

# ***Rilevazione Customer Satisfaction Smart Working 2021***

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Val Padana

**Premesse:**

Il questionario era stato sottoposto, mediante l'utilizzo della piattaforma Axiom, nel periodo 25 maggio -23 luglio 2021, ai dipendenti utilizzatori della modalità di lavoro agile.

Ha risposto il 27% dei dipendenti che hanno usufruito dello Smart Working, riportando un alto grado di soddisfazione all'interno dell'Azienda.

Brevemente le considerazioni raccolte:

- *Il motivo principale della scelta di lavorare in smart working è la conciliazione vita lavoro famiglia (41%) principalmente per i figli minorenni (65%) che supera la motivazione legata alla necessità di proteggersi dal virus;*
- *Si è riusciti a gestire da casa la conciliazione con il lavoro senza difficoltà (78%);*
- *Lo Smart Working ha dato una spinta motivazionale al lavoro (49%) e meno stress;*
- *Sostanzialmente lavorare in Smart non ha comportato cambiamenti nei rapporti con i colleghi o con il Responsabile;*
- *Esperienza positiva (85%).*

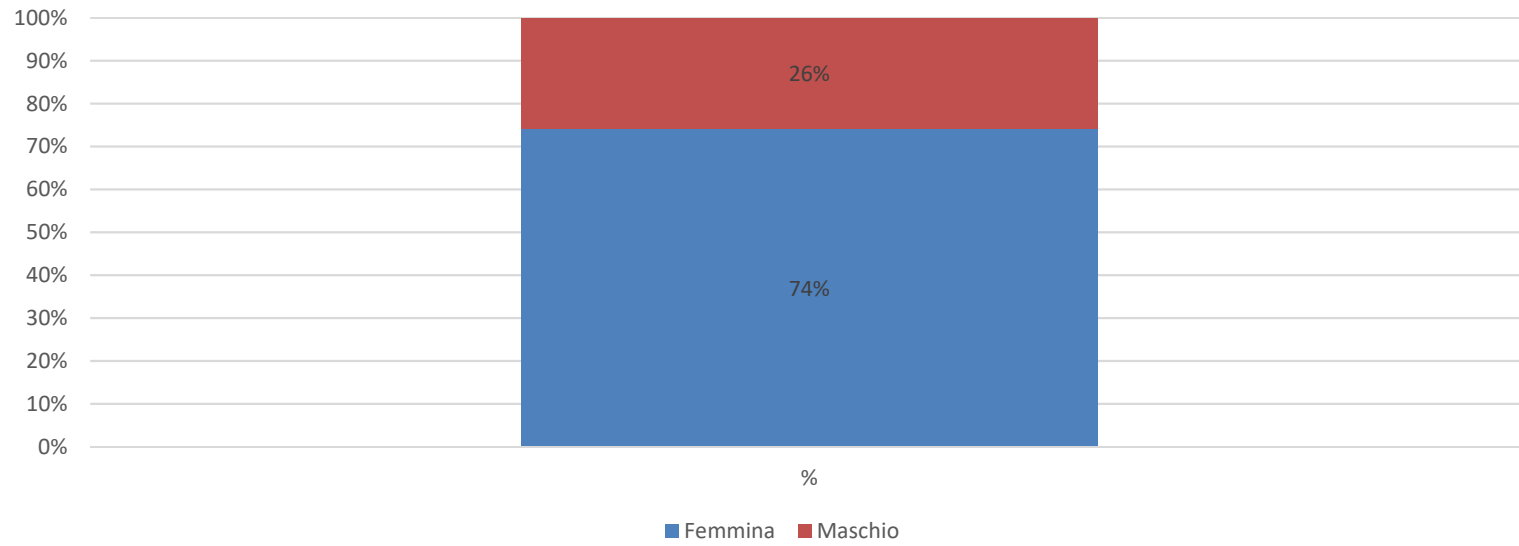
Dai commenti e dai suggerimenti è emerso inoltre che la soluzione migliore è l'alternanza ufficio casa e che lavorare in Smart riduce le distrazioni e aumenta la produttività.

**Campione d'Indagine:**

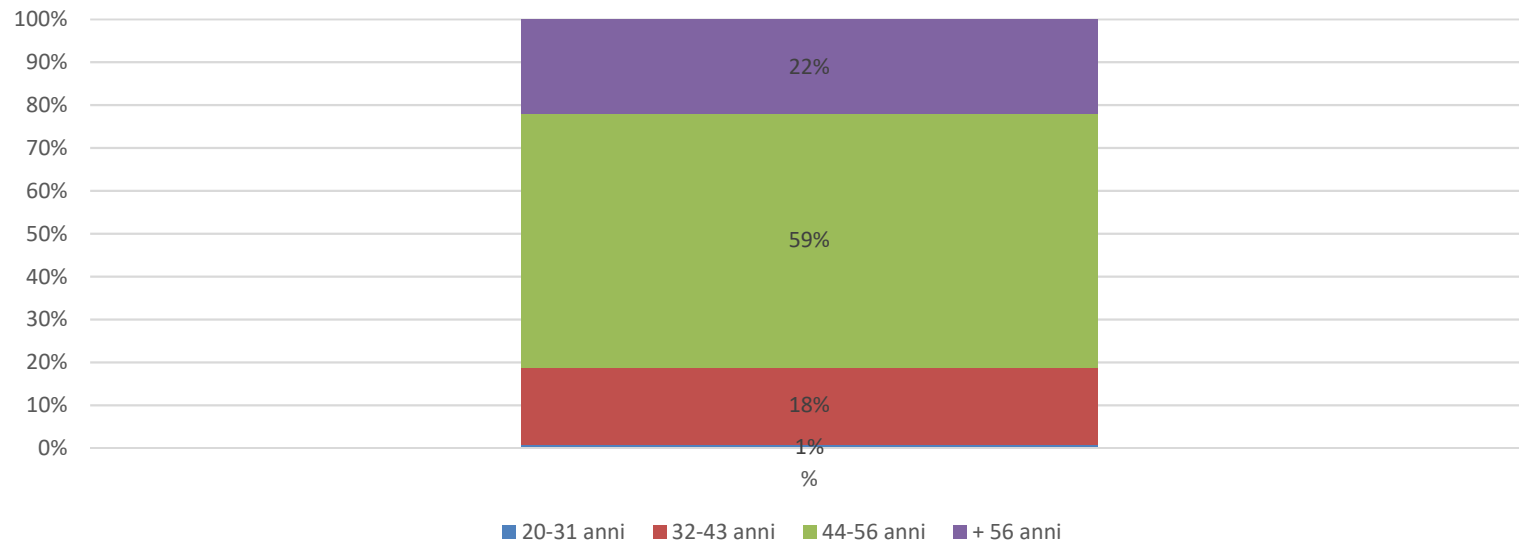
Personale dipendente che ha svolto attività in Smart Working per il periodo 01/02/2020 - 30/06/2021: **285**

La percentuale di rispondenti è pari a: **27%**

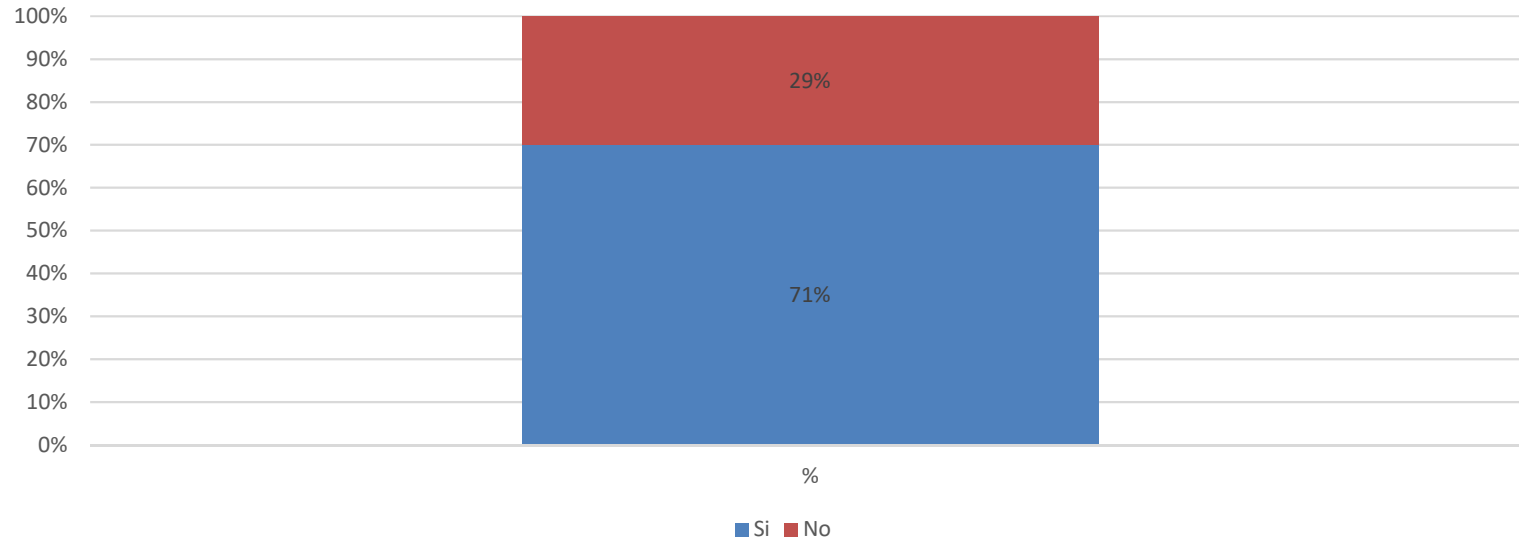
Genere	Totale	%
Femmina	58	74%
Maschio	20	26%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



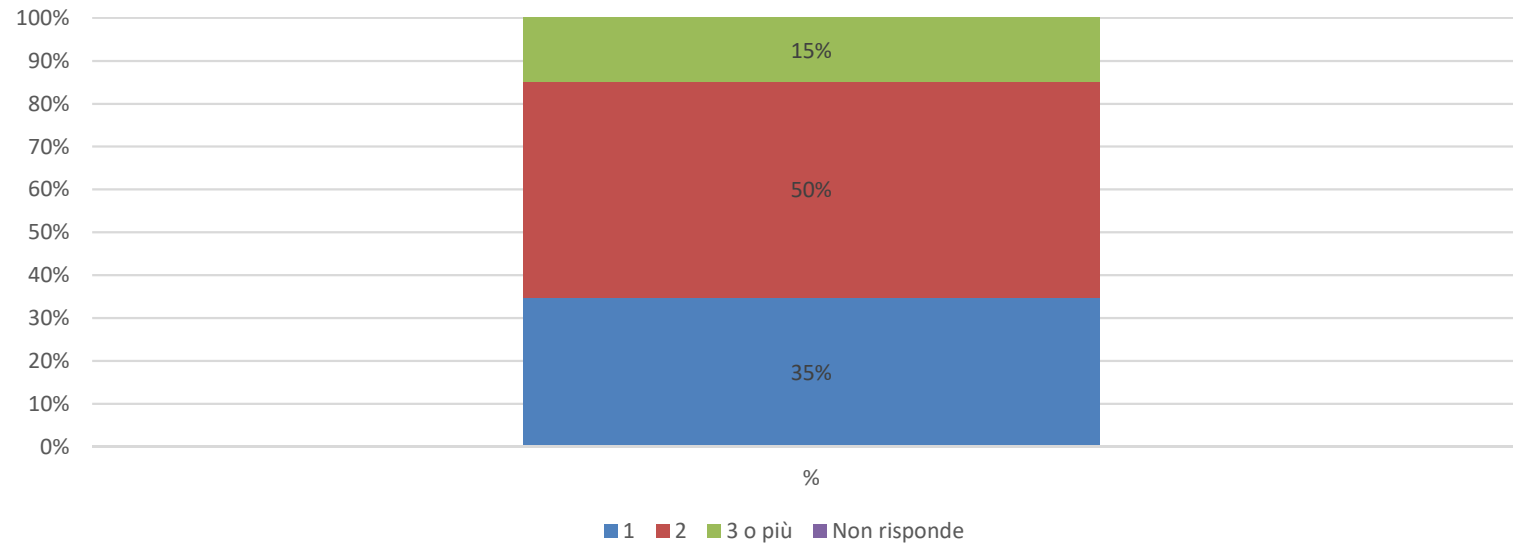
Età	Totale	%
20-31 anni	1	1%
32-43 anni	14	18%
44-56 anni	46	59%
+ 56 anni	17	22%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



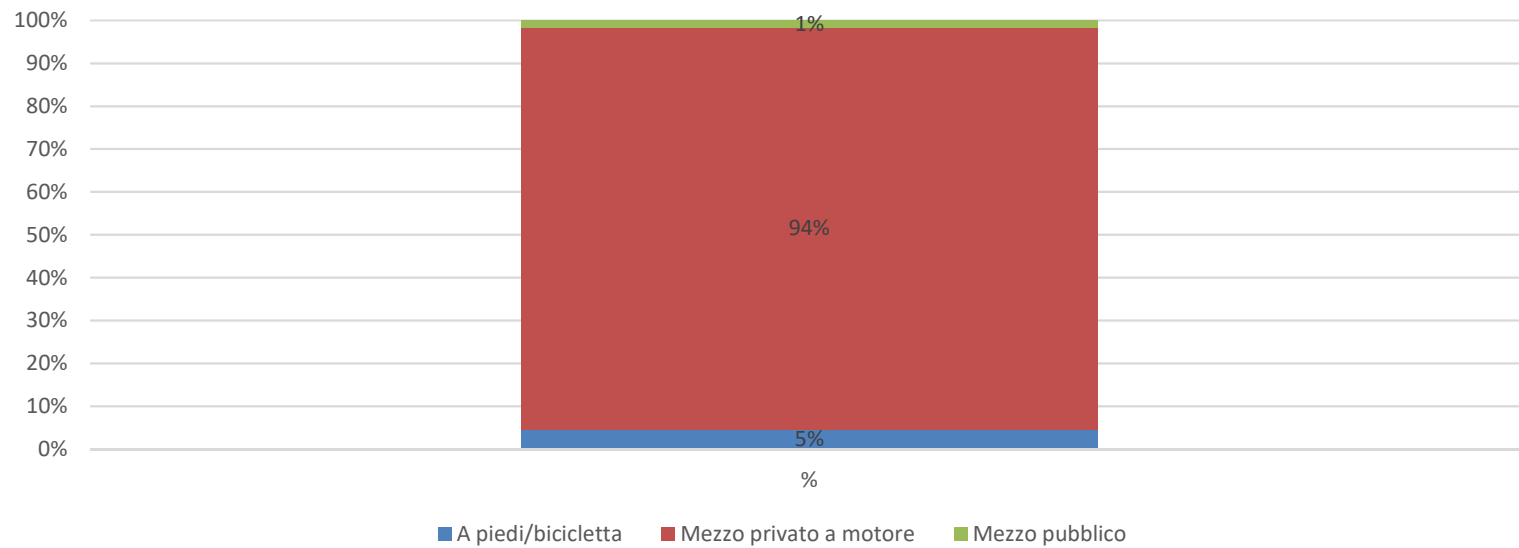
Ha figli?	Totale	%
Si	55	71%
No	23	29%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



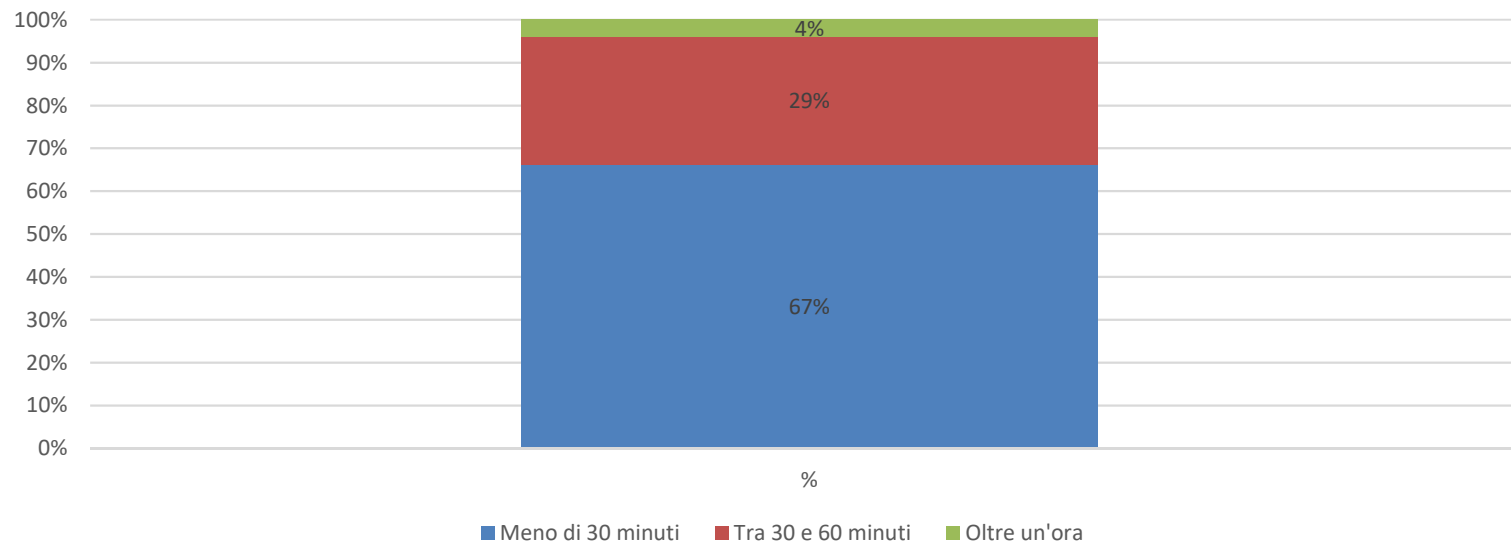
Quanti figli?	Totale	%
1	19	35%
2	27	50%
3 o più	8	15%
Non risponde	24	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



Quale mezzo di trasporto utilizza prevalentemente per recarsi al lavoro?	Totale	%
A piedi/bicicletta	4	5%
Mezzo privato a motore	73	94%
Mezzo pubblico	1	1%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

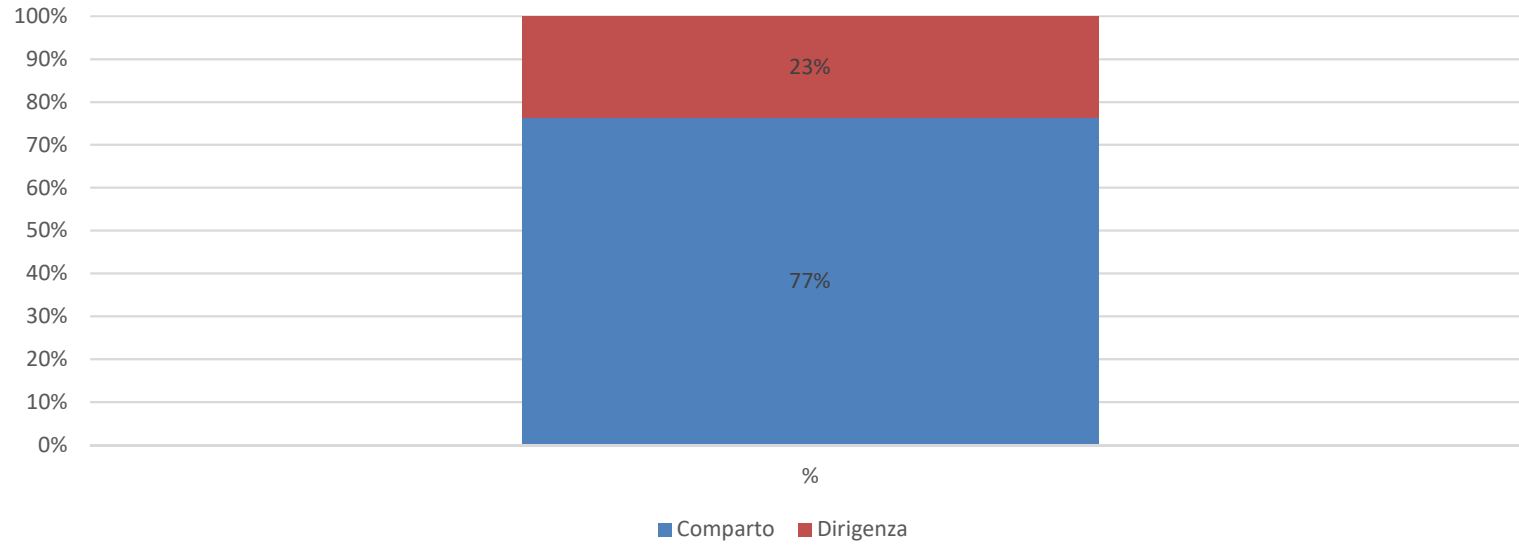


Qual è mediamente il tempo impiegato per raggiungere il luogo di lavoro?	Totale	%
Meno di 30 minuti	52	67%
Tra 30 e 60 minuti	23	29%
Oltre un'ora	3	4%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

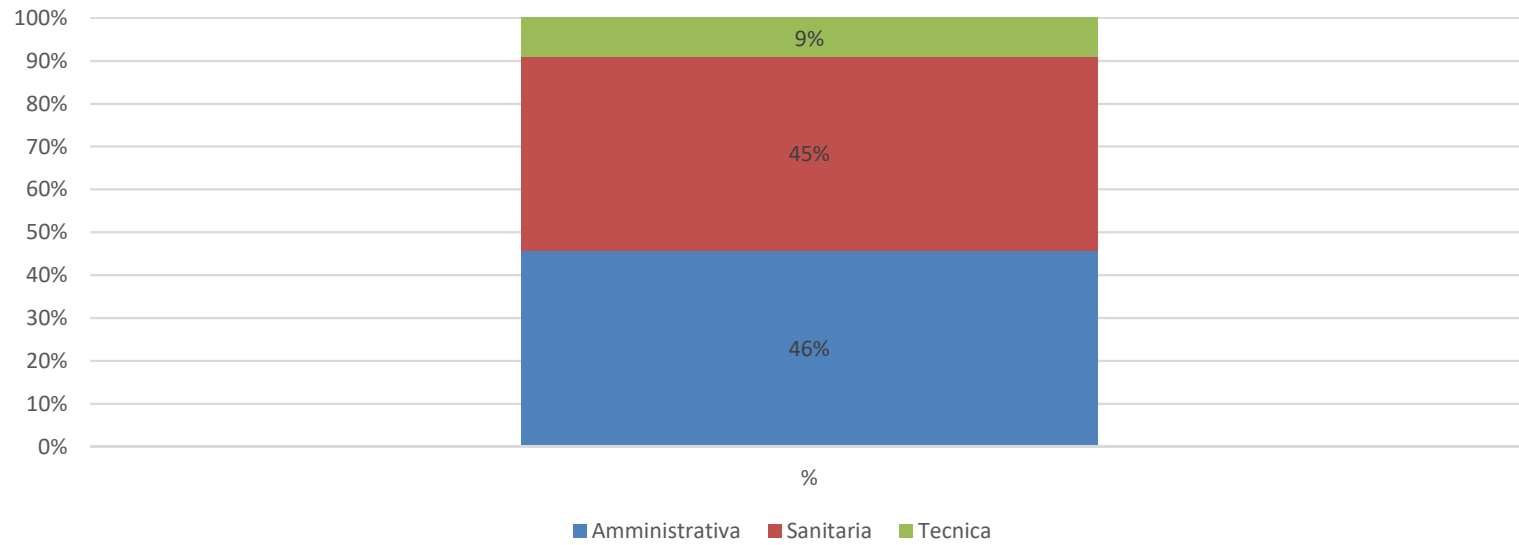




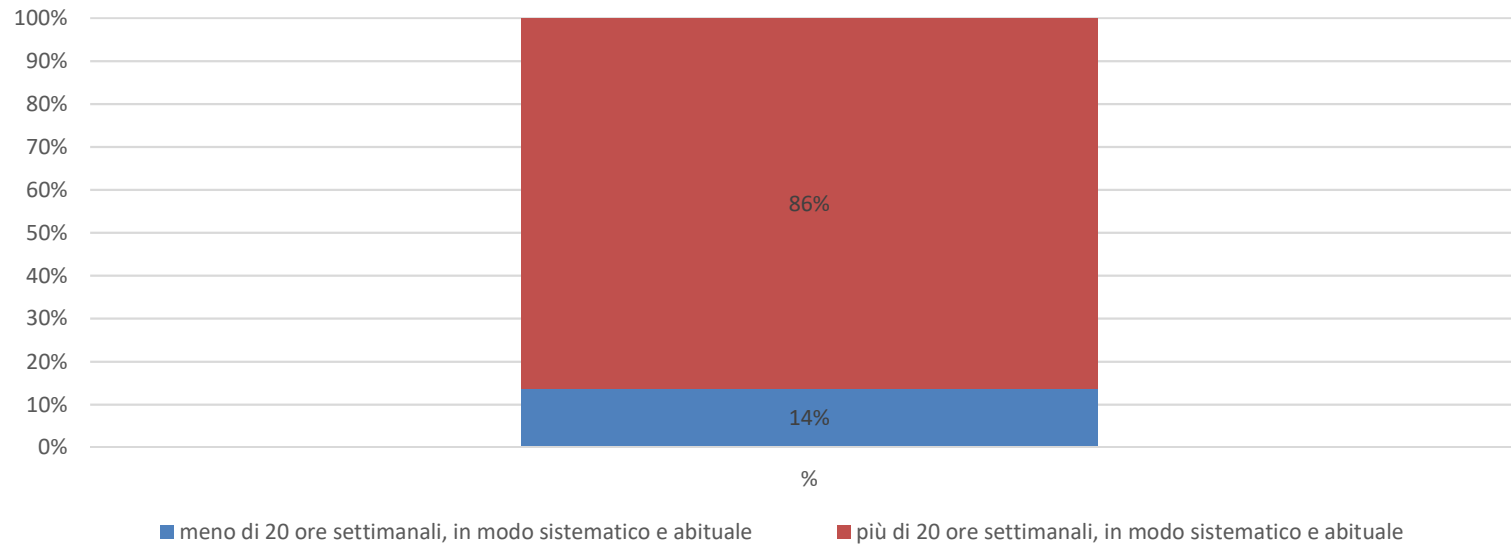
A quale area appartiene?	Totale	%
Comparto	60	77%
Dirigenza	18	23%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



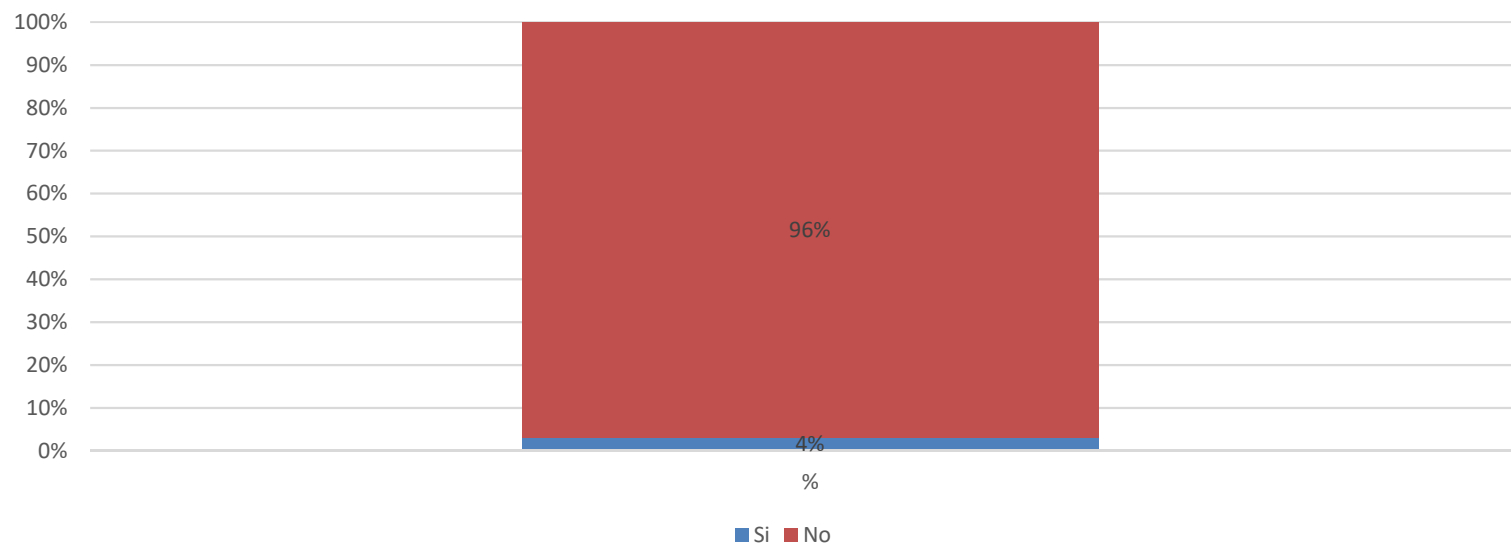
Area funzionale Appartenenza	Totale	%
Amministrativa	36	46%
Sanitaria	35	45%
Tecnica	7	9%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



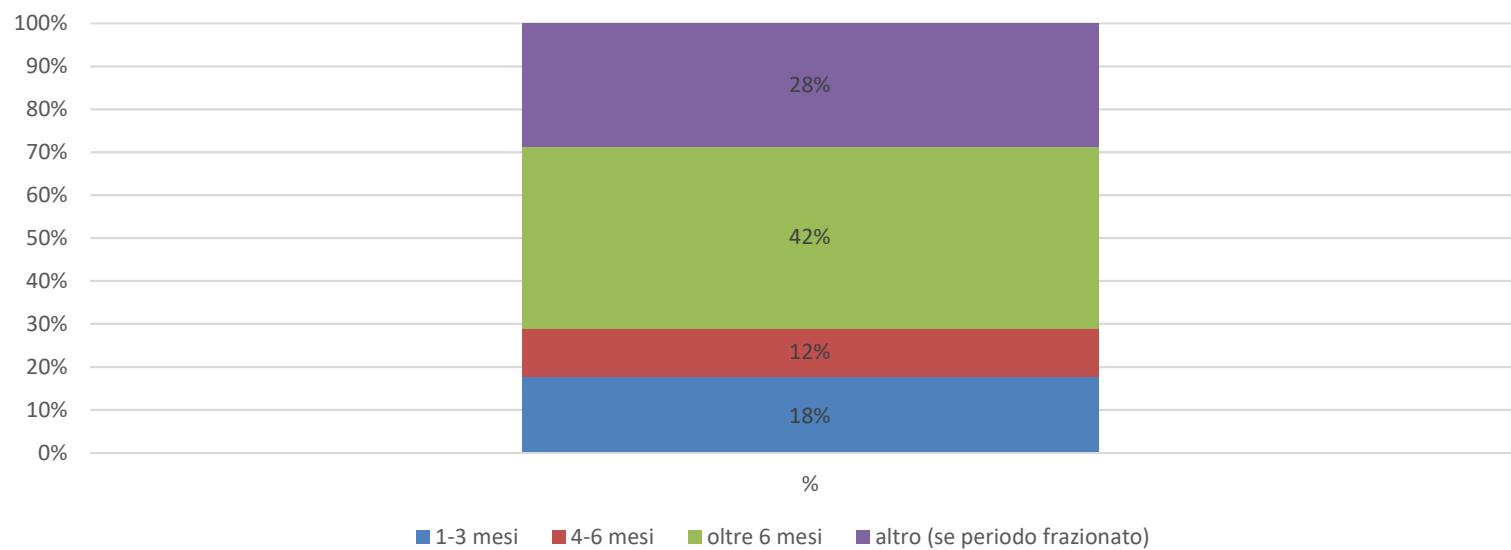
<b>Prima dell'emergenza Covid-19 quante ore a settimana lavorava al computer?</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
meno di 20 ore settimanali, in modo sistematico e abituale	11	14%
più di 20 ore settimanali, in modo sistematico e abituale	67	86%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



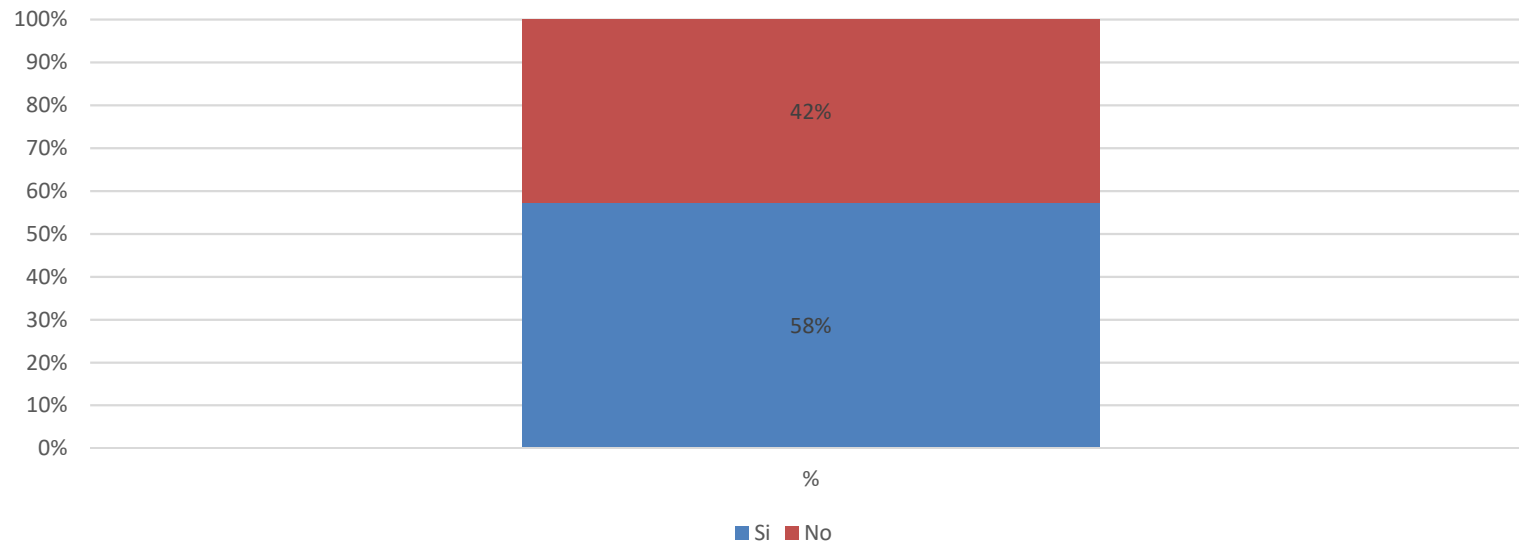
Prima dell'emergenza Covid-19 ha mai sperimentato lo smart working?	Totale	%
Si	3	4%
No	75	96%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



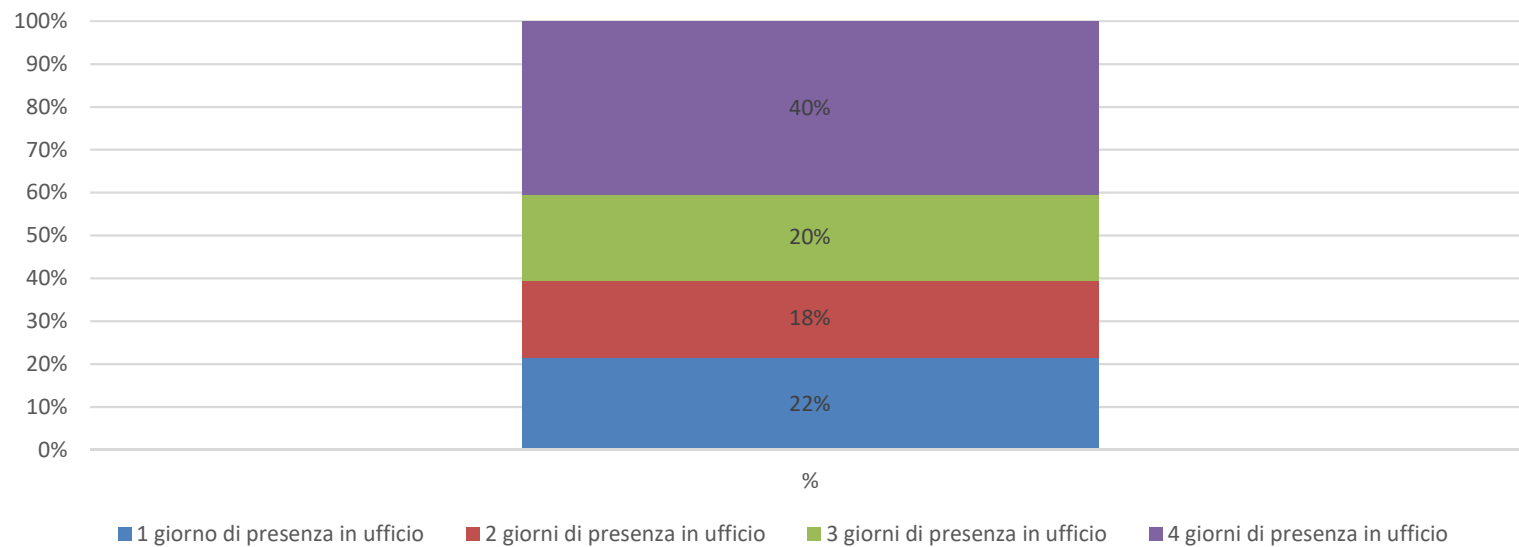
Da marzo 2020 per quanto tempo ha lavorato in modalità smart working?	Totale	%
1-3 mesi	14	18%
4-6 mesi	9	12%
oltre 6 mesi	33	42%
altro (se periodo frazionato)	22	28%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



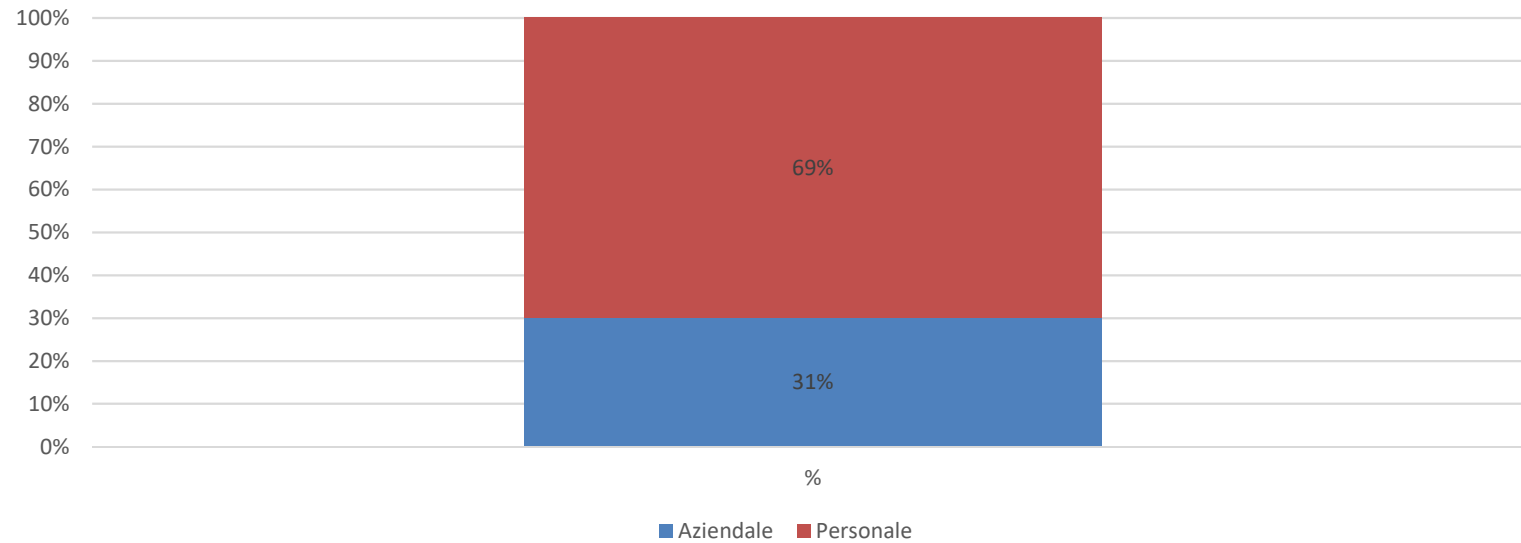
Attualmente è in smart working?	Totale	%
Si	45	58%
No	33	42%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



Se è in smart working, quanti sono i giorni di effettiva presenza in ufficio?	Totale	%
1 giorno di presenza in ufficio	11	22%
2 giorni di presenza in ufficio	9	18%
3 giorni di presenza in ufficio	10	20%
4 giorni di presenza in ufficio	20	40%
Non risponde	28	
<b>Totale complessivo</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

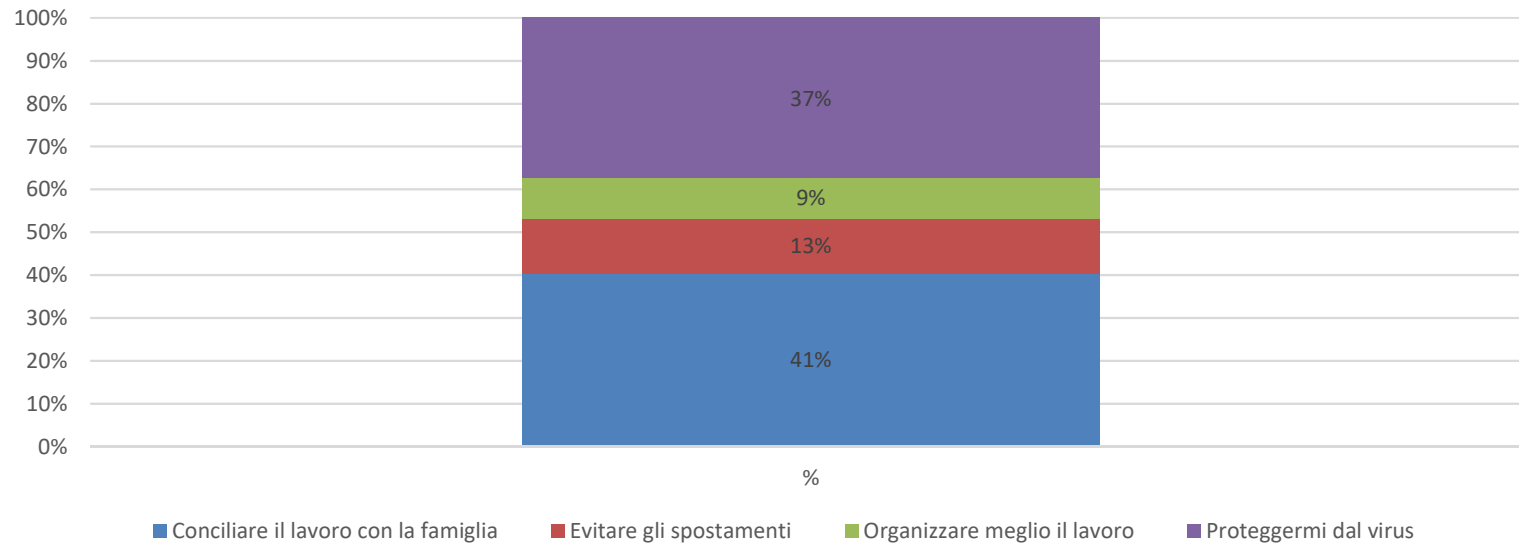


La decisione della scelta di lavorare in smart working è stata di tipo:	Totale	%
Aziendale	24	31%
Personale	54	69%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

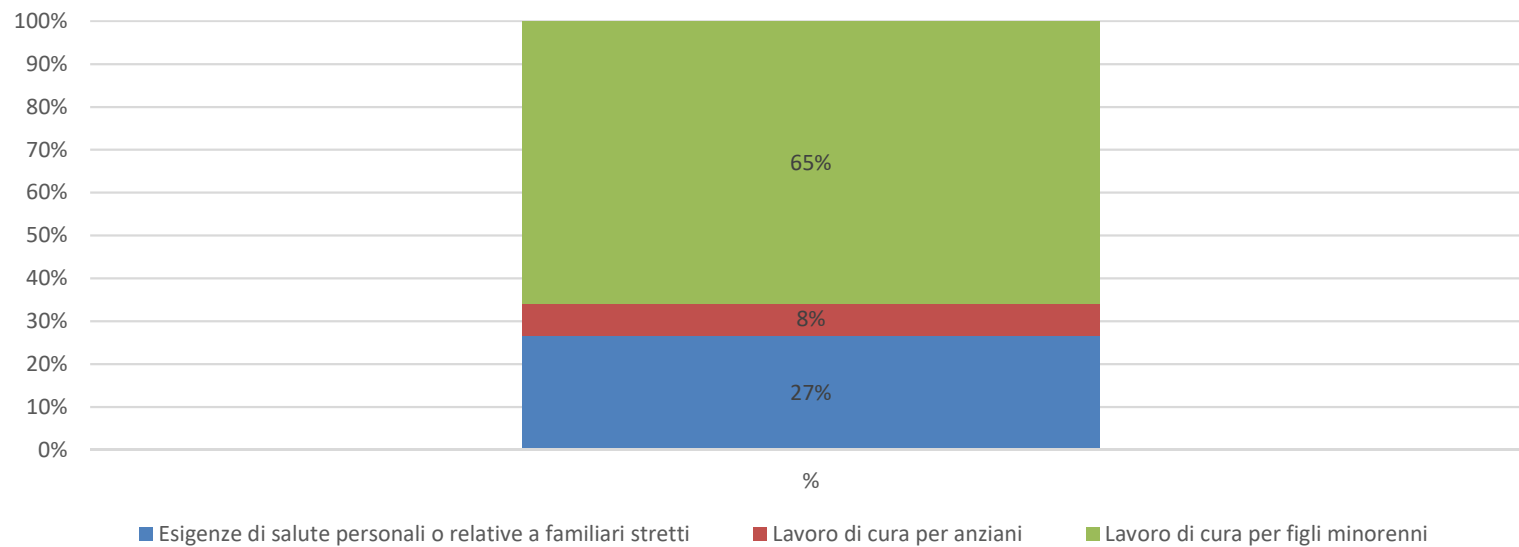




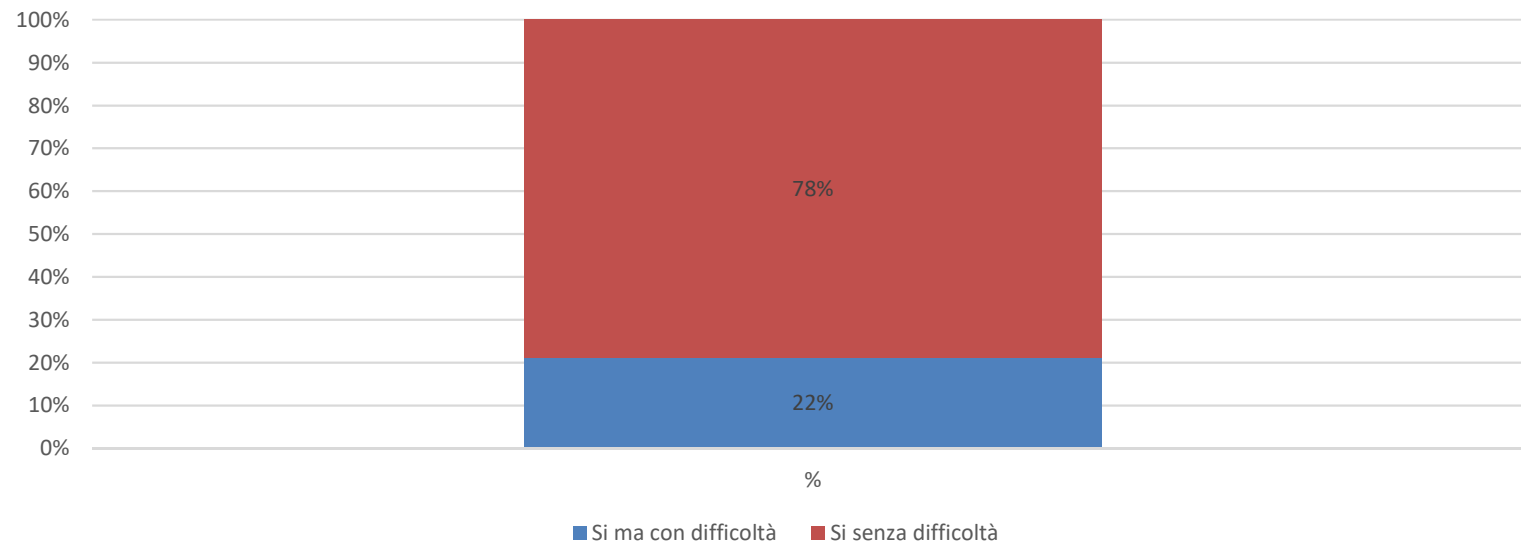
Se la decisione è stata personale, quale è stata la motivazione?	Totale	%
Conciliare il lavoro con la famiglia	22	41%
Evitare gli spostamenti	7	13%
Organizzare meglio il lavoro	5	9%
Proteggermi dal virus	20	37%
Nessuna risposta	24	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



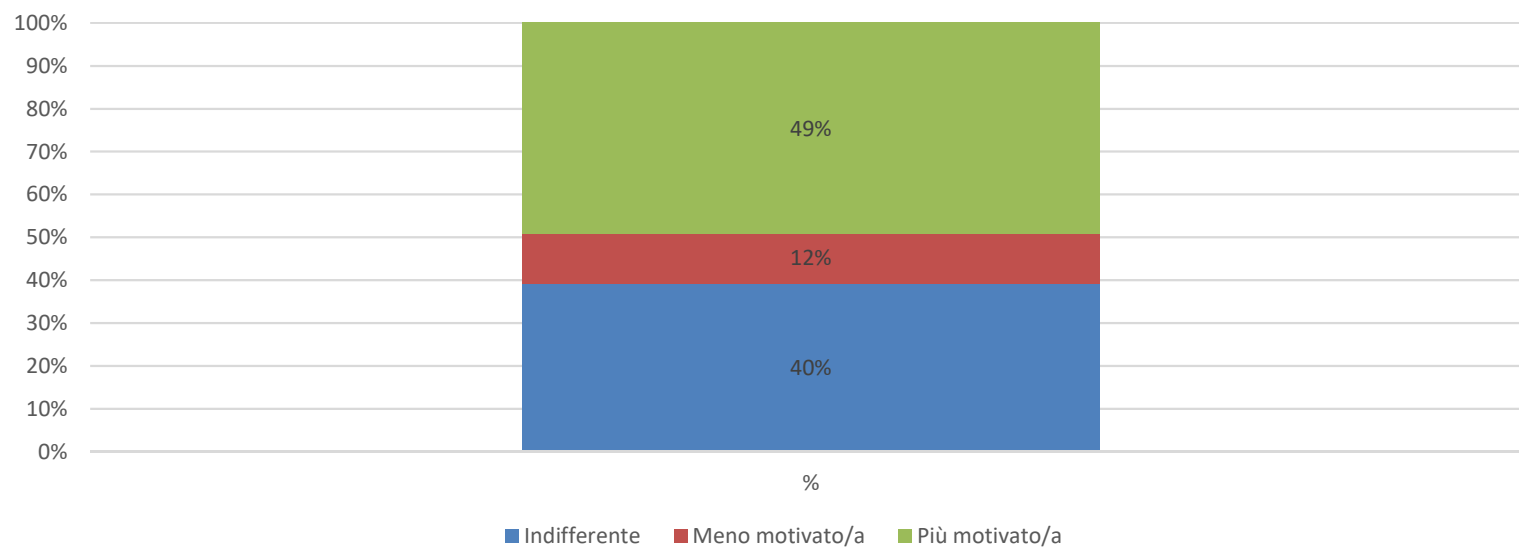
Se la motivazione è stata di conciliare il lavoro con la famiglia, specificare se per?	Totale	%
Esigenze di salute personali o relative a familiari stretti	7	27%
Lavoro di cura per anziani	2	8%
Lavoro di cura per figli minorenni	17	65%
Nessuna risposta	52	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



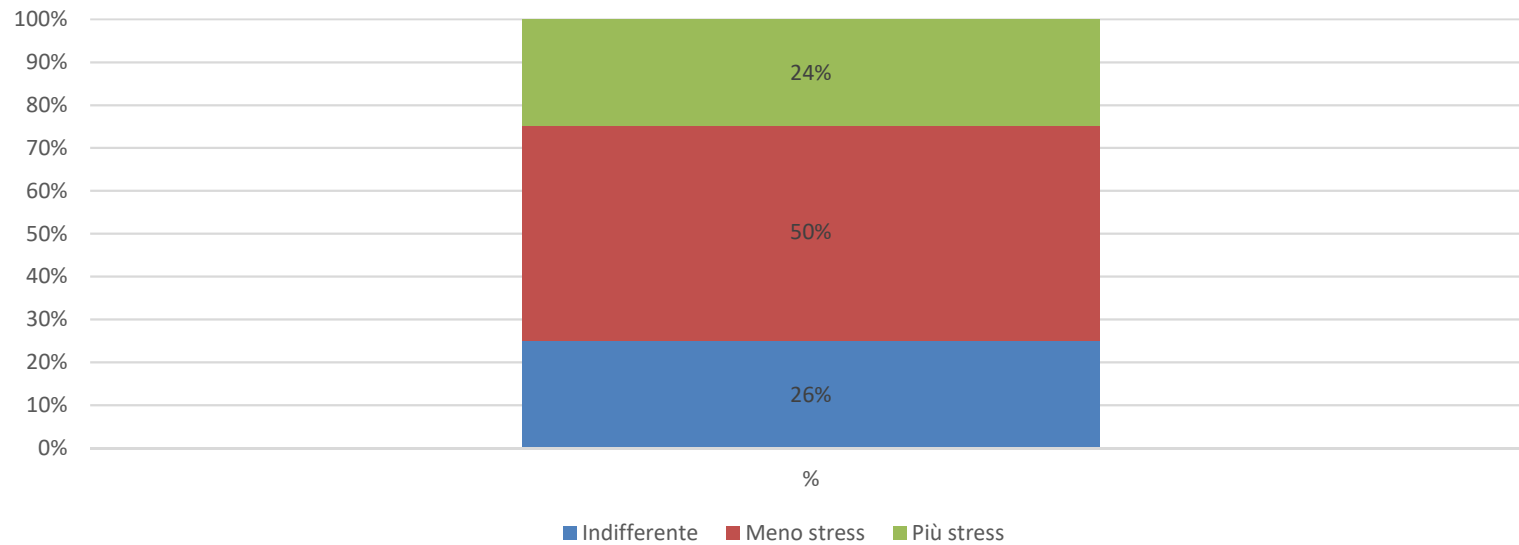
<b>E' riuscito/a a conciliare la gestione familiare con l'attività lavorativa in smart working?</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Si ma con difficoltà	13	22%
Si senza difficoltà	47	78%
Nessuna risposta	18	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



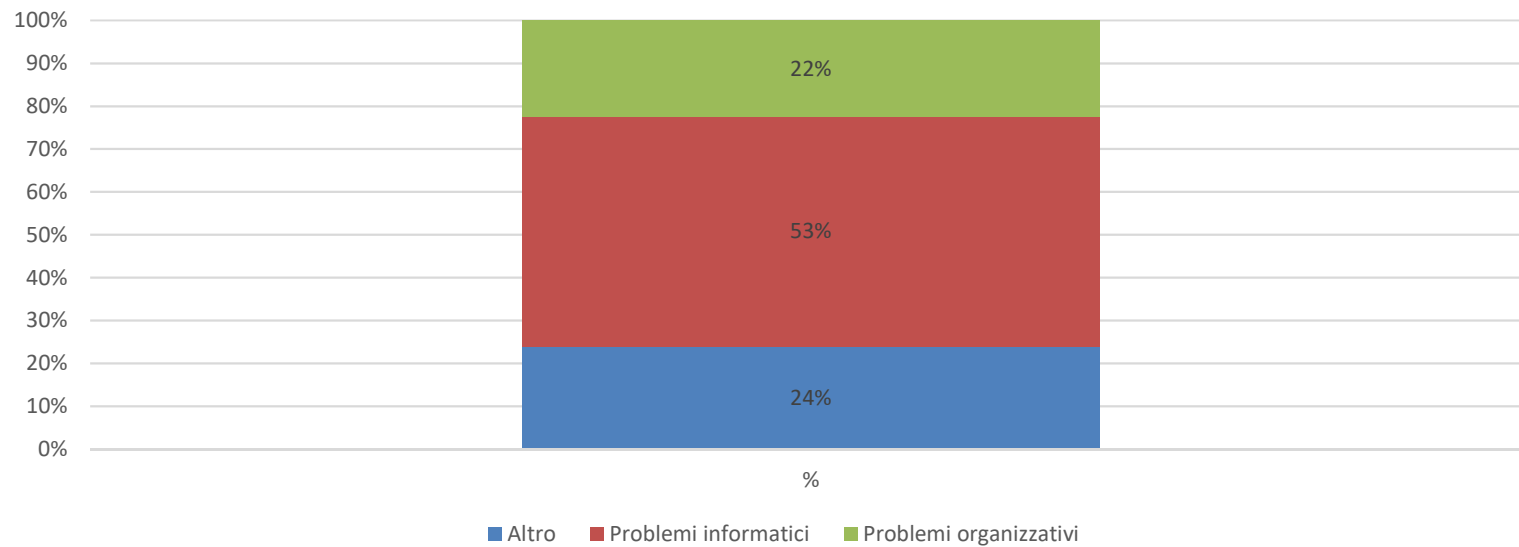
Lavorare in modalità smart working l'ha reso/a:	Totale	%
Indifferente	31	40%
Meno motivato/a	9	12%
Più motivato/a	38	49%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



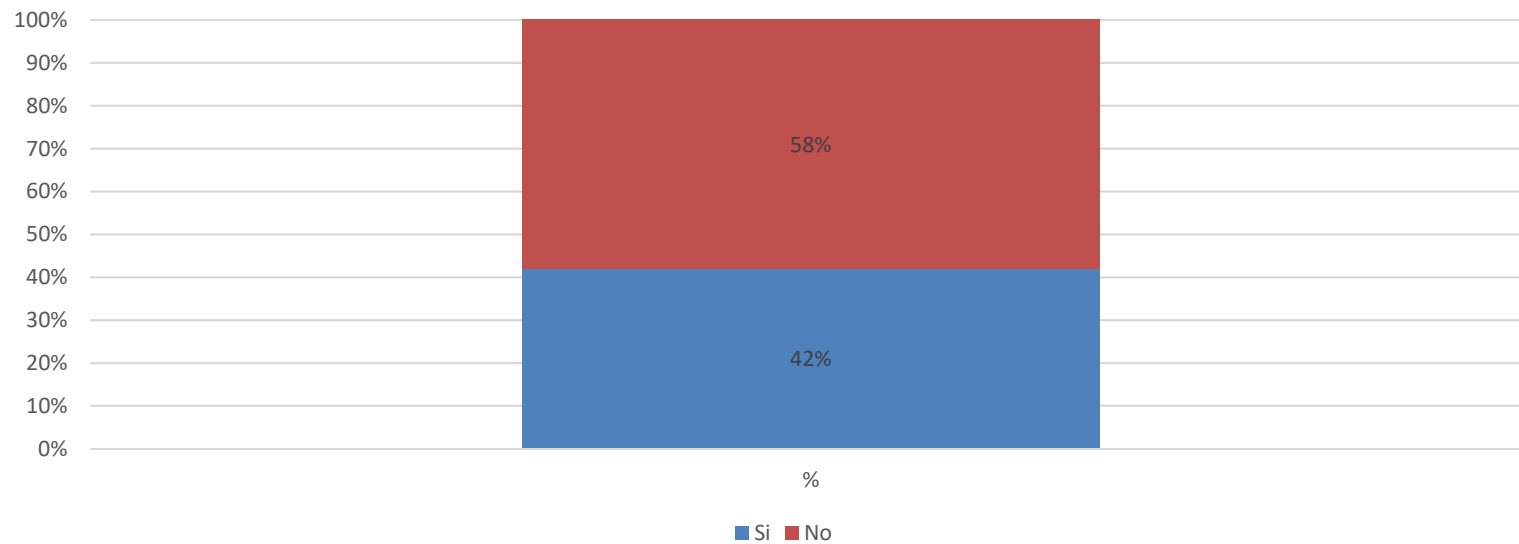
<b>Secondo la sua percezione lavorare in modalità smart working comporta:</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Indifferente	20	26%
Meno stress	39	50%
Più stress	19	24%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



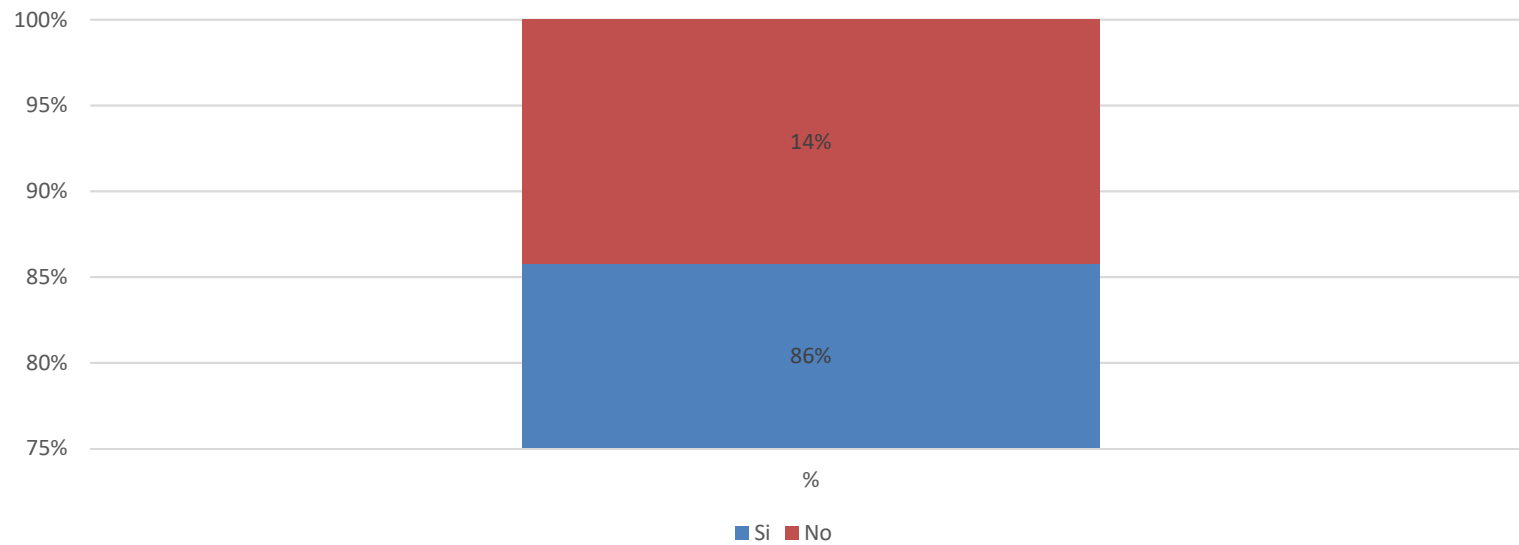
Ha rilevato uno dei seguenti problemi lavorando in modalità smart working?	Totale	%
Altro	11	24%
Problemi informatici	24	53%
Problemi organizzativi	10	22%
Nessuna Risposta	33	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



La postazione di lavoro a domicilio (PC) è stata fornita dall'azienda?	Totale	%
Si	33	42%
No	45	58%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

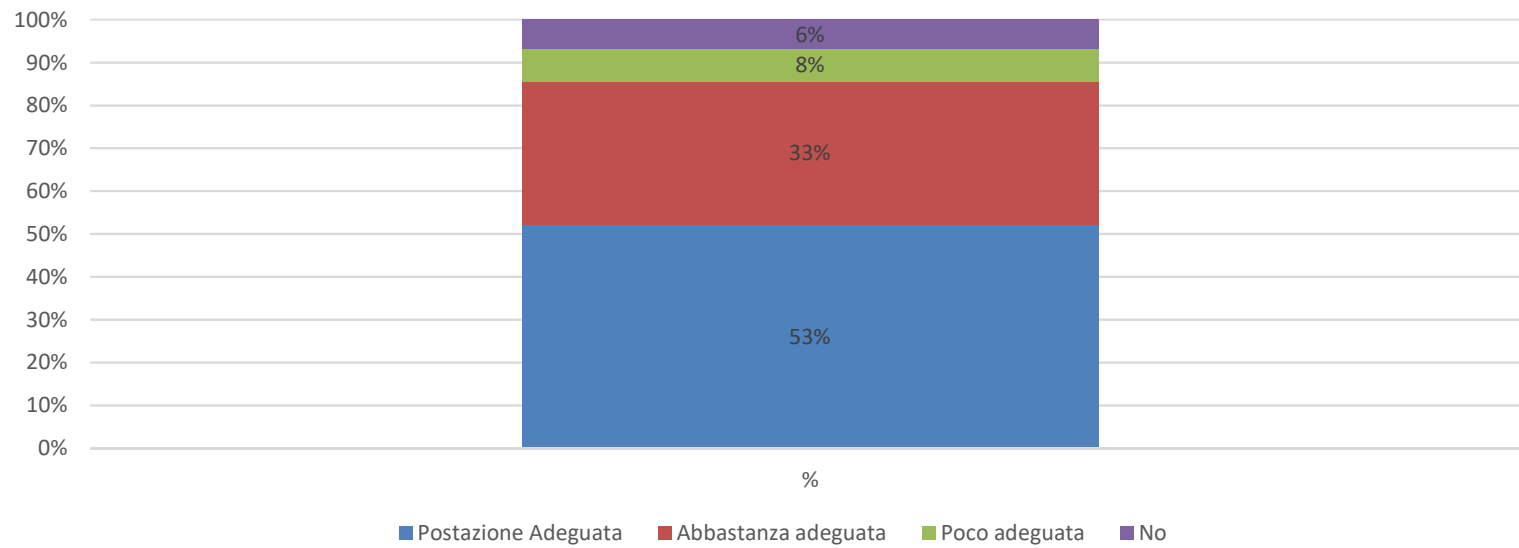


L'Azienda ha provveduto a configurare la sua postazione di lavoro o a fornire informazioni su come fare?	Totale	%
Si	67	86%
No	11	14%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

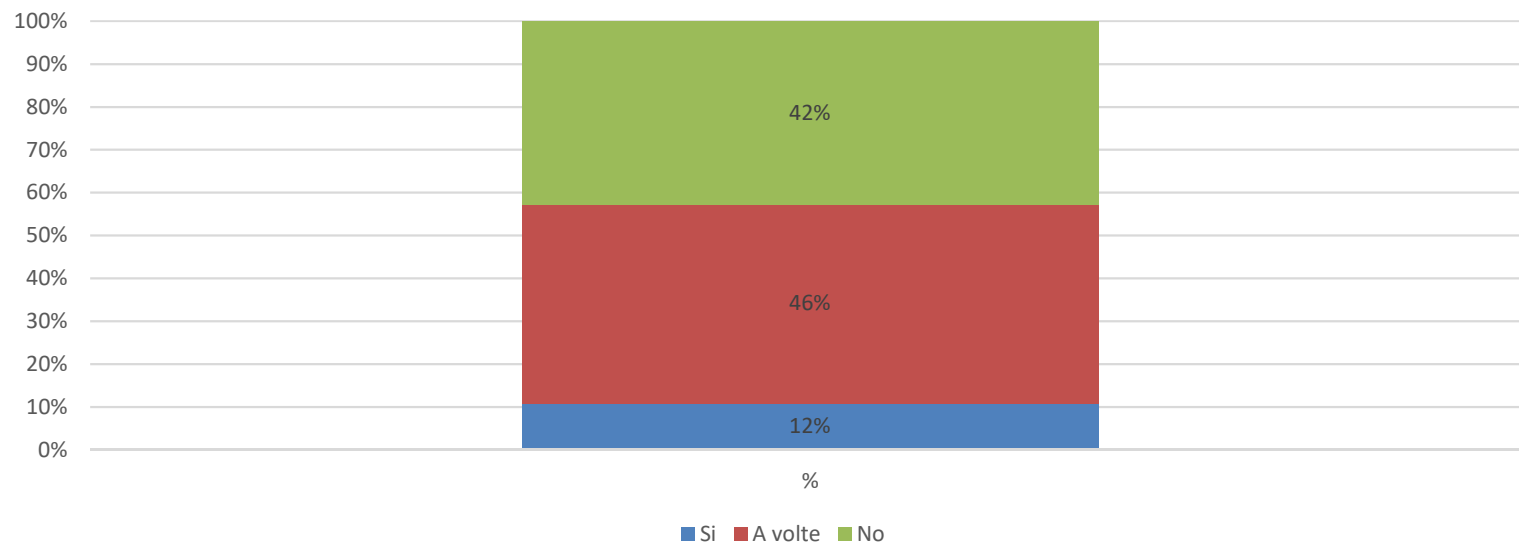




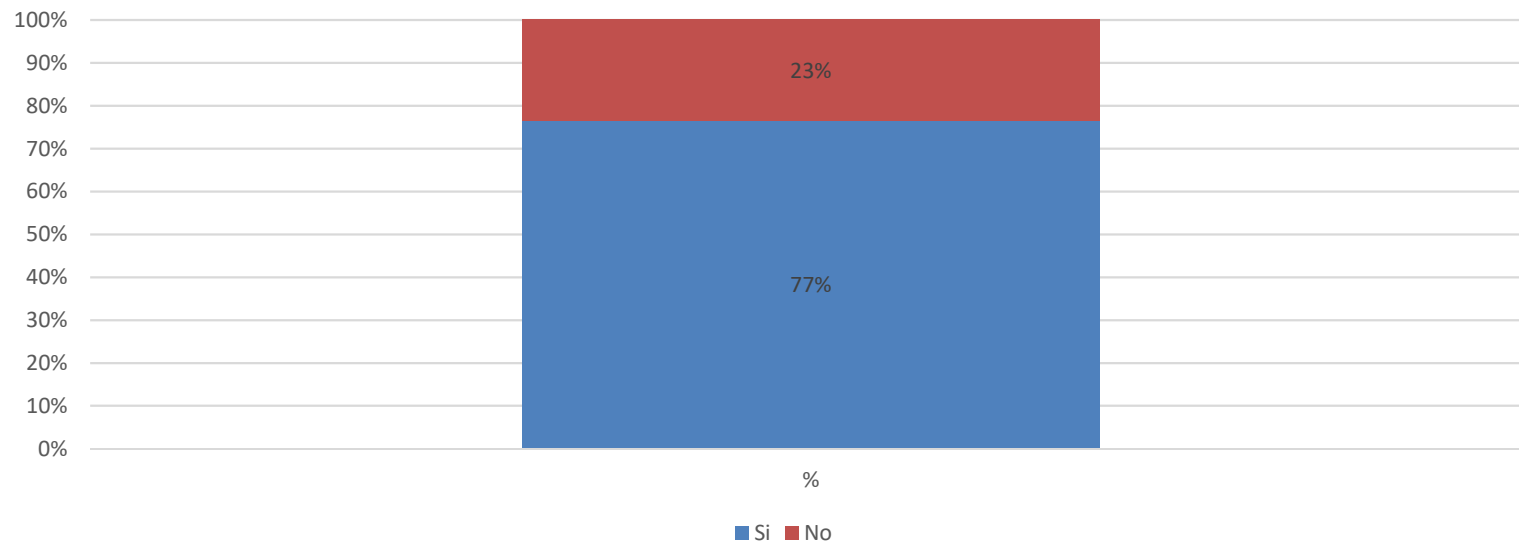
Pensa di avere una postazione di lavoro adeguata a casa sulla base dei requisiti della normativa D.lgs. 81/08 (scrivania, sedia da lavoro, illuminazione...etc)?	Totale	%
Postazione Adeguata	41	53%
Abbastanza adeguata	26	33%
Poco adeguata	6	8%
No	5	6%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



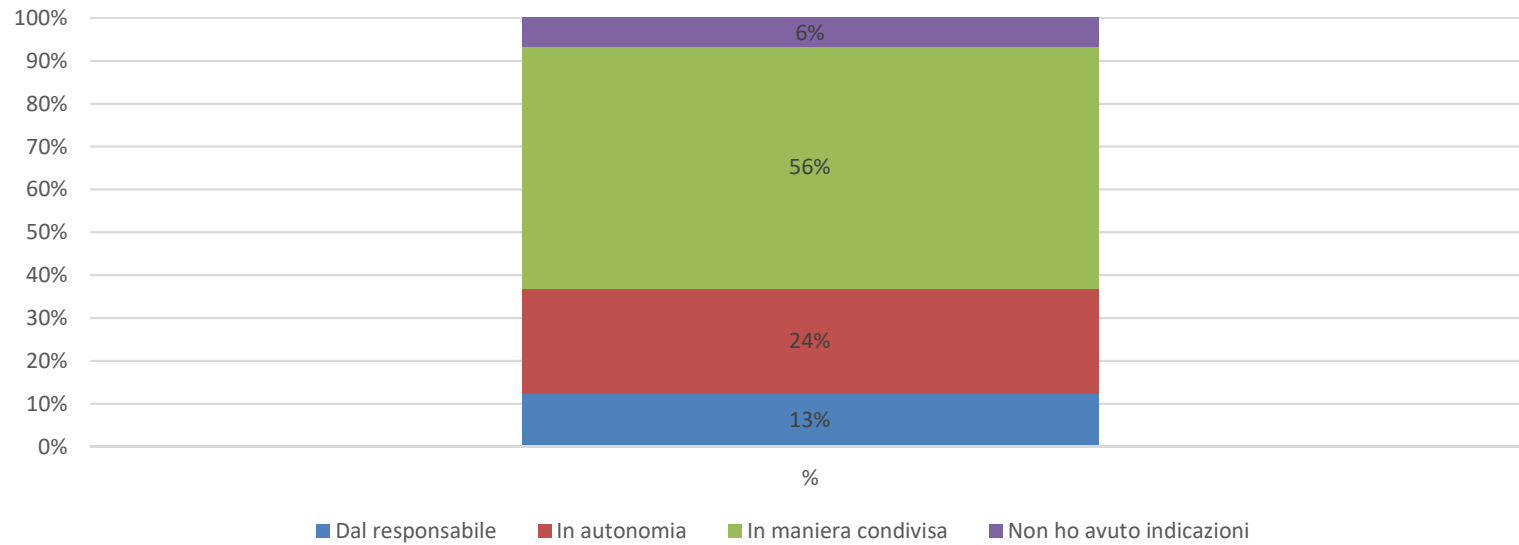
Ha incontrato difficoltà tecnico-comunicative durante l'attività in smart working? (es. problemi di connessione, reperimento documentazione, etc):	Totale	%
Si	9	12%
A volte	36	46%
No	33	42%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



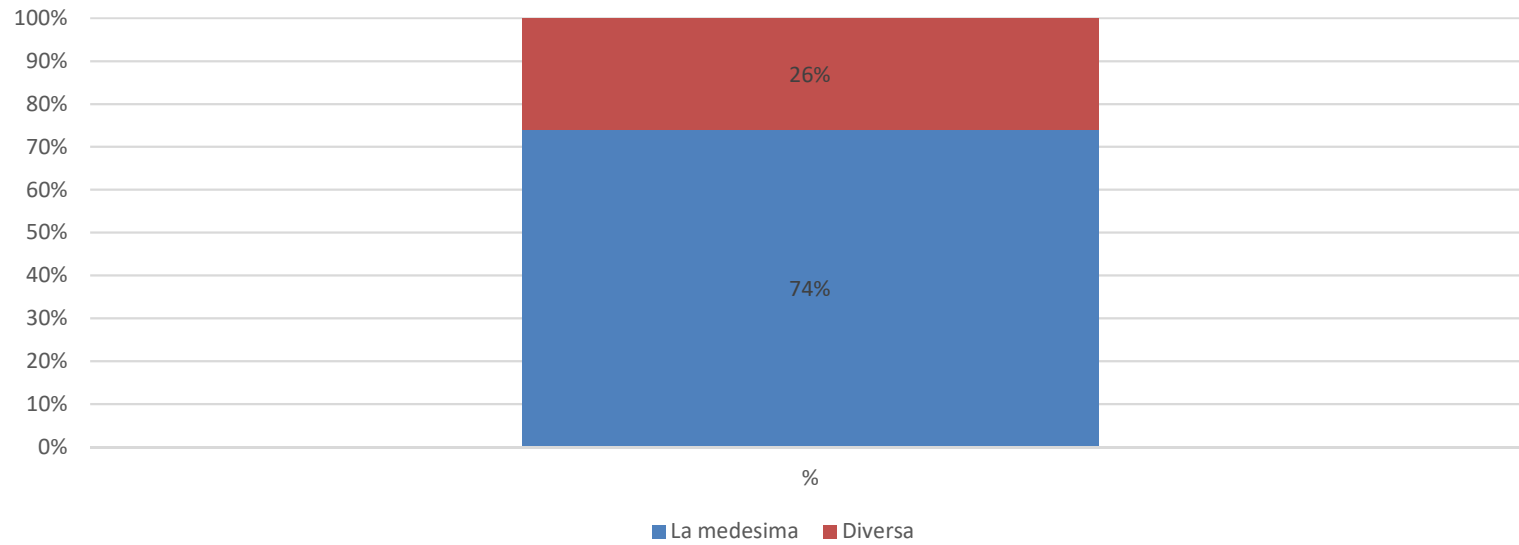
E' stata indicata una figura aziendale di riferimento in caso di difficoltà tecniche?	Totale	%
Si	60	77%
No	18	23%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



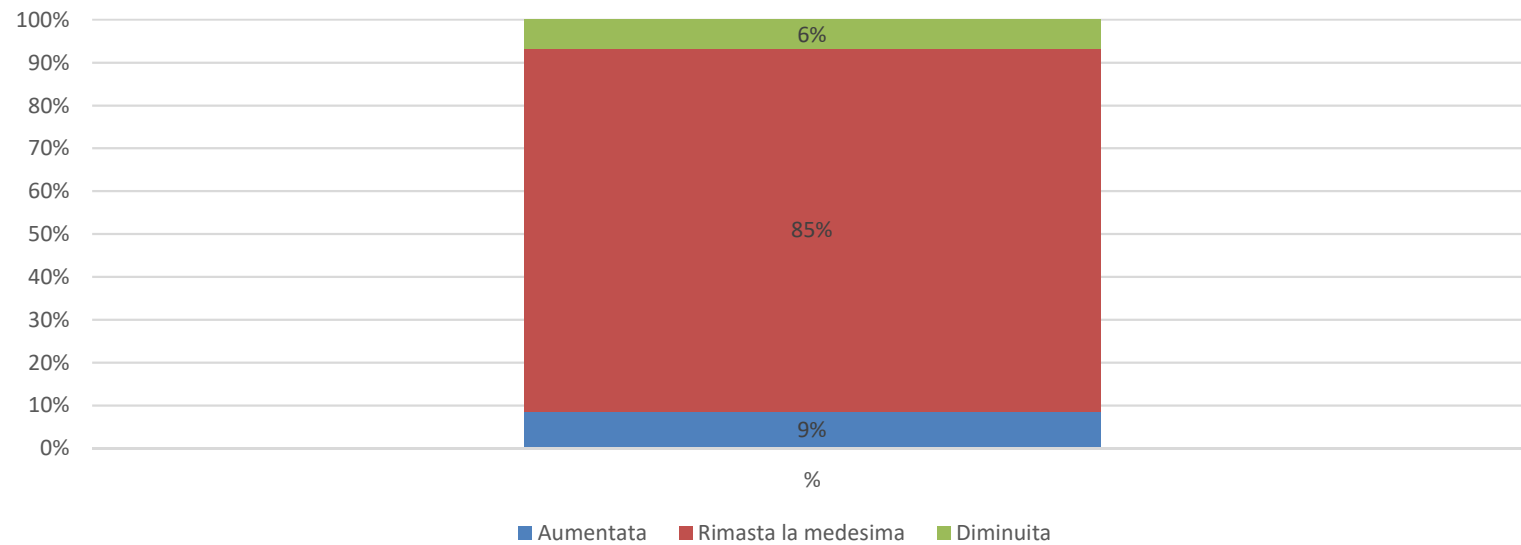
<b>Il lavoro è stato definito:</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Dal responsabile	10	13%
In autonomia	19	24%
In maniera condivisa	44	56%
Non ho avuto indicazioni	5	6%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



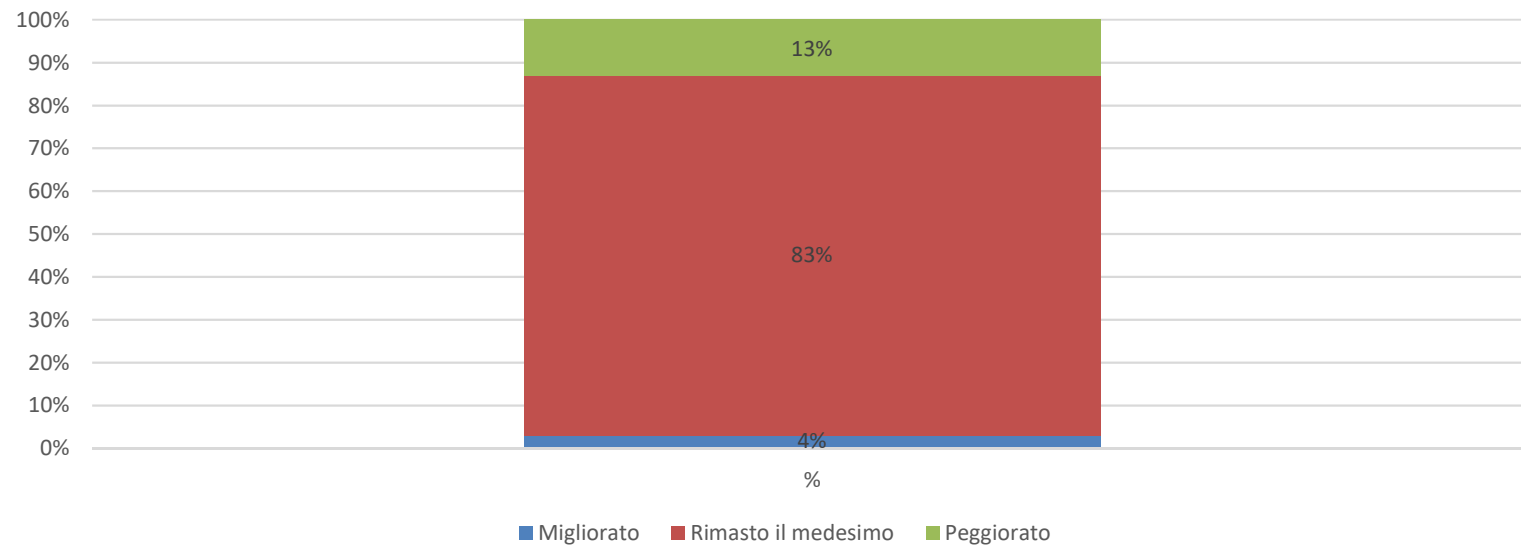
Rispetto all'attività in presenza la tipologia di lavoro è stata:	Totale	%
La medesima	58	74%
Diversa	20	26%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



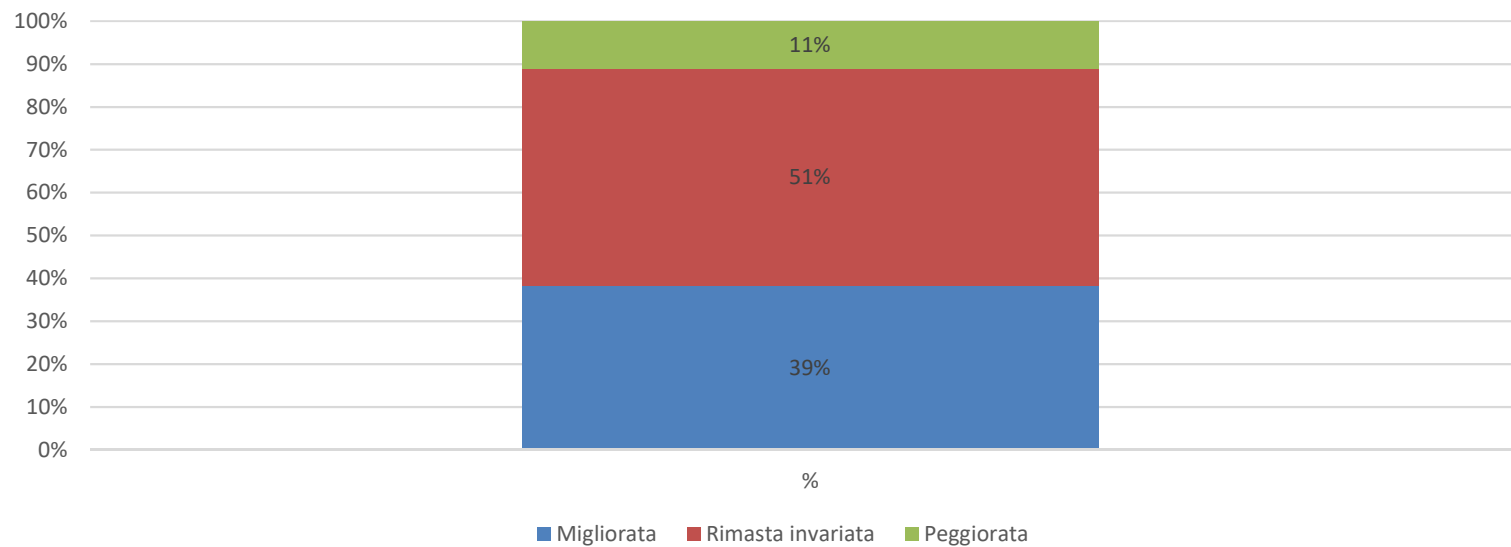
<b>Rispetto all'attività in presenza ritiene che la fiducia con il suo Responsabile sia:</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Aumentata	7	9%
Rimasta la medesima	66	85%
Diminuita	5	6%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



<b>Rispetto all'attività in presenza ritiene che il rapporto con i suoi colleghi sia:</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Migliorato	3	4%
Rimasto il medesimo	65	83%
Peggiorato	10	13%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

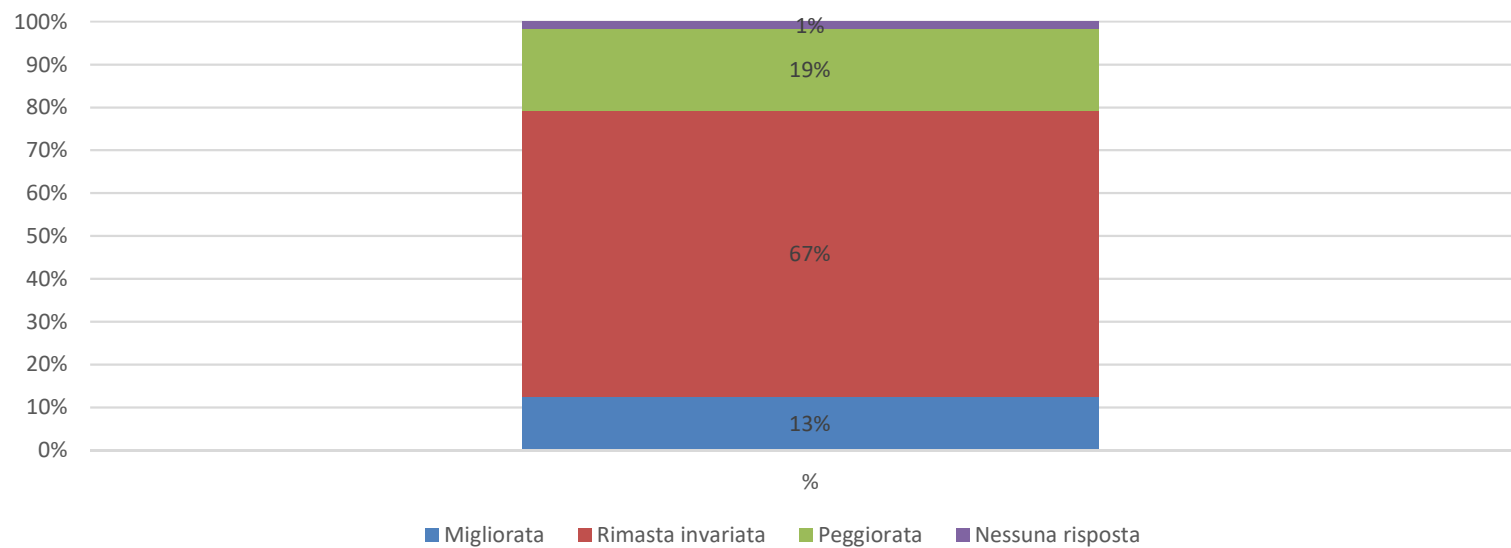


Secondo la sua percezione e la sua esperienza personale ritiene che l'efficacia lavorativa in modalità smart working è:	Totale	%
Migliorata	29	39%
Rimasta invariata	38	51%
Peggiorata	8	11%
Non Risponde	3	
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

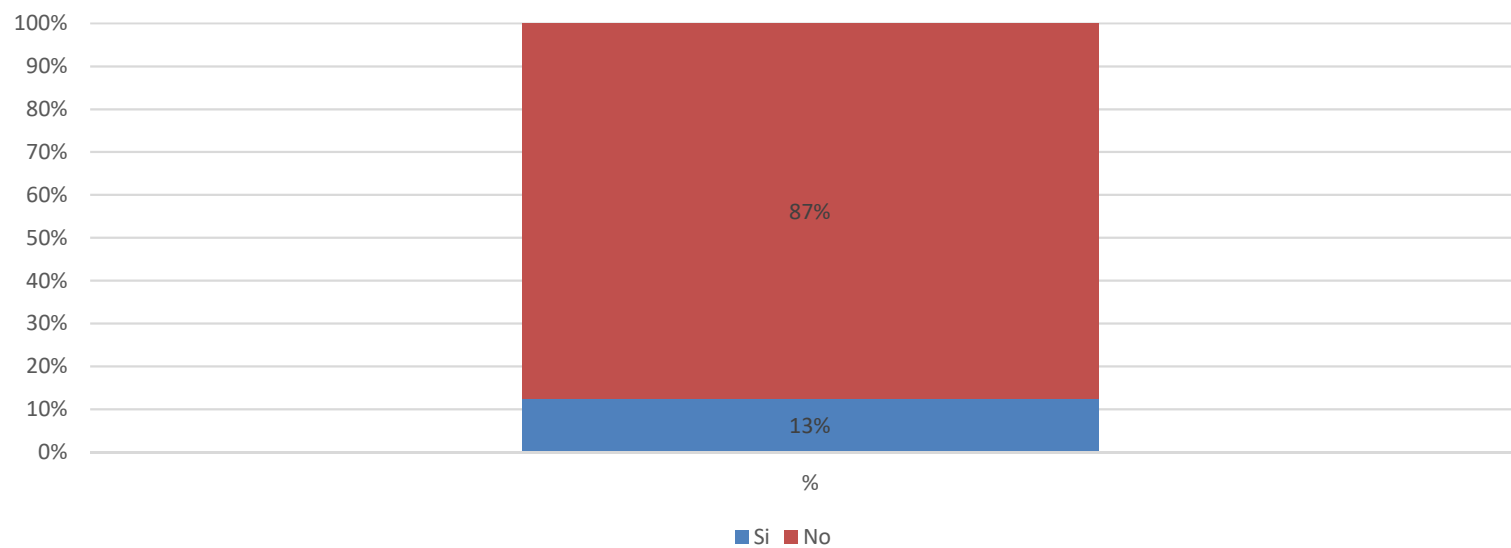




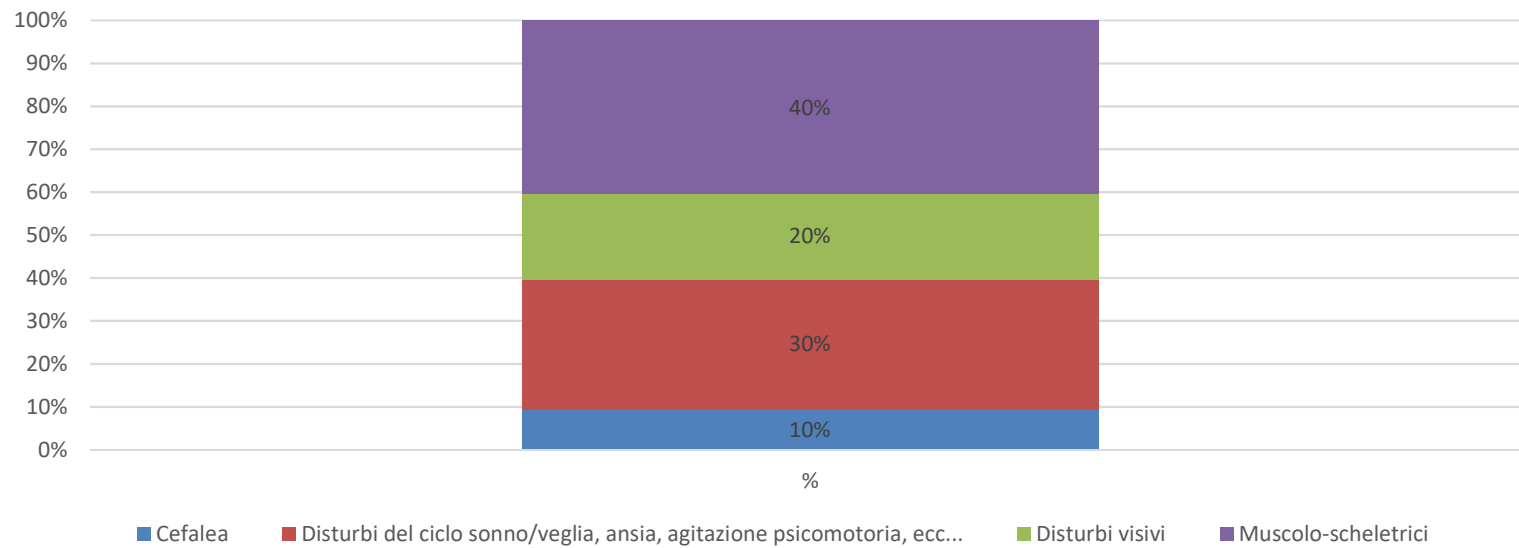
Secondo la sua percezione e la sua esperienza personale ritiene che l'efficacia comunicativa con il proprio Responsabile e i colleghi in modalità smart working è:	Totale	%
Migliorata	10	13%
Rimasta invariata	52	67%
Peggiorata	15	19%
Nessuna risposta	1	1%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



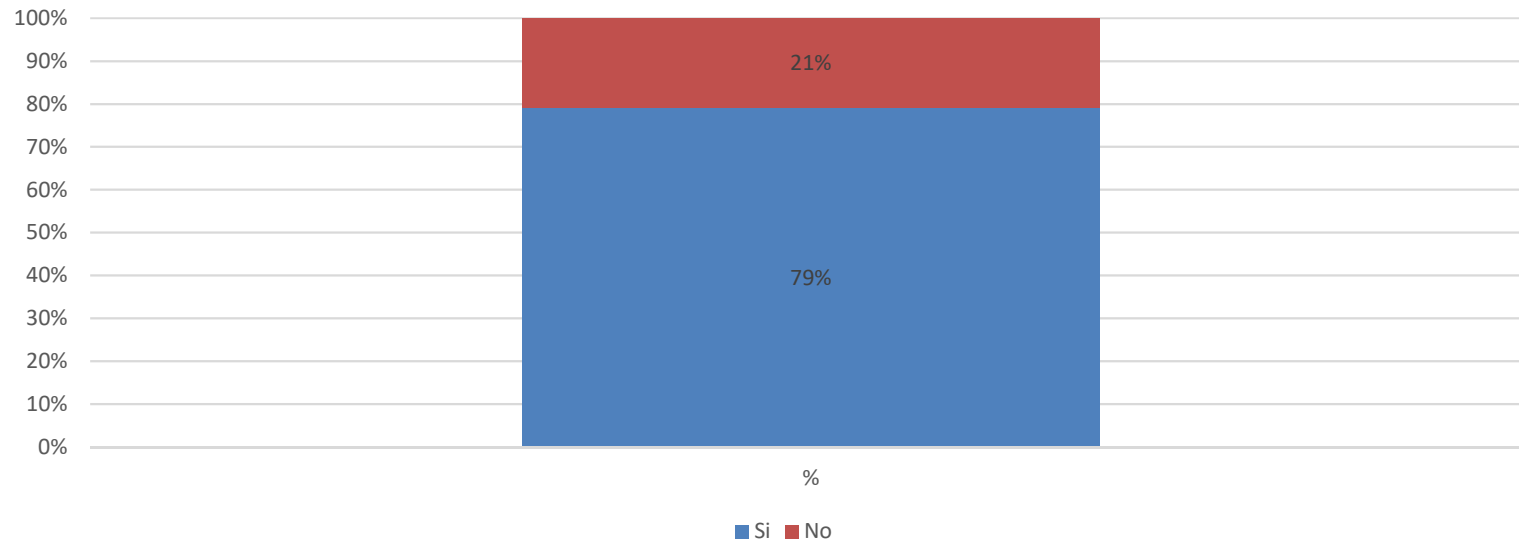
Durante il periodo di lavoro in modalità smartworking ha riscontrato fastidi/problemi di salute che prima non manifestava?	Totale	%
Si	10	13%
No	68	87%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



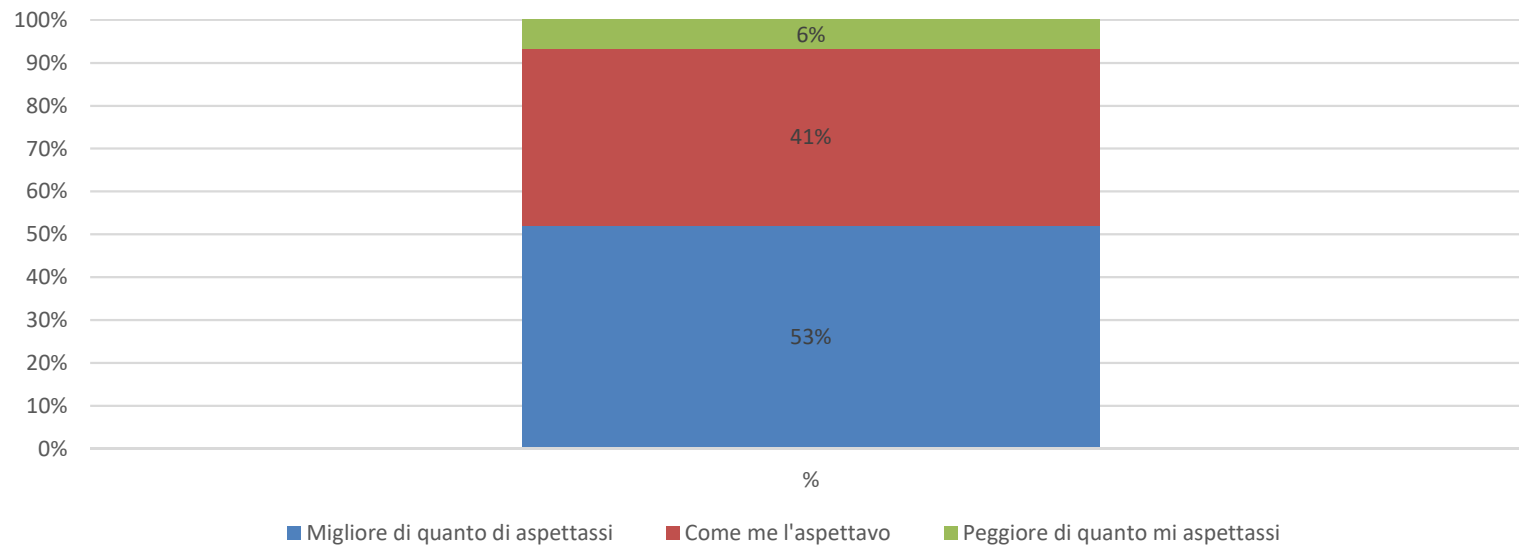
Se sì, di che tipo?	Totale	%
Cefalea	1	10%
Disturbi del ciclo sonno/veglia, ansia, agitazione psicomotoria, ecc...	3	30%
Disturbi visivi	2	20%
Muscolo-scheletrici	4	40%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Potendo scegliere, proseguirebbe l'esperienza?	Totale	%
Si	62	79%
No	16	21%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



L'esperienza rispetto alla modalità smart working è stata:	Totale	%
Migliore di quanto di aspettassi	41	53%
Come me l'aspettavo	32	41%
Peggior di quanto mi aspettassi	5	6%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>



Ricorderò questo periodo di smartworking come esperienza:	Totale	%
Positiva	66	85%
Negativa	7	9%
Non risponde	5	6%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

