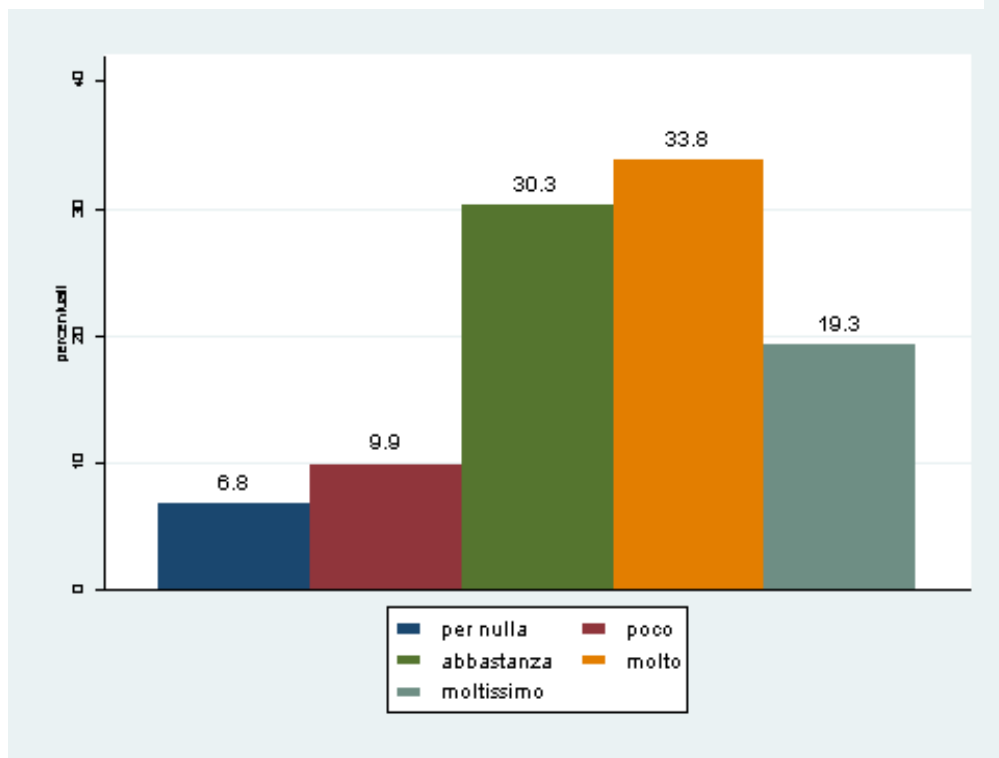
*Secondo te l'introduzione del telelavoro in P.I. rappresenta: un segnale di attenzione verso le esigenze delle persone*

*Secondo te l'introduzione del telelavoro in P.I. rappresenta: un segnale di fiducia nei confronti delle persone*



*Secondo te l'introduzione del telelavoro in P.I. rappresenta : un segnale di Innovazione in Poste Italiane*

*Secondo te l'introduzione del telelavoro in P.I. rappresenta: un'opportunità di sperimentarsi in un progetto sfidante*



***Il risultati  
della sperimentazione nel CS***

## *I principali vantaggi del telelavoro*

| <b>Per il lavoratore</b>   | <b>Per l'Azienda</b>  | <b>Per la Società</b>   |
|--|---|---|
| <i>-la riduzione dei disagi del pendolarismo e dei costi ad esso associati.</i>  | <i>- migliora la condizione del personale che risiede in luoghi distanti dal lavoro e stimola il coinvolgimento e la motivazione del personale.</i> | <i>-favorisce processi di sviluppo sostenibile destinati alla difesa dell'eco-sistema e dell'ambiente (ridurre fenomeni del pendolarismo, del traffico automobilistico, dell'inquinamento atmosferico).</i> |
| <i>-il miglioramento della work-life balance: è possibile conciliare meglio i tempi di vita e di lavoro, ottenendo come risultato minore stress e un miglioramento della qualità della vita.</i> | <i>-accredita l'azienda come avanzata nell'utilizzo delle nuove tecnologie e facilita la sperimentazione di soluzioni organizzative innovative.</i> | <i>-stimola condizioni favorevoli allo sviluppo locale in grado di supportare la vitalità dei mercati del lavoro di regioni periferiche.</i>  |
| <i>-l'aumento dell'autonomia, della responsabilità nel lavoro e nel livello di raggiungimento degli obiettivi.</i>   | <i>-permette di ridurre la dimensione degli uffici e degli spazi da essi occupati, che possono essere adibiti ad altre attività.</i>                | <i>-favorisce l'integrazione lavorativa di persone disabili o con carichi familiari gravosi.</i>  |

### *Gli spostamenti casa-lavoro: i risparmi*

*I rientri sono sempre stati richiesti dall'azienda e sono stati funzionali a gestire questioni di natura amministrativa. Nel caso di quattro telelavoratori i rientri hanno rappresentato anche l'occasione per partecipare a momenti di formazione e di aggiornamento su aspetti lavorativi.*

**Tempi giornalieri dedicati ai trasferimenti casa - lavoro: *media 2 ore e 40 min.* (min 45 min. – max 4 ore)**



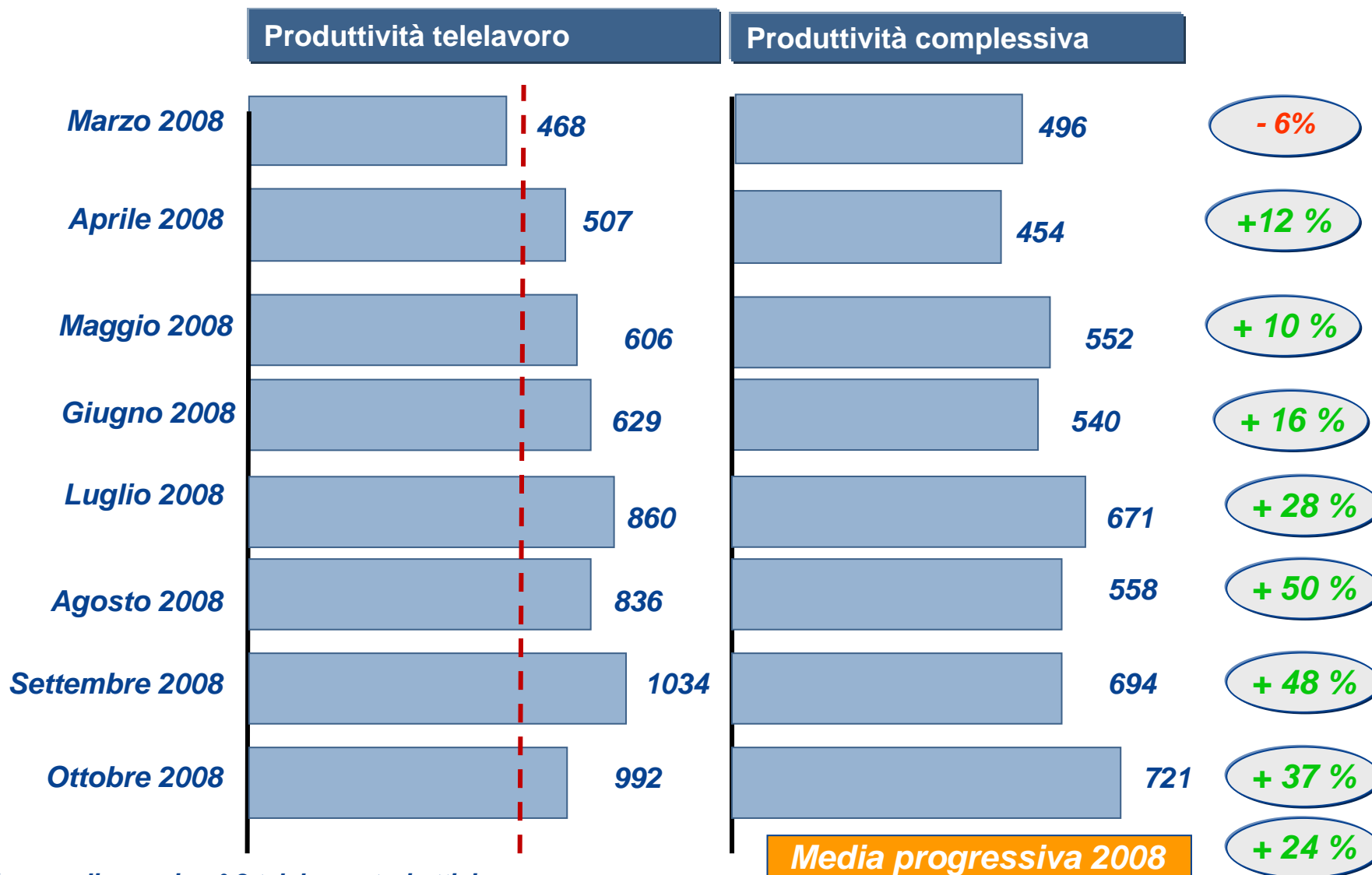
➤ *A prescindere dal mezzo di trasporto utilizzato, a livello economico la spesa sostenuta per andare e tornare dal lavoro è in media di 8,4 euro al giorno (min 2,20 euro – max 15 euro).*

➤ *Coloro che utilizzano l'auto privata per spostarsi consumano in media 5 litri di benzina giornalieri (min 2,5 litri – max 8 litri), spendendo circa 11 euro al giorno contro i 5,7 euro di coloro che ricorrono ai mezzi di trasporto pubblici*

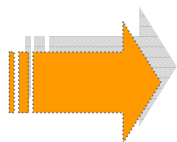


## Overview Produttività Telelavoro aggiornamento ottobre '08

N° medio contatti gestiti



- Dal mese di maggio n° 8 telelavoratori attivi
- Monitoraggio non significativo per servizio 186



### *Overview Monitoraggio Gestionale*

*Il telelavoro - in base al monitoraggio dell'andamento gestionale - ha comportato una riduzione dell'assenteismo e un contestuale recupero per lo skill group dedicato al telelavoro della presenza in servizio, per la riduzione media della permessistica, di circa*

**+ 30 %**

*Inoltre, il livello medio di motivazione è cresciuto ed è stato espresso apprezzamento per la formula prescelta del telelavoro "alternato" che consente alle persone di sentirsi partecipi della vita d'ufficio con dei rientri mensili, pur guadagnando in autonomia e concentrazione quando si lavora da casa.*

*I telelavoratori hanno, infatti, dichiarato di imparare a distinguere il proprio lavoro da quello che può essere svolto in ufficio, pianificando meglio le proprie attività.*

***La sperimentazione in CIO***

## LA MAPPA DELLE ADESIONI

Accordo del 21 luglio 2008

N° 2 Liguria

N° 1 Veneto

N° 2 Emilia Romagna

N° 3 Sede Centrale - Lazio

N° 1 Campania

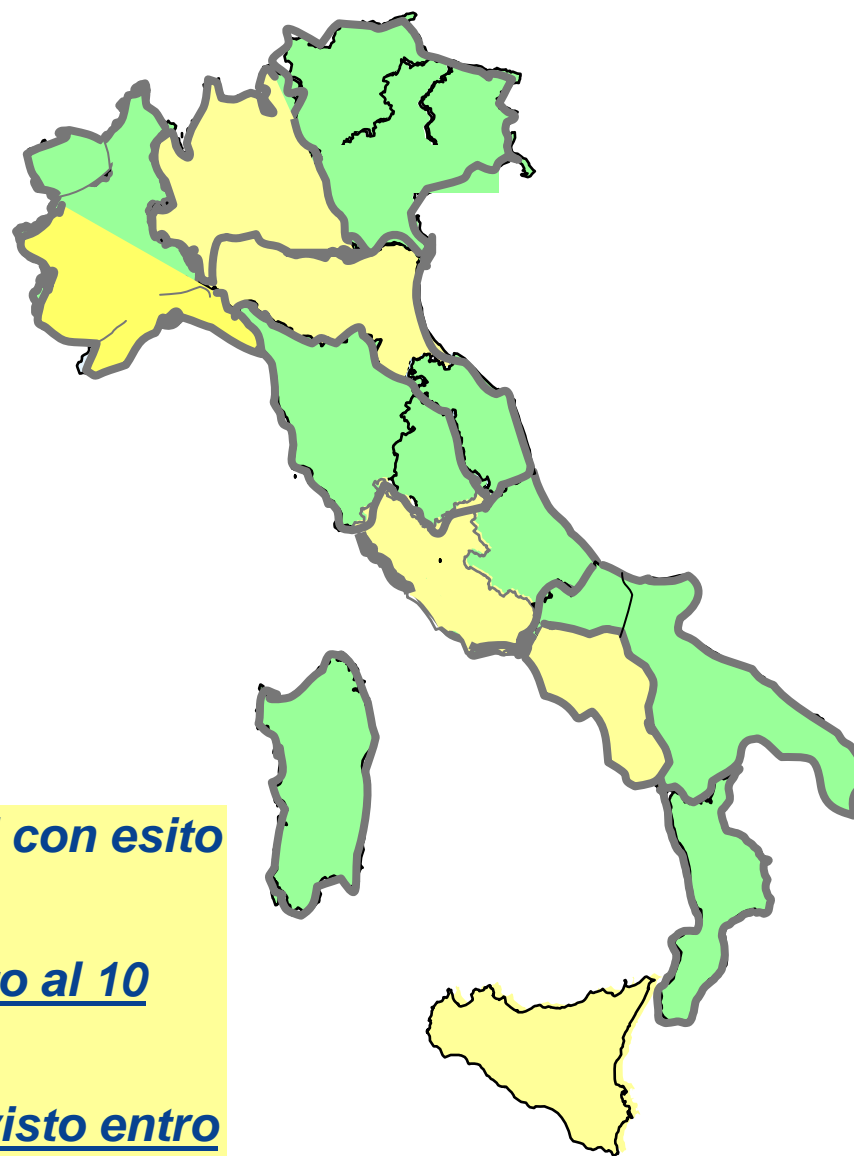
N° 1 Sicilia

Totale N° 10

- *Sono stati avviati i sopralluoghi tecnici con esito positivo*

- *Per la sede centrale lo start up è fissato al 10 novembre 2008*

- *Per le sedi territoriali lo start up è previsto entro il mese di novembre.*



***Le prossime sperimentazioni  
del Telelavoro***

- ❑ La positiva esperienza del telelavoro nel Customer Services porta a prevedere una estensione ulteriore del progetto. E' stata pianificata l'estensione a breve prevedendo l'attivazione di 30 nuove postazioni, con incrementi numericamente più significativi a partire dal 2009.
- ❑ Un altro ambito organizzativo su cui stiamo lavorando è BPS per una sperimentazione sia del telelavoro domiciliare (attività di videocodifica) che di telelavoro mobile (gestore referente informatico) in ottica di miglioramento del clima aziendale, di offerta di nuove opportunità di flessibilità organizzativa e sociale, di innalzamento della qualità del servizio.
- ❑ *Telelavoro "inclusione sociale"*  
Stiamo lavorando per favorire soluzioni mirate a favore di persone con disabilità o con gravi disagi personali. Tale previsione è stata disciplinata anche nel recente accordo sindacale del 21 luglio 2008.
- ❑ Avvio piano di comunicazione interna per sensibilizzazione del Vertice Aziendale verso nuovi progetti sperimentali in diversificati ambiti organizzativi e con diverse modalità realizzative, anche attraverso il sostegno costante dell'investimento nella tecnologia.