

Smart Working in der Landesverwaltung

JAHRESBERICHT

Lavoro agile nell'Amministrazione provinciale

INFORMATIVA ANNUALE

2023

controlling report

7

2023



INHALTSVERZEICHNIS / INDICE

1. Einleitung Introduzione	1
2. Merkmale der unterzeichneten individuellen Vereinbarungen Caratteristiche degli accordi individuali sottoscritti	2
3. Ausübung des Smart Working Ricorso al lavoro agile	5
4. Zufriedenheit mit dem Smart Working Soddisfazione relativamente al lavoro agile	8
Anmerkungen zur Methodik Nota metodologica	10

1. EINLEITUNG

Nach der Beendigung des COVID-19-Notstandes hat die Landesverwaltung am 1. April 2022 die Rahmenregelung für das Smart Working umgesetzt, welche bereits am 3. Dezember 2020 mit den Vertretern der Gewerkschaften als Teil des bereichsübergreifenden Kollektivvertrages unterzeichnet worden war.

Aufbauend auf den im Rundschreiben des Generaldirektors Nr. 7 vom 16. März 2022 enthaltenen operativen Anleitungen wurden nämlich ab dem 1. April individuelle Vereinbarungen über das ordentliche agile Arbeiten gemäß den im bereichsübergreifenden Kollektivvertrag festgelegten Modalitäten unterzeichnet. Zu diesem Zweck haben die zuständigen Strukturen der Generaldirektion in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Informatik AG (SIAG) Vordrucke ausgearbeitet, welches für das Abschließen der individuellen Vereinbarungen vollständig online ausgefüllt werden kann. Damit wird die Prozedur vereinfacht und die Struktur vereinheitlicht, außerdem werden die Vereinbarungen in einer Datenbank gespeichert. Dieses Formular wurde sowohl für die Landesverwaltung im engeren Sinne als auch für den Abschluss der Vereinbarungen innerhalb der Hilfskörperschaften des Landes sowie für das Verwaltungspersonal der Schulen zur Verfügung gestellt.

Im Zeitraum zwischen 1. April 2022 und 31. März 2023 wurden insgesamt **3.145 individuelle Vereinbarungen** unterzeichnet, wovon:

- 999 neu verhandelt wurden bzw. ausgelaufen sind;
- 2.146 am 1. April 2023 gültig sind.

1. INTRODUZIONE

Con la fine dello stato di emergenza pandemica, a partire dal 1° aprile 2022, l'Amministrazione provinciale ha dato concreta attuazione alla disciplina quadro sul lavoro agile, stabilita all'interno del contratto collettivo d'intercomparto, firmato il 3 dicembre del 2020 con le organizzazioni sindacali.

Sulla base delle indicazioni operative, fornite con la Circolare n. 7 del Direttore generale del 16 marzo 2022, è stato possibile siglare dal successivo 1° aprile gli accordi individuali di lavoro agile ordinario, secondo le modalità stabilite dall'accordo di intercomparto. Per fare questo, le strutture competenti della Direzione generale, in collaborazione con Informatica Alto Adige (SIAG), hanno elaborato della modulistica compilabile completamente online per la definizione degli accordi individuali, nell'ottica di semplificare il raggiungimento degli accordi e di uniformarne la struttura, oltretutto di creare un database digitale degli accordi. Tale modulo è stato reso disponibile sia all'interno dell'Amministrazione provinciale in senso stretto, sia per la definizione degli accordi all'interno degli enti strumentali della Provincia e tra il personale amministrativo delle scuole.

Nel periodo compreso tra il 1° aprile 2022 ed il 31 marzo 2023 è così stato siglato un totale di **3.145 accordi individuali**, dei quali:

- 999 sono stati ridiscussi o sono scaduti;
- 2.146 risultano essere in corso di validità al 1° aprile 2023.

2. MERKMALE DER UNTERZEICHNETEN INDIVIDUELLEN VEREINBARUNGEN

Was die Typologie betrifft, so sind **1.477 Verträge unbefristet** (68,8%, Tendenz steigend im Laufe des Jahres), während für 669 (31,2%) ein Enddatum festgelegt ist: bei 387 (18,0%) noch im Jahr 2023 und bei 282 (13,2%) nach dem Jahr 2023.

2. CARATTERISTICHE DEGLI ACCORDI INDIVIDUALI SOTTOSCRITTI

In termini di tipologia di accordi siglati, **1.477 sono a tempo indeterminato** (68,8%, in costante crescita nel corso dell'anno), mentre 669 (31,2%) sono in scadenza, 387 (18,0%) con termine nel 2023 e 282 (13,2%) con scadenza oltre il 2023.

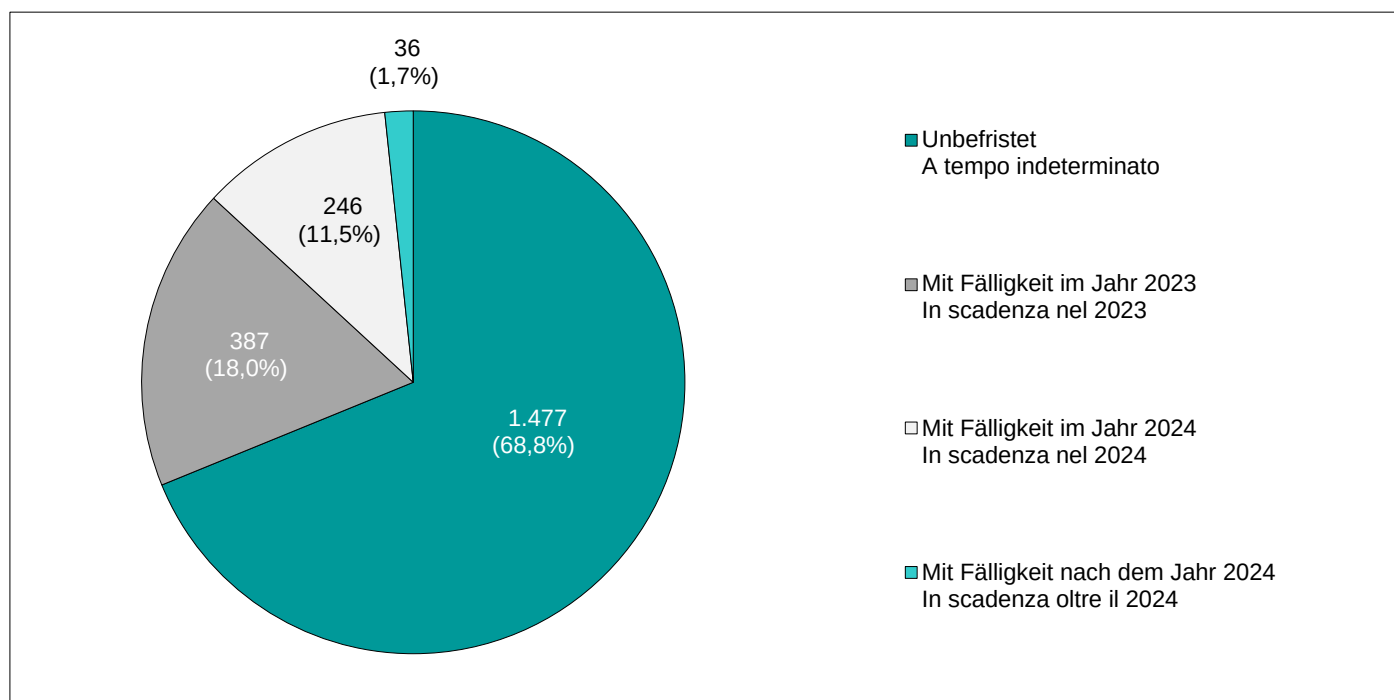
Graf. 1

Art der individuellen Vereinbarungen - Stand am 01.04.2023

Prozentuelle Verteilung

Tipologia di accordi individuali - Situazione al 01/04/2023

Composizione percentuale



Die ab dem 1. April 2022 unterzeichneten Vereinbarungen regeln weiter die Häufigkeit, mit der in Smart Working gearbeitet werden kann. Dabei sind **drei Möglichkeiten** gegeben:

- 1.150 Vereinbarungen (53,6%) sehen ein monatliches Höchstmaß an Arbeitstagen in Smart Working vor;
- 711 Vereinbarungen (33,1%) sehen ein wöchentliches Höchstmaß an Arbeitstagen in Smart Working vor;
- 285 Vereinbarungen (13,3%) sehen die tägliche oder halbtägliche Ausübung der Tätigkeit in Smart Working an festen Wochentagen vor.

Die große Anzahl an Vereinbarungen mit einem monatlichen Höchstmaß an Arbeitstagen deutet auf ein allgemein hohes Maß an Flexibilität seitens der Landesbediensteten in Bezug auf die Nutzung von Smart Working hin.

Gli accordi individuali, sottoscritti a partire dal 1° aprile 2022, stabiliscono inoltre la frequenza con la quale i lavoratori agili possono svolgere la propria attività lavorativa da remoto, secondo **tre diverse casistiche**:

- 1.150 (53,6%) prevedono un contingente massimo di giornate eseguibili in modalità agile al mese;
- 711 (33,1%) prevedono un contingente massimo di giornate eseguibili in modalità agile a settimana;
- 285 (13,3%) prevedono lo svolgimento in modalità agile di giornate e mezze giornate fisse nell'arco della settimana lavorativa.

Vista la percentuale maggioritaria di accordi che prevedono un massimo di giornate su base mensile, si può dedurre come, nell'Amministrazione provinciale, prevalga generalmente un buon livello di flessibilità nel ricorso al lavoro agile da parte dei/delle dipendenti.

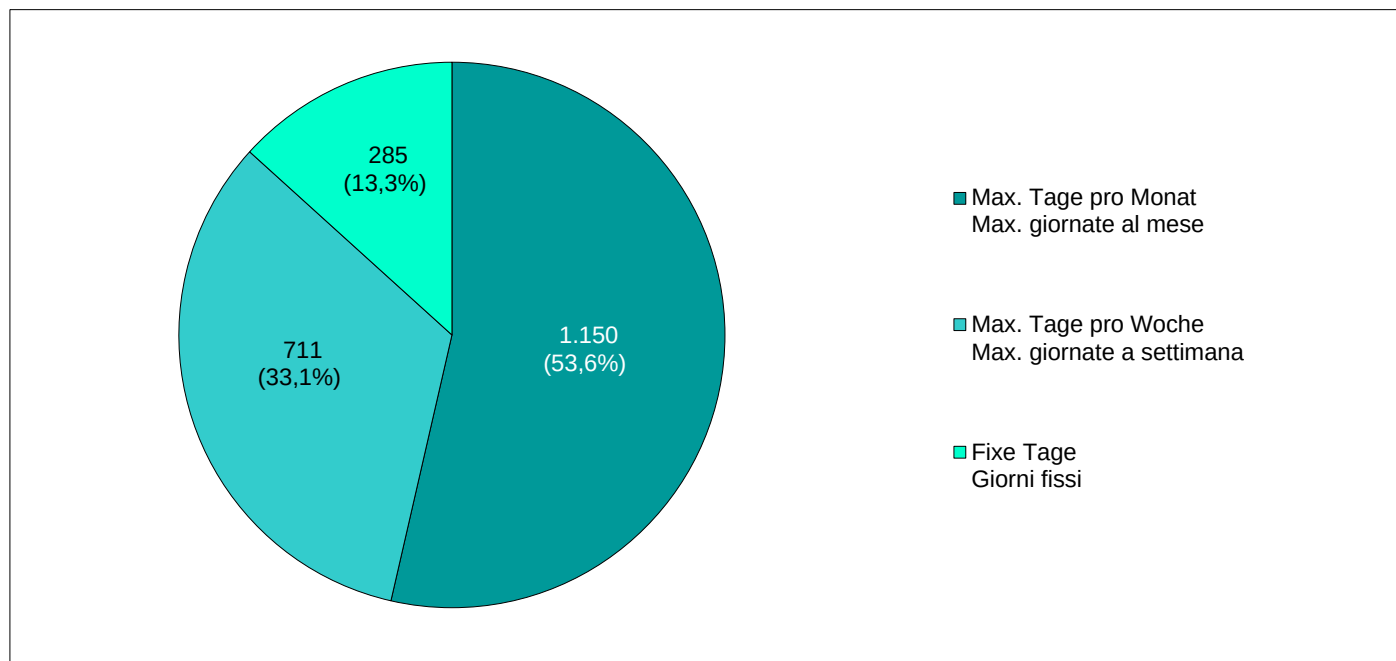
Graf. 2

Art der Ausübung der Tätigkeit in Smart Working laut den individuellen Vereinbarungen - Stand am 01.04.2023

Prozentuelle Verteilung

Modalità di fruizione del lavoro agile secondo gli accordi individuali - Situazione al 01/04/2023

Composizione percentuale



In Bezug auf die technologische Ausrüstung ist das Konzept "*bring your own device*" für die Erbringung der Leistungen in Smart Working weiterhin ausschlaggebend, obwohl die Landesverwaltung versucht, den Smart Workern Dienstgeräte zur Verfügung zu stellen. Nur 459 Vereinbarungen (21,4%) weisen nämlich auf die ausschließliche Nutzung der Geräte des Landes hin. Aus den übrigen 1.687 geltenden Vereinbarungen (78,6%) geht hingegen hervor, dass die bzw. der Bedienstete vollständig oder zumindest teilweise eigene Geräte nutzt.

A livello di dotazione tecnologica, per lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, la logica "*bring your own device*" risulta essere ad oggi ancora preponderante, nonostante l'Amministrazione provinciale si stia adoperando per fornire la strumentazione di servizio al personale in lavoro agile. Difatti, solamente 459 accordi (21,4%) indicano l'utilizzo esclusivo di strumentazione della Provincia, mentre, dai restanti 1.687 accordi in vigore (78,6%), risulta che il/la dipendente faccia un ricorso, se non totale, quantomeno parziale, a strumentazione propria.

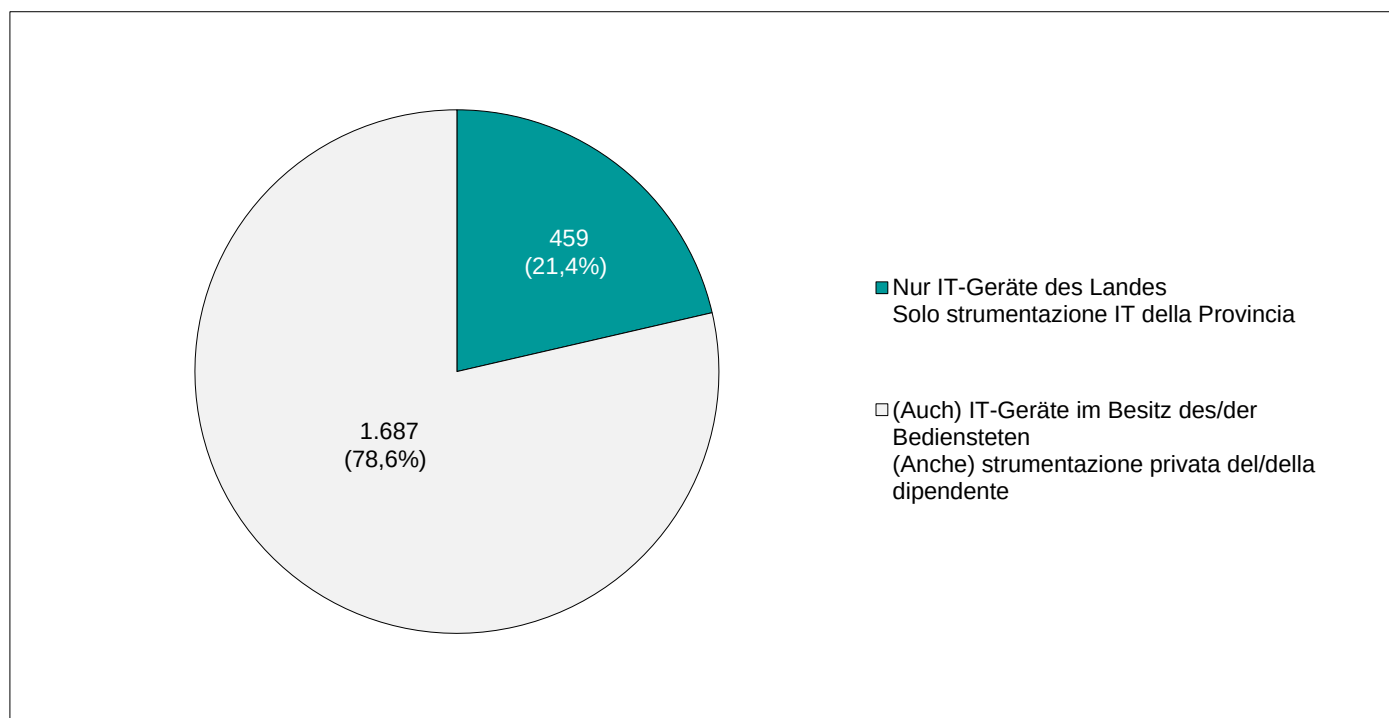
Graf. 3

Für das Smart Working verwendete technologische Ausrüstung laut den individuellen Vereinbarungen - Stand am 01.04.2023

Prozentuelle Verteilung

Dotazione tecnologica in uso per il lavoro agile secondo gli accordi individuali - Situazione al 01/04/2023

Composizione percentuale



3. AUSÜBUNG DES SMART WORKING

Was die tatsächliche Ausübung des Smart Working anbelangt, so befanden sich ab April 2022 **monatlich im Schnitt 1.400** der rund 3.600 **Bediensteten** der Landesverwaltung im engeren Sinne¹ **effektiv in Smart Working** (d. h. sie haben im jeweiligen Bezugsmonat mindestens einen halben Tag in Smart Working gearbeitet). Der deutliche Unterschied zur Gesamtzahl der unterzeichneten Vereinbarungen (2.146 gültig zum 1. April 2023) ist dadurch gerechtfertigt, dass sich die intern erhobenen Daten zum Smart Working lediglich auf die Landesverwaltung im engeren Sinne beziehen, während das digitale Formular für die Vereinbarungen, wie bereits erwähnt, auch den Hilfskörperschaften des Landes sowie dem Verwaltungspersonal in den Schulen zur Verfügung gestellt wurde. Auch gibt es durchaus Bedienstete, die Smart-Working-Vereinbarungen unterzeichnet haben, jedoch diese Arbeitsmodalität nicht regelmäßig jeden Monat in Anspruch nehmen.

Die **durchschnittliche Anzahl an Tagen in Smart Working im Monat** je Smart Worker liegt hingegen in etwa **zwischen 4,5 und 5 Tagen**.

3. UTILIZZO DEL LAVORO AGILE

In termini di ricorso effettivo al lavoro agile, a partire da aprile 2022 il numero di **lavoratori agili effettivi** in **ogni mese** (ovvero di coloro che hanno svolto almeno mezza giornata in lavoro agile nel mese di riferimento) si è attestato **mediamente** attorno alle **1.400 persone**, a fronte di circa 3.600 dipendenti totali impiegati nell'Amministrazione provinciale in senso stretto¹. Si registra di conseguenza una differenza sensibile rispetto al totale degli accordi siglati (2.146 in corso di validità al 1° aprile 2023), che si giustifica considerando che i dati di reportistica interna relativi all'uso del lavoro agile fanno riferimento alla sola Amministrazione provinciale in senso stretto, mentre, come detto in precedenza, il modulo digitale per la sigla degli accordi individuali è stato reso disponibile anche all'interno degli enti strumentali della Provincia e tra il personale amministrativo delle scuole. Inoltre, pare evidente come vi sia una casistica consolidata di titolari di accordi di lavoro agile che non vi fanno ricorso con regolarità tutti i mesi.

Relativamente invece alla **media mensile delle giornate svolte in modalità agile** da ogni singolo lavoratore agile, questa si è consolidata in un range che oscilla **tra le 4,5 e le 5 giornate circa**.

¹ Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 10
Vedasi nota metodologica, pag. 10

Tab. 1

Allgemeine Informationen zum Smart Working in der Landesverwaltung im engeren Sinne²
Informazioni generali sul lavoro agile nell'Amministrazione provinciale in senso stretto²

2022										2023			
	April Aprile	Mai Maggio	Juni Giugno	Juli Luglio	August Agosto	September Settembre	Oktober Ottobre	November Novembre	Dezember Dicembre	Januar Gennaio	Februar Febbraio	März Marzo	
Bedienstete insgesamt ³	3.598	3.595	3.590	3.607	3.580	3.611	3.613	3.601	3.606	3.606	3.598	3.607	Dipendenti totali ³
Effektive Smart Worker	1.420	1.458	1.391	1.346	1.350	1.425	1.432	1.488	1.461	1.469	1.490	1.507	Lavoratori agili effettivi
Tage in Smart Working je einzelner Smart Worker	4,9	5,8	4,5	4,7	5,0	5,3	5,3	5,2	4,6	5,2	4,9	5,9	Giornate in lavoro agile per singolo lavoratore agile
Tage in Smart Working insgesamt	6.918	8.385	6.194	6.349	6.742	7.560	7.605	7.763	6.701	7.699	7.345	8.907	Giornate totali lavorate in modalità agile
Prozentueller Anteil der effektiven Smart Worker an den Bediensteten insgesamt	39,5%	40,6%	38,7%	37,3%	37,7%	39,5%	39,6%	41,3%	40,5%	40,7%	41,4%	41,8%	Percentuale lavoratori agili effettivi in rapporto ai dipendenti totali
Prozentuelles Verhältnis zwischen in Smart Working und insgesamt absolvierten Arbeitsstunden	17,3%	16,9%	16,6%	17,0%	16,3%	16,6%	17,1%	16,7%	18,0%	16,6%	17,1%	16,7%	Percentuale ore lavorate in modalità agile in rapporto al totale delle ore lavorate

² Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 10

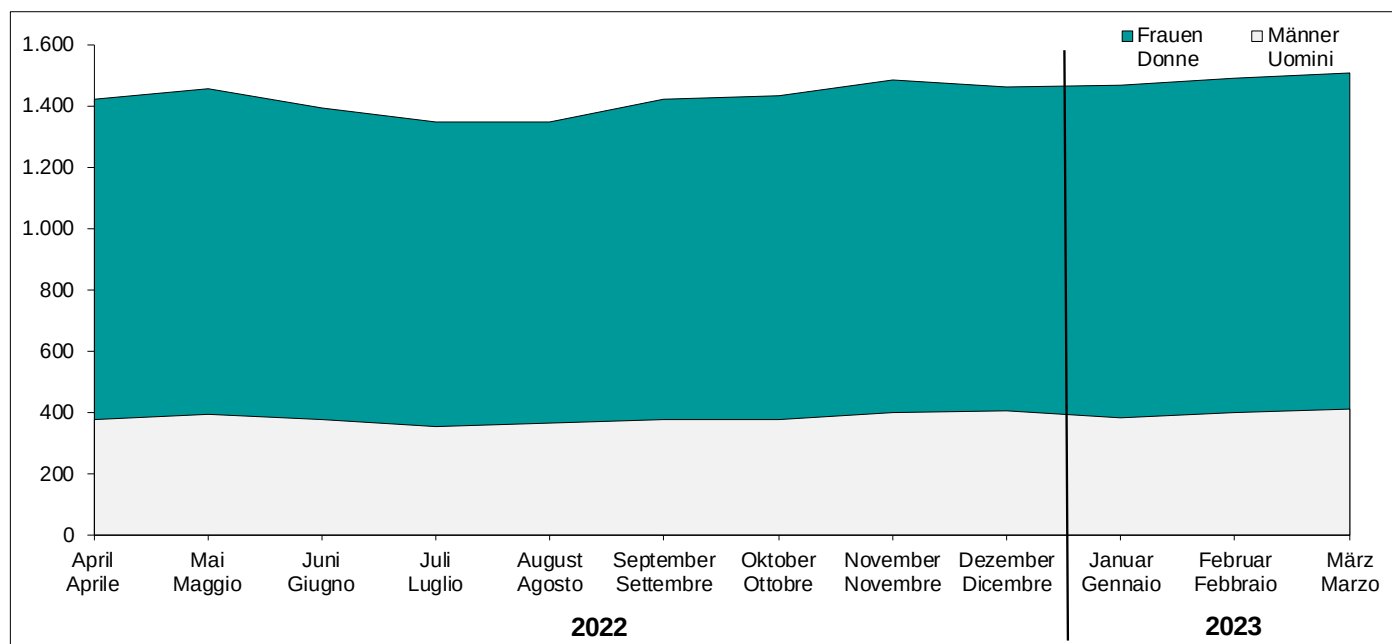
Vedasi nota metodologica, pag. 10

³ Personal der Landesverwaltung im engeren Sinne (also ohne dem Personal des Landesforstkörpers und des Straßendienstes) - Siehe Anmerkungen zur Methodik, Seite 10
 Personale dell'Amministrazione provinciale in senso stretto (escluso il personale del Corpo forestale provinciale e del Servizio strade) - Vedasi nota metodologica, pag. 10

Es gibt **ziemlich deutliche geschlechtsspezifische Unterschiede** bei der effektiven Ausübung des Smart Working. Infolge der höheren Präsenz von Frauen in der Landesverwaltung (siehe [die jährlichen Daten zum Personalstand am 31.12.](#)) und daher einer größeren Anzahl der mit Frauen unterzeichneten Vereinbarungen (etwa zwei Drittel der Gesamtzahl) ergibt sich ein klarer Unterschied zwischen Männern und Frauen in Bezug auf die monatliche Zahl der Smart Worker. **So sind rund drei Viertel des Personals in Smart Working weiblich.**

Si registrano **differenze di genere piuttosto evidenti** nel ricorso effettivo al lavoro agile. In conseguenza della maggior presenza di personale di genere femminile nell'Amministrazione provinciale (vedasi i [dati annuali sulla situazione di personale al 31/12](#)) e quindi di un maggior numero di accordi siglati con dipendenti donne (circa due terzi del totale), si riscontra una differenza sensibile tra uomini e donne con riguardo al valore mensile di persone in lavoro agile. **Circa tre quarti del personale in lavoro agile è rappresentato infatti da donne.**

Graf. 4
Effektive Smart Worker nach Geschlecht
Lavoratori agili effettivi al mese per genere



4. ZUFRIEDENHEIT MIT DEM SMART WORKING

Die verbreitete Anwendung des Smart Working auch nach dem Notstand unterstreicht die **Wertschätzung dieser Arbeitsweise seitens des Personals** und beweist, dass sie ein wichtiges Instrument darstellt, um die Bedürfnisse des einzelnen Bediensteten und jene der Landesverwaltung zu vereinen.

Der Konsens über das ordentliche Smart Working im ersten Jahr nach seiner Umsetzung wird durch die Angaben der [internen Umfrage zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz](#) bestätigt, die im März 2023 durchgeführt wurde.

Aus den im Rahmen dieser Umfrage gestellten Fragen zum Smart Working ergibt sich folgendes:

- mehr als die Hälfte der Befragten (55,5%) hat im Jahr 2022 in Smart Working gearbeitet;
- von diesen waren **86,3% mit der Erfahrung in Smart Working zufrieden**, 12,6% gaben an, teilweise zufrieden zu sein und nur 1,1% beschrieben eine negative Erfahrung erlebt zu haben;
- eine ähnliche Einschätzung wurde in Bezug auf die Zufriedenheit mit der eigenen Vereinbarung über das Smart Working gegeben: **85,9% der Smart Worker gaben an, mit ihrer Vereinbarung zufrieden zu sein**, 11,6% waren teilweise zufrieden und die restlichen 2,5% führten an, damit nicht zufrieden zu sein.

4. SODDISFAZIONE RELATIVAMENTE AL LAVORO AGILE

Il consolidato utilizzo del lavoro agile anche in chiave post-emergenziale dimostra l'**apprezzamento del personale per questa modalità di lavoro**, oltreché la sua capacità di rappresentare un importante strumento di conciliazione delle esigenze del singolo dipendente e di quelle dell'Amministrazione provinciale.

Il favore generale raccolto dal lavoro agile ordinario nel primo anno di attuazione è confermato dalle informazioni ottenute nell'ambito dell'[indagine interna sul benessere sul posto di lavoro](#), svolta nel mese di marzo del 2023.

All'interno di tale rilevazione erano infatti contenuti degli appositi quesiti riguardanti il lavoro agile. Ne è emerso che:

- oltre la metà dei rispondenti (55,5%) ha avuto modo di lavorare in modalità agile nel corso del 2022;
- tra questi, **l'86,3% si è dichiarato soddisfatto della propria esperienza di lavoro agile**, il 12,6% ha affermato di essere in parte soddisfatto e solamente l'1,1% ha descritto la propria esperienza come negativa;
- un giudizio analogo è stato dato relativamente alla soddisfazione per il proprio accordo di lavoro agile, poiché **l'85,9% dei lavoratori agili si è dichiarato soddisfatto del proprio accordo**, l'11,6% ha sostenuto di esserlo in parte ed il restante 2,5% ha affermato di non essere soddisfatto.

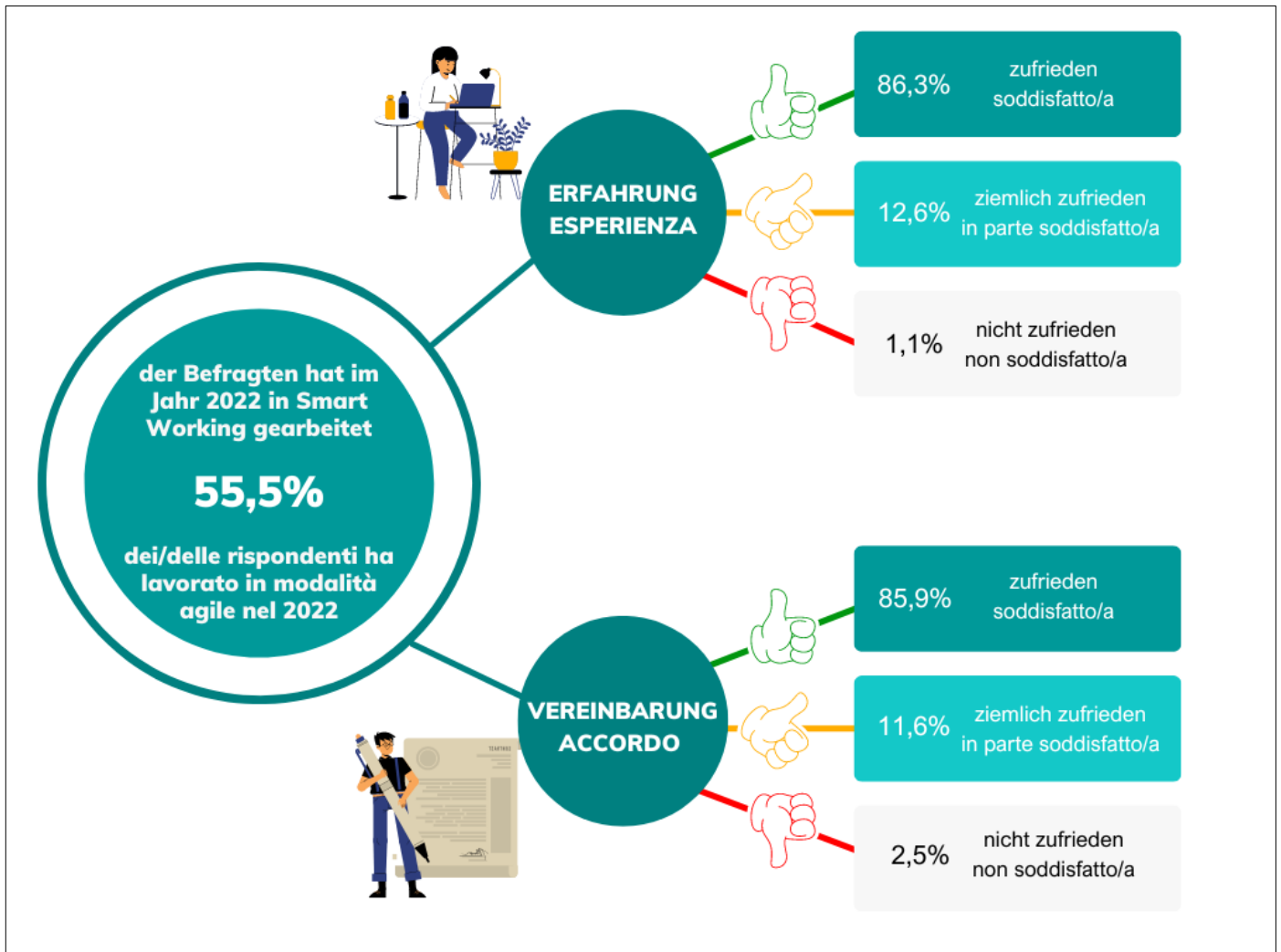
Graf. 5

Zufriedenheit mit der Erfahrung mit Smart Working und mit der individuellen Vereinbarung

Prozentuelle Verteilung

Soddisfazione per l'esperienza di lavoro agile e per l'accordo individuale

Composizione percentuale



ANMERKUNGEN ZUR METHODIK

Indikatoren (Tab. 1, Graf. 4 und 5)

Bedienstete insgesamt: Personal der Landesverwaltung im engeren Sinne (also ohne Personal des Landesforstkorps und des Straßendienstes): jeweils am Monatsende wird das gesamte sich im Dienst befindliche Personal der Ämter, Abteilungen und Ressorts des Landes gezählt, einschließlich Journalisten sowie Ersatzkräfte.

Nicht enthalten ist:

- das Personal, das am Ende des Monats nicht im Dienst ist (an andere Körperschaft abkommandiert, in Mutterschaft oder aus anderweitigen Gründen in Wartestand),
- das an das Land abkommandierte Personal,
- das den Hilfskörperschaften des Landes zur Verfügung gestellte Landespersonal,
- das gesamte Lehr- und Verwaltungspersonal der Schulen staatlicher Art und des Landes.

Effektive Smart Worker: Bedienstete, die im Bezugszeitraum mindestens einen halben Tag in Smart Working absolviert haben.

Tage in Smart Working je einzelner Smart Worker: durchschnittliche Tage je Bediensteten; insgesamt in agiler Arbeit absolvierte Tagen im Monat (Stunden Smart Working insgesamt geteilt durch die 7,6 Tages-Sollstunden) geteilt durch die Anzahl der Bediensteten in agiler Arbeit im selben Monat.

Tage in Smart Working insgesamt: Gesamtsumme der im jeweiligen Bezugsmonat in agiler Arbeit absolvierter Stunden geteilt durch 7,6 (Tagessoll).

Prozentueller Anteil der effektiven Smart Worker an den Bediensteten insgesamt: Prozentuelles Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der effektiven Smart Worker in einem Monat und der Gesamtzahl der Bediensteten im selben Monat.

Prozentuelles Verhältnis zwischen in Smart Working und insgesamt absolvierten Arbeitsstunden: Gesamtsumme der im Bezugsmonat in agiler Arbeit absolvierten Stunden geteilt durch gesamte Arbeitsstunden im selben Monat. Arbeitsfreie Tage (z. B. Urlaub, entschuldigte Abwesenheit, Zeitausgleich) werden nicht gezählt!

Die Arbeitstage werden auf Vollzeiteinheiten umgerechnet, wobei ein Tagessoll von 7,6 Stunden herangezogen wird.

NOTA METODOLOGICA

Indicatori (Tab. 1, Graf. 4 e 5)

Dipendenti totali: personale dell'Amministrazione provinciale in senso stretto (escluso il personale del Corpo forestale provinciale e del Servizio strade): alla fine di ciascun mese viene conteggiato tutto il personale effettivo degli uffici, delle ripartizioni e dei dipartimenti, compresi i giornalisti e i supplenti.

Viene escluso dal conteggio il personale:

- non in servizio a fine mese (in comando ad un ente esterno, in maternità o in aspettativa per altri motivi),
- in comando presso l'Amministrazione provinciale,
- messo a disposizione degli enti strumentali della Provincia,
- docente e ATA delle scuole provinciali e a carattere statale.

Lavoratori agili effettivi: dipendenti che hanno svolto almeno mezza giornata in lavoro agile nel mese/anno di riferimento.

Giornate in lavoro agile per singolo lavoratore agile: valore medio di giornate per dipendente, calcolato dividendo il numero totale di giornate svolte in lavoro agile nel mese (totale ore in lavoro agile diviso 7,6 ore del monte ore teorico giornaliero) per il numero di dipendenti che nello stesso mese ha lavorato in modalità agile.

Giornate totali lavorate in modalità agile: somma totale delle ore lavorate in modalità agile per ciascun mese di riferimento diviso 7,6 ore (monte ore teorico giornaliero).

Percentuale lavoratori agili effettivi in rapporto ai dipendenti totali: rapporto percentuale tra il totale dei lavoratori agili effettivi nel mese e il totale dei dipendenti nello stesso mese.

Percentuale ore lavorate in modalità agile in rapporto al totale delle ore lavorate: rapporto percentuale tra il totale delle ore svolte in modalità agile nel mese diviso il totale delle ore lavorate nello stesso mese. Non si considerano le giornate non lavorate (es. ferie, permessi, recuperi)!

Calcolando il monte ore teorico giornaliero di 7,6 ore, le giornate sono considerate su unità di lavoro a tempo pieno.

Umfrage zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz - 2023

Die Dienststelle für Controlling des Organisationsamtes hat im März 2023 im Auftrag des Generaldirektors und in Zusammenarbeit mit dem Amt für Personalentwicklung eine Umfrage zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz durchgeführt.

Die Umfrage, deren Zielgruppe die Bediensteten in der Landesverwaltung im engeren Sinne, also der Ressorts, Abteilungen und Ämter (einschließlich des Personals des Landesforstkörps und des Straßendienstes), und das Landespersonal der Hilfskörperschaften des Landes war, wurde anonym durchgeführt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden via E-Mail zur zweisprachigen Online-Umfrage eingeladen. Jenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche über keine E-Mail-Adresse verfügen (Mitarbeiter im Straßendienst und der Feuerwehr sowie das Reinigungspersonal), wurden Papierfragebögen zugesandt.

Der fünfte Abschnitt der Umfrage 2023 über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ist eine Erhebung über das von der Landesverwaltung angebotenen Smart Working Arbeitsmodells.

Indagine sul benessere sul posto di lavoro - 2023

Il Settore Controlling dell'Ufficio Organizzazione, su incarico del Direttore generale e in collaborazione con l'Ufficio Sviluppo personale, ha svolto nel mese di marzo 2023 un'indagine sul benessere sul posto di lavoro.

L'indagine, rivolta al personale dell'Amministrazione provinciale in senso stretto – dipartimenti, ripartizioni e uffici – (compreso il personale del Corpo forestale provinciale e del Servizio strade): e al personale provinciale occupato presso gli enti strumentali della Provincia, era anonima.

I collaboratori e le collaboratrici sono stati/e invitati/e tramite e-mail alla compilazione di un questionario online bilingue; a coloro che non disponevano di un indirizzo di posta elettronica (Servizio strade, Vigili del fuoco e personale addetto alle pulizie) è stato inviato un questionario cartaceo.

La quinta sezione dell'indagine 2023 del benessere sul posto di lavoro si articola attorno ad un'analisi della modalità di lavoro agile offerta dall'Amministrazione provinciale.