

Attualità

Il lavoro agile in Agenzia delle entrate. Focus sull'esperienza del personale

5 Marzo 2021

Una ricerca raccoglie i dati sulla percezione dei dipendenti chiamati a lavorare da remoto a causa dell'emergenza Covid. Il punto su organizzazione, benessere e aspettative per il futuro

immagine generica illustrativa

Soddisfazione per le modalità di comunicazione con colleghi e capi, per i risultati raggiunti sul lavoro, per i nuovi equilibri

nel bilanciamento tra vita professionale e personale. Sono i principali *highlight* della ricerca *L'esperienza di lavoro in modalità agile nell'Agenzia delle Entrate*, realizzata nel periodo 15 giugno-3 luglio 2020 con il coinvolgimento, su base volontaria e in forma anonima, di circa 19mila dipendenti dell'amministrazione finanziaria. Obiettivo dell'indagine: misurare la percezione del personale sulla nuova modalità di prestazione lavorativa che, a causa dell'epidemia da Covid-19, nel corso del 2020 è stata adottata come ordinaria dalla maggior parte delle pubbliche amministrazioni.

Alcuni dati

I quesiti proposti al personale facevano riferimento a tre aree di indagine: organizzazione del lavoro (postazione e dotazione tecnologica, orario, comunicazione con capi e colleghi), benessere (esperienza soggettiva, autonomia e responsabilità, gestione del tempo), aspettative (esigenze tecnologiche, formative, prospettive future). Nella prima area, le modalità di comunicazione sono giudicate positivamente dall'86% del campione: in particolare l'affermazione "La comunicazione con il responsabile e con i colleghi è soddisfacente" trova del tutto e abbastanza d'accordo rispettivamente il 42 e il 44% delle persone intervistate. Il giudizio di apprezzamento è più alto al diminuire dell'età, probabilmente per via di una maggiore dimestichezza da parte del personale più giovane nell'utilizzo delle applicazioni informatiche.

Quanto alla *performance* lavorativa, il 62% del campione ritiene di aver raggiunto risultati migliori da quando svolge la propria attività in modalità agile. Un giudizio che, anche in questo caso, è inversamente proporzionale all'età: coloro che hanno più di 60 anni, infatti, esprimono un grado di accordo sul miglioramento del proprio operato più basso (57%) rispetto a coloro che hanno meno di 40 anni (71%). Infine, il bilanciamento vita-lavoro: quasi la metà del campione (49%) si dichiara "del tutto d'accordo" con l'affermazione: "Penso che il lavoro in modalità agile favorisca la migliore gestione del tempo". Aggiungendo le risposte "abbastanza d'accordo" (34%), si evidenzia un livello di consenso globale pari all'83%.

Spostando il *focus* a fine emergenza, i dati confermano l'interesse del personale a voler proseguire l'attività lavorativa in modalità agile: il 70% delle persone intervistate, infatti, non vorrebbe più tornare alla modalità "ordinaria" pre-emergenza, basata sulla presenza tutti i giorni in ufficio. I commenti liberi evidenziano l'importanza degli effetti sociali positivi correlati al lavoro da casa: "Penso che il lavoro agile sia una modalità fattibile con rientro di 1 o 2 giorni a settimana; consente di ottimizzare il lavoro conciliandolo con eventuali impegni personali. Si riduce l'uso del mezzo di trasporto arrecando benefici all'ambiente".

Lo scenario di riferimento

La prima forma di lavoro a distanza, si legge nella pubblicazione, è stata avviata dall'Agenzia delle entrate nel 2010 con un progetto sperimentale di telelavoro domiciliare che puntava a garantire una migliore conciliazione vita-lavoro ai dipendenti e alle dipendenti con difficoltà a garantire una presenza regolare in ufficio. Nel 2016 si è dato avvio a un progetto di *co-working* per tutta l'Amministrazione, con adesione su base volontaria: il personale interessato, pur restando in organico nell'ufficio di appartenenza, poteva prestare la sua opera in un ufficio "ospitante" più vicino al centro dei suoi interessi di vita e familiari. Gli ultimi interventi prima del lavoro agile vero e proprio sono relativi alla disciplina del telelavoro domiciliare. In seguito all'epidemia da Covid-19, l'Agenzia delle entrate ha risposto in tempi rapidi all'esigenza di abilitare al lavoro da remoto il personale, riuscendo a garantire piena continuità dell'attività lavorativa.

di

Chiara Ciranda

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/lavoro-agile-agenzia-delle-entrate-focus-sullesperienza-del-personale>