



QUESTIONARIO

Indagine di clima

Alte Professionalità

Indagine di clima Alte Professionalità

RELAZIONE SULL'ELABORAZIONE DEI DATI

Comparto assicurativo

FORMAZIONE



Nel Questionario il tema della formazione è stato affrontato in un 'ottica propedeutica allo sviluppo della professionalità. In un'epoca in cui le trasformazioni delle esigenze del mercato si fanno sempre più pressanti la formazione deve accompagnare lo sviluppo della professionalità sia dal punto di vista conoscitivo che tecnologico.

Abbiamo ritenuto, quindi, che la formazione dovesse necessariamente essere il primo aspetto da analizzare nel Questionario, per capire quale fossero le aspettative degli intervistati rispetto a questo tema per poi addentrarci su la percezione che gli stessi avevano della formazione impartita dalle loro aziende.

Partendo dalla prima generica domanda se la formazione fosse importante per la crescita professionale, il **79%** degli intervistati hanno risposto come **“molto importante”**. Mentre, il restante **21%**, come **“abbastanza importante”**

Nelle successive domande siamo entrati più nel dettaglio cercando di indagare su come la formazione erogata dalle aziende tenesse in considerazione i diversi ruoli e le diverse funzioni.

I risultati ottenuti anche in questo caso sottolineano quanto i programmi di formazione e sviluppo non siano centrati e pertinenti al ruolo ricoperto. (**“non molto spesso” 32%**; **“qualche volta” 54%**).

Il dato rilevato nella **3° domanda** rappresenta, forse, l'area più critica emersa sul tema della formazione. Un'alta percentuale degli intervistati (**89%**) sottolinea quanto le aziende non tengano conto dei **fabbisogni formativi** di questa categoria aziendale che, sicuramente per le funzioni svolte, dovrebbe avere un maggiore coinvolgimento sulla impostazione dei programmi di formazione in modo da considerare le specifiche esigenze legate al ruolo.

Quanto sopra analizzato viene confermato nella domanda successiva (4°) dove si chiede una **valutazione qualitativa della formazione erogata**. Il **58%** valuta qualitativamente **tra sufficiente e insufficiente** la formazione impartita dalle proprie aziende. Riteniamo che questo dato vada inteso non tanto in senso assoluto quanto in relazione alla pertinenza della formazione relativamente alle funzioni svolte.

Interessante è stato rilevare quanto (nella 6° domanda) questa categoria ritenga utile lo svolgimento della **formazione in aula** piuttosto che in **autoformazione**. E' evidente che questo dato sottolinea quanto, per funzioni e ruolo ricoperto, il confronto e le dinamiche della formazione in aula sono una necessità che le aziende in questo momento non stanno tenendo in considerazione.

In conclusione è necessario sottolineare quanto emerge dalla 7° domanda nella quale si chiede se **“l'azienda favorisce attraverso la formazione, lo sviluppo delle proprie potenzialità”**, il **47%** afferma che ciò **“non avviene spesso”** mentre il **46%** dichiara che ciò avviene solo **“qualche volta”**.

PROFESSIONALITA'



Questa seconda parte di domande focalizza l'attenzione dell'intervistato sul tema **dell'organizzazione della propria azienda, sull'autonomia decisionale, sulla delega assegnata** secondo il ruolo e le mansioni svolte e sulle **prospettive di crescita** all'interno dell'azienda.

Riteniamo che gli argomenti trattati in questa parte del Questionario ci hanno permesso di far luce sul clima effettivo di questa categoria professionale che, per definizione, dovrebbe sentirsi partecipe di tutto quello che riguarda le scelte strategiche e organizzative dell'azienda, in modo da interpretare al meglio il **ruolo da cerniera** tra i **collaboratori e il vertice**.

La 1° e la 2° domanda trattano del modello organizzativo e del coinvolgimento della categoria nelle scelte organizzative. Le valutazioni sulla considerazione dell'organizzazione sono nette il **48%** le considera **"scarsamente efficace"**, il **41%** **"abbastanza efficace"** mentre solo l'**11%** ritengono sia **"molto efficace"**. Sul coinvolgimento nelle scelte organizzative il quadro è ancora più chiaro l'**82%** si sente **"poco e per niente coinvolto"** mentre solo il **18%** **"abbastanza e molto coinvolto"**.

Per quanto riguarda il **tema della delega (3° domanda)** dalle risposte degli intervistati emerge un disagio che non è netto come nelle precedenti domande ma che rappresenta un malessere che sicuramente ha origine proprio dal mancato coinvolgimento del Middle Management nelle scelte strategiche aziendali. Sintomatica è la risposta **"qualche volta"** del **57%** alla domanda se *"il modello organizzativo della tua azienda ti attribuisce una giusta delega"* e del **18%** **"mai"**.

E' nella **5° domanda** che questo disagio diventa vera e propria denuncia quando al quesito se *“le scelte organizzative della tua azienda hanno determinato una svuotamento delle tue mansioni determinando una dequalificazione professionali”* il **31%** hanno risposto **”molto spesso”** e il **43%** **“a volte”**.

Nell'ultimo blocco di domande abbiamo voluto verificare gli effetti delle organizzazioni aziendali sull'espletamento delle mansioni svolte e sul coinvolgimento della categoria su questi aspetti.

Così nella **6°** e la **7°** domanda possiamo rilevare che c'è uno **scollamento** tra le **scelte organizzative dell'azienda** e le **mansioni svolte** e un **58%** ritiene che non ci sia **adeguato coinvolgimento nelle strategiche aziendali**.

INNOVAZIONE



In questa parte del Questionario abbiamo voluto trattare il tema dell'**innovazione** per ricavare una valutazione da parte degli intervistati se, nello svolgimento delle loro mansioni, si sentono supportati dagli strumenti tecnologici messi a disposizione dalle loro aziende.

La valutazione su l'adeguatezza degli strumenti tecnologici come supporto allo svolgimento del ruolo (1° domanda è risultata decisamente positiva con un **57% "abbastanza supportato"** e un **14% "molto supportato"**.

Questa rilevazione va in contrasto con la successiva domanda (2°) nella quale, alla richiesta se **l'azienda fornisce un'adeguata formazione sugli strumenti tecnologici**, il **36%** risponde **"scarsa"** il **25%** **"sufficiente"**. I dati sopra esposti evidenziano una buona predisposizione alla tecnologia come strumento di supporto per lo svolgimento delle attività, inficiato, però, dalla mancanza di formazione che permetterebbe un utilizzo più efficace degli stessi.

Nella **3° domanda** gli intervistati si sono espressi sul tema della **burocrazia interna** e su quanto questa rallenti i processi lavorativi. Le risposte non lasciano dubbi con un **il 54%** che sostiene **"qualche volta"** e il **39%** ritiene che rallenti **"molto"** lo svolgimento del lavoro.

Questo dell'**Innovazione** è sicuramente un tema che questa categoria professionale sente come importante, come emerge anche dai suggerimenti rilasciati in coda alle domande, nei quali si chiede un maggiore coinvolgimento della categoria per rappresentare le necessità in ambito tecnologico.

PERFORMANCE



In questa sezione del Questionario abbiamo voluto sondare l'opinione degli intervistati sulla **chiarezza e la raggiungibilità degli obiettivi** assegnati dalle aziende (1° domanda).

Le risposte ottenute rilevano una netta spaccatura del campione in quanto il **50%** sostiene che siano **"abbastanza"** e **"molto"** chiari e raggiungibili, mentre un altro **50%** sostiene che siano **"sufficientemente"** e **"poco"** chiari e raggiungibili.

Il quadro che emerge rileva che, a nostro avviso, si dovrebbe lavorare sulla comunicazione relativa all'assegnazione degli obiettivi in modo da uniformare e migliorare la stessa per recuperare quel 50% di negatività.

Ciò nonostante, positive sono le risposte sul **raggiungimento degli obiettivi assegnati** (4° domanda) che rilevano un atteggiamento responsabile e partecipe della categoria, con un **43%** che dichiara di raggiungerli **"spesso"** e il **21%** **"sempre"**.

Una tema interessante che attiene al clima aziendale lo abbiamo riscontrato nella **5° domanda** dove si chiede se **gli obiettivi di gruppo influenzano i rapporti interpersonali**. Il **75%** degli intervistati sostengono che ciò accade **"spesso"** il **32%** e **"qualche volta"** il **43%**.

Gli obiettivi di gruppo dovrebbero, se vissuti e comunicati in maniera chiara e costruttiva, cementare i rapporti di uno gruppo di lavoro. Ci sentiamo di suggerire una fase preliminare di condivisione e assegnazione di micro-obiettivi che andrebbe coordinata sia nei contenuti che nelle scadenze.

Abbiamo poi affrontato il tema del **sistema premiante** legato al raggiungimento degli obiettivi e decisamente il risultato va sottolineato come un'area critica da considerare, soprattutto, in sede di rappresentanza sindacale.

In ultimo sembrano migliori le risposte rispetto alle **pressioni esercitate dall'azienda** per il raggiungimento degli obiettivi: il **54%** “poco” contro un **21%** “abbastanza” e solo il **25%** “molto”.

WORK/LIFE BALANCE

ORGANIZZAZIONE TEMPO/LAVORO



In questa sezione del Questionario abbiamo voluto interpellare gli intervistati sull'organizzazione tra la vita privata e il lavoro (**work/life balance**), un tema che consideriamo di grande attualità e che molte aziende stanno regolando all'interno dei contratti aziendali.

Nella **1° domanda** abbiamo genericamente richiesto se l'intervistato considera **stressante il proprio lavoro** è il **68%** ha risposto “abbastanza”; l'**11%** “molto” e il **21%** “poco”.

Nella domanda successiva (**2° domanda**) se il **carico di lavoro fosse adeguato all'orario di lavoro**, stranamente i risultati sembrano contraddire quelli della domanda precedente in quanto il **61%** ha risposto “sufficientemente adeguato” e il **21%** “adeguato” mentre solo il **18%** lo ritiene “eccessivo”.

Evidentemente l'alta percentuale di stress per il lavoro emerso nella 1° domanda fa presupporre che non sia dovuta al carico di lavoro quanto, piuttosto, alle responsabilità e forse alla mancanza di organizzazione emersa nelle risposte precedenti.

Un risultato interessante è emerso nella **5° domanda** dove abbiamo richiesto una valutazione sullo **smart working** (lavoro privo di limiti spazio/temporali), le indicazioni degli intervistati sono assolutamente positive con un **57%** che definisce lo smart working **”molto positivo”** ; il **32%** **”abbastanza positivo”** e solo **11%** **”negativo”**.

La lettura di questi ultimi risultati messi in relazione con le risposte della **1° domanda** sullo stress ci fa supporre che lo smart working è visto come una possibilità di gestione autonoma del lavoro che compenserebbe quel malessere emerso nella domande sulla burocrazia e l’organizzazione aziendale.

REMUNERAZIONE



Nella **1° domanda** sulla remunerazione abbiamo voluto richiedere agli intervistati se lo stipendio fosse adeguato alle mansioni svolte, il **54%** ha risposto che dovrebbe essere **”migliorato”**; il **10%** lo ritiene **”non adeguato”** e il **36%** **”adeguato”**. Anche in questo caso dobbiamo rilevare che il tema dell’adeguatezza dello stipendio non è considerato come un elemento di scontento. E’ sulla **2° domanda** relativa al sistema premiante legato al raggiungimento degli obiettivi che il disagio diventa più evidente: il **36%** ritiene che sia **”abbastanza soddisfacente”** e il **46%** lo ritiene **”poco soddisfacente”**.

Questo risultato se messo in relazione con la **6° domanda** della sezione **”Performance”** conferma il dato del **57%** che ritiene poco stimolante il sistema premiante legato al raggiungimento degli obiettivi. I quali peraltro sono quasi sempre raggiunti (vedi il **64%** della **4° domanda** della **”Performance”**).

Possiamo concludere dicendo che nelle Compagnie Assicurative manca un sistema meritocratico premiante soprattutto considerando lo sforzo che, in una organizzazione

non sempre efficiente, questa categoria professionale deve fare per raggiungere gli obiettivi assegnati.

RAPPRESENTANZA



Nelle quattro domande sul tema della rappresentanza abbiamo voluto verificare quanto la categoria delle Alte Professionalità si sentisse rappresentata dal sindacato.

Nella 1° e 2° domanda abbiamo chiesto se nella **contrattazione collettiva** e in quella **aziendale** queste figure professionali si sentono sufficientemente tutelate. Dalle risposte, in entrambi i casi, abbiamo riscontrato una evidente soddisfazione. (l'**83%** si esprime tra il “sufficientemente e il “molto” tutelata”.

Anche nella **3° domanda** nella quale si fa esplicito riferimento a quanto il sindacato presti un’adeguata assistenza alle specifiche problematiche del middle management il **72%** si esprime in maniera positiva.

Interessante è il risultato dell’ultima domanda nella quale si chiede quale parte dei contratti collettivi è poco soddisfacente il **36%** sceglie la parte “**normativa**”; il **32%** il “**work life balance**”; solo il **21%** “**l’economico**” e il **7%** il “**welfare**”.

CONCLUSIONI FINALI

A conclusione del Questionario abbiamo voluto riassumere alcune delle aree trattate precedentemente con l'obiettivo di rivisitare alcuni argomenti, a nostro avviso, importanti per il riconoscimento del ruolo del Middle Management.

Volutamente chiamate **“Aree di Miglioramento”**, il nostro l'obbiettivo è stato quello di verificare la coerenza dei risultati con alcune domande, formulate diversamente, su temi già trattati nelle sezioni precedenti.

Dai risultati emersi in quest'ultima area abbiamo potuto rilevare, oltre ad una coerenza con le risposte precedentemente formulate, una posizione più netta sulle criticità riguardanti la **valorizzazione della professionalità, sulla burocrazia, sulla mancanza di delega da parte dell'azienda per svolgere al meglio il ruolo di middle management.**

Queste rilevazioni finali ci hanno permesso di definire ancora meglio le aree critiche (già esposte nelle singole sezioni) che emergono dall'indagine effettuata con il Questionario sul clima della categoria professionale delle Alte professionalità nel settore assicurativo.

Una positiva considerazione dobbiamo farla su come gli intervistati hanno accettato l'idea di contribuire, con la compilazione del questionario, a far emergere delle zone d'ombra nello svolgimento del proprio ruolo che, sicuramente sia il sindacato che le aziende, dovrebbero tenere in considerazione soprattutto riguardo ad un maggiore coinvolgimento di questa categoria nelle scelte aziendali.

In conclusione abbiamo chiesto agli intervistati una valutazione dello strumento del Questionario e se le tematiche affrontate sono riconducibili alle reali problematiche inerenti al lavoro di questa categoria professionale. Le risposte sono state per un **79% “abbastanza”** e un **10% “molto”** solo l'**11%** si è espresso con **“poco”**. Un riscontro positivo lo abbiamo avuto anche al quesito se le tematiche affrontate fossero o meno approfondite e l'**85%** si è espresso con **“sufficientemente approfondite”**.