

 datacontact

MISURARE CONOSCERE COMUNICARE

LA SCELTA DI UN APPROCCIO ANALITICO



Datacontact ha avviato la sperimentazione dello smart working per i consulenti telefonici nel **maggio 2017**, nell'ambito delle iniziative di **welfare** aziendali e di **innovazione** dei modelli di lavoro in ambito **BPO**. Nel marzo 2020, con le misure di contrasto alla pandemia e l'avvio del lockdown è stato avviato un processo di accelerazione che ha portato in poche settimane da 50 consulenti già operativi in modalità agile a oltre 900 in tutti i siti operativi.

Questa profonda discontinuità ha portato l'azienda ad interrogarsi su **aspettative** e **valutazioni** delle risorse interne a seguito dell'adozione del nuovo modello di Smart Working, e a indagare le aree di **miglioramento** per rendere strutturale e più **performante**, a emergenza sanitaria terminata, tale modalità di lavoro. All'indagine hanno partecipato in forma anonima **oltre 800** dipendenti e collaboratori della società.

Successivamente si è pensato di allargare il campo di analisi sottoponendo una nuova indagine ai manager delle società committenti e/o facenti parte dei network associativi di Datacontact, con l'obiettivo di allargare la visuale sul lavoro agile e individuare punti di **similitudine** o di **discontinuità** tra la nostra realtà lavorativa e le modalità applicate in aziende ed enti italiani ed internazionali. Alla seconda indagine hanno partecipato **194** intervistati.

Segue una sintesi delle principali evidenze quantitative emerse nel corso delle due indagini.

 datacontact

L'INDAGINE INTERNA

L'INDAGINE INTERNA: ASPETTATIVE

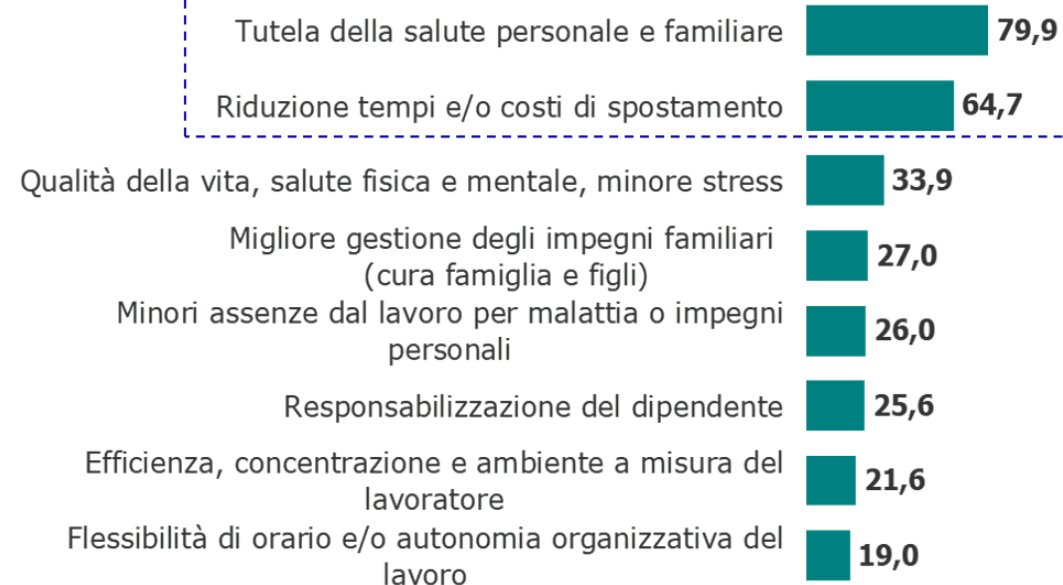
L'emergenza sanitaria ha imposto una repentina remotizzazione delle attività, accelerando un processo che l'azienda aveva già messo in atto da un paio d'anni. Come hai preso la proposta di lavorare da casa?

	Totale %	Funzione in azienda			
		Operatore telefonico %	TL / RC %	Staff %	Altro %
Molto positivamente	47,3	49,2	41,9	31,3	0,0
Positivamente	45,3	44,1	54,8	53,1	63,6
Indifferentemente	3,9	3,7	0,0	6,3	18,2
Negativamente	3,6	3,0	3,2	9,4	18,2
Molto negativamente		0,0	0,0	0,0	0,0
	N :700	N :626	N :31	N :32	N :11

La possibilità di lavorare da casa è stata molto apprezzata dai dipendenti Datacontact, in particolare dai consulenti telefonici

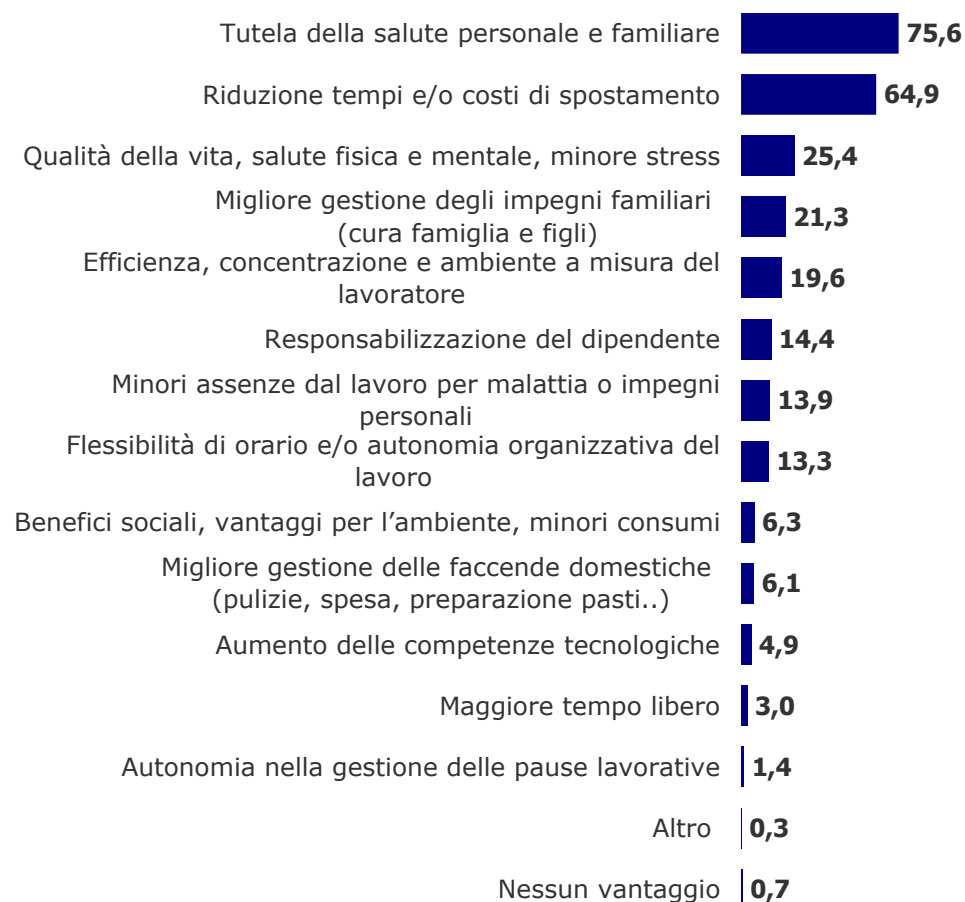
Quali erano le tue ASPETTATIVE rispetto a questa nuova modalità di lavoro prima di sperimentarla direttamente?

Tutela della SALUTE e RISPARMIO di TEMPI/COSTI di spostamento sono le principali ASPETTATIVE della gestione della propria attività in smart working.



L'INDAGINE INTERNA: VANTAGGI E SVANTAGGI

Quali sono, secondo te, i principali VANTAGGI della gestione del lavoro in smart working?



Tutela della SALUTE e risparmio TEMPI/COSTI di spostamento sono i principali VANTAGGI percepiti della gestione dell'attività in smart working.

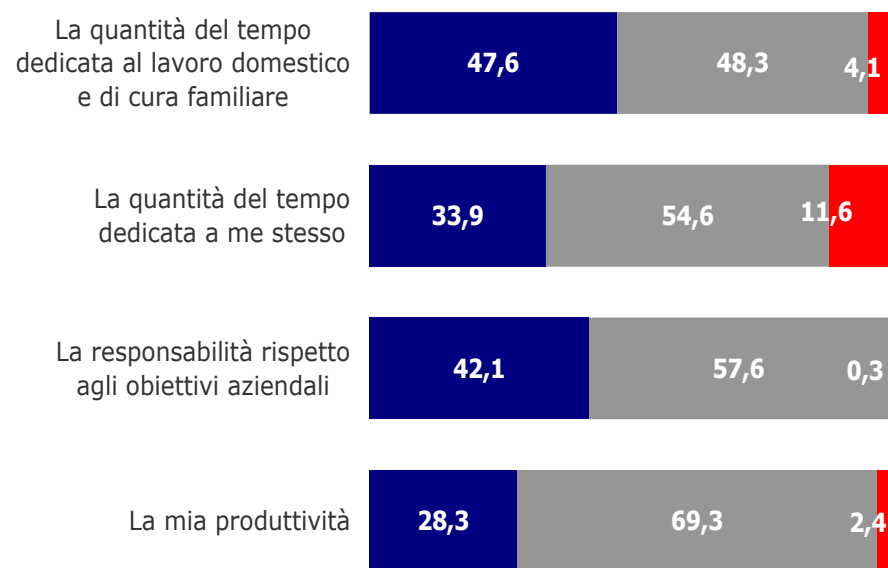
Quali sono, secondo te, i principali SVANTAGGI della gestione del lavoro in smart working?



La mancanza di CONFRONTO e il RAPPORTO con i colleghi è percepita come il principale svantaggio del lavoro in smart working

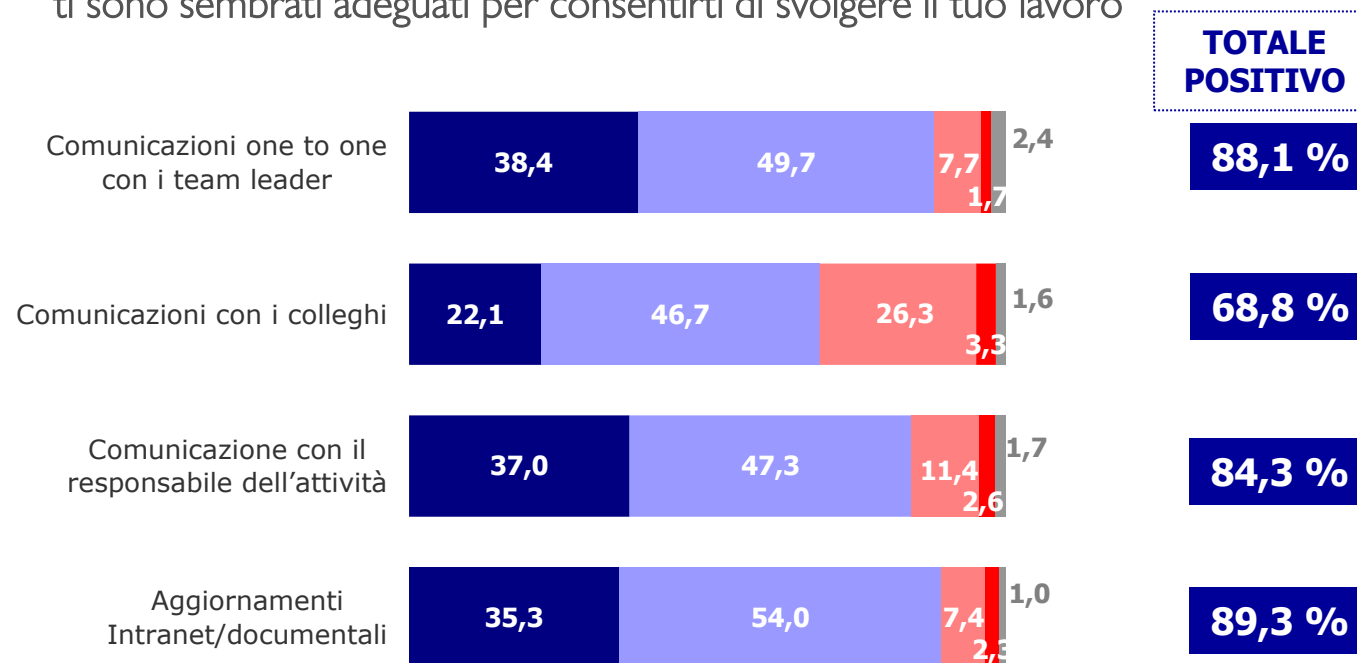
L'INDAGINE INTERNA: EFFETTI E RESPONSABILITÀ

Per ciascuna delle seguenti affermazioni indica se con il lavoro agile è aumentata - diminuita -rimasta uguale



■ Aumentata ■ Rimasta uguale ■ Diminuita

Riferendoti al periodo di lavoro a distanza e alle modalità/strumenti per comunicare con l'azienda nello svolgimento del tuo lavoro, quanto ti sono sembrati adeguati per consentirti di svolgere il tuo lavoro



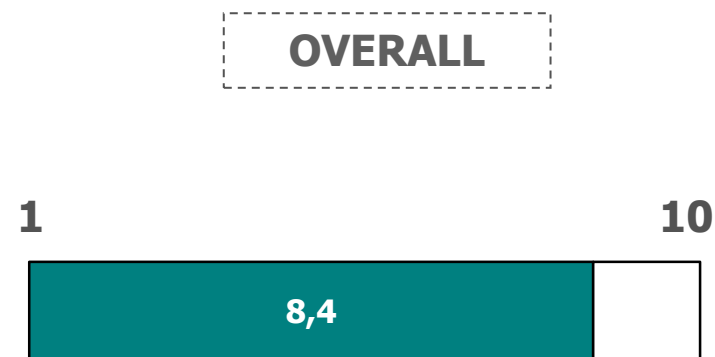
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non so

Il lavoro agile ha consentito mediamente un aumento del tempo dedicato al LAVORO DOMESTICO e della RESPONSABILITÀ verso gli obiettivi aziendali

La COMUNICAZIONE fra COLLEGHI risulta essere l'aspetto meno soddisfacente nella gestione del lavoro a distanza

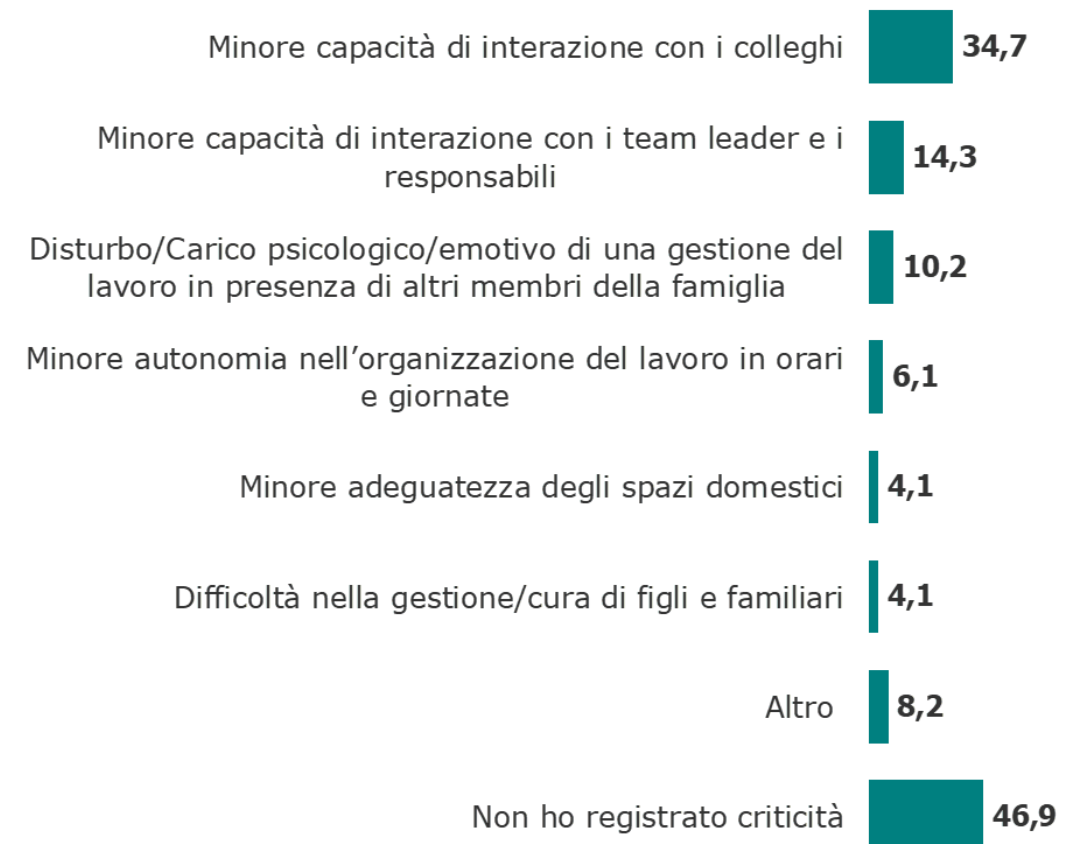
L'INDAGINE INTERNA: SODDISFAZIONE E CRITICITÀ

Indica il tuo grado di SODDISFAZIONE nella gestione della tua attività in modalità smart working



Il giudizio di SODDISFAZIONE sullo smart working è molto positivo (8,4 su scala 1-10), particolarmente per i nuclei composti da coppie senza figli o coppie con bambini piccoli

Quali sono le principali criticità che hai registrato rispetto alla gestione dello smart working precedente al Covid e quello esperito in forza dell'emergenza sanitaria?



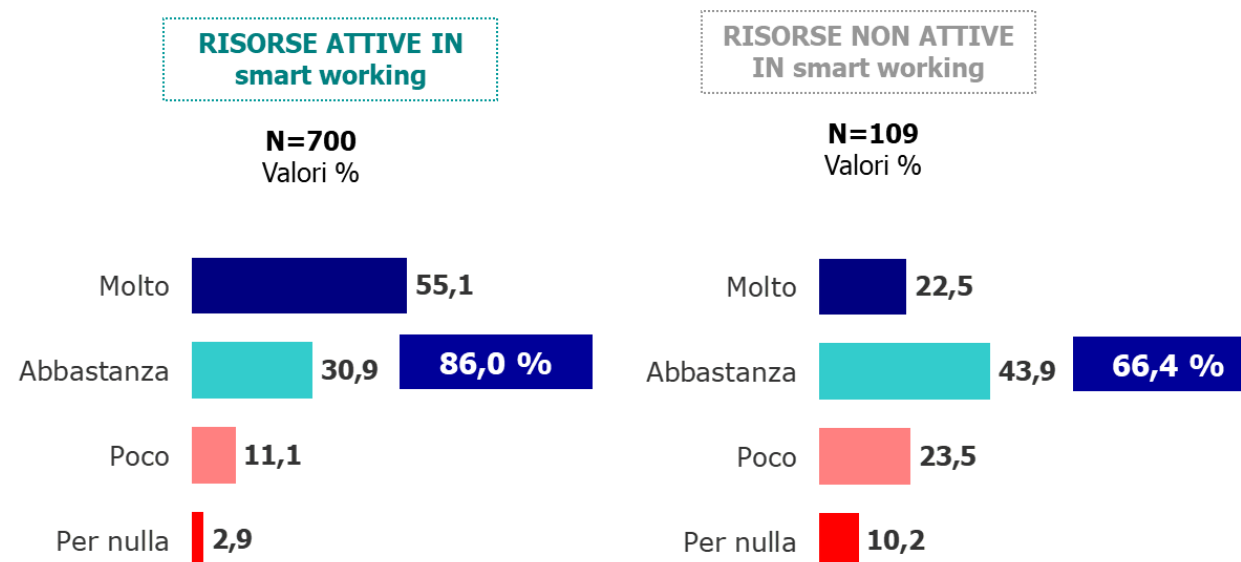
Gli aspetti RELAZIONALI e di CONFRONTO sono quelli vissuti con maggiore criticità nella espansione dello Smart Working

L'INDAGINE INTERNA: ASPETTATIVE FUTURE

In forza della tua esperienza precedente, quali sono gli aspetti che credi sia importante recuperare per una gestione delle attività da remoto più efficace/ gratificante?



Quanto saresti interessato a continuare a svolgere / a svolgere la tua attività in modalità smart working indipendentemente dai periodi di emergenza sanitaria?



FLESSIBILITA' e CENTRALITA' DELLA RELAZIONE sono gli elementi considerati prioritari per massimizzare nel futuro l'efficacia del lavoro agile

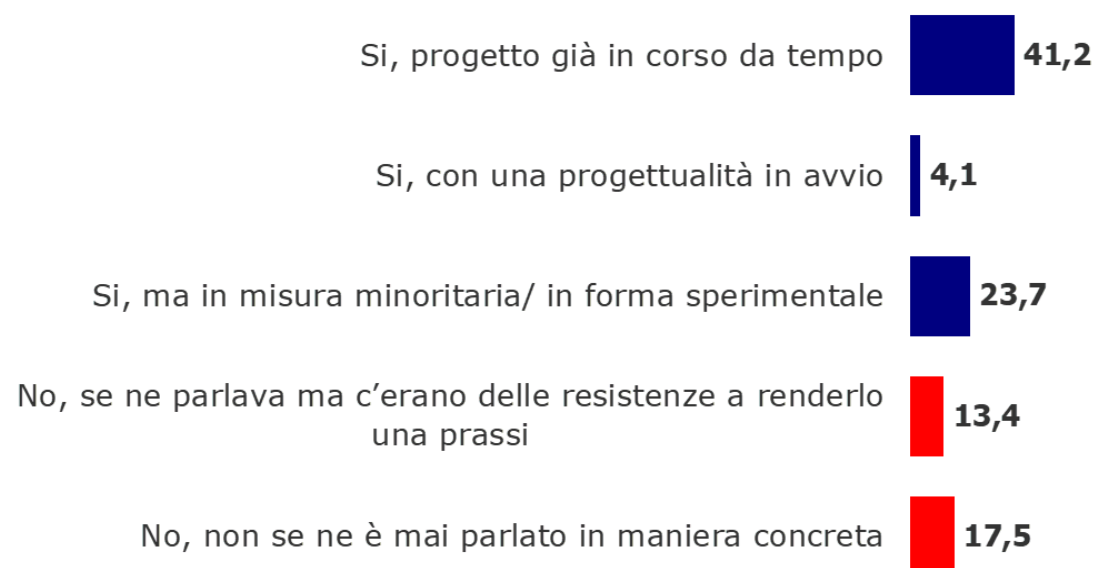
Si rileva un elevato interesse a mantenere la modalità di lavoro agile in azienda. Tale percentuale è superiore tra le risorse che hanno potuto sperimentare lo smart working in questi mesi.

 datacontact

L'INDAGINE ESTERNA

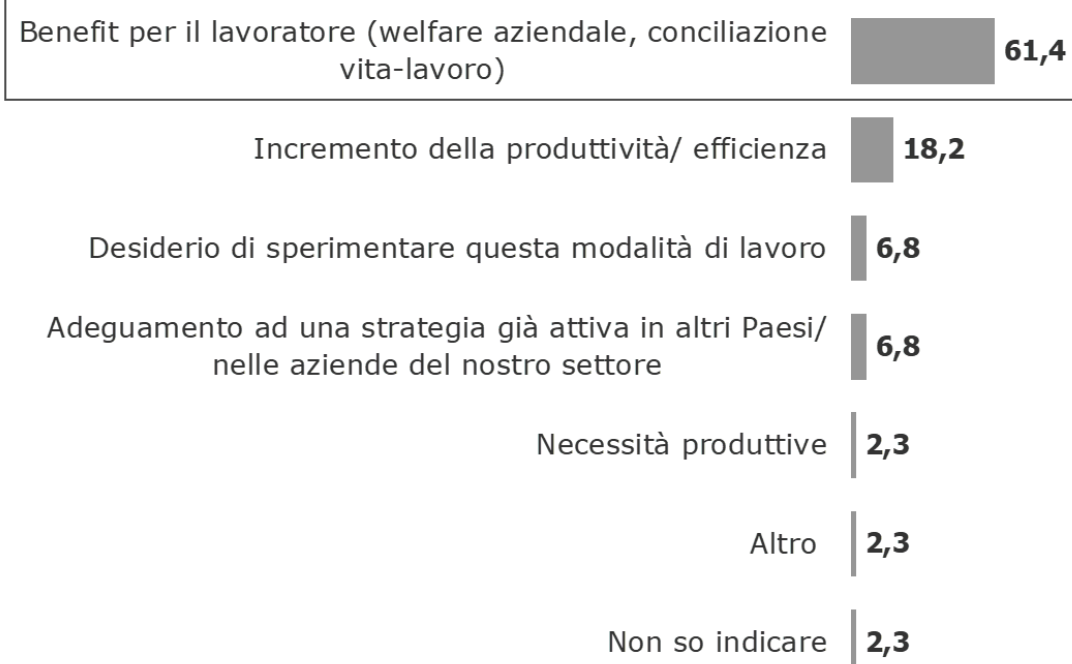
L'INDAGINE ESTERNA: PRIMA DEL COVID

Prima dell'emergenza sanitaria la tua realtà praticava già lo smart working?



La maggior parte delle aziende intervistate operava già in modalità agile in maniera strutturata o sperimentale

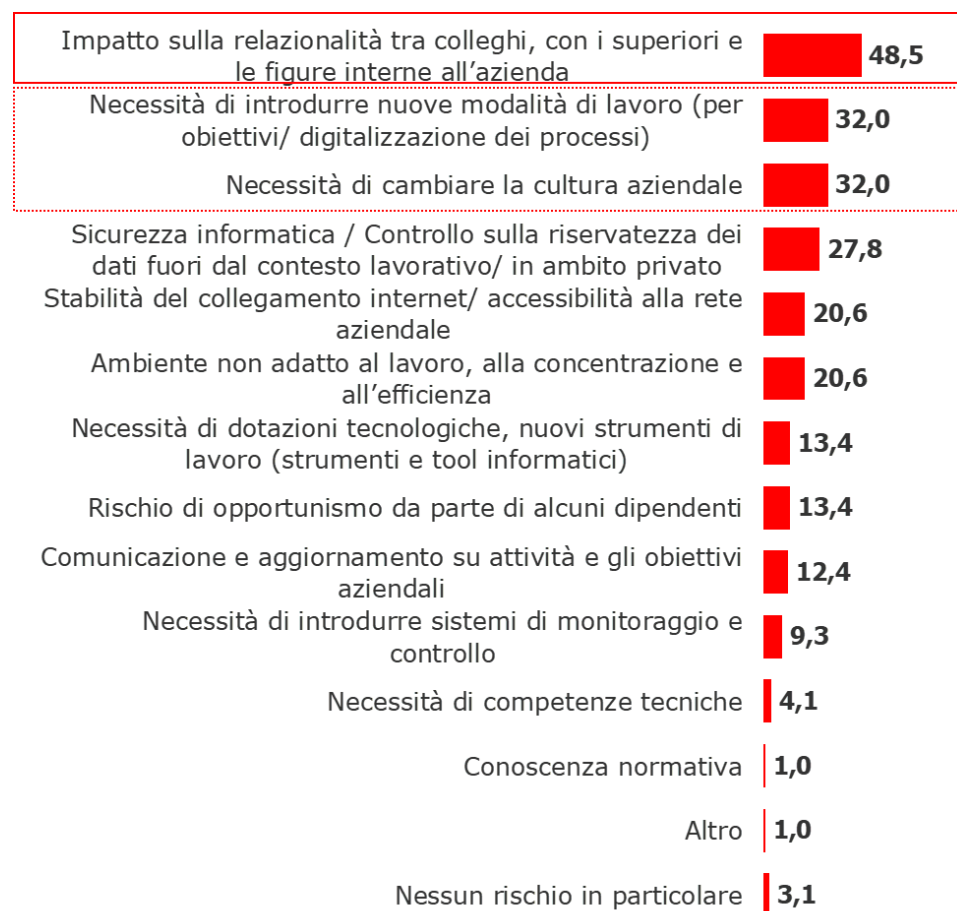
Qual è stata la LEVA che ha indotto la tua azienda ad adottare lo smart working in azienda prima dell'emergenza sanitaria?



Anche nelle realtà lavorative intervistate la principale leva di attivazione è rappresentata dal WELFARE e dalla CONCILIAZIONE lavoro/tempo personale

L'INDAGINE ESTERNA: LIMITI E OPPORTUNITÀ

Dal punto di vista della tua azienda, quali sono i principali LIMITI /timori intravisti in questo modello di lavoro?



A livello aziendale è percepito maggiormente il rischio di perdita della socialità e la necessità di revisionare profondamente i processi e la cultura aziendale

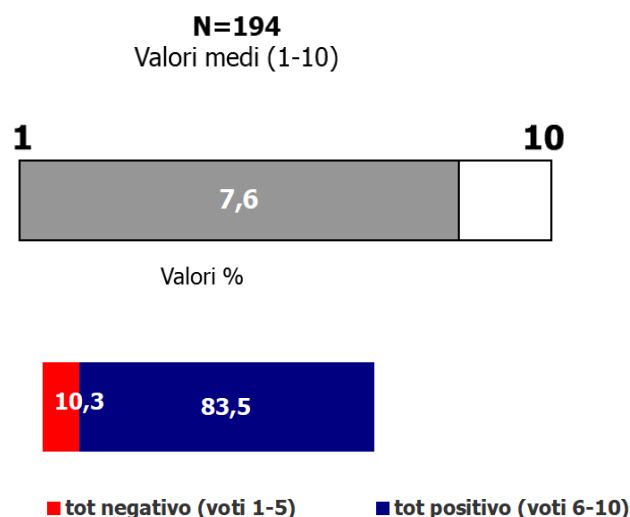
Quali sono invece le OPPORTUNITA' che l'azienda intravede in questo modello di lavoro?



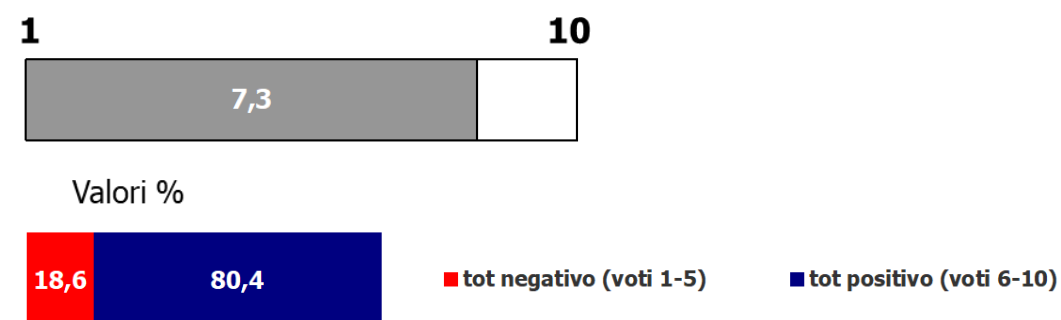
Tra le opportunità emerge chiaramente la centralità del welfare aziendale ma anche l'attenzione all'efficientamento dei costi

L'INDAGINE ESTERNA: FUTURO E NUOVI SPAZI

Complessivamente come viene valutata l'esperienza dello smart working?

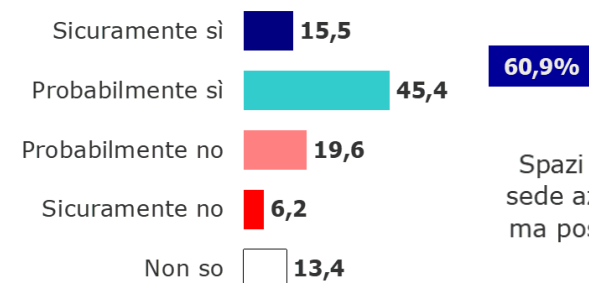


Ritieni probabile che questa modalità venga confermata in futuro?



La valutazione positiva della nuova modalità di lavoro ne rende estremamente probabile il mantenimento oltre il periodo di emergenza

Credi che la tua azienda si aprirà alla possibilità di far lavorare in spazi di co-working?



Spazi di coworking all'interno della sede aziendale (non postazione fissa ma possibilità di utilizzare altri spazi in azienda) **71,2**

Spazi di coworking/hub esterni all'azienda in condivisione con altre realtà **45,8**

Altre sedi aziendali **25,4**

Luoghi all'aperto (parchi, spiaggia..) **11,9**

La propria abitazione **8,5**

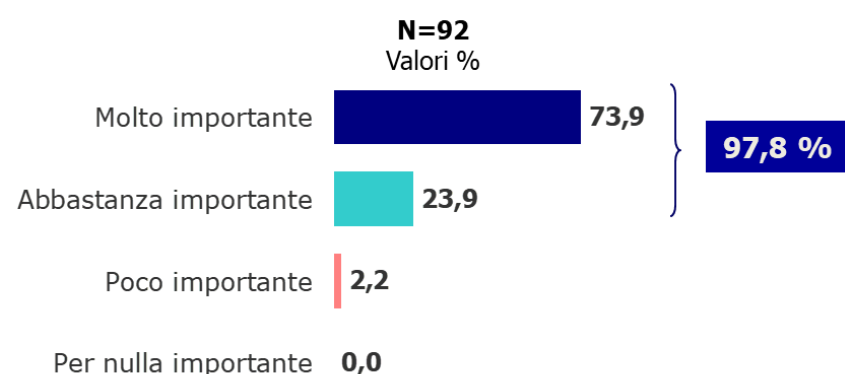
Locali pubblici (bar, biblioteche, caffetterie) **6,8**

Dove consideri che possa essere svolta con efficienza l'attività delle risorse interne?

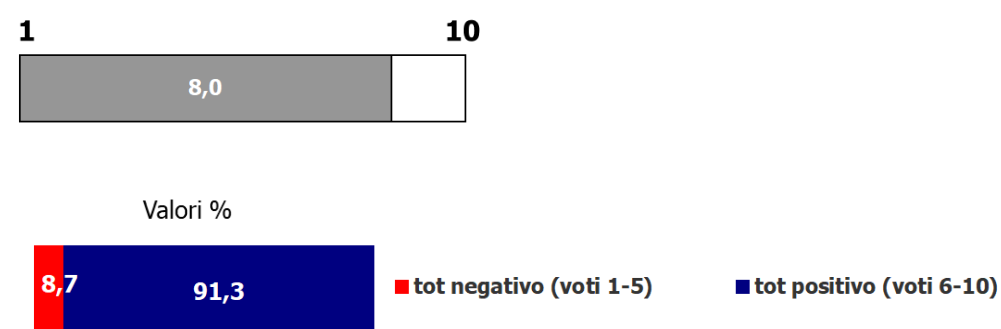
Emerge una tendenza alla possibile valutazione di utilizzo di spazi di co-working per la gestione del lavoro agile, anche se principalmente in sedi aziendali

L'INDAGINE ESTERNA: FRONT OFFICE E COVID

Quanto è stato importante/strategico il front office durante l'emergenza Covid?

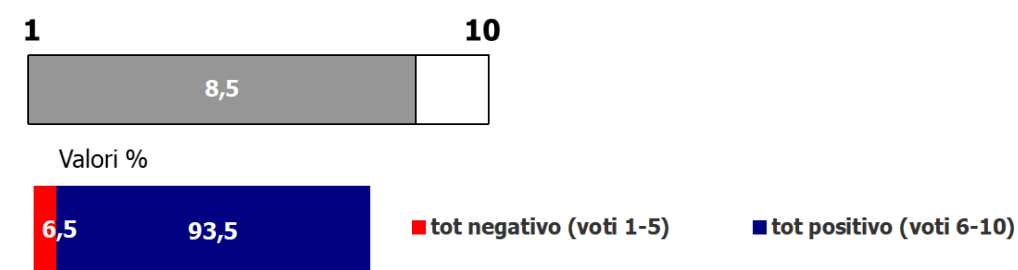


Come valuti oggi la possibilità di applicare il lavoro agile alla figura del consulente telefonico?

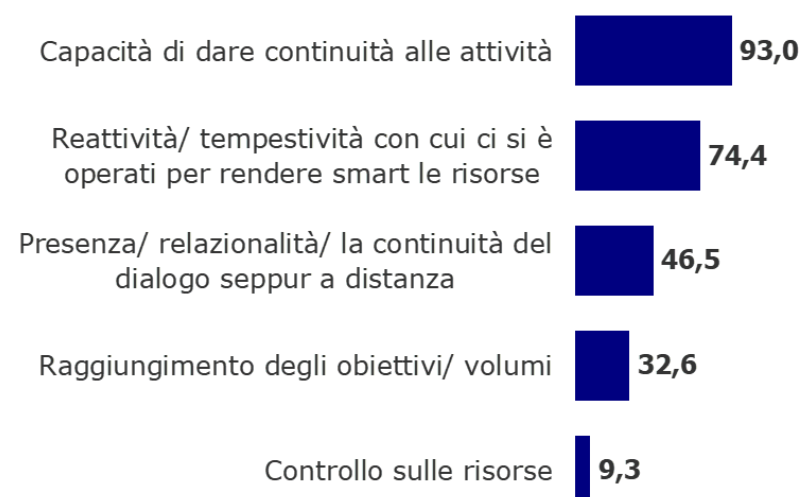


Il ruolo del FRONT OFFICE in emergenza COVID è riconosciuto da tutti gli intervistati come di grande importanza nel rapporto con la propria customer base, e il lavoro agile in tale ambito di sicura applicabilità anche oltre l'emergenza

Quanto sei soddisfatto di come Datacontact ha gestito l'operatività durante l'emergenza Covid?



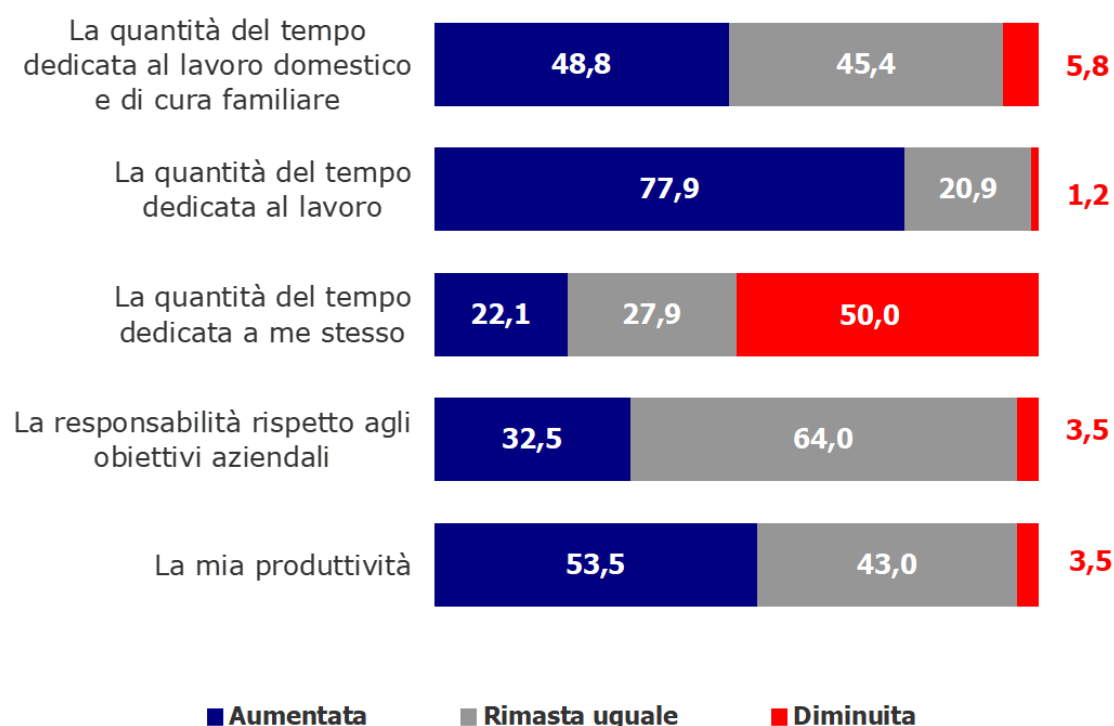
Cosa hai apprezzato in particolare?



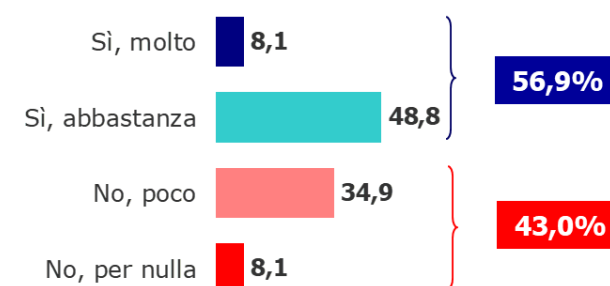
La grande maggioranza dei nostri committenti ha espresso valutazioni positive sull'operatività nel corso dell'emergenza sanitaria. Le limitate aree di insoddisfazione sono emerse nella fase di espansione del piano di smart working, con orizzonte di breve periodo

L'INDAGINE ESTERNA: L'ESPERIENZA PERSONALE

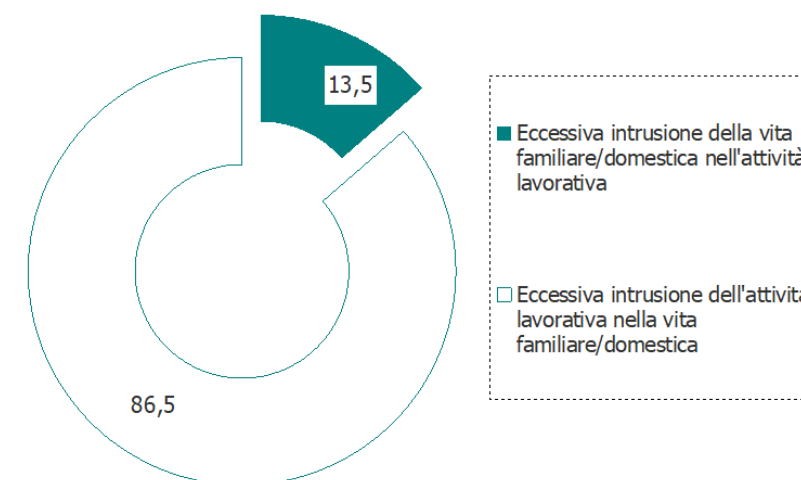
Per ciascuna delle seguenti affermazioni indica se con il lavoro agile è aumentata - diminuita - rimasta uguale?



Riesci a mantenere separati i tempi del lavoro con quelli della vita personale?



In che termini percepisci questa difficoltà?



A livello di esperienza personale emergono alcuni impatti significativi sulla propria sfera personale: netto incremento del tempo dedicato al lavoro (difficile disconnessione), aumento del tempo dedicato ai carichi di cura, incremento della produttività

Se la maggioranza degli intervistati dichiara di riuscire a separare gli aspetti lavorativi dalla vita personale, nel 43% degli intervistati questo non avviene e si registra una forte intromissione dell'attività lavorativa nella propria sfera domestica/personale

ALCUNE EVIDENZE

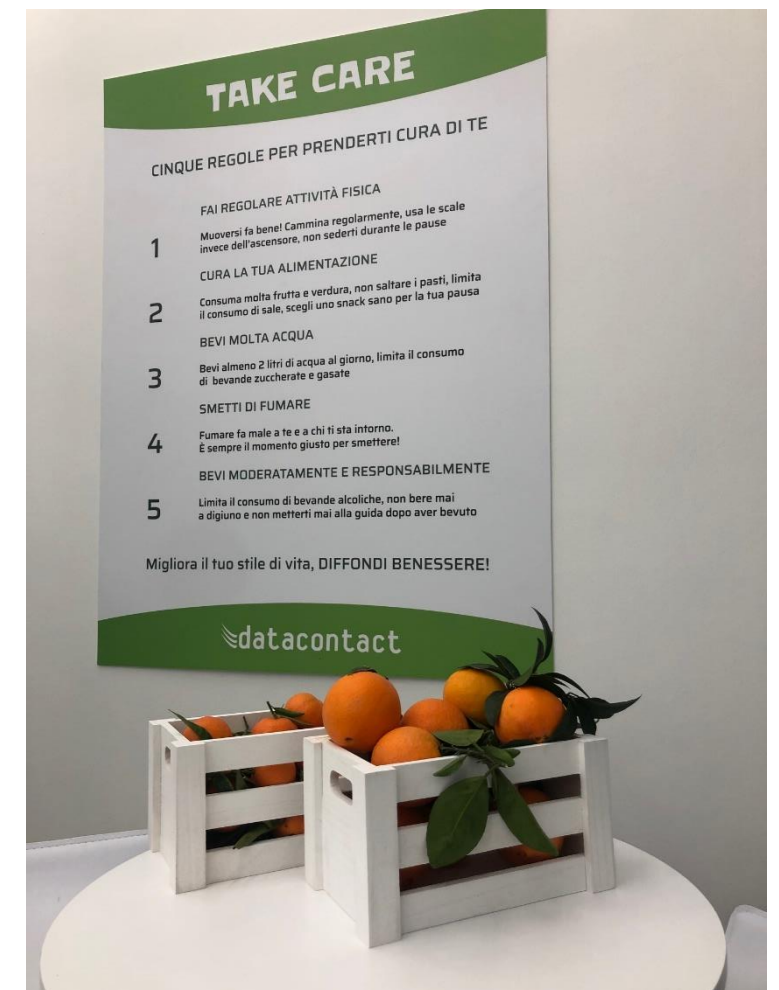
Per quanto i profili delle due indagini siano molto **diversi**, emergono delle analogie significative nel premiare la **soddisfazione** verso lo Smart Working come **opportunità** in chiave prospettica, seppur da affinare con strumenti e modalità organizzative nuove.

La dimensione **relazionale** e di confronto tra i colleghi è quella che trasversalmente risulta la più **penalizzata**, con elementi di pressione psicologica/incertezza che si sono avvertiti principalmente sul senso di appartenenza al gruppo/all'azienda.

Decontestualizzando dal periodo emergenziale in cui le indagini sono state svolte, si individua una esigenza di riequilibrare momenti di presenza e quelli di lavoro da remoto, anche in ottica premiante e di valorizzazione dell'**autonomia** lavorativa, seppure rafforzata da strumenti e canali di comunicazione ad hoc.

Il nuovo lavoro agile comporta investimenti nel **cambiamento organizzativo e tecnologico**, che devono necessariamente coinvolgere, in ambito BPO, anche i **Committenti**.

Datacontact ha avviato, sulla base delle evidenze quantitative e qualitative emerse, un programma di **ridisegno degli spazi** e delle logiche organizzative delle attività di BPO con alcune iniziative già messe in campo nella sede principale di Matera, e di progressiva estensione a tutti i siti operativi.



 datacontact

MISURARE CONOSCERE COMUNICARE

grazie