



Comune di
Milano

Emergenza sanitaria Covid 19

Esiti survey sui lavoratori agili straordinari

Maggio 2020

Contesto di riferimento

L'intento della survey è quello di **«ascoltare»** le opinioni dei dipendenti che hanno sperimentato la modalità del lavoro a distanza (Lavoro Agile Straordinario – LAS) in occasione dell'emergenza sanitaria Covid 19.

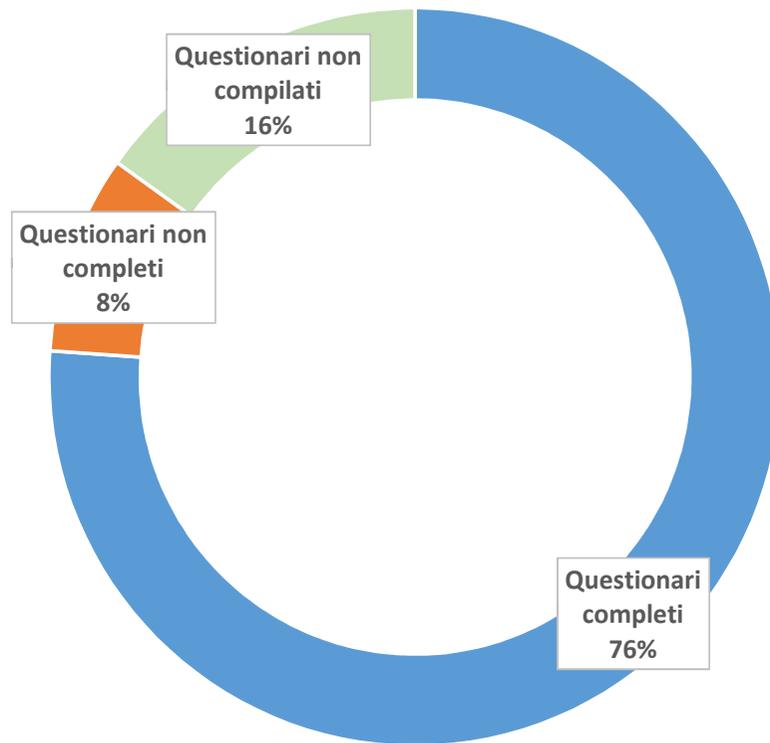
L'analisi si basa sui dati ottenuti attraverso la somministrazione di un questionario a cui i/le dipendenti hanno partecipato nel periodo dal **17 al 30 aprile** in forma volontaria e anonima, tramite accesso alla intranet aziendale.



Contesto di riferimento

I potenziali partecipanti coinvolti nell'analisi sono stati **6.828**.

Ha risposto quasi **l'85%** dei LAS coinvolti pari a 5.795 questionari restituiti (di cui 596 parzialmente completati).



Contesto di riferimento

Le tavole e i grafici che seguono mostrano le peculiarità della popolazione **che ha partecipato alla survey**.

I/le partecipanti sono stati suddivisi in base a:

✓ Genere 

✓ Classe di età 

✓ Ruolo ricoperto nell'Ente 

✓ Tipologia di attività prevalente svolta



Le caratteristiche di chi ha risposto alla survey

- ✓ L'85% non aveva mai svolto prima il Lavoro Agile ordinario;
- ✓ Il 65% è donna;
- ✓ Il 41% svolge un lavoro di tipo amministrativo/staff/gestionale;
- ✓ Il 13% svolge attività di controllo del territorio/protezione civile, tipico della Polizia Locale;

Profilo Prevalente del Lavoratore Agile Straordinario:

- donna
- di età compresa fra i 36 e 55 anni
- svolge attività amministrativa/staff/gestionale



Grado di soddisfazione per direzione

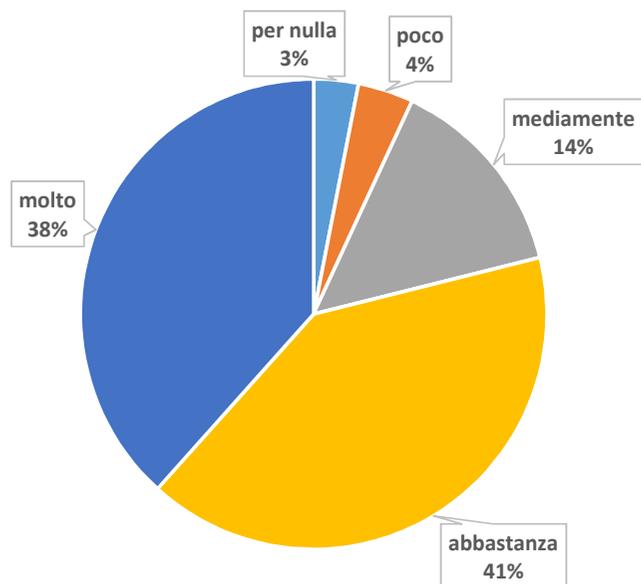
Il grado di soddisfazione espresso è alto: in una scala da 0 a 10, la media risulta pari a **7,7** e per nessuna direzione è inferiore a 6. La soddisfazione media per direzione varia da **6,8** a **8,8**

DIREZIONE	Soddisfazione
SICUREZZA URBANA	6,8
INTERNAL AUDITING	6,9
AREA SERVIZIO PRESIDENZA DEL CC	7,3
TECNICA	7,3
EDUCAZIONE	7,4
POLITICHE SOCIALI	7,5
URBANISTICA	7,7
CULTURA	7,7
CENTRALE UNICA APPALTI	7,8
CASA	7,8
QUARTIERI E MUNICIPI	7,9
ECONOMIA URBANA E LAVORO	7,9
MOBILITA' E TRASPORTI	7,9
DEMANIO E PATRIMONIO	8,0
BILANCIO E PARTECIPATE	8,0
DIREZIONE GENERALE	8,1
INCASSI E RISCOSSIONE	8,1
GABINETTO DEL SINDACO	8,1
SERVIZI CIVICI, PARTECIPAZIONE E SPORT	8,1
ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	8,3
TRANSIZIONE AMBIENTALE	8,3
AVVOCATURA	8,6
DS AUTORITA' DI GESTIONE E MONITORAGGIO PIANO	8,7
SISTEMI INFORMATIVI E AGENDA DIGITALE	8,7
SEGRETERIA GENERALE	8,8
Media generale	7,7



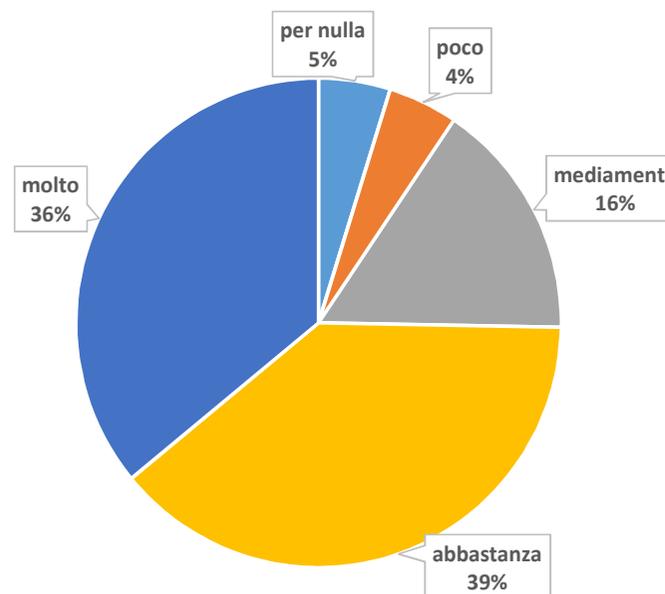
Grado di soddisfazione per genere

Soddisfazione per genere: donne



La media della soddisfazione delle donne è pari a 7,7

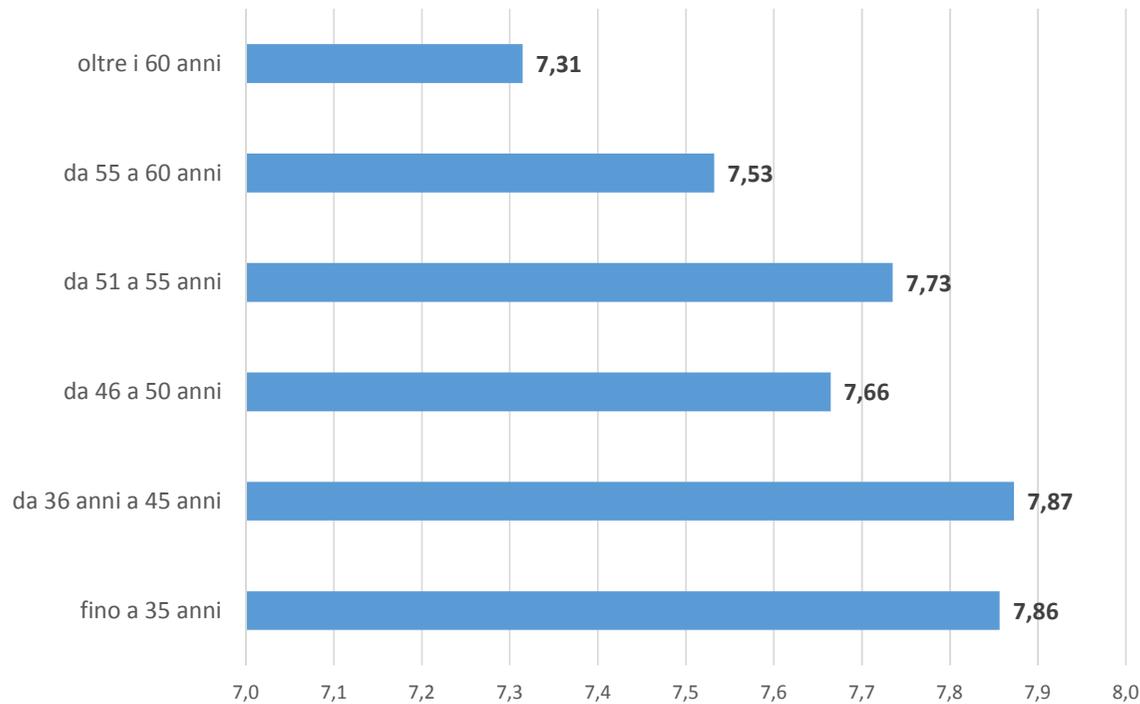
Soddisfazione per genere: uomini



La media della soddisfazione degli uomini è pari a 7,5

Grado di soddisfazione per fasce di età

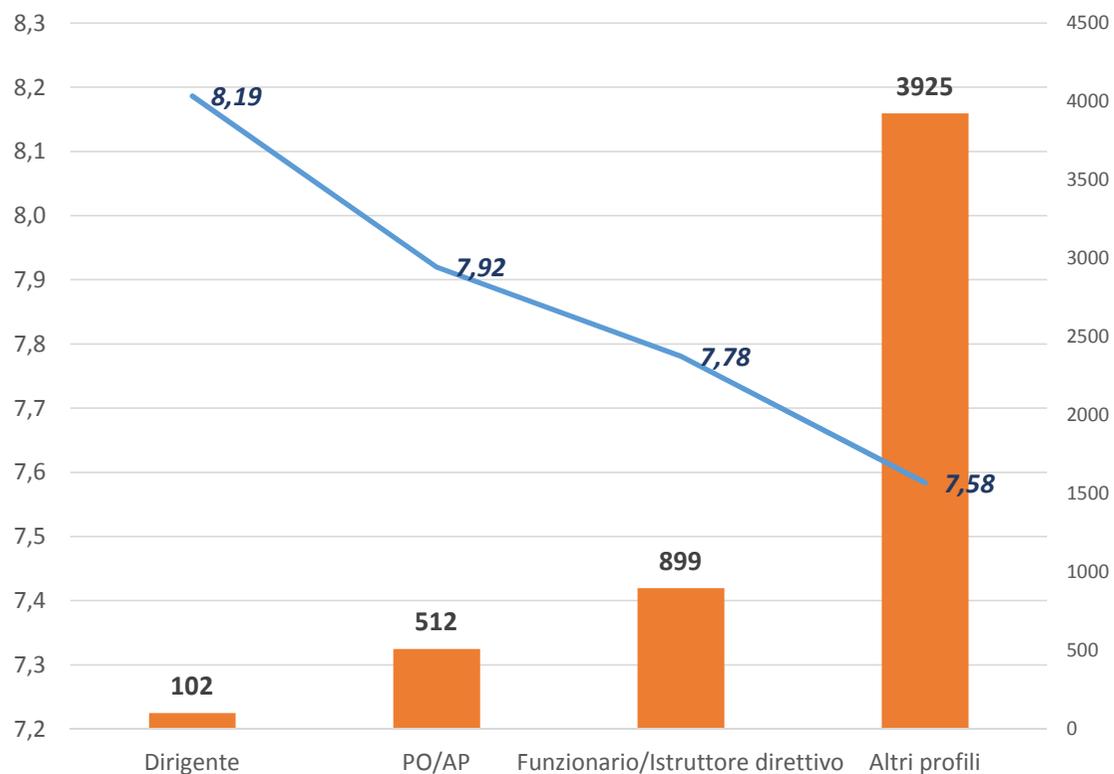
Soddisfazione media per classi di età



Pur restando in una media decisamente elevata di soddisfazione, si può notare la differenza tra le classi di età: **sono i più giovani che apprezzano maggiormente il lavoro agile.**

Grado di soddisfazione per ruolo

Soddisfazione media per ruolo



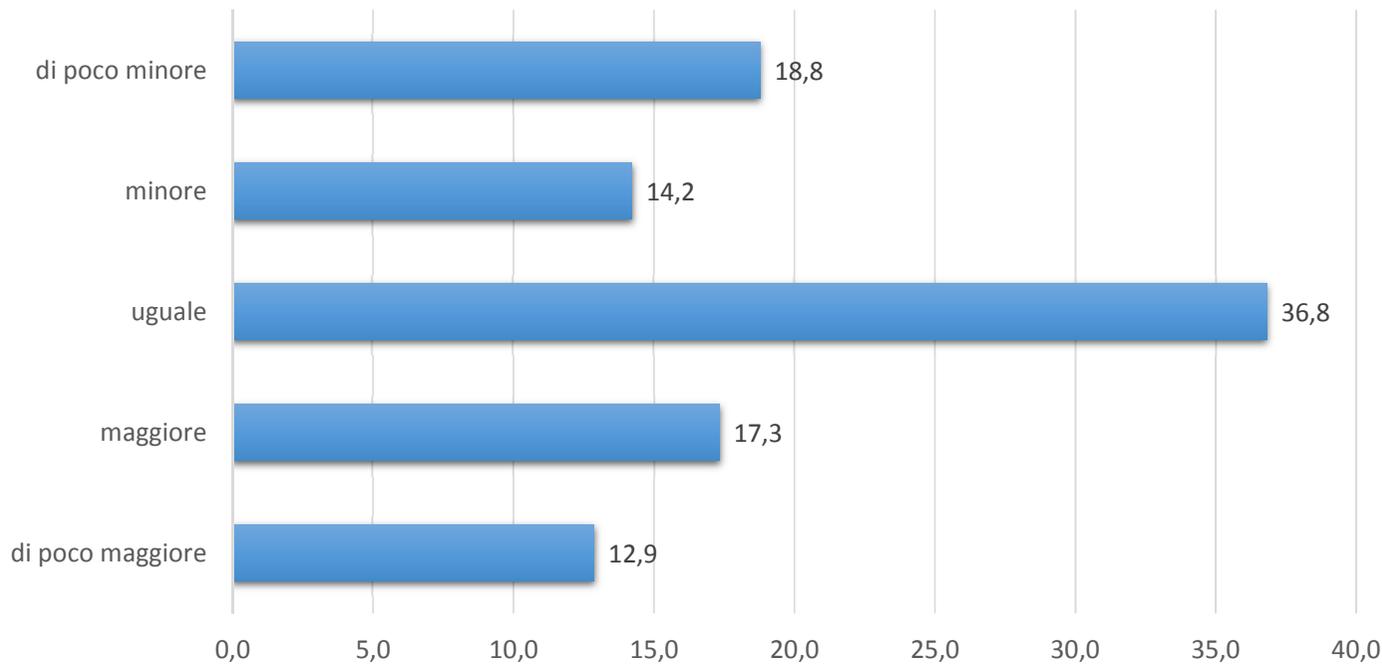
Anche analizzando per ruolo la soddisfazione media è alta. La media sale insieme al ruolo, ma parametrando le risposte alla popolazione intervistata, il dato si «appiattisce» verso una sostanziale e diffusa soddisfazione per la modalità del lavoro a distanza

LAS: produttività individuale e di gruppo

10. Come valuteresti la produttività personale resa in modalità agile rispetto alla modalità consueta in ufficio?

11. Come valuteresti la produttività del tuo gruppo di lavoro resa in modalità agile rispetto alla modalità consueta in ufficio?

Come è variata la produttiva individuale e di gruppo?

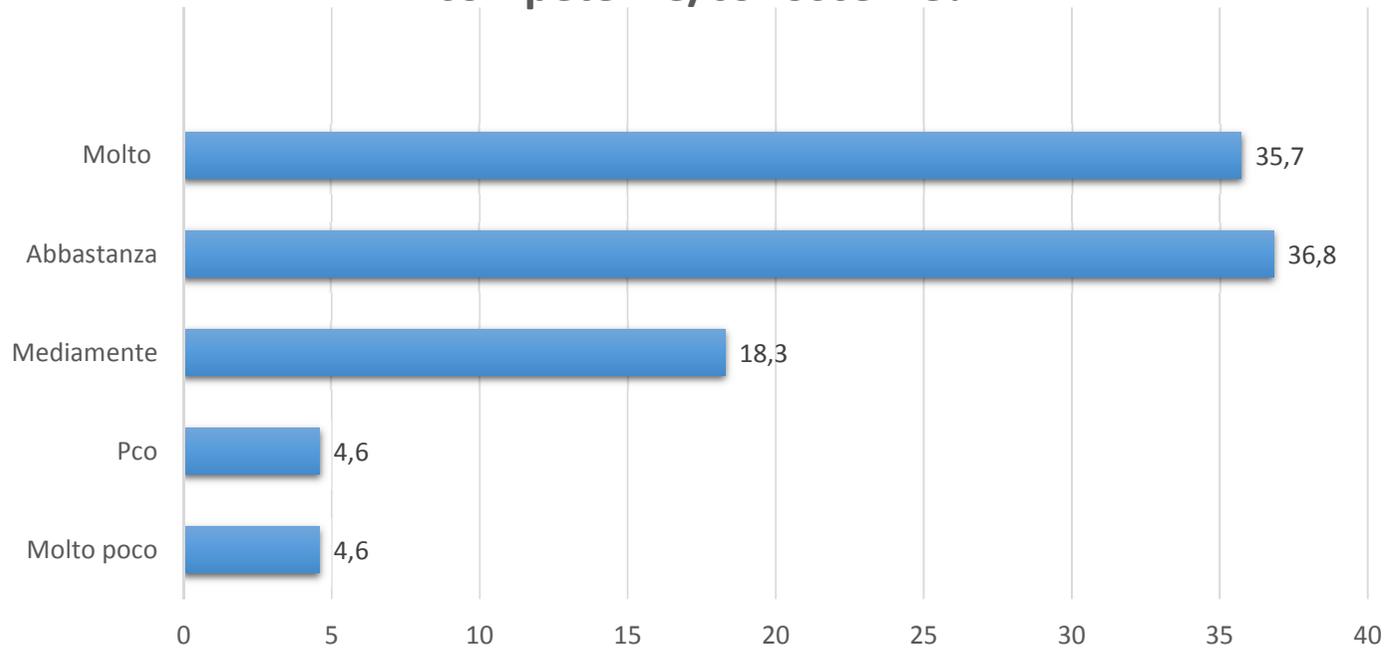


Il grafico rappresenta la percentuale della media delle risposte relative alla produttività personale e di gruppo percepita. La percezione di una uguale/maggiore produttività riguarda la maggioranza degli intervistati

LAS: acquisizione di competenze e conoscenze

14. Il Lavoro Agile Straordinario ha favorito/accelerato l'acquisizione di nuove conoscenze/competenze?

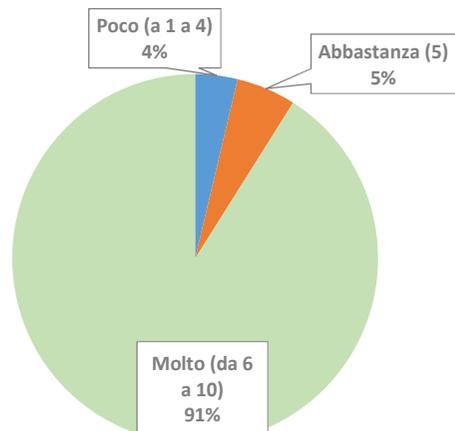
Il LAS ha favorito l'acquisizione di competenze/conoscenze?



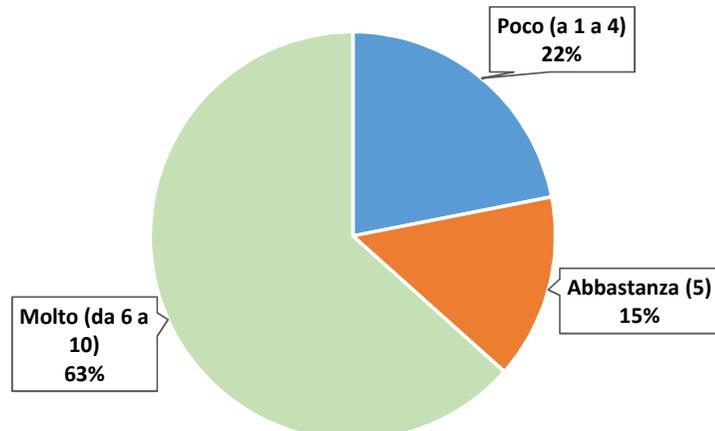
Il grafico rappresenta la media delle 4 risposte relative alle competenze: per 72,5% (Molto e Abbastanza) dei rispondenti alla domanda, il LAS ha **decisamente favorito/agevolato l'acquisizione di nuove competenze** → seguono alcuni grafici di dettaglio sulle competenze avvertite come acquisite

New skill

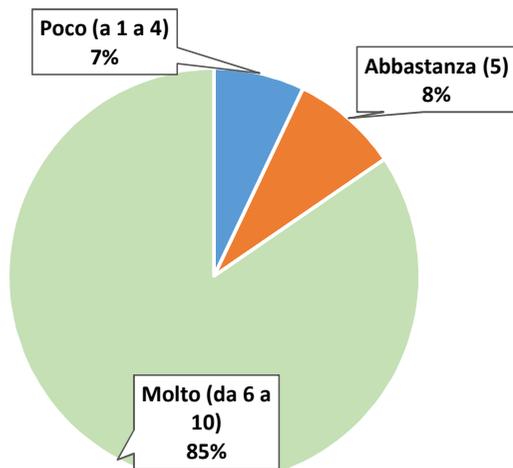
Competenze informatiche



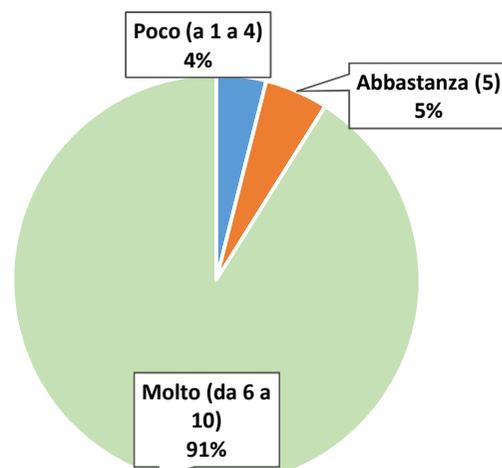
Competenze tecniche



Competenze organizzative



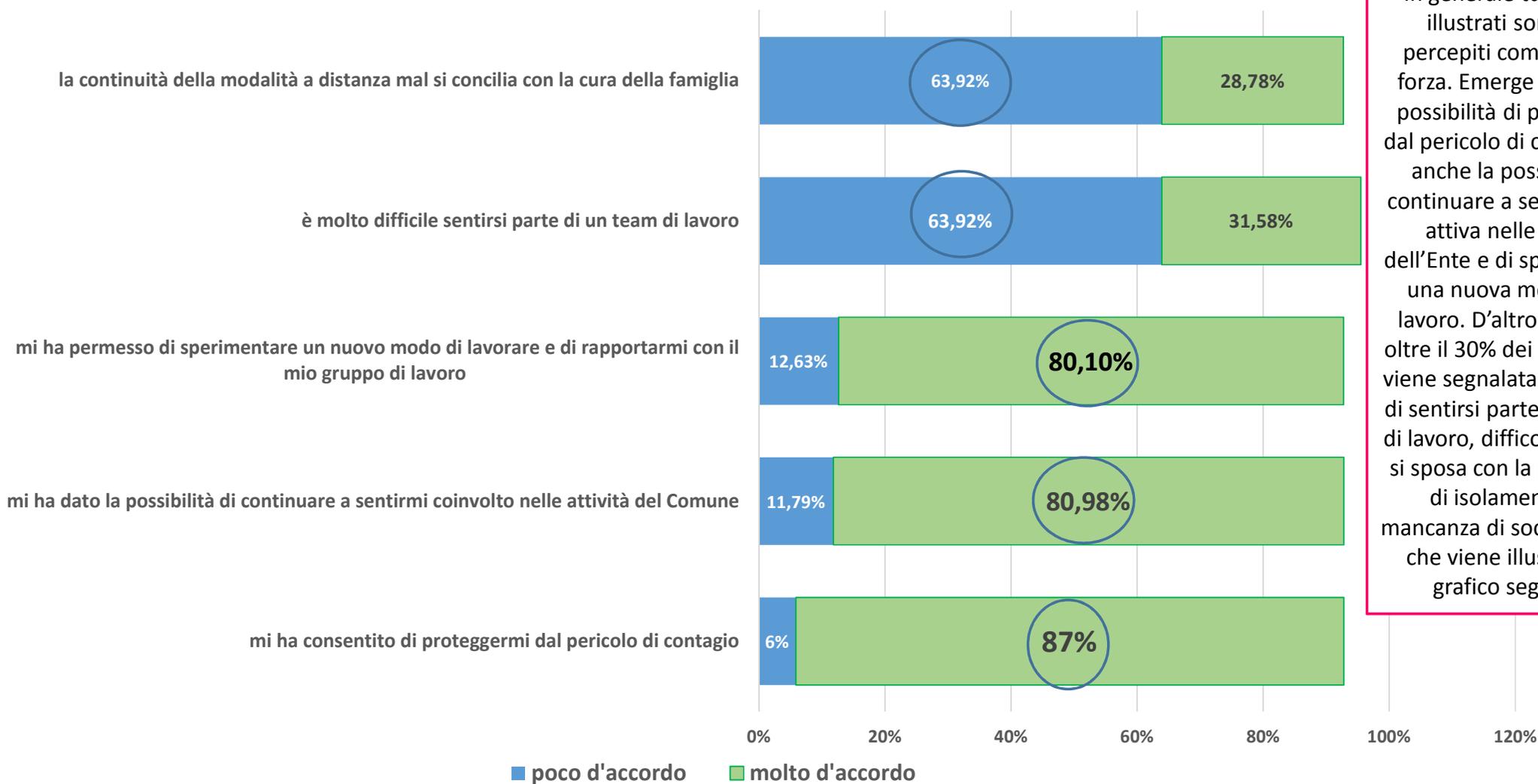
Facilità di adattarsi al mutato contesto lavorativo



I grafici mostrano nel dettaglio le risposte date per le diverse competenze: si nota come a livello informatico, organizzativo e di adattamento sono state acquisite nuove competenze; minori rimangono le conoscenze e le competenze tecniche proprie della mansione ricoperta

Punti di forza

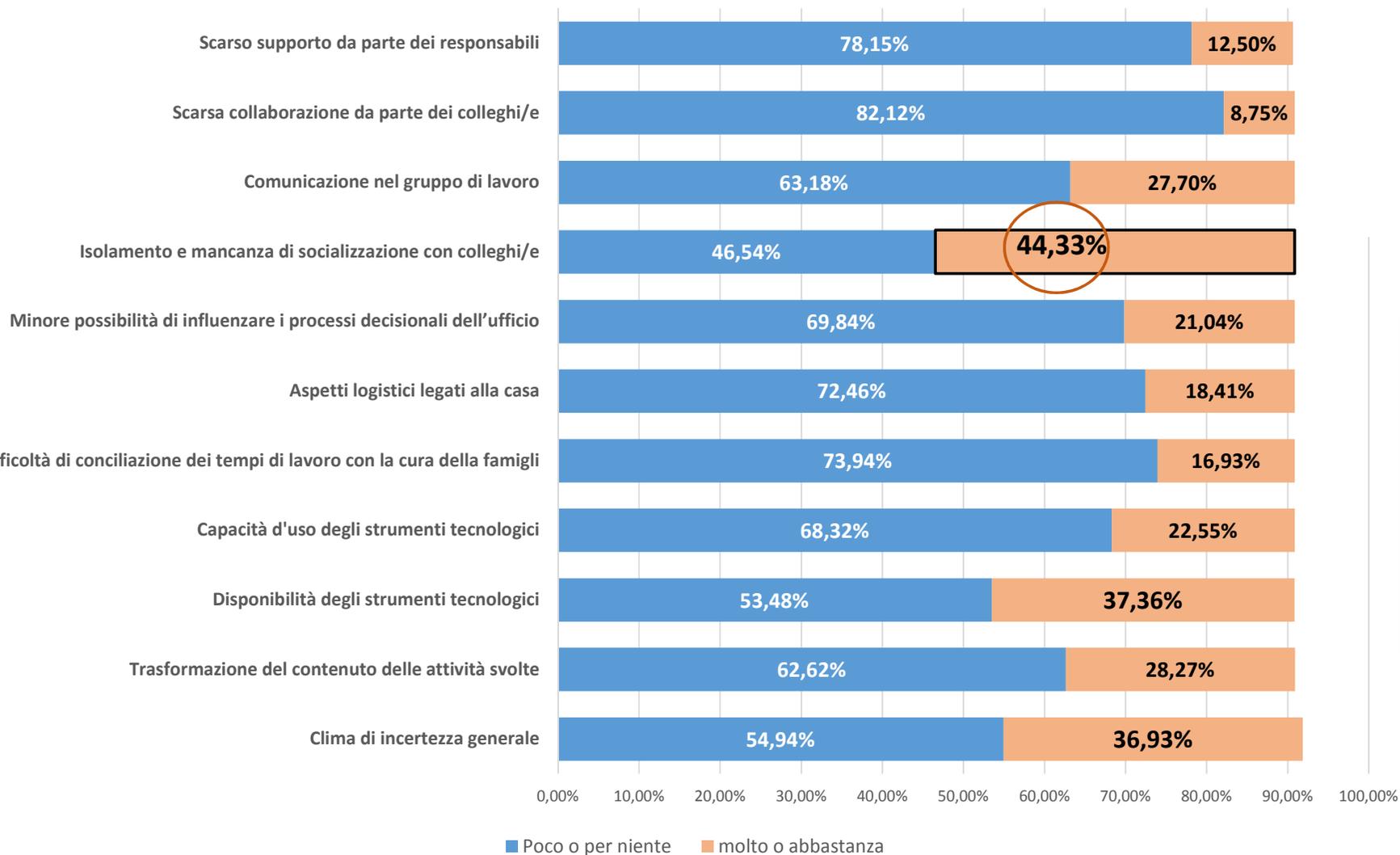
Con quale delle seguenti affermazioni siete d'accordo:



In generale tutti i punti illustrati sono stati percepiti come punti di forza. Emerge tra tutti la possibilità di proteggersi dal pericolo di contagio ma anche la possibilità di continuare a sentirsi parte attiva nelle attività dell'Ente e di sperimentare una nuova modalità di lavoro. D'altro canto per oltre il 30% dei rispondenti viene segnalata la difficoltà di sentirsi parte di un team di lavoro, difficoltà che ben si sposa con la percezione di isolamento e di mancanza di socializzazione che viene illustrata nel grafico seguente.

Punti di criticità

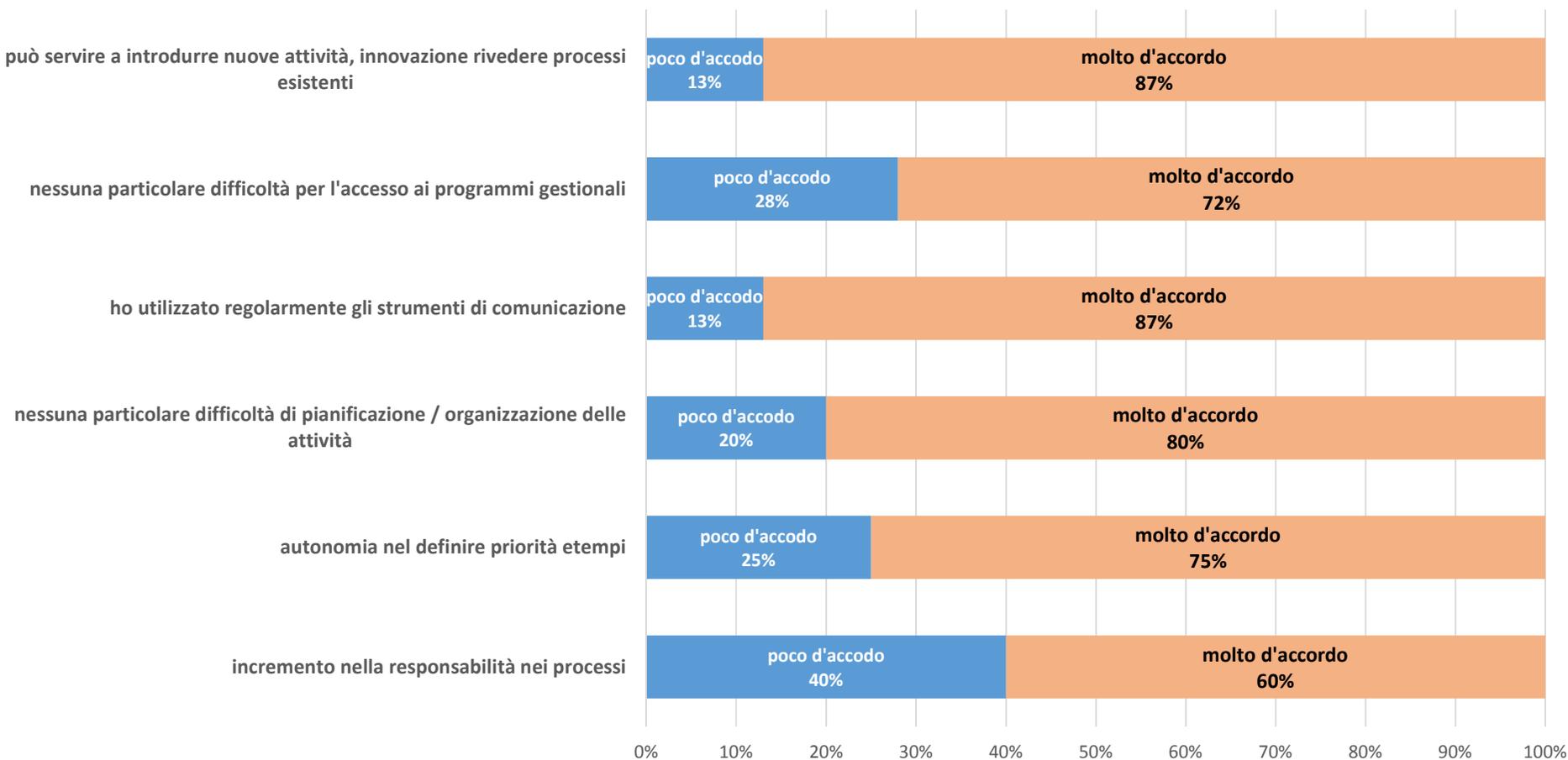
Quali dei seguenti fattori è stato percepito come difficoltà e con quale intensità:



I fattori che sono stati percepiti come elementi di criticità sono stati la mancanza di contatti e socializzazione con i colleghi, la non disponibilità degli strumenti tecnologici oltre che il clima di incertezza generale dovuto all'emergenza COVID.

LAS e processi di lavoro, modi di collaborare e interazione

13. Pensando agli attuali processi di lavoro, ai modi di collaborare, e alle interazioni nella tua Direzione/Area/Unità realizzati in modalità agile straordinaria, quanto sei in accordo con le seguenti affermazioni.



In generale sui processi lavorativi i riscontri sono positivi: il LAS viene visto come mezzo per innovare i processi di lavoro esistenti e viene sottolineata la possibilità di utilizzo regolare degli strumenti di comunicazione.

Conclusioni

L'indagine ha avuto **un elevato tasso di risposta** e ha evidenziato anche **una diffusa soddisfazione da parte dei lavoratori contestualizzata al momento storico** che vedono il LAS anche come modalità per **acquisire nuove competenze** (con particolare riferimento a quelle tecnologiche e le soft skill)

Sono emerse differenziazioni nelle diverse popolazioni, con evidente vantaggio per chi svolgeva già **funzioni lavorabili** a distanza. Del resto la complessità organizzativa del Comune di Milano si porta dietro diversità di vario genere.

Per la prossima fase di sviluppo del Lavoro Agile in modalità ordinaria sarà interessante ragionare sugli aspetti segnalati dai rispondenti come maggiormente critici (ad esempio lo sviluppo di processi digitali e servizi on line, il contingente massimo di giornate/mese ecc.).





Comune di
Milano

Emergenza sanitaria Covid 19 - Survey sui lavoratori agili straordinari

Le osservazioni e il pensiero dei partecipanti

I lavoratori agili hanno scritto...

Penso che il lavoro agile, se pure introdotto per cause di forza maggiore, si sia rivelato un'occasione per un'importante trasformazione e avanzamento sia sul piano organizzativo sia su quello operativo (compresa la sperimentazione di nuove modalità di erogazione online di servizi al cittadino)

I processi di lavoro sono svolti in gran parte ancora utilizzando modelli cartacei...chiusi in ufficio. Questo comporta la difficoltà di reperire i dati e le informazioni utili allo svolgimento del lavoro

Le prime giornate io e il mio gruppo le abbiamo passate ad imparare, tutto era nuovo. È stata un'esperienza stimolante e divertente, l'abbiamo presa senza ansia, dandoci il tempo di apprendere e anche di sbagliare nel farlo. Ora abbiamo imparato e porteremo con noi questa esperienza. Il lavoro agile è uno strumento che responsabilizza le persone e nello stesso tempo ci si sente ancor più gratificati dalla fiducia che in noi viene riposta

*Il Lavoro Agile nasconde un'insidia: il fatto che il lavoro **entri nella tua casa, quindi nella tua vita privata**. Andare al lavoro o tornare dal lavoro costituisce uno spartiacque preciso tra un tempo personale e un tempo sociale (professionale)*

Non sono mai stato un sostenitore del lavoro agile, soprattutto in contesti, come quello della nostra Amministrazione, dove il personale presente è appena sufficiente a coprire le esigenze di servizio.

*Mi sono dovuto ricredere: da quando lavoro in Agile **sono più tranquillo**, ho aumentato la mia produttività e riesco a organizzare il lavoro mio e dei colleghi con molta più efficacia*

*Il lavoro agile porta a ripensare e **riorganizzare i processi di lavoro**, razionalizzandoli e obbligando a definire ruoli, azioni e tempi in modo chiaro ed efficace.*

La personalizzazione del proprio tempo produttivo, fuori da rigidi schemi orari, consentita dal Lavoro Agile, può apportare notevoli sviluppi sia in ordine all'impegno individuale, sia all'individuazione di nuove conciliazioni (non per forza solo intese tra lavoro e famiglia..)

Il gruppo di lavoro sta facendo più lavoro di squadra, mai avuto in sede a questi livelli, si sta portando una qualità notevole all'utenza, e all'umore dei singoli colleghi. Aspetti sbalorditivi e molto interessanti. È come se la non presenza fisica ripulisse rispetto ad alcune dinamiche interpersonali e gruppali cronicizzate da tempo e sul campo.

Il PC dovrebbe essere fornito dall'Amministrazione per garantire i necessari livelli prestazionali, di sicurezza e la liceità dei software

*Il lavoro agile crea maggiore trasparenza dei carichi di lavoro perché spinge i responsabili ad **ottimizzare l'organizzazione del lavoro e la valorizzazione delle risorse**, attraverso l'assegnazione degli obiettivi e la verifica dei risultati.*

*Credo che sia fondamentale mantenere un contatto costante con i membri del proprio gruppo di lavoro, per tenere sotto controllo il ritmo delle attività e **non rischiare il proprio e l'altrui isolamento**.*

*Il Lavoro Agile ha determinato un cambiamento di paradigma nella **valutazione di produttività ed efficienza** della P.A.: più peso e attenzione ai processi e agli obiettivi, meno alla «ottocentesca» presenza in ufficio.*

*Mi auguro di **continuare ad utilizzare alcune procedure/processi informatizzati** e più snelli, sperimentati durante il periodo di lavoro agile, anche quando si ritornerà a lavorare in ufficio.*

Altri fattori che hanno reso difficile lo svolgimento del Lavoro Agile Straordinario



Il numero complessivo in termini assoluti di coloro che hanno compilato questo campo è pari a **1845**



* La frequenza complessiva delle osservazioni risulta maggiore del numero di rispondenti poiché diversi lavoratori hanno espresso più di una osservazione

Lavoro Agile e servizi al cittadino: la Giunta

Giunte

13

Riunioni di giunta in teleconferenza dal 20 marzo al 5 Giugno

Consiglio comunale

Ore di Giunta

30

ore di collegamento in teleconferenza dal 20 marzo al 5 giugno

Ore di Consiglio comunale



Lavoro Agile e servizi al cittadino: il Consiglio e i Municipi

Consiglio comunale

14

Consigli Comunali effettuati dal 16 aprile al 5 giugno 2020

Ore di Consiglio comunale

60

ore di Consiglio dal 16 aprile al 5 giugno 2020

Commissioni Consiliari

80

Commissioni Consiliari effettuate dal 19 marzo al 5 giugno 2020

Ore di Commissioni Consiliari

120

ore di commissione dal 19 marzo al 5 giugno 2020

Municipi

26

sedute/consigli dei diversi municipi dal 19 marzo al 5 giugno 2020

Ore di Municipi

80

ore di seduta dal 19 marzo al 5 giugno 2020



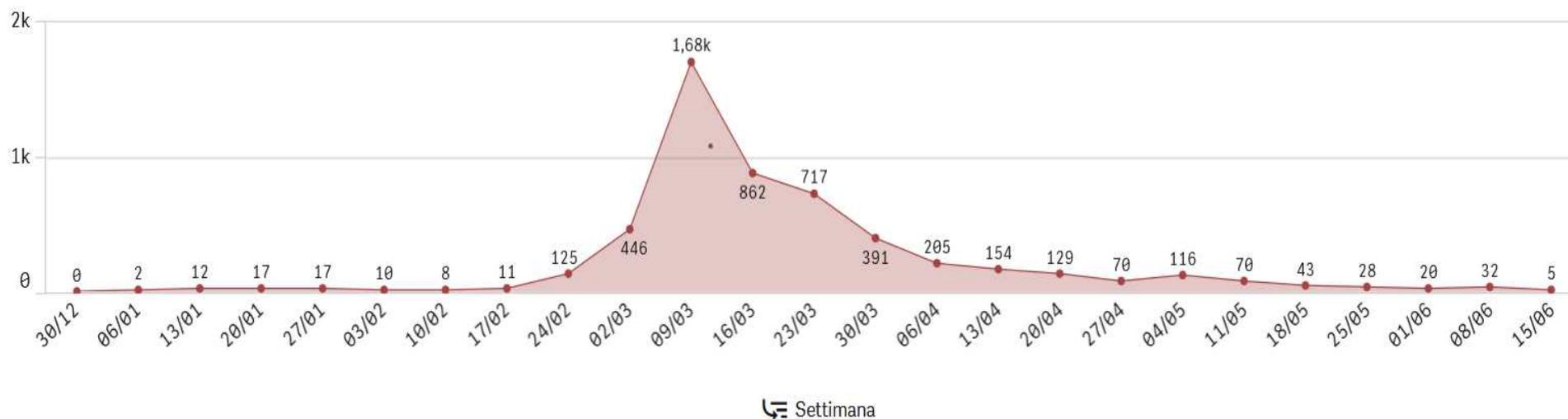
Lavoro Agile e Postazioni virtuali

Postazioni Virtuali

5.172

N. di nuove postazioni virtuali create sulla rete del Comune di Milano durante l'emergenza

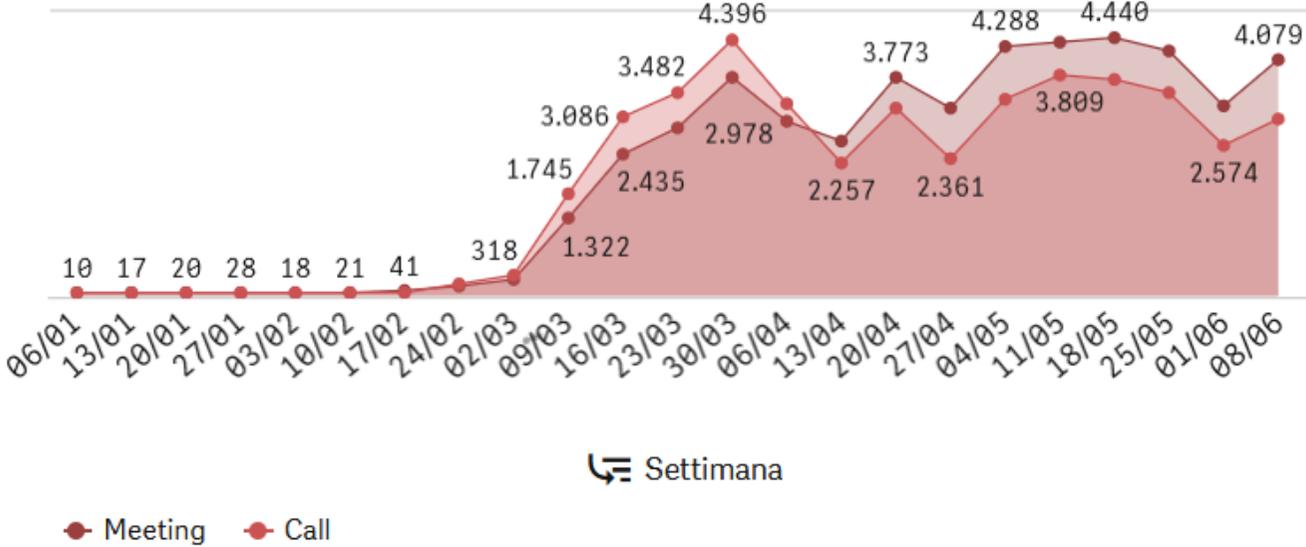
Il grafico illustra l'assegnazione settimanale di nuove postazioni virtuali sulla rete del Comune per permettere ai dipendenti di continuare il proprio lavoro da remoto



Lavoro Agile e Collaborazioni e videconferenza

Meeting
48.190
N. riunioni svolte sulla piattaforma

Call
44.464
N. chiamate effettuate sulla piattaforma



La data è il primo giorno della settimana

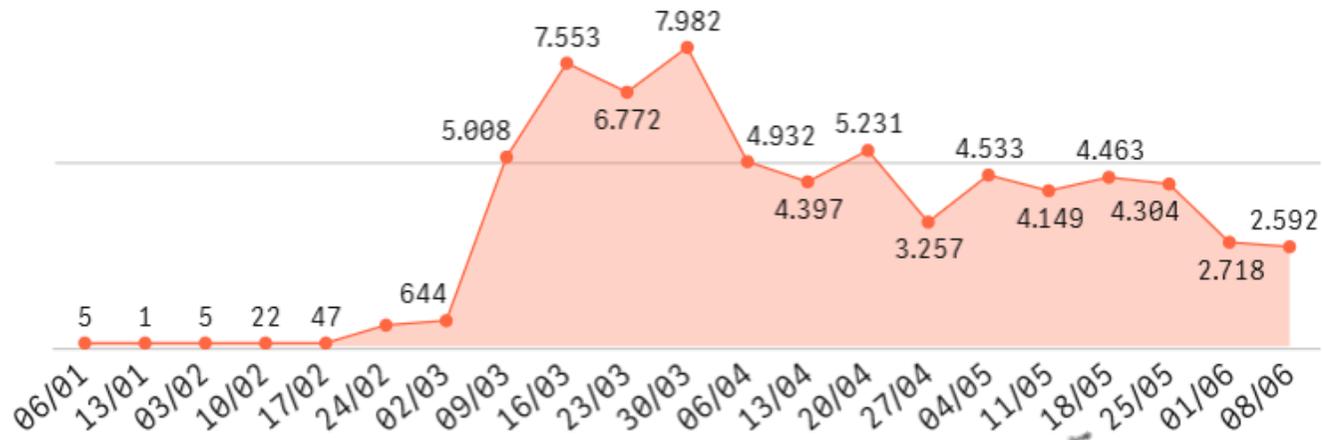
Lavoro Agile e Collaborazioni e videconferenza

Chat

69.116

N. messaggi istantanei scambiati sulla piattaforma

Andamento settimanale dei messaggi scambiati sulla piattaforma



🔄 Settimana

La data è il primo giorno della settimana