CGIL FISAC MILANO

Smart Working
il lavoro che cambia

La ricerca sul lavoro remoto
nel comparto bancario-assicurativo

Milano, 16 febbraio 2022

La FISAC di Milano e la ricerca sul lavoro che cambia

- Febbraio 2017 — **Digitalizzazione: il lavoro che cambia.** Ricerca su innovazione digitale e trasformazione del lavoro, in collaborazione con il Consorzio Aaster e con la Camera del Lavoro Metropolitana di Milano.
- Dicembre 2017 — **Il lavoro che cambia. Smart working tra produttività e conciliazione vita lavoro.** Incontro seminariale e di confronto con le associazioni di categoria, ABI e ANIA.
- Giugno 2018 — **Il lavoro che cambia, contrattare lo smart working.** Workshop di formazione in collaborazione con Cohengi.
- Aprile 2020 — **Ricerca sullo smart working**, in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università Milano-Bicocca.

Il lavoro agile nel comparto bancario-assicurativo

- Dicembre 2019 — Il lavoro agile e il diritto alla disconnessione vengono introdotti nel CCNL del credito ABI.
- Febbraio 2021 — Protocollo sul lavoro agile nel comparto assicurativo ANIA.
- Luglio 2021 — Accordo sul lavoro agile nel Gruppo Generali.

2020 > la ricerca sullo smart working

I termini della ricerca

- Obiettivo della ricerca: individuare le caratteristiche necessarie per avere uno smart working di buona qualità.
- Partner della ricerca: Università Milano-Bicocca, Dipartimento di Psicologia.
- Metodo: questionario online.
- Durata della compilazione: 20 minuti.
- Periodo di somministrazione dei questionari: dal 20 aprile al 20 maggio 2020.
- 3459 accessi al questionario online.
- 2465 questionari completati.
- 83 aziende coinvolte.

Profilo anagrafico dei rispondenti

- 53% donne. 47% uomini.
- Il 71,7% ha un'età compresa fra i 35 e i 55 anni.
  L'età media dei rispondenti è di 48 anni.
- Il 57% è diplomato e il 41% laureato.
- Il 69% è coniugato o convivente.
- Il 63,9% ha figli (di cui il 44,7% ha figli minori di 12 anni).
- Il 36,3% sono «caregiver».

2020 > la ricerca sullo smart working

I settori produttivi

- Credito: 68,9%
- Assicurazioni: 29,3%
- Altri: 1,8%

Realtà aziendale

- Grande Gruppo: 91,4%
- Azienda medio-piccola: 8,6%

Sede di lavoro

- 70,6% Sedi di Direzione
- 29,4% Strutture di Rete

Tempo di lavoro

- 84,1% Tempo pieno
- 15,9% Part time

Anzianità

- L'anzianità media del campione è di 22 anni di servizio

Posizione professionale

- Management: 4,3%
- Alta specializzazione: 28,2%
- Amministrativo: 32,0%
- Tecnico/Organizzativo: 22,2%
- Commerciale: 13,2%

2020 > i numeri dello smart working

Competenza acquisita nel lavoro da remoto e formazione specifica si sono rivelati due elementi determinanti a favore della percezione di uno smart working di buona qualità.

Lo smart working prima, dopo e mai

- 23,3% Lavorava in smart working già prima della pandemia
- 66,3% Ha lavorato in smart working dal lockdown
- 10,4% Ha sempre lavorato in presenza

Chi faceva già smart working prima del Covid ha ottenuto una migliore qualità del lavoro da casa anche nel periodo della nostra rilevazione.

Durante il lockdown

- 78,6% Sempre a casa
- 15,1% A casa e in ufficio
- 6,4% Sempre in ufficio

La Formazione

- 41,8% Formazione tecnica/operativa attraverso circolari e documenti scritti
- 11,6% Istruito dai colleghi
- 10,1% Istruito da un superiore
- 11,7% Formazione on line
- 5% Formazione in presenza
- 18,2% Nessun tipo di formazione

La formazione risulta determinante per il livello di qualità dello smart working.

2020 > la qualità dello smart working

7 dimensioni che hanno inciso sulla valutazione della qualità dello smart working

- Autonomia nella gestione del tempo
- Leadership

Il punteggio dalla valutazione sull'autonomia nella gestione del tempo è stato uno dei più bassi. Anche la qualità della leadership è considerata piuttosto bassa. Ha pesato, durante il lockdown, il controllo sulle attività da parte di responsabili non sempre preparati a lavorare in questa modalità.

- Chiarezza degli obiettivi lavorativi

La chiarezza degli obiettivi è stata rilevante nelle valutazioni positive sullo smart working. Gli obiettivi non sempre vengono assegnati dal responsabile, ma per il personale più esperto e professionalizzato sono noti e agiti in autonomia,

- Qualità degli spazi aziendali
- Gestione degli spazi aziendali
- Adeguatezza degli spazi esterni

Basso è stato anche il punteggio degli spazi aziendali, a cui abbiamo attribuito poca rilevanza perché nel periodo del lockdown, durante il quale è stata condotta la ricerca, «uscire di casa era pericoloso».

D'altro canto gli spazi «esterni», cioè la postazione di lavoro da casa, è stata valutata scarsamente adeguata.

- Salubrità degli spazi esterni

Per la stessa ragione che «uscire di casa era pericoloso» gli spazi di lavoro «esterni» hanno ricevuto invece una valutazione di elevata salubrità.

2020 > 4 gruppi «cluster» sociali (anzi 5)

L'analisi delle risposte ha consentito di individuare 4 gruppi rilevanti:

1. Smart workers!

- Molti part-time
- Faceva smart working già prima del covid
- Lavora in area direzionale
- Prevalentemente assicurativi
- Ha avuto più formazione

23,9 %

2. Leadership smart!

- Ha figli piccoli
- Lavora nei servizi di supporto
- Ha avuto più formazione

43,4 %

3. Meglio a casa da soli!

- Neo-assunti
- Nessun figlio
- Prevalentemente bancari
- Attività amministrative
- Poca formazione

16,1 %

4. Poco smart!

- Attività commerciali
- Lavoro in agenzia
- Poca formazione

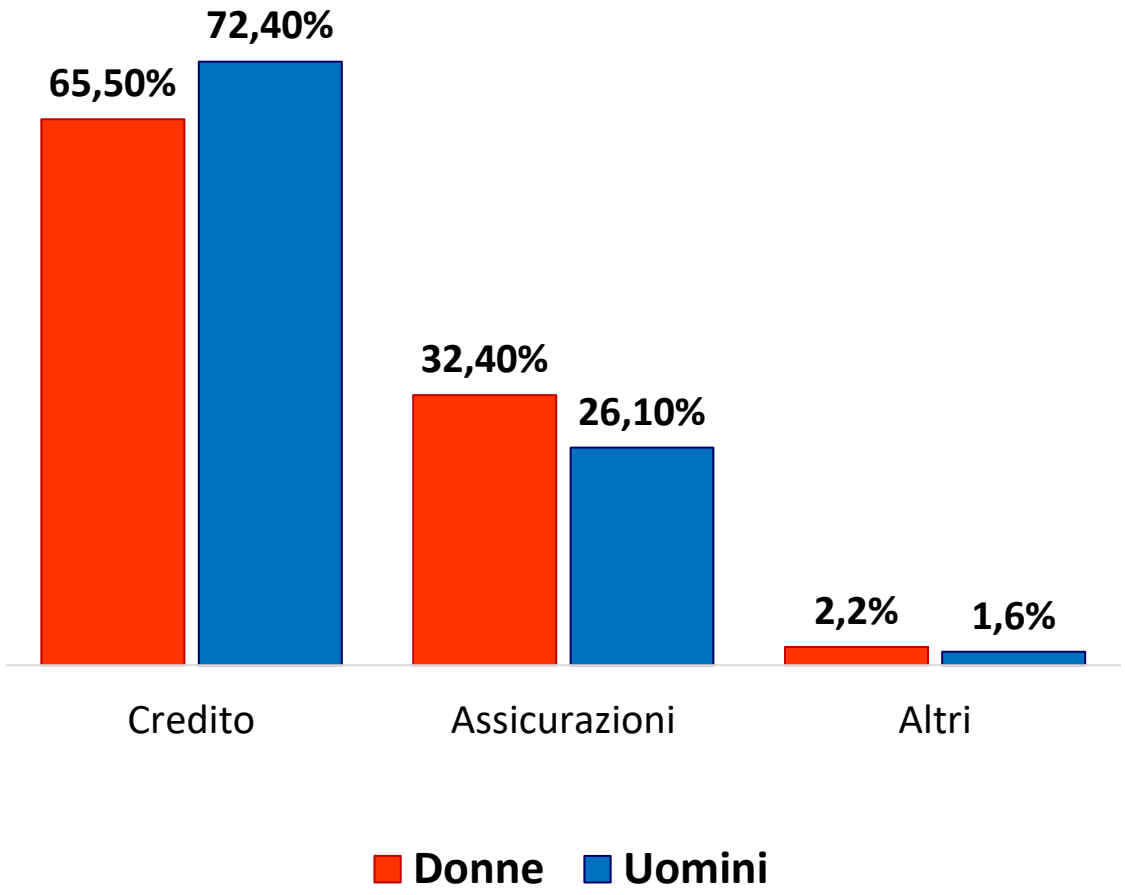
16,6 %

5. Chi non ha mai fatto smart working è stato assunto come gruppo di controllo.

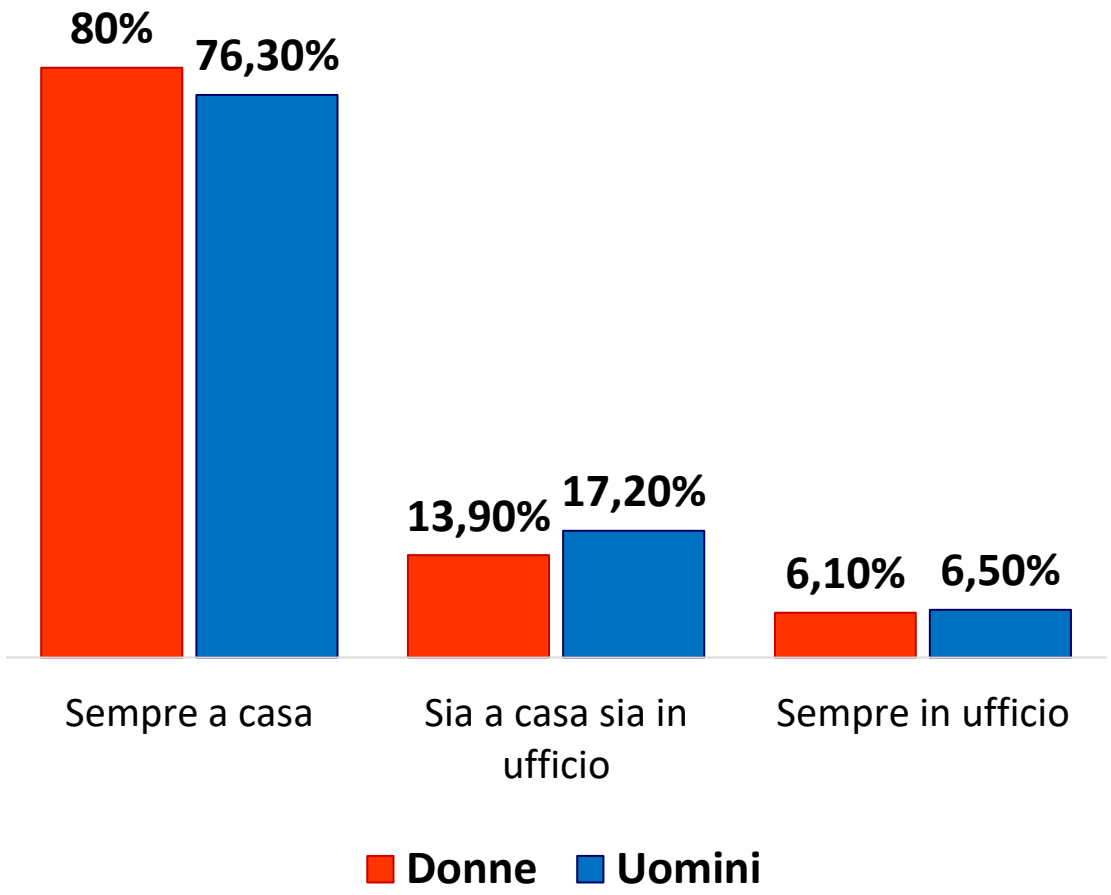
2020 > smart working e genere

2020 > il quadro di genere

Settore

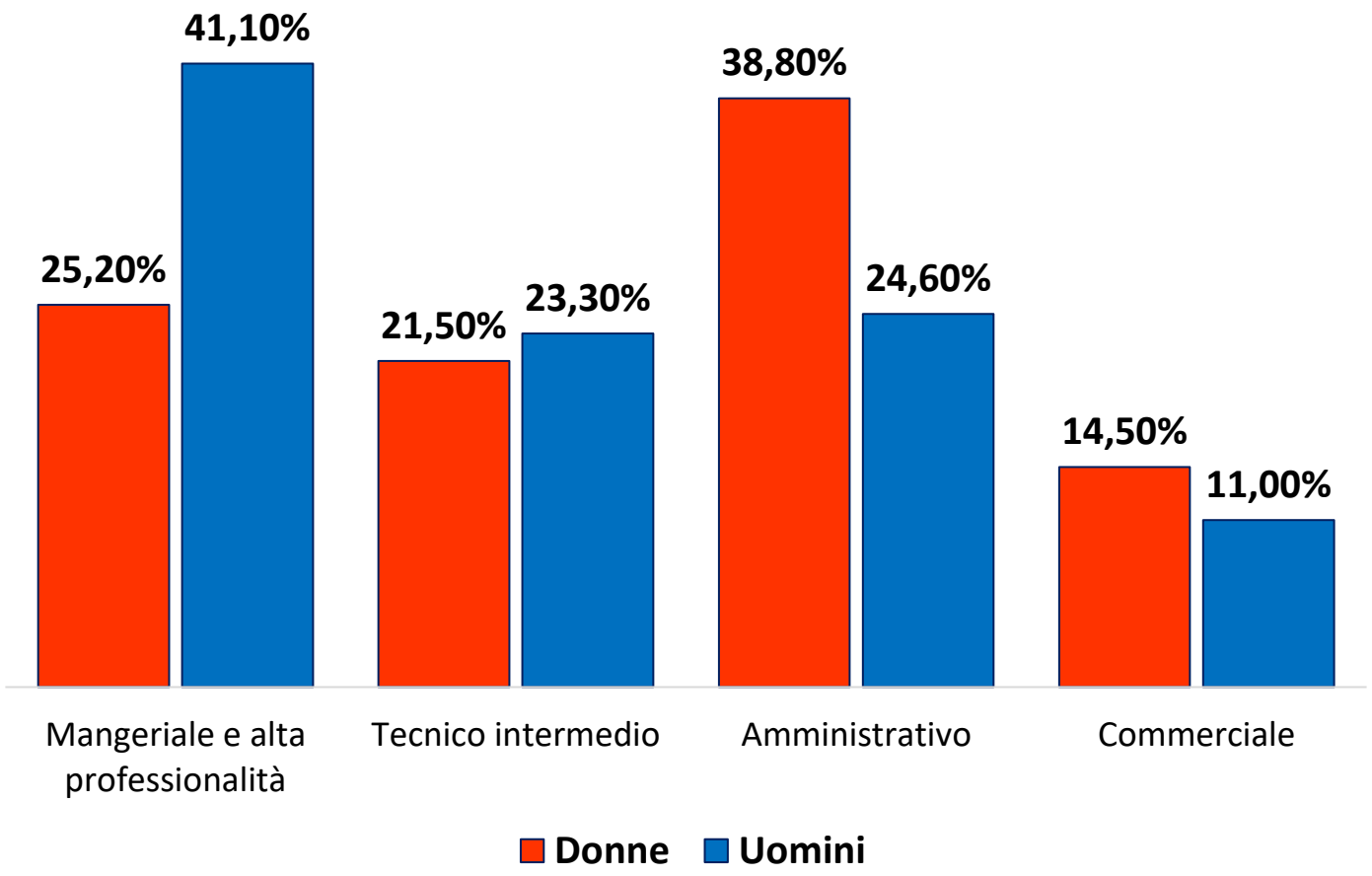


Dove lavora?

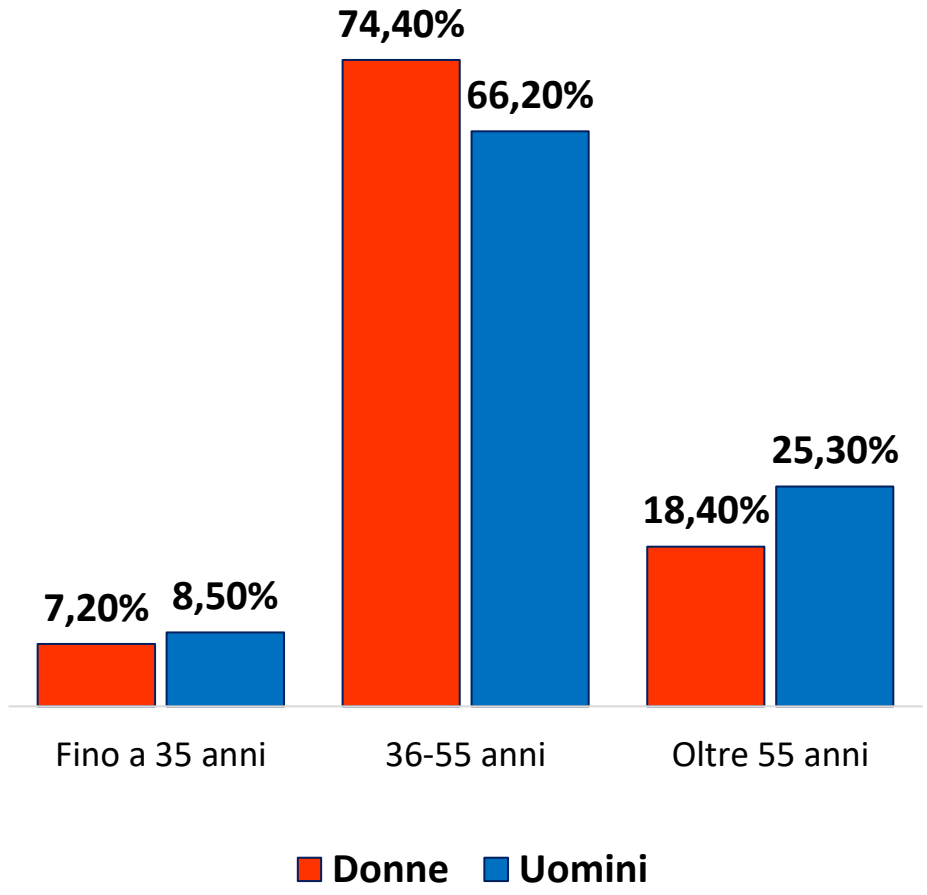


2020 > il quadro di genere

Profilo professionale

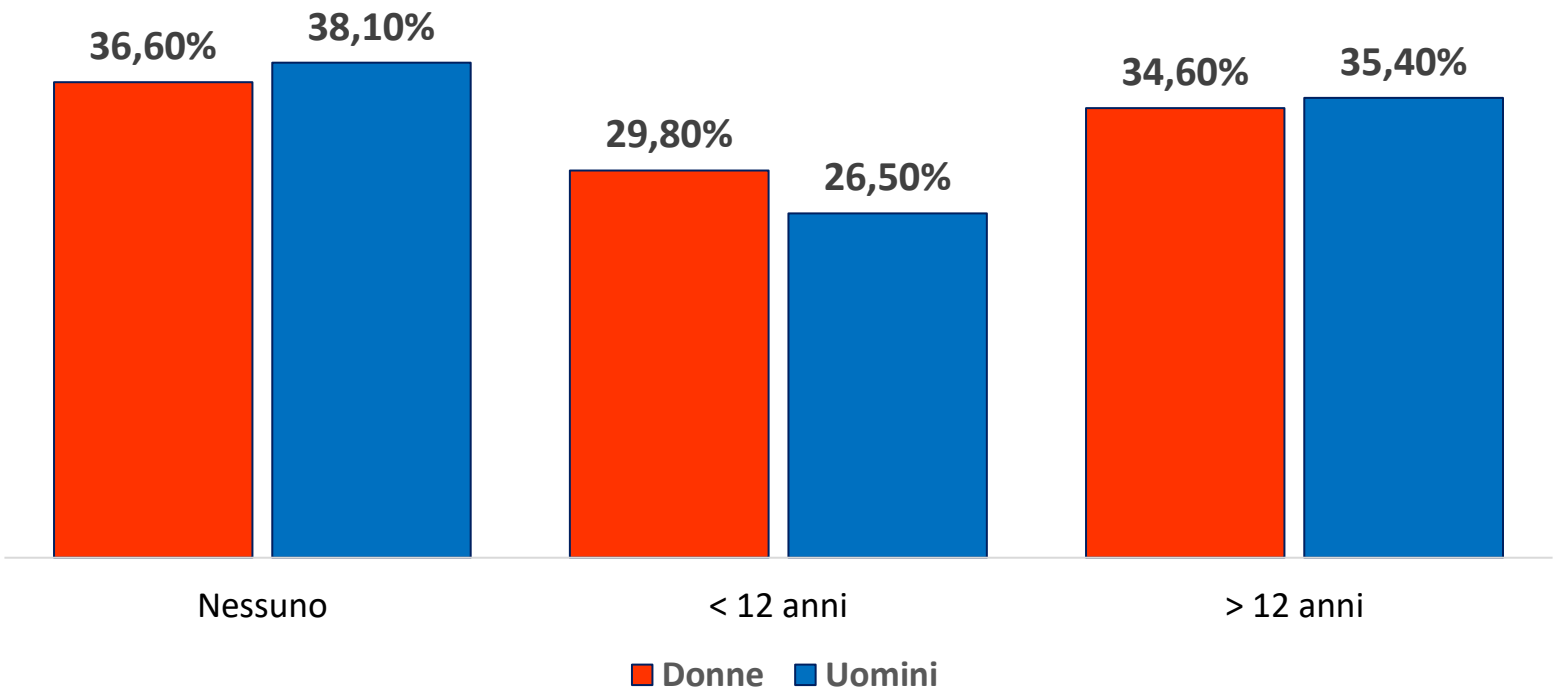


Età

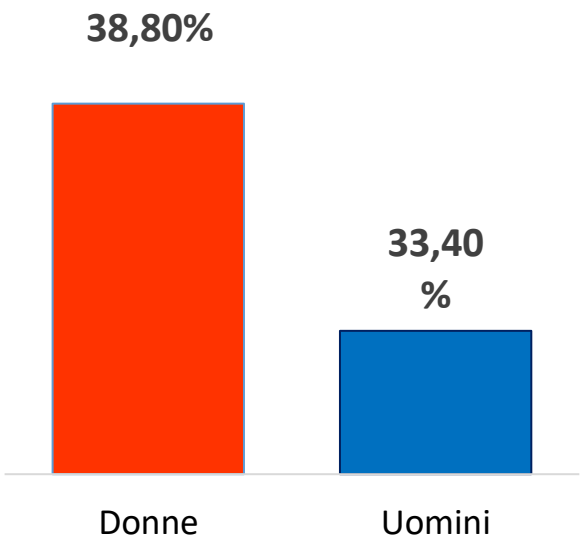


2020 > il quadro di genere

Figli

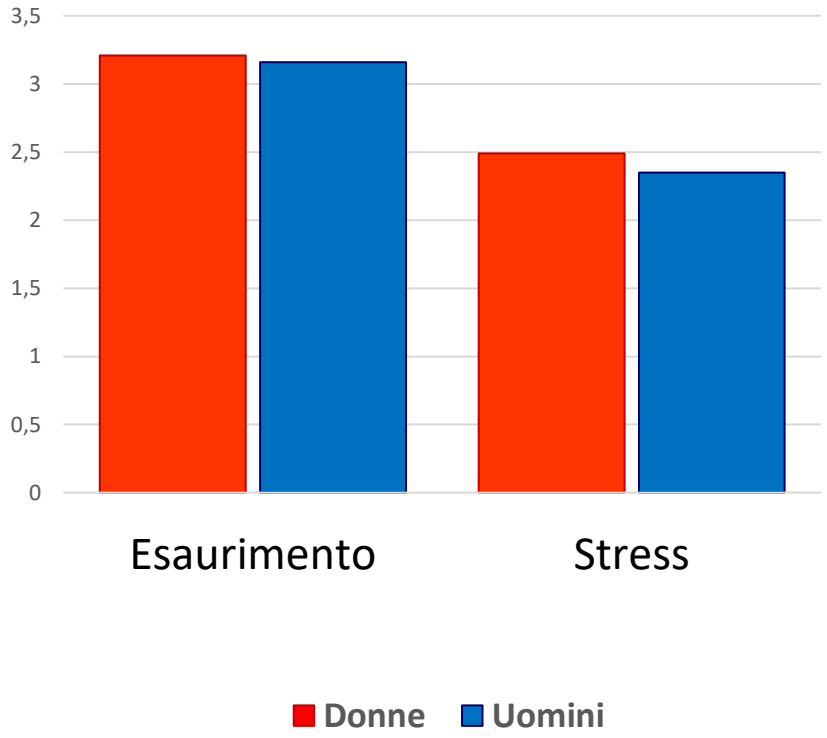


Caregiver

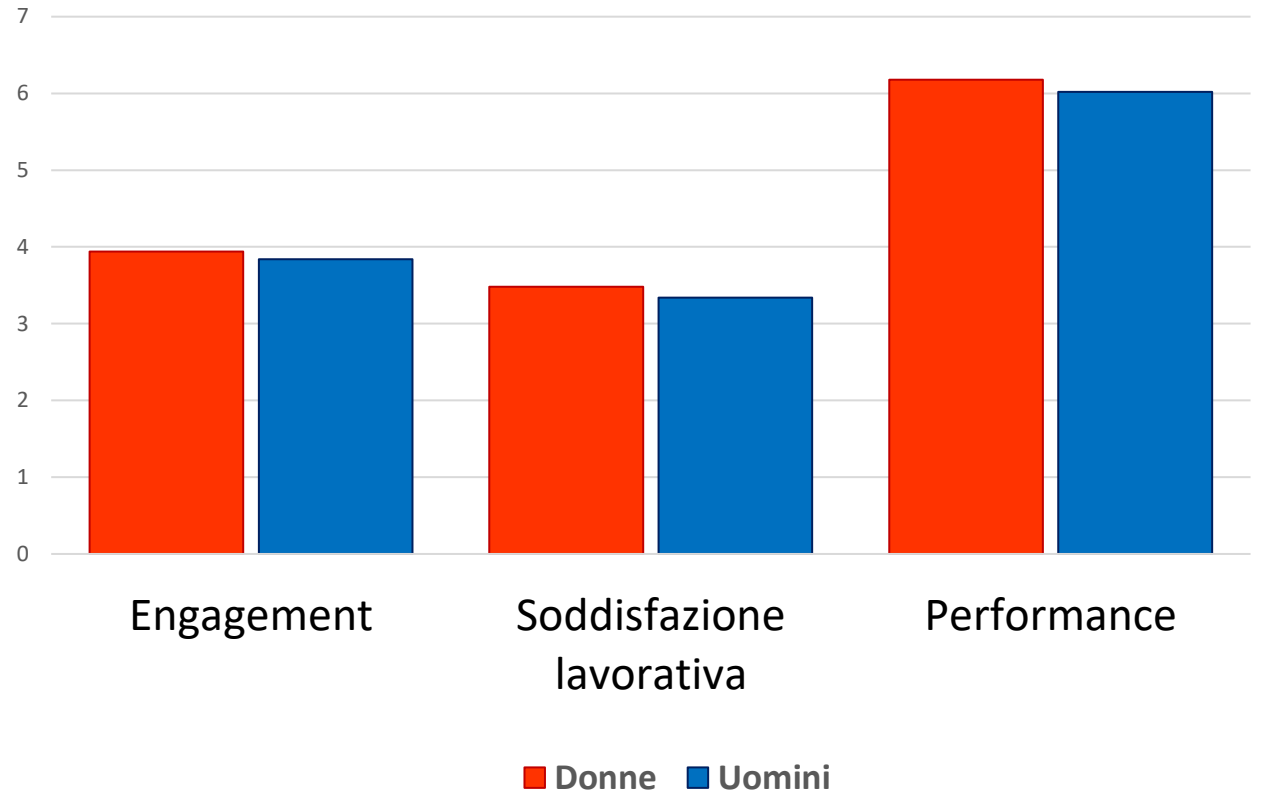


2020 > letture di genere

Chi sta peggio?



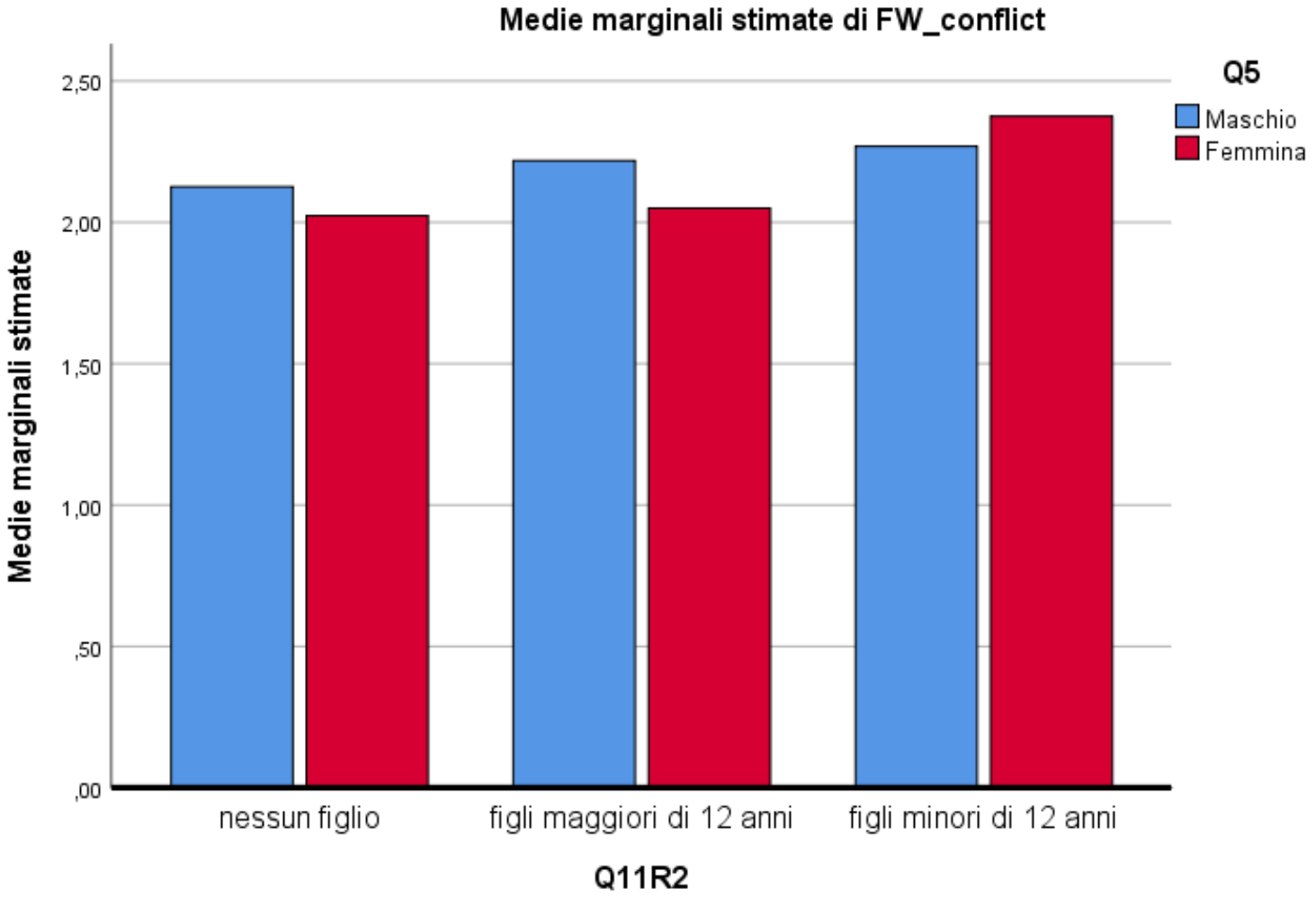
Chi lavora meglio?



La qualità dello smart working percepito dalle donne è peggiore. Le donne appaiono più stressate degli uomini, ma hanno livelli di engagement, soddisfazione e performance migliori degli uomini.

I valori dei grafici esprimono una scala di preferenze.

2020 > letture di genere



Conflitto **Famiglia - Lavoro**

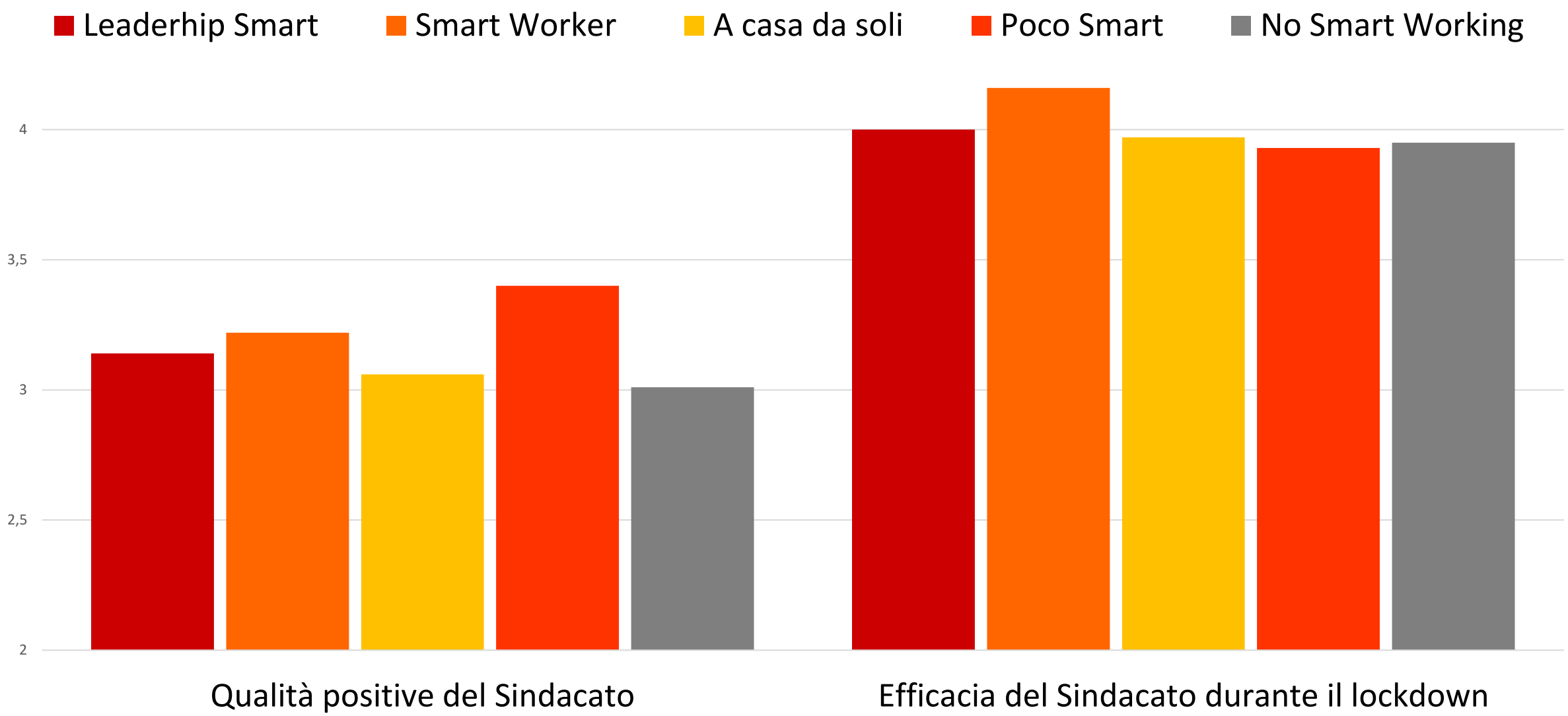
- Gli uomini hanno percepito più conflitti famiglia-lavoro se i figli grandi.
- Le donne hanno percepito più conflitti famiglia-lavoro se i figli erano piccoli.

I valori del grafico esprimono una scala di preferenze.

2020 > il sindacato

- Le qualità positive del sindacato vengono riconosciute.
- Il livello del giudizio diventa molto positivo e riconosce l'efficacia del sindacato quando la domanda chiede conto dell'intervento svolto durante l'emergenza Covid.
- Gli smart workers e i leadership workers, quelli che hanno una percezione di qualità migliore dello smart working, hanno anche una migliore percezione del sindacato.

2020 > il sindacato



I valori dei grafici esprimono una scala di preferenze.

CGIL
FISAC
MILANO