L'ESPERIENZA DI LAVORO AGILE, GLI IMPATTI SUL BENESSERE E LE CONDIZIONI DI LAVORO: I RISULTATI DEL CASO STUDIO LONGITUDINALE CONDOTTO IN INAIL

INAIL

2021



L'ESPERIENZA DI LAVORO AGILE, GLI IMPATTI SUL BENESSERE E LE CONDIZIONI DI LAVORO: I RISULTATI DEL CASO STUDIO LONGITUDINALE CONDOTTO IN INAIL

INAIL

2021

Pubblicazione realizzata da

Inail

Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale

Autori

Cristina Di Tecco[1], Monica Ghelli[1], Sergio Iavicoli[1], Benedetta Persechino[1], Matteo Ronchetti[1], Bruna Maria Rondinone[1]

In collaborazione con

Rosina Bentivenga[1], Emma Pietrafesa[1], Sara Stabile[1] per la sezione relativa agli Strumenti Tecnologici

Indagine promossa da

Direzione Centrale Risorse Umane (Dcru)
Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale (Dimeila)

Grafica

Arianna Pagliara[1]

[1]Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale

per informazioni

Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale
Via Fontana Candida,1 - 00078 Monte Porzio Catone (RM)
dmil@inail.it
www.inail.it

© 2021 Inail

ISBN 978-88-7484-695-5

Gli autori hanno la piena responsabilità delle opinioni espresse nelle pubblicazioni, che non vanno intese come posizioni ufficiali dell'Inail.
Le pubblicazioni vengono distribuite gratuitamente e ne è quindi vietata la vendita nonché la riproduzione con qualsiasi mezzo. È consentita solo la citazione con l'indicazione della fonte.

Tipolitografia Inail - Milano, maggio 2021

SOMMARIO

In questo contributo vengono riportati i principali risultati di un caso studio longitudinale condotto dal Dipartimento di Medicina, Epidemiologia e Igiene del Lavoro ed Ambientale (Dimeila) all'interno del "Progetto pilota per la sperimentazione del lavoro agile in Inail", promosso a partire dal 2019 dalla Direzione Centrale Risorse Umane (Dcru).

L'obiettivo dello studio è stato monitorare e verificare l'impatto nel tempo dell'esperienza di lavoro agile sul benessere del personale coinvolto, quale contributo al miglioramento delle condizioni di lavoro. A tale scopo sono stati coinvolti 319 dipendenti che hanno preso parte al progetto pilota lavoro agile in Inail, a cui è stata inviata, a dicembre 2018, una lettera di presentazione dell'indagine con l'invito alla compilazione di un questionario on-line sviluppato ad hoc.

Il disegno di ricerca longitudinale ha previsto la somministrazione del questionario in più tempi sui medesimi lavoratori: una prima rilevazione effettuata al "tempo 0", immediatamente prima dell'avvio della sperimentazione (dicembre 2018), una seconda rilevazione al "tempo 1", ovvero dopo un anno dall'impiego nella modalità di lavoro agile per 1 giorno alla settimana (dicembre 2019), una terza somministrazione al "tempo 2", nel corso dell'utilizzo del lavoro agile per le emergenze quale misura di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 (luglio 2020).

L'ampia partecipazione dei dipendenti (tasso di risposta nei 3 tempi superiore al 60%) ha permesso di esplorare eventuali cambiamenti sul benessere del personale e sulla qualità delle condizioni di lavoro nelle diverse modalità di svolgimento dell'attività lavorativa (lavoro standard, lavoro agile per un giorno alla settimana e lavoro agile per le emergenze).

In tabella 1 viene presentata una sintesi dei risultati di maggiore interesse, rimandando al resto del documento per una lettura più approfondita dei risultati e confronti.
I risultati dello studio offrono spunti di riflessione in questo momento di grande cambiamento al fine di cogliere le opportunità ed identificare eventuali limiti dell'applicazione del lavoro agile in strutture simili, nell'ottica della tutela della salute e del benessere dei lavoratori.

Gli autori ringraziano i colleghi che hanno partecipato all'indagine, le loro strutture di riferimento, nonché la Direzione Centrale Organizzazione Digitale e la Direzione Centrale Pianificazione e Comunicazione per il supporto prestato.

Tabella 1 - Sintesi dei risultati di maggiore interesse

BILANCIAMENTO VITA PRIVATA/ LAVORO	+	Ha superato le aspettative dei rispondenti, rivelandosi un fattore di grande miglioramento in entrambe le modalità di lavoro agile, seppur con un peggioramento nel lavoro agile per le emergenze in cui si deve tener conto di un generale incremento delle incombenze familiari e di cura e della condivisione di spazi e strumenti durante lo svolgimento del proprio lavoro.
RICHIESTE LAVORATIVE E AUTONOMIA SUL LAVORO	+	Nel lavoro agile per le emergenze si è verificato un forte miglioramento nella percezione delle richieste lavorative. Queste costituiscono un aspetto tradizionalmente legato allo stress lavoro correlato. I risultati mettono anche in luce che è in particolare l'organizzazione dell'orario di lavoro ad essere migliorata nella percezione dei lavoratori, più che il carico di lavoro che non riceve le stesse alte percentuali di consenso.
STRUMENTI TECNOLOGICI E PIATTAFORME DI CONDIVISIONE SOCIAL	+	Gli strumenti tecnologici forniti si sono rivelati particolarmente utili per il miglioramento della qualità del lavoro in entrambe le modalità di lavoro agile (T1-T2). Inoltre sono stati percepiti di supporto per il rafforzamento dell'interazione e connessione con i colleghi, nonché per la condivisione delle informazioni e dei documenti. Le piattaforme social vengono utilizzate soprattutto per: le riunioni o il mantenimento dei contatti con i colleghi, la condivisione dei documenti e la partecipazione a webinar o corsi di formazione. Skype for business è la piattaforma maggiormente utilizzata durante il lavoro agile per le emergenze.
SALUTE FISICA E MENTALE	+	La modalità di lavoro agile ha portato alla percezione di uno stato di salute generalmente migliore tra i rispondenti. Inoltre ha fatto emergere un decremento progressivo della percezione di disagio psicologico, aumentando di conseguenza il benessere dei lavoratori.
SODDISFAZIONE ESPERIENZA DI LAVORO AGILE	+	È stata riportata un'ampia soddisfazione per l'esperienza di lavoro agile che raggiunge punte di consenso più alte nella modalità lavoro agile per un giorno alla settimana (T1). Tuttavia, terminata la fase emergenziale quasi la totalità dei rispondenti intervistati a luglio 2020 (T2) riterrebbe utile lavorare ancora in modalità di lavoro agile, riportando una media generale di 3 giorni alla settimana. Ciò viene anche confermato nelle proposte di miglioramento, dove si suggerisce anche di dare la possibilità di variare i giorni di lavoro agile programmati da una settimana all'altra.
COINVOLGIMENTO NEL LAVORO	−	Il coinvolgimento nel lavoro riporta un peggioramento nella modalità di lavoro agile per le emergenze, rispetto alle altre due modalità di lavoro. Bisogna tener conto della particolarità di questa tipologia di lavoro a distanza e degli aspetti correlati al senso di coinvolgimento, che andrebbero ulteriormente considerati, quali il senso di appartenenza all'organizzazione, la percezione di isolamento, il sentirsi escluso dalle decisioni e attività. Questo aspetto va tenuto in conto in una eventuale estensione futura del lavoro agile.
DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE	−	L'organizzazione dell'orario di lavoro è risultata essere uno degli aspetti maggiormente migliorati grazie alla modalità di lavoro agile. Tuttavia si evidenzia che nei suggerimenti è stato segnalato di tutelare maggiormente il diritto alla disconnessione, ovvero il rispetto della fascia oraria lavorativa e la tutela delle festività, durante il lavoro agile per le emergenze. Aspetto questo fortemente dibattuto, nei diversi contesti istituzionali, data la necessità di implementare una regolamentazione specifica per tutelare i lavoratori relativamente ai tempi di lavoro effettuato in modalità agile.

INTRODUZIONE

Alla luce delle trasformazioni introdotte nel mondo del lavoro - anche collegate allo sviluppo e diffusione delle Information and Communications Technology (Ict), il lavoro agile può configurarsi come una forma di conciliazione tra vita lavorativa e vita privata, che al contempo contribuisce alla crescita della produttività e alla riduzione dei costi, nei contesti lavorativi sia pubblici che privati.
Alla previsione - di cui alla Legge 7 agosto 2015 n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" - volta alla sperimentazione di nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa, ha fatto seguito lo specifico articolato (artt. 18-24) della Legge 22 maggio 2017 n. 81 dedicato al lavoro agile inteso quale "[...] modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva [...]. La Direttiva n. 3 del 2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica ha fornito "Linee guida contenenti regole inerenti all'organizzazione del lavoro finalizzate a promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti" e successivamente il Decreto 4 novembre 2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione ha istituito l'Osservatorio nazionale del lavoro agile, organismo propositivo di carattere normativo, organizzativo e tecnologico, con compiti di verifica degli obiettivi raggiunti e di monitoraggio. Con le successive "Linee guida sul Piano Organizzativo del lavoro Agile (Pola e indicatori di performance" del 9 dicembre 2020) il Ministro per la Pubblica Amministrazione ha inteso fornire specifiche linee di indirizzo volte alla "programmazione del lavoro agile, ovvero delle sue modalità di attuazione e sviluppo". Con il diffondersi in Italia del virus SARS-CoV-2, si è verificata un'adozione estesa della modalità di lavoro agile - c.d., lavoro agile per l'emergenza – individuata tra le misure di contenimento e prevenzione del contagio al fine di garantire la prosecuzione di diverse attività lavorative ed economiche. In questo scenario, gli studi di ricerca orientati ad approfondire gli aspetti di organizzazione e gestione del lavoro e i relativi impatti collegati al lavoro agile e all'utilizzo delle Ict, possono offrire spunti di riflessione in un momento di grande cambiamento, cogliendo le opportunità e identificando i limiti nell'ottica della tutela della salute e del benessere dei lavoratori.

IL PROGETTO LAVORO AGILE IN INAIL E LO STUDIO DI FOLLOW UP

Il "Progetto pilota per la sperimentazione del lavoro agile" in Inail, promosso a partire dal 2019 dalla Dcru, ha coinvolto 319 dipendenti che sono stati impiegati in modalità lavoro agile un giorno a settimana per una durata di 12 mesi. In tale contesto, il Dimeila, in raccordo con la stessa Dcru, ha promosso un case study longitudinale con l'obiettivo di monitorare e verificare l'impatto nel tempo dell'esperienza di lavoro agile sul benessere del personale coinvolto, quale contributo al miglioramento delle condizioni di lavoro.

IL METODO DI INDAGINE

Lo studio ha previsto lo sviluppo di un questionario finalizzato ad indagare gli eventuali impatti della modalità di lavoro agile sulle condizioni di lavoro, la salute e il benessere dei partecipanti.
Il disegno di ricerca scelto è di tipo longitudinale e ha previsto - come mostrato nella figura 1 - la somministrazione del questionario in più tempi, in modalità on-line e con garanzia di anonimato. Una prima rilevazione è stata effettuata al tempo 0, immediatamente prima dell'avvio della sperimentazione (dicembre 2018) e una seconda rilevazione al tempo 1, ovvero dopo un anno dall'impiego nella modalità di lavoro agile per un giorno alla settimana (dicembre 2019). In seguito all'introduzione della modalità "Lavoro agile per le emergenze" quale misura di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 per il personale Inail, si è ritenuto opportuno effettuare un'ulteriore somministrazione (tempo 2 - luglio 2020) sui medesimi lavoratori coinvolti nella sperimentazione, al fine di esplorare eventuali cambiamenti sul benessere del personale e sulla qualità delle condizioni di lavoro nelle diverse modalità di svolgimento dell'attività lavorativa (lavoro standard, lavoro agile per un giorno alla settimana e lavoro agile per le emergenze). Le aree indagate al tempo 0 e al tempo 1 sono state integrate nell'ambito della terza rilevazione includendo aspetti peculiari relativi al lavoro agile in emergenza.

Figura 1 - Il disegno di ricerca e le dimensioni investigate nello studio di follow up

TEMPO 0 (dicembre 2018)	TEMPO 1 (dicembre 2019)	TEMPO 2 (luglio 2020)
MODALITÀ DI LAVORO ORDINARIA	**MODALITÀ DI LAVORO AGILE 1 GIORNO ALLA SETTIMANA**	**MODALITÀ DI LAVORO AGILE PER LE EMERGENZE***
- Variabili socio-demografiche - Organizzazione del lavoro - Strumenti tecnologici - Atteggiamenti verso il lavoro - Salute fisica e mentale - Conciliazione vita privata/lavoro	- Variabili socio-demografiche - Organizzazione del lavoro - Strumenti tecnologici - Atteggiamenti verso il lavoro **- Soddisfazione verso lavoro agile** - Salute fisica e mentale - Conciliazione vita privata/lavoro	- Variabili socio-demografiche - Organizzazione del lavoro - Strumenti tecnologici - Atteggiamenti verso il lavoro **- Soddisfazione verso lavoro agile** - Salute fisica e mentale - Conciliazione vita privata/lavoro **- Area di approfondimento lavoro agile per le emergenze**

* In considerazione dell'emergenza Covid-19 che ha modificato ulteriormente le modalità di lavoro

Nota: le variabili in grassetto sono quelle aggiunte nel questionario nei successivi tempi di rilevazione

IL CAMPIONE DI RISPONDENTI

Lo studio di follow up ha coinvolto 319 dipendenti che hanno preso parte al progetto pilota lavoro agile in Inail, a cui è stata inviata, a dicembre 2018, una lettera di presentazione dell'indagine con l'invito alla compilazione del questionario on line. Al tempo 0 hanno risposto 237 dipendenti, con un tasso di adesione pari al 74,3%. In un'ottica longitudinale, i rispondenti al tempo 0 sono stati invitati a partecipare nuovamente all'indagine un anno dopo (tempo 1), di questi 198 hanno risposto al questionario con un tasso di risposta pari all'81,4%. Al tempo 2 è stato infine deciso di invitare nuovamente tutti i 319 dipendenti coinvolti nel progetto pilota, per consentire una fotografia esaustiva dell'esperienza di lavoro agile per le emergenze, ottenendo un tasso di adesione del 61,1% (195 rispondenti). I dipendenti che hanno risposto al questionario in tutti e tre i tempi di rilevazione sono 157, ovvero il 49,2% rispetto al campione di riferimento iniziale.

I RISULTATI PRINCIPALI

Caratteristiche socio-demografiche e occupazionali

Il 73,3% dei partecipanti ai tre tempi di rilevazione sono donne, l'età dei partecipanti è compresa tra i 25 e 64 anni, con una media di 51 anni. Rispetto al titolo di studio, i partecipanti sono prevalentemente in possesso del diploma di scuola media superiore (42,5%), seguono il diploma di laurea specialistica/magistrale (33,3%) e il diploma di specializzazione post laurea (12,1%). Il 68,6% degli intervistati convive con un coniuge/convivente, mentre i restanti risultano essere rispettivamente separati/divorziati (15,2%), celibi/nubili (14,9%) e vedovi (1,3%). Il 52,7% dei partecipanti ha affermato di non avere figli con età inferiore ai 14 anni (soglia di età determinata dal D.L.19 maggio 2020, n. 34 per il riconoscimento del diritto al lavoro agile per i lavoratori dipendenti), il 30,5% dichiara di avere un figlio con meno di 14 anni e il 16,8% due figli. Il 69,4% dei rispondenti afferisce alle Direzioni Regionali (Dr) Inail coinvolte nel progetto (il 45,5% Dr Lombardia e il 23,9% Dr Toscana) e il restante 30,6% alle Direzioni Centrali (il 14,3% Direzione Centrale Organizzazione Digitale, l'8,3% Consulenza tecnica accertamento rischi e prevenzione Centrale e l'8% Dcru). L'area prevalente nella quale lavorano i rispondenti è quella relativa alle Funzioni Centrali (92,9%) rispetto a Istruzione e Ricerca, che rappresenta il 7,1% del totale. Le percentuali relative alle qualifiche professionali ricoperte dai rispondenti, suddivise per Funzioni Centrali e Funzioni di Ricerca, sono riportate nella tabella 2.

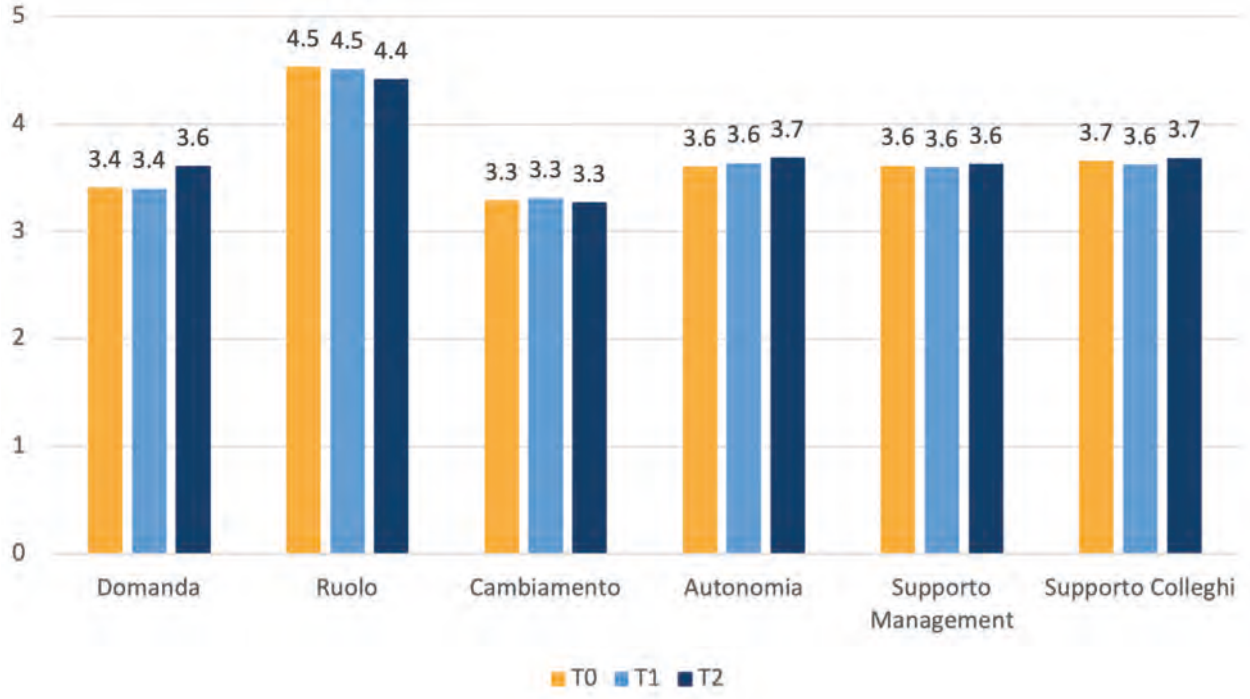
Tabella 2 - Le qualifiche professionali dei rispondenti suddivise per funzione (%)

Funzioni Centrali (92,9%)	%	Funzione Ricerca (7,1%)	%
DIRIGENTE	0,7	DIRIGENTE	4,5
MEDICO	3,8	RICERCATORE/TECNOLOGO	4,5
PROFESSIONISTA	10,0	FUNZIONARIO DI AMMINISTRAZIONE	9,1
PERSONALE AREA C	62,1	COLLABORATORE DI AMMINISTRAZIONE	27,3
PERSONALE AREA B	21,0	OPERATORE DI AMMINISTRAZIONE	27,3
PERSONALE AREA A	2,4	COLLABORATORE TECNICO E.R.	22,7

Fattori di rischio psicosociale

La figura 2 riporta i valori medi relativi alle percezioni dei fattori di rischio psicosociale investigati nei tre tempi dell'indagine, ovvero quegli aspetti di organizzazione e gestione del lavoro e i rispettivi contesti sociali che possono avere un impatto sull'insorgenza dello stress lavoro correlato (Cox & Griffith, 1995). Si fa presente che minore è il punteggio medio ottenuto nei fattori, più critica è la percezione dei rispondenti degli aspetti investigati. Considerando che il valore centrale di scala corrisponde a 3, i risultati mostrano punteggi medi superiori per tutte le dimensioni indagate e in tutti i tre tempi di rilevazione, ad eccezione della dimensione Cambiamento (che si riferisce alle informazioni ricevute ed al coinvolgimento dei lavoratori circa i cambiamenti organizzativi) che si posiziona intorno al valore centrale. Va evidenziato che al tempo 2, la dimensione Domanda (che fa riferimento al carico ed ai tempi di lavoro) registra un rilevante incremento e la dimensione Autonomia (che si riferisce al controllo che il lavoratore ha nello svolgere le proprie attività) un lieve incremento, evidenziando quindi percezioni più positive dei partecipanti nella modalità lavoro agile per le emergenze. Contrariamente, si verifica un lieve decremento al tempo 1 e al tempo 2 nel punteggio medio della dimensione Ruolo (che si riferisce alla chiarezza degli obiettivi lavorativi connessi alla propria posizione) rispetto al lavoro ordinario.

Figura 2 – Percezioni dei fattori di rischio organizzativo, valori medi

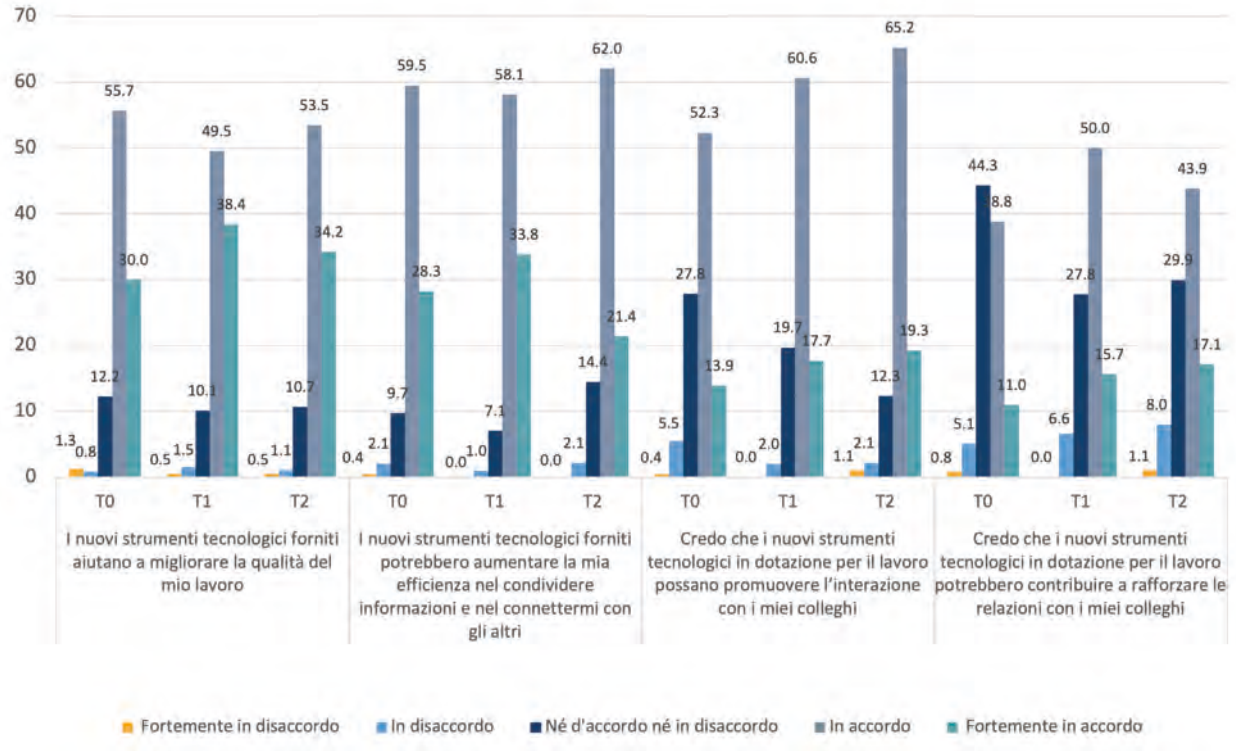


Nota. Per la misura dei fattori di rischio psicosociale è stato utilizzato il Questionario strumento indicatore Management Standard: Rondinone et al. 2012; Wood et al. 2019

Strumenti tecnologici

In questa sezione vengono analizzati i dati relativi all'uso delle tecnologie e degli strumenti digitali per migliorare i processi interni all'organizzazione, non solo in termini di efficienza, ma anche di innovazione e relazioni sociali.

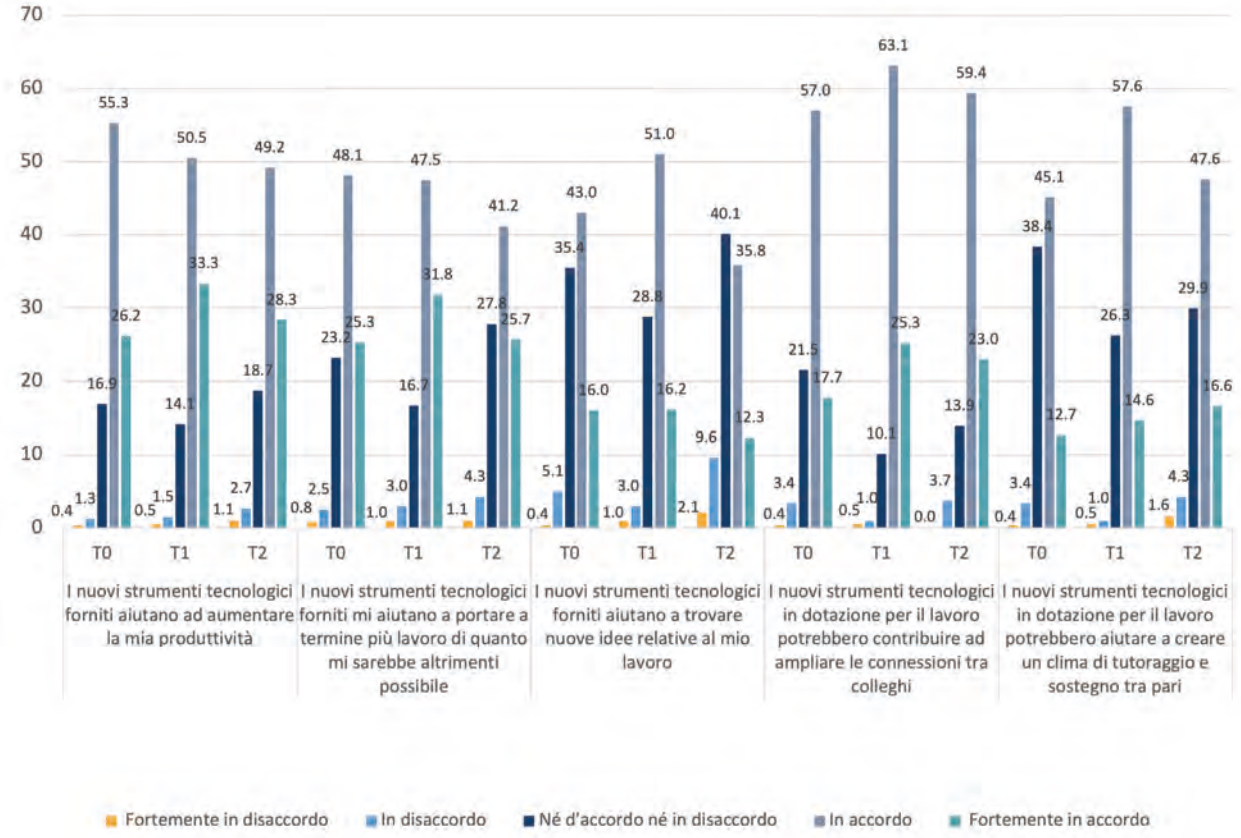
Figura 3 – Percezioni degli strumenti tecnologici al lavoro (1)



Nota: Gli item utilizzati sono stati tratti e riadattati da scale di misura esistenti di Tarafdar, 2010; Cheng, 2011, Lee, 2013

Nella figura 3, nel tempo 0 emerge che la maggior parte degli intervistati, ovvero l'85,7% si ritiene "in accordo" e "fortemente in accordo" sul fatto che gli strumenti tecnologici forniti dall'Istituto migliorino la qualità del proprio lavoro.
Percentuali analoghe si rilevano per l'87,9% degli intervistati al tempo 1 e per l'87,7% al tempo 2. L'87,8% degli intervistati al tempo 0 sono "in accordo" e "fortemente in accordo" sul fatto che gli strumenti tecnologici potrebbero aumentare l'efficienza relativamente alla condivisione delle informazioni e alla connessione tra i colleghi; al tempo 1 tale percentuale sale al 91,9%, mentre al tempo 2 decresce, seppur lievemente, attestandosi all'83,4%.
Al tempo 0, il 66,3% degli intervistati è "in accordo" e "fortemente in accordo" che l'uso degli strumenti tecnologici in dotazione possa promuovere l'interazione con i colleghi. Al tempo 1 tale percentuale cresce attestandosi al 78,3% e al tempo 2 si evince un ulteriore incremento (84,5%).
Sempre rispetto agli impatti della tecnologia sulle relazioni sociali al lavoro, nel tempo 0 si osserva che il 49,8% degli intervistati è "in accordo" e "fortemente in accordo" sul fatto che i nuovi strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro possano contribuire a rafforzare le relazioni con colleghi; un andamento in crescita si rileva nei successivi tempi di rilevazione (il 65,7% al tempo 1 e il 61% al tempo 2).

Figura 4 – Percezioni degli strumenti tecnologici al lavoro (2)



Nota: Gli item utilizzati sono stati tratti e riadattati da scale di misura esistenti di Tarafdar, 2010; Cheng, 2011, Lee, 2013

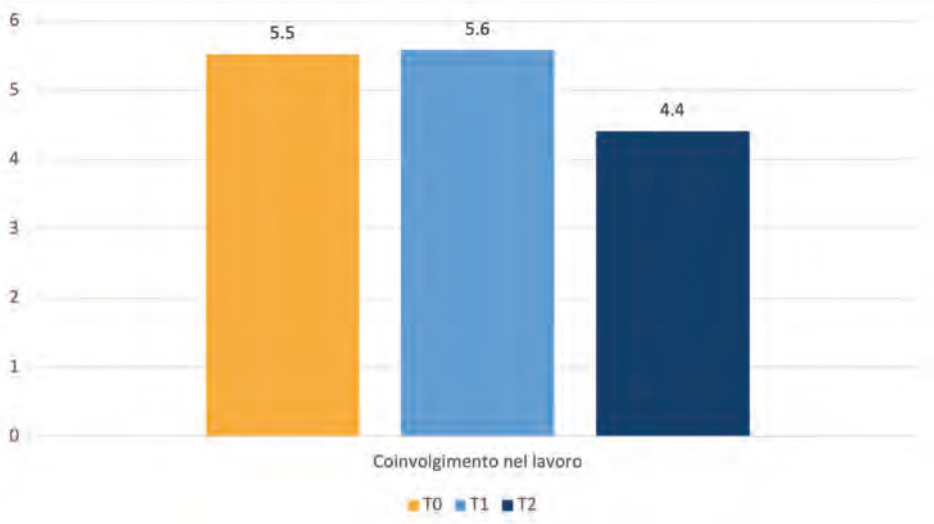
La figura 4 mostra che l'81,5% degli intervistati al tempo 0 e l'83,8% al tempo 1 è "in accordo" e "fortemente in accordo" sul fatto che la nuova strumentazione tecnologica in dotazione aiuti a migliorare la propria produttività, mentre al tempo 2 tale percentuale scende al 77,5%. Al tempo 0 si evidenzia che gli strumenti tecnologici aiutano gli intervistati a portare a termine più lavoro (il 73,4% è "in accordo" e "fortemente in accordo") rispetto a quanto sarebbe stato possibile senza tale strumentazione; tale percentuale subisce un incremento al tempo 1 (79,3%), mentre scende al 66,9% al tempo 2. Oltre la metà degli intervistati al tempo 0 ritiene che i nuovi strumenti tecnologici forniti siano d'aiuto per trovare nuove idee relative al proprio lavoro (il 59% degli intervistati è "d'accordo" e "fortemente in accordo"). Al tempo 1 tale percentuale aumenta leggermente attestandosi al 67,2% mentre al tempo 2 si assiste ad una riduzione sostanziale attestandosi al 48,1%. Al tempo 0 il 74,7% degli intervistati è "in accordo" e "fortemente in accordo" con il fatto che la nuova dotazione tecnologica possa contribuire ad ampliare le connessioni tra colleghi. Al tempo 1 tale percentuale sale all'88,4%, mentre nel tempo 2 scende nuovamente all'82,4%. Più della metà degli intervistati (57,8%) al tempo 0 dichiara di essere "d'accordo" e "fortemente in accordo" con il fatto che gli strumenti tecnologici in dotazione per il lavoro possano aiutare a creare un clima di tutoraggio e fornire sostegno tra colleghi. Nel tempo 1 tale percentuale aumenta (72,2%) mentre al tempo 2 si assiste nuovamente ad una diminuzione (64,2%).

Atteggiamenti verso il lavoro

Gli atteggiamenti verso il lavoro degli intervistati sono stati rilevati attraverso tre dimensioni: il grado di coinvolgimento nel lavoro, che fa riferimento ad uno stato d'animo positivo nei confronti del proprio lavoro, la soddisfazione lavorativa e, limitatamente al tempo 1 e al tempo 2, la soddisfazione verso l'esperienza di lavoro in modalità agile.

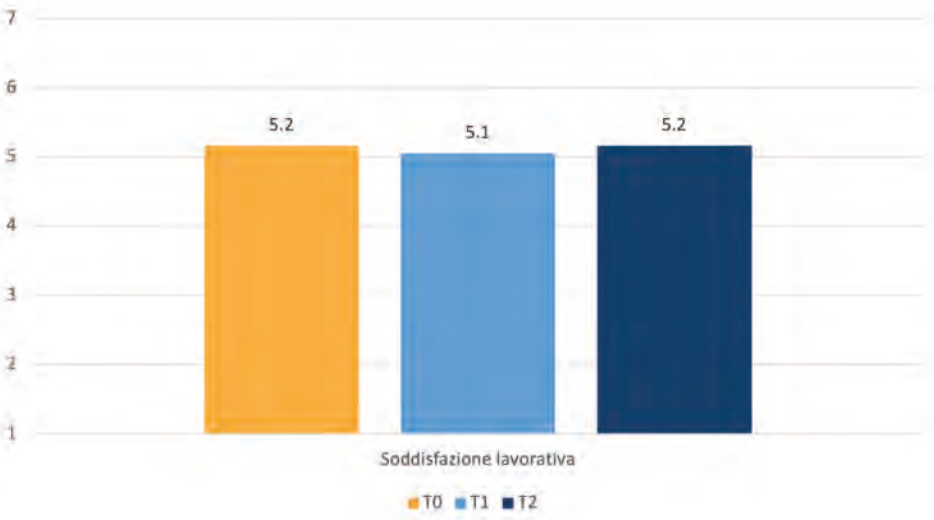
Come mostrato in figura 5 e 6, emerge un buon livello di coinvolgimento lavorativo e soddisfazione verso il lavoro in tutti i tempi dell'indagine, in cui i valori medi si attestano ben al di sopra del valore centrale di scala in tutti e tre i tempi di rilevazione (corrispondente rispettivamente a 3 e a 4). Tuttavia, si può notare che il coinvolgimento lavorativo registra un irrilevante miglioramento nella modalità lavoro agile per un giorno alla settimana rispetto al lavoro ordinario (T0=5,5 e T1=5,6), ma subisce un forte decremento in modalità di lavoro agile per le emergenze (T2), attestandosi a 4,4. Diversamente, la soddisfazione verso il lavoro diminuisce molto lievemente solo al tempo 1 (5,0), rimanendo sugli stessi valori medi negli altri due tempi di rilevazione.

Figura 5 – Coinvolgimento lavorativo, valori medi nei 3 tempi di rilevazione



Per la misura del coinvolgimento lavorativo è stata utilizzata la Utrecht Work Engagement Scale-3 di Schaufeli et al., 2017

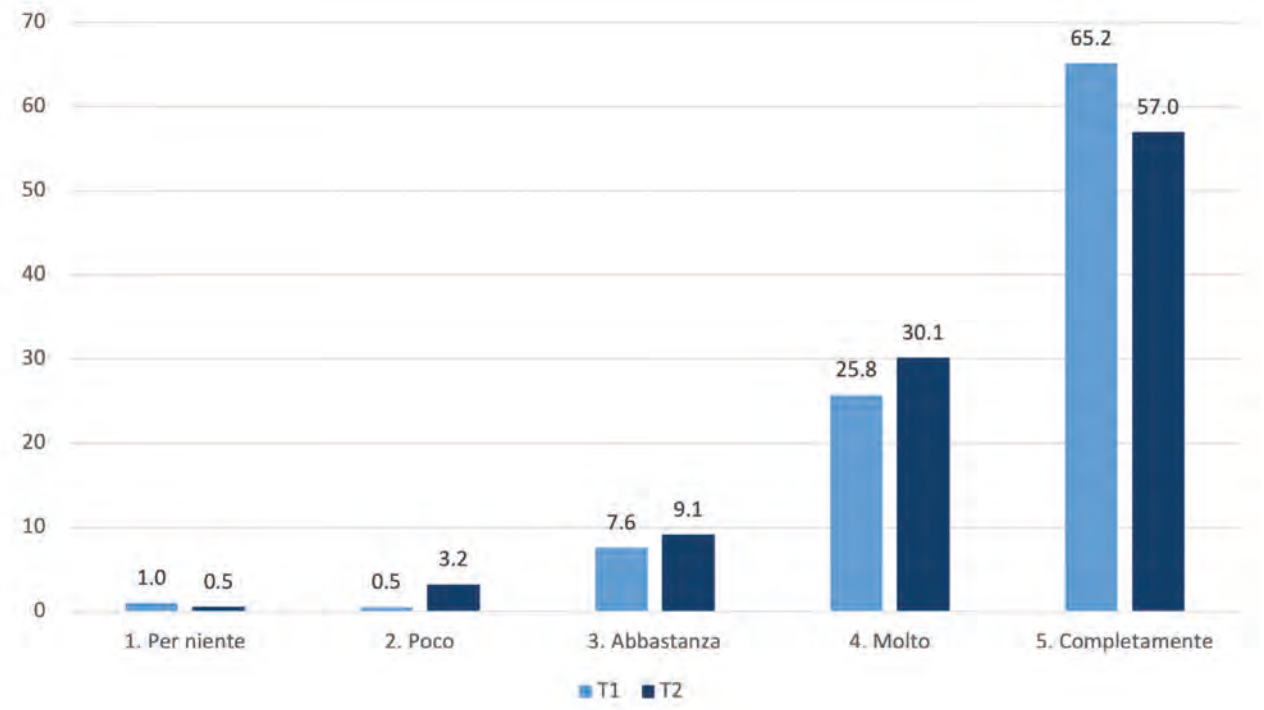
Figura 6 – Soddisfazione verso il lavoro, valori medi nei 3 tempi di rilevazione



Per la misura è stato utilizzato l'item di soddisfazione lavorativa complessiva di Cortese & Quaglino, 2006

In figura 7 sono mostrate le percentuali relative al grado di soddisfazione complessiva circa l'esperienza di lavoro agile; in generale emergono percentuali piuttosto elevate nelle categorie di risposta "molto" e "completamente" soddisfatto in entrambi i tempi di rilevazione considerati. Tuttavia si evidenziano percentuali leggermente più alte in modalità di lavoro agile per un giorno alla settimana, in cui il 91% dei lavoratori si dichiara "completamente" e "molto" soddisfatto, rispetto al lavoro agile per le emergenze in cui l'87% dei lavoratori si dichiara "completamente" e "molto" soddisfatto.

Figura 7 – Soddisfazione relativa all'esperienza di lavoro agile, valori percentuali nei 3 tempi di rilevazione



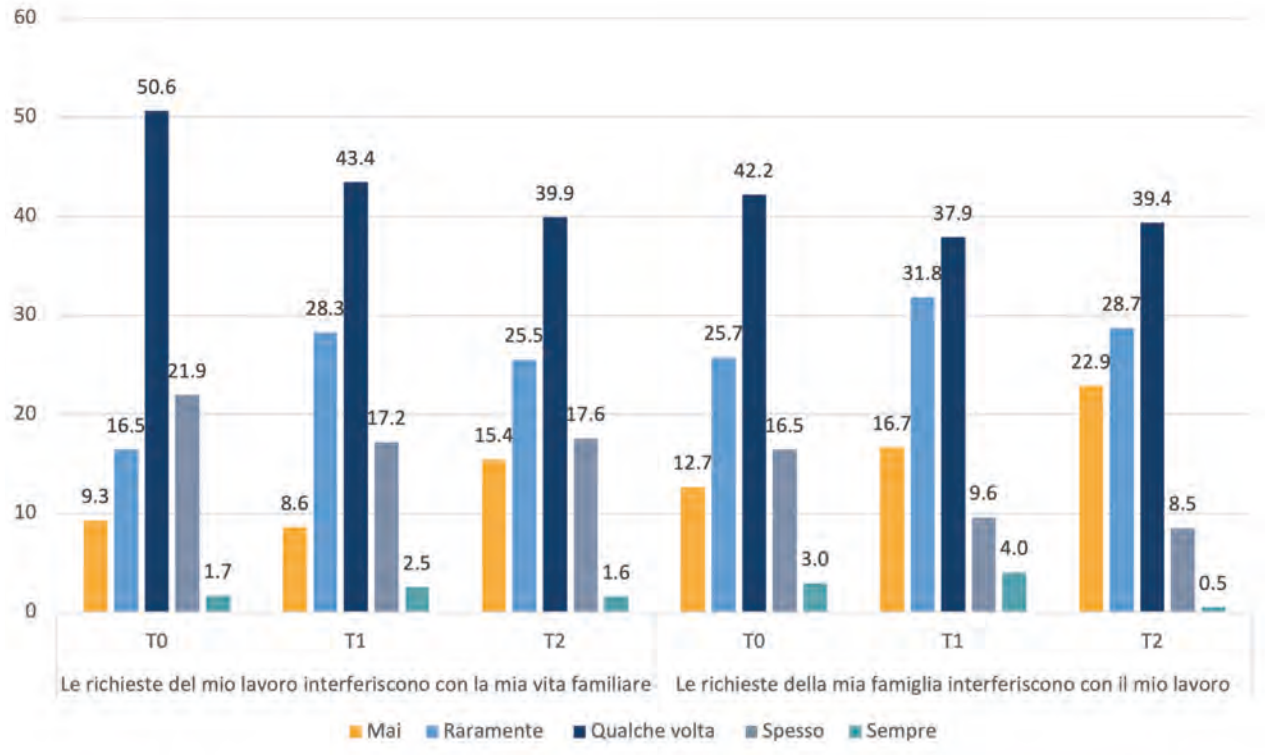
Bilanciamento vita privata/vita lavorativa

Gli aspetti connessi alla conciliazione tra vita lavorativa e vita privata sono stati indagati attraverso due dimensioni: le eventuali interferenze tra le richieste lavorative e la vita familiare vissute dai lavoratori e l'impatto che il lavoro agile ha avuto in termini di miglioramento della vita lavorativa e semplificazione della vita privata[1]. Dalla Figura 8 emerge che il 25,8% dei rispondenti ha vissuto "mai" e "raramente" interferenze delle richieste lavorative sulla vita familiare nel tempo 0, ma tale percentuale aumenta al tempo 1 (36,9%) e, ancor di più al tempo 2 attestandosi al 40,9%. Il 50,6% riporta di aver subito tali interferenze "qualche volta" e il 23,6% "spesso" e "sempre" al tempo 0; mentre si registra un decremento generale in entrambe le modalità di lavoro agile per queste categorie di risposta (T1= il 43,4% "qualche volta", il 19,7% "spesso" e "sempre"; T2= il 39,9% "qualche volta", il 19,2% "spesso" e "sempre").

1 Va precisato che la formulazione di tali domande è stata modificata nelle diverse fasi di somministrazione del questionario. Nel tempo 0 le domande indagavano le aspettative dei lavoratori circa il lavoro agile (il lavoro agile potrebbe migliorare la mia vita lavorativa; il lavoro agile potrebbe semplificare la mia vita privata), mentre nel tempo 1 e nel tempo 2 è stato chiesto di valutare l'impatto che il lavoro agile ha avuto sul bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa (il lavoro agile ha migliorato la mia vita lavorativa; il lavoro agile ha semplificato la mia vita privata). Per semplificare la lettura dei risultati nella figura 9 è stata mantenuta la formulazione utilizzata al tempo 1 e al tempo 2.

Rispetto ad un ruolo di interferenza delle richieste familiari sul lavoro, al tempo 0 tale situazione si verifica "mai" e "raramente" per il 36,9% del campione, mentre troviamo un incremento nelle percentuali nelle due modalità di lavoro agile (T1= 48,5%; T2= 51,6%). Sempre al tempo 0, il 43,4% dei rispondenti ha riportato di aver subito "qualche volta" interferenze delle richieste familiari sul lavoro e il 19,7% "spesso" e "sempre", mentre si registra un decremento generale in entrambe le modalità di lavoro agile per queste categorie di risposta (T1=il 37,9% "qualche volta" e il 13,6% "spesso" e "sempre"; T2= il 39,9% "qualche volta" e il 9% "spesso" e "sempre").

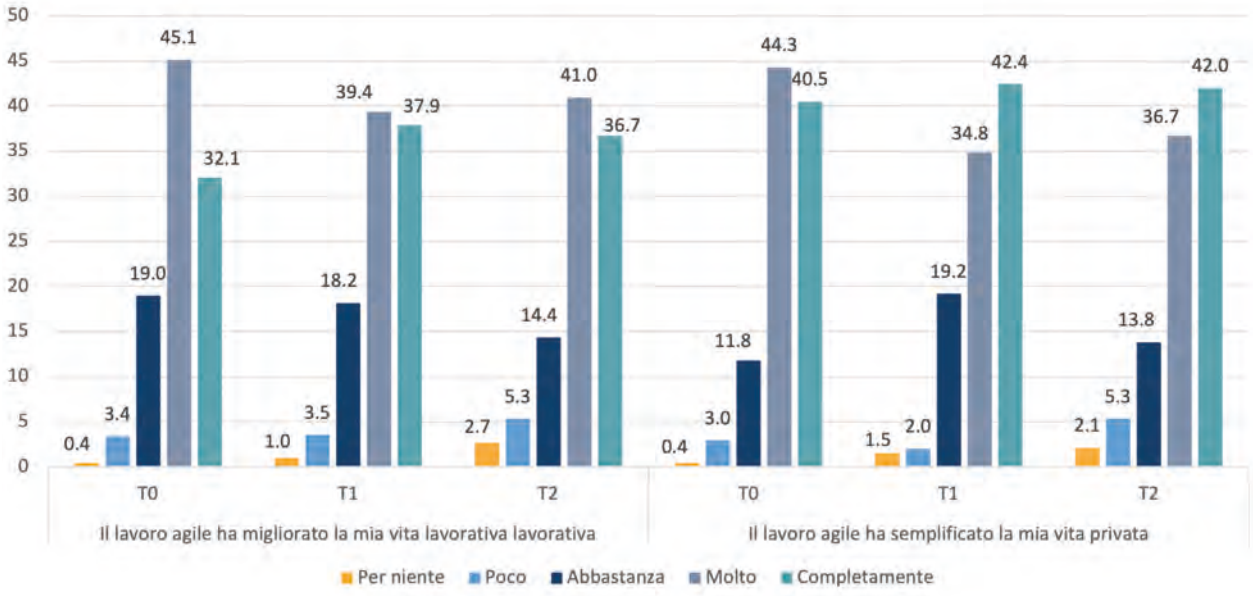
Figura 8 – Bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata, valori percentuali nei 3 tempi di rilevazione



La misura di bilanciamento vita lavorativa e vita privata è stata tratta e riadattata da International Social Survey Programme, 2015

Passando invece all'impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e privata nella figura 9 si osserva in particolare un incremento delle percentuali sul polo più positivo della scala, corrispondente a completamente, nei tempi di rilevazione relativi alle due modalità di lavoro agile in confronto al lavoro ordinario.
Al tempo 0, il 32,1% si aspettava che il lavoro agile avrebbe migliorato "completamente" la propria vita lavorativa, mentre al T1 e al T2 rispettivamente il 37,9% e il 36,7% hanno dichiarato che il lavoro agile ha migliorato completamente la propria vita lavorativa. Sempre al tempo 0, il 40,5% dei rispondenti si aspettava che il lavoro agile avrebbe semplificato "completamente" la propria vita privata, mentre al T1 e al T2 rispettivamente il 42,4% e il 42,0% hanno dichiarato che questo effettivamente è avvenuto.
In generale quindi si denota un miglioramento generale nelle modalità di lavoro agile, oltre le aspettative dei rispondenti quando operavano in maniera ordinaria, sia rispetto al miglioramento percepito nella propria vita lavorativa che nella semplificazione della vita privata.

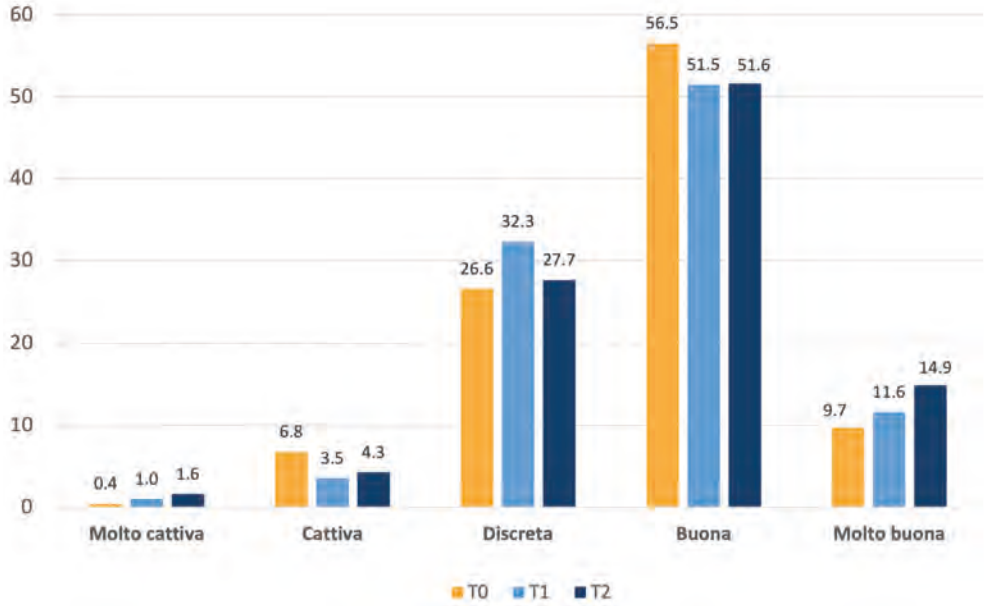
Figura 9 - Impatto del lavoro agile sulla vita lavorativa e sulla vita privata, valori percentuali nei 3 tempi di rilevazione



Impatti sulle condizioni di salute

Relativamente a questa area sono stati indagati due aspetti relativi alla salute dei partecipanti: la salute generale e il disagio psicofisico. Rispetto alla salute generale nei tre tempi di rilevazione, dalla figura 10 emerge un progressivo miglioramento dal lavoro ordinario alle due modalità di lavoro agile investigate: il 66,2% considera la propria salute "molto buona" e "buona" al tempo 0, il 63,1% al tempo 1 e il 66,5% al tempo 2; il 26,6% dei partecipanti definisce la propria salute "discreta" al tempo 0, mentre al tempo 1 sono il 32,3% ed al tempo 2 sono il 27,7% dei partecipanti a scegliere tale modalità di risposta. Infine il 7,2% dei lavoratori considera la propria salute "molto cattiva" e "cattiva" al tempo 0, il 4,5% al tempo 1, mentre al tempo 2 la percentuale su queste modalità di risposta cresce al 5,9%.

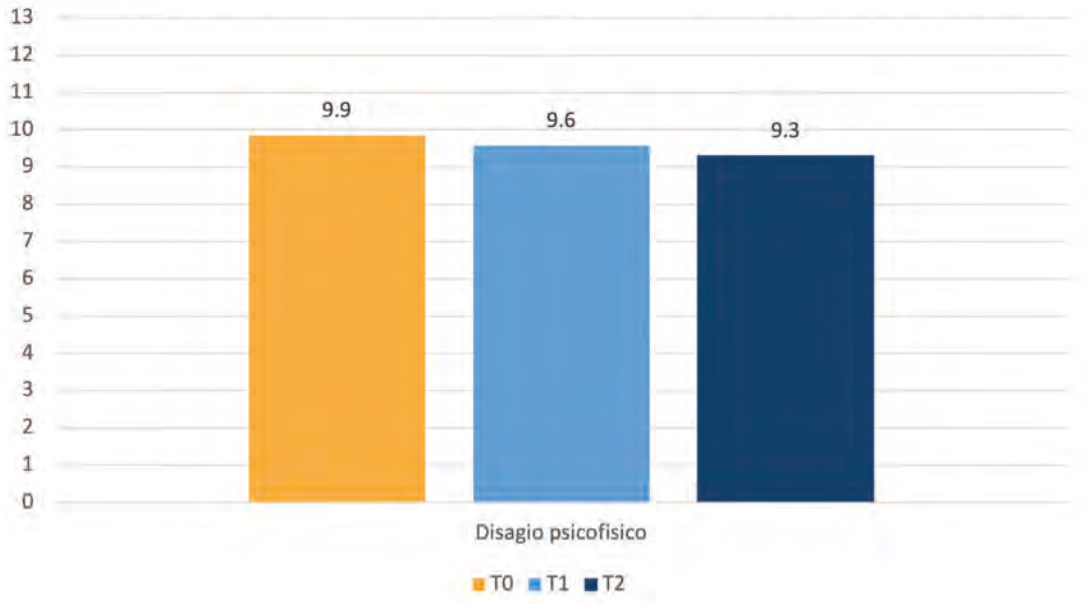
Figura 10 – Stato di salute generale percepito dai partecipanti, valori percentuali nei 3 tempi di rilevazione



La salute generale è stata misurata con singolo item tratto dalla sesta Indagine EWCS, Eurofound

Il disagio psicofisico dei partecipanti è stato indagato attraverso un indicatore sintetico sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e ampiamente utilizzato nelle maggiori indagini europee. Si fa presente che un punteggio al di sopra del valore soglia, identificato dall'OMS come uguale a 13, indica la presenza di un disagio psicofisico. Come mostrato nella figura 9, si evidenzia che al tempo 0 il valore medio del campione è 9,85, al tempo 1 è 9,58, mentre al tempo 2 è 9,31. Pertanto emergono sia valori medi sempre al di sotto del valore soglia che una decrescita del punteggio medio nei vari tempi dell'indagine, ad indicare un lieve miglioramento nelle condizioni psicofisiche dei partecipanti.

Figura 11 – Disagio psicofisico, medie nei 3 tempi di rilevazione

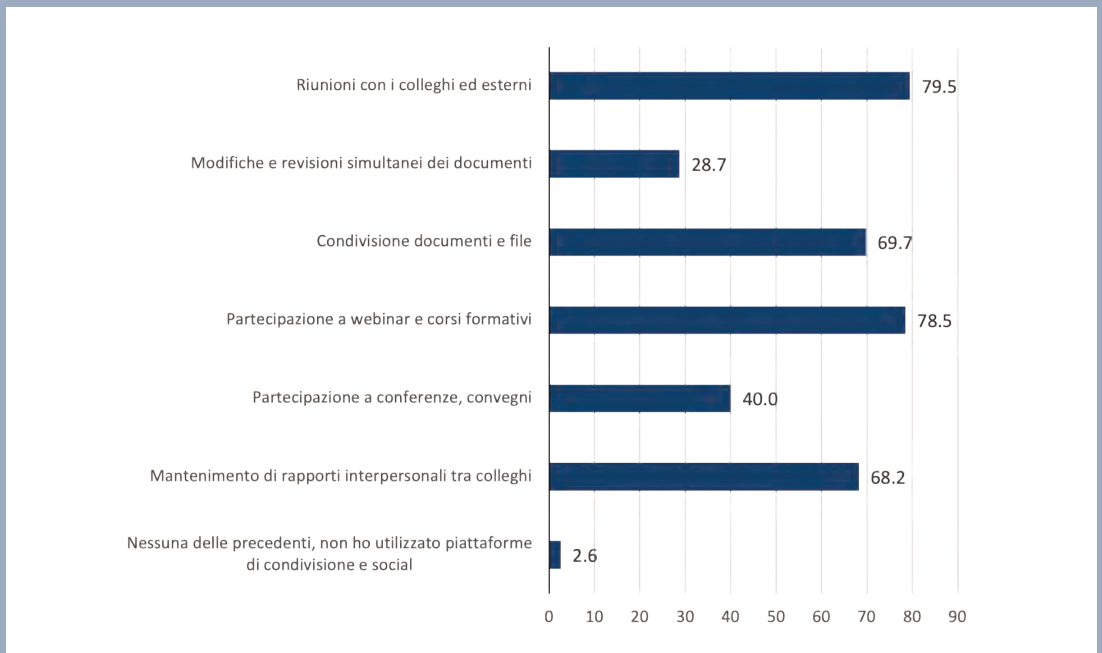


Scala Disagio psicofisico WHO - 5 sviluppata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, WHO, 1998; Topp et al. 2015

FOCUS - Lavoro agile per le emergenze

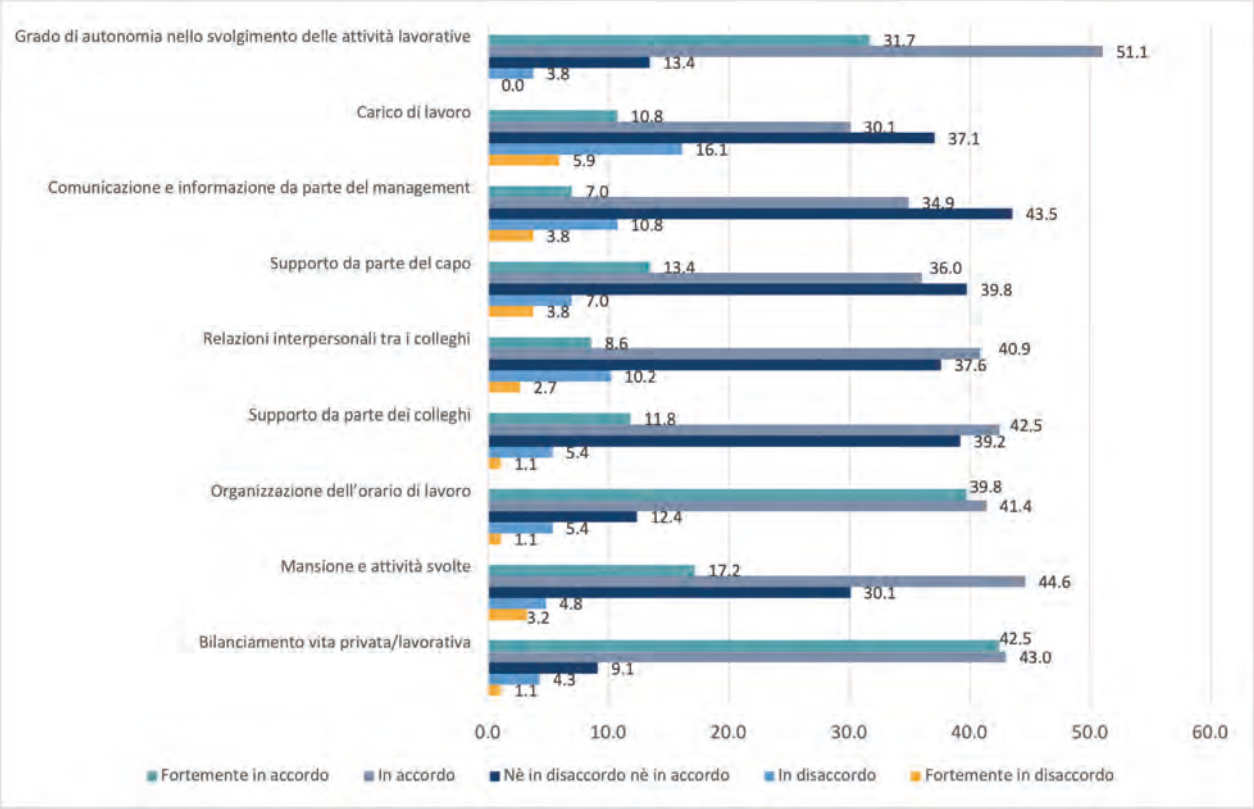
La rilevazione al tempo 2 ha previsto un approfondimento sulla modalità di lavoro agile per le emergenze in considerazione di alcuni aspetti specifici che caratterizzano questa peculiare forma di lavoro flessibile, che possono avere delle ricadute in ottica di tutela della salute dei lavoratori. Pertanto si è ritenuto opportuno inserire nel questionario utilizzato nel tempo 2 alcune domande aggiuntive (ad es. relativamente al luogo dove si svolge l'attività lavorativa, alla strumentazione tecnologica fornita e alle ricadute su aspetti di organizzazione del lavoro), finalizzate ad evidenziare eventuali punti di forza e criticità connesse ai cambiamenti drastici e repentini che hanno interessato le modalità di lavoro nella fase emergenziale.
Rispetto alle modalità di convivenza dei lavoratori durante il lavoro agile per le emergenze, il 62,6% del campione ha dichiarato di vivere con un partner, il 53,8% con i figli, il 14,9% con altre persone di cui prendersi cura, mentre il 13,3% dichiara di aver vissuto da solo. Rispetto alla strumentazione tecnologica utilizzata per lo svolgimento della propria attività lavorativa, il 90,4% ha utilizzato esclusivamente quella fornita dall'amministrazione, mentre il restante 9,6% ha fatto ricorso anche a strumentazione di sua proprietà. È tuttavia emerso che il 27,8% dei partecipanti ha dovuto condividere l'utilizzo della strumentazione tecnologica con altre persone conviventi.
La piattaforma social utilizzata più frequentemente per lo svolgimento dell'attività lavorativa è Skype for business, di cui il 90,3% dei partecipanti dichiara di utilizzare "spesso" e "sempre", il 5,4% "qualche volta" e il restante 4,5 % "raramente" e "mai". Per quanto riguarda One Drive il 63,5% dei partecipanti dichiara di utilizzarla "spesso" e "sempre", il 17,7% "qualche volta" e il restante 18,8 % "raramente" e "mai". Infine Microsoft Teams risulta utilizzata "spesso" e "sempre" dal 53,8% dei partecipanti, "qualche volta" dal 31,2% e "raramente" e "mai" dal 15%.
Riguardo ad altre piattaforme social eventualmente utilizzate: il 57,4% dei partecipanti ha dichiarato di non usarne, il 22,1% di utilizzare Cisco Web, il 13,8% Zoom e lo 0,5% Starlights.
La figura 12 mostra le principali attività svolte attraverso l'utilizzo delle principali piattaforme social e le relative frequenze. Le tre tipologie di attività più diffuse risultano: le riunioni con i colleghi ed esterni (79,5%) la partecipazione a webinar e corsi formativi (78,5%), la condivisione di documenti e file (69,7%).

Figura 12 -
Attività lavorative svolte attraverso le piattaforme di condivisione e social. Valori percentuali.



È stato poi chiesto ai partecipanti di valutare quali miglioramenti il lavoro agile per le emergenze abbia introdotto ad alcuni aspetti delle condizioni lavorative rispetto alle modalità precedenti di lavoro (lavoro standard e lavoro agile per un giorno a settimana). Dalla figura 13 si evince che i tre aspetti considerati maggiormente migliorati sono: il bilanciamento vita privata/vita lavorativa (85,50% "in accordo" e "fortemente in accordo"), il grado di autonomia nello svolgimento dell'attività lavorativa (82,8% in accordo" e "fortemente in accordo") e l'organizzazione dell'orario di lavoro (81,2% in accordo" e "fortemente in accordo"). Seguono con percentuali inferiori la mansione e le attività svolte (61,8%), il supporto dei colleghi (54,3%), le relazioni interpersonali tra colleghi (49,5%) il supporto del management (49,4%) la comunicazione e informazione da parte del management (41,9%) ed in coda si posiziona il carico di lavoro (40,9%).

Figura 13 –
Miglioramenti apportati dal lavoro agile per le emergenze su aspetti dell'organizzazione del lavoro



A conclusione di questa sezione dell'indagine è stato chiesto ai partecipanti se ritengono utile poter continuare a lavorare in modalità agile anche una volta terminata l'emergenza sanitaria. La quasi totalità del campione, il 95% dichiara di voler lavorare ancora in modalità agile, mentre il restante 5% dichiara di non essere interessato. Coloro che sono interessati a mantenere tale modalità, hanno riportato un numero di tre giorni di lavoro agile a settimana come adeguato.

Proposte di miglioramento riportate dai dipendenti

Per i tempi 1 e 2 dell'indagine è stata predisposta una domanda aperta per consentire ai partecipanti di contribuire con suggerimenti e proposte di miglioramento relative alla modalità di implementazione del lavoro agile in Inail.
Circa il 57% dei rispondenti (n. 113) al tempo 1 e il 47% (n. 91) al tempo 2 ha espresso una propria opinione e dato un personale contributo proponendo dei suggerimenti, individuando le aree di criticità prevalenti, sperimentate durante l'anno di lavoro agile, e fornendo dei feedback rispetto l'esperienza avuta. Le risposte aperte sono state pertanto ricodificate in categorie che hanno permesso di calcolare, in linea con le variabili precedenti, le percentuali di risposta.
Al tempo 1, il 44,2% dei rispondenti suggerisce di estendere la modalità di lavoro agile a più giorni a settimana, i partecipanti si orientano prevalentemente verso l'implementazione di un ulteriore giorno oltre a quello già previsto.
I partecipanti (T1 – 15,9%, T2 - 42,8%) individuano inoltre la necessità di garantire a tutti i lavoratori la possibilità di accesso alla rete internet, di mettere a disposizione ausili informatici quali ad esempio monitor e stampanti e di semplificare le procedure informatiche; l'8,8% al tempo 1 e il 4,3% al tempo 2 evidenzia invece la necessità di una maggiore autonomia per gli aspetti di programmazione delle attività da svolgere, suggerendo ad esempio la possibilità di definire autonomamente i tempi del lavoro e di sistematizzare una programmazione a cadenza settimanale di raccordo con i diretti superiori rispetto al raggiungimento degli obiettivi. Il 5,3% (T1) suggerisce un'estensione della modalità di lavoro agile a tutto il personale, e sempre il 5,3% (T1) indica di poter utilizzare la modalità agile ad ore e/o con la possibilità di variare il giorno programmato della settimana, da dedicare al lavoro a distanza, anche in linea con le esigenze personali.
A seguire il 4,4% al tempo 1 e il 20,9% al tempo 2 ritiene che sia necessario migliorare la programmazione del lavoro e delle procedure attraverso, ad esempio, la possibilità di implementare momenti di raccordo e coordinamento, da parte dei diretti superiori, delle attività da svolgere e semplificare le procedure burocratiche.
Al tempo 2 infine i partecipanti hanno rilevato, durante l'emergenza sanitaria, la necessità di tutelare maggiormente il diritto alla disconnessione (17,5%) attraverso il rispetto della fascia oraria lavorativa e la tutela delle festività.

Bibliografia

1. Cheng B, Wang M, Yang S J. Acceptance of competency-based workplace e-learning systems: Effects of individual and peer learning support. Comput Educ. 2011; 57(1): 1317-1333.
2. Cox T, & Griffiths A. The nature and measurement of work stress: Theory and practice. In: Wilson, J.R., &Corlett, N. (Eds.), The evaluation of human work: A practical ergonomics methodology. Taylor & Francis, London, 1995.
3. Eurofound. Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update). Office for Official Publications of European Union, Luxembourg. 2017.
4. International Social Survey Programme (ISSP). Work Orientations IV. Variable Report. Documentation release 2017/08/30. GESIS Data Archive for the Social Sciences. 2015
5. Lee J, Suh E. An Empirical Study of the Factors Influencing Use of Social Network Service. In PACIS. 2013; 181.
6. Rondinone BM, Persechino B, Castaldi T, et al. Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of health safety and executive indicator tool. G Ital Med Lav Ergon. 2012; 34(4): p. 392-9.
7. Schaufeli WB, Shimazu A, Hakanen J, Salanova M, & De Witte H. An ultrashort measure for work engagement: The UWES-3. Validation across five countries. Eur J Psychol Assess. 2017 Advance online publication. http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000430
8. Tarafdar M, Tu Q, & Ragu-Nathan TS. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. J Manag Inf Syst. 2010; 27(3), 303-334.
9. Topp CW, Østergaard SD, Søndergaard S, & Bech P. The WHO-5 Well-Being Index: A Systematic Review of the Literature. Psychother Psychosom. 2015; 84, 167-176.
10. WHO. Wellbeing Measures in Primary Health Care/The Depcare Project. WHO Regional Office for Europe, Copenhagen. 1998.
11. Wood S, Ghezzi V, Barbaranelli C, et al: Assessing the Risk of Stress in Organizations: Getting the Measure of Organizational-Level Stressors. Front Psychol. 2019; 20(10):2776.

Sitografia

1. https://www.inail.it/cs/internet/comunicazione/news-ed-eventi/news/news-protocollo-lavoro-agile-2020.html
2. http://www.funzionepubblica.gov.it/

Inail - Direzione centrale pianificazione e comunicazione
piazzale Giulio Pastore, 6 - 00144 Roma
dcpianificazione-comunicazione@inail.it
www.inail.it

ISBN 978-88-7484-695-5