



Universität
Zürich^{UZH}

ETH zürich

UNIVERSITÄT
LUZERN

Barometro svizzero delle relazioni umane **2020**

Tema centrale
Digitalizzazione e Generazioni

Sintesi operativa

Pubblicato da Gudela Grote e Bruno Staffelbach



Sintesi operativa

Edizione attuale

2

L'undicesima rilevazione del Barometro svizzero delle risorse umane si è svolta in un contesto temporale a dir poco fuori dal comune. All'inizio del sondaggio, infatti, a metà marzo 2020, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha definito il virus Covid-19 una pandemia su scala globale. Come nelle edizioni precedenti, anche quest'anno il Barometro ha preso in esame l'ambiente di lavoro svizzero. Il tema principale, la tendenza alla digitalizzazione, è stato analizzato da una prospettiva generazionale fino ad oggi poco approfondita. Si è cercato di capire come i lavoratori di generazioni diverse vivono e affrontano la digitalizzazione e come questa influisce sull'atteggiamento e sul comportamento generale dei soggetti coinvolti.

Campione

Il campione alla base dei rilievi effettuati è stato prelevato dal registro di campionamento dell'Ufficio federale di statistica. Il sondaggio si è svolto tra marzo e giugno 2020. Gli intervistati hanno potuto scegliere tra una versione online e una versione cartacea del questionario. La valutazione ha riguardato complessivamente 1995 risposte di dipendenti della Svizzera tedesca, francese e italiana.

Focus: grado di digitalizzazione a livello aziendale

Stando agli intervistati, i datori di lavoro svizzeri dimostrano una notevole apertura nei confronti delle nuove tecnologie. Più del 74% dei partecipanti al sondaggio ha dichiarato che i propri datori di lavoro sono disposti ad adottare soluzioni digitali. Un elemento, questo, che si riflette anche sul grado di digitalizzazione complessivo dell'azienda e del singolo posto di lavoro. I mezzi di comunicazione digitali, in particolare, sono piuttosto affermati, mentre l'intelligenza artificiale vanta una diffusione meno marcata.

Focus: empowerment e monitoraggio

Nel mondo del lavoro digitale, la responsabilità e l'autonomia dei lavoratori svolge un ruolo sempre più importante. Da un lato, il 66% degli intervistati ha dichiarato di essere autorizzato dai propri superiori a prendere decisioni autonome; dall'altro, però, i partecipanti al sondaggio hanno segnalato la propensione al monitoraggio elettronico dei datori di lavoro: nel 46% dei casi il datore di lavoro blocca l'accesso a determinati siti web; nel 22% dei casi i dati di navigazione vengono monitorati; nel 14% dei casi il datore di lavoro verifica il contenuto delle e-mail aziendali; nell'8% dei casi le telefonate vengono registrate e nel 7% dei casi si adottano sistemi di videosorveglianza, scansione delle impronte digitali o rilevamento elettronico della posizione. La stragrande maggioranza degli intervistati, comunque, (l'82%) ha espresso che gli interventi del datore di lavoro non limitano la sfera privata del dipendente o lo fanno in misura ridotta.

Focus:
stereotipi generazionali

Nell'ambito della digitalizzazione, i pregiudizi nei confronti dei lavoratori meno giovani sembrano aver preso piede anche nelle aziende svizzere. Solo poco più del 10% degli intervistati ha dichiarato di non avere pregiudizi nei confronti dei lavoratori anziani del proprio reparto o settore. C'è quindi un notevole margine di manovra per i datori di lavoro. Con la diffusione di stereotipi generazionali negativi, infatti, i lavoratori in età avanzata non solo tendono a voler andare in pensione prima, ma mostrano minore impegno sul lavoro.

Focus:
**atteggiamento nei confronti
della digitalizzazione e auto-
efficacia digitale**

A livello generale, la stragrande maggioranza dei lavoratori svizzeri si dichiara favorevole alla digitalizzazione. L'82% dei partecipanti al sondaggio la considera un'opportunità più o meno positiva per il proprio settore. Da questo punto di vista, poi, i membri di generazioni diverse hanno il medesimo approccio di fondo. Le cose cambiano quando si analizza l'autoefficacia digitale. Con questa espressione si intende la convinzione di avere le competenze necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati per mezzo di tecnologie digitali. In totale, il 79% degli intervistati ha definito la propria autoefficacia digitale buona o piuttosto buona, ma i lavoratori più anziani hanno in media valori inferiori.

Focus:
**distinzione tra vita privata e
professionale**

In Svizzera, i lavoratori dicono di voler tenere separata la vita privata da quella professionale. Nel concreto, però, la realtà è ben diversa: buona parte dei lavoratori risponde ai messaggi di lavoro nel tempo libero e ai messaggi privati durante l'orario di lavoro. Le generazioni più anziane sono meno inclini a rispondere ai messaggi privati sul lavoro rispetto ai dipendenti più giovani. Per la fascia di età compresa tra i 26 e i 35 anni, invece, le faccende private interrompono in maniera più marcata l'attività lavorativa.

Focus:
**fattori capaci di influire
sull'atteggiamento positivo
nei confronti della digitaliz-
zazione, sull'età pensiona-
bile e sull'autoefficacia digi-
tale**

I lavoratori più istruiti e dotati di grande autoefficacia digitale hanno un atteggiamento più positivo verso la digitalizzazione. Anche chi è impiegato nei settori IT e Ricerca&Sviluppo tende ad avere un approccio di maggiore apertura. Gli stereotipi generazionali hanno un impatto negativo sull'autoefficacia digitale. Una maggiore autonomia dei lavoratori può però accrescere tale valore. Il datore di lavoro, poi, può spingere i dipendenti a continuare a lavorare anche una volta superata l'età pensionabile tramite un «tutoraggio inverso», vale a dire lo scambio di conoscenze tra lavoratori giovani e anziani.

Focus:
**effetti della digitalizzazione
sugli atteggiamenti e sui com-
portamenti dei lavoratori**

Osservando gli intervistati si può vedere come un maggior grado di digitalizzazione nell'ambiente di lavoro individuale si lega a una minore soddisfazione. Per mantenere intatta la motivazione dei dipendenti, quindi, i datori di lavoro devono procedere a un inserimento ponderato delle nuove tecnologie nei processi esistenti.

Trend:
orientamenti alla carriera

Anche quest'anno sono emersi quattro orientamenti alla carriera, due più tradizionali e due più innovativi. Come nelle edizioni precedenti, buona

parte degli intervistati ha un orientamento tradizionale, con una predilezione per l'orientamento dedito all'avanzamento di carriera rispetto a quello dedito alla sicurezza. Più di un terzo degli intervistati punta ad avere una carriera con ascesa gerarchica contraddistinta da un grado elevato di fedeltà all'azienda. Ci sono poi notevoli differenze nell'approccio verso la digitalizzazione: i dipendenti votati all'autosufficienza la apprezzano molto, mentre chi è votato alla sicurezza si mostra più scettico nei confronti di tale fenomeno.

4 Trend: gestione delle risorse umane

Come in passato, i lavoratori svizzeri hanno espresso valutazioni piuttosto positive sull'organizzazione generale del lavoro (in termini di varietà, olismo, significatività, feedback e autonomia). Si osserva però una lieve tendenza al ribasso.

Nella gestione delle prestazioni e nello sviluppo del personale risulta chiaro che le risorse umane hanno ancora molto da fare. In primo luogo, solo meno della metà dei lavoratori riceve valutazioni periodiche sulle prestazioni svolte, e come se non bastasse il numero medio di giornate dedicate alla formazione si è ridotto.

A livello di leadership e partecipazione emerge un quadro misto. Benché si osservi una tendenza al rialzo relativamente al rapporto tra dipendenti e superiori, la partecipazione è nuovamente in calo. Occorre pertanto agire di conseguenza.

I risultati relativi alla remunerazione delle risorse umane si mostrano invece per lo più inalterati rispetto agli anni precedenti, con sempre meno lavoratori svizzeri che ricevono componenti salariali fissi. Sembrano infatti aver acquisito maggiore importanza i salari variabili.

Trend: rapporti di lavoro

La qualità del rapporto di lavoro è stata analizzata sulla base del contratto psicologico. Stando all'analisi delle tendenze, le aspettative dei dipendenti nei confronti del proprio datore di lavoro restano relativamente stabili. Come in passato, ci si aspettano remunerazioni adeguate, lealtà e sicurezza del posto di lavoro. E proprio come nelle edizioni precedenti c'è una certa discrepanza tra le aspettative e l'offerta del datore di lavoro percepita dal personale. Nell'ottica dei dipendenti, i maggiori scostamenti si hanno in termini di remunerazione e opportunità di crescita. Si evince poi che i lavoratori si aspettano di poter lavorare con le tecnologie digitali più recenti, benché tale atteggiamento sia meno marcato rispetto ad altri fattori del contratto psicologico. Da questo punto di vista, le aziende svizzere sembrano soddisfare ampiamente le aspettative del personale.

Trend: insicurezza del posto di lavoro

Nonostante l'attuale condizione di precarietà generalizzata, l'insicurezza del posto di lavoro non è aumentata rispetto al sondaggio dello scorso anno. Tuttavia, analisi dettagliate mostrano forti differenze tra un settore e l'altro. Si osserva una spiccata precarietà nel settore ricettivo, ad esempio. Di conseguenza, nei settori più a rischio è necessario investire nell'idoneità al mer-

cato del lavoro così che i dipendenti abbiano alternative valide in caso di perdita di impiego.

**Trend:
soddisfazione sul lavoro,
impegno e intenzione di
licenziarsi**

La soddisfazione sul lavoro, l'impegno e l'intenzione di lasciare l'azienda sono aspetti relativamente stabili tra i dipendenti svizzeri. Nel complesso, i lavoratori sembrano soddisfatti della propria condizione e si mostrano consapevoli dell'impossibilità di modificare alcune circostanze di fondo. L'impegno è sempre molto elevato e l'intenzione di licenziarsi è sempre molto ridotta.

il colophon

© 2020

Universität Luzern, Zürich & ETH Zürich

Editori:

Gudela Grote

Bruno Staffelbach

Auditori:

Julian Pfrombeck

Anja Feierabend

Laura Schärrer

Angelika Kornblum

Gudela Grote

Bruno Staffelbach

Layout: Sara Ribeiro

Immagine: www.istockphoto.com

ISBN: 978-3-033-08125-3

www.hrbbarometer.ch