



Consiglio Regionale della Puglia

Monitoraggio della sperimentazione del lavoro agile presso il Consiglio Regionale della Puglia.

Report di sintesi dei risultati

1. Premessa

Con riferimento all'obiettivo operativo annuale per il 2020 - *"Individuare e adottare strumenti e metodologie di monitoraggio della sperimentazione del lavoro agile"* - in considerazione della partecipazione del Consiglio Regionale al Progetto *"Lavoro agile per il futuro della PA"*, promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità - Presidenza del Consiglio dei Ministri, mediante l'attivazione di un proprio percorso di sperimentazione, la Sezione Risorse Umane ha promosso la raccolta di dati utili ad evidenziare i vantaggi in termini di conciliazione, le ricadute organizzative e le criticità che il lavoro agile comporta.

L'emergenza sanitaria ha condotto il Consiglio Regionale della Puglia, come altre realtà pubbliche e private, a incentivare l'utilizzo del lavoro agile, nella forma semplificata e temporanea di cui all'art. 87, co. 1, lett. b) del D.L. n. 18/2020, conv. con modificazioni con L. n. 27/2020, mettendo in campo un grande sforzo di estensione di tale modalità flessibile di svolgimento della prestazione lavorativa e applicando i provvedimenti governativi e ministeriali succedutisi nel corso del tempo, nonché, ove possibile, la disciplina contenuta nel *Regolamento per l'avvio del Lavoro Agile presso il Consiglio Regionale della Puglia*, adottato con determina n. 29 del 2019.

Nel corso del mese di aprile 2020, con nota prot. n. 20200007633 del 7.4.2020, è stata somministrata a tutto il personale in servizio presso il Consiglio Regionale apposita *survey*, rivolta alla ricognizione ed alla raccolta dei dati utili ad evidenziare criticità e vantaggi derivanti dall'utilizzo, nella situazione emergenziale, di modalità di lavoro flessibili.

Detta modalità di rilevazione ha comportato il coinvolgimento partecipativo del personale dipendente (personale di comparto e dirigenti) su tematiche legate all'efficienza e alla produttività delle prestazioni, ai riflessi organizzativi ed alle eventuali criticità tecniche e logistiche riscontrate. I dati positivi raccolti, concernenti l'impatto sulla vita personale e professionale dei lavoratori e dei dirigenti, anche secondo una prospettiva di genere, e le valutazioni di medio-lungo periodo espresse dai partecipanti rappresentano una prospettiva di analisi privilegiata ed una opportunità per lo sviluppo di tali modalità organizzative e conciliative nell'Amministrazione.

Di seguito si riportano le risultanze dell'esperienza maturata presso le strutture del Consiglio Regionale, lette attraverso gli strumenti di monitoraggio applicati.

2. Il questionario

Sezione Anagrafica

1. Genere
 - a. donna
 - b. uomo
2. Età
 - a. Indichi la sua età (inserisca un valore numerico)
3. Organizzazione di appartenenza (selezioni dal menu a tendina la sua organizzazione)
 - a. menu a tendina
4. Che mezzo di trasporto utilizza prevalentemente per recarsi sul posto di lavoro?
 - a. mezzo a motore
 - b. mezzo pubblico
 - c. a piedi/in bicicletta
5. Risponda a queste domande
 - a. quanti km percorre ogni giorno per andare al lavoro (considerando andata e ritorno) - inserisca numero KM
 - b. quanto tempo impiega per andare al lavoro (considerando andata e ritorno) - inserisca i minuti
6. Ha esigenze di conciliazione?
 - a. si
 - b. no

Se si, specifichi di che tipo di esigenze si tratta:

1. lavoro di cura per figli minorenni,
 2. lavoro cura per anziani
 3. esigenze di salute personali o relative a familiari stretti
7. Era un Lavoratore Agile prima dell'emergenza sanitaria
 - a. si
 - b. no
 8. Era un telelavoratore prima dell'emergenza sanitaria?
 - a. si
 - b. no

9. E':
- a. un lavoratore
 - b. un responsabile dell'organizzazione (Dirigente/PO)

Sezione Lavoratore/trice

1. La dotazione informatica che utilizza:
- a. è stata fornita dalla sua organizzazione
 - b. è di sua proprietà (BYOD)
2. Pensando alla sua attuale condizione di lavoratore/trice agile, durante il periodo dell'emergenza sanitaria, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (scala 1-5):
- a. l'ambiente in cui mi trovo è adatto a lavorare
 - b. sto soffrendo l'isolamento
 - c. mi relaziono bene con i colleghi
 - d. riesco a concentrarmi sul mio lavoro
 - e. mi manca la routine dell'ufficio
 - f. sono autonomo nella gestione delle mie attività
 - g. sto rispettando gli obiettivi che mi sono stati assegnati
 - h. sto collaborando a distanza in modo efficace con il mio responsabile
 - i. sta aumentando la fiducia tra me e il mio responsabile
 - j. è difficile gestire la sovrapposizione di tempi e spazi di vita e di lavoro
 - k. le dotazioni informatiche sono adeguate
 - l. accedo alla documentazione dell'amministrazione/azienda
 - m. utilizzo efficacemente gli strumenti di videocall
3. Questa esperienza le sta consentendo di (vero/falso):
- a. imparare a lavorare a distanza
 - b. migliorare le sue competenze tecnologiche
 - c. lavorare meglio per obiettivi
 - d. gestire meglio lavoro e famiglia
 - e. passare tempo di qualità con i suoi affetti
 - f. dedicarsi a interessi personali e passioni
4. In questa situazione emergenziale, ritiene che la qualità della sua vita sia:
- a. aumentata
 - b. rimasta costante

- c. diminuita
5. In questa situazione emergenziale, la qualità del suo lavoro è:
- a. aumentata
 - b. rimasta costante
 - c. diminuita
6. Ritieni che l'esperienza dell'emergenza sanitaria aiuterà la sua amministrazione a introdurre/modificare/rinforzare il Lavoro Agile:
- a. sì
 - b. in parte
 - c. no

Sezione Dirigenti

1. Pensando alla sua attuale condizione di lavoratore/trice agile, durante il periodo dell'emergenza sanitaria, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (scala 1-5):
- a. l'ambiente in cui mi trovo è adatto a lavorare
 - b. sto soffrendo l'isolamento
 - c. mi relaziono bene con i miei colleghi
 - d. riesco a concentrarmi sul mio lavoro
 - e. mi manca la routine dell'ufficio
 - f. sono autonomo nella gestione delle mie attività
 - g. sto rispettando gli obiettivi che mi sono stati assegnati
 - h. sto collaborando a distanza in modo efficace con il mio responsabile
 - i. sta aumentando la fiducia tra me e il mio responsabile
 - j. è difficile gestire la sovrapposizione di tempi e spazi di vita e di lavoro
 - k. le dotazioni informatiche sono adeguate
 - l. accedo alla documentazione dell'amministrazione/azienda
 - m. utilizzo efficacemente gli strumenti di videocall
2. Questa esperienza le sta consentendo di (vero/falso):
- a. imparare a lavorare a distanza
 - b. migliorare le sue competenze tecnologiche
 - c. lavorare meglio per obiettivi
 - d. gestire meglio lavoro e famiglia
 - e. passare tempo di qualità con i suoi affetti
 - f. dedicarsi a interessi personali e passioni

3. La qualità del suo lavoro:
 - a. aumentata
 - b. rimasta costante
 - c. diminuita
4. In questa situazione emergenziale, ritiene che la qualità della sua vita sia:
 - a. aumentata
 - b. rimasta costante
 - c. diminuita
5. Quanti collaboratori coordina DIRETTAMENTE? - inserisca il dato numerico
6. Prima dell'emergenza COVID, alcuni dei suoi collaboratori svolgevano già parte della loro attività in modalità agile?
 - a. sì
 - b. no
7. Quali sono le principali modalità con cui comunica con il suo tuo team (anche più risposte)
 - a. video call individuali (skype, meet, zoom, teams, whatsapp, ect)
 - b. video call di Team (skype, meet, zoom, teams, whatsapp, ect)
 - c. telefonate
 - d. mail
 - e. chat (whatsapp, telegram, hangout, ect)
8. Ritiene che il suo team fosse pronto per lavorare a distanza?
 - a. sì
 - b. in parte
 - c. no
9. Pensando alla sua attuale condizione di manager di lavoratore/trice agile, durante il periodo dell'emergenza, quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (scala 1-5):
 - a. organizzo costantemente meeting a distanza con il mio team
 - b. mi relaziono bene con i miei collaboratori
 - c. i miei collaboratori mi aiutano a gestire questa situazione di emergenza
 - d. il mio team sta rispettando gli obiettivi assegnati
 - e. gli strumenti tecnologici adottati mi stanno aiutando a gestire il mio team
 - f. sono in difficoltà a coordinare le persone a distanza
 - g. sono in difficoltà a gestire le priorità del mio team
10. Questa esperienza le sta consentendo, in qualità di manager di lavoratore/trice agile, di (vero/falso):
 - a. essere più efficace nel comunicare

- b. conoscere meglio i suoi collaboratori
- c. utilizzare meglio la delega
- d. dare più fiducia alle sue persone
- e. cambiare il suo modo di essere manager

11. Ritiene che l'esperienza dell'emergenza sanitaria aiuterà la sua amministrazione a introdurre/modificare/rinforzare il Lavoro Agile:

- a. sì
- b. in parte
- c. no

3. Sintesi dei risultati

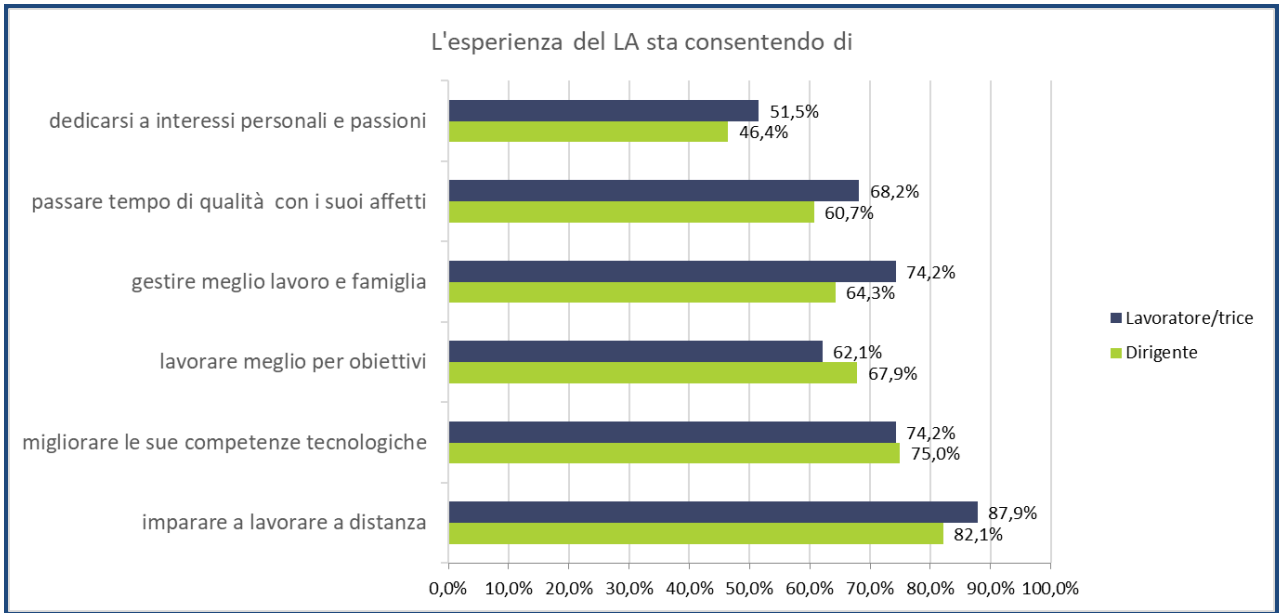
Il monitoraggio sull'attuazione del lavoro agile presso il Consiglio Regionale ha avuto luogo in momenti distinti e con strumenti differenziati.

All'avvio della sperimentazione era stata programmata una rilevazione *ex ante*, una nel corso della sperimentazione ed una a conclusione della stessa.

Il monitoraggio *ex ante* è stato effettuato nel mese di gennaio 2020, a pochi mesi dall'avvio dell'esperienza sperimentale: all'indagine hanno partecipato i soli 17 lavoratori ammessi alla sperimentazione nell'ambito del richiamato Progetto "Lavoro agile per il futuro della PA", tutti appartenenti a personale di comparto, prevalentemente donne (13/4).

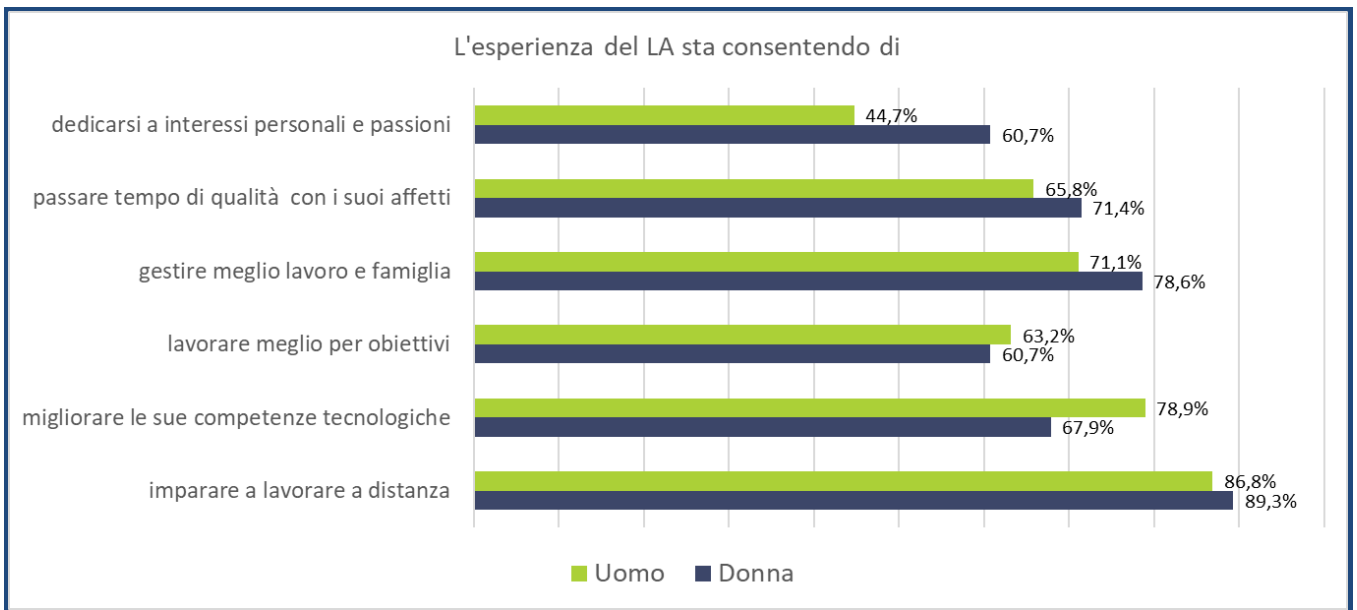
Il successivo questionario, di cui si riportano di seguito i risultati, è stato somministrato a tutti i dipendenti del Consiglio Regionale in costanza dell'utilizzo del lavoro agile cd. "temporaneo", di cui all'art. 87, co. 1, lett. b) del D.L. n. 18/2020, conv. con modificazioni con L. n. 27/2020, individuato quale modalità "ordinaria" di svolgimento delle prestazioni di lavoro nell'ambito delle pubbliche amministrazioni. Al momento dell'attivazione dell'indagine i lavoratori agili - personale di comparto e dirigenti - sono stati 137 su un totale di 164. La distribuzione di genere ha raggiunto quasi la parità: 70 uomini e 67 donne. La distinzione per categoria/qualifica di appartenenza ha registrato un netto superamento dei lavoratori (70% circa) sui dirigenti.

L'impatto sulle persone coinvolte, con particolare riguardo alla conciliazione vita/lavoro è stato misurato in relazione a due elementi di osservazione: 1) il risparmio di tempo (ore e km percorsi); 2) il benessere individuale/familiare. I risultati sulla vita personale e professionale sono di tutta evidenza:

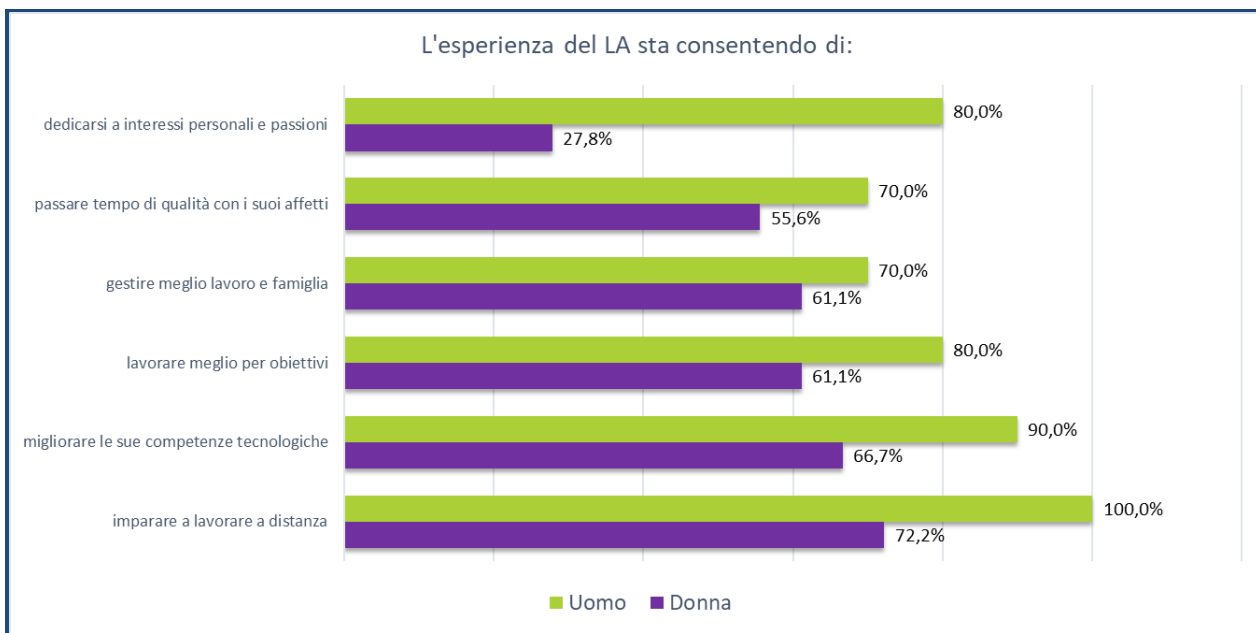


I benefici di gran lunga positivi del lavoro agile non registrano differenze significative tra lavoratori e dirigenti: i risultati consentono di rilevare che gli smart workers gestiscono meglio lavoro e famiglia, potendo dedicare più tempo agli affetti, e registrano miglioramenti sul piano lavorativo, sperimentando e apprendendo modalità inedite di lavoro a distanza.

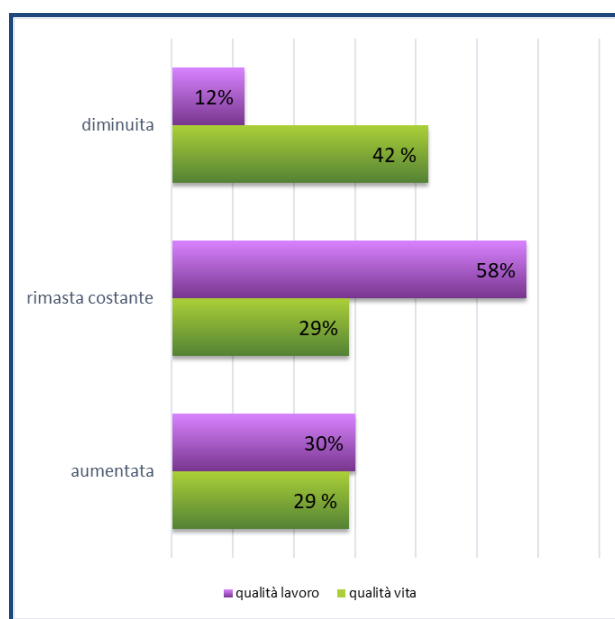
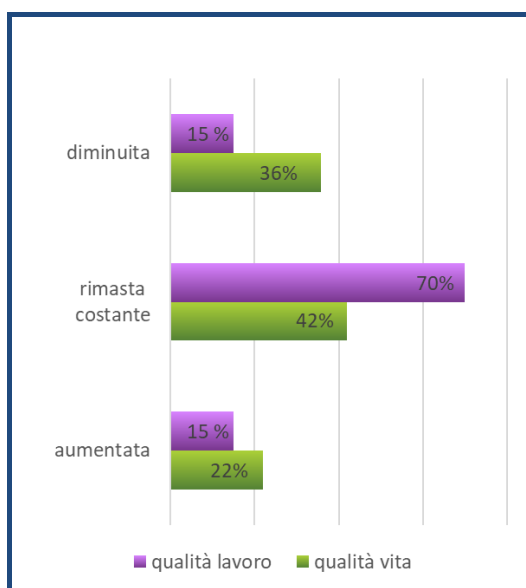
In relazione agli impatti positivi del lavoro agile sulla vita personale e professionale dei lavoratori non si segnalano scostamenti significativi in un'ottica di genere.



Diversamente, una lettura di genere effettuata con riguardo al personale dirigenziale riserva qualche scarto degno di nota, evidenziando una maggiore incidenza degli effetti positivi dello smart working per i lavoratori rispetto alle lavoratrici.

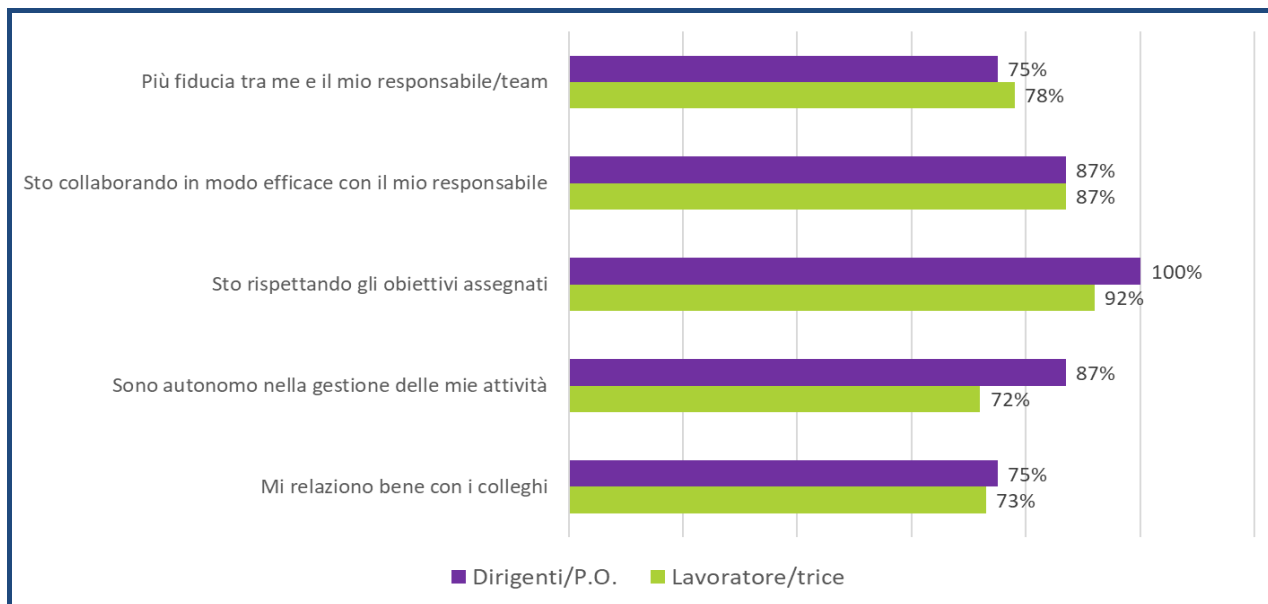


Se si prova a fare un bilancio qualità della vita-qualità del lavoro, la percezione della maggioranza dei lavoratori (grafico sinistro) è invariata per entrambe; per i dirigenti (grafico destro) le percezioni con maggiore incidenza registrano una invarianza per la qualità del lavoro e una diminuzione della qualità della vita.



La valutazione del lavoro agile ha un rilievo significativo nell'ottica dell'organizzazione, nel contesto generale di una straordinaria e al contempo repentina e radicale trasformazione che l'urgenza sanitaria ha imposto all'interno dei contesti lavorativi. Questo tipo di impatto è stato considerato sotto due angolazioni: 1) il clima interno all'ambiente di lavoro (relazioni, fiducia, obiettivi); 2) l'efficienza e la produttività (strumenti di lavoro, digitalizzazione).

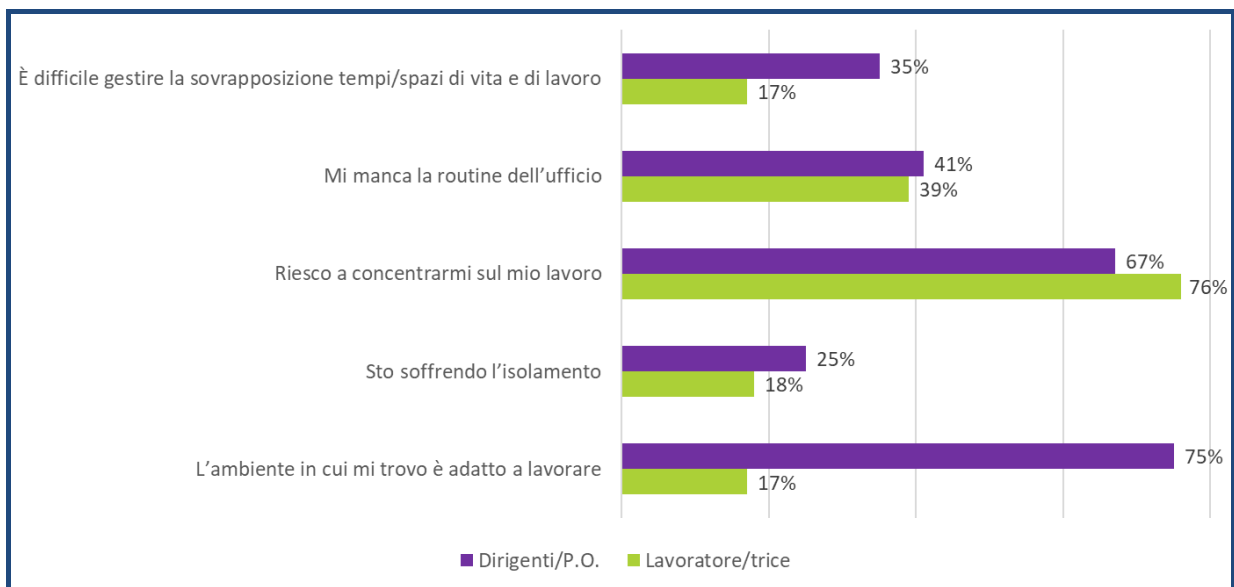
Una riflessione particolareggiata è stata condotta sull'ambiente di lavoro.



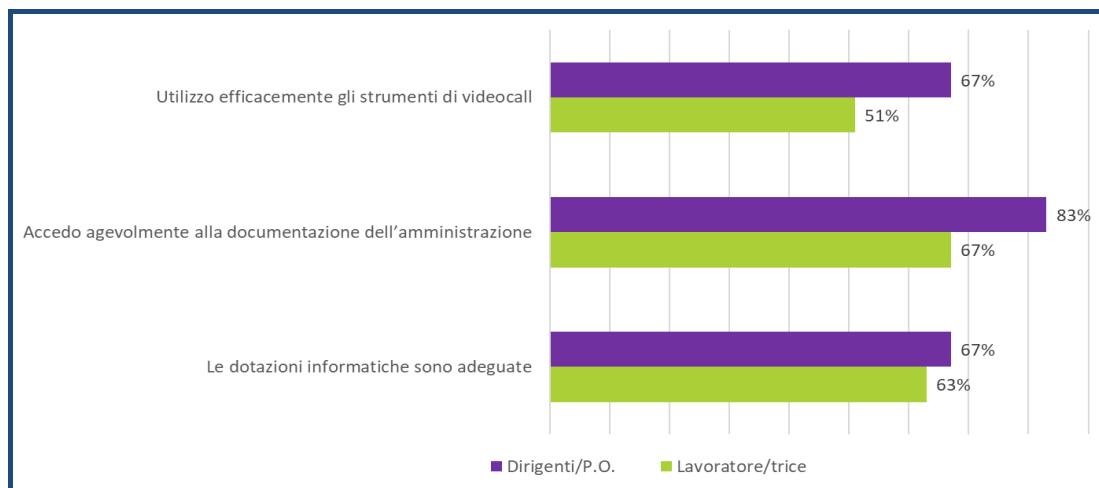
I dati registrati sono significativi sia per i dirigenti che per i lavoratori del comparto, e i dipendenti coinvolti dalla modalità di lavoro agile segnalano maggior fiducia nelle relazioni con i colleghi e con il responsabile della struttura di appartenenza, una collaborazione efficace, il rispetto degli obiettivi, l'autonomia nella gestione delle attività.

In considerazione di queste premesse si sono indagati anche possibili effetti "crash" sul benessere psicologico delle persone, eventuali rischi di "burnout" o, al contrario, di isolamento.

L'effettivo cambiamento delle modalità di lavoro, massicciamente attuato durante il periodo emergenziale, trova espressione nei dati rappresentativi della quotidianità lavorativa, che si riadatta e ridefinisce nuovi equilibri: sia dirigenti che lavoratori, quasi in egual misura, sentono la mancanza della *routine* dell'ordinaria attività lavorativa svolta presso la sede di servizio, ma – di contro - si avvantaggiano di una maggiore concentrazione – riferita, invero, soprattutto agli uomini - nello svolgimento della prestazione.

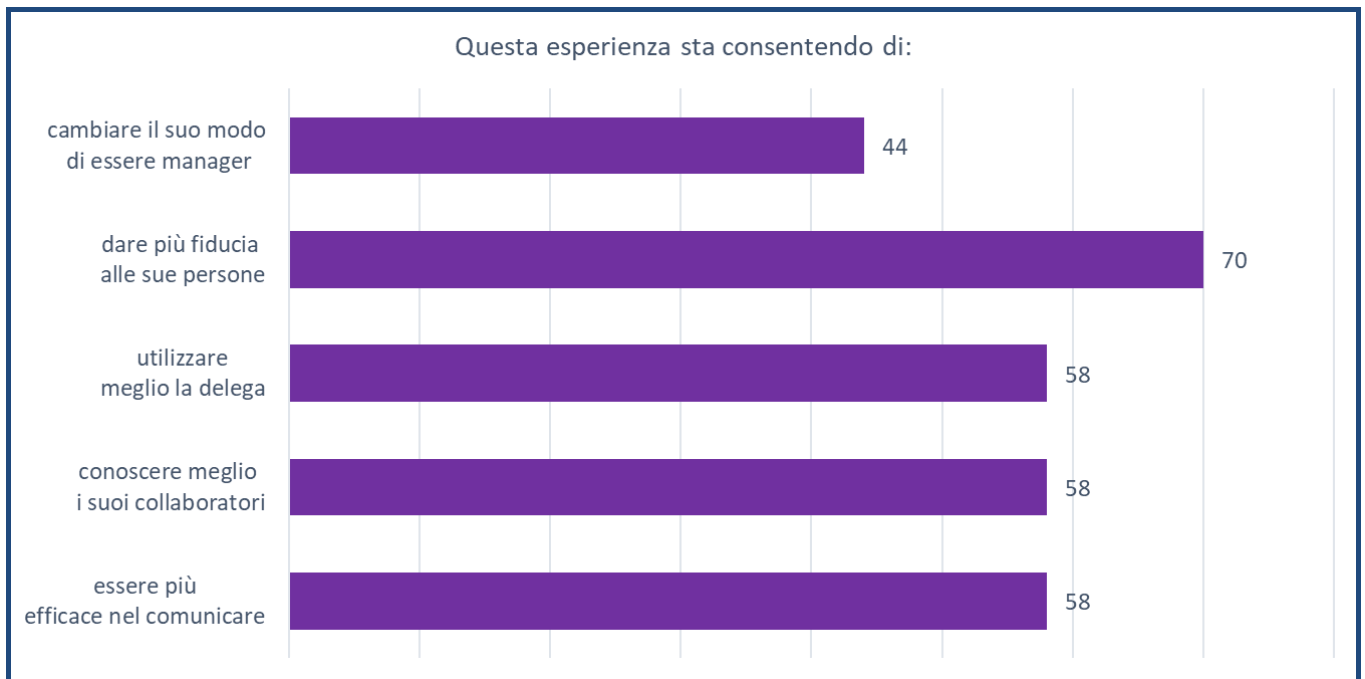


Le scelte organizzative e le soluzioni digitali rese disponibili dall'Amministrazione a supporto del lavoro agile ricevono l'apprezzamento di lavoratori e dirigenti. Si accede facilmente alla documentazione e si utilizzano in modo efficace gli strumenti di videocall. L'adeguatezza delle dotazioni informatiche è riferita anche alla strumentazione propria del lavoratore.

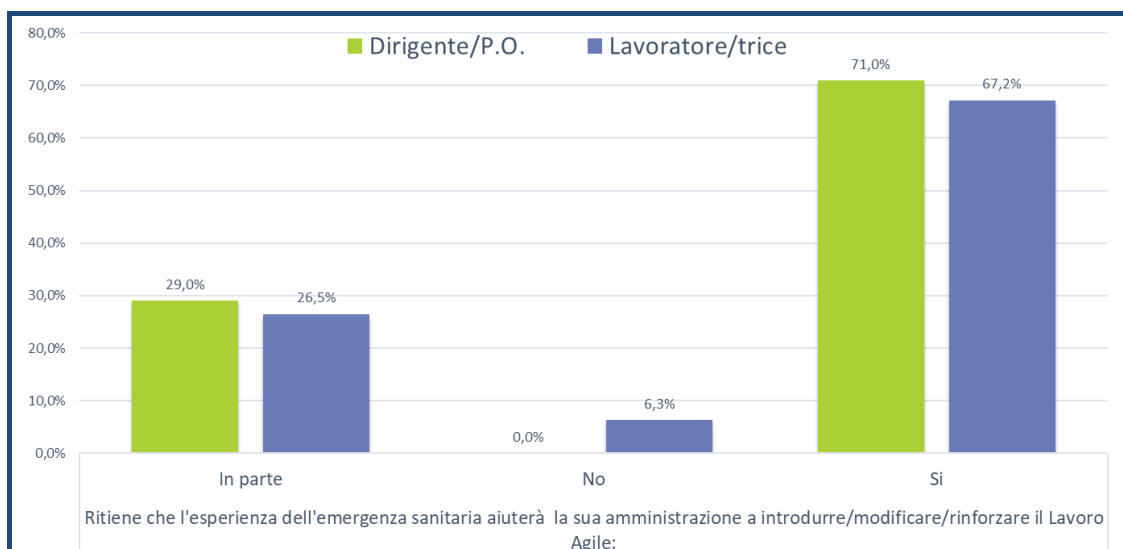


E' significativo che, dal punto di vista dei dirigenti, il lavoro agile abbia consentito di rivedere il proprio ruolo, di dare più fiducia alle persone, anche attraverso l'utilizzo dello strumento della delega, di conoscere meglio i propri collaboratori, di aumentare l'efficacia comunicativa.

Attraverso questo angolo visuale comincia a farsi strada quel cambiamento culturale da più parti individuato come necessario al fine dell'implementazione delle nuove modalità di lavoro.



Chiamati ad esprimere un giudizio, in generale, sull'esperienza di lavoro agile e sull'utilità di tale modalità di esecuzione dell'attività lavorativa per il futuro, lavoratori e dirigenti si dicono, nella maggior parte dei casi, soddisfatti: per il 71% i primi, per il 67% circa i secondi.



A fronte del giudizio generalmente positivo espresso dai partecipanti alla rilevazione, un confronto effettuato con il livello di soddisfazione registrato – con l'iniziale rilevazione sopra richiamata – durante la fase di svolgimento sperimentale del lavoro agile, temporalmente precedente all'insorgere dell'emergenza, evidenzia un dato significativo.

Rispetto alle opzioni con le quali sono stati declinati i potenziali vantaggi dell'utilizzo del lavoro agile, le risposte fornite in relazione all'efficienza e alla produttività dell'organizzazione e alla soddisfazione del personale risultano confermate nel tempo.

Livello soddisfazione 3-4

