

Report indagine Smart Working 2019

Tre questionari di Customer Satisfaction sono stati inviati, rispettivamente, ai direttori, dirigenti e agli smart worker, per conoscere il livello di soddisfazione di chi usufruisce della nuova tipologia di lavoro delocalizzato, denominato "*Smart Working*" o "lavoro agile". L'articolo 14 della legge n. 124 del 7 agosto 2015 ha introdotto questa nuova modalità flessibile di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato, con l'obiettivo di incrementare la produttività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Le osservazioni emerse dal questionario

I risultati emersi dall'analisi dei questionari hanno consentito di formulare una serie di osservazioni e considerazioni. In primo luogo è emerso che i dipendenti appartenenti alle tre categorie indicate si sono espressi, in modo unanime e favorevole, nei confronti di questa modalità di lavoro, auspicando la prosecuzione dell'esperienza.

Le risposte dei direttori

Il questionario indirizzato ai direttori è stato completato soltanto dal 29,41% degli interessati. Alla domanda se la capacità lavorativa di coloro che usufruiscono dello smart working abbia registrato più o meno una intensificazione, la metà degli intervistati ha risposto che è rimasta invariata. L'andamento dell'attività è stato monitorato tramite le email ricevute e i contatti con i dirigenti responsabili. Il 38% dei direttori ritiene che l'introduzione del lavoro agile non abbia avuto alcun impatto negativo all'interno della struttura. Alcune criticità hanno riguardato la difficoltà di programmazione e verifica dell'attività espletata e il rischio di isolamento dal contesto lavorativo. I vantaggi evidenziati hanno riguardato, invece, un generale incremento della motivazione del personale, una maggiore responsabilizzazione e la percezione di una maggiore autonomia da parte del dipendente. Infine i direttori hanno valutato tale modalità di lavoro delocalizzato complessivamente molto positiva e, pertanto, si sono espressi a favore della prosecuzione di questa esperienza.

Le risposte dei dirigenti degli uffici

Con riferimento al questionario indirizzato ai dirigenti, circa il 60% ha completato il modulo. I contatti con i dipendenti impegnati nello smart working avvengono generalmente mediante email e/o telefono. L'obiettivo è consentire uno svolgimento efficace e coordinato dell'attività lavorativa e una costante verifica dell'andamento del lavoro. Alla domanda se l'intensità lavorativa sia stata incrementata o meno e in che termini, la maggioranza degli intervistati ha risposto che è rimasta invariata e non ha evidenziato alcuna criticità, sebbene alcune attività non siano ancora dematerializzate. I vantaggi evidenziati riguardano essenzialmente un generale incremento della motivazione del personale, una maggiore responsabilizzazione e la percezione di una maggiore autonomia da parte del dipendente. Generalmente i dirigenti hanno ritenuto che l'introduzione del lavoro agile all'interno delle rispettive strutture abbia influito positivamente. L'interazione con i lavoratori è avvenuta essenzialmente durante le fasce di reperibilità anche se una percentuale non trascurabile

(38%) ha contattato i lavoratori nelle fasce di non reperibilità. La stragrande maggioranza del personale ha risposto tempestivamente rispettando le scadenze prestabilite per lo svolgimento delle attività assegnate. I dirigenti, infine, hanno valutato complessivamente in modo positivo questa modalità di lavoro e pertanto si sono espressi per la prosecuzione di questa esperienza.

Il profilo degli smart worker e le risposte al questionario

Gli smart worker che hanno completato il questionario rappresentano una percentuale dell'80%. La maggioranza di coloro che svolgono il lavoro agile è in possesso di una laurea, è di sesso femminile e rientra nella fascia di età superiore ai 51 anni con una situazione familiare caratterizzata dalla presenza di figli minori da accudire di età compresa tra i 10 e i 17 anni. In quest'ultimo caso, trattandosi di risposta aperta, le fattispecie di situazioni familiari sono varie anche se, dalle rilevazioni, è emerso che le motivazioni più ricorrenti riguardano l'assistenza ai familiari e la logistica, la lontananza dal posto di lavoro. Inoltre la maggior parte dei dipendenti intervistati lavora a Roma, la distanza media casa-lavoro è di 20 chilometri e i mezzi più usati sono l'automobile, l'autobus e la metropolitana con un tempo medio di percorrenza tra i 35 e i 60 minuti.

Lo strumento più utilizzato per il lavoro agile è rappresentato dal pc portatile che, generalmente, non presenta alcuna criticità in termini di utilizzo. Il servizio di assistenza prestato al riguardo è stato giudicato dagli intervistati più che soddisfacente. Il lavoro agile, articolato mediamente in quattro giorni mensili, è effettuato principalmente presso l'abitazione di residenza. Anche in questo caso l'intensità lavorativa è rimasta invariata mentre la delocalizzazione dell'attività ha influito molto positivamente sull'efficienza e sulla capacità di raggiungere gli obiettivi assegnati in tempi adeguati. Il giudizio sulla validità di questa modalità di lavoro è risultato molto positivo e tutti i lavoratori intervistati si sono espressi in senso più che favorevole alla prosecuzione di questa esperienza.