

BENESSERE ORGANIZZATIVO Anno 2021

I risultati della prima indagine in AICS

PREMESSA

La prima **Indagine sul Benessere Organizzativo in AICS**, predisposta dall'Ufficio XI-Risorse Umane in collaborazione con il Comitato Unico di garanzia (CUG), è stata elaborata allo scopo di rilevare il livello di benessere organizzativo dei lavoratori dell'Agenzia (personale in organico, comandato ed esperti) e di acquisire informazioni su possibili ambiti di intervento di sviluppo organizzativo.

La compilazione del questionario è stata effettuata on line tramite MS Forms e i risultati sono stati restituiti dal sistema informatico in forma del tutto **anonima**.

I dati raccolti sono quindi stati analizzati esclusivamente in forma aggregata e conservati nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

STRUTTURA E SOMMINISTRAZIONE

Il questionario è stato diffuso in data **29 aprile 2021** ed è stato possibile effettuare la compilazione fino al **14 maggio 2021**.

Le risposte complessivamente raccolte sono state **124 su un totale di 186** lavoratori ammessi alla compilazione, di cui 6 dirigenti (pari al 54% del totale), 23 esperti (pari al 100%) e 95 collaboratori delle aree funzionali (pari al 62% del totale), con una partecipazione complessiva pari al 66,7% del totale dell'organico.

Il tempo medio rilevato per il completamento del questionario è stato di circa 25 minuti.

L'indagine è stata articolata in 12 sezioni, ciascuna delle quali ha indagato un tema specifico, in modo da poter individuare i **punti critici** e le **azioni possibili** da promuovere in base agli esiti dell'indagine.

Di seguito le 12 sezioni:

A - MOBILITA' CASA-LAVORO

B - SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E STRESS LAVORO CORRELATO

C - LE DISCRIMINAZIONI

D - L'EQUITA' NELLA MIA AMMINISTRAZIONE

E - CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE

F - IL MIO LAVORO

G - I MIEI COLLEGHI

H - IL CONTESTO DEL MIO LAVORO

I - IL SENSO DI APPARTENENZA

L - L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE

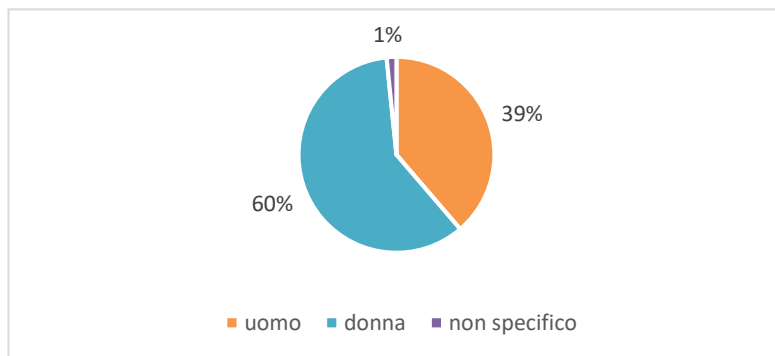
M - LAVORO AGILE

N - CUG

PARTE INIZIALE DELL'INDAGINE - RISPOSTE

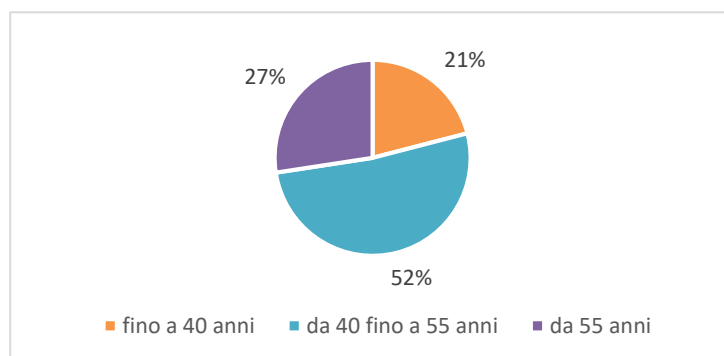
1. Sono:

Uomo	48
Donna	74
Non specifico	2



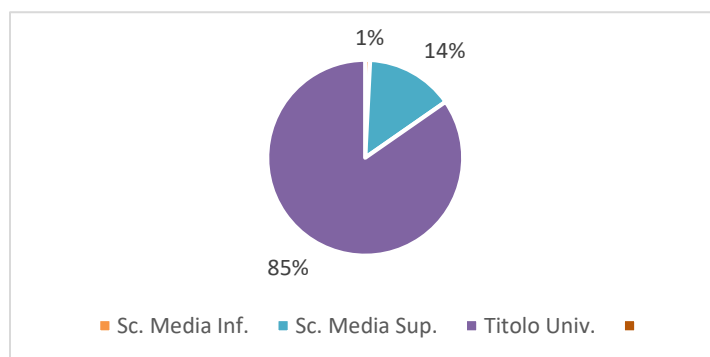
2. La mia età:

Fino a 40 anni	26
Da 40 fino a 55 anni	64
Da 55 anni	34



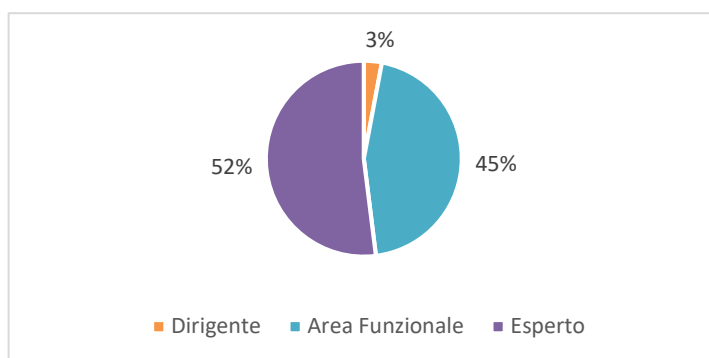
3. Il mio titolo di studio:

Scuola media inferiore	1
Scuola media superiore	18
Titolo universitario	105



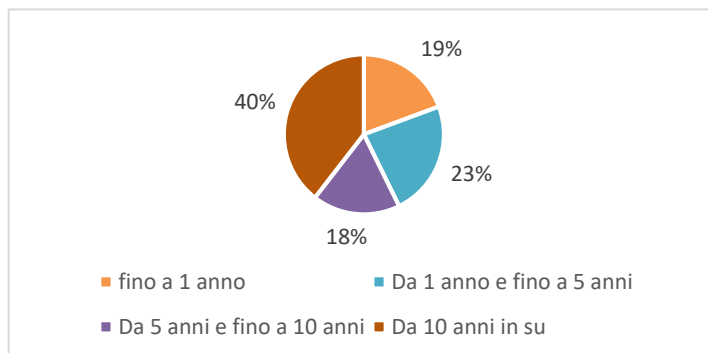
4. Il mio inquadramento in AICS:

Dirigente	6
Area Funzionale	91
Esperto	27



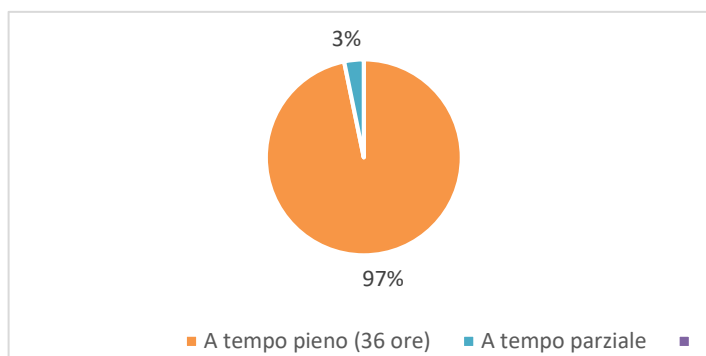
5. La mia anzianità di servizio presso AICS (e prima del 2016 presso MAECI o IAO):

Fino a 1 anno	24
Da 1 anno e fino a 5 anni	29
Da 5 anni e fino a 10 anni	22
Da 10 anni in su	49



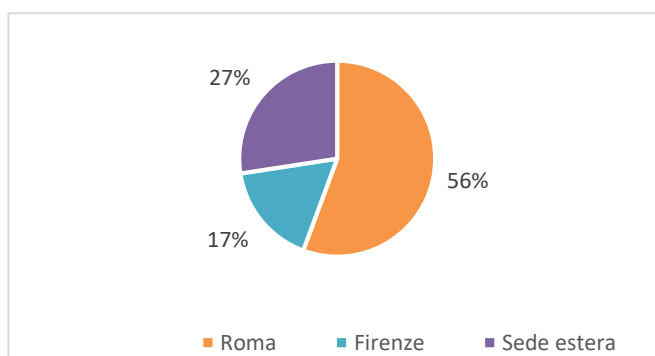
6. Il mio contratto è:

A Tempo Pieno (36 ore)	120
A Tempo parziale	4



7. La mia sede lavorativa è:

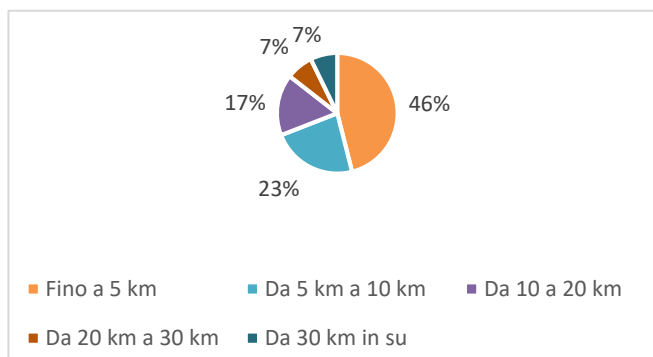
Roma	69
Firenze	21
Sede estera	34



Sezione A - MOBILITA' CASA-LAVORO

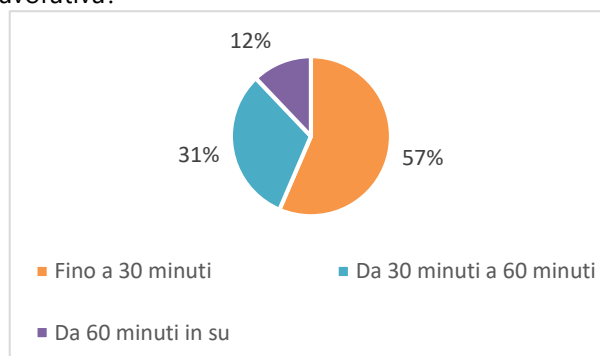
A.01 Qual è la distanza in chilometri dal luogo abituale in cui vivi e la tua sede lavorativa?

Fino a 5 km	70
Da 5 km a 10 km	35
Da 10 km a 20 km	25
Da 20 km a 30 km	11
Da 30 km in su	11



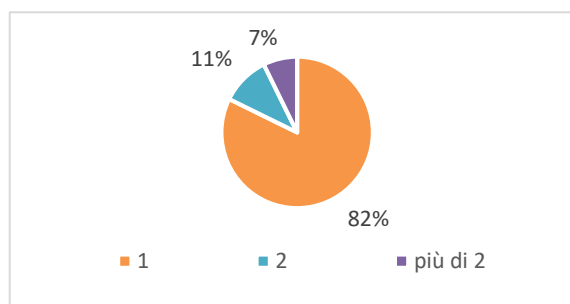
A.02 Quanto tempo impieghi per raggiungere la tua sede lavorativa?

Fino a 30 minuti	70
Da 30 minuti fino a 60 minuti	39
Da 60 minuti in su	15



A.03 Quanti mezzi utilizzi, in via prevalente ed abitualmente, per raggiungere la tua sede lavorativa?

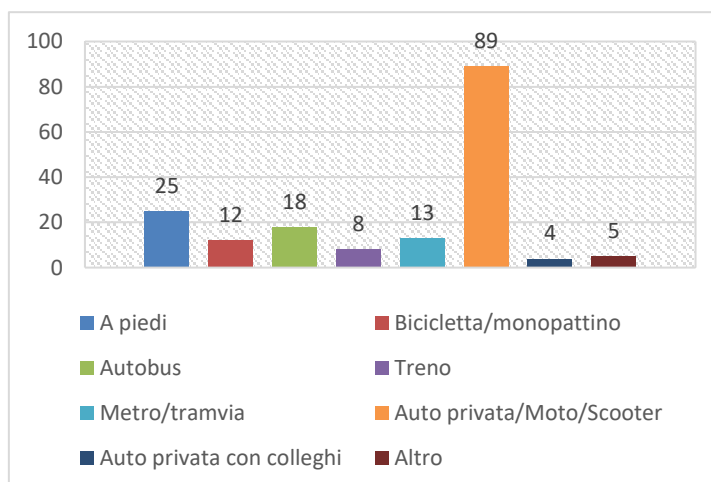
1	102
2	13
Più di 2	9



A.04 Quali sono i mezzi impiegati per raggiungere la tua sede lavorativa?

(è possibile selezionare fino a 3 opzioni)

A piedi	25
Bicicletta / monopattino elettrico	12
Autobus	18
Treno	8
Metropolitana / Tramvia	13
Auto privata/Moto/Scooter/Motorino	89
Auto privata con colleghi o altre persone	4
Altro	5



Sezione A

PUNTI DI INTERESSE: Lo spostamento casa-lavoro vede principalmente l'utilizzo di un solo mezzo, in genere privato (auto o scooter) e comporta mediamente un tempo non superiore a 30 minuti.

POSSIBILI INTERVENTI: In vista del prossimo trasferimento della sede AICS sarà opportuno effettuare un'indagine focalizzata relativa ai nuovi fabbisogni di trasporto sulla base delle caratteristiche della sede e della zona, attivando, qualora necessarie, convenzioni con parcheggi pubblici e privati collocati in vicinanza della sede e/o navette da/per stazioni metro o ferroviarie.

Sezione B - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

B.1 Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure anticendio e di emergenza, ecc)

B.2 Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle misure di prevenzione e protezione

B.3 Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni, luminosità, rumorosità) sono soddisfacenti

B.4 Ho subito atti di mobbing (*)

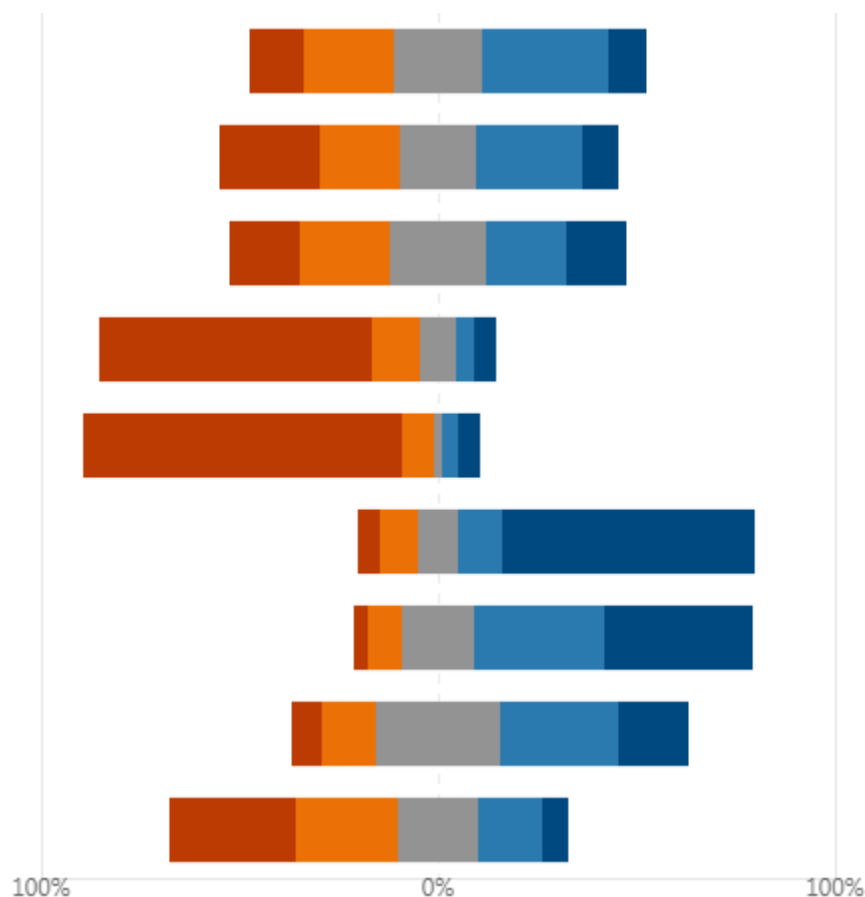
B.5 Ho subito molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

B.6 Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare

B.7 Ho la possibilità di prendere sufficienti pause

B.8 Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili

B.9 Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (**)



(*) (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato..)

(**) (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie..)

Sezione B

PUNTI DI INTERESSE: La percezione della sicurezza dell'ambiente di lavoro è, per la maggior parte dei lavoratori, adeguata, sebbene con richiesta di maggiore attenzione alle misure informative.

Bassissima criticità è invece segnalata con riferimento alle condizioni di lavoro (quali mobbing, molestie, ritmi lavorativi eccessivi, disagio lavorativo).

POSSIBILI INTERVENTI: Portare a termine il processo di trasferimento del personale della sede di Roma nella nuova struttura individuata da AICS, pienamente adeguata in termini di capienza e sicurezza, anche in vista dell'assunzione dei nuovi 60 funzionari. Attivare uno sportello di ascolto, in collaborazione con il CUG, per intercettare eventuali disagi che, sebbene numericamente contenuti, vanno comunque fatti emergere e affrontati con adeguati strumenti di ascolto e supporto. Molteplici interventi formativi obbligatori in materia di sicurezza, rivolti a tutto il personale delle sedi italiane, sono stati effettuati nel corso dell'anno 2021, fornendo quindi risposta alla richiesta di formazione espressa nel corso dell'indagine. La formazione proseguirà nell'anno 2022 a copertura degli obblighi normativi e per la formazione di figure della sicurezza.

Sezione C - Le discriminazioni

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

C.1 La mia identità di genere costituisce/ha costituito un ostacolo/discriminazione alla mia valorizzazione sul lavoro

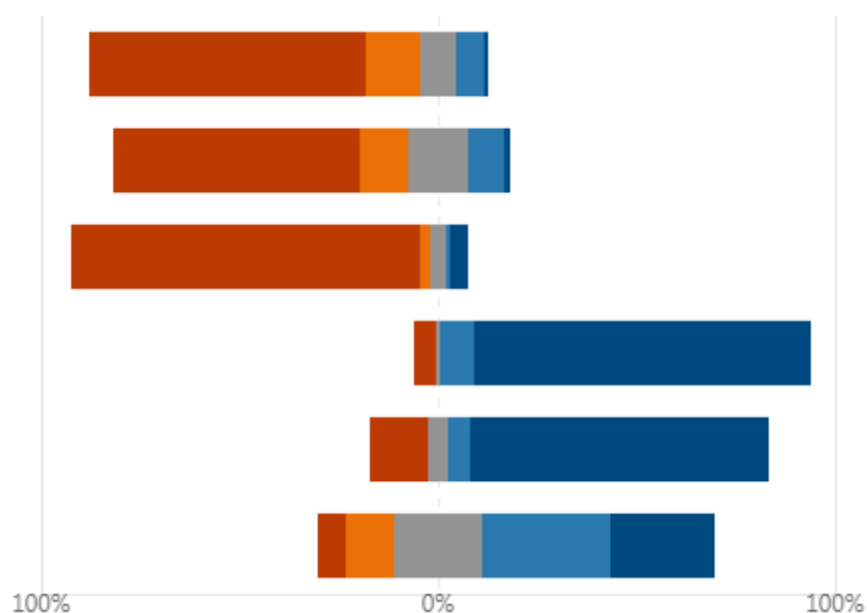
C.2 La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro

C.3 Subisco discriminazioni (politiche, religiose o sindacali)

C.4 Sono trattato/a correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale

C.5 Sono trattato/a correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)

C.6 Ritieni di svolgere compiti coerenti con il tuo inquadramento



Sezione C

PUNTI DI INTERESSE: Non si rilevano criticità sia sotto il profilo personale (età, politica, religione, sindacato, orientamento sessuale, disabilità), sia professionale (identità di genere ostacolo alla valorizzazione).

POSSIBILI INTERVENTI:

E' prevista nei prossimi mesi la nomina della figura di responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità, prevista dall'art. 39-ter del D.Lgs 165/2001.

Sezione D - L'equità nella mia amministrazione

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

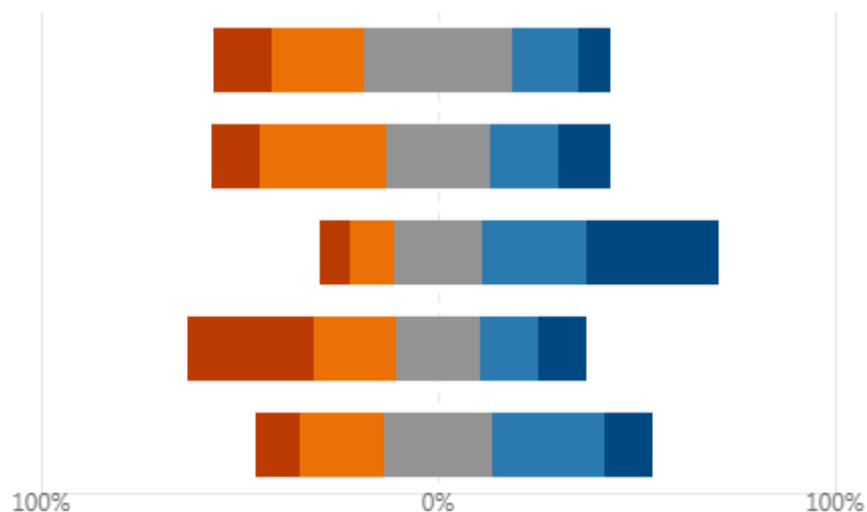
D.1 Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro

D.2 Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione

D.3 Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale

D.4 Ritengo di svolgere compiti per cui viene richiesta una competenza maggiore rispetto al mio inquadramento

D.5 Ritengo che la distribuzione dei compiti e delle responsabilità all'interno del mio ufficio sia ben organizzata



Sezione D

PUNTI DI INTERESSE: In linea di massima non si rilevano particolari criticità, tenuto conto che gli aspetti legati all'organizzazione del lavoro, in una realtà di nuova istituzione come AICS, comportano oggettive difficoltà di consolidamento ed efficientamento. Sotto tale luce vanno, pertanto, lette le richieste di maggiore equità sia nella distribuzione dei carichi di lavoro, sia nell'equilibrio tra impegno richiesto e retribuzione.

POSSIBILI INTERVENTI: L'accelerazione recentemente impressa al concorso per il reclutamento di 60 nuovi funzionari (a seguito dell'approvazione del DL 44/2021) rappresenta il principale strumento attraverso cui perseguire il completamento dell'organico della dotazione AICS, che consentirà una più adeguata distribuzione dei carichi di lavoro nelle varie direzioni e di promuovere attività di sviluppo organizzativo volte a rendere più efficiente l'intera macchina amministrativa. Attraverso la contrattazione integrativa, anche alla luce del nuovo CCNL in corso di definizione tra ARAN e parti sociali, occorrerà invece normare tutti gli istituti che consentono di remunerare in via specifica l'apporto lavorativo del personale sulla base dei ruoli svolti

Sezione E - Carriera e sviluppo professionale

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

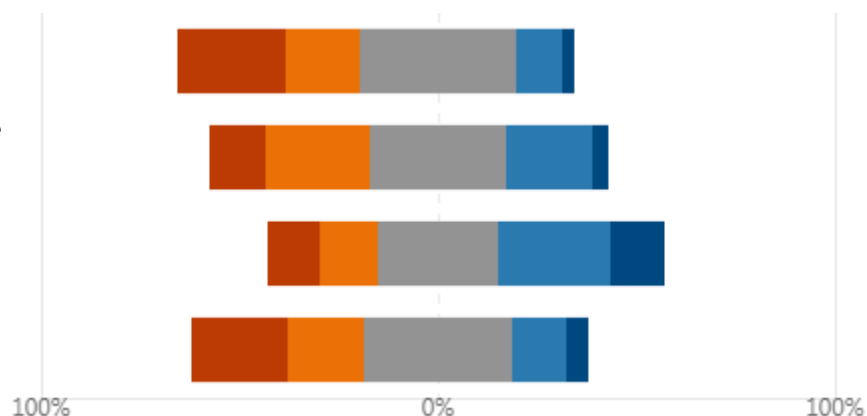
■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

E.1 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera in Agenzia siano legate al merito

E.2 L'Agenzia dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti diversi dai ruoli

E.3 Sono soddisfatto/a del mio percorso professionale all'interno dell'Agenzia

E.4 Le opportunità di crescita professionale sono offerte in Agenzia in modo omogeneo a tutte le categorie professionali.



Sezione E

PUNTI DI INTERESSE: Il personale sollecita un maggior collegamento tra carriera (passaggi di area, passaggi di livello, incarichi, ...) e merito e un miglioramento dei meccanismi di sviluppo professionale in relazione ai vari ruoli.

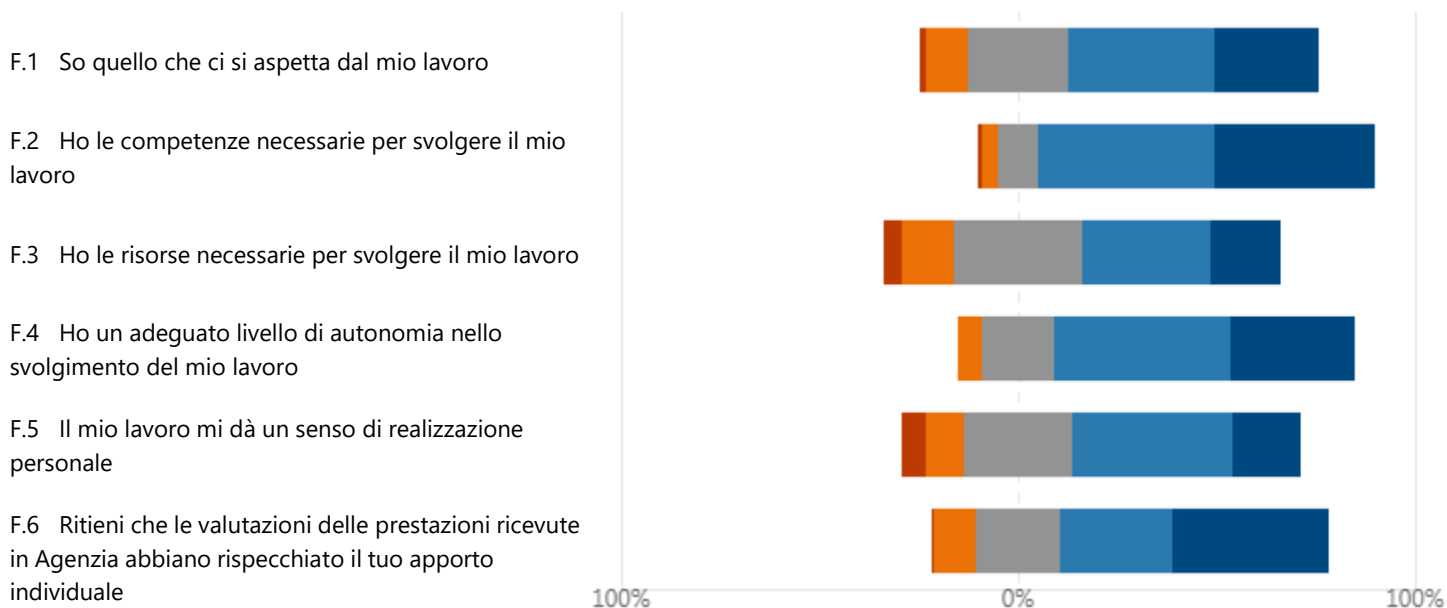
Si registra comunque complessivamente una buona soddisfazione del percorso professionale all'interno dell'Agenzia.

POSSIBILI INTERVENTI: L'Agenzia ha, nel 2021, effettuato progressioni verticali che hanno offerto ampie possibilità di carriera ai dipendenti delle aree funzionali. Per quanto riguarda le progressioni orizzontali, che si effettueranno nei prossimi anni, l'Agenzia potrà richiedere alla parte sindacale, nella definizione dei criteri di passaggio, di valorizzare maggiormente gli elementi legati al merito. Per quanto riguarda il miglioramento del percorso professionale dei dipendenti all'interno dell'Agenzia, occorrerà porre particolare attenzione sullo sviluppo delle competenze (formazione, aggiornamento), per agevolare una maggiore mobilità orizzontale e l'assegnazione di incarichi all'estero.

Sezione F - Il mio lavoro

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5



Sezione F

PUNTI DI INTERESSE: Non si rilevano particolari criticità.

Sezione G - I miei colleghi

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

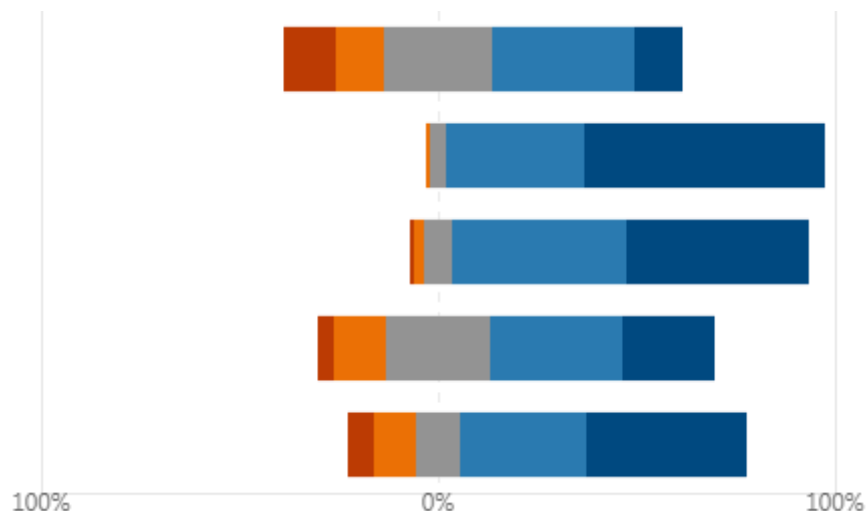
G.1 Mi sento parte di una squadra

G.2 Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti

G.3 Sono una persona stimata e trattata con rispetto dai colleghi

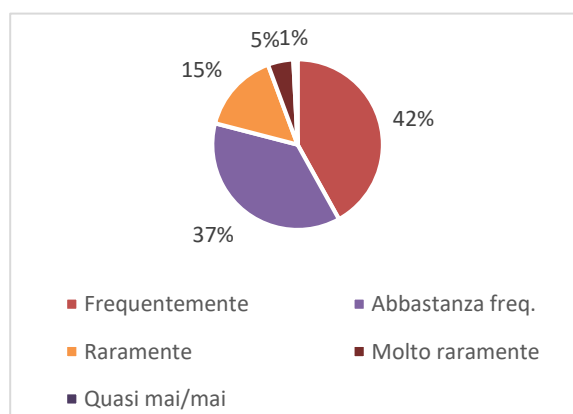
G.4 Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti/e

G.5 Il mio dirigente spinge a lavorare in gruppo e a collaborare



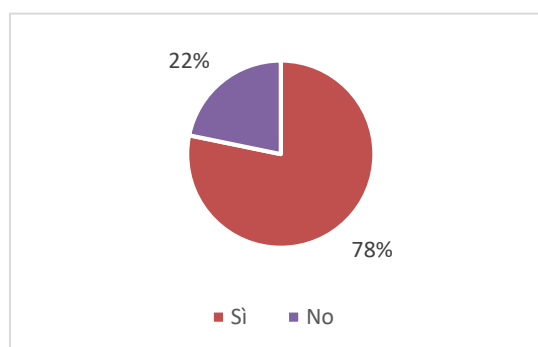
G.06 Con quale frequenza partecipi a incontri e/o riunioni di lavoro con il/la tuo/a dirigente?

Frequentemente	52
Abbastanza frequentemente (mensilmente)	46
Raramente (semestralmente)	19
Molto raramente (meno di una volta a semestre)	6
Quasi mai/Mai (meno di una volta all'anno)	1



G.07 I tuoi dirigenti incentivano la possibilità di collaborazione e/o di confronto con altri uffici?

Sì	97
No	27



Sezione G

PUNTI DI INTERESSE: Non si rilevano particolari criticità.

Sezione H - Il contesto del mio lavoro

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

H.1 La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione

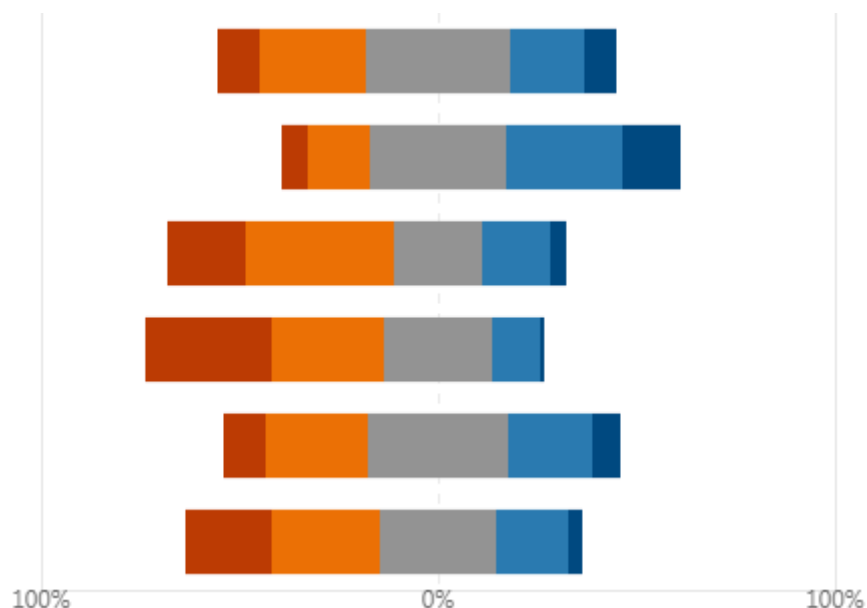
H.2 Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro

H.3 I compiti e ruoli organizzativi dell'Agenzia sono ben definiti

H.4 La circolazione delle informazioni all'interno dell'Agenzia è adeguata

H.5 La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita

H.6 Le opportunità di crescita professionale sono offerte in Agenzia in modo omogeneo a tutte le categorie professionali



Sezione H

PUNTI DI INTERESSE: Emerge la percezione di carenze nel sistema delle regole e dei ruoli dell'Agenzia e di sbilanciamento tra le opportunità di crescita professionale tra le categorie professionali (tecnica/amministrativa-contabile).

Richiesta di miglioramento delle attività di formazione.

POSSIBILI INTERVENTI: Definire a cascata responsabilità, compiti e ruoli, organigrammi e funzionigrammi a livello di singolo Ufficio, ingegnerizzare i processi, produrre discipline di regolazione interna dei procedimenti. Equilibrare le opportunità professionali di crescita delle categorie professionali e la mobilità intercategoriale, anche attraverso percorsi formativi. Adozione del Piano triennale di formazione.

Sezione I - Il senso di appartenenza

Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

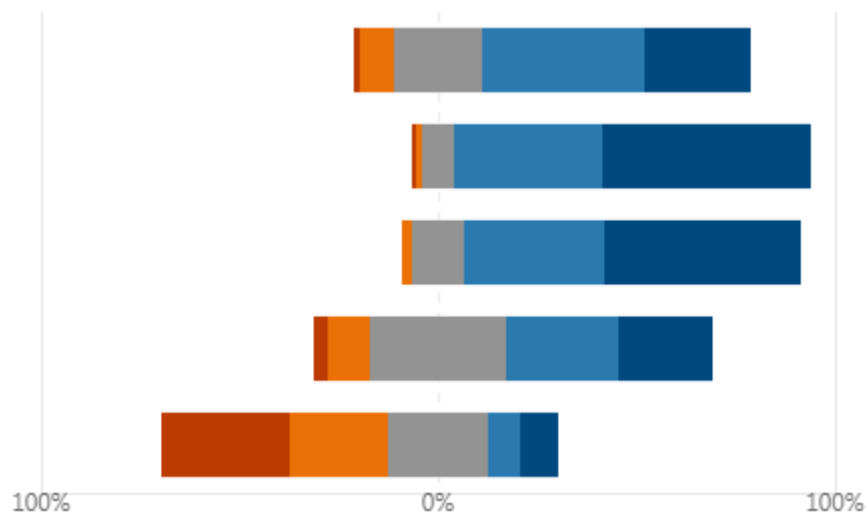
I.1 Sono orgoglioso/a quando dico a qualcuno che lavoro in Agenzia

I.2 Sono orgoglioso/a quando l'Agenzia raggiunge un buon risultato

I.3 Mi dispiace se qualcuno parla male dell'Agenzia

I.4 I valori e i comportamenti praticati nell'Agenzia sono coerenti con i miei valori personali

I.5 Se potessi, cambierei ente



Sezione I

PUNTI DI INTERESSE: Non si rilevano particolari criticità.

Sezione L - L'immagine della mia amministrazione

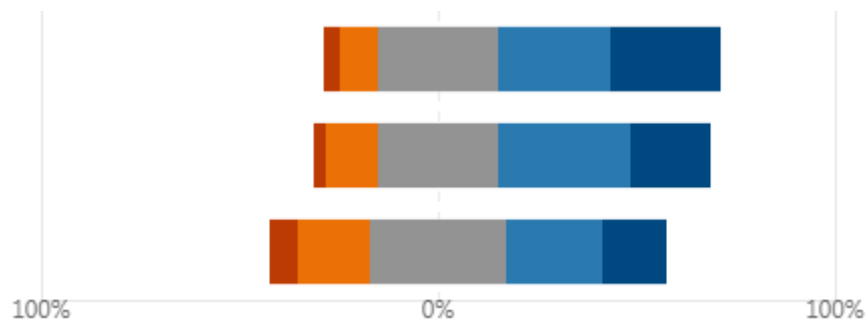
Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per nulla - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5

L.1 La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività

L.2 Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività

L.3 La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività

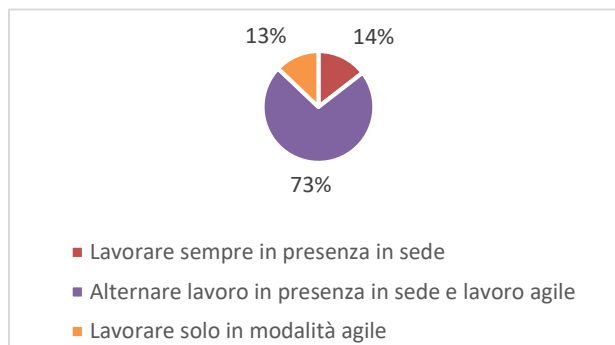


Sezione L

PUNTI DI INTERESSE: Non si rilevano particolari criticità.

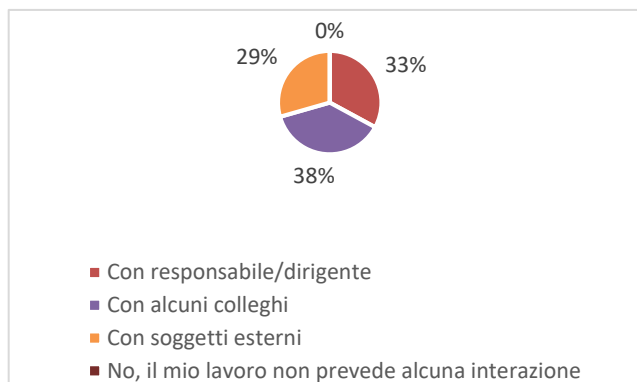
M.01 Potendo scegliere la tua modalità di prestazione lavorativa, preferiresti:

Lavorare sempre in presenza in sede	18
Alternare lavoro in presenza in sede e lavoro agile	90
Lavorare solo in modalità agile	16



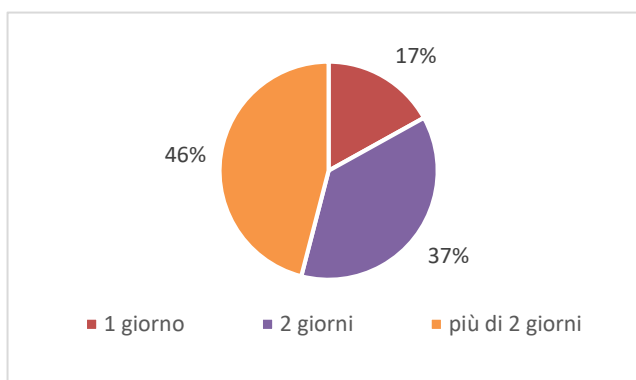
M.02 Il tuo lavoro prevede normalmente interazioni e collaborazioni con altri soggetti?
(È possibile indicare più opzioni)

Con un responsabile/dirigente	104
Con alcuni colleghi	119
Con soggetti esterni	93
No, il mio lavoro non prevede alcuna interazione e collaborazione con altri	0



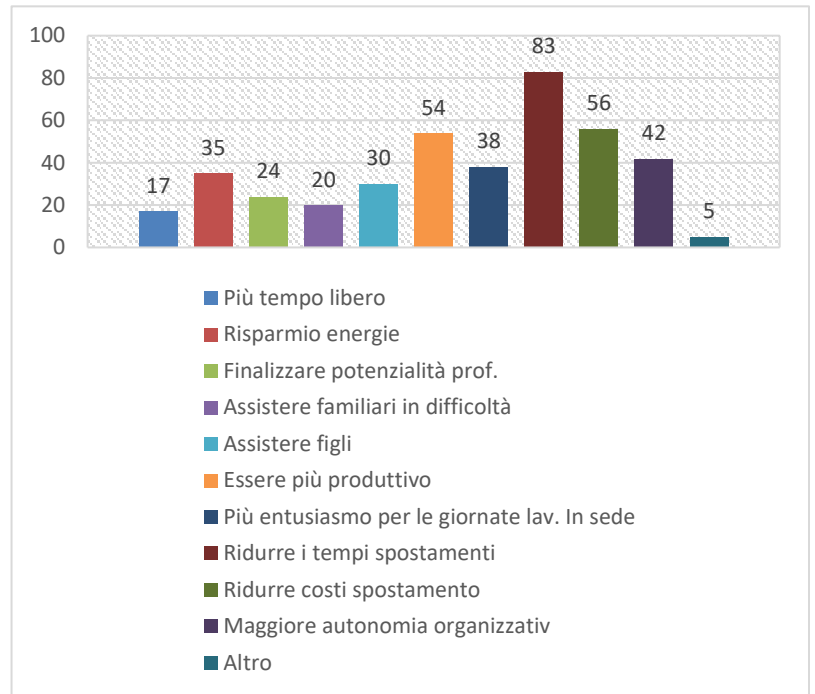
M.03 Avendo la possibilità di scegliere, quanti giorni di lavoro agile effettueresti?

1 giorno	21
2 giorni	46
più di 2 giorni	57



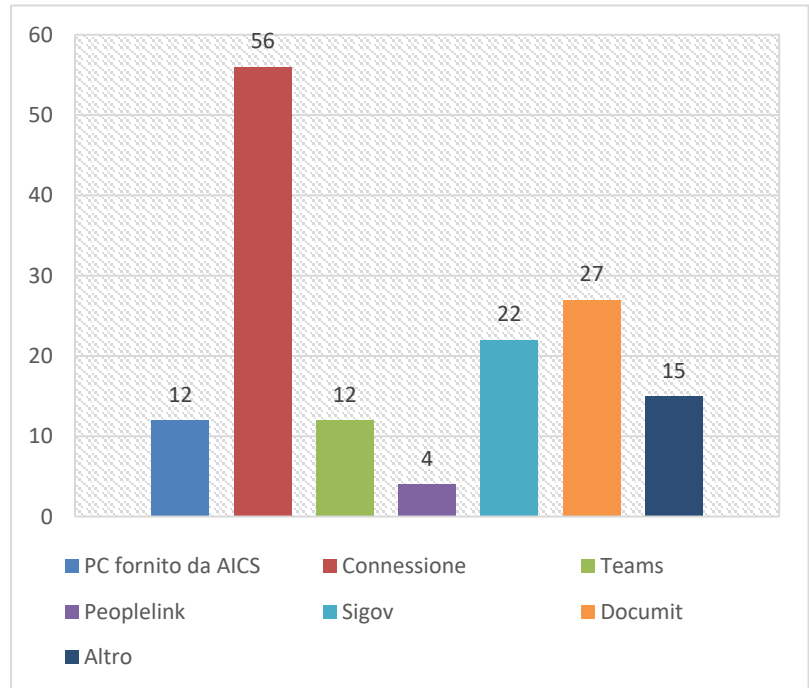
M.04 Lavorare in modalità agile ti ha permesso/ti permetterà di: (E' possibile indicare al massimo le tre opzioni ritenute più rilevanti)

Avere più tempo libero	17
Risparmiare energie	35
Finalizzare meglio le mie potenzialità professionali	24
Assistere in modo migliore i familiari in difficoltà	20
Assistere in modo migliore i miei figli	30
Essere più produttivo nel mio lavoro	54
Affrontare con più entusiasmo le giornate lavorative in sede	38
Ridurre i tempi di spostamento	83
Ridurre i costi di spostamento	56
Avere maggiore autonomia organizzativa nel lavoro	42
Altro	5



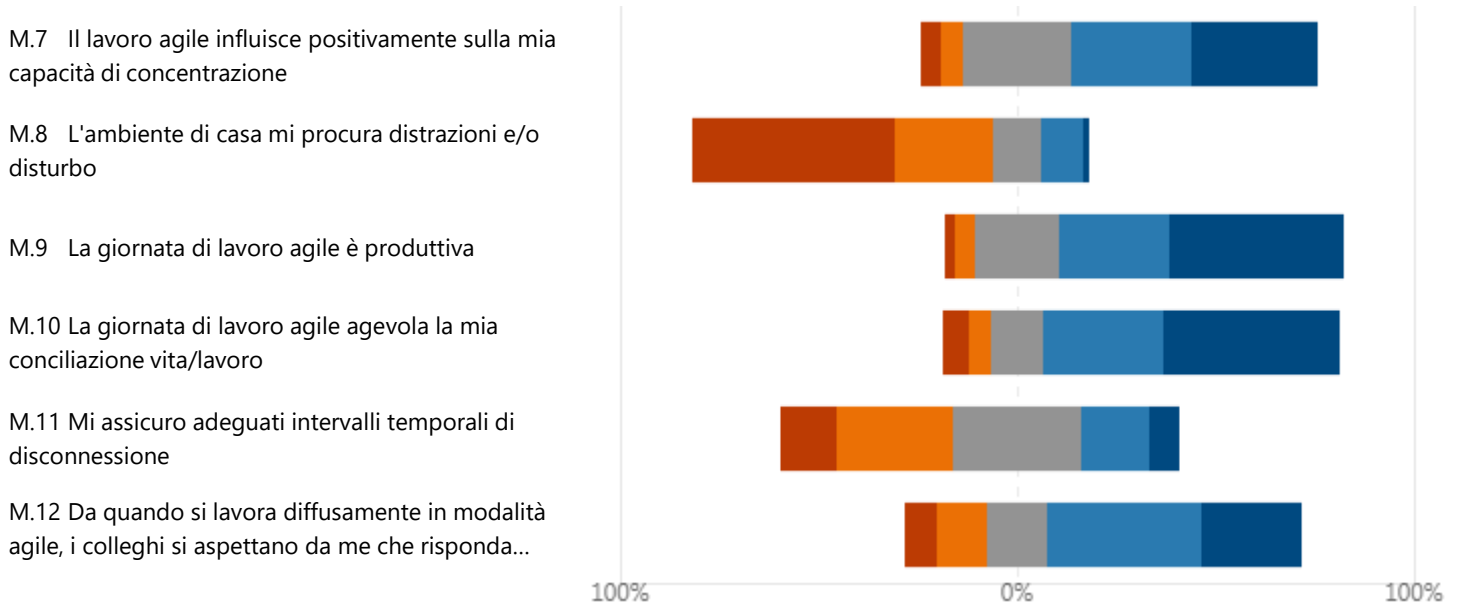
M.05 Durante le attività in lavoro agile hai riscontrato problemi tecnici frequenti con uno o più di questi strumenti? (È possibile indicare più opzioni)

PC fornito da AICS	12
Connessione	56
Teams	12
Peoplelink	4
Sigov	22
Documit	27
Altro	15



Quanto ti trovi in accordo con le seguenti affermazioni?

■ Per niente - 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Del tutto - 5



Sezione M

PUNTI DI INTERESSE: Il lavoro agile introdotto in maniera massiva a seguito dell'emergenza da COVID-19 è entrato e si è consolidato nella cultura lavorativa aziendale. I dipendenti apprezzano questa modalità di lavoro e vorrebbero conservarne i benefici ricorrendo allo stesso per più di un giorno a settimana. Non si riscontrano particolari problemi tecnici se non, per circa metà di chi ha risposto, problemi di connessione. Una certa attenzione va posta alla disconnessione e al rispetto delle giornate non lavorative.

POSSIBILI INTERVENTI:

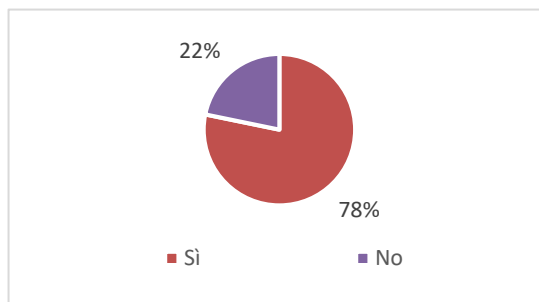
Le aspettative dei dipendenti risultano in linea con la nuova regolamentazione del lavoro agile in Agenzia introdotto da novembre 2021 con gli accordi individuali sottoscritti a seguito del DM 8/10/2021 (2 su 5 giorni di lavoro agile a settimana).

Valutazione ICT sulla possibilità di miglioramento dei sistemi di connessione, anche alla luce delle prossime linee guida che saranno emanate dal Ministro per la PA.

Programmazione differita mail, interviste a campione.

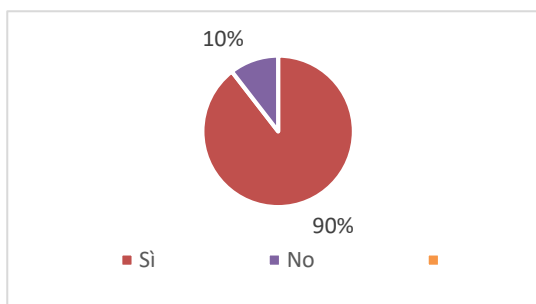
N.01 Sei a conoscenza dell'esistenza del CUG e del suo ruolo all'interno dell'Agenzia?

Sì	97
No	27



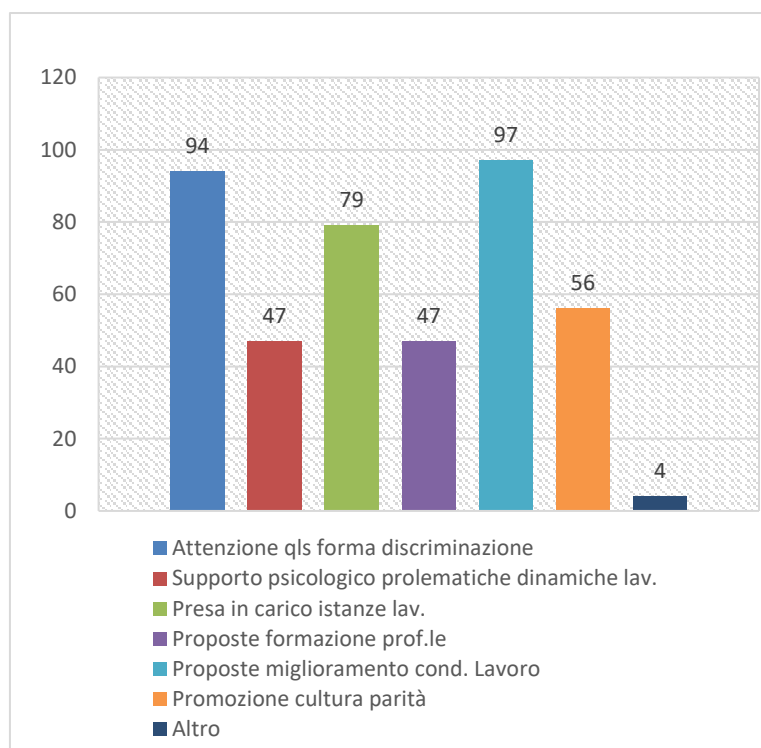
N.02 Ritieni necessario un Punto di ascolto dove anonimamente ci si possa rivolgere in caso di disagio sul luogo di lavoro?

Sì	111
No	13



N.03 Cosa ti aspetti dal Comitato Unico di Garanzia? (E' possibile indicare più opzioni)

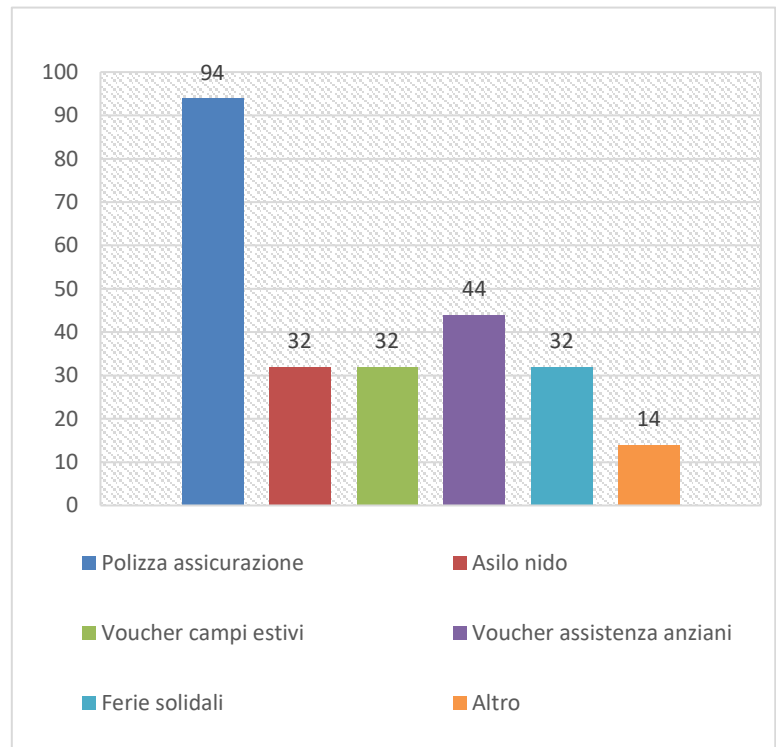
Attenzione a qualsiasi forma di discriminazione	94
Supporto psicol. per problematiche legate alle dinamiche lavorative	47
Presa in carico delle istanze dei lavoratori	79
Proposte di formazione professionale	47
Proposte di miglioramento delle condizioni di lavoro	97
Promozione della cultura della parità	56
Altro	4



N.04 Quali sono gli interventi di welfare che vorresti che il CUG promuovesse?

(E' possibile indicare più opzioni)

Polizza di assicurazione	94
Asilo nido	32
Voucher campi estivi	32
Voucher per l'assistenza agli anziani	44
Ferie solidali	32
Altro	14



Sezione N

PUNTI DI INTERESSE:

Molto positivo il livello di informazione dei dipendenti sulle attività e il ruolo del CUG.

Tra i temi di particolare interesse: istituzione punto di ascolto, polizze assicurative, voucher assistenza anziani.

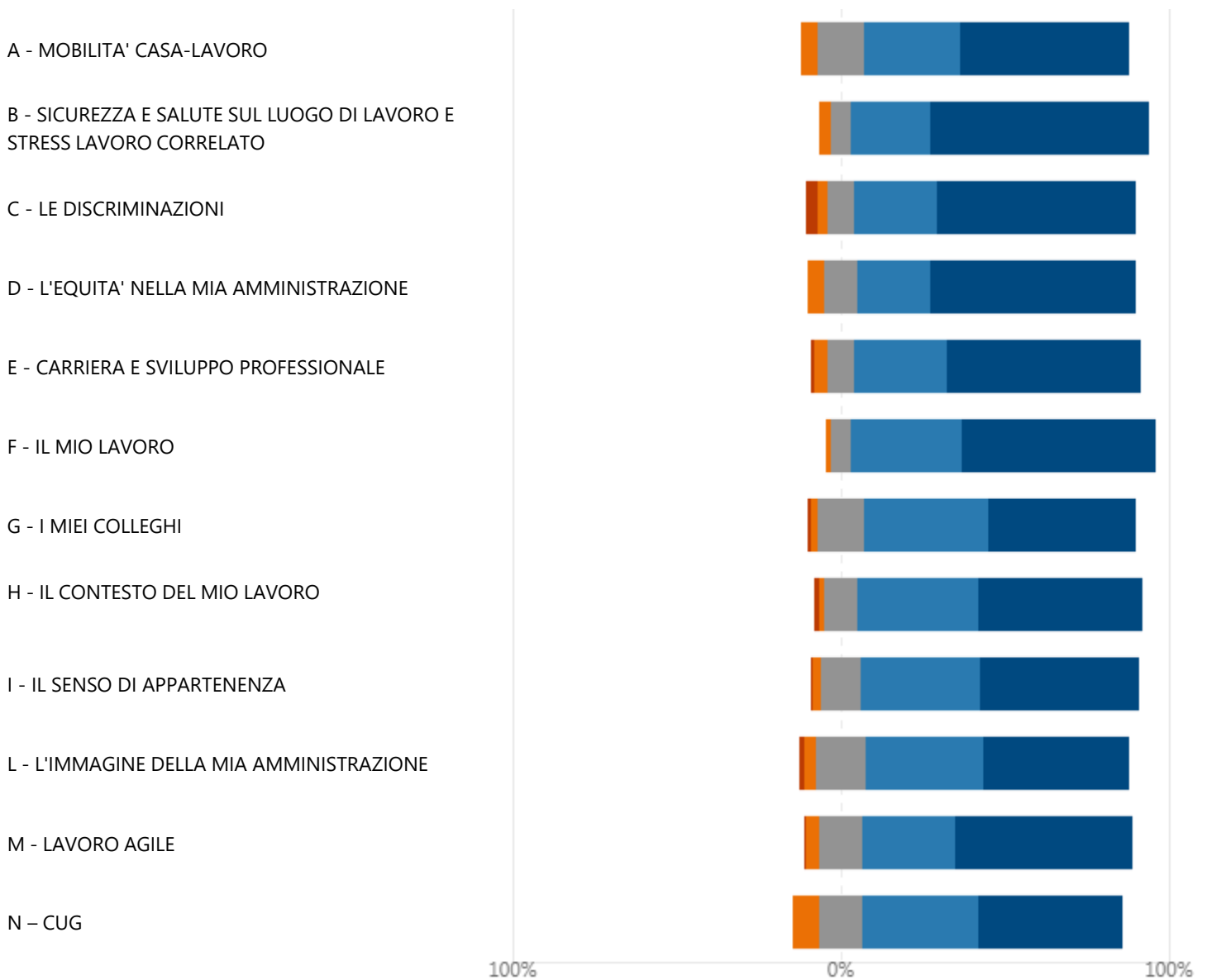
Dal CUG ci si aspetta prevalentemente attenzione alle discriminazioni e proposte di miglioramento condizioni di lavoro.

POSSIBILI INTERVENTI: Istituzione di un punto/sportello di ascolto (Consigliera di fiducia). Tavolo negoziale contrattazione integrativa: sviluppo strumenti di welfare. Sviluppo del ruolo del CUG quale organo propositivo e consultivo in materia di pari opportunità e benessere organizzativo, anche attraverso la partecipazione a fora che trattano tematiche legate alla parità di genere e non discriminazione.

IMPORTANZA DEGLI AMBITI DI INDAGINE

Quanto valuti importanti le 12 sezioni di questa indagine?

■ Per nulla - 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ Del tutto - 5



Indagine e relazione a cura dell'Ufficio XI – Risorse Umane dell'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo, in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia.

AGENZIA ITALIANA PER LA COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO
 VIA SALVATORE CONTARINI, 25 - 00135 – ROMA
protocollo.aics@pec.aics.gov.it