



# ***PROVINCIA DI BENEVENTO***

*Indagine e promozione*

***BENESSERE ORGANIZZATIVO***

*anno 2006*

## MODALITÀ E TEMPI DI ATTUAZIONE

# L'indagine sul "benessere organizzativo" e suoi obiettivi

Il 'Cantiere d'innovazione' sul benessere organizzativo a cui ha partecipato la Provincia di Benevento, è un'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica, con la finalità di diffondere presso le P.A. l'utilizzo del benessere organizzativo come strumento di "ascolto" e parte integrante delle politiche delle risorse umane.

Il progetto mira a introdurre elementi di cambiamento organizzativo e, soprattutto, a favorire una partecipazione attiva del personale con suggerimento di soluzioni ai problemi organizzativi. Aiuta inoltre a costruire in concreto un sistema di *indicatori* in grado di misurare la *salute organizzativa*.

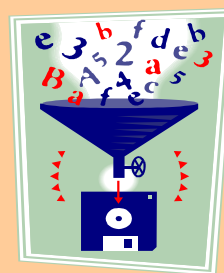


La diagnosi che emerge dall'indagine sul *clima organizzativo* consente di rilevare le aree di criticità e di poter con ciò programmare e realizzare interventi mirati alla trasformazione positiva di alcuni aspetti della vita lavorativa, con l'obiettivo di raggiungere un miglioramento dell'efficacia ed efficienza dell'Ente.

Soprattutto, il progetto mira a far sentire tutti i soggetti *attivi* nella determinazione di parte del proprio destino professionale; creando basi perché il rapporto di lavoro sia concepito come una collaborazione per raggiungere insieme obiettivi condivisi e durevoli, pur nei limiti dei ruoli che ognuno è chiamato a ricoprire dentro e fuori l'Ente.

FASI DI REALIZZAZIONE	1° TRIMESTRE			2° TRIMESTRE			3° TRIMESTRE			4° TRIMESTRE		
	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.
<b>Descrizione 1^ fase:</b> richiesta kit su "benessere organizzativo" Dipartimento F.P. e ricezione dello stesso	↔											
<b>Descrizione 2^ fase:</b> Comunicazione avvio indagine a Presidente-Assessore R.U. – S.G. dipendenti tutti tramite Dirigenti, OO.SS. ed RSU aziendali e successiva consegna questionario	↔											
<b>Descrizione 3^ fase:</b> ritiro questionario esame ed elaborazione dati e grafici	↔											
<b>Descrizione 3^ fase:</b> partecipazione "risultati benessere organizzativo" Presidente-Assessore R.U., S.G. dipendenti tutti tramite Dirigenti, OO.SS. ed RSU aziendali	↔											

## Alcuni dati sull'indagine



Il questionario è stato somministrato a **326** Dipendenti dell'Ente, con restituzione di **261** elaborati, per una percentuale partecipativa dell'**80,06%**.

Il questionario risulta ripartito nelle seguenti aree:

profilo generale, innovazione, indicatori positivi, indicatori negativi, comfort, sicurezza, caratteristiche lavoro, rapporto con i dirigenti, rapporto con i colleghi, suggerimenti.

Sono stati esclusi dall'analisi le aree dati anagrafici e caratteristiche dipendenti, anche per l'insufficienza del riscontro compilativo.

Chi ha compilato il questionario, per immotivata "diffidenza" o "preoccupazione", ha preferito "rafforzare" il già completo grado di anonimato.

Si è, infatti, registrata un'alta percentuale di "non risposte" a domande su dati anagrafici e, in particolare, su caratteristiche dell'area di appartenenza.

## *Letture delle elaborazioni grafiche*



Per ognuna delle predette "aree" è stata prodotta un'elaborazione grafica.

Il punteggio alle singole dimensioni del "benessere" varia in un *range* compreso tra 1 e 4. Più alto è il punteggio più la dimensione è percepita come presente nell'organizzazione. Per semplificare la lettura dei grafici si è inserita una *linea verticale in corrispondenza del valore medio del profilo* che di volta in volta si va ad esaminare.

Ciò consente di individuare subito le aree al di sopra della media, percepite come presenti nell'amministrazione, da quelle percepite come meno presenti, che si collocano al di sotto della media. Il significato di tale presenza, a volte positivo a volte negativo, è determinato dal valore semantico della dimensione in esame.



## Grafico “ Profilo generale ”

Il grafico relativo all’area “*profilo generale*” riporta i punteggi medi rilevati nelle varie dimensioni del questionario.

La collocazione in un unico grafico permette il confronto immediato *tra le dimensioni e con il valore medio generale*.

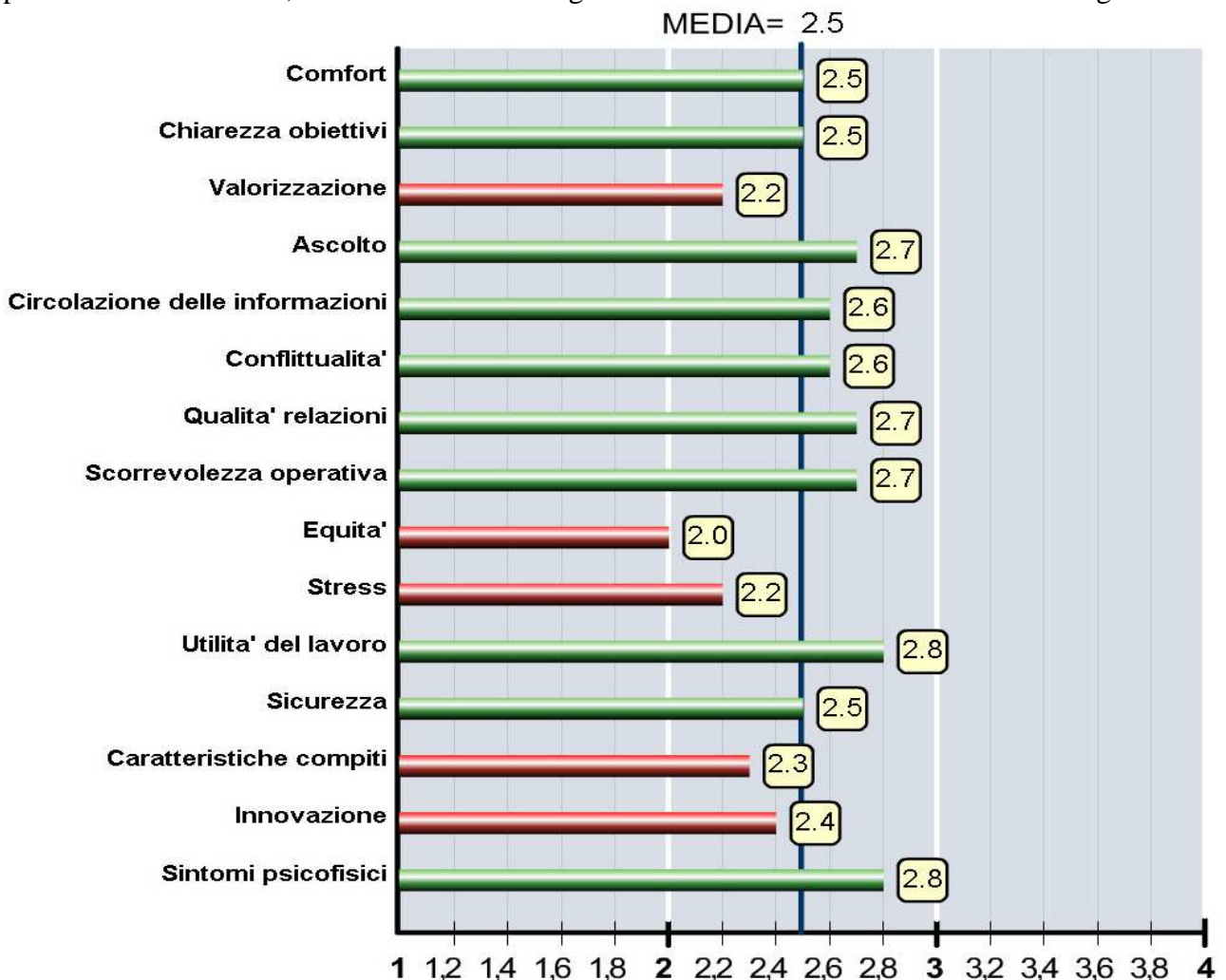
Ogni dimensione che supera tale valore medio è considerata una dimensione positiva del *benessere* , mentre quelle inferiori alla linea media sono quelle critiche per l’Amministrazione.

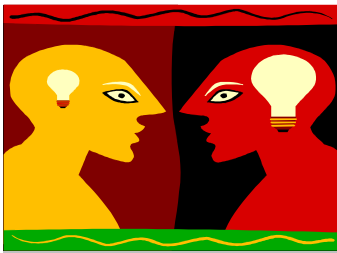
La *media totale* risulta di **2,5** , un valore abbastanza buono nella scala utilizzata, che va da 1 a 4.

Una valutazione complessivamente al di sopra della media viene data agli aspetti dell’*utilità del lavoro*, dei *sintomi psicofisici*, dell’*ascolto*, della *qualità delle relazioni*, della *scorrevolezza operativa*.

I valori che si collocano al di sotto della media sono la scarsa percezione della *valorizzazione* e dell’*equità*, nonché la percezione dello *stress* nell’ambiente di lavoro.

Da questa prima analisi, si evidenzia la percezione della ridotta possibilità di esprimere capacità e potenzialità individuali; della difficoltà all’adeguato riconoscimento del contributo dei singoli.





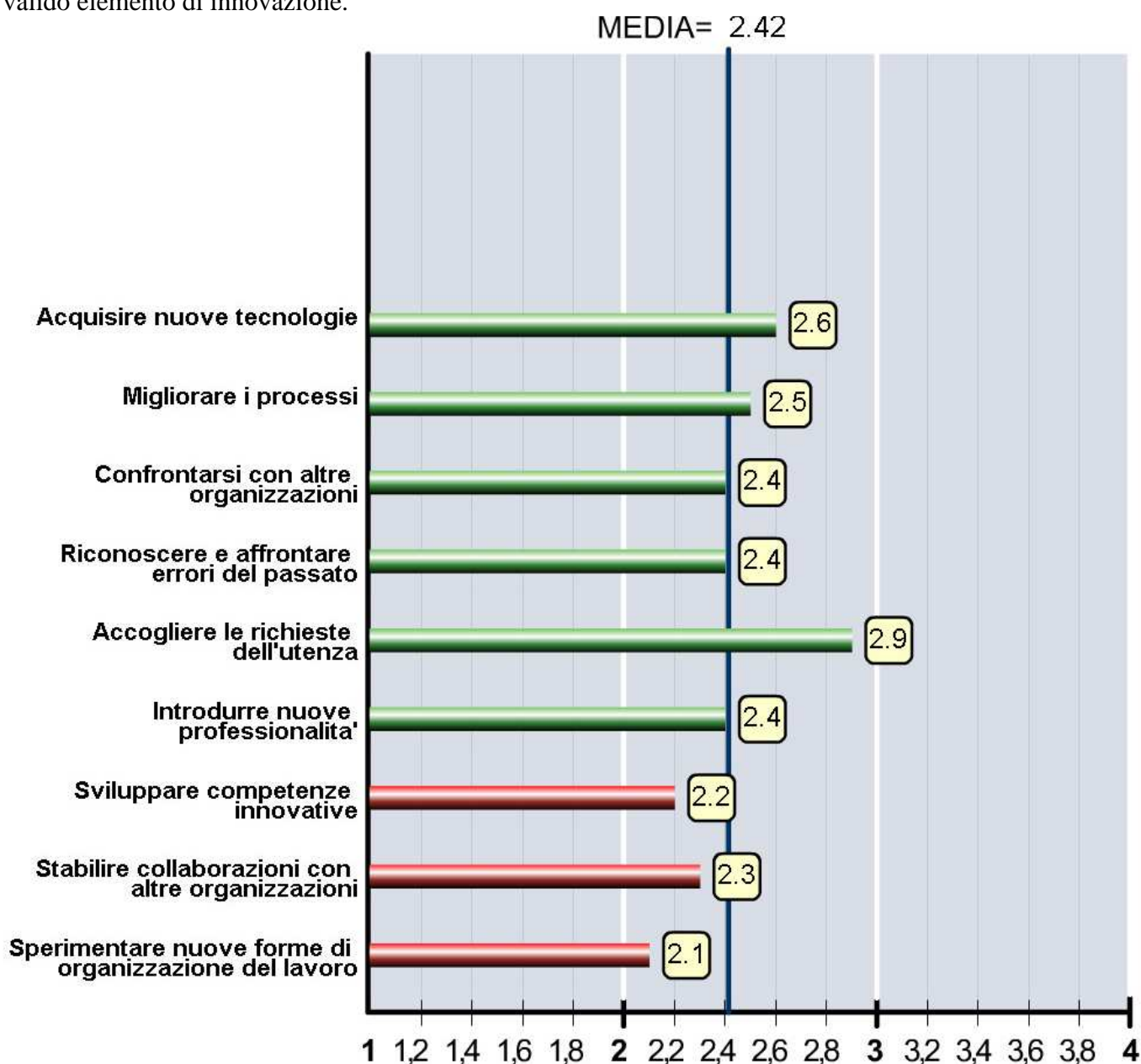
## Grafico “Innovazione”

La media delle risposte risultanti dal grafico dell’*Innovazione* è di **2,42**.

Anche in questo caso la percezione del grado di innovazione è valutata in misura intermedia.

In particolare, si attribuisce un valore positivo all’acquisizione di *nuove tecnologie* da parte dell’Ente, utili per un migliore servizio all’utenza, ma al tempo stesso si ritiene che non siano abbastanza sviluppate le *competenze innovative*, né si sperimentino adeguatamente *nuove forme di organizzazione del lavoro* e neanche si stabiliscano utilmente collaborazioni con altre organizzazioni.

All’interno della presente *area* è attribuita una valenza positiva all’indicatore che esprime l’accoglienza delle richieste dell’utenza. Ciò a dimostrazione che la “*customer satisfaction*” è considerata senza dubbio valido elemento di innovazione.



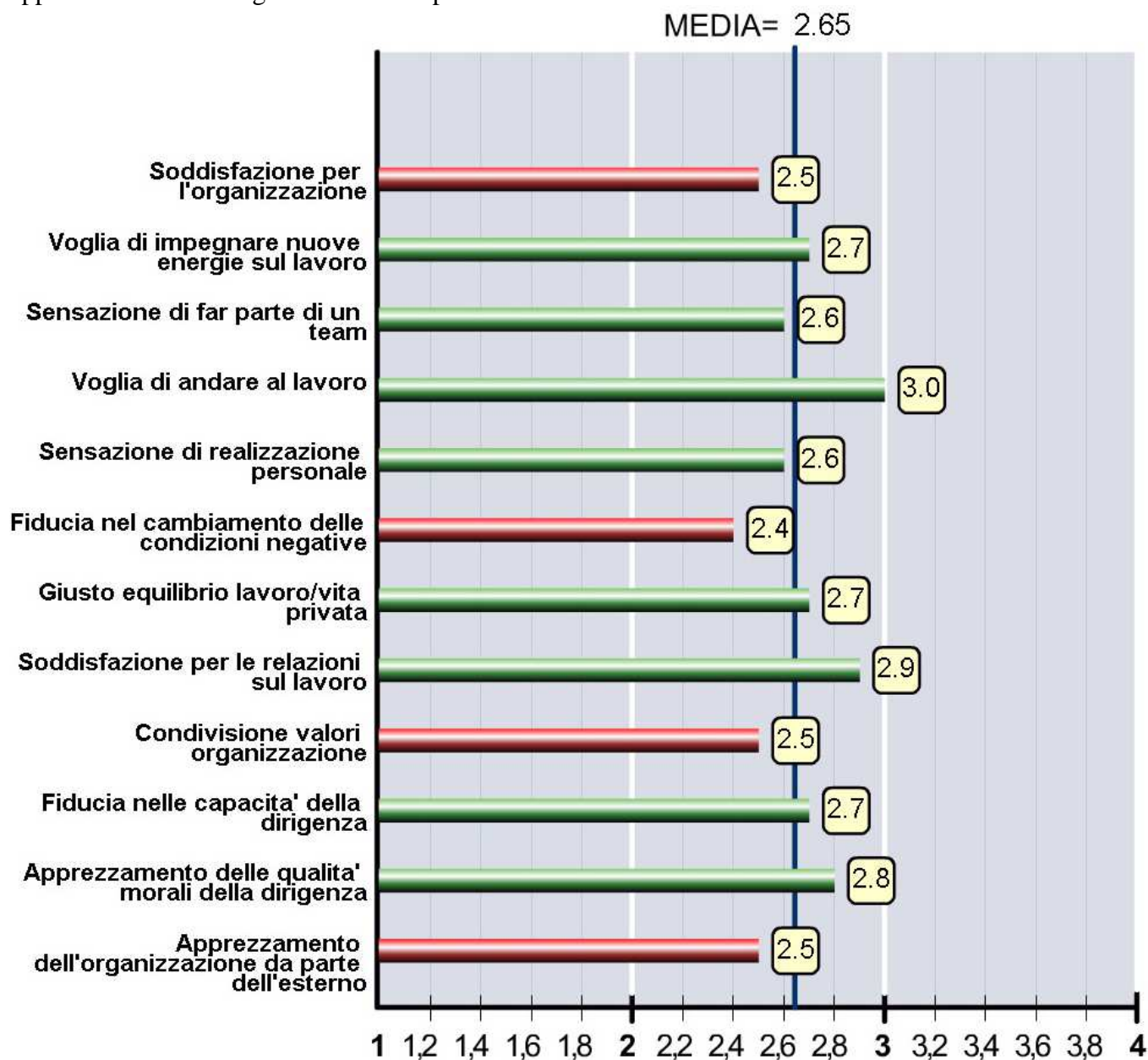


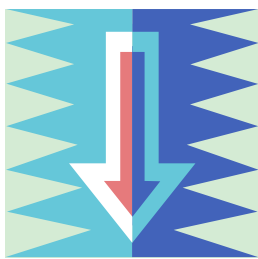
## Grafico “Indicatori Positivi”

Il grafico delle risposte fornite a quest’ area indica una media del **2,65**.

Da un’analisi particolareggiata dei vari indicatori ritenuti positivi, emerge che la *voglia di andare a lavoro* è sicuramente un indice di integrazione nella propria organizzazione, così come la *soddisfazione per le relazioni sul lavoro* e la *voglia di impegnare nuove energie sul lavoro* o l’*apprezzamento sulle qualità morali della dirigenza*.

A tali aspetti, considerati dai dipendenti punti di forza dell’organizzazione, fanno da contraltare: una relativa insoddisfazione per l’organizzazione, una certa sfiducia riposta nel possibile cambiamento delle condizioni negative, scarsa condivisione dei valori dell’organizzazione e la percezione di un non positivo apprezzamento dell’organizzazione da parte dell’esterno.



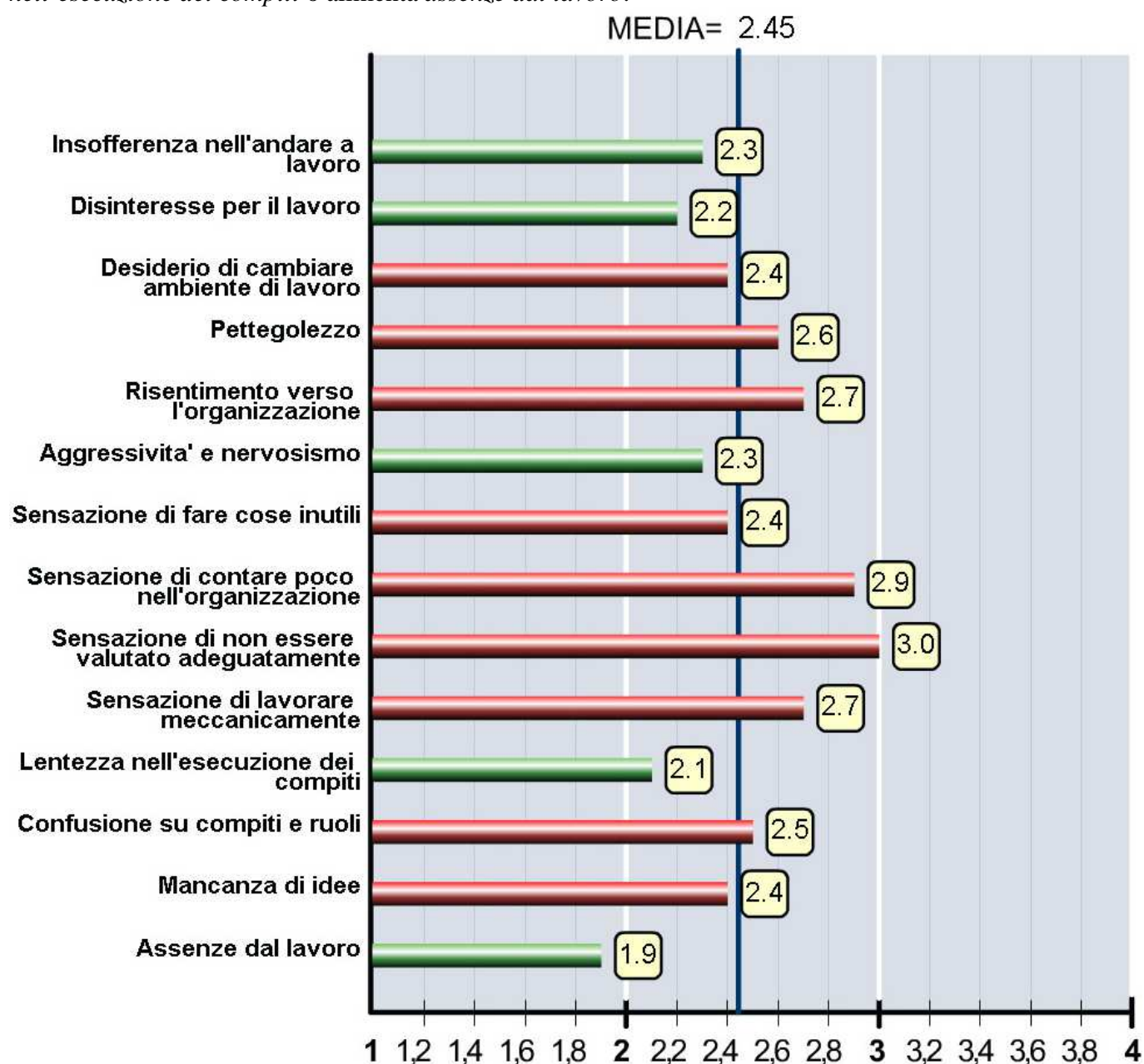


## Grafico “Indicatori Negativi”

La sensazione di *non essere valutato adeguatamente* e di *contare poco nell'organizzazione* sono i due indicatori maggiormente negativi che si evidenziano nel grafico.

Data, infatti, la polarità semantica negativa e, perciò, invertita rispetto alle altre dimensioni, ad un punteggio alto corrisponde una valutazione negativa.

Lo scarso riconoscimento è spesso alla base di un certo grado di risentimento verso l'organizzazione; genera a volte la *sensazione di lavorare meccanicamente* e favorisce il *pettegolezzo*, mentre non è causa di *disinteresse per il lavoro* né provoca *insofferenza nell'andare al lavoro* e neanche favorisce la *lentezza nell'esecuzione dei compiti* o alimenta *assenze dal lavoro*.

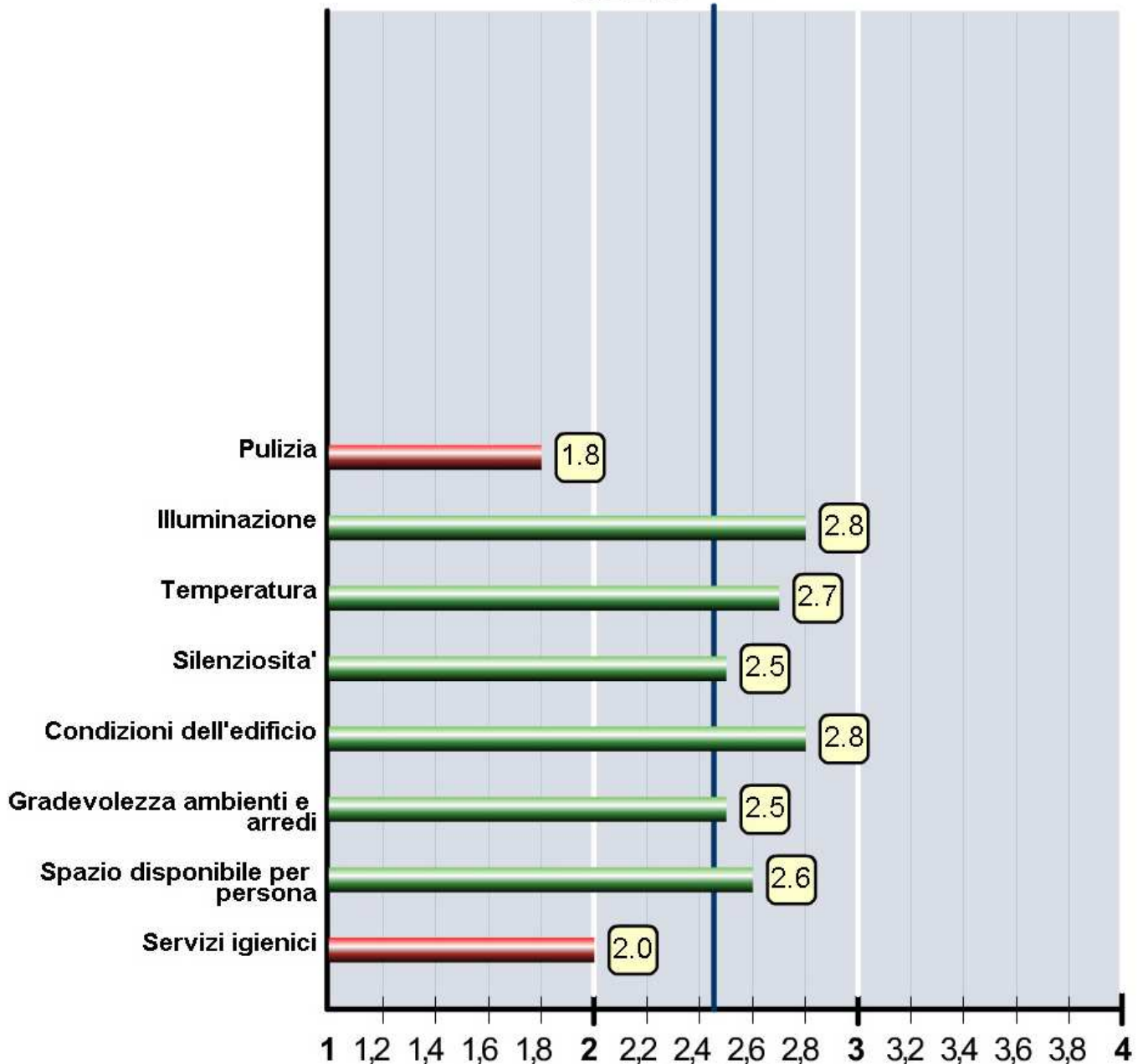


## Grafico “ Comfort ”



Mentre sono apprezzati il grado di *illuminazione*, la *temperatura* e le *condizioni dell'edificio*, il *comfort* degli ambienti di lavoro riceve giudizi poco lusinghieri alla voce *pulizia* ed a quella *servizi igienici*.

MEDIA= 2.46







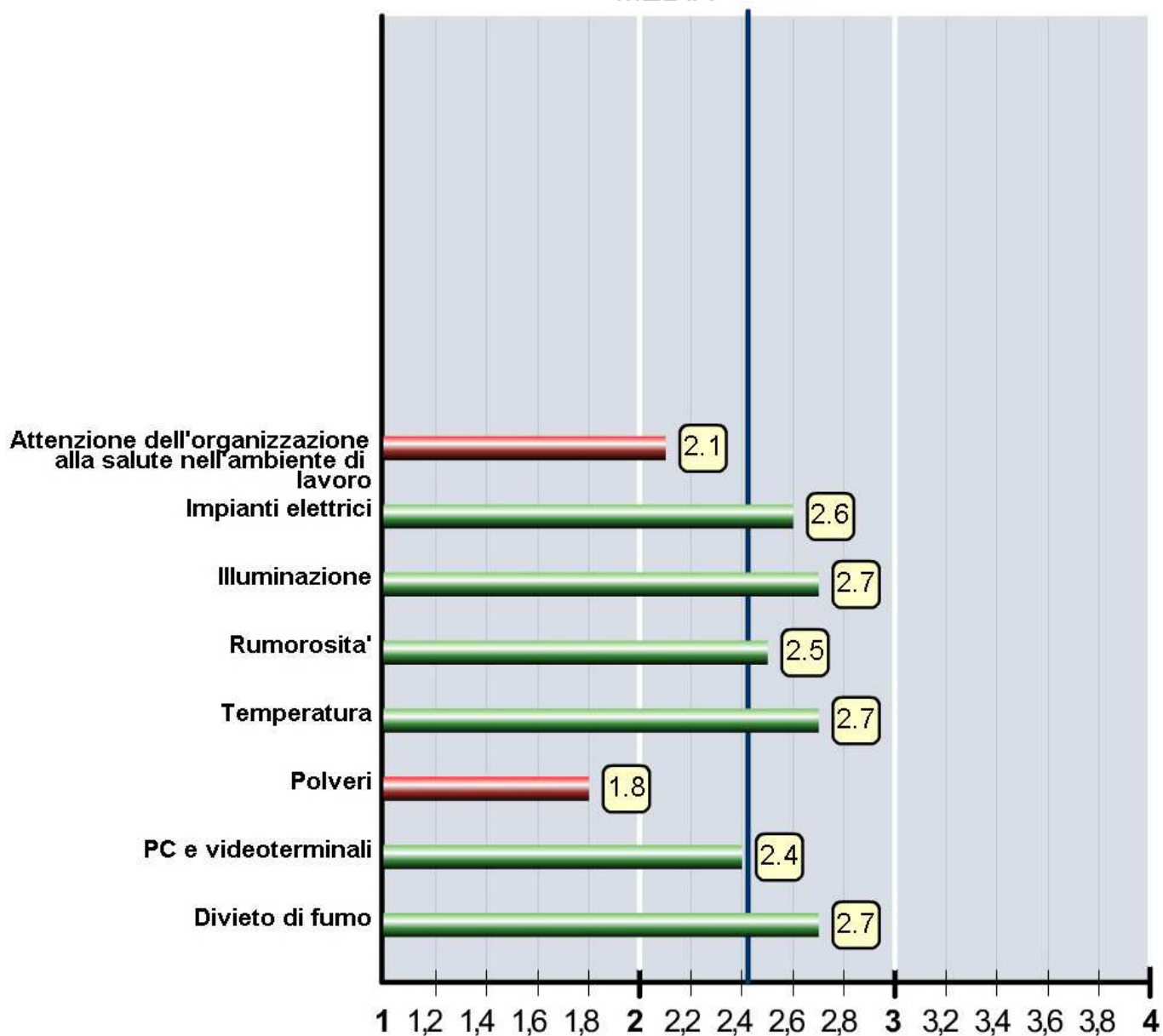
## Grafico “ Sicurezza ”

La media delle risposte attribuite alle domande relative alla *sicurezza* non si discosta molto dal giudizio espresso in merito alla dimensione del *comfort*.

Il maggiore disagio viene espresso, in tal caso, rispetto ad un'eccessiva presenza di *polvere* nell'ambiente di lavoro e ad una scarsa attenzione dell'organizzazione alla *salute nell'ambiente di lavoro*.

Una valutazione intermedia si riscontra per quanto concerne l'osservanza del *divieto di fumo*, il grado di *illuminazione* degli ambienti ed il livello della *temperatura*.

MEDIA= 2.43

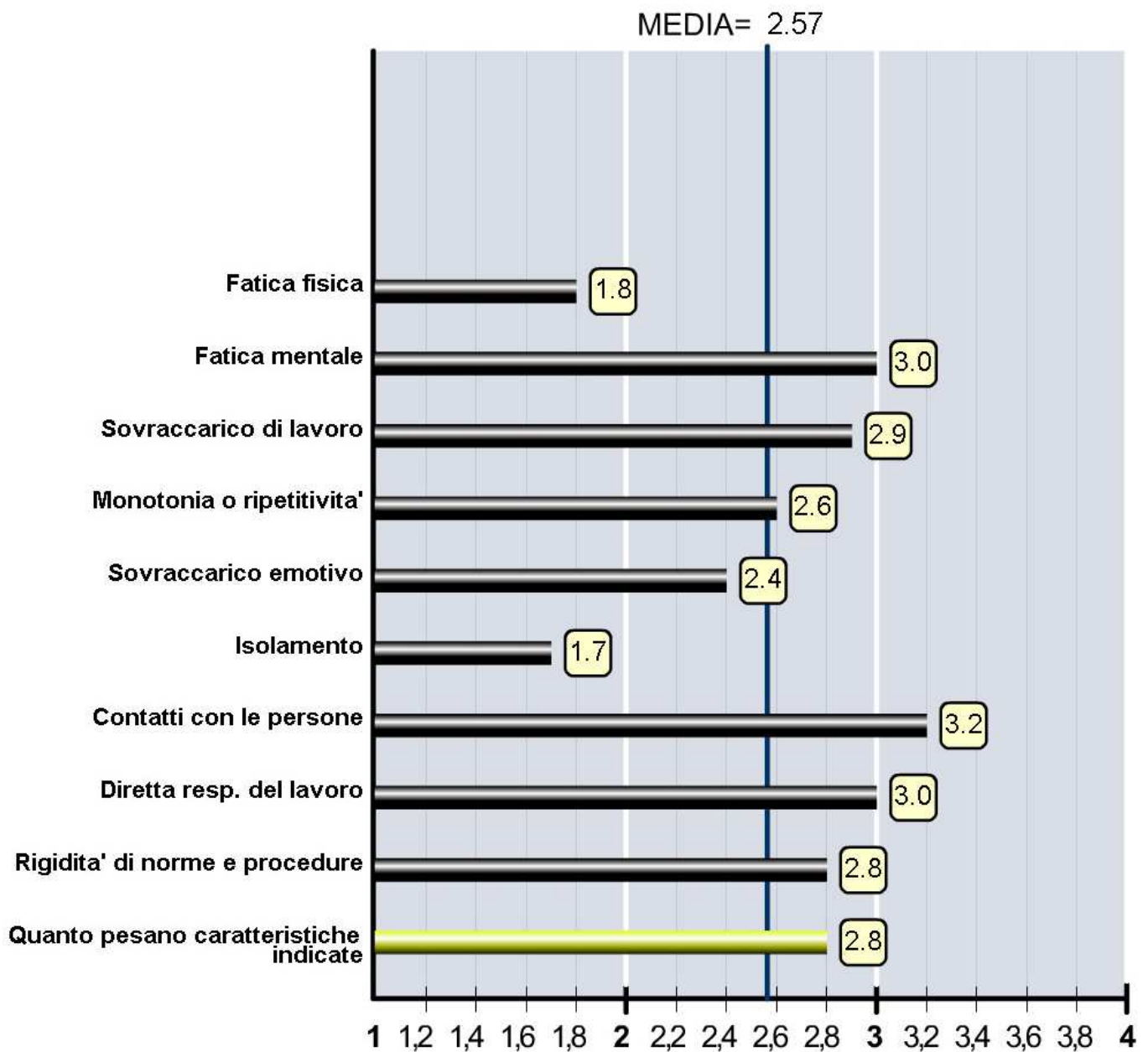


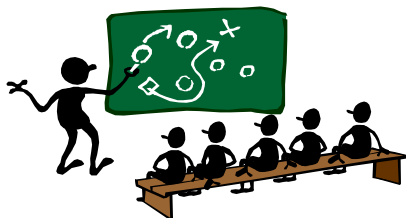


## Grafico “Caratteristiche lavoro”

Da una lettura delle risposte fornite alle diverse dimensioni di tale *area*, risulta che il lavoro dei dipendenti della Provincia di Benevento è decisamente caratterizzato da numerosi *contatti* con le persone, dalla diretta *responsabilità del lavoro*, da un considerevole grado di *fatica mentale*.

Per contro, poco incidono sulle caratteristiche del lavoro dell’Ente la *fatica fisica* e l’*isolamento*.





## Grafico “Rapporto con i dirigenti”

I risultati del presente grafico definiscono le dimensioni dell'*area dell'ascolto* e delle *relazioni* all'interno dell'organizzazione ed offrono elementi di riflessione sul clima di fiducia e di *condivisione degli obiettivi*.

I dipendenti, nell'esaminare il loro rapporto con i dirigenti, esprimono un giudizio non proprio lusinghiero in merito ad una serie di aspetti quali:

l'*ascolto*, sporadico da parte dei dirigenti delle richieste avanzate dai dipendenti;

i *criteri*, non sempre equi con cui le persone vengono valutate;

la carenza di *comunicazione* sui cambiamenti organizzativi;

il mancato *coinvolgimento* dei dipendenti negli obiettivi scelti dai dirigenti.

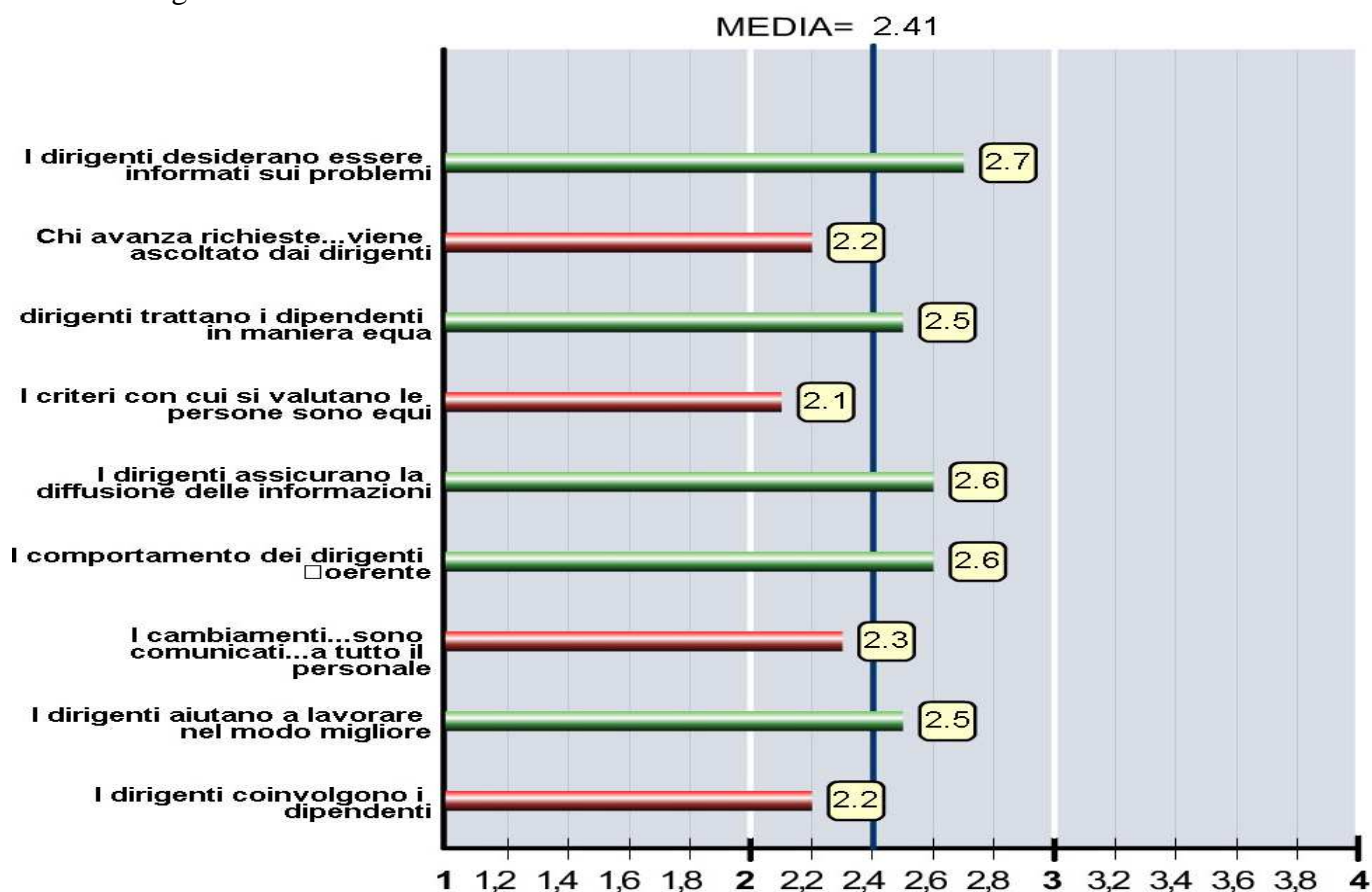
Per contro, il personale della Provincia giudica positivamente il desiderio dei dirigenti di essere informati sui problemi e ritiene che il comportamento dei dirigenti sia coerente con le aspettative del ruolo che essi svolgono.

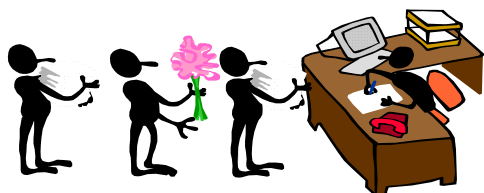
Una valutazione intermedia viene operata in merito alla diffusione delle informazioni da parte dei dirigenti, ritenuta moderatamente soddisfacente.

Tale affermazione è solo in apparenza stridente rispetto al giudizio meno lusinghiero fornito in merito alla scarsa comunicazione dei cambiamenti.

In realtà, l'informazione è atto prevalentemente burocratico che si avvale della forma scritta (circolari, note, ordini di servizio etc.).

La comunicazione come ascolto presuppone invece l'interazione e il dialogo; ed è su tale piano che il dipendente intende recuperare un rapporto di comunicazione, per sentirsi pienamente integrato e coinvolto negli obiettivi dell'Ente.





## Grafico “Rapporto con i colleghi”

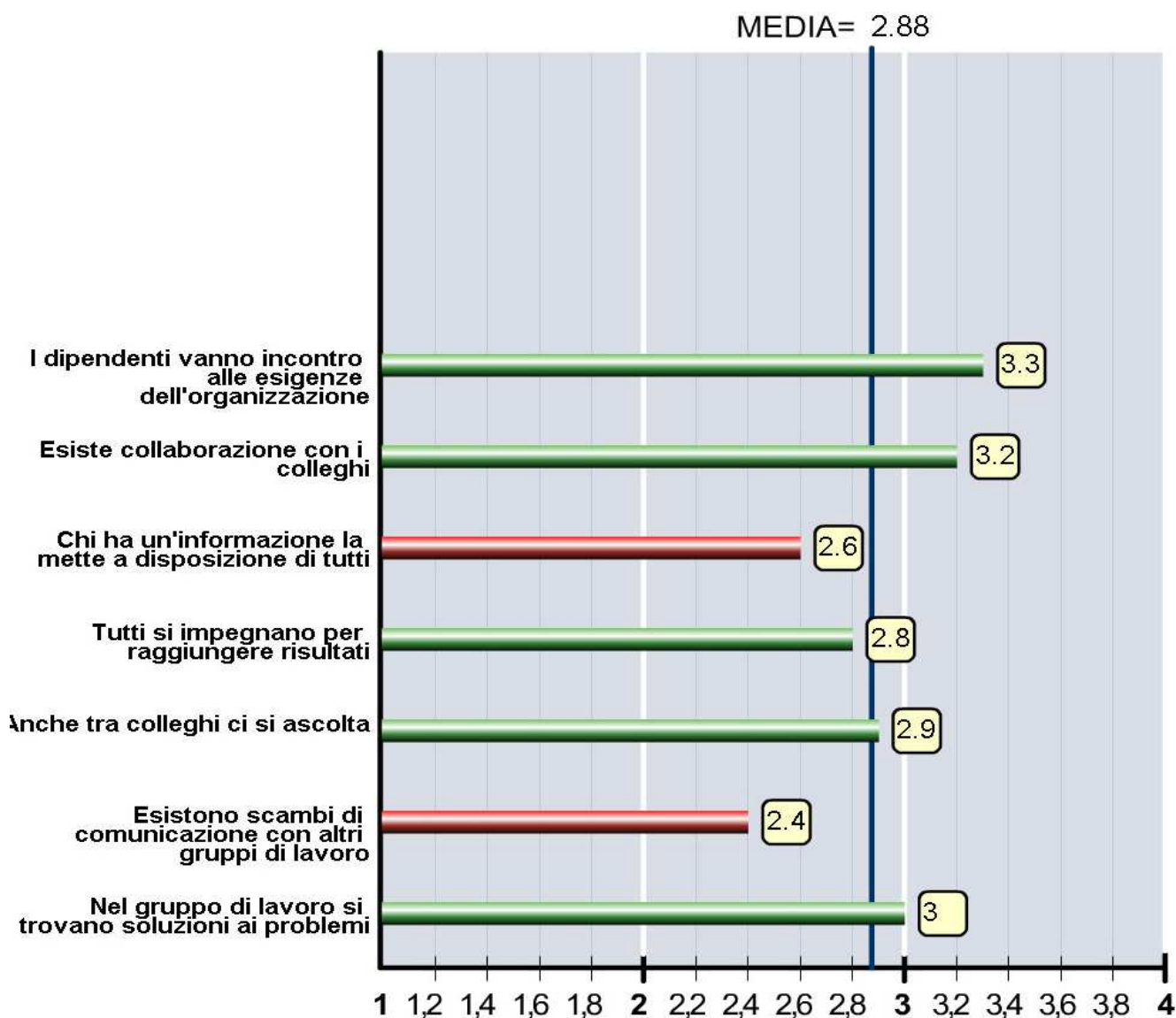
Le domande formulate da questo grafico riguardano le medesime aree dell'*ascolto*, della *comunicazione* e della *relazione* contenute nel grafico del rapporto con i dirigenti.

Nel presente caso, il giudizio espresso dai dipendenti nel rapporto con i loro colleghi è decisamente più positivo, basandosi evidentemente su una maggiore orizzontalità e circolarità di relazione.

I dipendenti sono fermamente convinti di andare incontro alle esigenze dell'organizzazione. Ritengono, inoltre, che esista un buon livello di collaborazione con i colleghi e sono sostenitori del lavoro in *team*, poiché credono che nel gruppo si trovino meglio le soluzioni ai problemi lavorativi.

La dimensione dell'ascolto è abbastanza presente tra colleghi e viene attribuita importanza al gioco di squadra, poiché si ritiene che tutti si impegnano per raggiungere i risultati.

A questa levata di scudi a proprio favore, che testimonia comunque il desiderio dei dipendenti di essere valorizzati e di costituire parte integrante dell'organizzazione, fanno da contraltare la constatazione secondo cui non sempre chi possiede un'informazione la mette a disposizione di tutti e la consapevolezza che non esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro.





## Grafico “Suggerimenti”

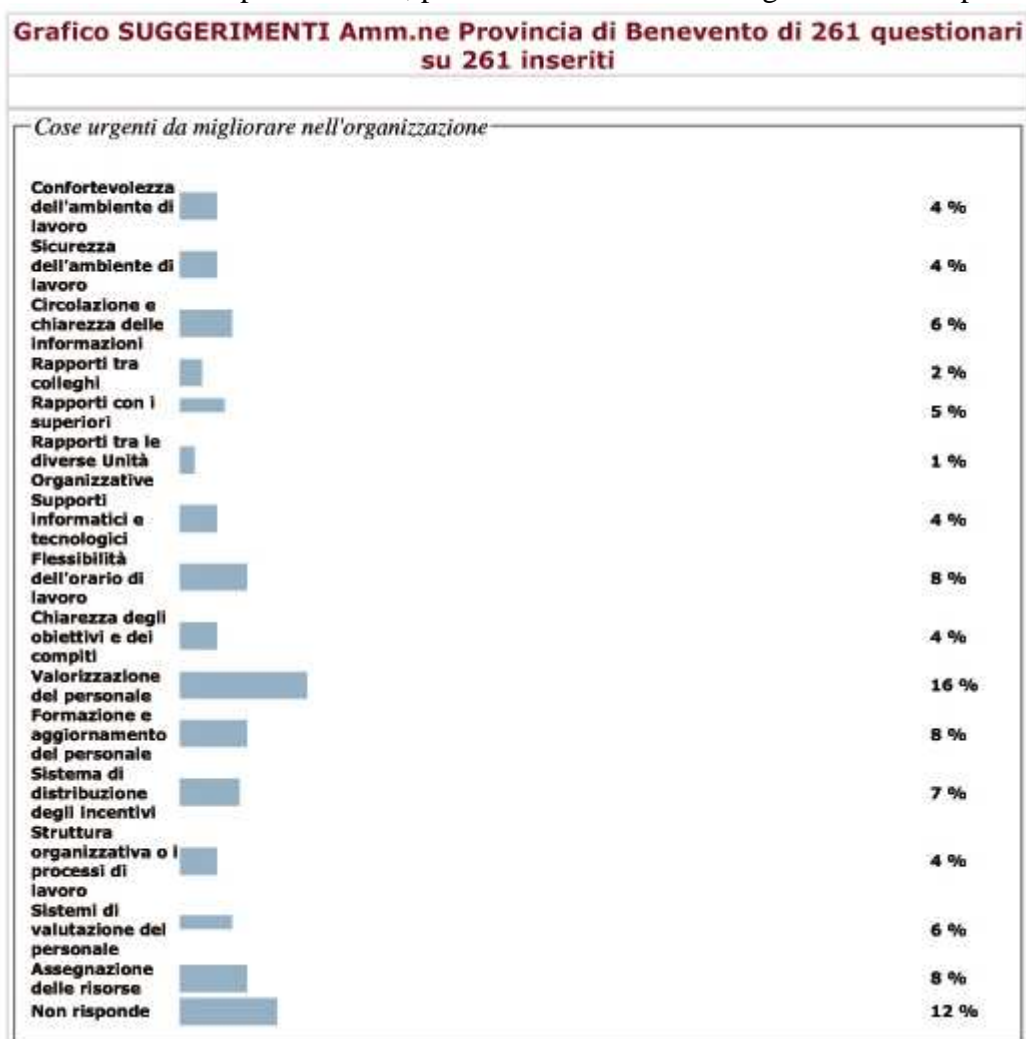
È il grafico del giudizio complessivo dei dipendenti nei confronti dell’Ente, ma è soprattutto quello dei miglioramenti auspicati.

In esso si rappresenta quali elementi dell’organizzazione sono considerati punti di forza utili a certificarne la qualità e perché ognuno lavori mantenendo la passione per il proprio lavoro.

La priorità assoluta è stata attribuita alla *valorizzazione del personale interno* nel raggiungimento degli obiettivi dell’organizzazione.

Ulteriori punti di forza sono considerati:

- l’assegnazione di maggiori risorse economiche a favore dei dipendenti;
- un maggiore coinvolgimento del personale nei processi di formazione e aggiornamento;
- un orario di lavoro più flessibile, per venire incontro alle esigenze sia dei dipendenti che dell’utenza.





Conclusa l'indagine, il “Cantiere” prevede un'ultima attività: la **redazione di un piano di miglioramento organizzativo** per porre rimedio ai fattori di “malessere” riscontrati.