

## REPORT

### Telelavoro:

# Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

Coordinatore:


Pavlos Theotokatos 


Contributi di:


Elizabeth Barreiros 

Pol O ' Fortuin 

Ana Ramirez-Villar 

Rudy Caroy 

Virginia D ' Ambrosio 

Faisal Choudhry 

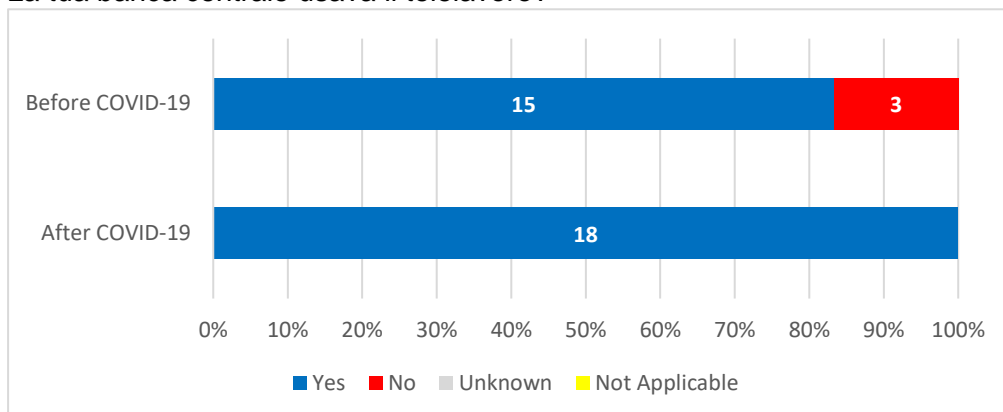
Numero di partecipanti:18

Austria  
Belgio  
Repubblica ceca  
Inghilterra/UK  
Finlandia  
Francia  
Germania  
Grecia  
Irlanda

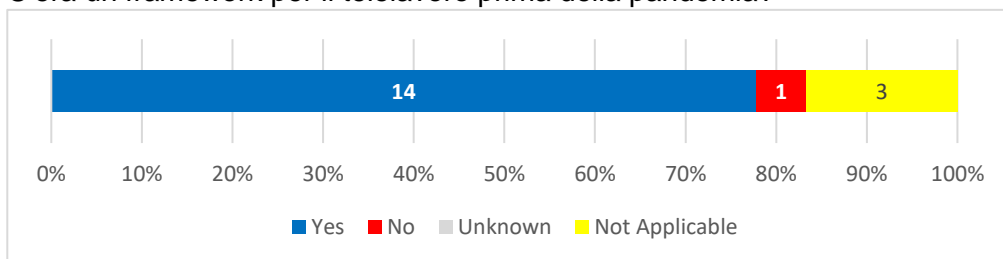
Italia  
Lituania  
Lussemburgo  
Malta  
Polonia  
Portogallo  
Romania  
Slovacchia  
Spagna

## 1. Telelavoro nella vostra banca centrale prima e durante la pandemia COVID-19

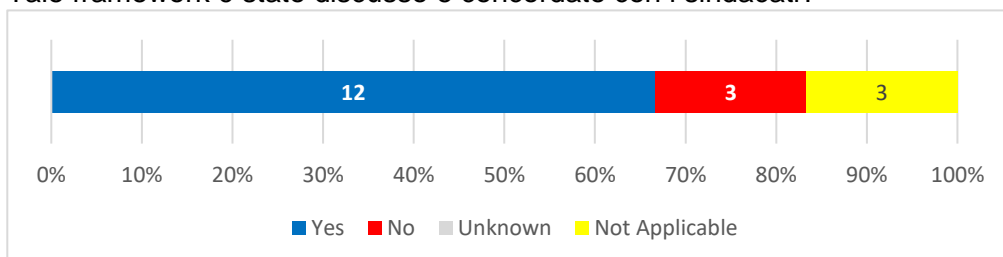
i. La tua banca centrale usava il telelavoro?



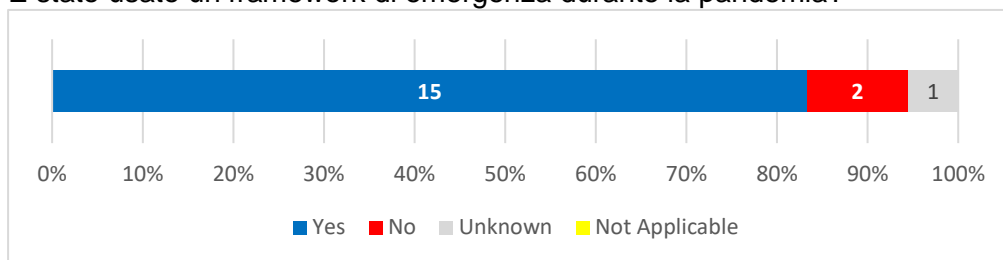
ii. C'era un framework per il telelavoro prima della pandemia?



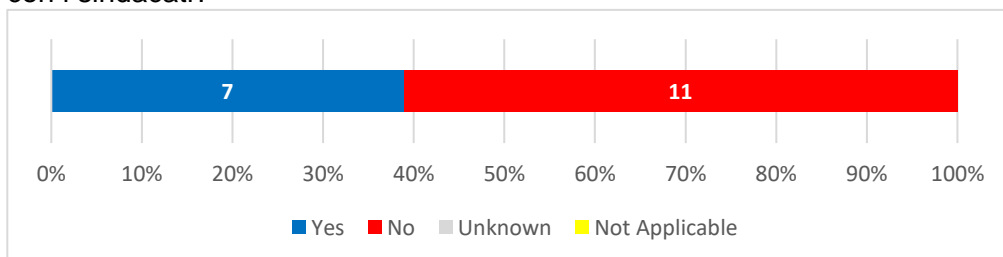
iii. Tale framework è stato discusso e concordato con i sindacati?



iv. È stato usato un framework di emergenza durante la pandemia?

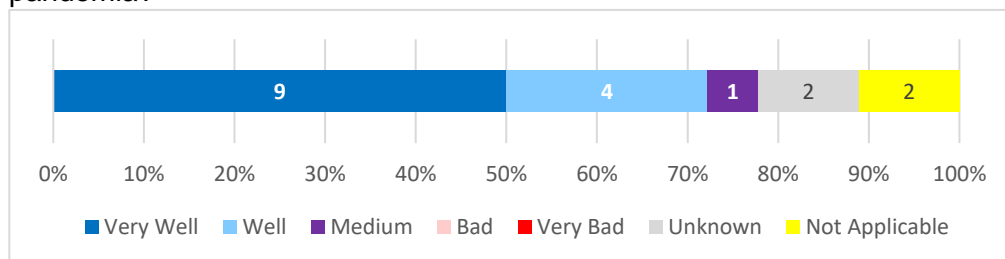


v. In caso affermativo, il framework di emergenza è stato discusso e concordato con i sindacati?

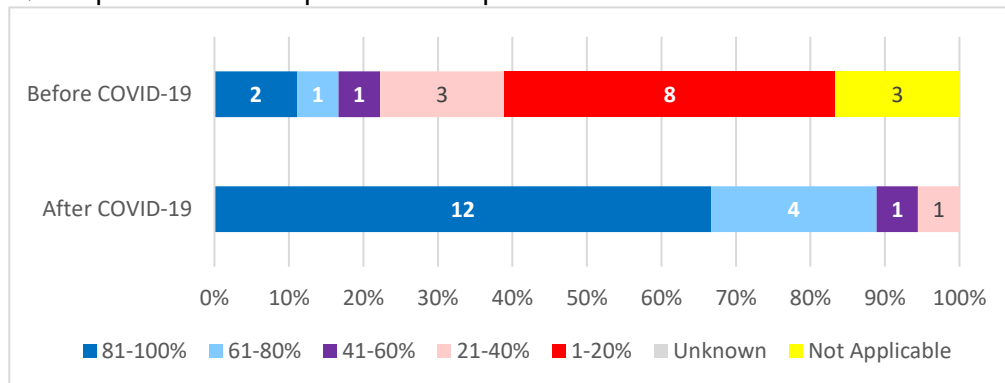


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

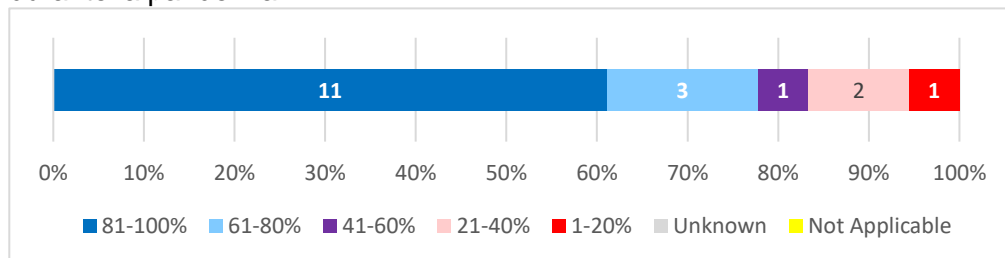
vi. Se era già presente il framework, quanto bene ha funzionato durante la pandemia?



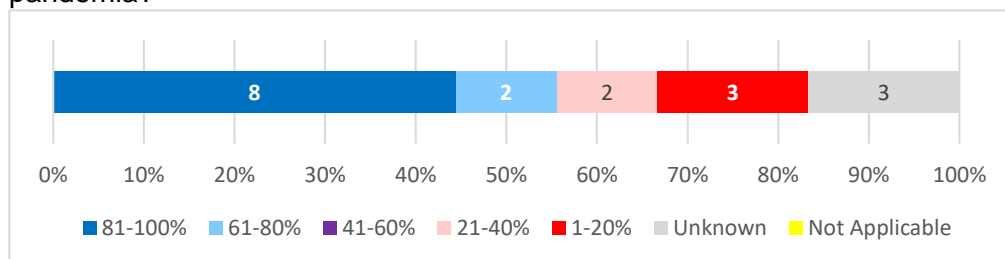
vii. Quale percentuale del personale ha potuto utilizzare il telelavoro?



viii. Quale percentuale del personale è stata obbligata a utilizzare il telelavoro durante la pandemia?



ix. Quale percentuale del personale ha utilizzato le teleconferenze durante la pandemia?



x. Qual era l'età media del personale che ha usato il telelavoro?

*Sono stati forniti dati insufficienti (2 risposte o meno)*

xi. Qual era la percentuale del personale femminile che usava il telelavoro?

*Sono stati forniti dati insufficienti (2 risposte o meno)*

SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

xii. Quali sono state le principali funzioni a cui è stato applicato il telelavoro?

<b>Austria</b>	
Prima del COVID-19	Studi, Affari internazionali
Dopo il COVID-19	Quasi tutto

<b>Belgio</b>	
Prima del COVID-19	Dipartimento IT Dipartimento Affari Dipartimento Risorse Umane Dipartimento Mercati Finanziari
Dopo il COVID-19	Dipartimento IT Dipartimento Affari Dipartimento giuridico Dipartimento Mercati Finanziari Attrezzature e Dipartimento Tecnico Dipartimento Comunicazione Dipartimento Risorse Umane Vigilanza prudenziale

<b>Repubblica ceca</b>	
Prima del COVID-19	Politica monetaria, statistica, metodologia in diverse sezioni, ricerca economica – ovunque fosse possibile. Dipende dall'accordo tra il capo della sezione e il dipendente (secondo le regole della Banca), soprattutto in caso di problemi di salute propri del lavoratore, cura dei bambini piccoli, familiari malati e handicappati. Il numero di giorni di telelavoro è limitato.
Dopo il COVID-19	Ovunque fosse possibile (politica monetaria, statistica, metodologia in diverse sezioni, ricerca economica, vigilanza dei mercati finanziari, contabilità), il numero dei dipendenti è stato massimizzato (a metà marzo circa il 75 % circa dei dipendenti, ora circa il 50 %, perché dal 1° giugno verrà applicato il sistema di lavoro ordinario della Banca (in coordinamento con altre istituzioni – rilascio di regole rigorose stabilite dal governo ceco). Le regole per il telelavoro sono le stesse: solo il numero di giorni di telelavoro è stato massimizzato. Il telelavoro non è possibile in alcune funzioni, ad esempio l'elaborazione e la gestione del contante, i sistemi di pagamento, la sicurezza bancaria e altri servizi interni o esterni, per cui è stato introdotto un sistema di turni (una metà dei dipendenti al lavoro, metà in casa o in congedo retribuito (100 %) secondo il Codice del Lavoro.

SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

<b>Inghilterra</b>	
Prima della COVID-19	Qualsiasi collega, anche se a discrezione della direzione locale
Dopo COVID-19	Qualsiasi collega, a meno che non ci fosse la necessità di lavorare on-site

<b>Finlandia</b>	
Prima della COVID-19	Riunioni, riunioni di progetto
Dopo COVID-19	Tutte le riunioni, dalle riunioni dei membri del Consiglio alle piccole squadre

<b>Francia</b>	
Prima della COVID-19	Funzioni amministrative quali la sede centrale e i posti di lavoro per le filiali.
Dopo COVID-19	Funzioni amministrative quali la sede centrale e i posti di lavoro per le filiali.

<b>Germania</b>	
Prima della COVID-19	Equilibrio tra vita professionale e vita privata, per conciliare vita professionale e vita familiare (bambini o anziani)
Dopo COVID-19	Equilibrio tra vita professionale e vita privata, per conciliare vita professionale e vita familiare (bambini o anziani!!! Gli asili e scuole sono stati chiusi!!!) per proteggere il personale e continuare a funzionare

<b>Grecia</b>	
Prima della COVID-19	Gestione ad alto livello, supervisione, IT
Dopo COVID-19	Quasi tutte le attività tranne quelle che richiedono presenza fisica

SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

<b>Irlanda</b>	
Prima della COVID-19	Il telelavoro è stato svolto da un massimo di 700 dipendenti provenienti da tutti i dipartimenti.
Dopo COVID-19	Il 95 % del personale lavora da casa. Solo i Pagamenti e i Mercati Finanziari lavorano in Banca insieme ad una parte del personale di Servizi, Gestione Contanti, IT e Sicurezza

<b>Italia</b>	
Prima della COVID-19	Attività di base su richiesta
Dopo COVID-19	Tutte le attività ad eccezione di quelle che richiedono presenza fisica

<b>Lituania</b>	
Prima della COVID-19	<p>Tutti i dipendenti sono autorizzati a lavorare a distanza, ad eccezione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coloro che lavorano con sistemi di informazione non standard a cui non è possibile accedere da remoto</li> <li>• quelli che effettuano operazioni finanziarie, gestiscono i pagamenti e i sistemi connessi;</li> <li>• coloro che lavorano nella gestione del contante;</li> <li>• tutti i dipendenti del Museo della moneta a contatto con i visitatori;</li> <li>• tutti i dipendenti del Dipartimento di Sicurezza;</li> <li>• tutti i dipendenti della mensa e quelli che lavorano nell'amministrazione interna dei servizi</li> </ul>
Dopo COVID-19	La stessa cosa.

<b>Lussemburgo</b>	
Prima della COVID-19	
Dopo COVID-19	Tutte le funzioni, tranne la sicurezza e la gestione di incassi e pagamenti

<b>Malta</b>	
Prima della COVID-19	Madri con bambini piccoli

SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

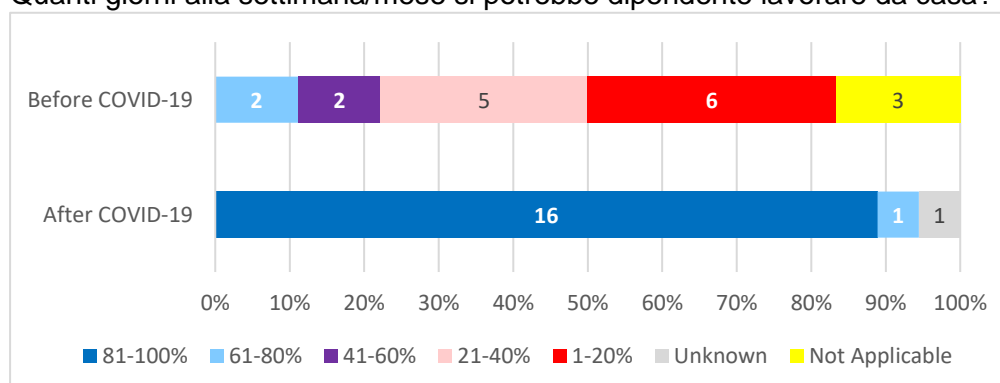
Dopo COVID-19	Persone vulnerabili, madri con figli piccoli, rotazione settimanale maggior parte dei dipendenti (una settimana nei locali, una settimana da casa), anche se non tutti hanno avuto accesso a distanza.
---------------	--

Portogallo	
Prima della COVID-19	Tutte le funzioni, in generale, alle quali era possibile applicare il telelavoro.
Dopo COVID-19	Tutte le funzioni ad eccezione di quelle che richiedono compiti in loco, come ad esempio compiti di supporto, mercati, sicurezza. Anche l'esternalizzazione era fuori dal telelavoro.

Slovacchia	
Prima della COVID-19	Sì
Dopo COVID-19	Supervisione, IT, Statistiche, HR

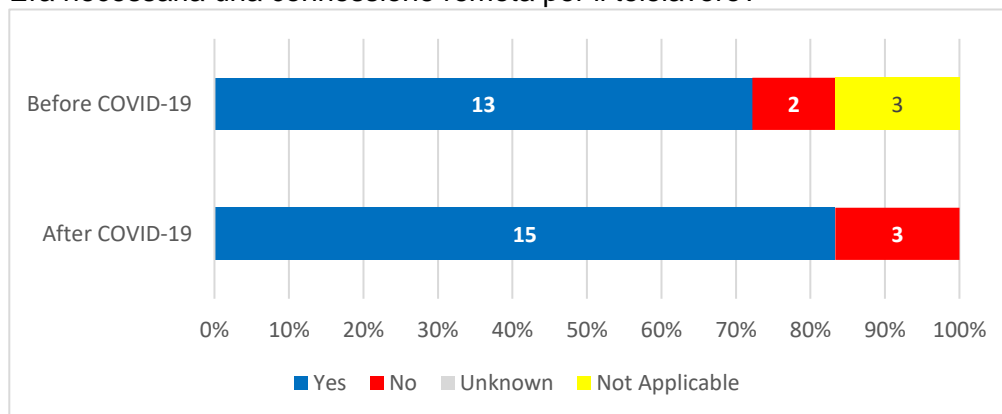
Spagna	
Prima della COVID-19	Servizi generali (IT, Auditing, Appalti, ecc.) e risorse umane 30 % Supervisione 23 % Economia e statistiche 21 % Servizi giudiziari 8 % Stabilità finanziaria, regolamentazione e risoluzione 8% Mercati e sistemi di pagamento 6 % Succursali e contanti 1 % Altri 3 %
Dopo COVID-19	Tutte le funzioni che non richiedevano la presenza fisica nella Banca (quasi tutte)

xiii. Quanti giorni alla settimana/mese si potrebbe dipendente lavorare da casa?

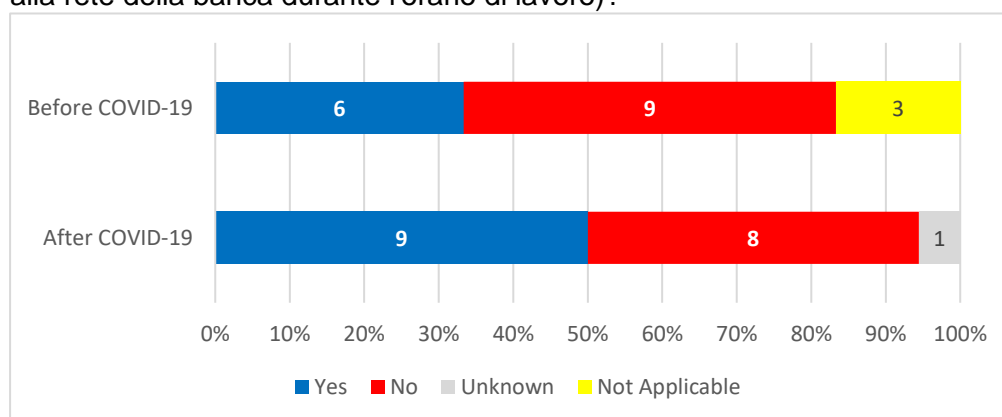


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

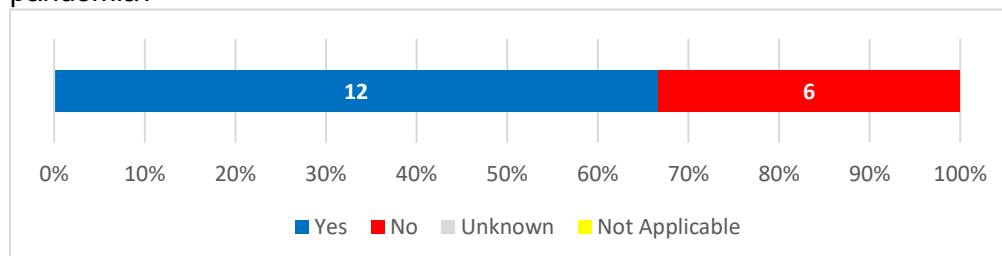
xiv. Era necessaria una connessione remota per il telelavoro?



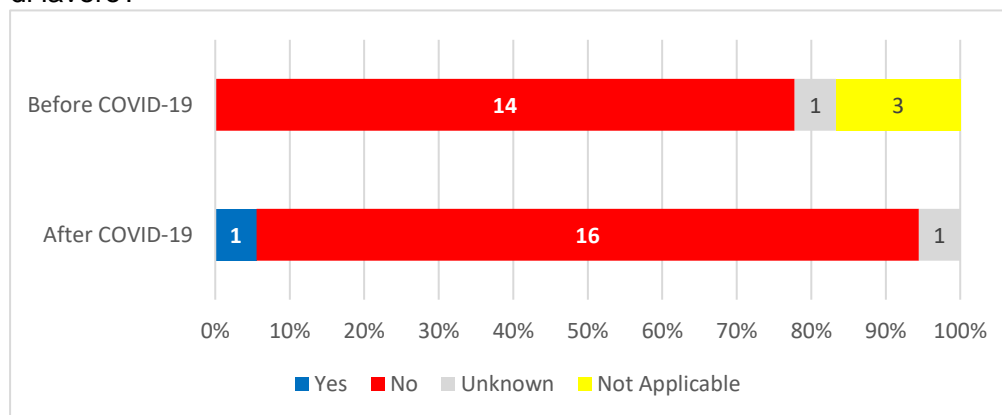
xv. È stato utilizzato il telelavoro offline (cioè senza connessione remota costante alla rete della banca durante l'orario di lavoro)?



xvi. La tua banca ha organizzato delle sessioni di training in remoto durante la pandemia?



xvii. È stato usato il tempo di connessione remota alla rete per controllare gli orari di lavoro?

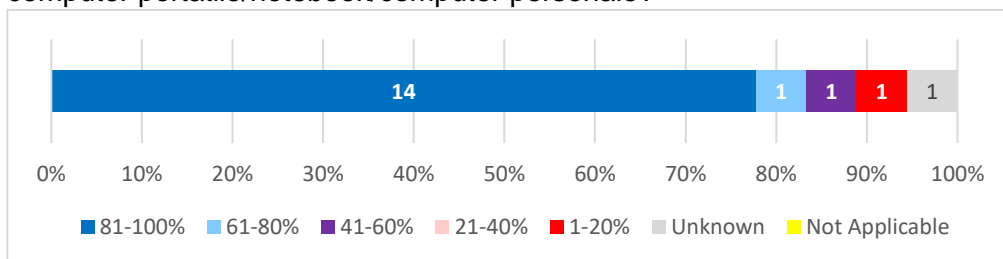


fossero rispettati?

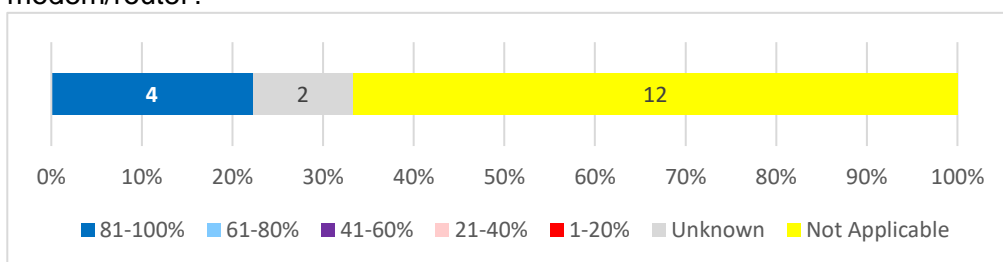


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

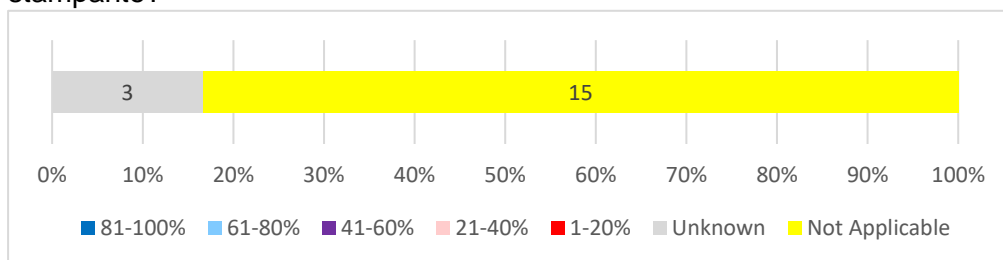
xviii. A quale percentuale del personale in telelavoro la tua banca ha fornito un computer portatile/notebook/computer personale?



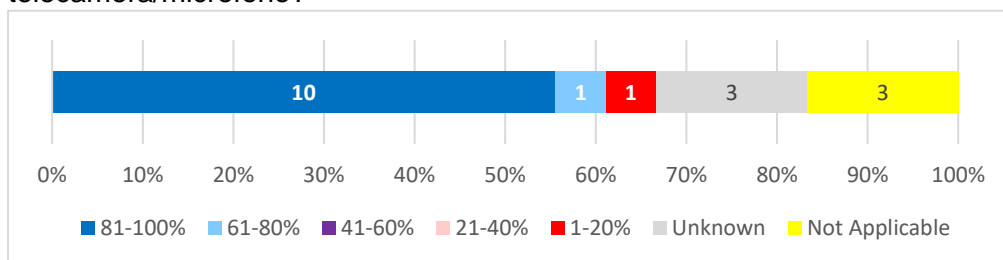
xix. A quale percentuale del personale in telelavoro la tua banca ha fornito un modem/router?



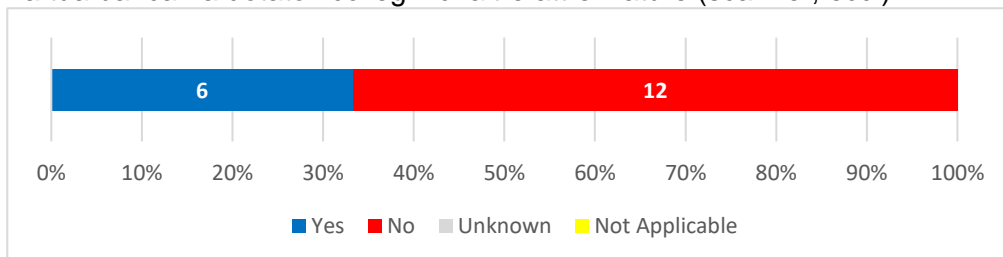
xx. A quale percentuale del personale in telelavoro la tua banca ha fornito una stampante?



xxi. A quale percentuale del personale in telelavoro la tua banca ha fornito una telecamera/microfono?

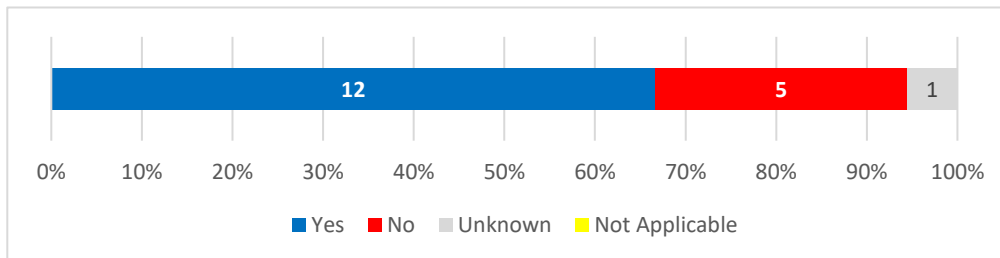


xxii. La tua banca ha dotato i colleghi di altre attrezzature (scanner, ecc.)?

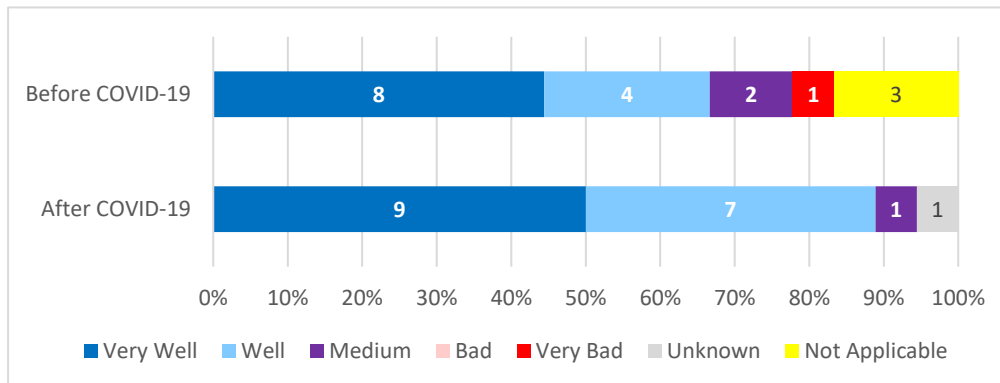


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

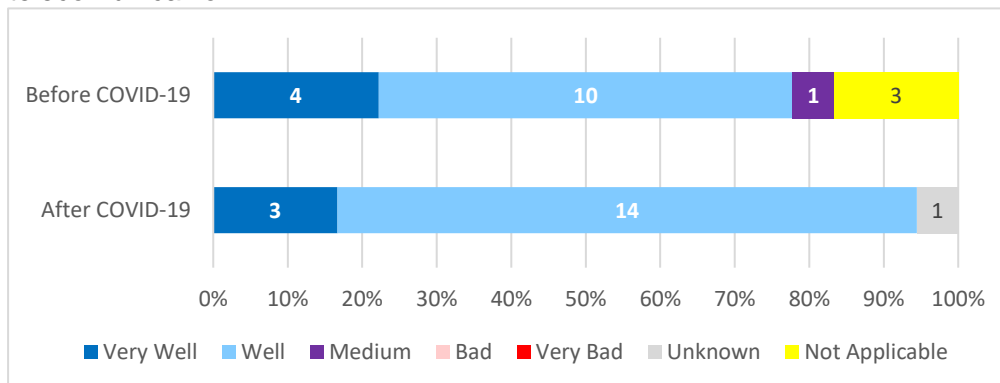
xxiii. La tua banca ha utilizzato una connessione VPN?



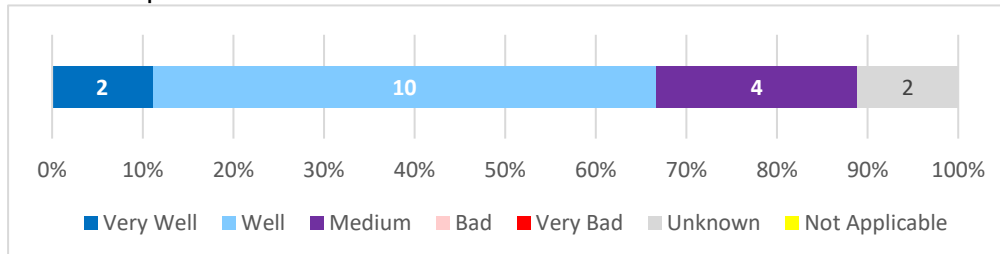
xxiv. Quanto bene ha funzionato l'infrastruttura di comunicazione remota fornita dall'IT della tua banca?



xxv. Quanto bene ha funzionato l'infrastruttura di comunicazione dei gestori delle telecomunicazioni?

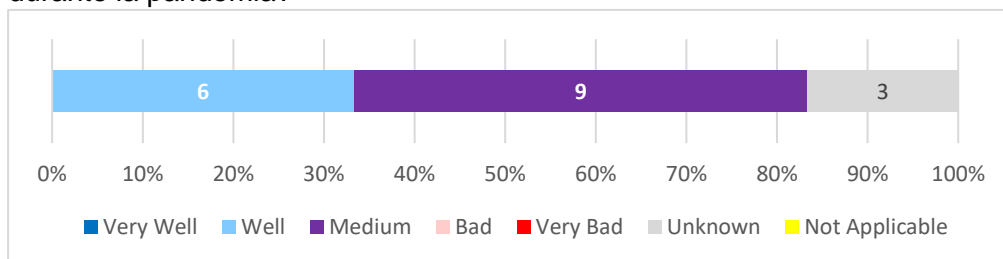


xxvi. Come sono state le condizioni logistiche del personale che lavorava da casa durante la pandemia?

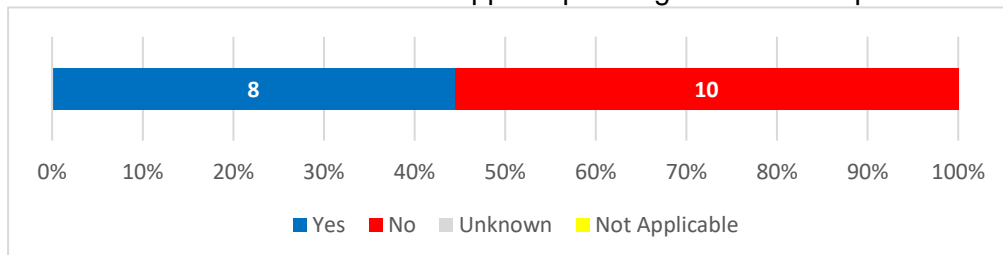


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

xxvii. Com'è stata la situazione familiare del personale che lavorava da casa durante la pandemia?

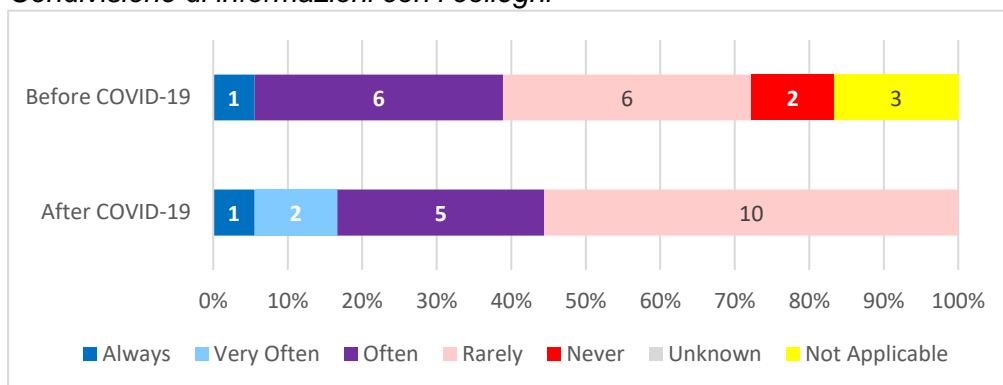


xxviii. La tua banca ha offerto servizi di supporto psicologico durante la pandemia?

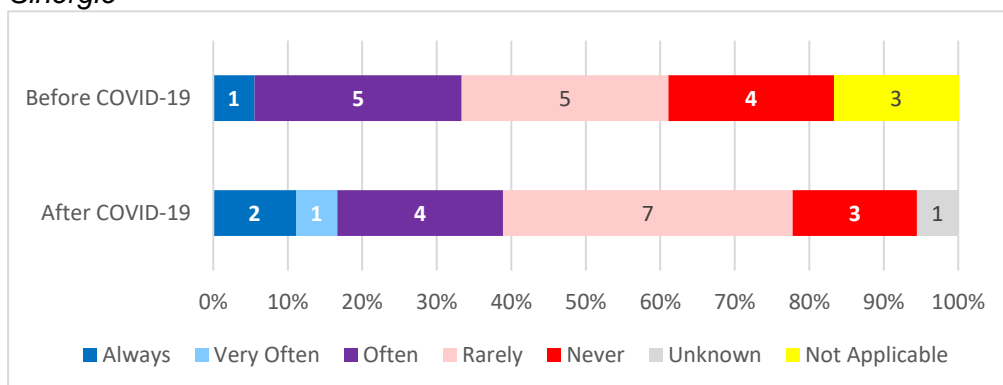


xxix. Quali problemi sono stati segnalati durante il telelavoro?

*Condivisione di informazioni con i colleghi*

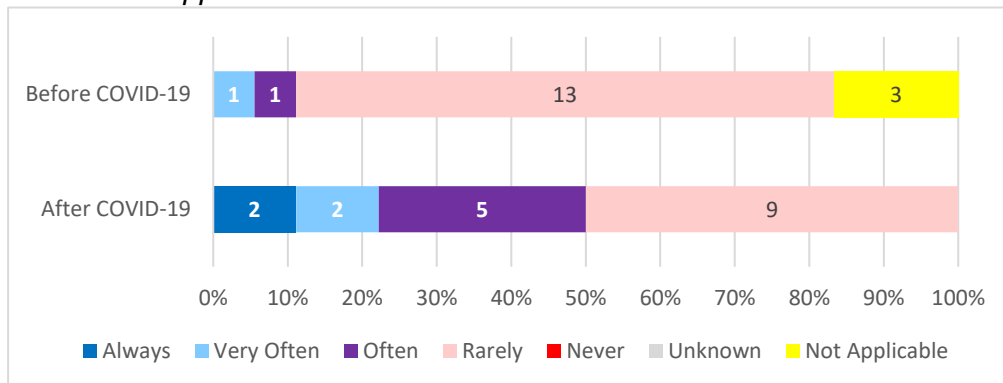


*Sinergie*

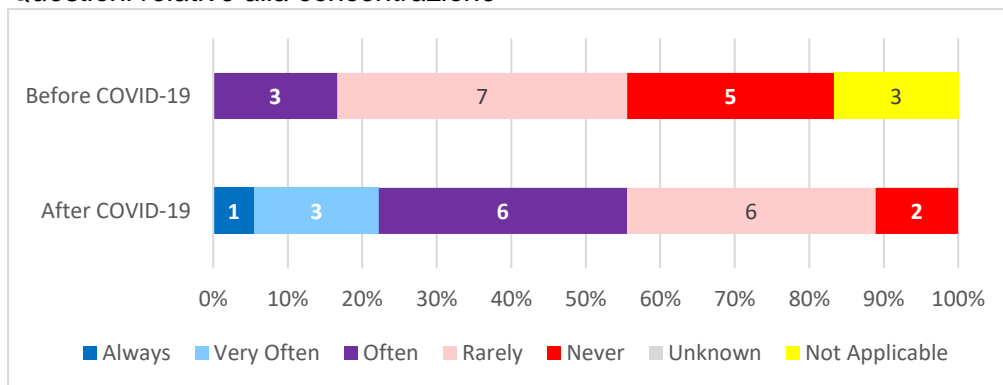


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

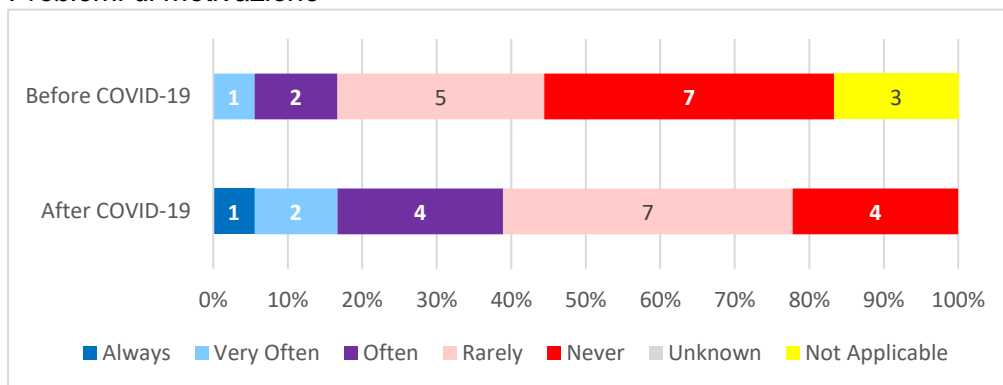
*Relativi alle apparecchiature*



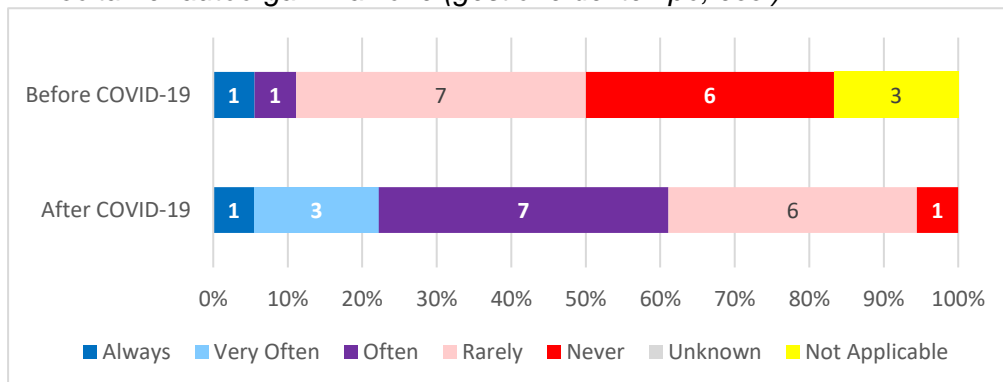
*Questioni relative alla concentrazione*



*Problemi di motivazione*

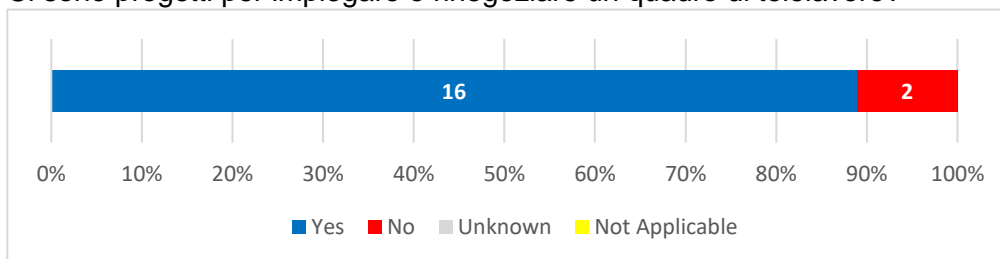


*Difficoltà nell'autoorganizzazione (gestione del tempo, ecc.)*

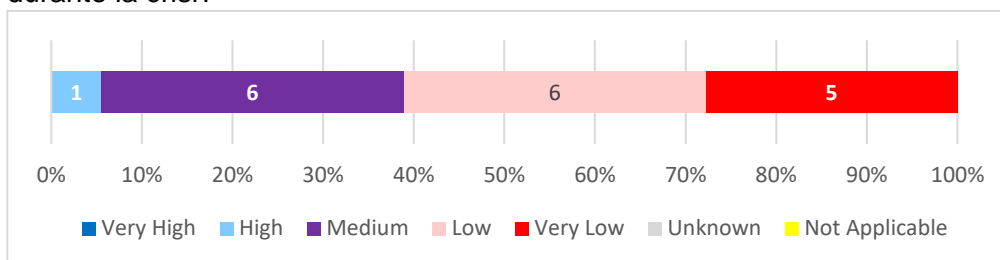


## 2. Preoccupazioni future

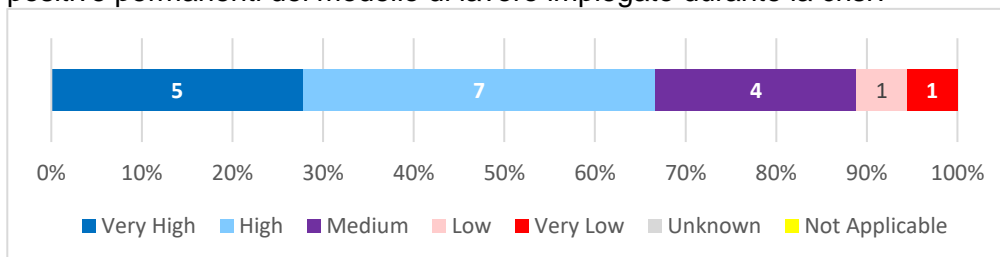
i. Ci sono progetti per impiegare o rinegoziare un quadro di telelavoro?



ii. Fino a che punto ci sono preoccupazioni tra il personale circa le possibili implicazioni negative permanenti derivanti dal modello di lavoro impiegato durante la crisi?



iii. Fino a che punto il personale ha aspettative circa le possibili implicazioni positive permanenti del modello di lavoro impiegato durante la crisi?



iv. Che tipo di sostegno si aspettano i tuoi colleghi dai sindacati nel contesto di questo nuovo ambiente di lavoro?

Austria
C'è un progetto sulle implicazioni della vita domestica sulla vita lavorativa

Belgio
Negoziare un bonus per il telelavoro.
— Costi di energia elettrica
— Costi di riscaldamento
— Costi di ristorazione
— buoni pasto
Possibilità di lavoro straordinario durante il telelavoro

### **Repubblica ceca**

Sicurezza nei luoghi di lavoro, aumento delle giornate di telelavoro durante il sistema di lavoro "ordinario"

### **Inghilterra**

Il sindacato è attivamente impegnato con la gestione del telelavoro e anche un ritorno in ufficio, anche se l'approccio attuale è quello di continuare a lavorare da casa.

### **Finlandia**

Condivisione delle informazioni – come i risultati di questa e di altre indagini; condivisione delle migliori pratiche; se alcune banche centrali hanno attuato con successo nuovi modi di lavorare, sarebbe interessante sentire queste innovazioni.

Inoltre, al contrario, se il personale di una banca centrale dovesse incontrare gravi difficoltà durante o dopo la pandemia relativamente alle condizioni di lavoro, ecc., si dovrebbero condividere più attivamente le loro preoccupazioni attraverso questa rete. Forse possiamo sostenerlo.

### **Francia**

Sono emersi due tipi di aspettative:  
Negoziazione di un quadro di emergenza più preciso

Il telelavoro ha indebolito il legame tra il personale e i sindacati, dato che la comunicazione è più difficile grazie al telelavoro. In Francia, il quadro di comunicazione del sindacato è basato sulla comunicazione cartacea.

### **Germania**

Alcuni si aspettano che dopo la pandemia sarà ancora possibile effettuare telelavoro in aree con dati confidenziali. Questo non era permesso prima della pandemia, ma lo è stato durante la pandemia.

Molti hanno paura di lavorare a stretto contatto con i colleghi.

### **Grecia**

Si prevede una negoziazione di un quadro per il telelavoro che chiarisca i diritti e gli obblighi dei colleghi e garantisca che non si verifichino abusi da parte della Banca, soprattutto per quanto riguarda l'orario di lavoro e il diritto di disconnessione.

SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

**Irlanda**

I nostri colleghi si aspettano che il sindacato negozi un quadro equo nei confronti di tutto il personale. Inoltre, essi si aspettano che il sindacato gestisca i problemi che si affrontano con il nuovo modo di lavorare, in particolare per quanto riguarda le aspettative derivanti dalla gestione e dal sovraccarico del lavoro.

**Italia**

I colleghi si aspettano una negoziazione efficace con la banca per adattare il nuovo modo di lavorare, testato durante questa crisi, in modo ordinario. Il telelavoro dovrebbe essere consentito per più di un giorno alla settimana e deve essere utilizzato in modo flessibile.

**Lituania**

Il sindacato dovrebbe avviare una revisione delle regole del telelavoro, in modo che i lavoratori abbiano maggiori possibilità di telelavoro.

**Lussemburgo**

Raggiungere un equilibrio di lavoro di successo utilizzando un mix efficiente di Home office e locali di lavoro.

**Malta**

Affinché la banca fornisca attrezzature adeguate per il personale in grado di lavorare, un migliore sistema remoto che non si blocchi, per gli utenti che siano fisicamente a contatto con la banca, per fornire telefoni cellulari o linee di computer dove le telefonate possono essere effettuate e ricevute (come nei call center).

**Portogallo**

I lavoratori si aspettano che i sindacati trasmettano al Consiglio le loro preoccupazioni e aspettative riguardo al futuro dell'ambiente di lavoro, in particolare per quanto riguarda la possibilità di utilizzare il telelavoro più spesso che prima della pandemia.

**Romania**

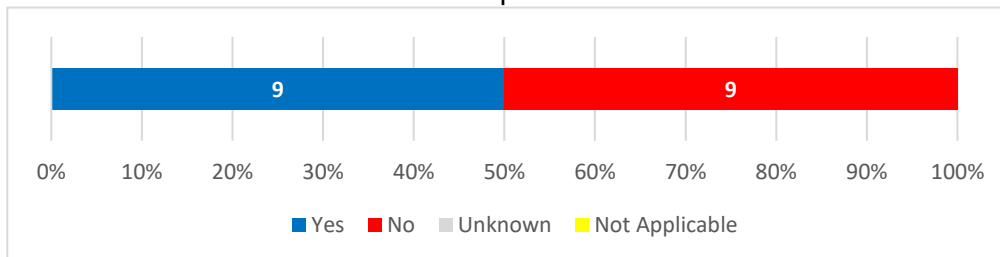
Negoziare buone condizioni di telelavoro con la gestione della banca

<b>Spagna</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>— Promuovere il telelavoro e regolamentare le condizioni di telelavoro</li><li>— Sostenere la famiglia e la conciliazione personale</li><li>— Per difendere la prevenzione della salute</li></ul>

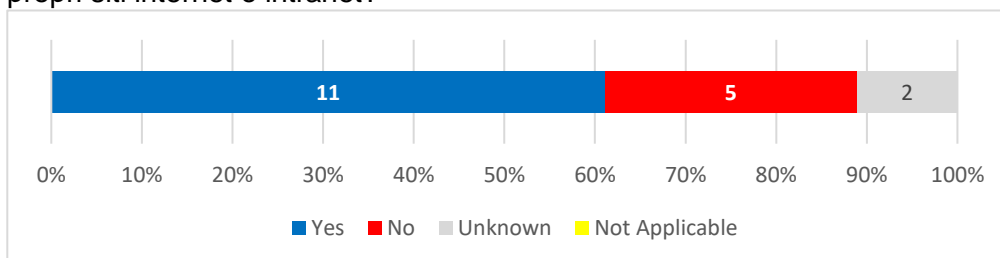


### 3. Comunicazione tra i sindacati e i colleghi durante il blocco

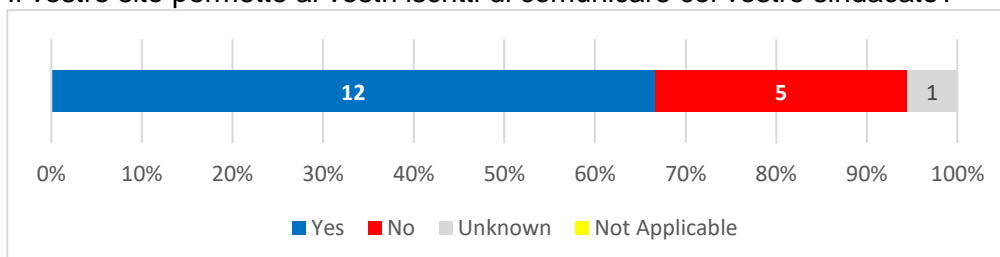
i. Il tuo sindacato ha un sito internet indipendente?



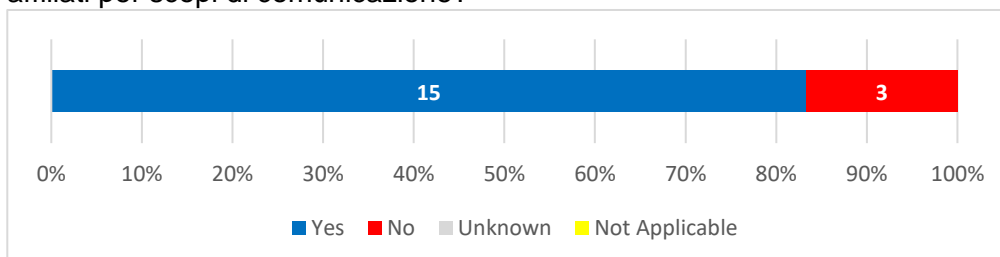
ii. La tua banca prevede per il sindacato sufficiente spazio di comunicazione nei propri siti internet o intranet?



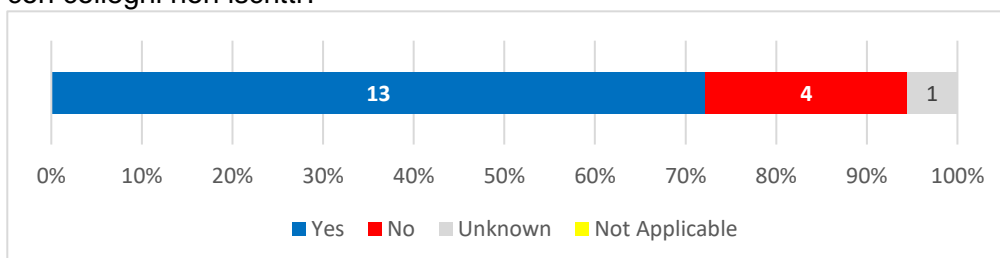
iii. Il vostro sito permette ai vostri iscritti di comunicare col vostro sindacato?



iv. Il vostro sindacato mantiene un database degli indirizzi e-mail dei vostri affiliati per scopi di comunicazione?

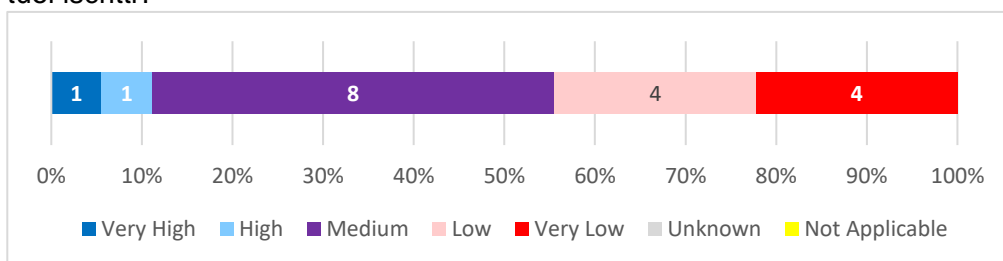


v. Il vostro sindacato ha accesso agli indirizzi e-mail della banca (cioè account e-mail professionali forniti dalla banca ai propri dipendenti) per comunicare con colleghi non iscritti?

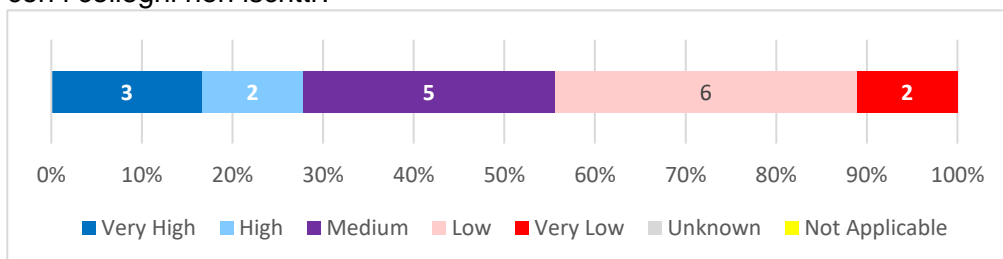


SCECBU Survey Report – Come la pandemia COVID-19 ha cambiato il nostro modo di lavorare

vi. Fino a che punto il blocco ha influito sulle tue capacità di comunicazione con i tuoi iscritti?



vii. Fino a che punto l'isolamento ha influito sulle tue capacità di comunicazione con i colleghi non iscritti?



#### 4. Commenti o altre informazioni

##### Austria

La combinazione di homeschooling e home office è difficile. I colleghi vogliono un sostegno finanziario per nuovi grandi schermi informatici.

##### Belgio

Non possiamo inviare e-mail al personale bancario non iscritto, quindi nessun'altra comunicazione negli ultimi 3 mesi.

##### Inghilterra

Il CV-19 cambierà in modo significativo il modo in cui operiamo in seno alla Banca ed è improbabile che torneremo al precedente modo di lavorare. Il sindacato si sta impegnando con la direzione per rendere obbligatorio il lavoro da casa 1 giorno alla settimana, a meno che non ci siano motivi per cui un collega non possa lavorare da casa. Prima del CV-19 era necessario avere un motivo per lavorare da casa, ora dovrebbe essere il contrario.

##### Finlandia

Il blocco è stato ed è ancora un'esperienza dalla quale le lezioni saranno apprese nel giro di pochi anni, non immediatamente. Questo è l'impulso per i sindacati del personale a sollevare domande in tutta Europa su come migliorare le condizioni e le prassi generali delle banche centrali in materia di telelavoro.

Bisogna confrontare gli aspetti positivi e negativi e mantenere le migliori pratiche di telelavoro/lavoro remoto. Renderlo volontario a tutti come unico strumento per bilanciare il lavoro e la vita personale. Monitorare annualmente quali conseguenze sociali ed economiche lo spostamento dagli uffici del centro a casa di una persona ha causato e causerà.

##### Francia

I sindacati non possono inviare e-mail a non iscritti

##### Germania

La Bundesbank ha due modi di lavorare in casa

— Telelavoro: i colleghi devono presentare domanda e quindi ottenere le attrezzature necessarie (compresi arredi, telecomunicazioni) (minimo 1 giorno alla settimana devono rientrare in ufficio)

— Funzionamento mobile: i membri del personale devono concordare con il capo singoli giorni per lavorare a casa, usano le proprie attrezzature se non ne hanno dalla banca. (Prima della pandemia ciò era limitato a 20 ore al mese)

### **Irlanda**

Il sindacato inviava e-mail newsletter e aggiornamenti agli iscritti e poi stampava e distribuiva copie in tutta la banca per i non iscritti. Negli ultimi due anni abbiamo avuto difficoltà con le risorse umane, ma negli ultimi mesi le comunicazioni sono migliorate. Attualmente si tengono riunioni regolari e il clima è notevolmente migliorato. Entrambe le parti sono profondamente consapevoli del fatto che, a causa della pandemia di Covid 19, occorre concordare nuovi modi di lavorare e di impegnarsi in futuro.

### **Malta**

La Pandemia ci ha insegnato molte lezioni, e non dobbiamo dimenticare l'esperienza.  
La validità del telelavoro è sempre stata sottovalutata e ora ci siamo resi conto che potremmo ancora essere efficaci senza essere fisicamente presso la Banca, almeno nel 90 per cento dei compiti quotidiani.  
Speriamo di andare avanti e non all'indietro quando le cose torneranno alla normalità, e abbiamo superato questo periodo molto brutto, stressante e, sì, spaventoso nella nostra vita.

### **Spagna**

Le informazioni sulle caratteristiche e sulle percentuali relative all'impatto della COVID e al telelavoro non sono state fornite ai sindacati in modo preciso.