

Indagine sul benessere organizzativo

Camera di Commercio
Industria Artigianato e Agricoltura di Foggia



Organismo Indipendente di Valutazione
Relazione: Prof. Nunzio Angiola

Agenda

- Introduzione
- Benessere Organizzativo
- Grado di condivisione del sistema di valutazione
- Valutazione del superiore gerarchico
- L'indagine

Introduzione

Nei mesi scorsi tutti i collaboratori della Camera di Commercio di Foggia sono stati coinvolti in un indagine su:

1. Benessere Organizzativo;
2. Grado di condivisione del sistema di Valutazione;
3. Valutazione del superiore gerarchico da parte del personale.

Il tutto previsto dal D.Lgs. 150/2009, art. 14, comma 5.

Benessere organizzativo

Per “*benessere organizzativo*” si intende lo *stato di salute* di un’organizzazione in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo quantitativo dei propri risultati.

L’indagine sul benessere organizzativo è finalizzata alla rilevazione e all’analisi di:

- **scostamenti** dagli standard normativi, organizzativi e sociali dell’Ente;
- **grado di percezione** da parte dei dipendenti del rispetto di detti standard.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

Per “grado di condivisione del sistema di valutazione” si intende la misura della **condivisione**, da parte del personale dipendente, del **sistema di misurazione e valutazione della performance** approvato ed implementato nella Camera

Valutazione del superiore gerarchico

Per “valutazione del superiore gerarchico” si intende la rilevazione della percezione del dipendente rispetto allo svolgimento, da parte del **superiore gerarchico**, delle **funzioni direttive** finalizzate alla gestione del personale e al miglioramento della performance.



I tre aspetti citati rappresentano aspetti diversi del contesto in cui si svolge l'attività lavorativa, ma sono stati trattati in **modo integrato**, dal momento che hanno a che vedere con i diritti dei lavoratori e con aspetti relativi allo svolgimento dell'attività lavorativa.

Pertanto gli ultimi due aspetti della rilevazione vengono ricompresi in un **concetto allargato di benessere organizzativo**.

L'indagine

Questa tipologia di indagini è funzionale all'attuazione del **ciclo di gestione della performance**, dal momento che fornisce informazioni relevantissime in forma strutturata per consentire **azioni di miglioramento** e, quindi, per assicurare a regime, “elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale”, secondo quanto previsto dall'articolo 2 del decreto 150.

I temi del benessere organizzativo e i risultati delle azioni intraprese, sono elemento utile a numerosi *stakeholder*, ai fini dell'espletamento del controllo civico su cui poggia la Riforma. Pertanto, la Camera ha provveduto a pubblicare sul sito *web* i risultati delle indagini sul benessere organizzativo.

L'indagine

SEZIONE PRIMA: CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

ANAGRAFICA

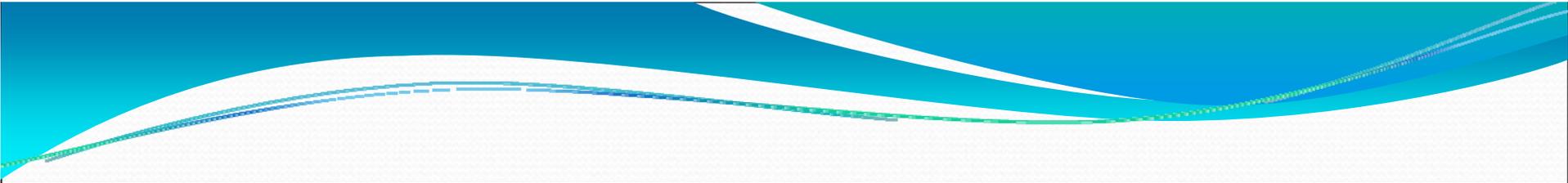
I.a	SESSO
I.b	ETA'
I.c	TITOLO DI STUDIO
I.d	CATEGORIA APPARTENENZA
I.e	ANNI DI LAVORO



SEZIONE SECONDA: AMBIENTE DI LAVORO

Su una scala di valutazione da 1 a 5, in che misura sei in accordo con le seguenti affermazioni.

II.a	L'ambiente di lavoro è illuminato
II.b	L'ambiente di lavoro è silenzioso
II.c	L'ambiente di lavoro è gradevole
II.d	L'ambiente di lavoro è pulito
II.e	Le condizioni dell'edificio sono buone
II.f	La postazione di lavoro utilizzata è adatta
II.g	I servizi igienici utilizzati sono decorosi
II.h	Il medico competente della Medicina del lavoro soddisfa le aspettative
II.i	Le misure tecniche ed organizzative adottate in materia di sicurezza degli impianti elettrici e dell'illuminazione sono evidenti
II.l	Le misure di sicurezza per ciò che concerne le vie di esodo sono evidenti
II.m	Le misure di sicurezza per ciò che concerne la rumorosità sono apprezzabili
II.n	L'amministrazione ha dato applicazione alle norme sulla rimozione delle barriere architettoniche



SEZIONE TERZA: IL LAVORO

Su una scala di valutazione da 1 a 5, in che misura sei in accordo con le seguenti affermazioni.

III.a	Lavorare per la propria organizzazione è impegnativo
III.b	Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro
III.c	La giornata lavorativa dà soddisfazione
III.d	Il lavoro svolto è inerente al proprio iter formativo-professionale
III.e	L'orario di lavoro è funzionale
III.f	Il lavoro svolto consente di far emergere le qualità personali e professionali
III.g	Nel lavoro non mancano le occasioni di aggiornamento e formazione
III.h	Per svolgere il lavoro è semplice avere le informazioni di cui si ha bisogno
III.i	Gli obiettivi dell'Ente sono chiari e ben definiti



SEZIONE QUARTA: RELAZIONI CON COLLEGHI E SUPERIORI

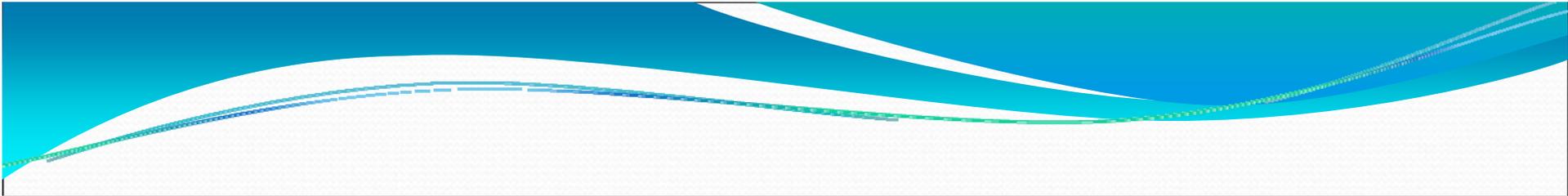
Su una scala di valutazione da 1 a 5, in che misura sei in accordo con le seguenti affermazioni.

IV.a	I rapporti tra uffici e colleghi sono caratterizzati da collaborazione
IV.b	I rapporti interpersonali sono cordiali
IV.c	Il superiore gerarchico agisce con trasparenza e integrità
IV.d	Il dirigente agisce con trasparenza e integrità
IV.e	Il superiore gerarchico trova soluzioni adeguate ai problemi lavorativi
IV.f	Il superiore trova soluzioni adeguate ai problemi lavorativi
IV.g	Le proposte dei dipendenti contribuiscono al miglioramento dei processi organizzativi
IV.h	Il superiore gerarchico fa richieste congrue rispetto a quello che il dipendente "è" (ruolo competenze qualifiche) e "fa"
IV.i	Il superiore gerarchico facilita e promuove lo sviluppo del "saper fare" (aggiornamento condivisione e circolazione delle conoscenze)
IV.l	I superiori gerarchici hanno capacità gestionali e competenze professionali
IV.m	La dirigenza adotta metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale
IV.n	La direzione garantisce pari opportunità

SEZIONE QUINTA: BENESSERE ORGANIZZATIVO

Su una scala di valutazione da 1 a 5, in che misura sei in accordo con le seguenti affermazioni.

V.a	Gli obiettivi operativi sono chiari e definiti rispetto alla pianificazione e programmazione strategica
V.b	L'amministrazione fornisce risorse e mezzi per svolgere il lavoro
V.c	Le professionalità sono riconosciute e apprezzate dall'amministrazione
V.d	La cultura del lavoro di squadra è diffusa
V.e	L'amministrazione riconosce e valorizza le competenze e gli apporti personali
V.f	L'amministrazione è attenta all'innovazione tecnologica e culturale
V.g	L'amministrazione favorisce misure che rendono compatibile il lavoro con le esigenze personali e familiari
V.h	L'ambiente di lavoro è improntato al rispetto dei principi in materia di pari opportunità, benessere organizzativo, contrasto alle discriminazioni e mobbing
V.i	La cultura del problem solving è diffusa
V.l	Il livello di insofferenza e/o disinteresse per il lavoro è basso
V.m	Le professionalità che l'Ente esprime sono apprezzate all'esterno
V.n	Il livello di risentimento nell'ambiente di lavoro è basso
V.o	Le informazioni funzionali al lavoro circolano facilmente e regolarmente
V.p	Lo scambio di comunicazioni tra colleghi - non consone e non appropriate - ostacola l'efficienza dei processi lavorativi di competenza
V.q	La distribuzione dei carichi di lavoro è funzionale ai processi organizzativi
V.r	L'amministrazione adotta modalità e strumenti di comunicazione per garantire trasparenza della misurazione e della valutazione della performance
V.s	L'amministrazione allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole ed accogliente
V.t	L'amministrazione adotta azioni per prevenire infortuni e rischi professionali



SEZIONE SESTA: SUGGERIMENTI

Quali sono le cose più urgenti da migliorare nell'amministrazione?

(indicare max tre risposte, in ordine di priorità)

1	Valorizzazione del personale
2	Circolazione e chiarezza delle informazioni
3	Confortevolezza dell'ambiente di lavoro
4	Rapporto tra unità organizzative e l'assegnazione delle risorse umane
5	Adeguatezza delle dotazioni tecnologiche ed informatiche
6	Flessibilità e compatibilità del contesto lavorativo con la vita privata

Metodologia

Nell'esposizione dei risultati, si fa riferimento, innanzitutto, a tre tipologie di indicatori:

- 1) **La media ponderata:** varia da 1 (massima insoddisfazione) a 5 (massima soddisfazione). Valori dell'indice maggiori di 3 evidenziano una soddisfazione degli intervistati via via crescente, a mano a mano che ci si avvicina al massimo (media pari a 5).
- 2) **La variabilità**, ottenuta attraverso il calcolo della deviazione standard, che è l'indice solitamente utilizzato per misurare la dispersione delle risposte o, al contrario, la loro concentrazione intorno alla media. Un ridotto valore della deviazione standard evidenzia un elevato grado di omogeneità delle risposte; al contrario, una elevata deviazione standard indica una forte eterogeneità delle risposte rispetto alla media (molti intervistati decisamente soddisfatti, ma anche molti intervistati insoddisfatti).
- 3) **Infine, si è presa in esame la mediana.** Si ricorda che la mediana è il valore che si trova "nel mezzo" della distribuzione dei punteggi assegnati dagli intervistati. La mediana è da preferire alla media, dal momento che quest'ultima risente dei valori estremi (più bassi e più alti). La mediana, invece, non è influenzata dai punteggi molto bassi o molto alti

		Ambiente di lavoro	Il (contenuto del) lavoro svolto	Relazioni con colleghi e superiori	Benessere organizzativo
Numerosità questionari	Valori validi	81	81	81	81
	Valori mancanti	0	0	0	0
Media		3,0383	3,4506	3,3593	3,0963
Mediana		3,0000	3,7000	3,6000	3,2000
Deviazione standard		,88876	,94089	1,06416	,93641
Range		3,90	3,60	4,00	4,00
Minimum		1,00	1,40	1,00	1,00
Maximum		4,90	5,00	5,00	5,00
Percentili	25% dei valori	2,5000	2,6000	2,6500	2,4000
	50% dei valori	3,0000	3,7000	3,6000	3,2000
	75% dei valori	3,7000	4,1000	4,2000	3,7000

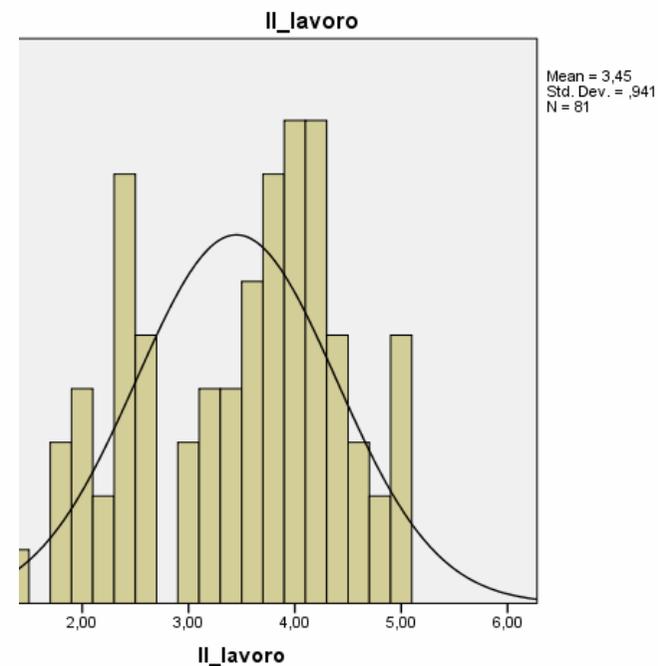
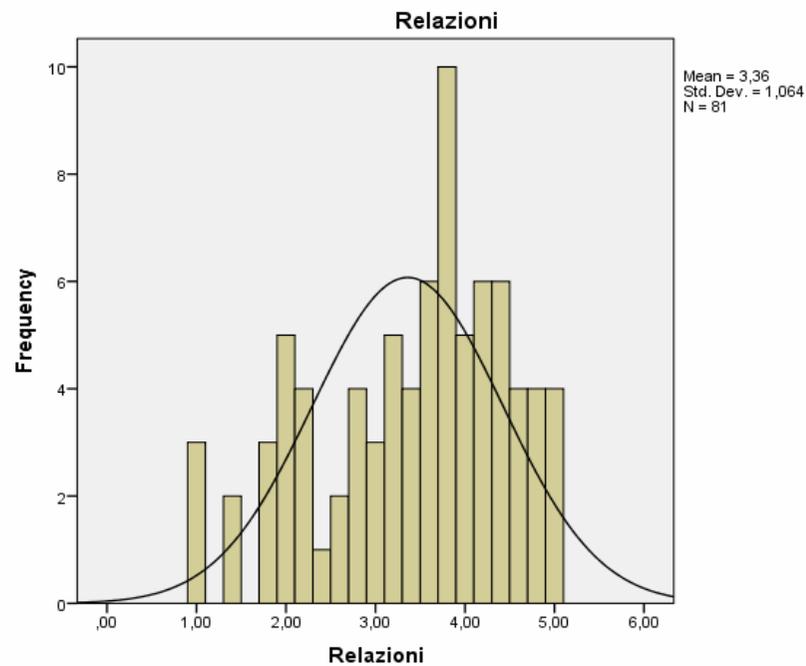
Dall'indagine emerge che i giudizi degli intervistati si attestano – in linea tendenziale – su valori superiori, non di molto, rispetto al livello di media soddisfazione (punteggio pari a 3).

I valori più elevati della mediana e della media si riscontrano rispetto al fattore che attiene al “contenuto del lavoro svolto” e a quello che si riferisce alle “relazioni con colleghi e superiori”.

Occorre sottolineare, comunque, che in questi due casi si registra una maggiore dispersione rispetto alla media (deviazione standard) e, pertanto, si riscontra – in linea tendenziale – una minore omogeneità di giudizi rispetto agli altri due fattori (ambiente di lavoro e benessere organizzativo)

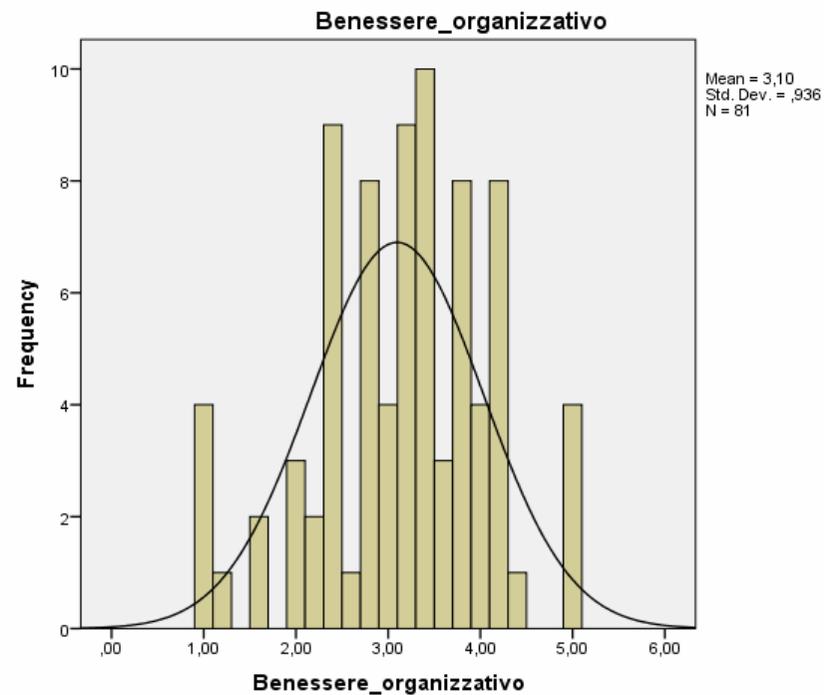
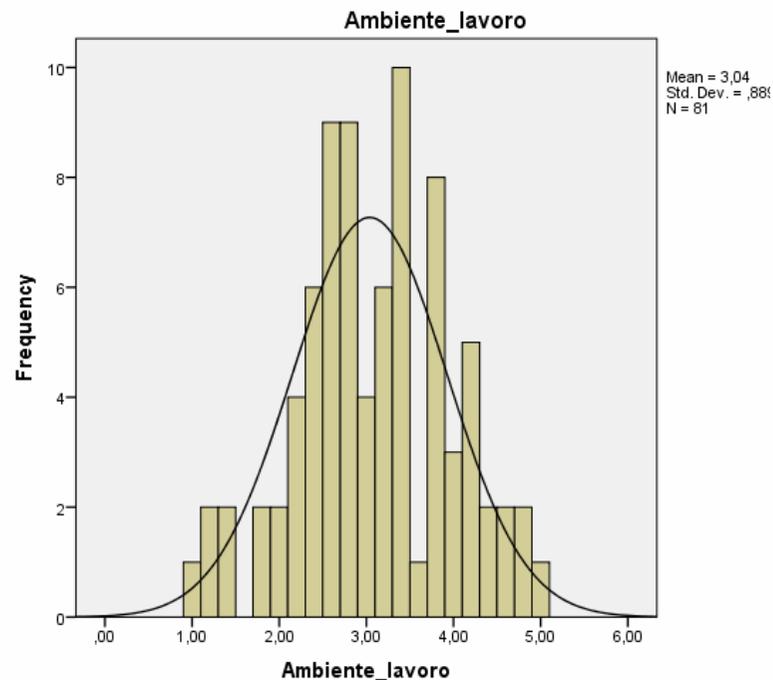
Overview dei risultati (2/3)

I grafici successivi evidenziano la **distribuzione delle frequenze relative** ai quattro fattori esaminati.



Overview dei risultati (2/3)

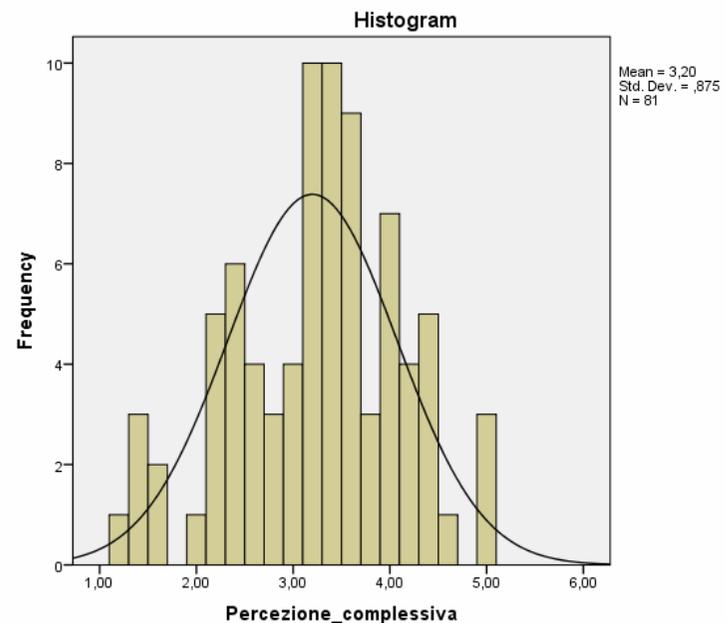
I grafici successivi evidenziano la **distribuzione delle frequenze relative** ai quattro fattori esaminati.



Overview dei risultati (3/3)

Nel complesso, i giudizi sono nella media, come si evince dalla tabella successiva che sintetizza i quattro fattori presi in esame. La **variabile di sintesi** è denominata “**percezione complessiva**”.

Percezione_complessiva		
Numerosità ques tionari	Valori validi	81
	Valori mancanti	0
	Media	3,1988
	Mediana	3,3000
	Deviazione standard	,87514
	Range	3,80
	Minimum	1,20
	Maximum	5,00
Percentili	25% dei valori	2,5000
	50% dei valori	3,3000
	75% dei valori	3,8500



Approfondimenti (1/4)

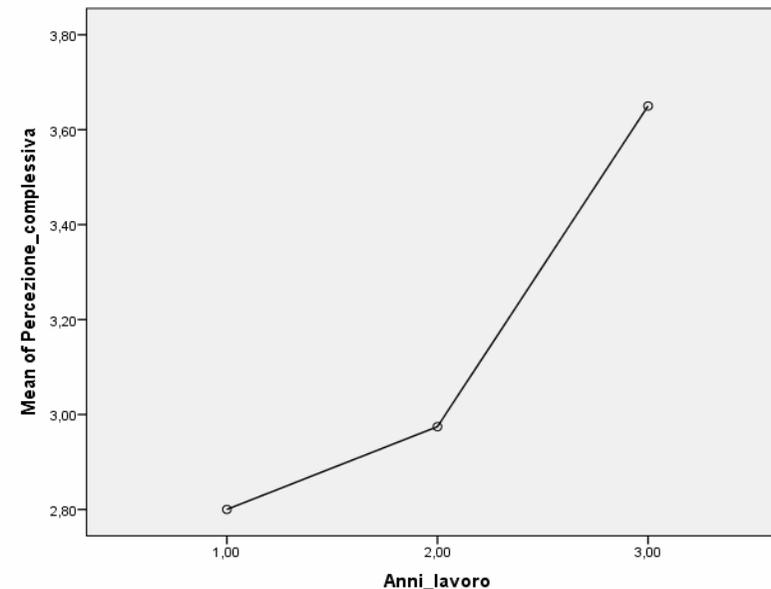
Se si passa ad analizzare **come i giudizi si distribuiscono in funzioni di alcune variabili qualitative come il sesso, l'età, il titolo di studio, la categoria di appartenenza e l'anzianità di servizio**, si registrano alcuni interessanti risultati, che di seguito vengono in breve richiamati.

Nello specifico, **l'anzianità di servizio** è la variabile che incide maggiormente sui giudizi. Infatti, coloro che lavorano presso l'Ente da più anni tendono a fornire **giudizi più positivi con riferimento a tutti e quattro i fattori considerati (ambiente di lavoro, contenuto del lavoro, relazioni e benessere organizzativo)**.

In effetti, **l'indice di percezione complessiva del clima organizzativo** è significativamente diverso ($p\text{-value} < 0,001$) tra le varie classi di anzianità prescelte (valore 1 = anzianità inferiore di 10 anni; valore 2 = anzianità inferiore a 20 anni e almeno pari a 10 anni; valore 3 = anzianità maggiore di 20 anni) e, nello specifico, **fa registrare valori tendenzialmente maggiori al crescere dell'anzianità**.

Si veda la slide successiva.

Approfondimenti (2/4)



Percezione_complessiva				
Classi di anzianità	Numerosità	Media	Deviazione standard	Errore standard
1,00	6	2,8000	,93167	,38035
2,00	39	2,9744	,73475	,11765
3,00	24	3,6500	,66659	,13607
Total	69	3,1942	,79407	,09560
Classi di anzianità	Intervallo di confidenza (95% dei valori intorno alla media)		Minimum	Maximum
	Limite inferiore	Limite superiore		
1,00	1,8223	3,7777	1,40	4,10
2,00	2,7362	3,2125	1,30	4,90
3,00	3,3685	3,9315	2,30	5,00
Total	3,0034	3,3850	1,30	5,00

Approfondimenti (3/4)

Anche il sesso è un variabile che incide sulla distribuzione dei giudizi a livello di “percezione complessiva”, nel senso che i compilatori di sesso maschile (valore =1) tendono a fornire giudizi complessivamente più favorevoli rispetto alle donne (valore = 2). In tal caso, il livello di significatività statistica (*p-value*) è inferiore al 5%.

Si noti come i giudizi delle donne siano più uniformi (deviazione standard = 0,70) rispetto a quelli degli uomini (deviazione standard = 0,92).

Occorre precisare che tra i quattro fattori che compongono l'indice di percezione complessiva, il “benessere organizzativo” e l’ “ambiente di lavoro” sono quelli che appaiono più sensibili alla variabile sesso (*p-value* < 0,05).

In tutti gli altri casi, le relazioni statistiche non appaiono significative.

Group Statistics					
	Sesso	Numerosità	Media	Deviazione standard	Errore standard dalla media
Percezione_complessiva	1,00	36	3,4472	,91760	,15293
	2,00	37	3,0081	,69016	,11346

Approfondimenti (4/4)

È stato chiesto, infine, ai singoli dipendenti il loro punto di vista in merito alle “cose più urgenti da migliorare nell’amministrazione”, tra una serie (n. 6) di risposte possibili. Inoltre, è stata data la possibilità di inserire ulteriori risposte non ricomprese nelle precedenti, nell’ambito delle voce “altro”.

Dall’indagine emerge che la “valorizzazione del personale” costituisce il “tema” più rilevante secondo l’opinione dei rispondenti (50 risposte).

Seguono il “rapporto tra le unità organizzative e l’assegnazione delle risorse umane” (37 risposte) e la “circolazione e chiarezza delle informazioni” (34 risposte).

1	Valorizzazione del personale	50
2	Circolazione e chiarezza delle informazioni	34
3	Confortevolezza dell’ambiente di lavoro	27
4	Rapporto tra unità organizzative e l’assegnazione delle risorse umane	37
5	Adeguatezza delle dotazioni tecnologiche ed informatiche	21
6	Flessibilità e compatibilità del contesto lavorativo con la vita privata	17
7	Altro	3