

## Maggiordomo Digitale: la tecnologia al servizio del welfare

**Tipologia di bando:** Cofinanziamento di progetti innovativi in materia di welfare aziendale e interaziendale

**Ente:** Regione Lombardia Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale

**N° di aziende partecipanti:** 6

**Nome aziende:** Lamiflex S.p.a., Lamiflex Composites S.r.l., Didael KTS S.r.l., Vito Rimoldi S.p.a., International Technology Groups S.r.l., Giostra Cooperativa Sociale

### Scheda progettuale

Il problema del **digital divide** ha un'incidenza specifica nelle famiglie: le diverse competenze nell'uso delle tecnologie digitali, possono creare distanze e difficoltà di condivisione tra i membri della famiglia; le risorse e le attrattive offerte dalle tecnologie possono generare isolamento, coinvolgendo genitori e figli in mondi virtuali e reti di interesse diversi, a discapito del dialogo e della vita comune. Il genitore può trovarsi in difficoltà nell'assumere un ruolo di guida e di sostegno in quest'ambito, che pure ha sempre maggiore incidenza nella vita quotidiana delle persone. Le iniziative volte ad affrontare il problema del digital divide hanno in genere un duplice limite: spesso sono volte esclusivamente a formare abilità tecniche, mentre il problema è soprattutto culturale (a quali scopi, per quali contenuti usare le tecnologie, quali sono i rischi e quali le possibilità per migliorare la qualità della vita); si rivolgono sempre al singolo individuo - il territorio non offre iniziative che considerino la famiglia nel suo insieme di fronte alle tecnologie digitali e che facciano di queste ultime un'opportunità di socializzazione e di dialogo da vivere insieme. Il progetto quindi si propone di dare una dimensione marcatamente sociale e familiare al processo di apprendimento, affiancando come possibili utenti sia i dipendenti delle aziende coinvolte, sia i loro figli in età compresa tra i 12 e i 22 anni.

Nel dettaglio, quindi, il progetto fa fronte ad una serie di problematiche specifiche che, da un lato, impattano negativamente sul percorso di carriera e di crescita professionale dei dipendenti, e particolarmente delle donne, all'interno dell'organizzazione, dall'altro accrescono la fatica quotidiana della gestione del doppio ruolo professionale e familiare. Le aziende coinvolte hanno ampiamente testimoniato la difficoltà da parte delle famiglie ed in particolare delle donne a seguire corsi di formazione volti a migliorare le loro competenze professionali, a gestire la richiesta di permessi per assolvere a incombenze che oggi possono essere risolte in remoto. A titolo esemplificativo: pagamento utenze, servizi postali on line, e-banking, prenotazione aerei, treni, teatri e musei; i servizi di scuola on line che permettono al cittadino di utilizzare a distanza i servizi educativi e scolastici.

### Obiettivi del progetto

Tra le leve fondamentali della conciliazione c'è l'**organizzazione del lavoro**: nuovi modelli organizzativi, resi possibili oggi dall'innovazione tecnologica, possono offrire ai dipendenti una maggiore flessibilità e libertà nella distribuzione del tempo dedicato al lavoro, senza andare a discapito della produttività, ma al contrario favorendo una maggiore efficienza.

I software oggi disponibili permettono di sapere quando i colleghi sono "online", di comunicare con loro in tempo reale, di trasferire in pochi secondi documenti digitali di qualsiasi tipo, di accedere ad archivi di dati e documenti condivisi e a spazi collaborativi "virtuali". Il tutto indipendentemente dal luogo in cui ci si trova, se in ufficio, a casa, in viaggio.

Il vantaggio dal punto di vista della conciliazione è che il dipendente che lavora in modalità **e-Work** può molto più facilmente occuparsi di incombenze della vita familiare, ricavando il tempo necessario solo nel momento del bisogno; per esempio, non è necessario chiedere ore di permesso per imprevisti che in alcuni casi possono essere di rapida soluzione. Inoltre, il tempo recuperato dai trasferimenti casa-lavoro per molte persone può avere un peso considerevole ed essere reinvestito nella vita familiare.

La conoscenza degli strumenti tecnologici utili per l'e-work, e quindi la conseguente confidenza nell'uso della tecnologia diventano la chiave per l'accesso consapevole anche ad una serie di **servizi accessibili online utili per l'assolvimento di incombenze familiari, lavorative e personali** che vanno a ridurre ed annullare la percezione del digital divide. L'obiettivo è quindi di aiutare i fruitori ad "assimilare" non tanto la tecnologia in quanto bene strumentale, bensì le capacità d'uso della stessa nella vita delle famiglie per fini che trascendono l'oggetto.

In sintesi quindi il percorso organizzativo-metodologico proposto dal progetto si propone di far fronte ai seguenti obiettivi specifici:

- Arricchire la professionalità dei dipendenti e le conoscenze informatiche dei loro familiari.
- Valorizzare il loro contributo all'implementazione del processo organizzativo interno attraverso la consapevolezza dei nuovi scenari-strumenti tecnologici (snellimento di procedure e di processo decisionale, possibilità di lavoro in modalità ubiquitous, senza alcuna necessità quindi di movimentazione di persone, con evidente risparmio di tempo e di denaro)
- Migliorare la conciliazione tra impegni di lavoro e impegni di vita familiare attraverso il risparmio di tempo ed energia derivante dall'uso sistematico di alcune tecnologie
- Innescare effetti di ricaduta positiva a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso l'applicazione concreta di strumenti e metodologie tecnologiche facilitatori della conciliazione tra tempo di lavoro e tempo di cura familiare
- Migliorare il clima organizzativo ed il senso di appartenenza complessivo (in-clusione) all'organizzazione quale effetto indotto del processo di semplificazione innescato.

### **Attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

#### **FASE 1: attivazione ed erogazione di servizi di welfare basati sull'ICT**

Sono previsti 2 tipi di intervento per l'attuazione del piano di erogazione.

- A.** Acquisizione di competenze certificabili sul tema dell'**e-Citizenship** e dell'**Office Automation** per i **dipendenti**.
- B.** Acquisizione di competenze certificabili sul tema dell'**e-Citizenship** e dell'**Office Automation**, sostegno economico nell'acquisto di testi scolastici (**buoni libro**) e dell'attività di studio universitario (**borse di studio**) per i **figli dei dipendenti** in età scolare.

Premettiamo che con e-Learning indichiamo l'insieme delle metodologie di formazione e apprendimento basate sull'uso di contenuti e piattaforme digitali; il dialogo tra dipendenti ed esperti, attraverso un sistema di help desk online, avviene a distanza con strumenti di web communication che consentano una comunicazione quanto più possibile sincrona e immediata.

È previsto un percorso dedicato ai temi dell'**e-Citizenship**, ovvero all'utilizzo dei servizi online dal computer personale, dell'ufficio o di un qualsiasi punto di accesso come gli internet point, che consentano di assolvere alcune incombenze familiari, di lavoro o riguardanti il proprio tempo libero, andando a liberare tempo da dedicare alla famiglia. Tra questi servizi citiamo ad esempio i servizi di e-Government (servizi online della Pubblica Amministrazione che consentano di evitare il contatto diretto con gli uffici pubblici), i servizi legati al mondo della scuola, l'e-banking, ...

Nello specifico il programma di formazione sull'e-Citizenship prevede che l'utente acquisisca la capacità di accedere ad Internet per:

- fruire dei servizi on-line della Pubblica Amministrazione e degli Enti di Assistenza e Previdenza;
- utilizzare i servizi Internet delle banche;
- prenotare viaggi e alberghi, acquistare biglietti ferroviari, aerei e preventi culturali e sportivi;
- prenotare visite e prestazioni del Servizio Sanitario;
- reperire e consultare giornali e riviste in rete;
- accedere a corsi di formazione a distanza (e-learning);
- avere accesso ai siti Internet che offrono occasioni di lavoro;
- effettuare acquisti on-line.

Accanto alla formazione sui temi dell'e-Citizenship vi sarà un percorso completo di **formazione, esame e certificazione** per l'**ECDL** (*European Computer Driving License*, ovvero la Patente Europea del Computer). La

conoscenza di base di questi strumenti, spesso già acquisita ma in modo approssimativo, non strutturato e non certificabile, consente all'utente di accostarsi in modo consapevole alla modalità di lavoro e-work.

L'utente, attraverso le conoscenze di base (utilizzo degli strumenti), la capacità di ricercare informazioni (uso consapevole della rete) e l'accesso e la partecipazione attiva ai servizi in rete (accesso, interazione e utilizzo sistematico di servizi rapidi online) è in grado di recuperare tempo per se stesso e per il proprio nucleo familiare e di risparmiare denaro utilizzando procedure semplificate ed evitando spostamenti.

Le aziende, nell'ottica di facilitare ulteriormente l'accesso ai servizi di e-Citizenship, forniranno ai propri dipendenti le postazioni informatiche di accesso ad internet, secondo le modalità più consone all'ambiente lavorativo e all'organizzazione aziendale.

Le aziende coinvolte che lo ritenessero opportuno, possono proporre ai propri dipendenti **forme di contributo** per l'**acquisto di libri di testo scolastici** e **borse di studio** per il supporto all'attività di studio universitario.

Il taglio dei contributi individuato per l'attuazione del progetto è così suddiviso in base all'effettiva spesa preventivabile per ciascuna fascia di età:

- Studenti delle scuole medie inferiori: buono di € 75,00 (settantacinque) a fronte di una spesa stimata per i libri di testo di € 150,00.
- Studenti delle scuole medie superiori: buono di € 200,00 (duecento) a fronte di una spesa stimata per i libri di testo (ed eventuali dizionari) di € 450,00.
- Studenti universitari: borsa di studio di € 500,00 (cinquecento).

## **FASE 2: adeguamento organizzativo**

I software oggi disponibili permettono di sapere quando i colleghi sono "online", di comunicare con loro in tempo reale, di trasferire in pochi secondi documenti digitali di qualsiasi tipo, di accedere ad archivi di dati e documenti condivisi e a spazi collaborativi "virtuali". Il tutto indipendentemente dal luogo in cui ci si trova, se in ufficio, a casa, in viaggio.

Il vantaggio dal punto di vista della conciliazione è che il dipendente che lavora **in modalità e-Work può molto più facilmente occuparsi di incombenze della vita familiare, ricavando il tempo necessario solo nel momento del bisogno**; per esempio, non è necessario chiedere ore di permesso per imprevisti che in alcuni casi possono essere di rapida soluzione. Inoltre, il tempo recuperato dai trasferimenti casa-lavoro per molte persone può avere un peso considerevole ed essere reinvestito nella vita familiare.

Perché questo modello funzioni, occorre però che sia strettamente legato a una **nuova cultura d'impresa**, in cui le persone vengono misurate non sul tempo trascorso in ufficio (o alla propria "scrivania virtuale") ma sul risultato che producono.

Quello che conta invece è quali risultati il dipendente può garantire, ovviamente nel rispetto di scadenze prefissate necessarie per una programmazione aziendale, indipendentemente da quanto tempo ha dedicato (e quando) per raggiungerli.

**Per l'azienda, quindi, il modello dell'e-Work può veicolare un cambiamento che si traduce in maggiore produttività.**

Non da ultimo occorre considerare che la capacità di lavorare online è richiesta alle imprese dal mercato stesso; è il modo in cui gli stessi clienti e fornitori sempre più spesso chiedono di interagire.

È evidente come l'innovazione organizzativa e culturale dell'e-Work possa essere veramente efficace soprattutto se diventa un modello esteso a tutta l'azienda e non una soluzione marginale per rispondere ad esigenze isolate.

Conoscere gli strumenti informatici e poter usufruire di una modalità di apprendimento mista che utilizza anche sistemi di web communication sono il presupposto delle attività di e-work.

## **FASE 3: sviluppo di attività di formazione ed informazione**

Il progetto darà particolare rilevanza alle attività di **valorizzazione e monitoraggio** al fine di poter **formalizzare, patrimonializzare e trasferire l'esperienza su tutto il territorio regionale.**

- Per **valorizzazione** si intendono tutte le attività di disseminazione e di utilizzo dei risultati, insieme ad un'analisi approfondita dei bisogni dei futuri utenti. A conclusione del progetto verrà organizzata una **convention** denominata "*e-Family*", un incontro tra le aziende partecipanti, i loro dipendenti e i loro figli, presso Regione Lombardia, a testimonianza dell'impegno sociale del progetto stesso nel

rafforzare il ponte tra le generazioni. Accanto alla convention e-Family si terrà inoltre una **tavola rotonda** finale all'interno della quale verranno presentati i risultati del progetto.

Le attività di **monitoraggio** previste sono di due tipi: **tematico** finalizzato a creare sinergie fra progetti, che all'interno del bando trattano la stessa tematica, favorendo lo scambio di esperienze e l'apprendimento reciproco e **di progetto** con la erogazione di questionari per l'analisi dei bisogni e la costituzione di focus group (o gruppo di discussione). Utilizzeremo un gruppo (pre-qualificato) pre-selezionato di persone delle aziende partecipanti per discutere ed indagare sulle problematiche e criticità dell'organizzazione aziendale, fornendo suggerimenti e linee guida per un consapevole processo di miglioramento organizzativo. Intendiamo allargare alcuni di questi incontri a esperti di organizzazione aziendale, alle associazioni datoriali di categorie a cui le aziende appartengono e ai sindacati al fine di poter valutare la possibile introduzione "a regime" delle misure previste dalla nostra sperimentazione. Per la realizzazione dei focus group è possibile anche la modalità a distanza (tramite strumenti di Web Communication).

### **Tempi di realizzazione del progetto**

#### **CONTROLLO E GESTIONE TRASVERSALE DELL'INTERO PROGETTO**

Il progetto vedrà svolgersi, parallelamente alle altre attività, un **tavolo di pilotaggio e progettazione** che coinvolgerà tutte le aziende partecipanti, al fine di monitorare l'andamento del progetto e studiare eventuali azioni correttive sulle modalità di attuazione delle altre fasi.

Tre sono le fasi previste:

#### **FASE 1: attivazione ed erogazione di servizi di welfare**

La formazione sui temi dell'e-Citizenship e dell'ECDL verrà erogata in un periodo di 18 mesi, conseguentemente alla conclusione della fase preliminare di progettazione ed individuazione dei bisogni. All'interno di questo periodo è previsto che i dipendenti delle aziende coinvolte che decidessero di avvicinarsi agli argomenti oggetto della formazione, possano completare il percorso formativo e di certificazione previsto.

#### **FASE 2: adeguamento organizzativo**

La fase di lavoro inerente l'adeguamento organizzativo delle entità coinvolte avrà luogo inizialmente con l'analisi dei contesti lavorativi e successivamente con lo studio di metodologie di lavoro in modalità e-work. L'attuazione di queste metodologie coprirà la parte rimanente del progetto, in modo graduale, parimenti all'acquisizione delle competenze oggetto della formazione in fase 1.

#### **FASE 3: sviluppo di attività di formazione ed informazione**

L'ultima fase del progetto verrà svolta nell'ultimo quadrimestre, con la raccolta delle indicazioni dei risultati ottenuti e l'organizzazione dell'evento di conclusione e divulgazione.

### **Descrizione dei risultati attesi**

Il progetto tende ad ottenere i seguenti risultati:

1. Aumento della conoscenza e della padronanza degli strumenti informatici.
2. Certificazione delle conoscenze acquisite.
3. Comprensione e padronanza dei servizi online tipici dell'e-Citizenship.
4. Instaurazione di nuovi modelli lavorativi per l'e-work, calibrati sulle specifiche esigenze dei vari ambienti lavorativi nei quali verranno applicati.
5. Riduzione del rischio di "isolamento" di chi lavora a distanza.
6. Identificazione di indicazioni utili all'individuazione delle potenzialità e della possibilità di adeguamento dei modelli organizzativi aziendali in un'ottica di conciliazione fra professione e vita privata.
7. Riduzione dei tempi e delle difficoltà nello svolgere compiti lavorativi a distanza.
8. Riduzione dei tempi necessari per l'espletamento di pratiche o incombenze legate alla vita professionale, familiare o personale con conseguente incremento del tempo a disposizione per la famiglia.
9. Riduzione dei costi di spostamento indotti dall'assolvimento delle incombenze.

## Trasferibilità del progetto

Lungo tutto lo svolgimento del progetto verrà costantemente monitorato l'andamento dello stesso, in modo da poter raccogliere indicazioni utili e significative per il successivo trasferimento del progetto in ambito Regionale.

La scelta di coinvolgere nel progetto **entità aziendali** appartenenti a **settori merceologici** così differenti, consente di sondarne l'efficacia all'interno di contesti diversi, con modelli organizzativi differenziati.

L'allargamento delle attività di monitoraggio ad un confronto con le **associazioni datoriali** (Confindustria Bergamo, Confindustria Alto Milanese, Lega delle Cooperative, Assobiotec e Assolombarda) e con le **parti sindacali** (CGIL, UIL e CISL), potrebbero consentire una trasferibilità dell'azione e la possibile introduzione delle misure proposte nel progetto.

## Descrizione della innovatività dell'azione

L'azione del progetto "**Maggiordomo Digitale: la tecnologia al servizio del welfare**" è innovativa sotto molteplici aspetti.

### 1. ASPETTO TECNOLOGICO

- a. La sempre più evidente richiesta di competenze in ambito informatico/tecnologico richiede di completare le competenze sui temi dell'office automation e dell'e-citizenship. La capacità di lavorare online è richiesta alle imprese, quindi ai loro dipendenti, dal mercato stesso; è il modo in cui gli stessi clienti e fornitori sempre più spesso chiedono di interagire.
- b. La possibilità di consolidare e certificare delle competenze prima non strutturate conferisce valore aggiunto alle proprie conoscenze, che diventano spendibili in ambito professionale e scolastico.

### 2. ASPETTO PEDAGOGICO

- a. L'apprendimento formale (*formal learning*) avviene tramite la modalità e-learning, ovvero sfruttando l'insieme delle metodologie di formazione e apprendimento basate sull'uso di contenuti e piattaforme digitali.
- b. All'apprendimento formale si accompagna la metodologia dell'affiancamento per l'apprendimento informale (*informal learning*), incentrata sul confronto diretto tra le persone che stanno seguendo l'attività di formazione, e sul supporto offerto da esperti che l'utente può consultare in caso di difficoltà, direttamente online, sfruttando gli strumenti di comunicazione dell'ambiente di e-learning o gli strumenti di web communication.

### 3. ASPETTO SOCIALE

- a. L'intervento forte sul digital divide mira a ridurre sensibilmente i casi di isolamento dovuti alla mancanza di competenze di base nell'uso degli strumenti tecnologici.

Coinvolgere genitori e figli in un'attività comune, che li porti inoltre ad avere una base di competenze condivise, rafforza l'impegno sociale del progetto che vuole dare un contributo tangibile alla riduzione del "gap tecnologico" e al rafforzamento del "ponte tra generazioni" diverse.

## Descrizione dei principi di economicità

Il progetto ha sullo sfondo l'intento di fornire ai dipendenti gli strumenti e le conoscenze utili per l'assolvimento di pratiche della vita lavorativa e familiare che altrimenti avrebbero un'incidenza in termini di ore di lavoro, spostamenti e mezzi di trasporto non trascurabile. L'instaurazione di queste pratiche innovative e le metodologie scelte per la formazione sia formale che informale sono tutte rispondenti al modello *ubiquitous*, ovvero alla possibilità di accedere alle informazioni e ai servizi in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, con evidenti vantaggi economici.

Milano, 14 ottobre 2011