

QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE

RISULTATI ED OSSERVAZIONI

Premessa

Il questionario sul benessere organizzativo è stato distribuito a tutto il personale in servizio in formato cartaceo, è stato corredato di una lettera di accompagnamento contenente una breve indicazione sulle finalità dell'indagine, sulle modalità di restituzione e sui termini per la consegna. È stato indicato l'indirizzo e-mail del CUG per chi intendesse ricevere ulteriori chiarimenti.

Sono stati distribuiti complessivamente 138 questionari. I rispondenti sono stati 89, pari al 64,49% del personale. Il Comitato Unico di Garanzia si è ritenuto abbastanza soddisfatto per essere riuscito a coinvolgere nell'indagine oltre la metà dei dipendenti comunali.

Attraverso il sistema di raccolta dei questionari compilati, organizzata per sezioni di appartenenza, è stato possibile misurare la percentuale dei rispondenti per sede di attività: Uffici Amministrativi del Comune, Ufficio Tecnico, Comando di Polizia Municipale. I rispondenti dell' Ufficio Tecnico hanno raggiunto il 40% di tutto il personale tecnico, la P.M. ha risposto all'indagine nella misura del 68,20% del personale in divisa, i dipendenti degli uffici amministrativi del Comune si sono dimostrati i più sensibili ed interessati agli esiti della ricerca, garantendo una rispondenza pari al 78,10% del personale amministrativo.

Nella distribuzione dei questionari si è data molta importanza a garantire l'anonimato del rispondente: non è stato richiesto perciò di specificare né il settore né la categoria professionale di appartenenza: d'altro canto il nostro Comune conta un numero di dipendenti piuttosto limitato e

l'indicazione di questi pochi elementi avrebbe potuto consentire, unitamente ad altri dati quali l'età e l'appartenenza di genere, l'individuazione del rispondente. Questa scelta ha contribuito a rendere più generici gli esiti dell'indagine, tuttavia ha incoraggiato un maggior livello di sincerità nelle affermazioni espresse e nei suggerimenti forniti.

Struttura del questionario

Il questionario somministrato è stato strutturato in tre sezioni di indagine, dedicate rispettivamente a:

- 1) *benessere organizzativo*
- 2) *grado di condivisione del sistema di valutazione*
- 3) *valutazione del proprio superiore gerarchico*

La prima sezione, dedicata al ***benessere organizzativo***, si è soffermata sulle seguenti tematiche:

- A. La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress da lavoro correlato
- B. Le discriminazioni
- C. L'equità nell'amministrazione
- D. La carriera e lo sviluppo professionale
- E. Il mio lavoro
- F. I miei colleghi
- G. Il contesto del mio lavoro
- H. Il senso di appartenenza
- I. L'immagine della mia amministrazione

Al termine della sezione suddetta è stato previsto uno spazio dedicato ai suggerimenti. La sezione si chiude con una scheda riepilogativa nella quale il rispondente viene invitato ad indicare il grado di importanza che attribuisce (ai fini del proprio benessere lavorativo) a ciascuno degli ambiti di indagine considerati.

La seconda sezione, dedicata al ***grado di condivisione del sistema di valutazione***, si focalizza sui seguenti aspetti:

- L. La mia organizzazione
- M. Le mie performance
- N. Il funzionamento del sistema

La terza sezione, sulla ***valutazione del proprio superiore gerarchico***, si concentra sulla figura e sul ruolo del “capo”:

- O. Il mio capo e la mia crescita
- P. Il mio capo e l’equità

Il questionario si chiude con uno spazio dedicato alle osservazioni del rispondente. Segue la scheda anagrafica relativa al genere di appartenenza ed alla fascia di età.

Analisi del risultato

Prima sezione: benessere organizzativo

SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO, STRESS DA LAVORO CORRELATO. L’85% dei dipendenti ritiene che il luogo di lavoro non sia sicuro. Nei rispondenti che denunciano l’insicurezza della propria sede lavorativa, emerge una lieve prevalenza della componente femminile. Il 75% dei dipendenti che hanno partecipato all’indagine, considera il proprio luogo di lavoro non soddisfacente in termini di spazi, luminosità, rumorosità: su questo specifico aspetto è prevalente il giudizio negativo maschile.

I quesiti proposti nella A03 ed A04 fanno riferimento ad atti di mobbing ed a molestie eventualmente subite dai lavoratori. È interessante notare

che il 36% dei rispondenti ritiene di aver subito atti di mobbing ed il 24,6% ritiene di essere (od essere stato) oggetto di molestie di vario genere. Per quanto riguarda il quesito sul mobbing, in valori assoluti emerge una lieve prevalenza della componente femminile.

Il 54% dei rispondenti denuncia il mancato rispetto del divieto di fumo nel luogo di lavoro. Le donne risultano più sensibili al problema con una percentuale del 62,5% rispetto al 47%.

DISCRIMINAZIONI. L'esito di questa indagine indica nel complesso una scarsa percezione del problema, ma in riferimento alla domanda B07, relativa alle discriminazioni in relazione alla disabilità, è interessante notare che le risposte a valenza negativa corrispondono al 19% dei rispondenti, tutti appartenenti al genere maschile.

EQUITÀ. Il 77% dei rispondenti ritiene che non vi sia equità nel carico di lavoro, il 74% sostiene che le responsabilità non siano equamente distribuite ed il 79% considera il proprio superiore non imparziale nell'assunzione delle decisioni. Il 77% dei dipendenti che hanno risposto alla C03 ritiene di percepire una retribuzione inadeguata e l'80% di essi sostiene che non vi sia differenziazione di retribuzione in rapporto alla quantità e qualità di lavoro svolto. È interessante notare che gli uomini e le donne sono sensibili al problema dell'equità in pari misura, in riferimento a tutti i quesiti sottoposti.

CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE. L'esito di questa specifica indagine denota un forte senso di frustrazione sia nei dipendenti che nelle dipendenti. È molto alta la percentuale (86%) di chi ritiene poco chiaro il percorso di sviluppo professionale. L'affermazione sostenuta dall'87% dei rispondenti, che sostiene che le reali possibilità di carriera

non siano legate al merito ma ad altri fattori, invita alla riflessione. Altrettanto alta è la percentuale (84%) di chi accusa l'ente di non dare la possibilità di sviluppare attitudini e capacità in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli. Solo il 41% dei dipendenti si sente soddisfatto del proprio percorso professionale.

IL MIO LAVORO. Oltre l'83% dei rispondenti afferma di essere qualificato a svolgere il proprio lavoro e di avere un adeguato livello di autonomia, tuttavia solo il 48% ritiene di avere le risorse e gli strumenti necessari per svolgerlo. Il 60% dei dipendenti si sente nel complesso realizzato a livello professionale.

I MIEI COLLEGHI. La tipologia di risposta nella F02 ed F03 denota la presenza di uno spiccato senso di solidarietà tra i colleghi dai quali ci si sente stimati. Il 94% dei rispondenti ritiene sia un proprio dovere aiutare il collega anche se ciò non rientra nei propri compiti e l'84% sente di essere trattato con rispetto. Tuttavia solo il 55% dei rispondenti ammette che l'organizzazione incoraggi il lavoro in gruppo e la collaborazione.

Il 90% ritiene opportuno che si effettuino riunioni di sezione con i propri superiori e con tutto il personale interessato per rendere chiari gli obiettivi da raggiungere e creare sinergia.

IL CONTESTO DEL LAVORO. I rispondenti e le rispondenti avvertono in pari misura la necessità di formazione e sostengono che l'ente non investa sulle persone e non svolga un'adeguata attività di formazione (87%). Questa sezione ha suscitato risposte di grande interesse dalle quali si evince la percezione dell'assenza di chiarezza sulle regole di comportamento ed inadeguatezza del flusso di informazioni all'interno della propria sezione. Solo il 36% sostiene che le regole di

comportamento siano definite chiaramente ed il 44% ritiene che le stesse siano effettivamente rispettate. Vi è concordanza tra rispondenza maschile e femminile. Il 69% del personale lamenta la mancanza di informazioni e di chiarezza all'interno della propria sezione in riferimento ai compiti ed ai ruoli di ciascuno. La carenza di informazione emerge anche in riferimento alle azioni positive attuate dall'amministrazione al fine di garantire conciliazione tra tempi destinati all'attività lavorativa e quelli dedicati alla famiglia: il 68% dei rispondenti è convinto che questo genere di conciliazione non venga favorito.

SENSO DI APPARTENENZA. Superano il 90% i rispondenti che si sentono orgogliosi dei risultati positivi raggiunti dall'ente e che provano dispiacere quando qualcuno ne parla male. Solo il 44%, tuttavia, ritiene che vi sia esatta corrispondenza tra i propri valori e quelli praticati nell'ente.

IMMAGINE DELL'AMMINISTRAZIONE. Il 64% dei dipendenti pensa che gli utenti e la collettività in generale esprimano un giudizio negativo in merito all'utilità dei servizi forniti.

IMPORTANZA DEGLI AMBITI D'INDAGINE.

	Tipologia	RISPOSTE IN % A VALENZA POSITIVA
A	SICUREZZA E SALUTE	83%
B	DISCRIMINAZIONI	79%
C	EQUITÀ	85%
D	CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE	83%
E	LAVORO	91%
F	COLLEGHI	84%
G	CONTESTO DEL LAVORO	89%

H	APPARTENENZA	85%
I	IMMAGINE DELL'AMMINISTRAZIONE	83%

Seconda sezione: valutazione del superiore gerarchico. Grado di condivisione del sistema di valutazione

LA MIA ORGANIZZAZIONE. Con una lieve prevalenza della componente maschile, l'88% del personale rispondente ignora le strategie della propria amministrazione, l'85% non ne condivide gli obiettivi strategici e l'84% non ha alcuna percezione dei risultati raggiunti. Per la maggior parte dei rispondenti, la causa principale è il mancato flusso di informazioni.

LE MIE PERFORMANCE. Il 60% dei rispondenti ritiene che il sistema di valutazione non si basi su elementi importanti del proprio lavoro. In particolare il 68% nega di avere un'informazione adeguata sulle modalità di valutazione del proprio lavoro ed il 69% sostiene di non essere correttamente informato su come migliorare i propri risultati. Nel complesso si evince che nella valutazione mancano regole certe e non esistono parametri oggettivi di riferimento.

IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA. La percezione della necessità di una regolamentazione nella valutazione della performance è il risultato dell'indagine condotta nella parte finale di questa sezione. Un'alta percentuale di rispondenti (84%) sostiene che l'amministrazione non premi capacità e impegno. L'89% afferma di non conoscere i sistemi di valutazione della performance.

Terza sezione: valutazione del superiore gerarchico

IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA. Si attesta su una media del 60% (con valore negativo) l'esito dell'indagine che ha ad oggetto la percezione del ruolo del capo e del suo contributo al miglioramento della qualità del lavoro del dipendente.

IL MIO CAPO E L'EQUITÀ. Tuttavia, con una media del 50% i rispondenti ritengono che il capo agisca con equità, sia capace di gestire conflitti e criticità. Il 70% stima il proprio capo e lo ritiene una persona competente.

Lettura delle risposte aperte

Il 46% dei rispondenti ha integrato il questionario con osservazioni o suggerimenti. Di questi, la componente femminile ha raggiunto il 53%, quella maschile il 39%. I rispondenti che ha commentato il questionario senza specificare la propria appartenenza di genere, hanno raggiunto il 7%.

Gli uomini hanno mostrato particolare sensibilità alla problematica della carenza di formazione ed informazione, hanno chiesto di percepire una retribuzione adeguata ed incentivi economici, si sono mostrati sensibili al problema della sicurezza sul lavoro ed alla meritocrazia. Anche nelle donne è emersa una spiccata sensibilità in riferimento all'assenza di informazione in ambito lavorativo, che rende il proprio lavoro isolato dal contesto e fine a se stesso. La componente femminile si mostra particolarmente attenta alle esigenze dell'utenza e chiede un

miglioramento dei servizi offerti. Sollecita la realizzazione di corsi di formazione, chiede meritocrazia ed equità nel carico di lavoro.

Considerazioni conclusive

La lettura dei dati suindicati risulta essere in parte contraddittoria, occorre però inserire tale “lettura” nel giusto contesto e dare rilievo ad alcuni elementi che sicuramente hanno inciso in tal senso: 1) è la prima volta che viene sottoposto in quest’ Ente un questionario sul benessere organizzativo; 2) la maggior parte dei rispondenti appartiene alla fascia d’età compresa tra i 50 e i 60 anni, ed è probabile che faccia riferimento ad episodi e vicende relativi ad un ampio arco temporale non strettamente legato all’ultimo anno, come richiesto invece dal questionario; 3) è possibile che i rispondenti si siano sentiti in parte condizionati dal non sapere quale sarebbe stato l’uso di determinate risposte.

Ciò premesso, è opportuno rilevare che tra gli ambiti di osservazione caratterizzati da un notevole livello di criticità e che hanno avuto un’alta percentuale di risposte a valenza negativa, che si è attestata complessivamente su un valore medio pari all’86% , individuiamo:

- ✓ La percezione di assenza di sicurezza sul luogo di lavoro,
- ✓ La percezione che la possibilità di carriera non sia legata al merito
- ✓ La mancanza di occasioni di formazione e crescita professionale
- ✓ La mancanza di circolazione di informazioni su strategie, obiettivi e risultati
- ✓ La percezione che la valutazione non sia legata al merito
- ✓ L’assenza di strumenti di valutazione predefiniti ed oggettivi

Di contro, è forte il senso di appartenenza all' Ente percepito dai dipendenti (90%) ed altrettanto alto il livello di solidarietà e di rispetto nei confronti dei colleghi, che viene espresso con valore medio dell'89%. Anche la stima nei confronti del proprio superiore gerarchico si attesta sul valore del 70%, nel complesso discretamente positivo.

L'esito di questa prima indagine sul benessere organizzativo del personale dipendente non può ritenersi fine a se stesso ma deve rappresentare un punto di partenza per l'adozione di tutte le misure concrete e possibili che l'amministrazione deve proporsi di attuare al fine di migliorare la performance del dipendente.

Il CUG sottopone alla riflessione dell'Amministrazione i risultati ottenuti, affinché ne faccia propri i punti di forza e mediti approfonditamente sui motivi di insoddisfazione del personale, al fine di elaborare azioni correttive e specifiche proposte di intervento.

Quarto, 19/3/2014

**Il Comitato Unico di
Garanzia**

Firmato: Di Vicino Maria
Biondi Angela
Ferrara Angela
Ascione Annarita
Attore Immacolata
Francese Daniele
Giacobbo Maria Grazia
Palumbo Francesco
Simeoli Salvatore