



UNIVERSITÀ DI PARMA

AREA PERSONALE E ORGANIZZAZIONE

3 GIUGNO 2020

LAVORO AGILE@UNIPR

ANALISI DELL'IMPATTO DELL'ADOZIONE DEL LAVORO AGILE (LA)
CONSEQUENTE ALL'EMERGENZA COVID-19 A UNIPR

PERIODO DI MONITORAGGIO DAL 2 MARZO AL 20 APRILE 2020

A CURA DI: U.O. FORMAZIONE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

RESPONSABILE: ING. MIRCO BECCARELLI

IN COLLABORAZIONE CON DOTT.SSA FIORENZA BACCHIERI – ELISABETTA SAVINO

Premessa

La **U.O. Formazione e Benessere Organizzativo** di concerto con il **Direttore Generale dell'Università di Parma**, con Circolare interna di prot. n. 81659 del 29 aprile 2020, avente ad oggetto: *“Misure straordinarie in materia di lavoro agile, ex art. 87 Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18 – Coordinamento, monitoraggio e relazione delle attività in modalità di lavoro agile (Smart Working e Telelavoro)”*, ha invitato i Responsabili diretti e/o apicali di Struttura dell'Ateneo a rispondere, entro la data dell'8 maggio 2020, alla compilazione di un sintetico **“QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE IN MODALITÀ DI LAVORO AGILE (SMART WORKING E TELELAVORO) NELLA FASE DI EMERGENZA SANITARIA COVID-19, RIFERITE AL PERIODO DAL 02 MARZO AL 20 APRILE 2020”**.

L'indagine ha riscontrato un **feedback** pari alla restituzione di **n. 83 questionari**, che hanno fornito valutazioni, informazioni e opinioni su:

- Giudizio complessivo sull'attività svolta in modalità di Lavoro Agile (LA)
- Ritardi riscontrati nella gestione della prestazione lavorativa
- Adeguatezza delle postazioni virtuali (VPN, UCClient, Teams), messe a disposizione dall'Area Dirigenziale Sistemi Informativi di Ateneo
- Prospettive di nuove opportunità legate al Lavoro Agile (LA)
- Criticità segnalate nell'ambito del Lavoro Agile (LA)

È stata inoltre richiesta una sintetica relazione sull'andamento complessivo delle attività svolte dalla struttura in modalità di Lavoro Agile (LA).

Vengono di seguito commentate le valutazioni e le risposte ricevute per le singole sezioni, aggregate in classi per analogia. In [Appendice 1](#) vengono riportati i giudizi raccolti in maniera analitica per esteso.

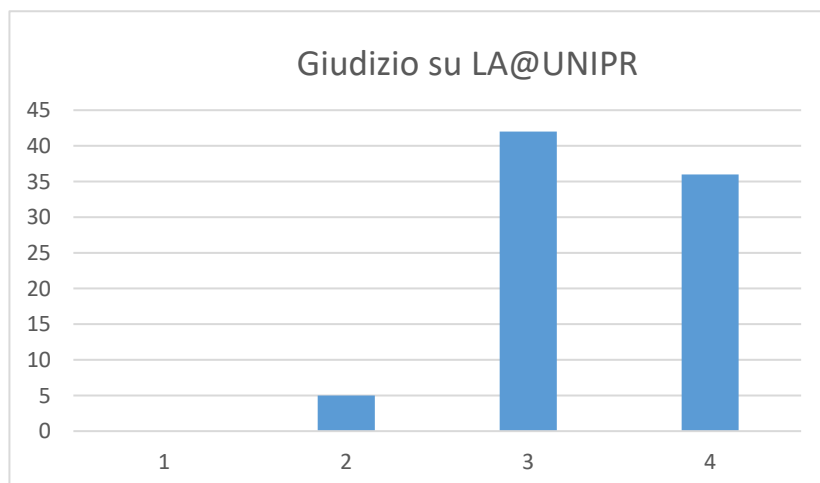
Giudizio complessivo sull'attività svolta in modalità di Lavoro Agile (LA)



Il giudizio, espresso su una scala di 4 valori, è risultato in media più che buono.

In dettaglio, il **punteggio medio è risultato 3.4**, con la seguente scala e distribuzione [in parentesi quadre il numero di risposte]:

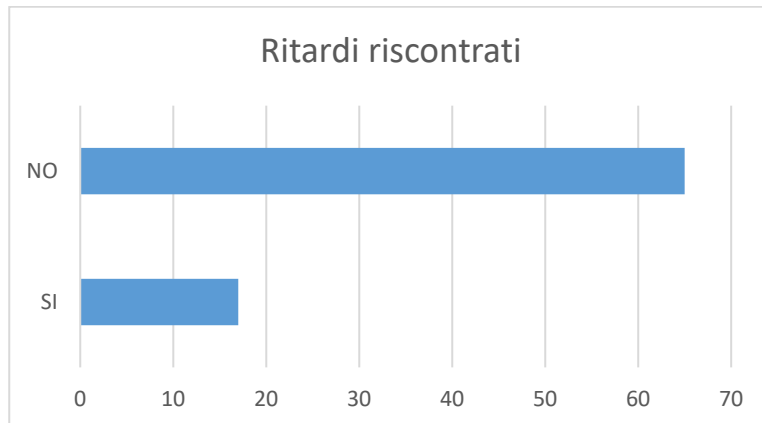
1= insufficiente [0], 2= sufficiente [5], 3= buono [42], 4= ottimo [36]



Ritardi riscontrati nella gestione della prestazione lavorativa



Il 78% delle Strutture non ha riscontrato ritardi rilevanti nel passaggio da attività in presenza a LA.



I motivi segnalati quali cause di rallentamento del lavoro si riconducono a due categorie:

- (a) problemi di natura tecnica hardware, software e di connessioni [16%]
- (b) difficoltà di recepimento dei nuovi compiti legati al LA, o a mansioni non perfettamente compatibili con il LA [11%]

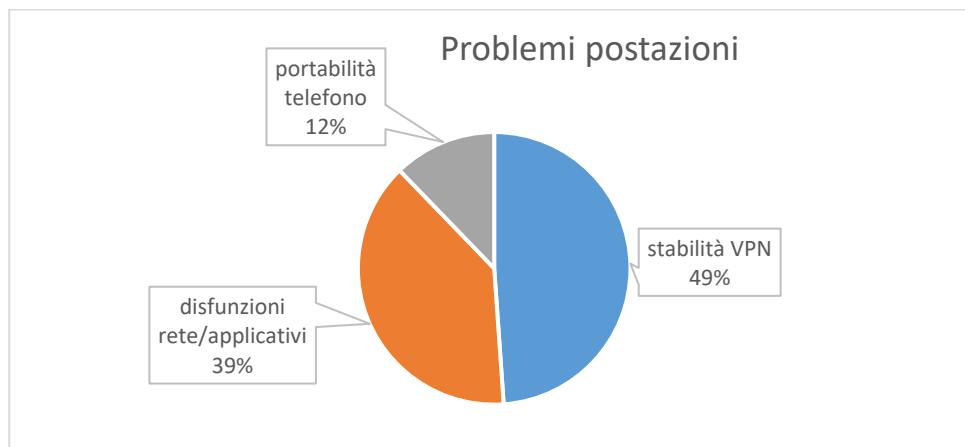
Adeguatezza delle postazioni virtuali



Il 59% delle Strutture ha riscontrato problemi nell'allestimento delle postazioni di LA.

I motivi principali sono attribuibili, secondo le percentuali indicate nel diagramma, a [in parentesi quadre il numero di risposte]:

- (a) scarsa stabilità della VPN [44]
- (b) disfunzioni di rete e degli applicativi [35]
- (c) problemi di portabilità del telefono [11]



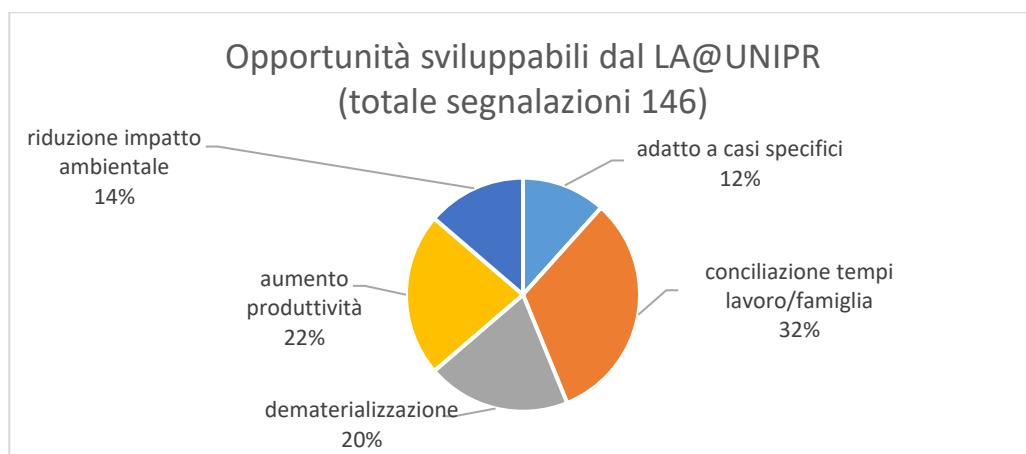
Prospettive di nuove opportunità legate al Lavoro Agile (LA)



Il **96%** delle Strutture ha dichiarato che il **LA può rappresentare una concreta opportunità per il futuro**, indicando **punti di forza (146 segnalazioni)** e **qualche punto di debolezza (22 segnalazioni)**.

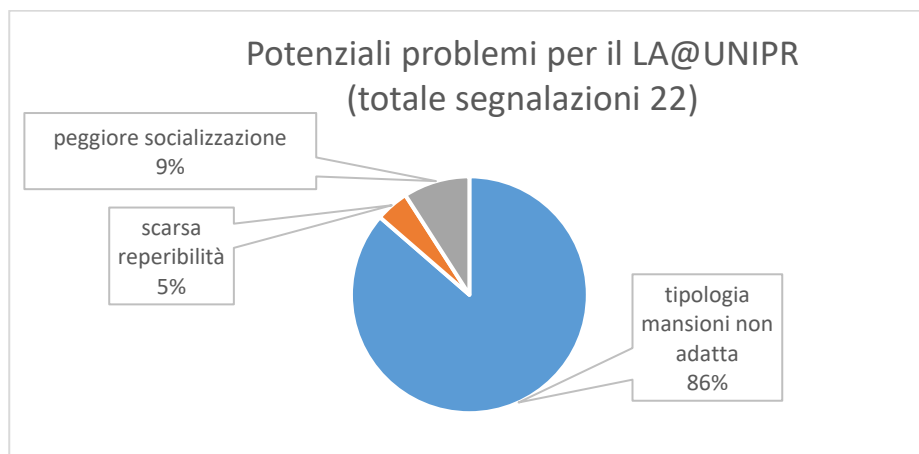
I **principali punti di forza per uno sviluppo del LA all'Università di Parma** sono stati evidenziati nei seguenti fattori, rappresentati nel grafico seguente [in parentesi quadre il numero di segnalazioni]:

- (a) conciliazione di tempi di lavoro e vita privata, alternato con giorni in presenza [47]
- (b) aumento della produttività e responsabilizzazione, meno stress e interferenze, migliore programmazione [33]
- (c) dematerializzazione, informatizzazione, digitalizzazione per la riduzione del materiale cartaceo [29]
- (d) riduzione dell'impatto ambientale e del tempo per gli spostamenti [20]
- (e) adatto a casi specifici e per periodi limitati [17]



Sono stati però evidenziati dei potenziali punti problematici a cui dedicare attenzione [in parentesi quadre il numero di segnalazioni]:

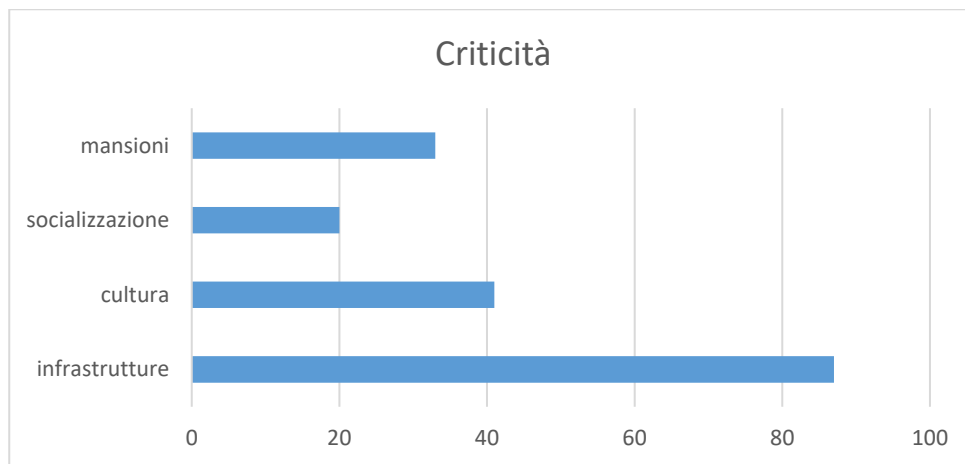
- (a) alcune tipologie di personale svolgono mansioni che necessariamente richiedono la presenza sul luogo di lavoro (ad esempio i tecnici di laboratorio e gli autisti) [19]
- (b) peggioramento della socializzazione e dello scambio di informazioni diretto e personale [2]
- (c) possibile scarsa reperibilità su tutto l'arco temporale standard della giornata lavorativa [1]



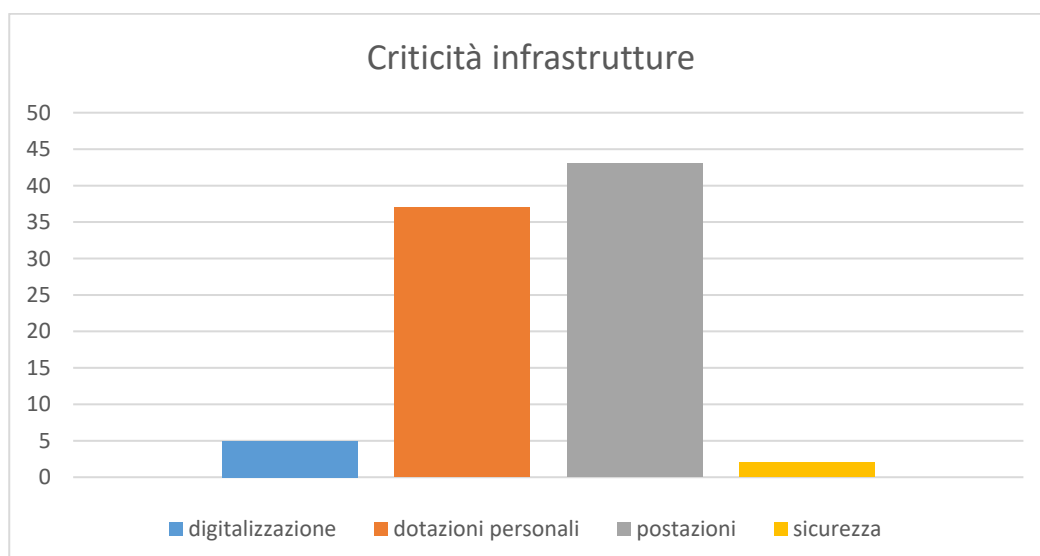
Criticità segnalate nell'ambito del Lavoro Agile (LA)

L'82% delle Strutture ha segnalato criticità che possono essere categorizzate in [in parentesi quadre il numero di segnalazioni, in grassetto gli aspetti più ricorrenti]:

- infrastrutture e aspetti tecnici (carenza digitalizzazione, **attrezzature, connessioni, dotazioni di proprietà del personale**, postazione di lavoro non adatta al lavoro da scrivania, sicurezza informatica) [87]
- formazione e implementazione di una nuova cultura lavorativa (attribuzione e monitoraggio dei compiti, **formazione alle nuove modalità, pericolo di sovraccarico (eccesso di ore lavorate e non contabilizzate e burnout) e incapacità di disconnessione**, gestione corretta delle tempistiche, pericolo di parcellizzazione) [41]
- carenza dell'aspetto di socializzazione (perdita di concentrazione a causa dell'isolamento, calo del senso di appartenenza, **manca di confronto**, riduzione del pensiero creativo) [33]
- mansioni non compatibili con il lavoro a distanza (poche ore di reperibilità, **mansioni di laboratorio, difficoltà di individuare modalità alternative**) [20]



La maggiore fonte di criticità appare riferita alla inadeguatezza delle infrastrutture, che somma aspetti tecnici e aspetti organizzativi. L'aspetto tecnico principale riguarda l'inadeguatezza delle postazioni (43 segnalazioni), già analizzata nella sezione specifica precedente, e l'aspetto organizzativo si incentra sulla necessità per i dipendenti di aver dovuto utilizzare il proprio materiale personale e connessioni di rete domestica, e un assetto posturale non adeguato al lavoro di ufficio (37 segnalazioni).





Conclusioni

L'attivazione del LA a UNIPR, dettata dall'emergenza Covid-19, non ha causato ritardi significativi nel regolare proseguimento delle attività, ed è stata in generale recepita come una esperienza positiva potenzialmente estensibile come opportunità.

Viene evidenziato che non tutte le mansioni sono ugualmente adatte alla adozione del LA.

I principali aspetti positivi sono legati all'aumento di produttività conseguente alla conciliazione dei tempi lavorativi con la vita privata e alla diminuzione dello stress, e alla possibilità di diminuire costi e impatto ambientale tramite dematerializzazione e limitazione degli spostamenti.

Vengono però evidenziate alcune limitazioni legate alla necessità di avere comunque una parziale copertura in presenza, specialmente per mansioni in cui è indispensabile una attività in sede, e la necessità di garantire una copertura di reperibilità temporale giornaliera adeguata.

I punti di attenzione segnalati si riferiscono ad una opportuna e necessaria formazione del personale, sia in termini di competenze tecniche, sia in termini di sviluppo di una diversa cultura lavorativa, gestione delle responsabilità e capacità di socializzazione.

Si richiede inoltre una notevole attenzione agli aspetti di implementazione delle infrastrutture, che al momento non si sono rivelate pienamente adeguate da permettere l'accesso al LA in modo omogeneo per tutti i dipendenti.



Appendice 1

Risposte e segnalazioni analitiche ai questionari e relativi risultati

<p>DOMANDA 1: Come valuta l'attività svolta da remoto?</p> <p>PUNTEGGIO (1-4) 1= insufficiente [0], 2= sufficiente [5], 3= buono [42], 4= ottimo [36]</p> <p style="text-align: right;">punteggio medio</p>	3.4
<p>DOMANDA 2: Si sono riscontrati ritardi nella gestione della prestazione lavorativa? Se Sì specificare</p> <p>(SI=17, NO=65, NON RISPOSTO=1)</p> <p style="text-align: right;">Totale risposte</p>	83
<p>2-A - Ritardi per problemi di: Hardware/Software/conessioni/ interventistica tecnica e informatica già programmati a causa chiusura strutture in fase emergenziale</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	13
<p>2-B - Ritardi per problemi di: recepimento modalità e nuovi compiti assegnati/linee di attività non adatte allo Smart Working</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	9
<p>DOMANDA 3: Ritiene che si siano riscontrati problemi per accedere alle postazioni virtuali (VPN, UCClient, Teams), messe a disposizione dall'Area Dirigenziale Sistemi Informativi di Ateneo? Se Sì specificare</p> <p>(SI=47, NO=34, SI-NO=2, NON RISPOSTO=0)</p> <p style="text-align: right;">Totale risposte</p>	83
<p>3-A - Problemi per: stabilità VPN</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	44
<p>3-B - Problemi per: disfunzioni rete/applicativi in generale/informazioni su applicativi</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	35
<p>3-C - Problemi per: portabilità telefono/ UCClient</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	11
<p>DOMANDA 4: Ritiene che questa modalità operativa possa essere considerata una opportunità per il futuro? Sì, perché; No, perché</p> <p>(SI=62, NO=3, SI-NO=18, NON RISPOSTO=0)</p> <p style="text-align: right;">Totale risposte</p>	83
<p>4-A - Se Sì (motivazione): solo in emergenza/casi specifici/limitato a un numero ristretto di personale/solo per brevi periodi limitati e per alcune attività che non necessitano di interazione con l'utente esterno</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	17
<p>4-B - Se Sì (motivazione): alternato a giorni in presenza (con idonea preparazione del personale)/anche fuori emergenze/gestione e ottimizzazione tempi lavoro e vita privata/maggiore flessibilità/benessere lavorativo</p> <p style="text-align: right;">Segnalazioni</p>	47



4-C - Se Sì (motivazione): dematerializzazione (informatizzazione e digitalizzazione) dei processi lavorativi e conseguente riduzione di materiale cartaceo/possibilità di effettuare riunioni da remoto	Segnalazioni	29
4-D - Se Sì (motivazione): aumento della produttività e qualità del lavoro/Empowerment/maggiore efficienza, responsabilizzazione e collaborazione per il raggiungimento obiettivi/migliore monitoraggio e valutazione delle attività assegnate/meno stress e conflitti e meno interferenze/maggiore concentrazione delle attività complesse/migliore programmazione del lavoro	Segnalazioni	33
4-E - Se Sì (motivazione): meno spostamenti/riduzione costi di gestione aziendale e dei trasporti/sostenibilità ambientale	Segnalazioni	20
4-F - Se No (motivazione): personale richiesto in presenza (tecnici di laboratorio/bibliotecari/autisti, URP/attività di portineria/lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria/problematiche inerenti il Patrimonio ...)	Segnalazioni	19
4-G - Se No (motivazione): mancata reperibilità per l'intera giornata lavorativa negli orari di lavoro standard/sfavorevole all'uso del cellulare personale	Segnalazioni	1
4-H - Se No (motivazione): peggiora lo scambio delle informazioni, la comunicazione e la socializzazione	Segnalazioni	2
DOMANDA 5: Segnalazione delle criticità riscontrate (SI=66, NO=15, SI-NO=2, NON RISPOSTO=0)	Totale risposte	83
5-A - Criticità per: mancanza e/o incompleta digitalizzazione/dematerializzazione/reperimento materiale tecnologico	Segnalazioni	5
5-B - Criticità per: utilizzo delle dotazioni personali che dovrebbero essere fornite dall'Amministrazione/costi per connessioni internet a carico del dipendente (pc, monitor, cuffie/stampanti, scanner, cellulare e sedute)/strumentazioni non adeguate agli standard di funzionalità e alle reali necessità/dolori alla schiena e fatica operativa superiore a quella svolta in ufficio	Segnalazioni	37
5-C - Criticità per: qualità connessione/utilizzo VPN/problemi informatici e telefonici/gestione di meetings	Segnalazioni	43
5-D - Criticità per: formazione/implementazione capacità utilizzo strumenti informatici/adattamento nuova forma di cultura lavorativa/organizzazione attività/necessità di individuazione nuove modalità di attribuzione compiti e misurazione risultati che compensino la mancanza del confronto diretto/inserimento, formazione e apprendimento per le nuove figure assunte nell'ultimo trimestre	Segnalazioni	21



5-E - Criticità per: perdita concentrazione/calò delle prestazioni strumentali/condizionamento del rendimento e produttività	Segnalazioni	3
5-F - Criticità per: ridimensionamento del "senso di appartenenza"	Segnalazioni	1
5-G - Criticità per: ore di lavoro superiori a quelle ordinarie, con mancanza di rilevazione delle stesse/sovraccarico lavorativo/stress e burnout/diritto alla disconnessione e al riposo/allungamento tempi di esecuzione/riunioni allungate	Segnalazioni	16
5-H - Criticità per: accentuazione parcellizzazione lavoro/frammentazione processi lavorativi	Segnalazioni	4
5-I - Criticità per: sicurezza informatica	Segnalazioni	2
5-L - Criticità per: difficoltà monitoraggio/mancato confronto e coordinamento diretto con colleghi/mancanza relazioni interpersonali/mancanza di confronto con le altre UO/difficoltà di sviluppo del pensiero creativo che si realizza nell'incontro in presenza	Segnalazioni	16
5-M - Criticità per: poche ore di reperibilità/difficoltà di controllo sull'orario complessivo di lavoro/chi operava in Smart Working anche prima dell'emergenza ha avuto difficoltà a comprendere che la modalità subentrata non poteva avere le stesse caratteristiche dello Smart Working istituzionale, svincolato da modi e tempi	Segnalazioni	2
5-N - Criticità per: mansioni non compatibili con lavoro a distanza/tecnici di laboratorio/ufficio tecnico/sopralluoghi/ufficio legale per alcune pratiche/centri medici/strutture museale/front office/gestione applicativi che richiedono la presenza/necessità di utilizzare materiali cartacei	Segnalazioni	30
5-O - Criticità per: moderata collaborazione dei docenti con i tecnici in modalità di lavoro agile che non ha permesso appieno di sfruttare le opportunità offerte dalla componente tecnica nella tipologia di Smart Working	Segnalazioni	1
DOMANDA 6: Sintetica relazione sull'andamento complessivo delle attività svolte	Totale Relazioni	83