



Rapporto sui risultati dell'indagine web DIGIQU@LPUB: il settore della pubblica amministrazione in Italia

European Social Observatory

With the financial support of the





I risultati dell'indagine web qui presentata sono stati raccolti nell'ambito di un progetto di ricerca europeo su "L'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sul dialogo sociale nei servizi pubblici (DIGIQU@LPUB)". Il progetto è finanziato dalla linea di bilancio della Commissione europea "Miglioramento delle competenze nel campo delle relazioni industriali". È guidato dall'Osservatorio sociale europeo (Ose) in collaborazione con il Sindacato Europeo dei Servizi Pubblici (Epsu) e diversi istituti di ricerca nazionali. In Italia, il progetto è stato condotto in collaborazione con la Fondazione Giuseppe Di Vittorio (Fdv) e l'Istituto per le Ricerche Economiche e Sociali (Ires) della Cgil Emilia-Romagna.

Il progetto intende contribuire a una migliore comprensione dell'impatto della digitalizzazione sulla qualità del lavoro e sul dialogo sociale nei servizi pubblici europei. A tal fine, è necessario cogliere la percezione che i lavoratori stessi hanno dei cambiamenti generati dalla digitalizzazione nello svolgimento delle loro mansioni quotidiane.

Il progetto copre tre settori del servizio pubblico - elettricità (utility), pubblica amministrazione (funzioni centrali e locali) e ospedali (servizi sanitari) in otto Paesi: Danimarca, Finlandia, Germania, Francia, Italia, Spagna, Ungheria e Polonia.

L'indagine web DIGIQU@LPUB è stata condotta come parte della raccolta dati primaria del progetto. È stata lanciata a metà aprile 2022 e chiusa a metà settembre 2022, e distribuita principalmente tramite e-mail mirate ai sindacati dei rispettivi Paesi. Il numero complessivo di risposte ammonta a 7.621.

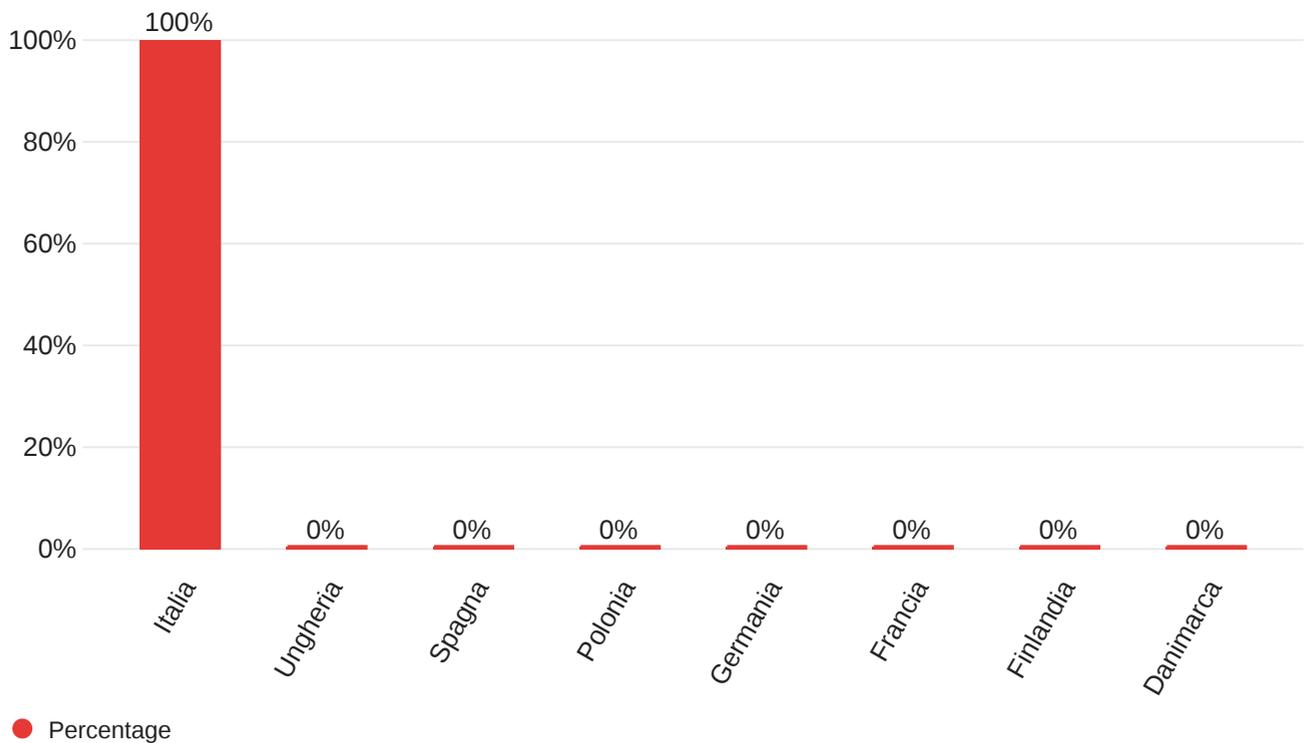
In questa scheda sono riportati i risultati per l'Italia nel settore della pubblica amministrazione (funzioni centrali e locali).

Informazioni più dettagliate sono disponibili sul sito web del progetto: <http://www.digiquallpub.eu>.

I dati contenuti in questa scheda possono essere citati facendo riferimento al progetto DIGIQU@LPUB, così come in conformità con le linee guida della Commissione europea sulla diffusione dei risultati dei progetti finanziati dall'UE.

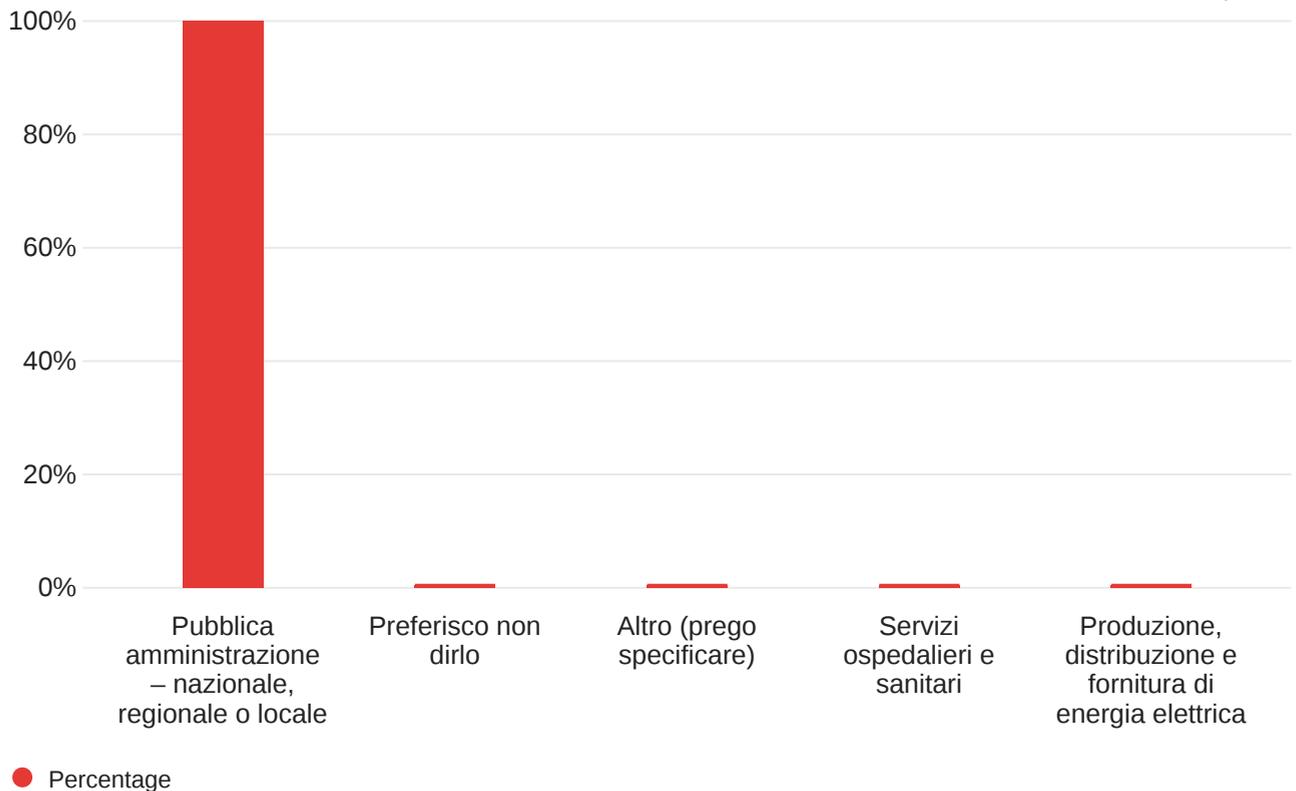
Q3 - In quale paese lavori?

250 Responses



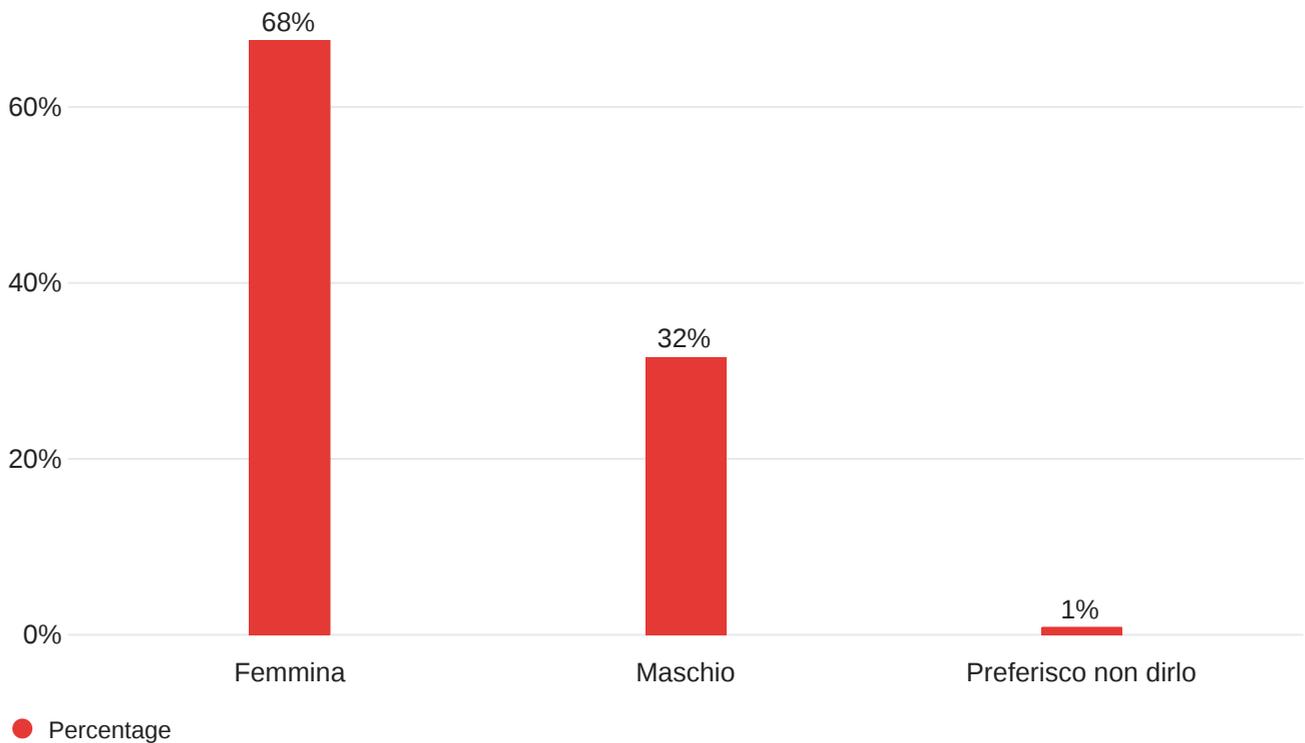
Q7 - In quale settore sei occupato?

250 Responses



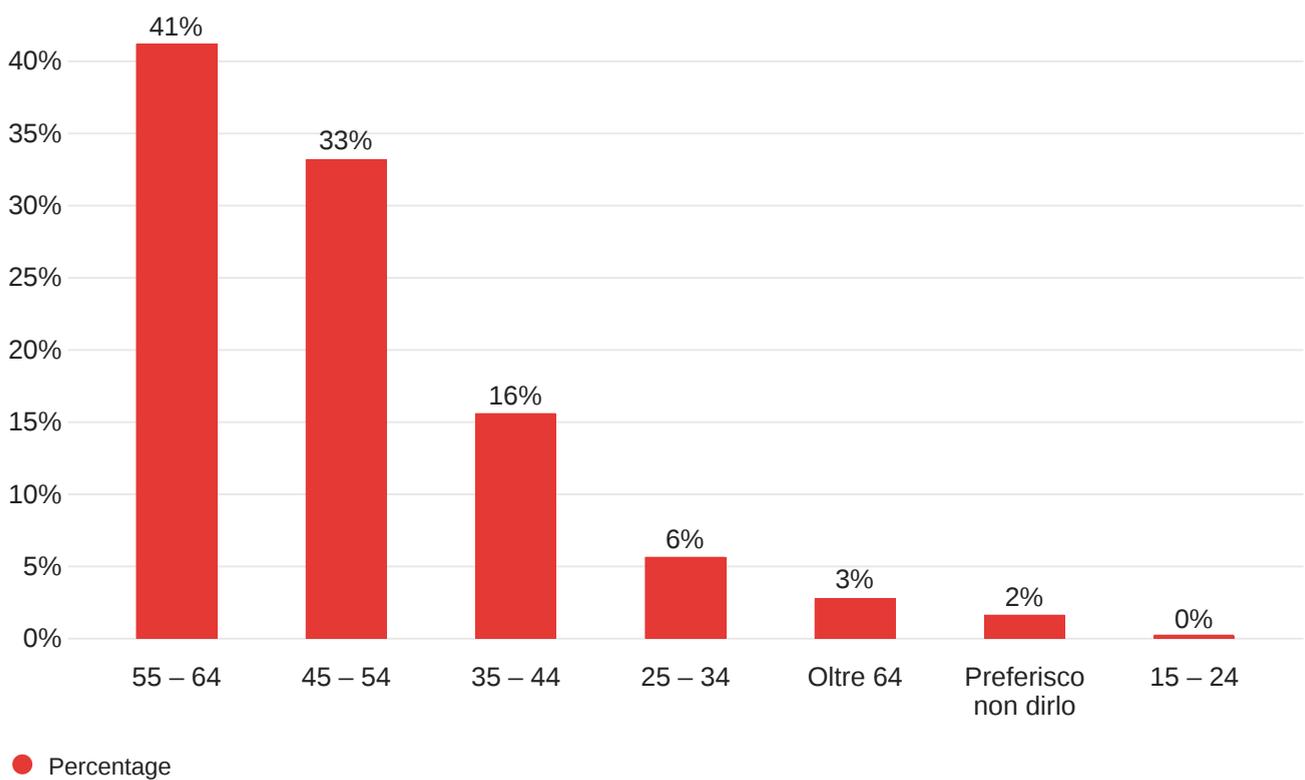
Q4 - Qual è il tuo genere?

250 Responses



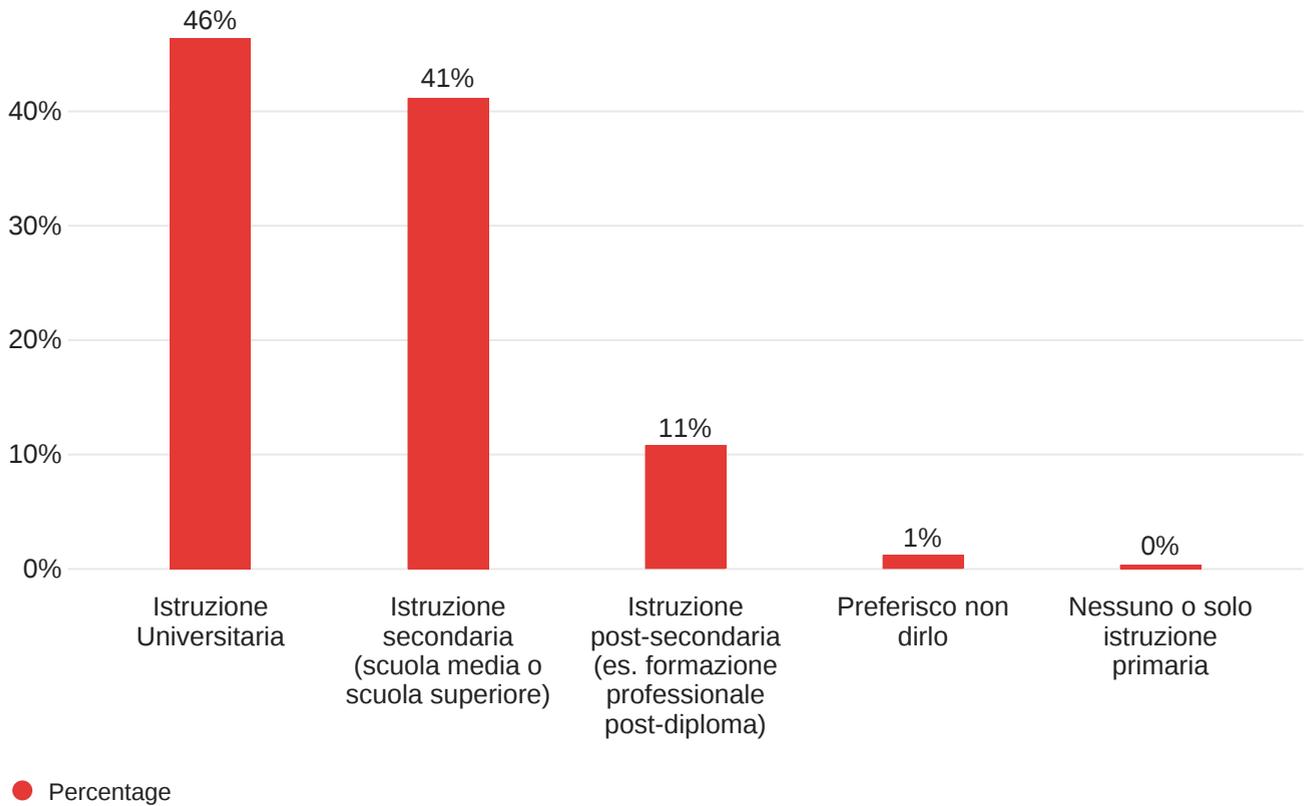
Q5 - Quanti anni hai?

250 Responses



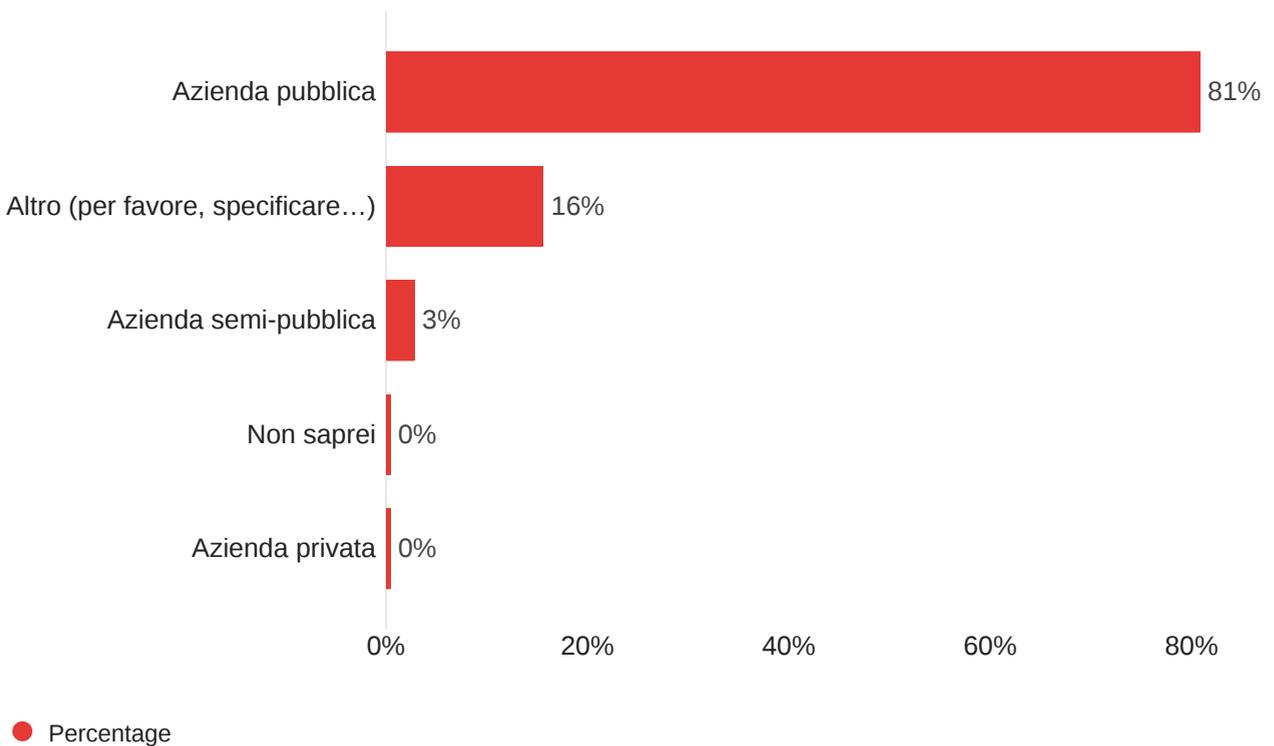
Q6 - Qual è il livello di istruzione più alto che hai completato?

250 Responses



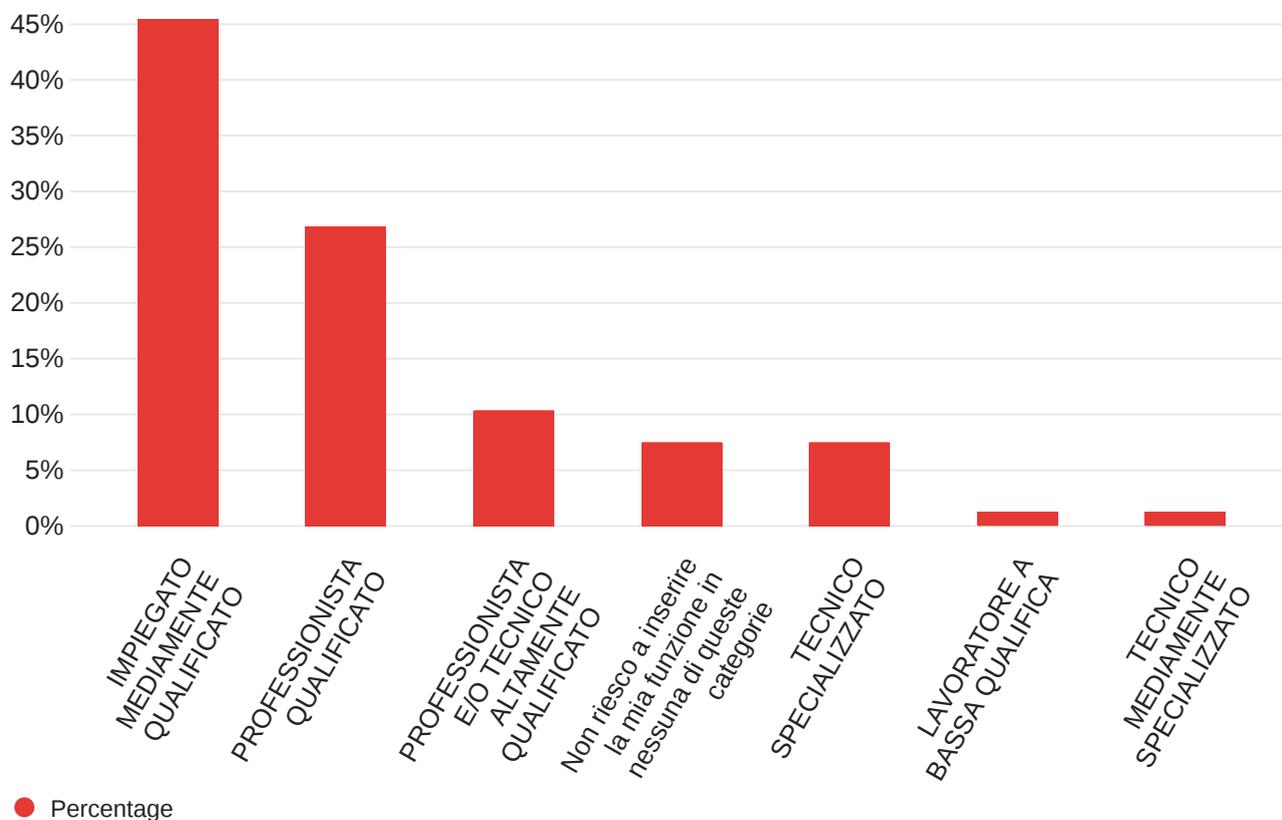
Q8 - Lavori in una...?

250 Responses



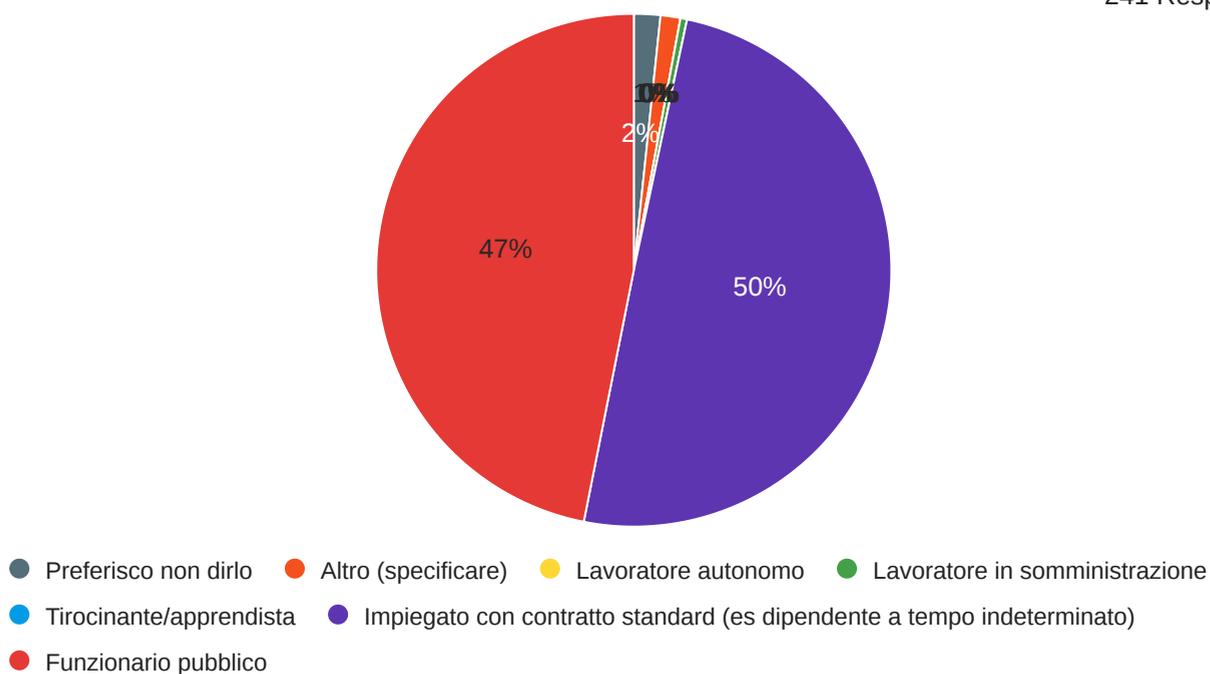
Q10 - Se dovessi classificare il tuo lavoro in una di queste ampie categorie occupazionali, a quale pensi che il tuo lavoro si adatterebbe meglio?

242 Responses



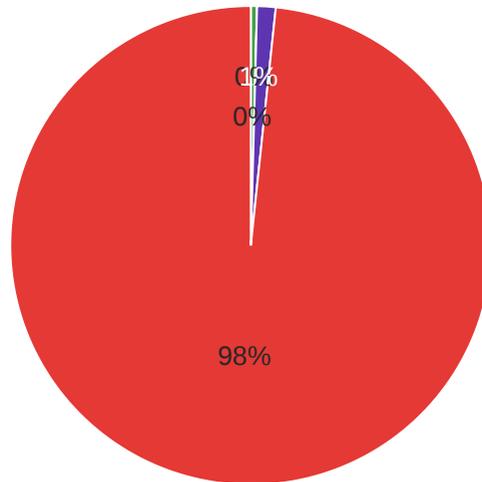
Q11 - Qual è la tua posizione contrattuale?

241 Responses



Q12 - Qual è la durata del tuo contratto di lavoro?

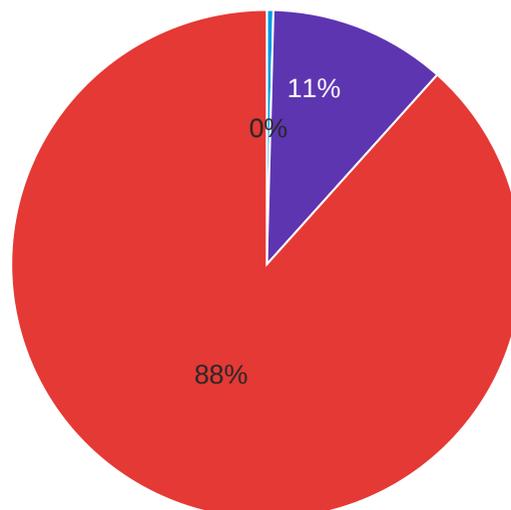
241 Responses



- Preferisco non dirlo
- Altro (specificare)
- Contratto a tempo determinato
- Contratto a tempo indeterminato (senza limiti di tempo)

Q13 - In base all'orario di lavoro stabilito nel tuo contratto, lavori a...

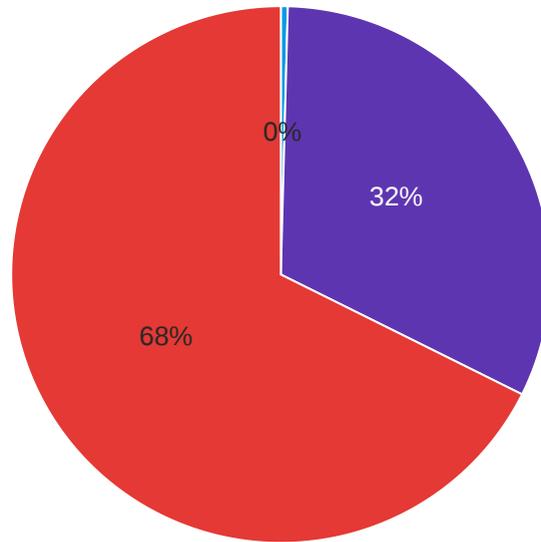
241 Responses



- Preferisco non dirlo
- Part time
- Tempo pieno

Q14 - Nel tuo lavoro utilizzi regolarmente dispositivi mobili come laptop, smartphone o tablet?

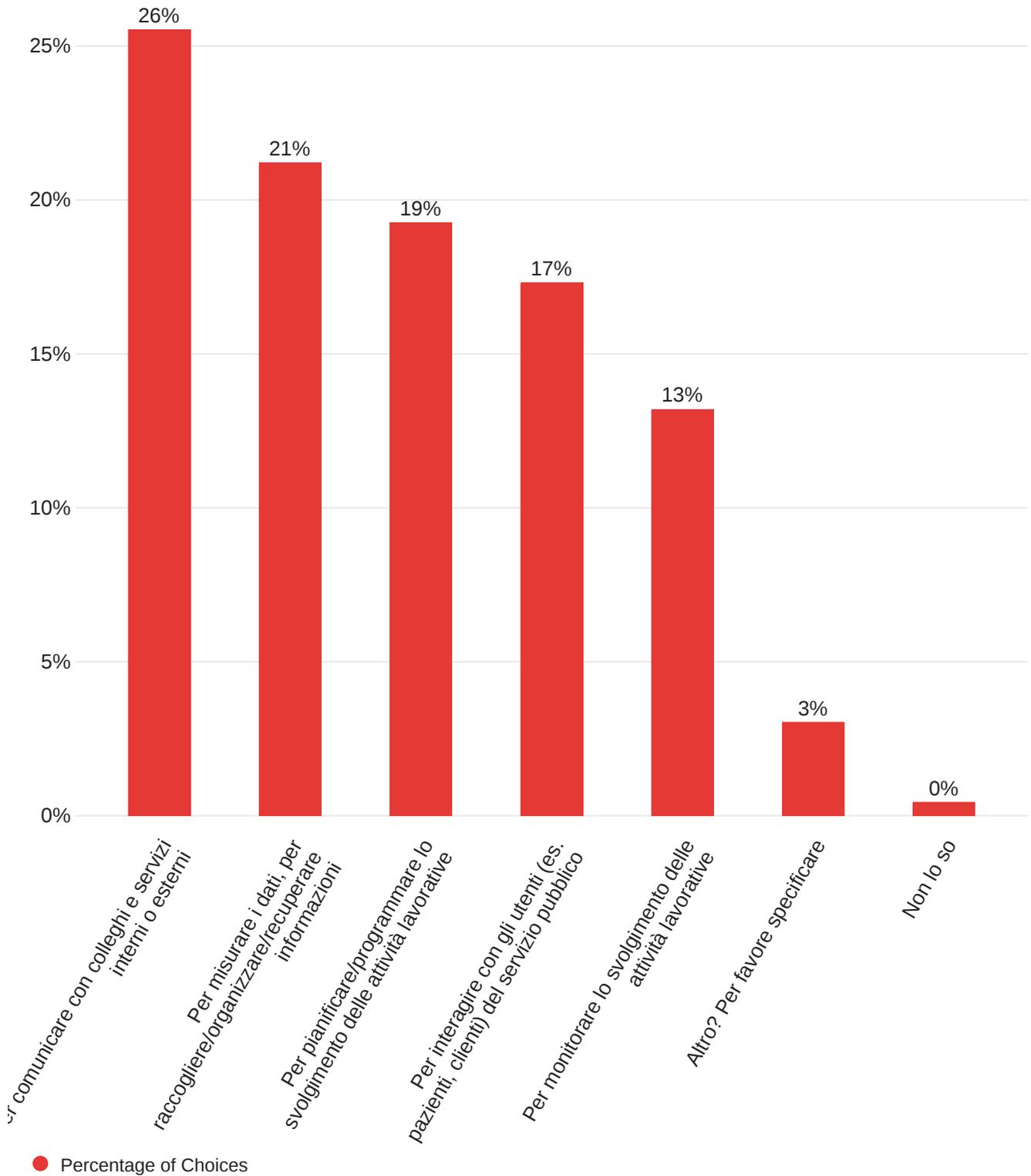
241 Responses



● Non lo so ● No ● Sì

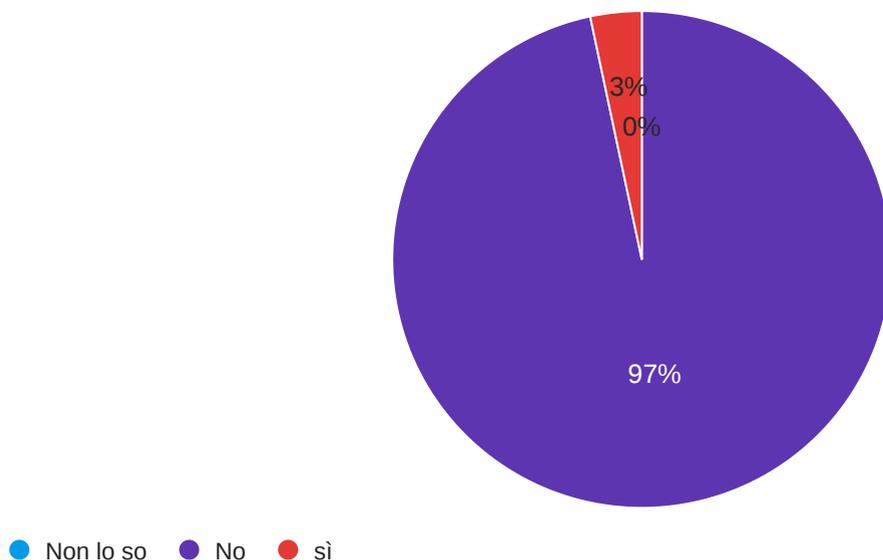
Q15 - Per cosa usi questi dispositivi?

163 Responses



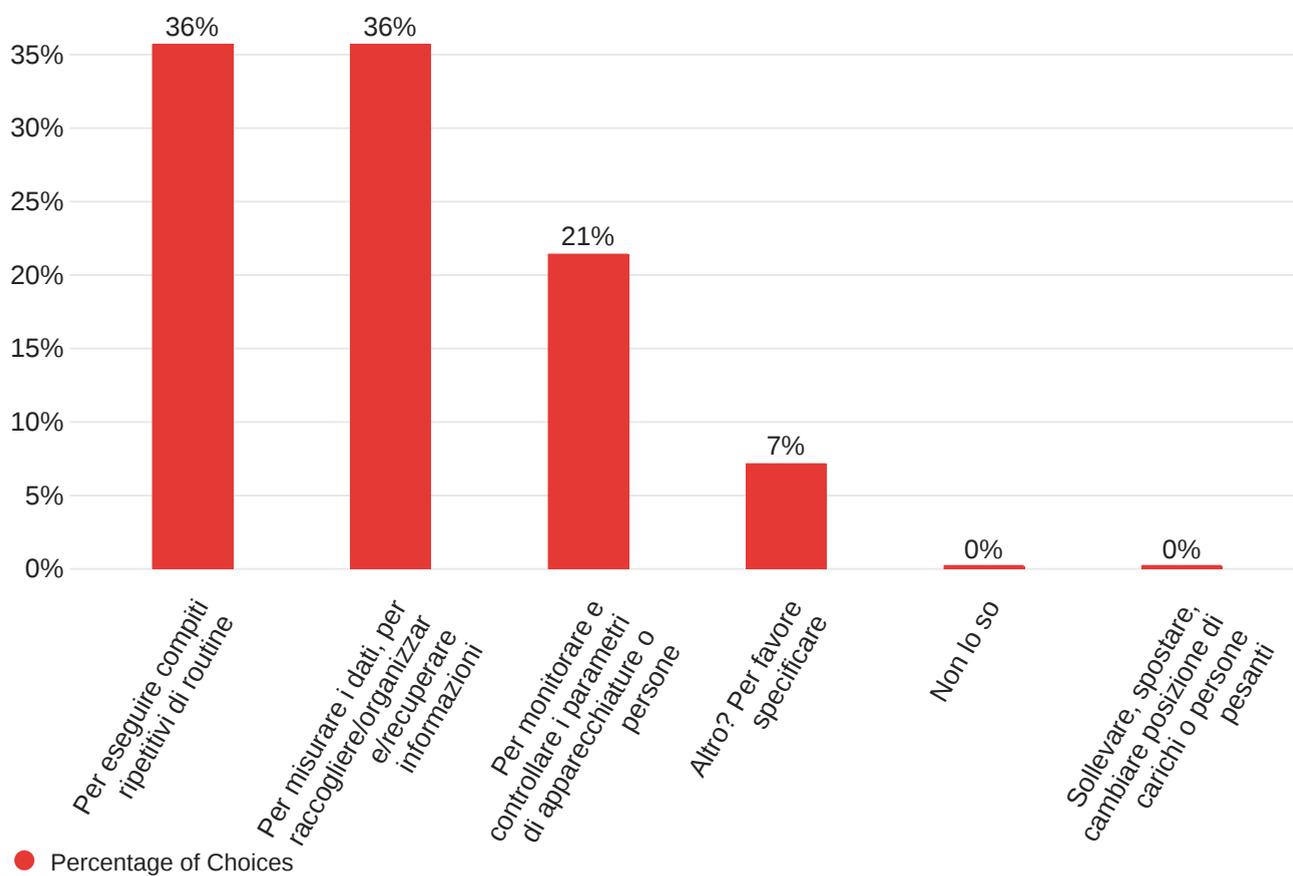
Q16 - Nel tuo lavoro, utilizzi macchine azionate da comandi digitali per eseguire determinate operazioni (ad esempio, sollevamento di carichi o persone pesanti, apparecchiature di monitoraggio o persone)?

241 Responses



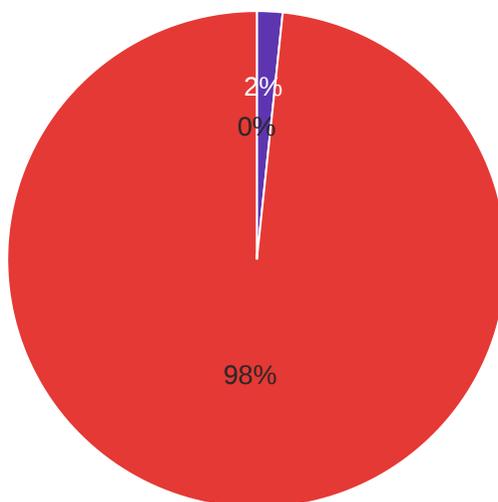
Q17 - Qual è l'uso principale di queste macchine digitali nel tuo lavoro?

8 Responses



Q18 - Nel tuo lavoro, utilizzi regolarmente strumenti di informazione e comunicazione (ad esempio Internet e/o altre reti, compresa la posta elettronica)?

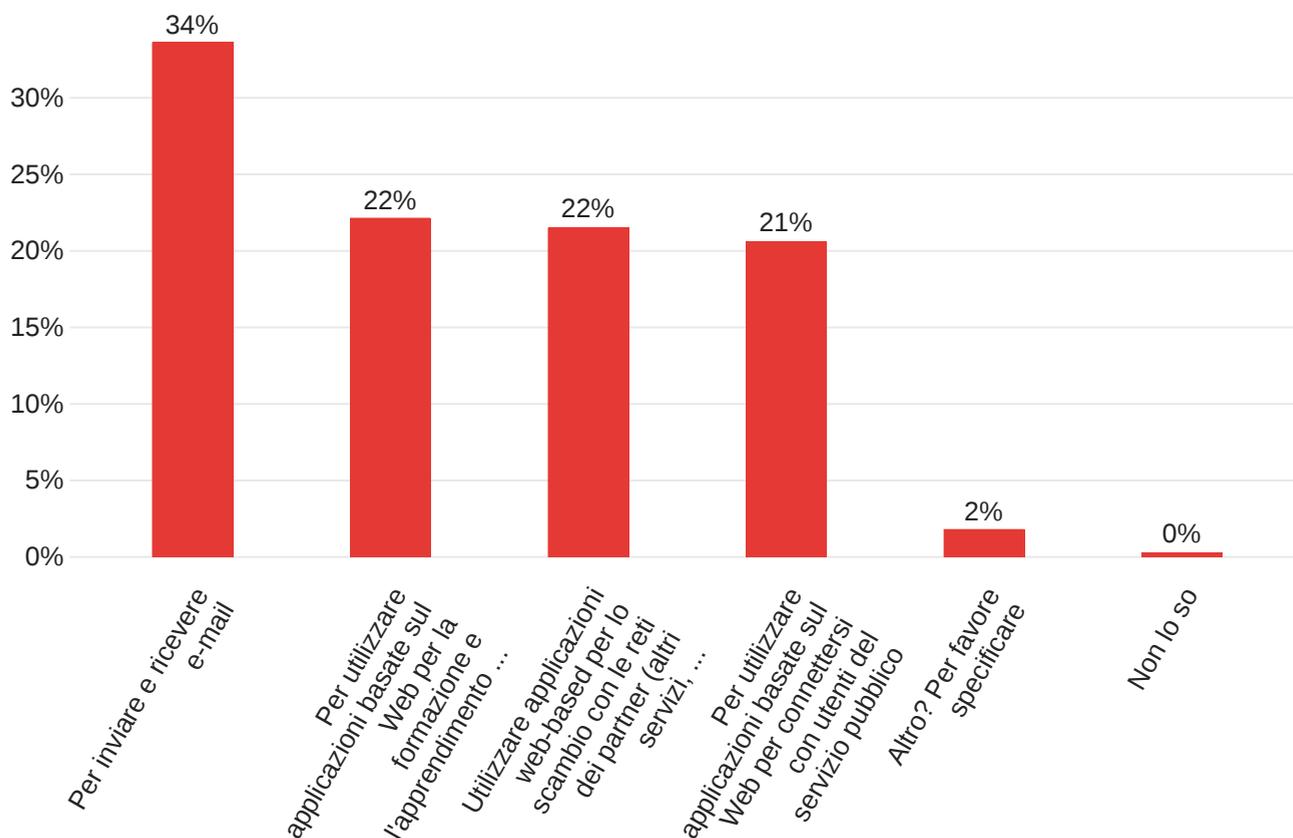
241 Responses



● Non lo so ● No ● si

Q19 - Per cosa vengono utilizzati questi strumenti?

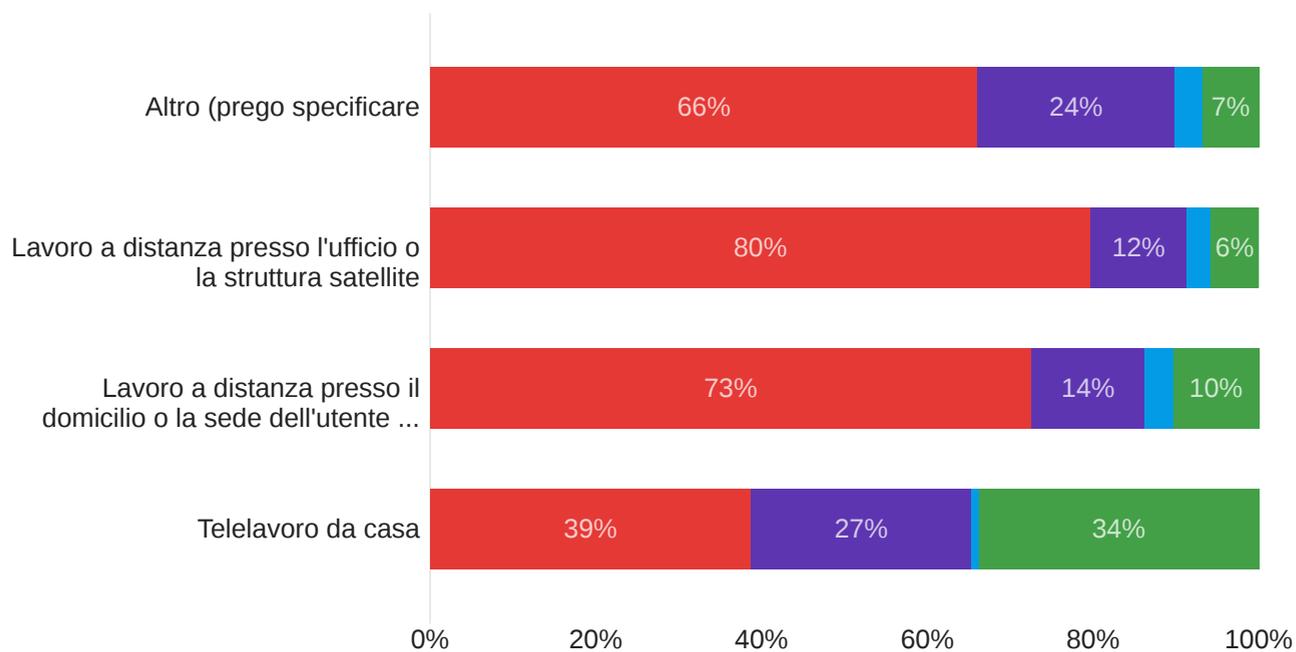
236 Responses



● Percentage of Choices

Q20 - Czy w swojej pracy może Pan/Pani wykonywać wszystkie lub niektóre ze swoich zadań w formie...

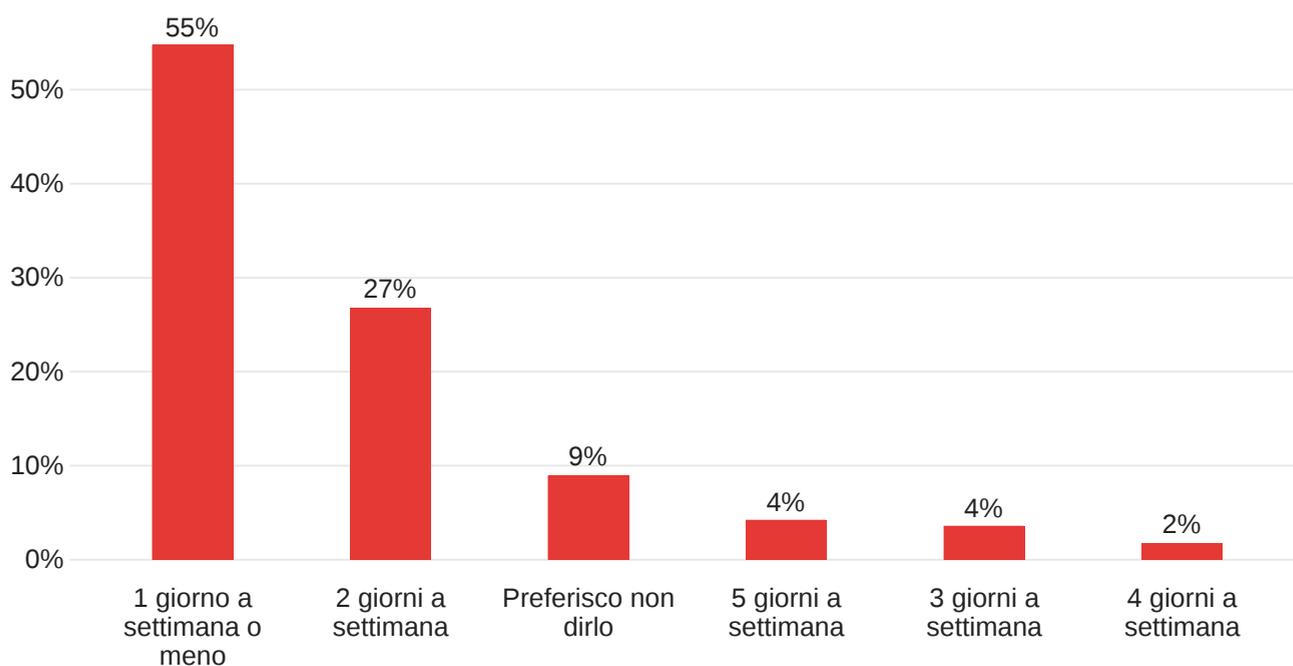
227 Responses



● No ● Sì, in parte ● Sì, totalmente ● Sì, ma solo durante la pandemia di COVID-19

Q21 - Średnio przez ile dni w tygodniu pracuje Pan/Pani z domu?

168 Responses



● Percentage

Q22 - Indica quanto sei d'accordo sul fatto che la digitalizzazione del lavoro (l'introduzione di vari strumenti e metodi digitali) sia positiva per i seguenti fattori:

226 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Né in disaccordo né d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo
Il servizio pubblico di cui mi occupo	7%	4%	8%	37%	44%
Società in generale	4%	8%	11%	45%	33%
Il livello generale di occupazione	5%	11%	23%	36%	25%
La qualità del servizio agli utenti	7%	9%	14%	38%	32%
La riduzione delle disuguaglianze e delle discriminazioni	13%	13%	28%	23%	23%
Il miglioramento del benessere nella società	10%	8%	22%	30%	29%
La qualità complessiva dei posti di lavoro	9%	10%	27%	27%	27%
Il miglioramento delle condizioni di lavoro nel mio settore	10%	7%	21%	27%	36%
Il miglioramento dei salari nel mio settore	23%	17%	33%	11%	15%
Un migliore equilibrio tra tempo personale/familiare e tempo di lavoro	10%	7%	22%	22%	39%

Q23 - In relazione alla tua situazione personale, pensi che la digitalizzazione del lavoro sia positiva per...

221 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Nè d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo
Migliorare il mio benessere personale sul lavoro	8%	6%	20%	30%	36%
L'equilibrio tra il mio tempo personale/familiare e il tempo di lavoro	7%	8%	19%	31%	35%
Migliorare la qualità del mio lavoro	7%	10%	14%	33%	36%
La mia sicurezza sul lavoro e le prospettive future	9%	9%	34%	25%	23%
Rendere il mio lavoro più interessante e attraente	12%	10%	29%	23%	26%
Migliorare la mia produttività	8%	6%	23%	32%	32%

Q24 - L'introduzione di strumenti/programmi digitali ha influenzato ciascuno dei seguenti aspetti del tuo lavoro (negli ultimi 5 anni)?

201 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Nè d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo
Mi ha dato più tempo per concentrarmi su aspetti significativi del mio lavoro	10%	11%	26%	32%	20%
Migliorata la qualità della mia interazione con gli utenti del servizio pubblico	8%	13%	24%	31%	24%
Diminuito il tempo necessario per le attività ripetitive di routine	7%	10%	14%	36%	33%
Ho aumentato il mio ritmo di lavoro – intensità di lavoro	8%	5%	24%	32%	32%

Migliorata la mia collaborazione con i colleghi	8%	14%	35%	22%	20%
Mi ha dato più autonomia per programmare le mie attività lavorative	8%	7%	26%	27%	31%
Mi ha dato più autonomia per organizzare i miei compiti di lavoro	8%	7%	23%	32%	30%
Migliorato il coordinamento dei compiti con i miei colleghi	10%	8%	30%	30%	22%
Mi ha dato una migliore supervisione sui subordinati che svolgono compiti	9%	8%	37%	25%	21%
Mi ha dato una panoramica più chiara dell'attuazione dei compiti che compongono il mio lavoro	10%	7%	37%	26%	20%
Migliorata la valutazione interna delle mie prestazioni lavorative da parte dei miei supervisori	11%	9%	40%	22%	18%
Migliorata la valutazione interna delle mie prestazioni lavorative da parte dei miei colleghi diretti	11%	8%	46%	19%	16%
Migliorata la valutazione esterna delle mie prestazioni lavorative da parte degli utenti	9%	9%	40%	22%	20%

Q25 - Quanto ha influito l'introduzione di questi strumenti e processi digitali sui seguenti aspetti del tuo orario di lavoro?

199 Responses

Field	Significativamente diminuito	Un po' diminuito	Non cambiato	Un po' aumentato	Significativamente aumentato
Numero di ore di lavoro stabilite nel contratto	2%	0%	76%	13%	9%
Ore straordinarie retribuite	12%	3%	81%	4%	1%

Ore straordinarie non retribuite	5%	2%	71%	13%	9%
Orario di lavoro non sociale (sera, notte, sabato o domenica)	1%	1%	71%	22%	6%
Numero e/o durata dei periodi di pausa/riposo	5%	14%	68%	12%	2%
Pendolarismo da casa al posto di lavoro	22%	21%	55%	1%	2%
Tempo di percorrenza verso le case/locali degli utenti	13%	7%	77%	1%	3%

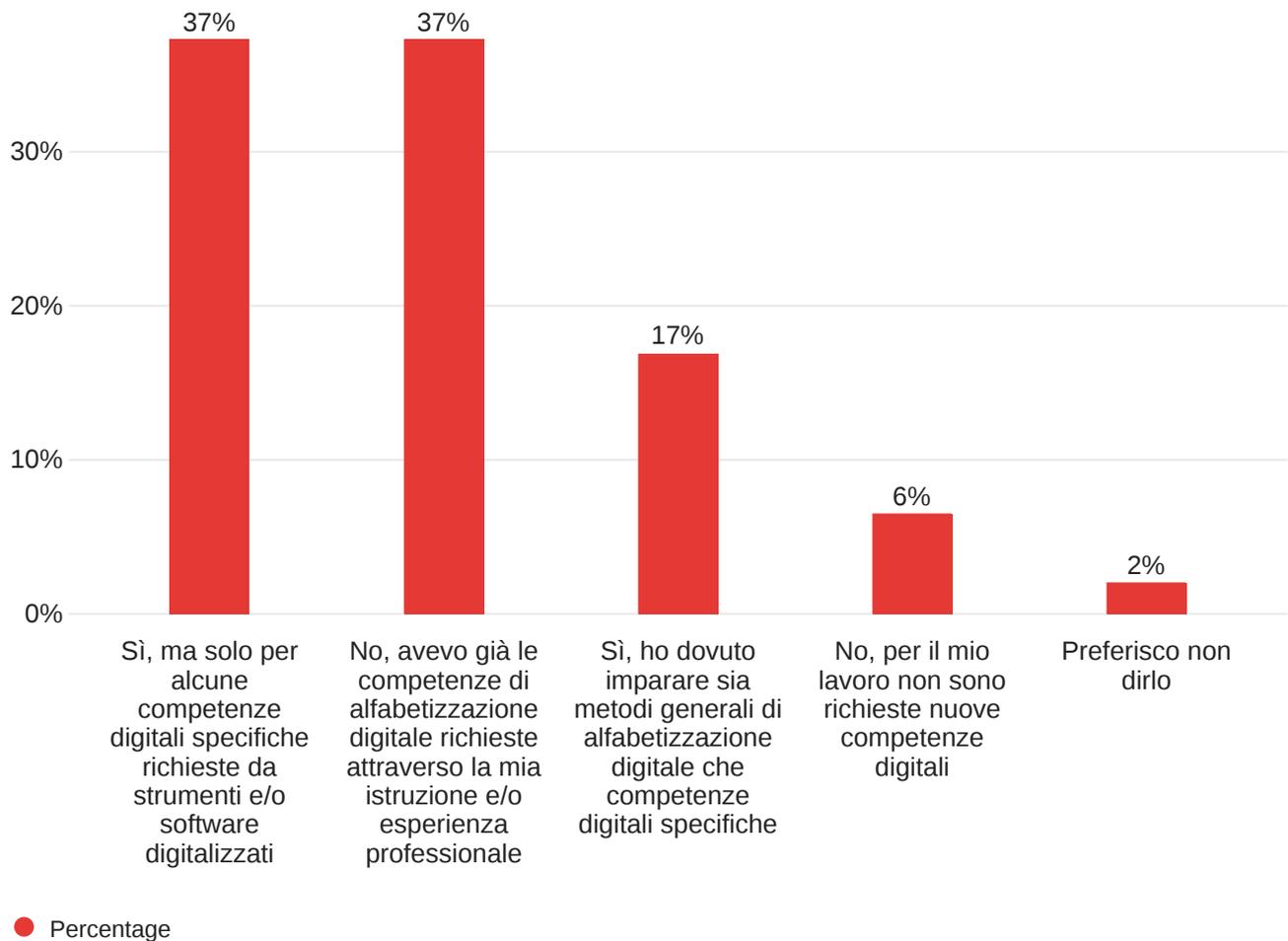
Q26 - In che modo la digitalizzazione del tuo lavoro ha influito sul tuo equilibrio tra lavoro e vita privata?

196 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Nè d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo
Ha aumentato il mio tempo personale e il tempo trascorso con la mia famiglia	12%	12%	43%	23%	10%
Non ha davvero influenzato la quantità di tempo che trascorro al di fuori del mio lavoro	16%	13%	37%	25%	9%
Ha aumentato il mio tempo di lavoro (online e offline) a scapito del mio tempo personale	17%	4%	46%	30%	2%
Nel telelavoro da casa a volte è difficile conciliare questo lavoro con le mie responsabilità domestiche (assistenza all'infanzia o agli anziani, ecc...)	22%	12%	40%	22%	3%
Durante il telelavoro da casa è difficile distinguere chiaramente tra il mio orario di lavoro e il mio tempo personale	13%	5%	27%	46%	9%

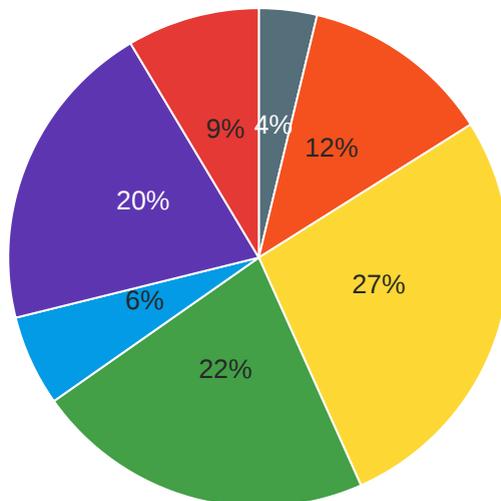
Q27 - L'introduzione di strumenti e processi digitali nel tuo lavoro quotidiano ti ha richiesto di sviluppare nuove competenze (ad es. alfabetizzazione digitale)?

201 Responses



Q28 - Hai ricevuto una formazione dal tuo datore di lavoro per acquisire o sviluppare le nuove competenze richieste?

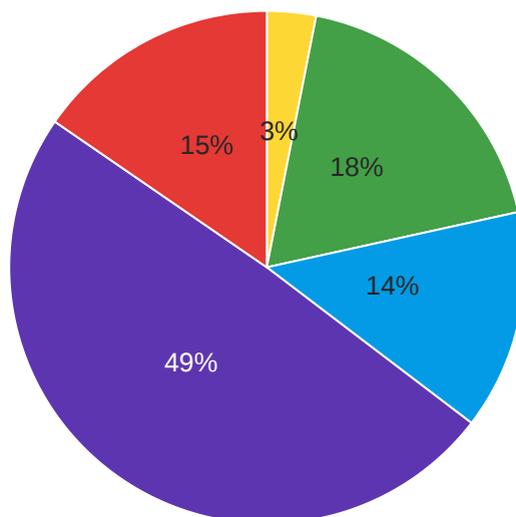
187 Responses



- Preferisco non dirlo
- Unisco la formazione formale con la formazione sul posto di lavoro
- No, ma imparo in modo informale nel mio ambiente (es. apprendimento sul lavor...
- No, non è stata fornita alcuna formazione formale
- Sì, sia sulle competenze digitali generali che su quelle specifiche
- Sì, ma solo in relazione all'utilizzo di specifici strumenti digitalizzati (m...
- Sì, ma solo competenze digitali generali

Q29 - Pensi che la formazione fornita corrisponda alle tue esigenze?

65 Responses



- Preferisco non dirlo
- No, non sono stati dedicati abbastanza tempo e risorse alla formazione
- No, sono necessarie ulteriori opportunità di formazione
- Sì, in parte, ma sono necessari aggiornamenti regolari
- Sì, totalmente

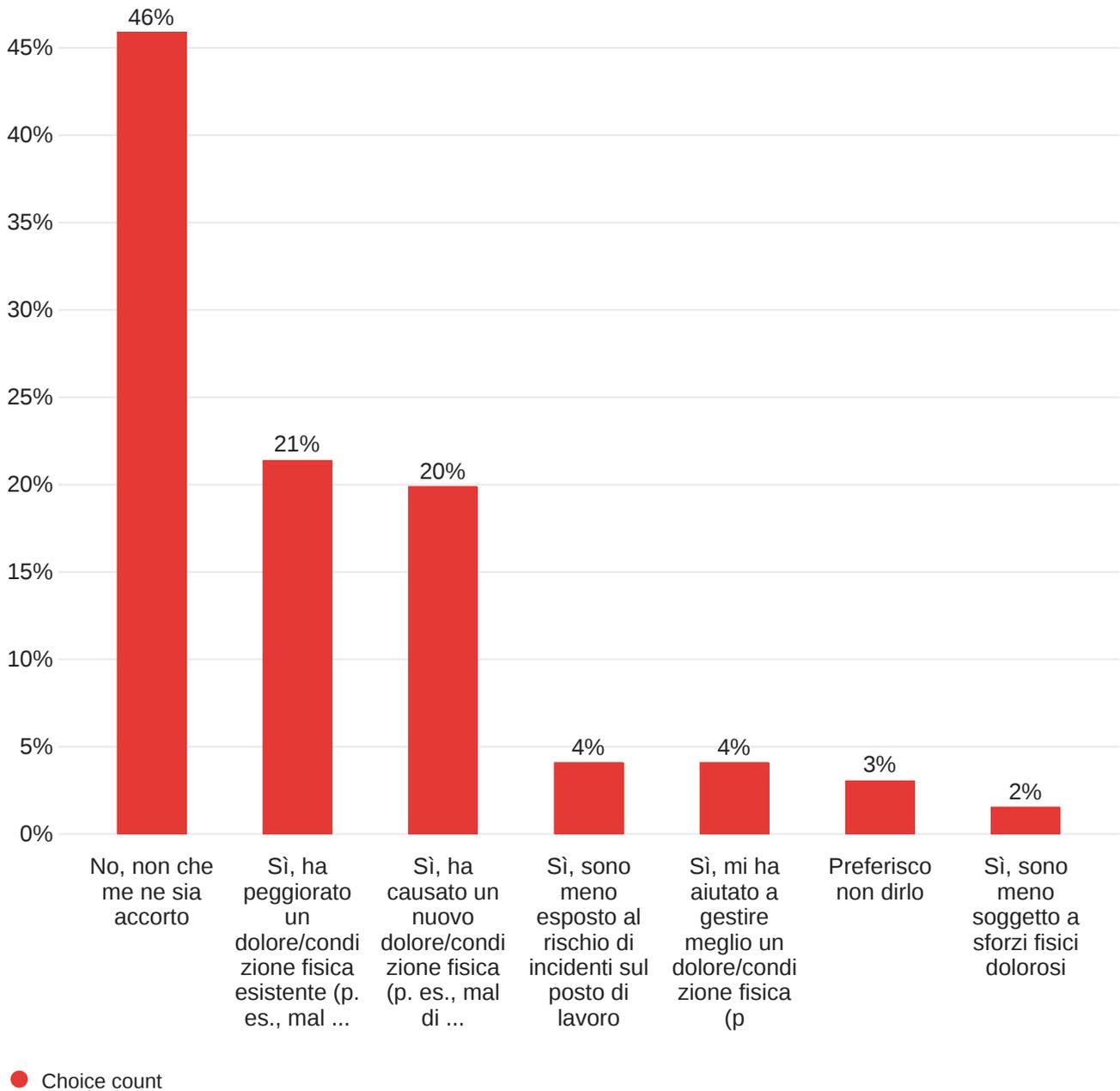
Q30 - Credi che l'apprendimento di queste nuove competenze richieste dalla digitalizzazione...

194 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Né in disaccordo né d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo
È sufficientemente preso in considerazione nel valutare le mie capacità e l'avanzamento di carriera	30%	18%	35%	13%	4%
Rafforza la varietà delle mie capacità personali	6%	5%	21%	50%	18%
Aprire altre opportunità di lavoro o di carriera nel mio attuale istituto	23%	12%	39%	19%	7%
Aprire altre opportunità di lavoro o di carriera al di fuori del mio attuale istituto	17%	11%	45%	20%	8%
Non cambierà nulla per me	10%	9%	29%	27%	25%
Riduce la sicurezza del mio lavoro in futuro	36%	20%	35%	6%	3%

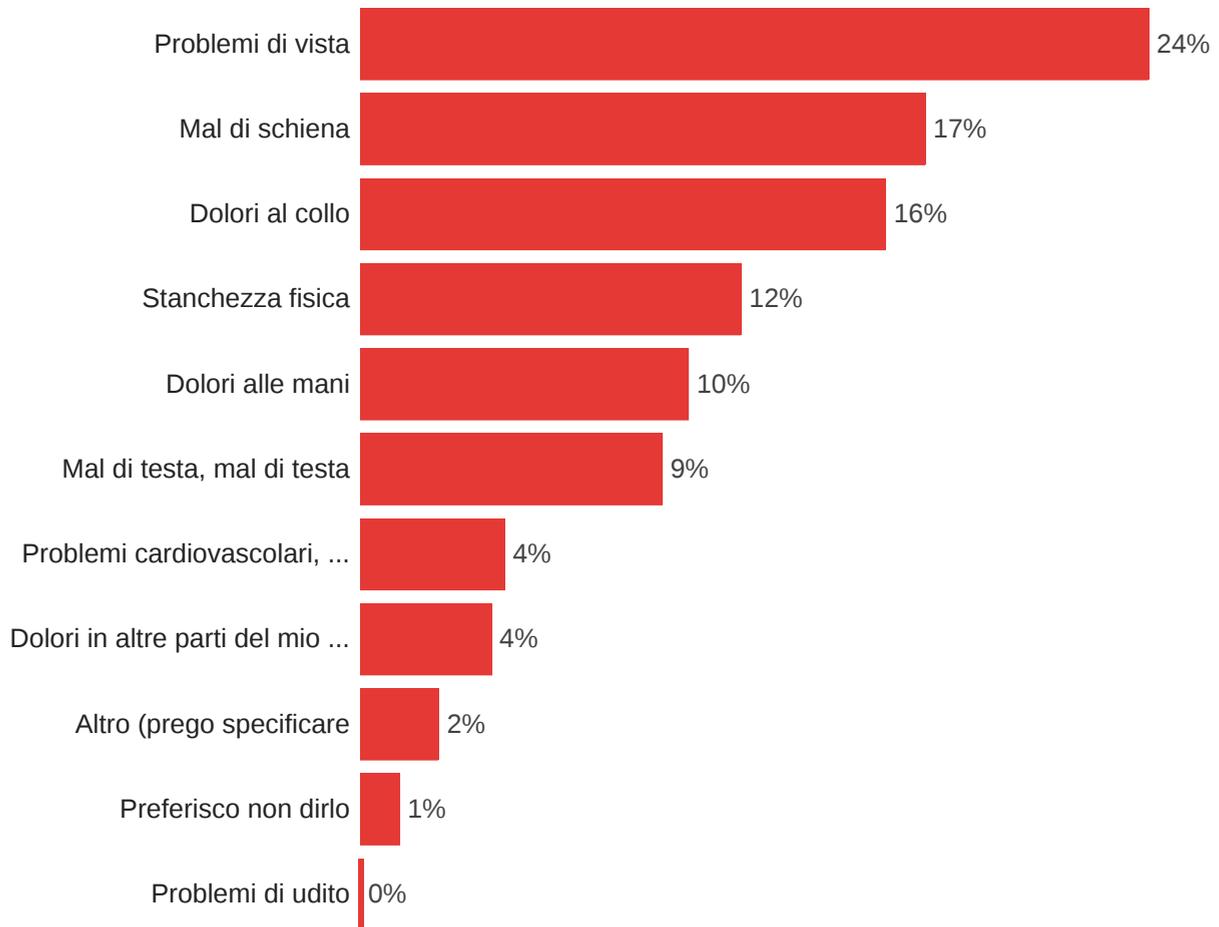
Q31 - Ritieni che l'introduzione degli strumenti e dei metodi digitali nella tua routine quotidiana abbia avuto un impatto sulla tua salute fisica?

196 Responses



Q32 - Se ti senti a tuo agio nel parlarne, ti preghiamo di specificare più precisamente il tipo di problema fisico che stai riscontrando...

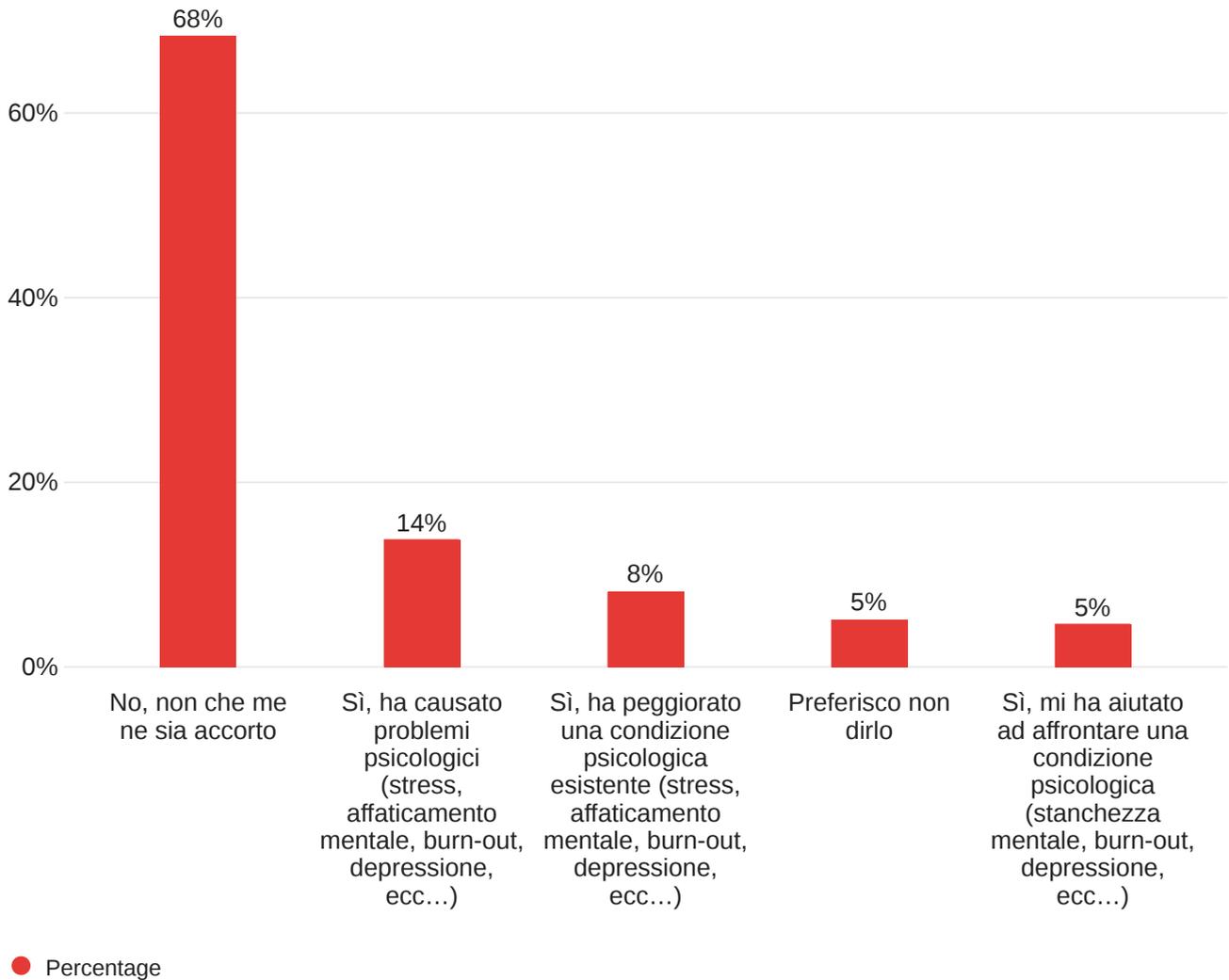
92 Responses



● Percentage of Choices

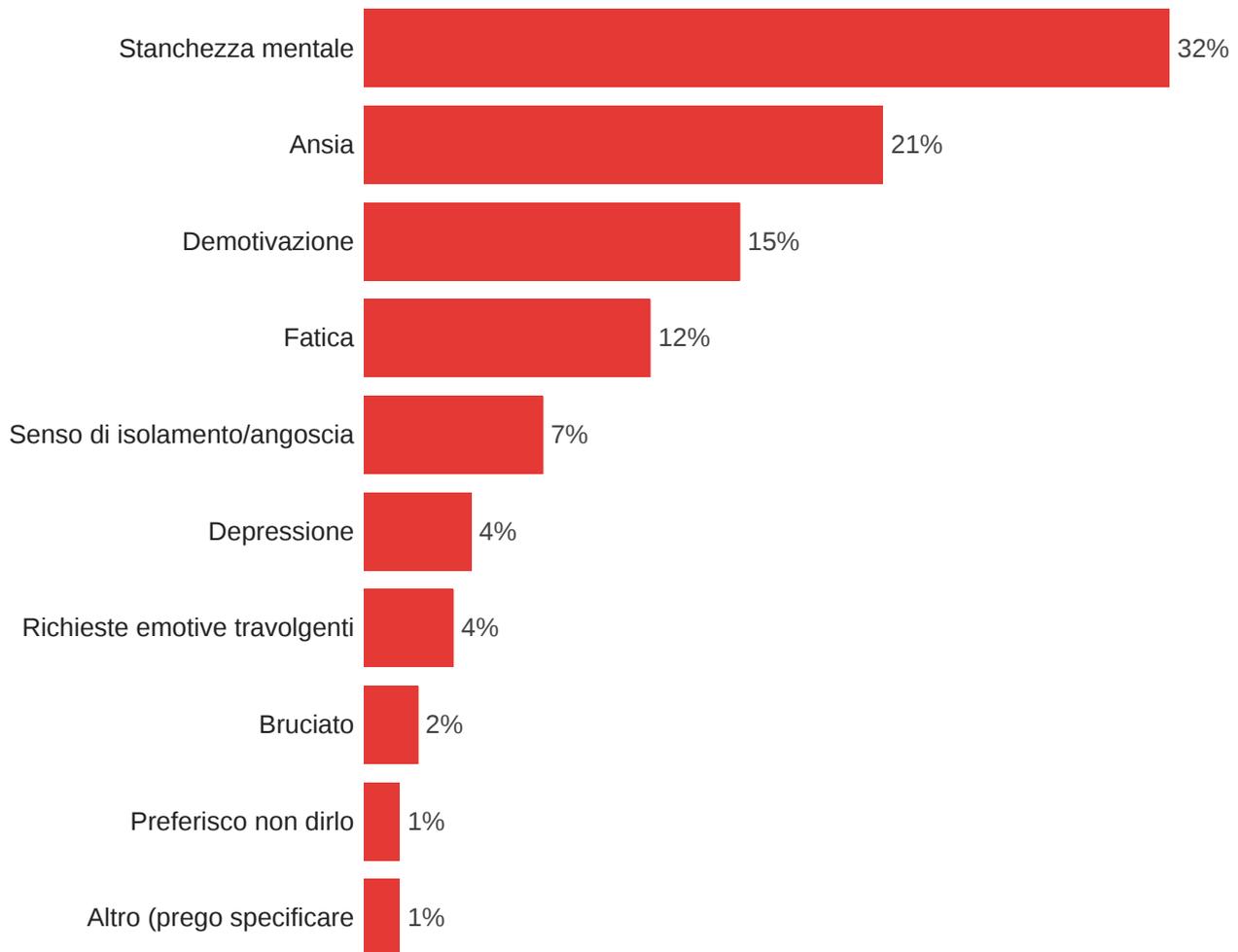
Q33 - Nella tua routine quotidiana, senti che la digitalizzazione del tuo lavoro ha avuto un impatto sulla tua salute mentale?

196 Responses



Q34 - Se ti senti a tuo agio nel parlarne, specifica il tipo di problema psicologico che stai riscontrando...

52 Responses



● Percentage of Choices

Q35 - Indica quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni relative a come ti senti in seguito all'introduzione di strumenti e metodi digitalizzati nel tuo lavoro:

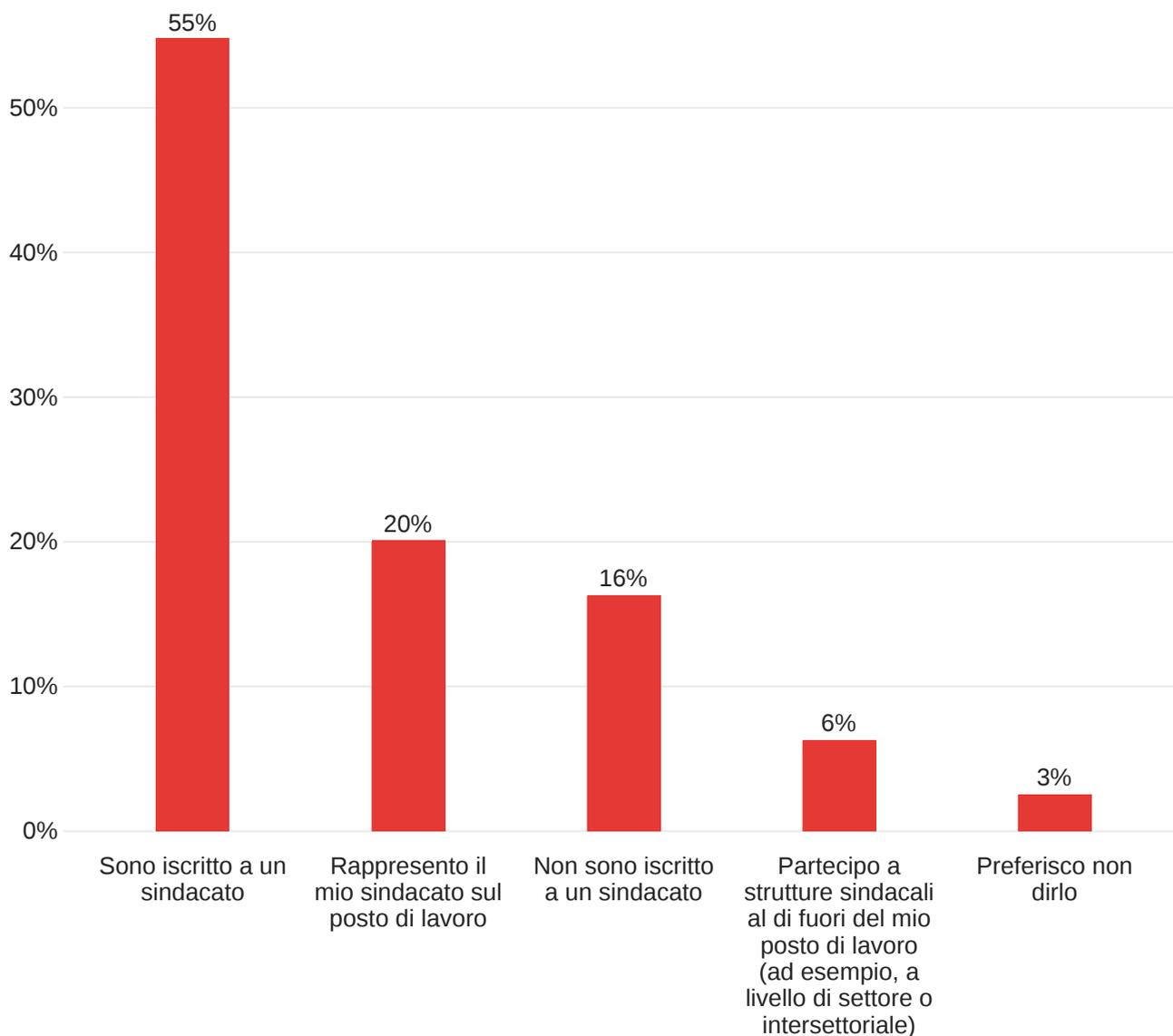
192 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Nè d' accordo né in disaccordo	Abbastanza d' accordo	Pienamente d' accordo
Sono soddisfatto perché il mio lavoro ora è migliore di prima	7%	7%	34%	40%	12%
Mi sento più utile per gli utenti perché ora fornisco loro un servizio migliore	7%	6%	32%	43%	12%
I miei rapporti con gli utenti (es. pazienti/clienti) sono più stretti di prima, li sostengo di più	9%	14%	51%	20%	6%
Mi scambio e collaboro meglio di prima con i miei colleghi diretti	8%	10%	39%	32%	11%
Mi scambio e collaboro meglio con altri servizi e dipartimenti	8%	7%	33%	40%	11%
Ho bisogno di essere online molto regolarmente per gestire/controllare la mia vita professionale	7%	7%	40%	30%	16%
La digitalizzazione ha aumentato il monitoraggio dei risultati del lavoro dei dipendenti	10%	9%	36%	31%	14%
Sono più esposto a molestie/bullismo da parte dei miei colleghi e/o della mia gerarchia rispetto a prima	55%	9%	32%	3%	1%
Sono più esposto alla violenza fisica o verbale degli utenti rispetto a prima	49%	11%	29%	6%	5%
Sono più esposto alla violenza fisica o verbale da parte dei miei colleghi e/o della dirigenza rispetto a prima	56%	7%	32%	4%	2%

Sono più fiducioso di prima nelle mie prospettive future	11%	8%	64%	12%	5%
Posso combinare meglio la mia vita professionale con la mia vita personale/familiare	10%	7%	47%	19%	17%

Q36 - Per evidenziare la tua posizione in merito alla contrattazione collettiva e alle pratiche di dialogo sociale, potresti farci sapere se sei o meno iscritto a un sindacato:

195 Responses



● Percentage of Choices

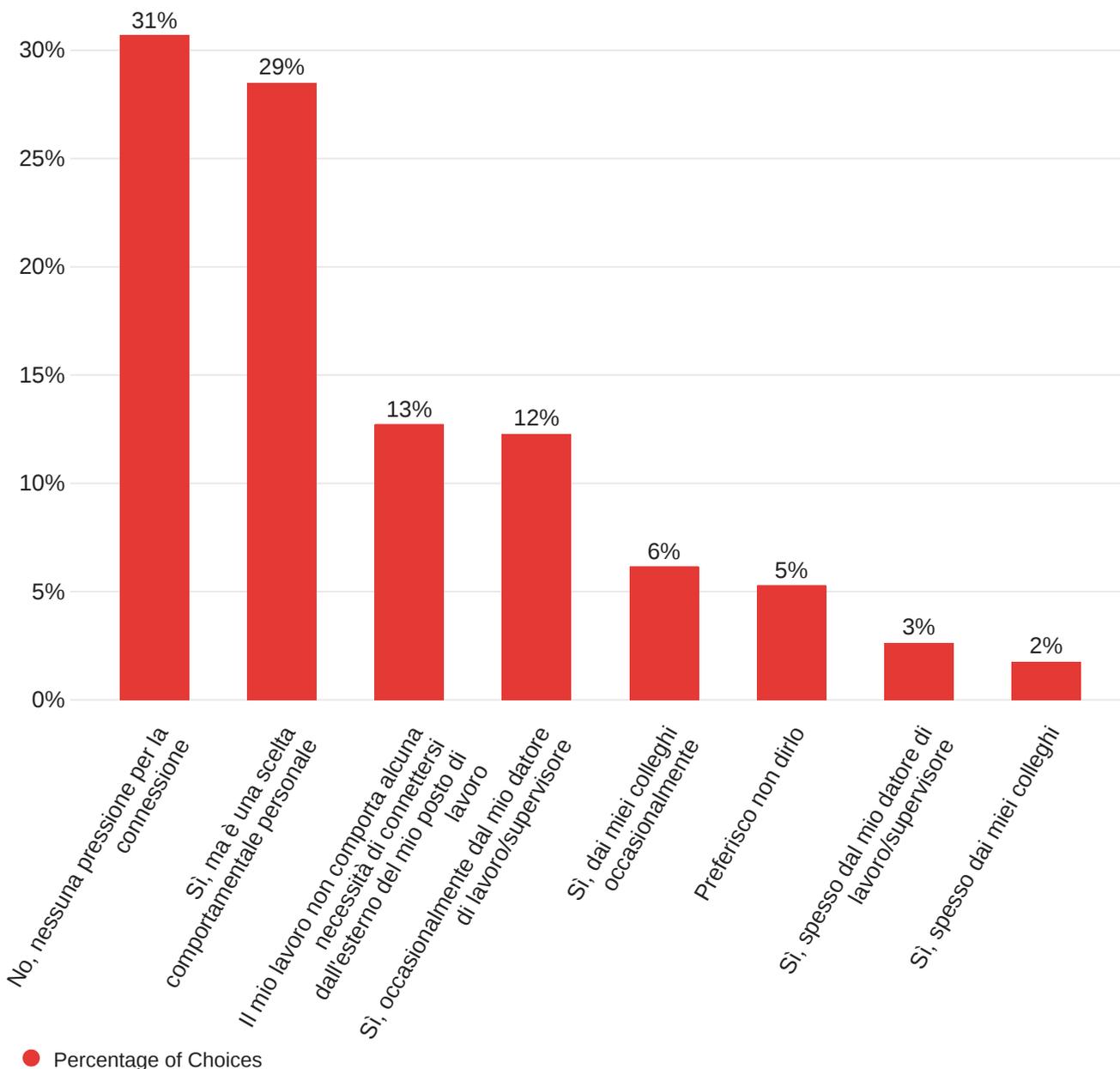
Q37 - Sul posto di lavoro, è stata messa in atto una delle seguenti azioni per supportarti in merito alla maggiore digitalizzazione di alcuni aspetti del tuo lavoro quotidiano?

195 Responses

Field	Percentage of Choices
Il lavoro da casa/il telelavoro è stato introdotto o esteso	22%
È stata redatta una carta o un manuale di buone pratiche per quanto riguarda le attività digitali	6%
Il datore di lavoro ha stabilito regole sulla disconnessione	9%
Viene offerto supporto psicologico (ad es. sessioni di consulenza con un esperto, gruppi di supporto del team)	0%
Nessuna azione	23%
Si applicano le norme di disconnessione previste dal diritto del lavoro	13%
Sono tenuto a fare pause "scollegate" a intervalli regolari durante il giorno	4%
Per me è stato organizzato un piano formativo specifico in merito alle mie specifiche esigenze in termini di acquisizione di competenze	4%
Sono stati apportati miglioramenti all'ambiente fisico sul posto di lavoro (ad es. sedie migliori, scrivanie in piedi)	6%
Viene impartita una formazione sulla gestione dell'orario di lavoro	1%
Sono stati apportati miglioramenti all'ambiente fisico della mia casa (ad esempio sedie migliori, scrivanie in piedi, strumenti e connessioni migliori)	2%
Preferisco non dirlo	2%
I gestori danno l'esempio in termini di gestione e disconnessione delle informazioni	0%
Le e-mail vengono gestite durante le assenze dei dipendenti	2%
Le reti/server del posto di lavoro sono disconnessi al di fuori dell'orario di lavoro (serate, fine settimana, festivi, ...)	2%
Ho ricevuto un'indennità per il telelavoro	1%
Vi è l'obbligo di lasciare gli strumenti digitali in ufficio durante le assenze	2%
Altro (prego specificare)	1%

Q38 - Dall'introduzione degli strumenti e dei metodi digitali, senti la pressione di "accedere" da remoto e controllare l'avanzamento del lavoro o la pianificazione durante il tuo tempo libero?

194 Responses



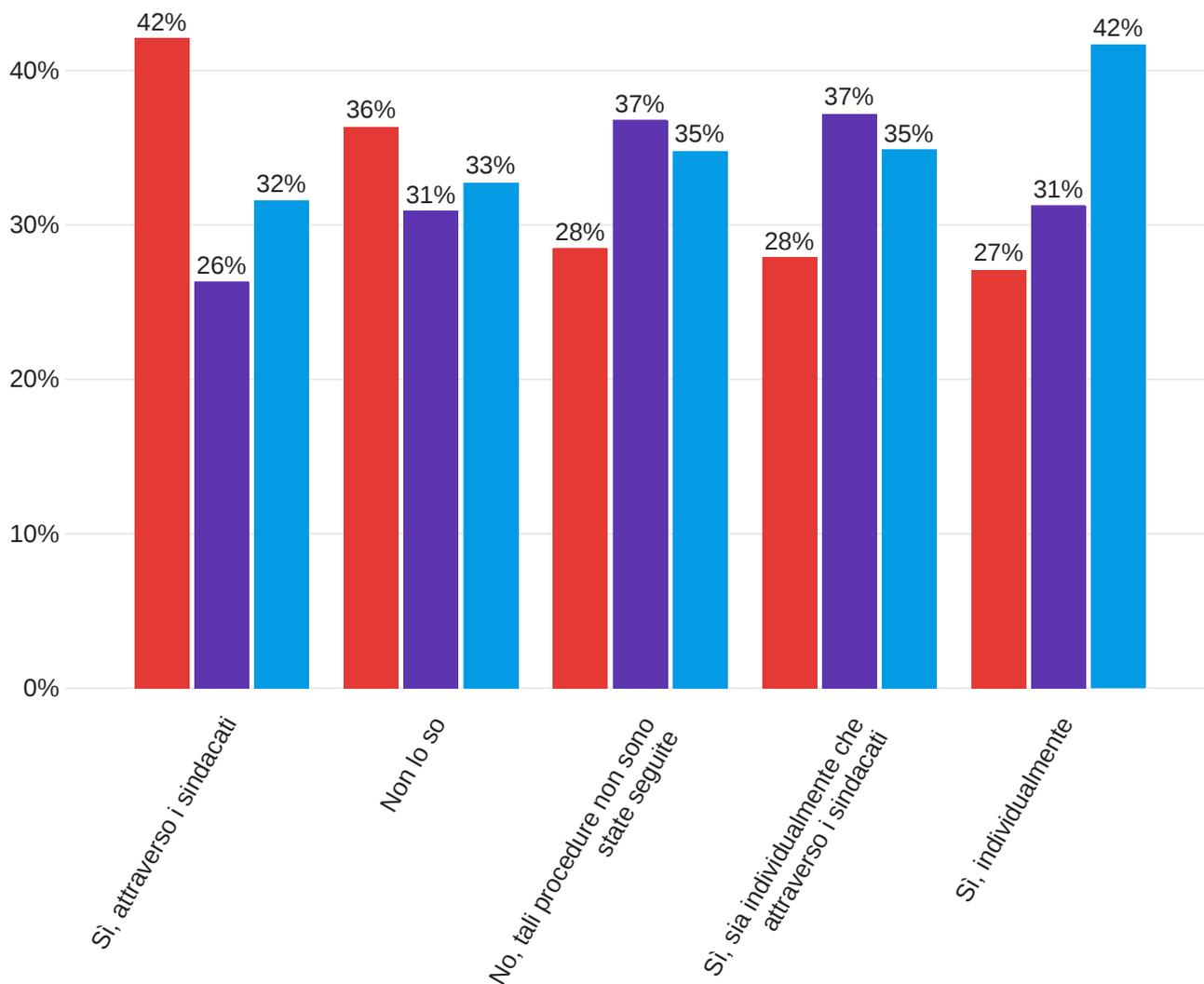
Q39 - Negli ultimi anni, il “diritto alla disconnessione” (cioè a non essere collegati alla propria posta elettronica di lavoro, computer di lavoro, telefono di lavoro al di fuori dell'orario di lavoro) è emerso come un nuovo diritto per i lavoratori nel contesto di un mondo del lavoro più digitalizzato. Secondo voi:

191 Responses

Field	Fortemente in disaccordo	Un po' in disaccordo	Nè d' accordo né in disaccordo	Abbastanza d' accordo	Pienamente d' accordo
Questo diritto è essenziale in un ambiente professionale e sociale sempre più connesso	3%	1%	6%	14%	75%
Questo diritto dovrebbe essere chiaramente stabilito nella legislazione del lavoro (se non è ancora il caso)	2%	1%	5%	20%	73%
Questo diritto dovrebbe essere chiaramente incluso nelle agende della contrattazione collettiva sul mio posto di lavoro	2%	0%	5%	22%	72%
Questo diritto dovrebbe essere chiaramente incluso nelle agende di contrattazione collettiva a livello settoriale e intersettoriale	2%	0%	5%	22%	71%

Q40 - Nella pianificazione e progettazione della digitalizzazione dei processi e degli strumenti di lavoro sul posto di lavoro, sono state seguite procedure formali di informazione e consultazione in merito ai seguenti aspetti?

185 Responses

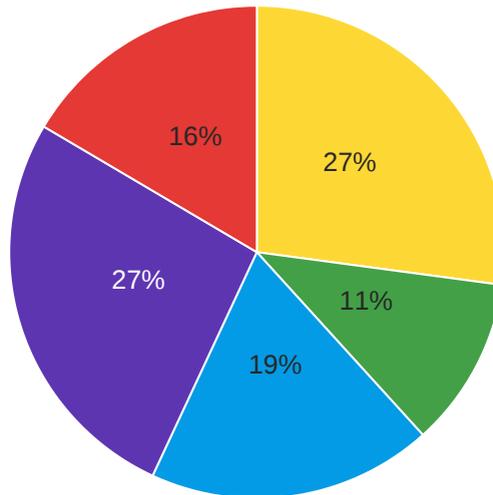


- On the reasons for digitalisation of my daily work tools and methods, and the...
- Sulle possibilità e le opzioni per implementare praticamente metodi di lavoro...
- Sul processo di digitalizzazione e la sua strategia di attuazione?

Q41 - Quanto è stato efficace, secondo lei, il sindacato nel negoziare la gestione socialmente sostenibile della digitalizzazione e del cambiamento tecnologico?

Per il mio settore

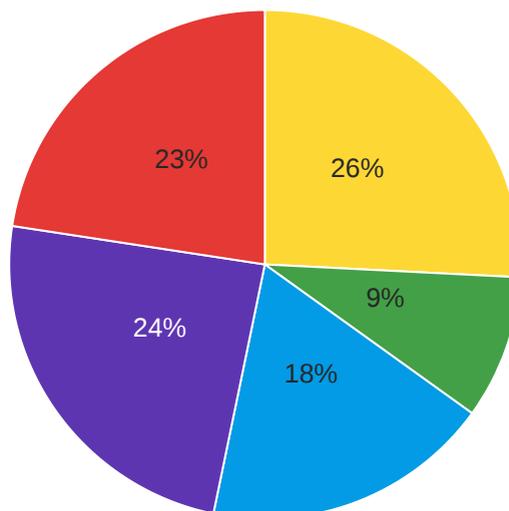
188 Responses



● Non lo so ● Molto efficace ● Efficace ● Moderatamente efficace ● Per niente efficace

Al mio posto di lavoro

186 Responses



● Non lo so ● Molto efficace ● Efficace ● Moderatamente efficace ● Per niente efficace