Camera di Commercio
Teramo

Organismo Indipendente di Valutazione

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO 2014

Organismo Indipendente di Valutazione

Dott.ssa Ilaria Valentini
Prof. Giuseppe Mauro
Dott. Pietro Nardinocchi

Indice

Premessa 2

Metodologia di indagine 3

Statistiche di compilazione questionari 5

Benessere organizzativo 9

Sistema di valutazione 45

Superiore gerarchico 53

Premessa

Nella prospettiva di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi, la Camera di Commercio di Teramo intende valorizzare il ruolo centrale del lavoratore nella propria organizzazione. La realizzazione di questo obiettivo parte dalla consapevolezza che la gestione delle risorse umane non può esaurirsi in una mera amministrazione del personale, ma implica una adeguata considerazione della persona del lavoratore proiettata nell'ambiente di lavoro.

In questa prospettiva si inquadrano le indagini sul benessere organizzativo, i cui risultati rappresentano validi strumenti per un miglioramento della performance dell'organizzazione e per una gestione più adeguata del personale dipendente, contribuendo a fornire informazioni utili a descrivere, sotto diversi punti di vista, il richiamato contesto di riferimento.

Gli obiettivi dell'indagine possono essere così riassunti:

Valutare l'attuale livello di soddisfazione e insoddisfazione dei dipendenti della Camera di Commercio di Teramo e identificarne le cause	Focalizzare l'attenzione verso i bisogni dei dipendenti della Camera di Commercio di Teramo	Individuare le aree di miglioramento prioritarie	Definire gli interventi finalizzati a realizzare tale miglioramento

Metodologia di indagine

La Camera di Commercio di Teramo ha utilizzato il modello per la realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di misurazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico approvato dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CiVIT).

L'indagine comprende tre rilevazioni diverse: benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione e valutazione del proprio superiore gerarchico.

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 e quantitativo dei propri risultati. L'indagine sul benessere organizzativo, in particolare, mira alla rilevazione e all'analisi degli scostamenti dagli standard normativi, organizzativi e sociali dell'ente, nonché della percezione da parte dei dipendenti del rispetto di detti standard.

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 propria organizzazione di riferimento.

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.

L'indagine, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 5, del d.lgs. 27 ottobre 2009 n. 150, mira a conoscere:

le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, nonché individuare le leve per la valorizzazione delle risorse umane	il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione della performance	la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico

Per ogni ambito di indagine è stato individuato un gruppo di domande, obbligatorie per tutte le amministrazioni, ritenute fondamentali per procedere ad una analisi sistematica del contesto entro cui si svolge l'attività lavorativa, nonché alla comparabilità dei risultati tra le diverse amministrazioni e tra i diversi comparti.

Per una migliore elaborazione delle informazioni, il questionario per l'indagine sul benessere organizzativo prevede una tabella per la rilevazione dell'importanza che il dipendente attribuisce ad ogni singolo ambito indagato.

Nel questionario sono presenti domande con polarità positive ed altre con polarità negative. Le prime sono caratterizzate da una correlazione positiva tra il punteggio ottenuto e il livello di benessere associato, mentre le seconde al contrario presentano una correlazione negativa (Se alla domanda "Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale?" si ottenesse un punteggio alto (vicino al 6), l'indagine esprimerebbe un significato molto positivo (polarità positiva); mentre, al contrario, se alla

domanda "Se potessi, cambierei ente?" si riscontrasse lo stesso punteggio, si avrebbe un risultato negativo (polarità negativa).

L'obiettivo delle indagine è principalmente quello di misurare nel tempo fenomeni complessi, al fine di attivare opportune azioni di miglioramento. Per tale motivo, è necessario l'utilizzo di metodologie, tratte dalla ricerca sociale, che consentano di misurare concetti complessi e non direttamente osservabili, come nel caso del benessere organizzativo.

Si fa riferimento, in particolare, all'utilizzo delle cosiddette " tecniche delle scale" (scaling).

Per consentire la comparabilità dei risultati, si è optato per la scala Likert, sulla base delle seguenti motivazioni:

tale scala consente, al pari delle altre, la misurazione degli atteggiamenti e/o delle percezioni dei dipendenti rispetto agli ambiti di indagine	è una scala facilmente applicabile e, quindi, utilizzabile per qualunque modalità di distribuzione del questionario che l'amministrazione deciderà di utilizzare	l'ampiezza delle alternative rende tale scala più flessibile rispetto a quelle che prevedono soltanto una risposta dicotomica e, quindi, fornisce maggiori informazioni e dati da elaborare	Definire gli interventi finalizzati a realizzare tale miglioramento

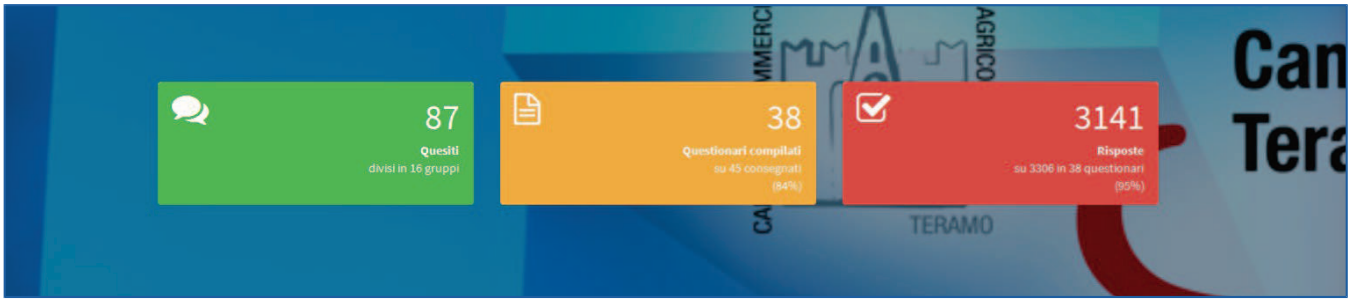
Il formato delle singole domande della scala Likert è rappresentato da una serie di affermazioni per ognuna delle quali l'intervistato deve rispondere se e in che misura è d'accordo.

Nelle domande predisposte, è stato richiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 6 classi in ordine crescente. L'intervistato per ogni domanda e/o affermazione doveva esprimere il proprio grado di valutazione in relazione a quanto è d'accordo o meno con l'affermazione o a quanto la ritiene importante o non importante.

Esempio:

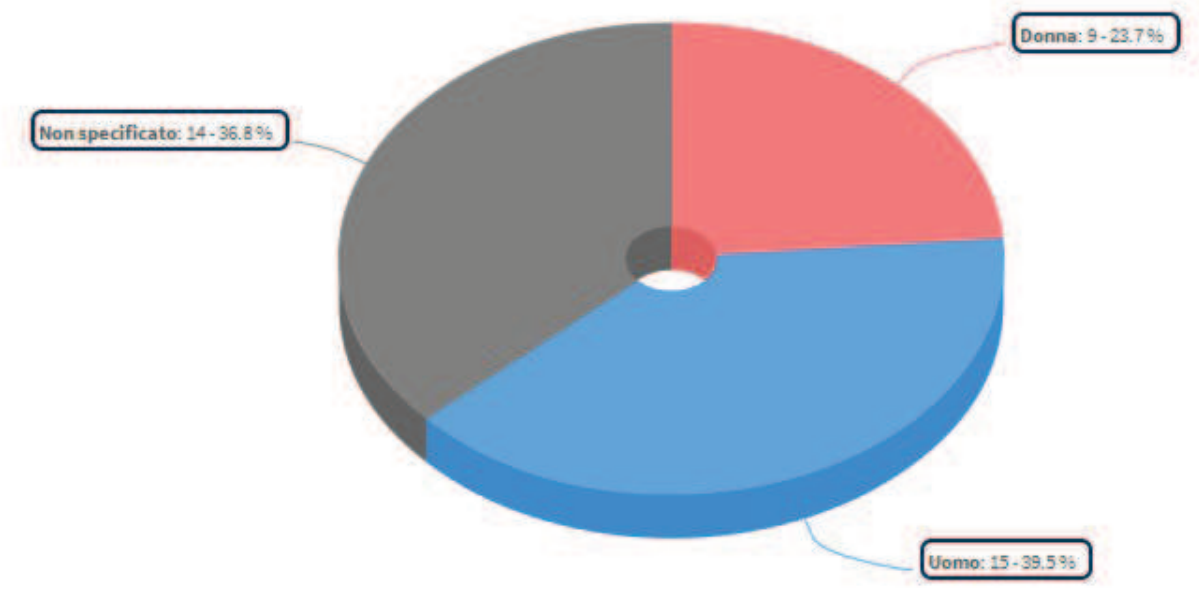
Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
Minimo grado importanza attribuito					Massimo grado di importanza attribuito
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

Statistiche di compilazione questionari



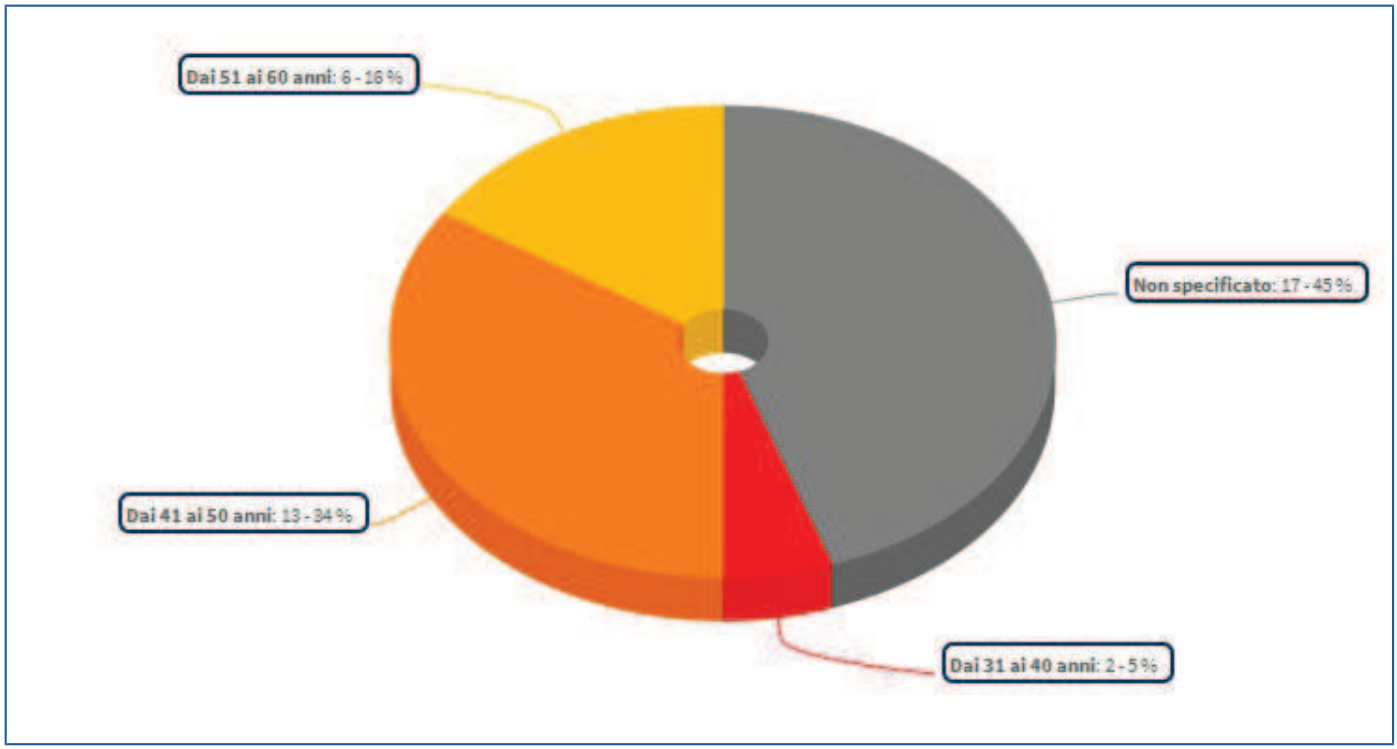
Caratteristiche dei rispondenti

1 - Sesso

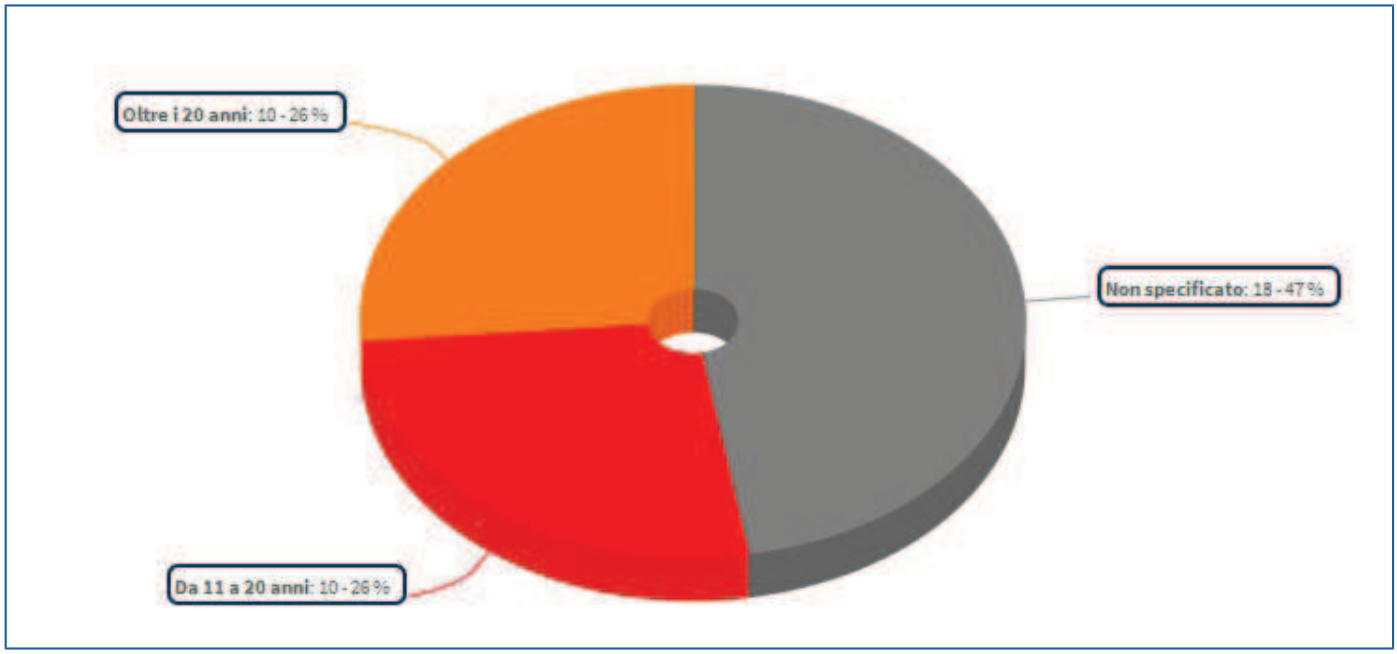


2 - Contratto di lavoro

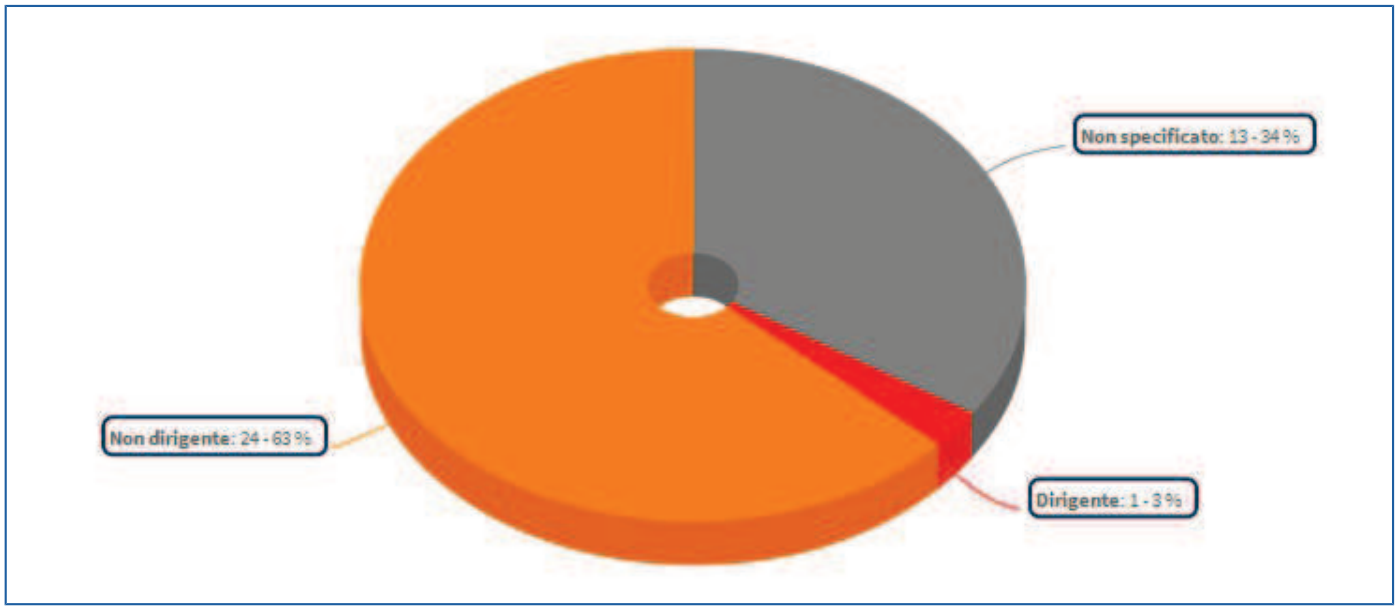
3 - Età



4 – Anzianità di servizio



5 - Qualifica



Nel grafico "Qualifica" è presente una risposta errata "Dirigente" in quanto i questionari sono stati compilati solo dal personale.

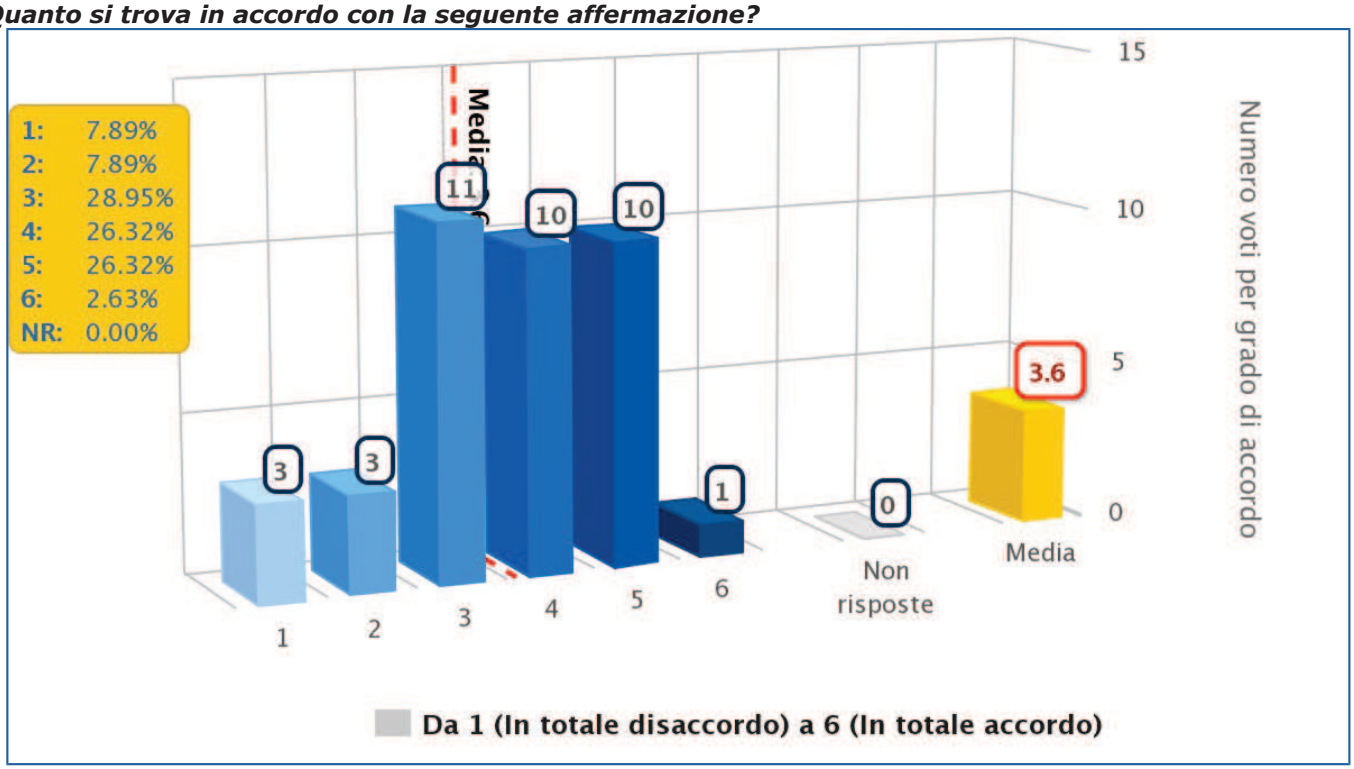
Benessere organizzativo

60 **Quesiti** divisi in 10 gruppi	38 **Questionari compilati** su 45 consegnati (84%)	2211 **Risposte** su 2280 in 38 questionari (97%)

A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

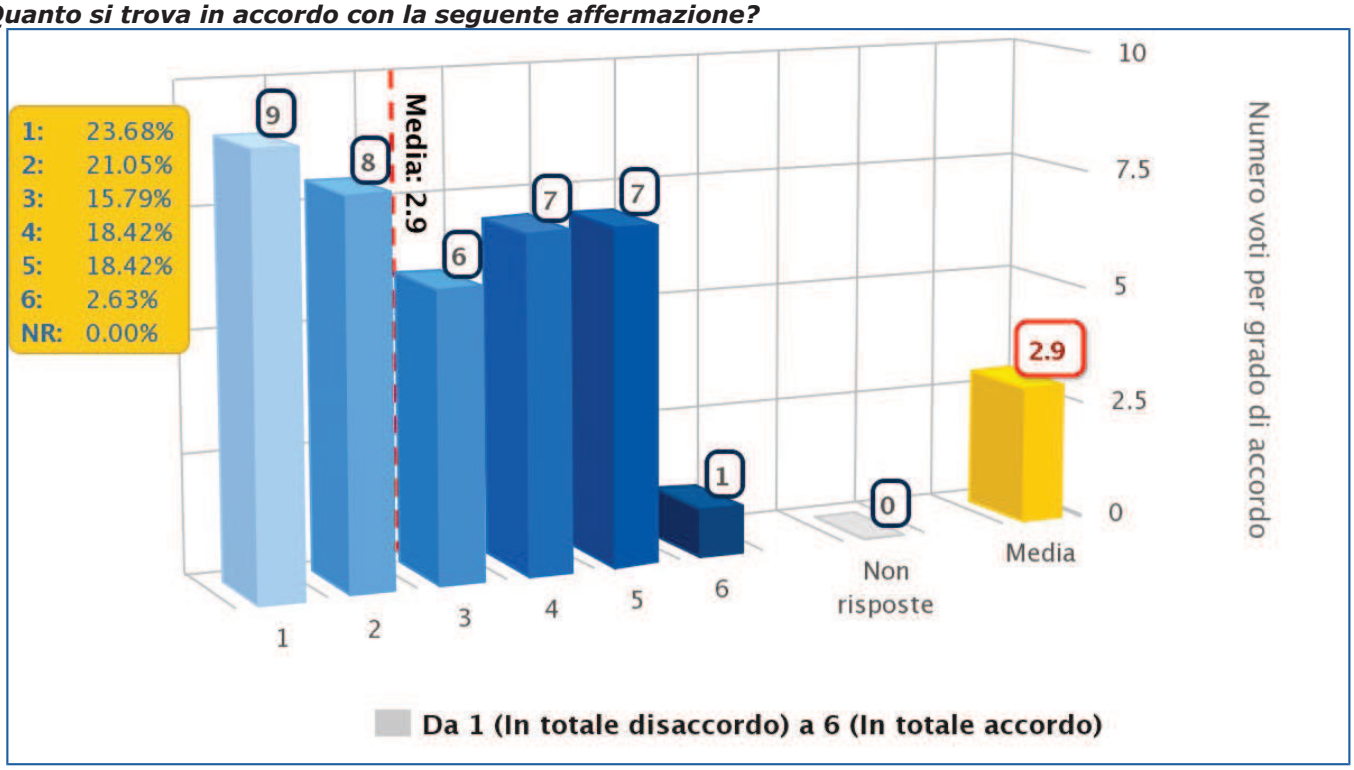
A.01 - Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



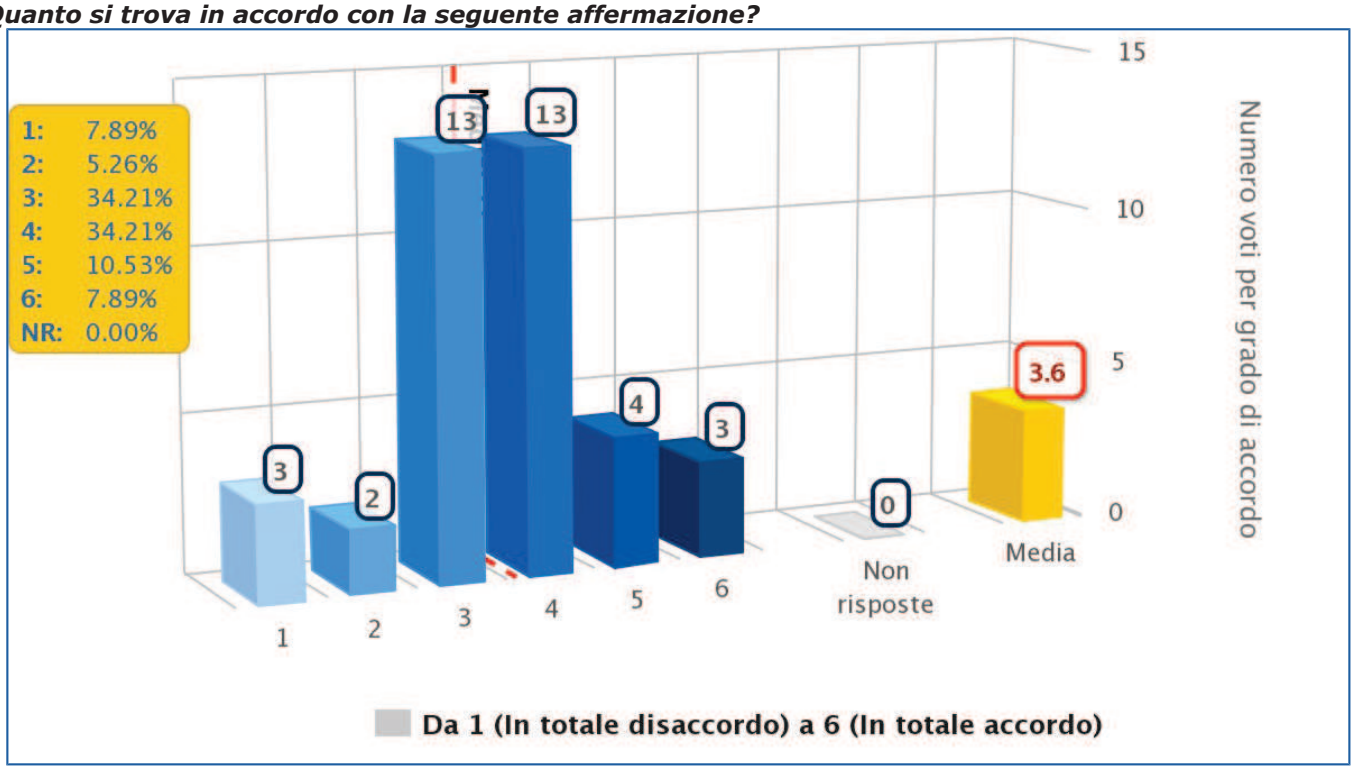
A.02 - Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



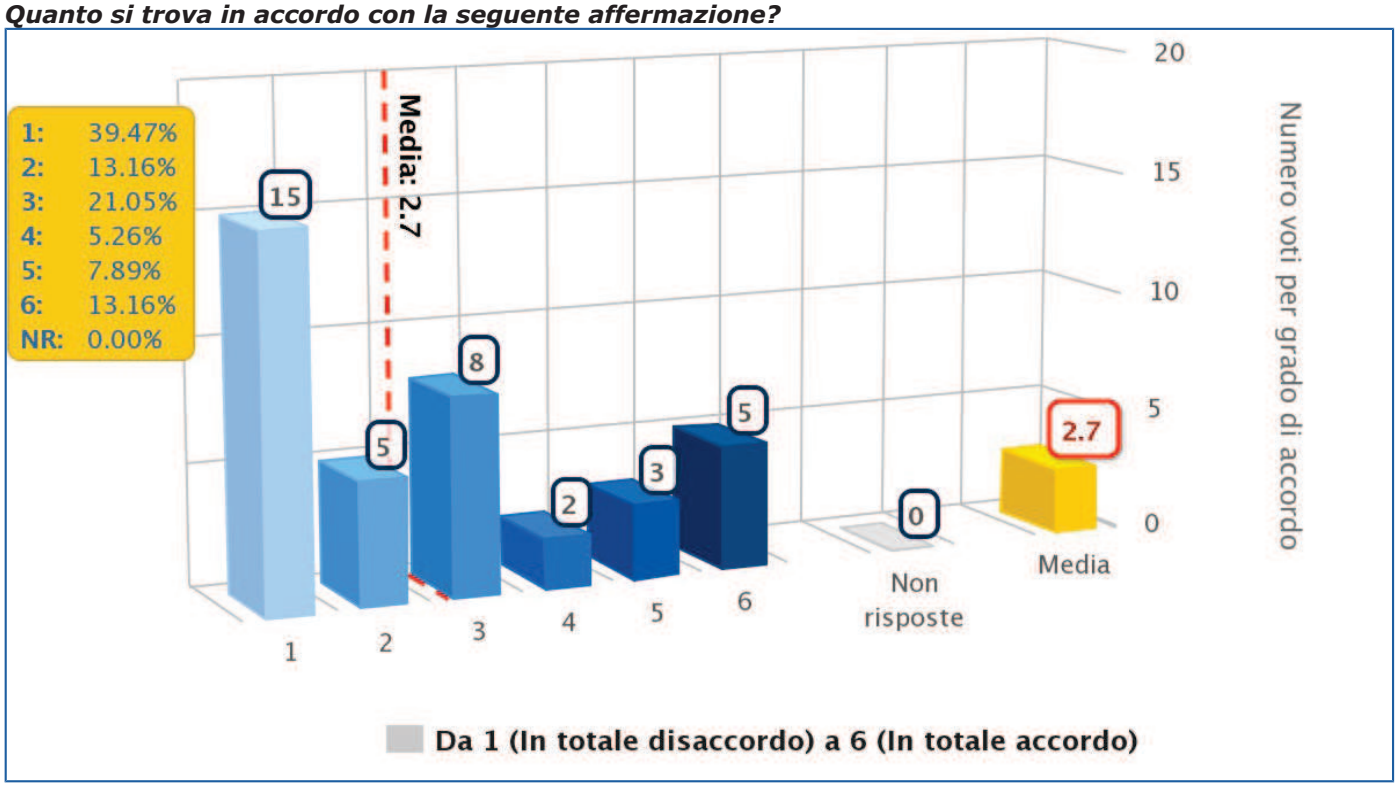
A.03 - Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



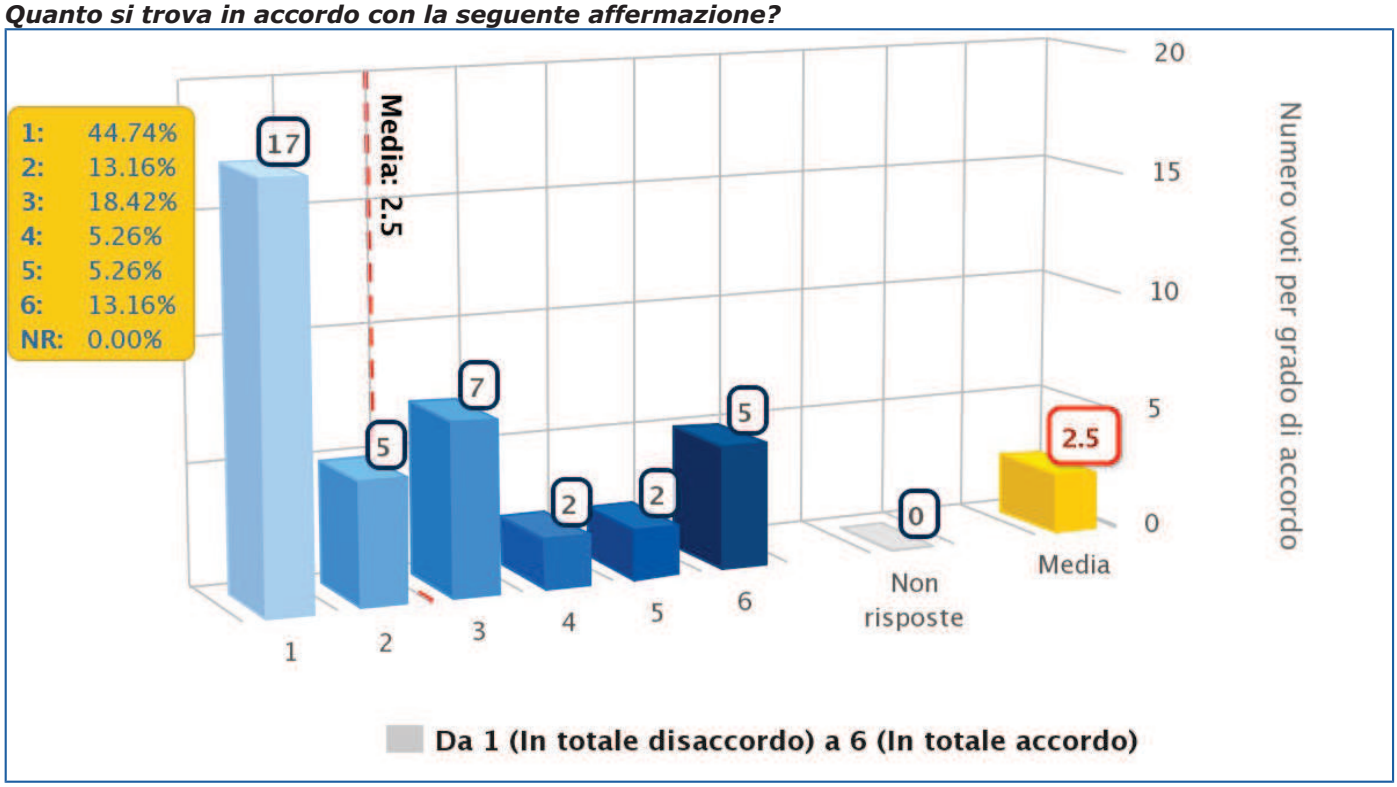
A.04 - Ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato...)

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



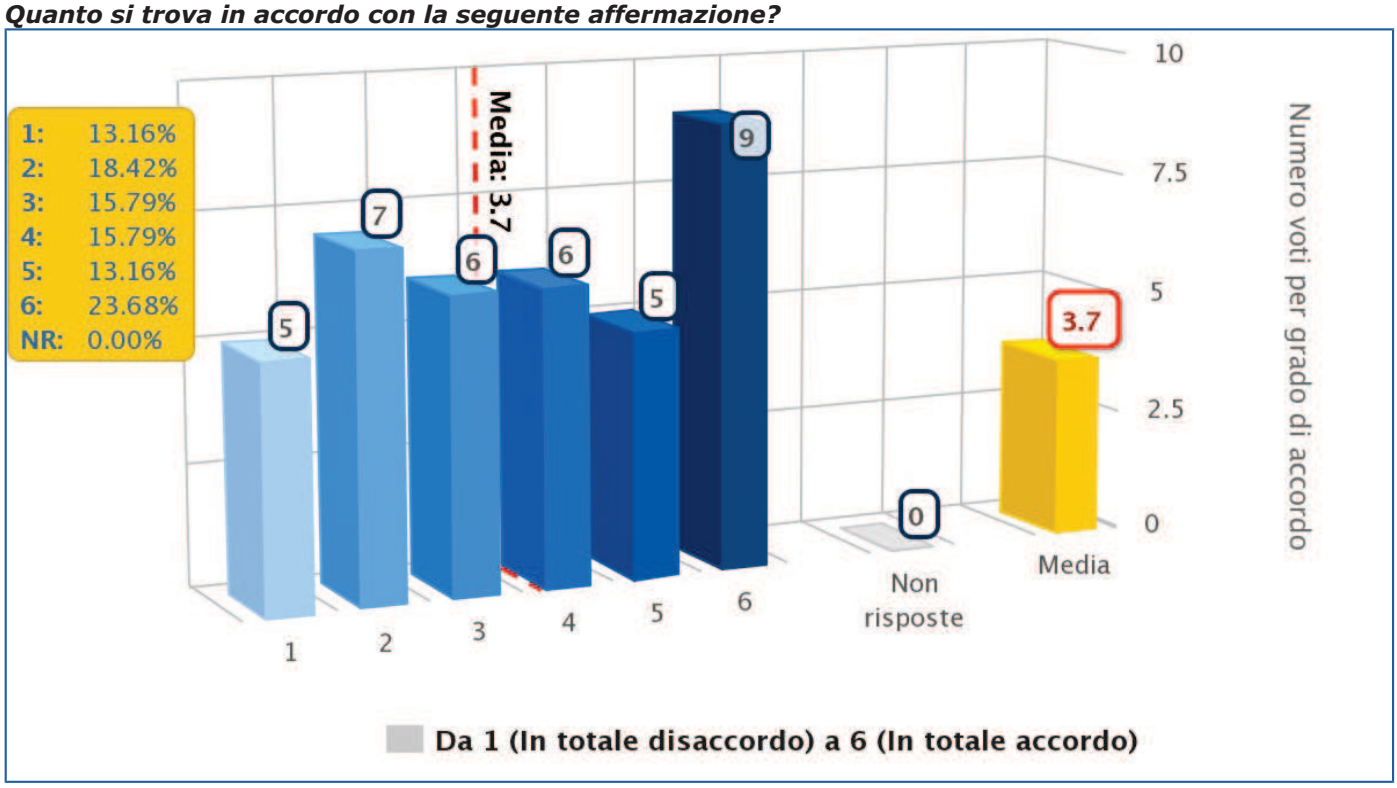
A.05 - Sono soggetto/aa molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



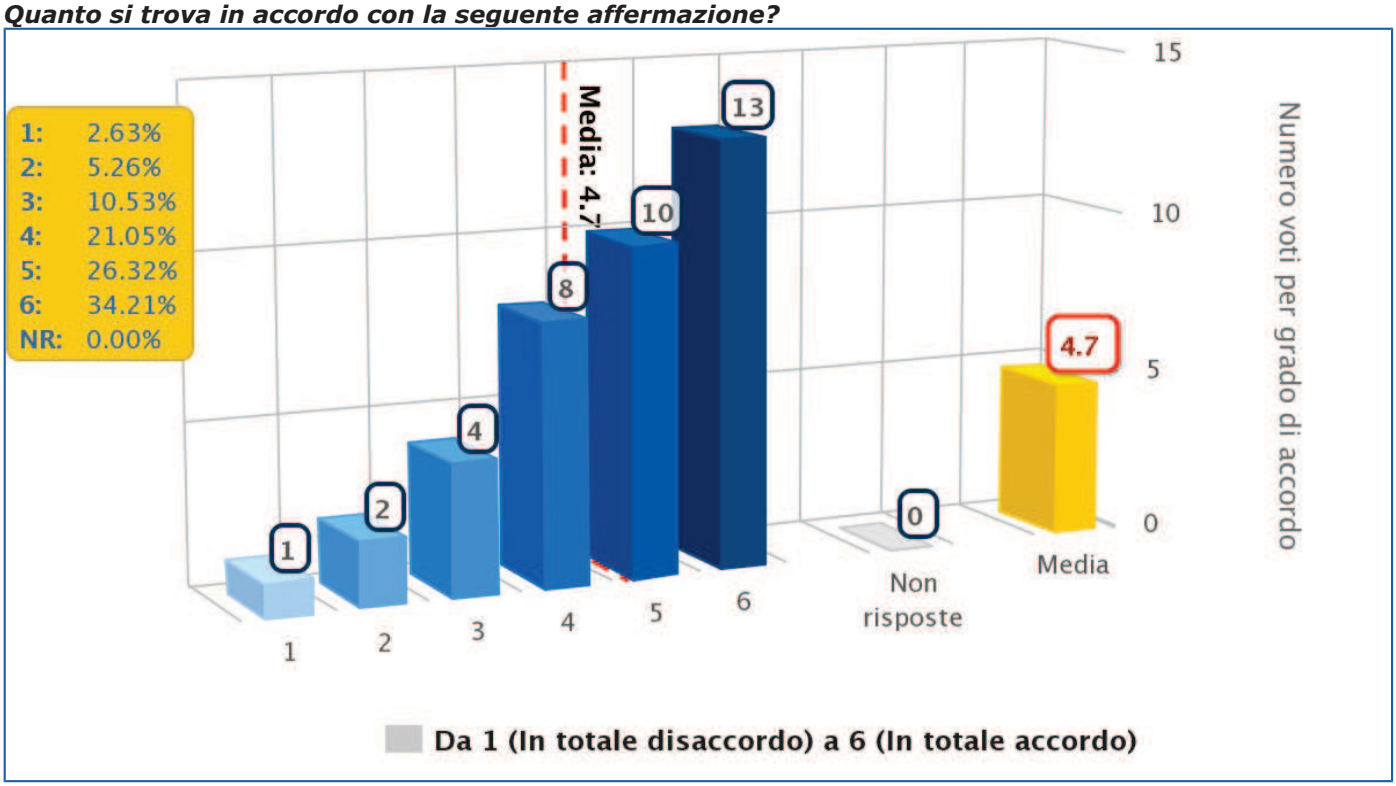
A.06 - Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



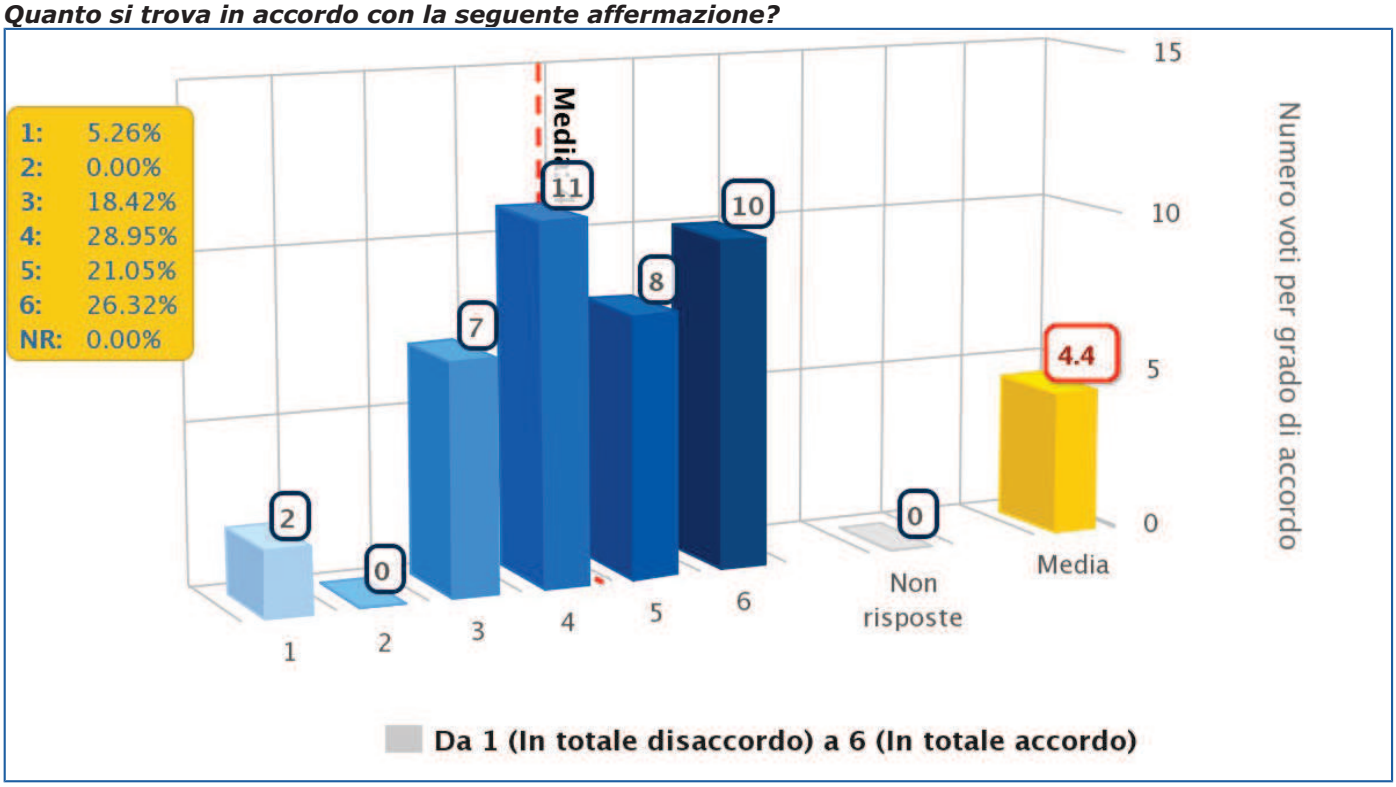
A.07 - Ho la possibilità di prendere sufficienti pause

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



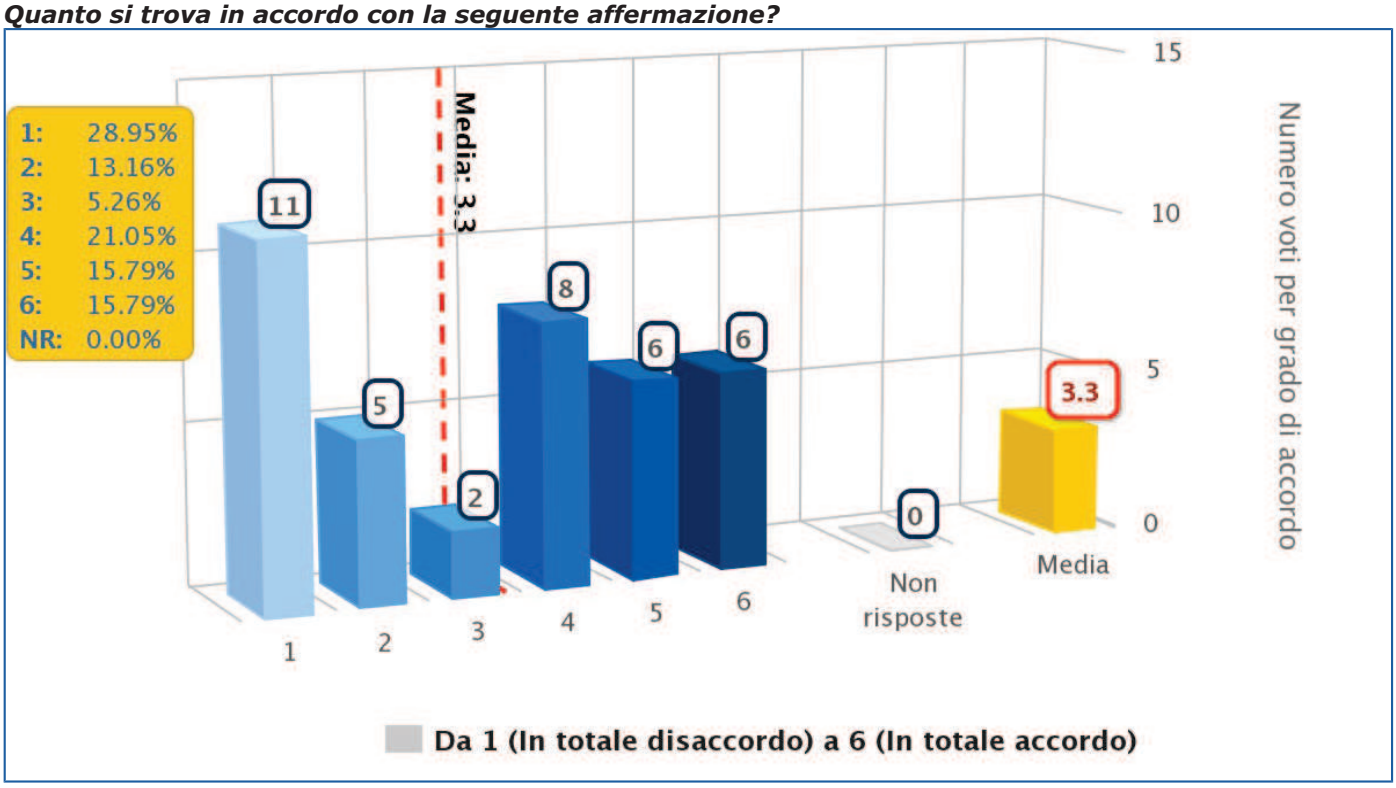
A.08 - Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



A.09 - Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (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...)

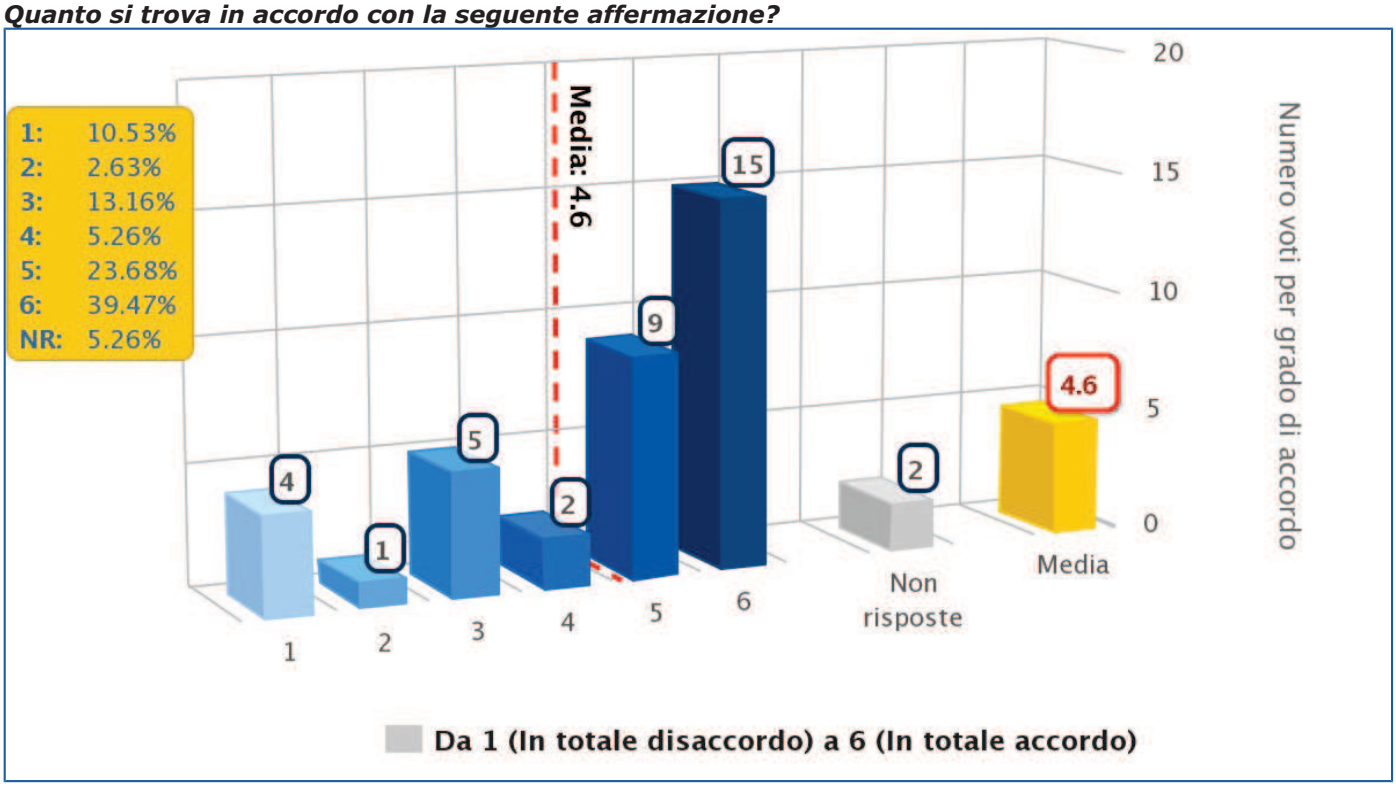
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



B - Le discriminazioni

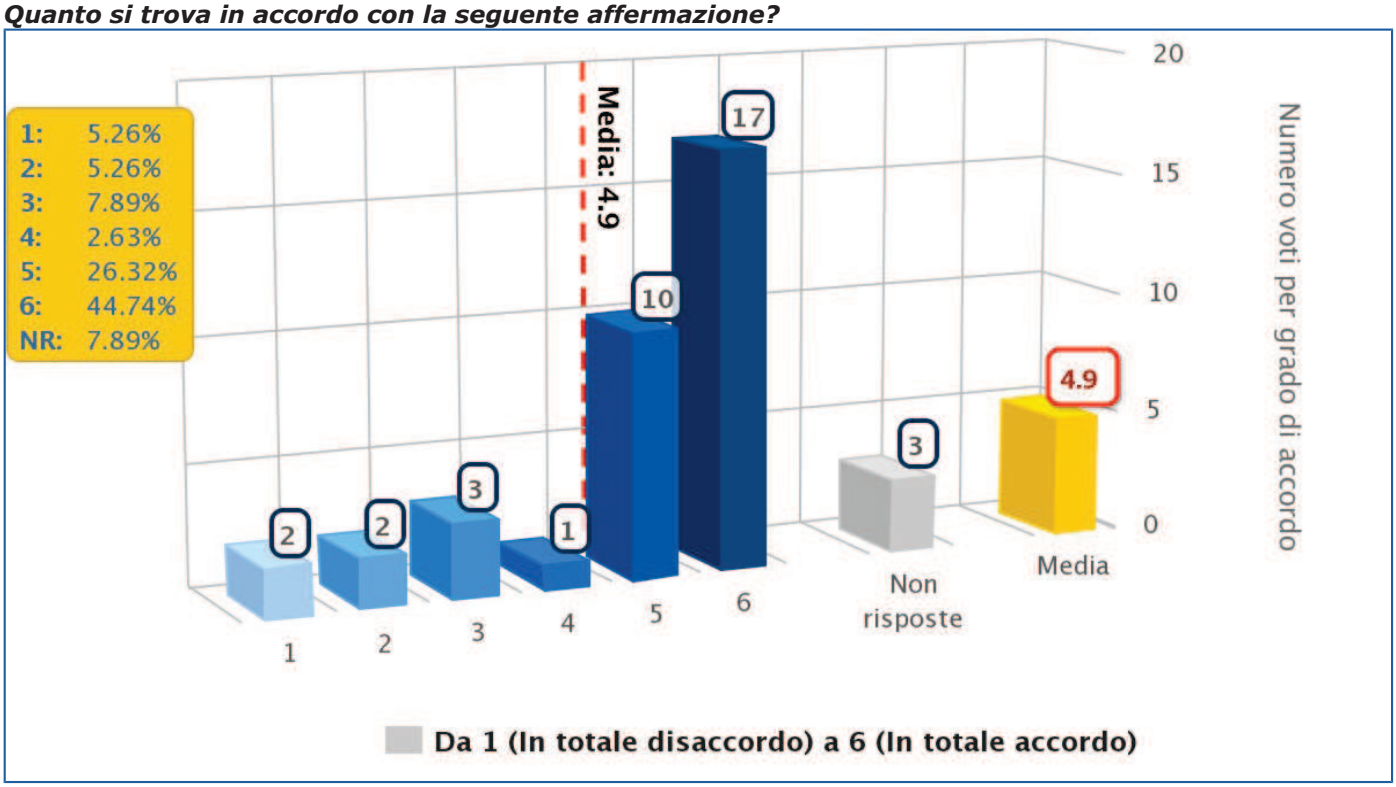
B.01 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



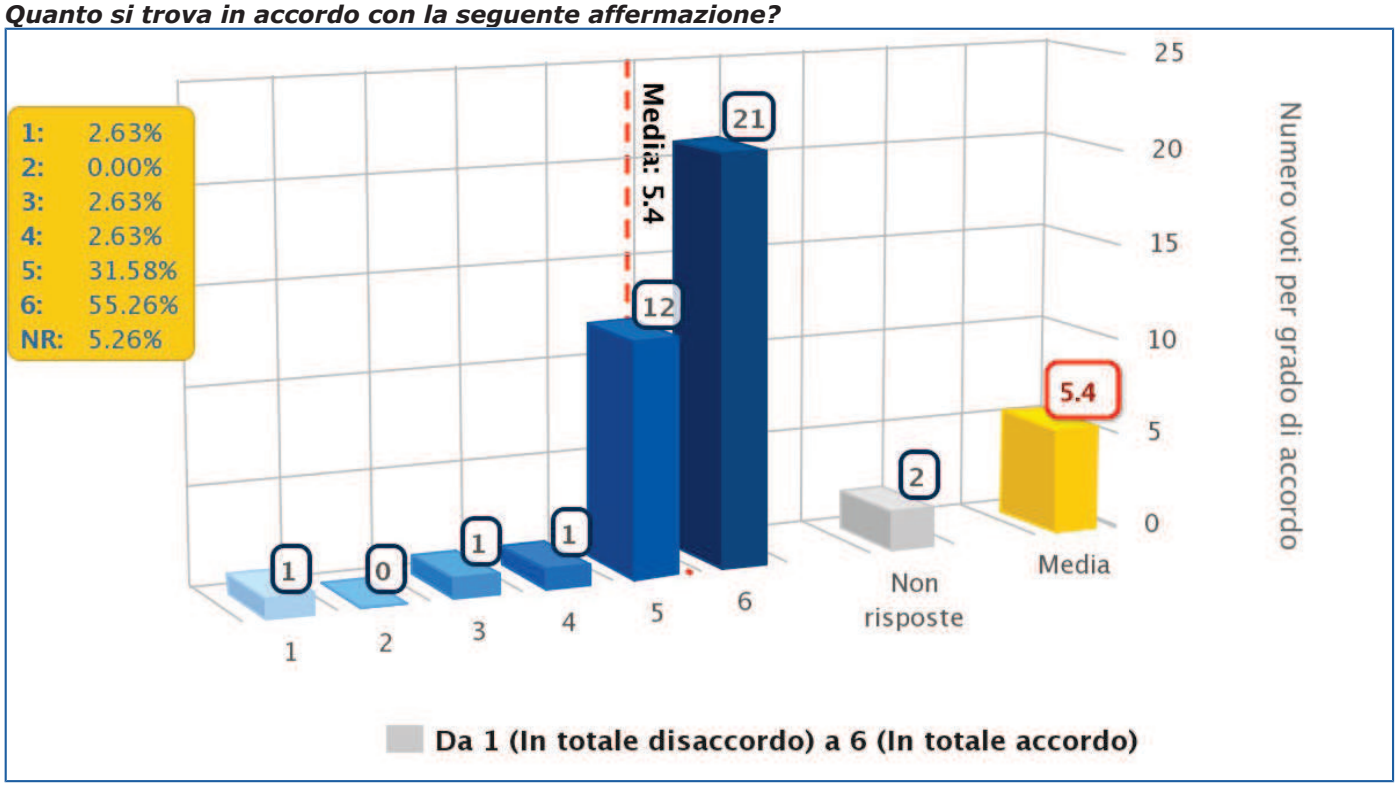
B.02 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



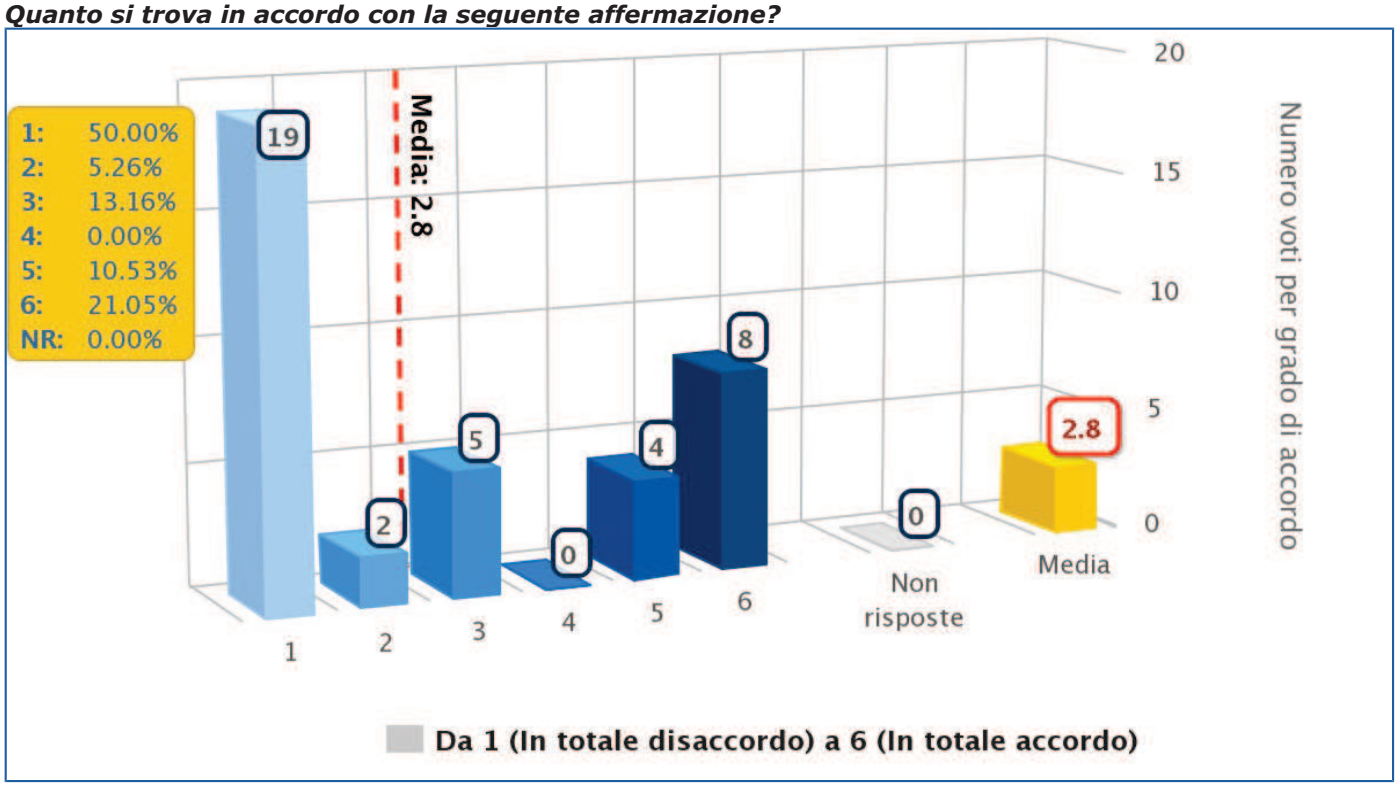
B.03 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



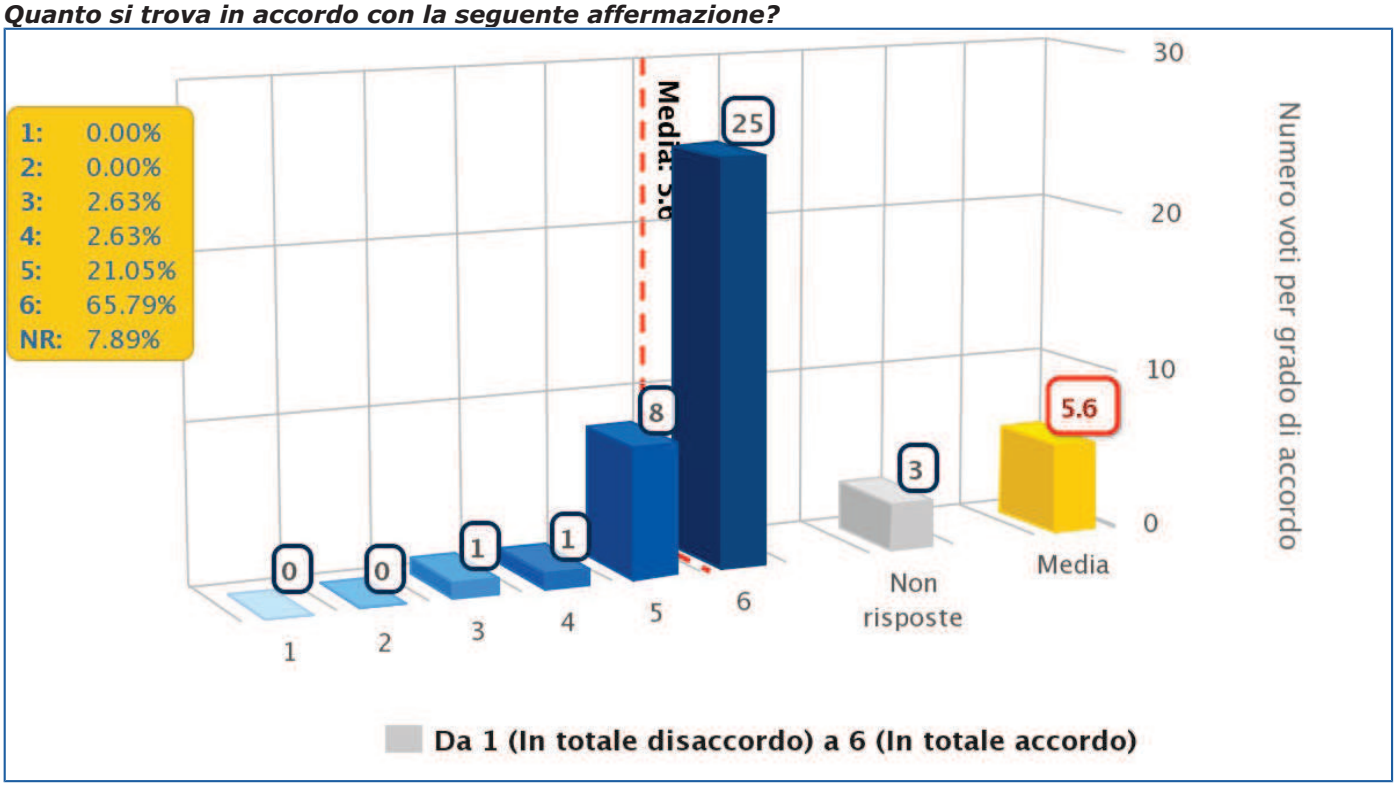
B.04 - La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



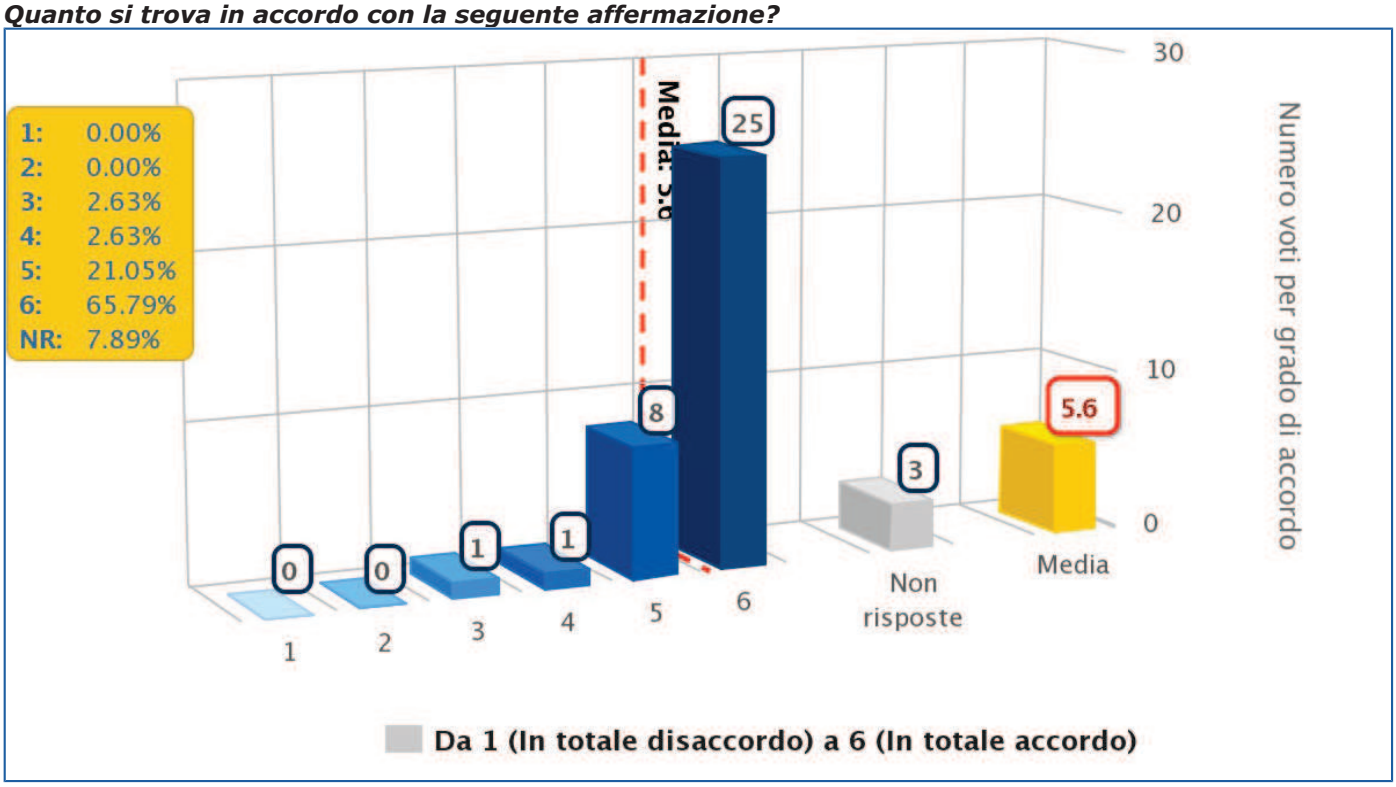
B.05 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



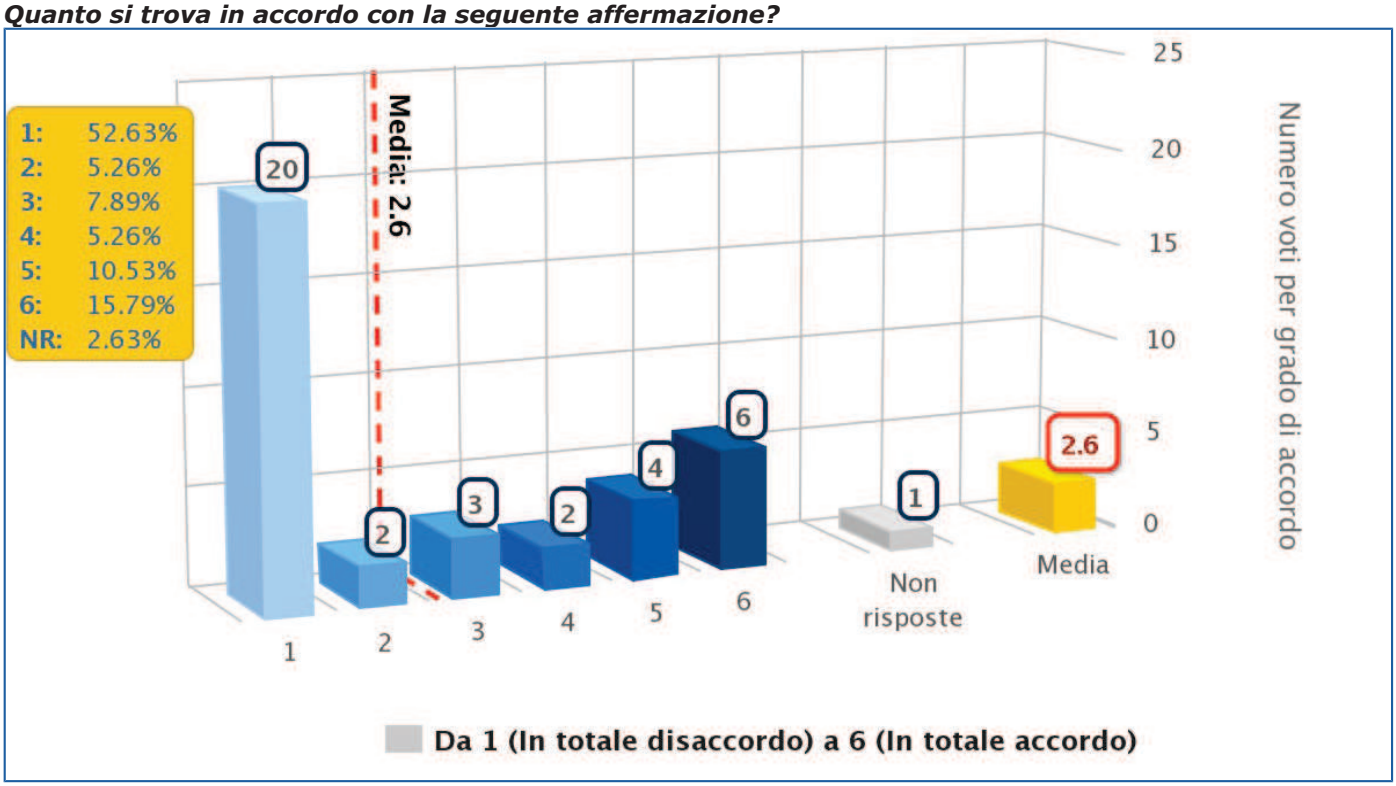
B.06 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



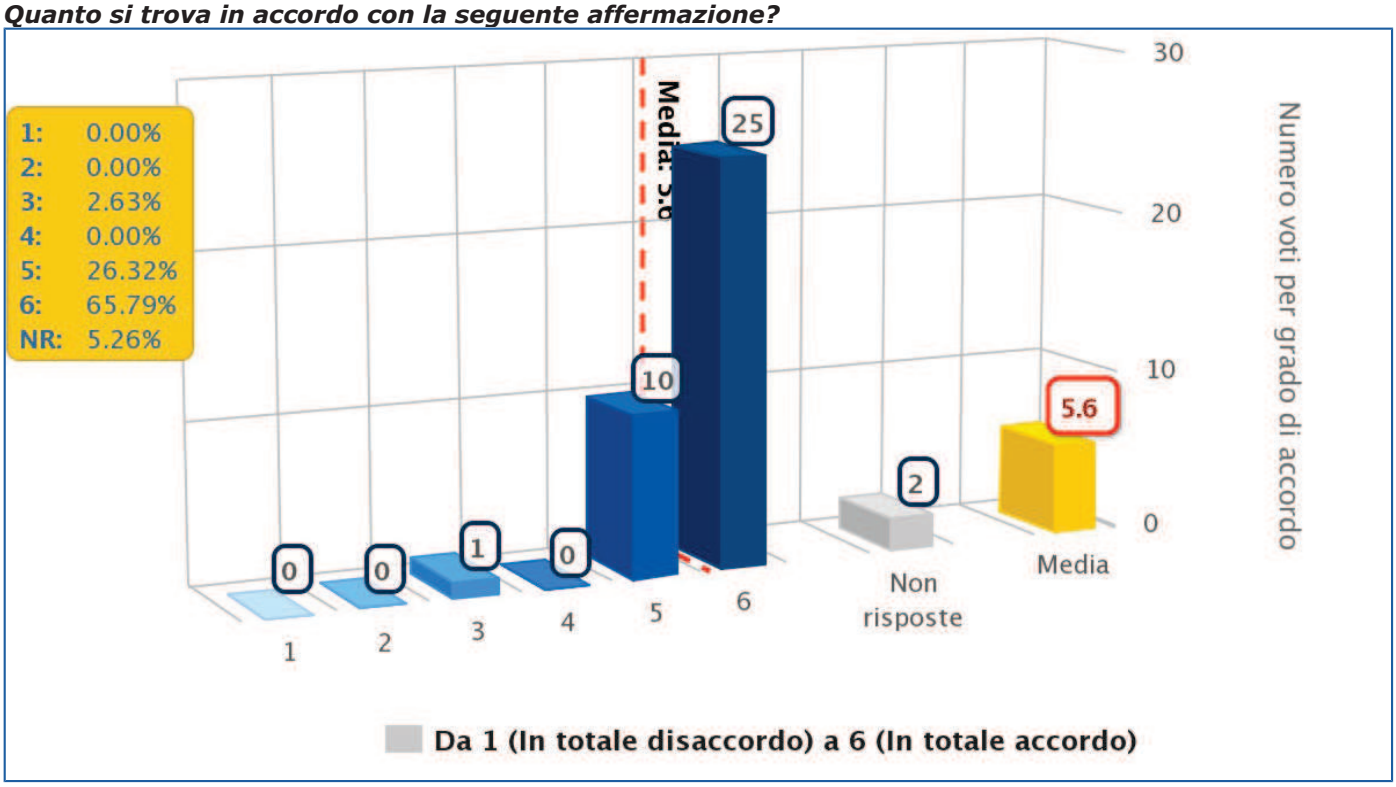
B.07 - La mia età costituisceun ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



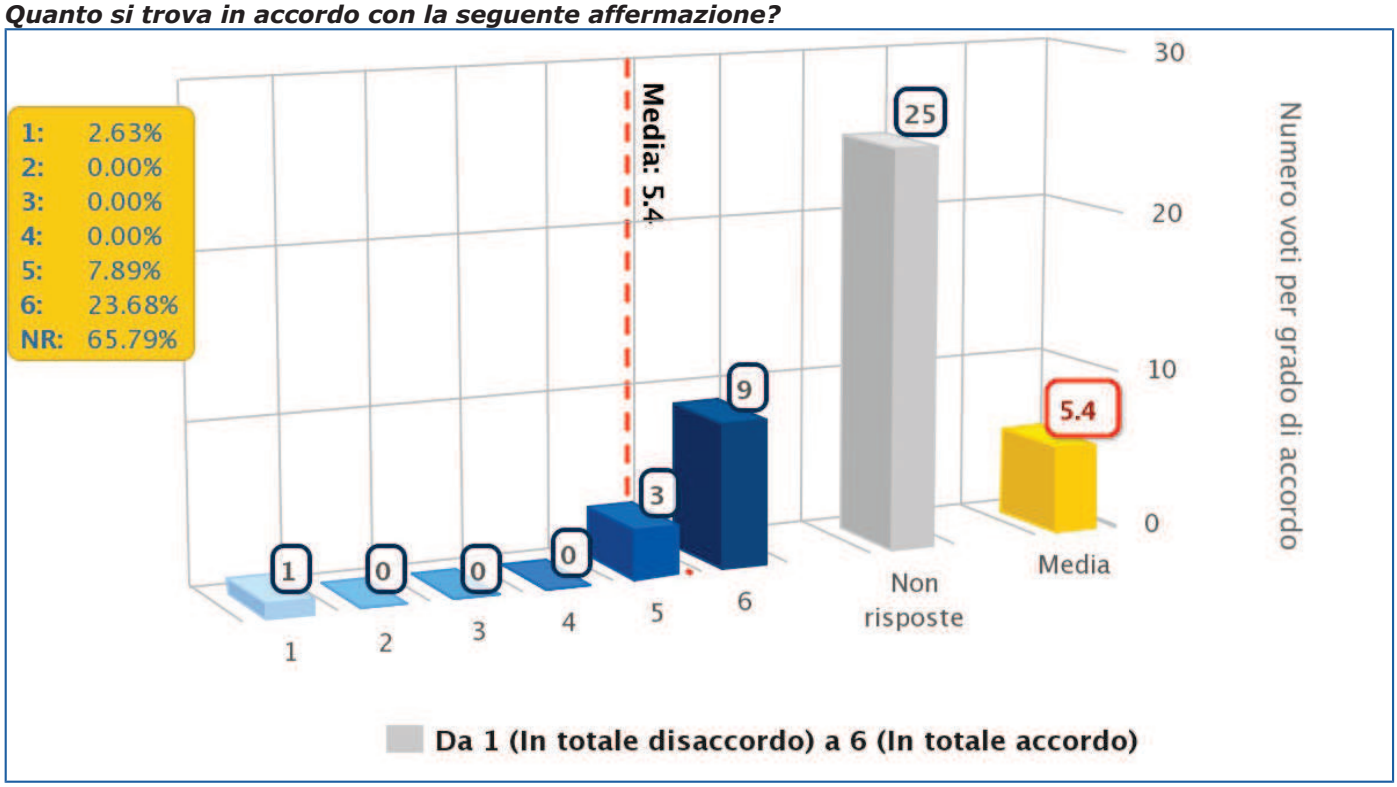
B.08 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



B.09 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)

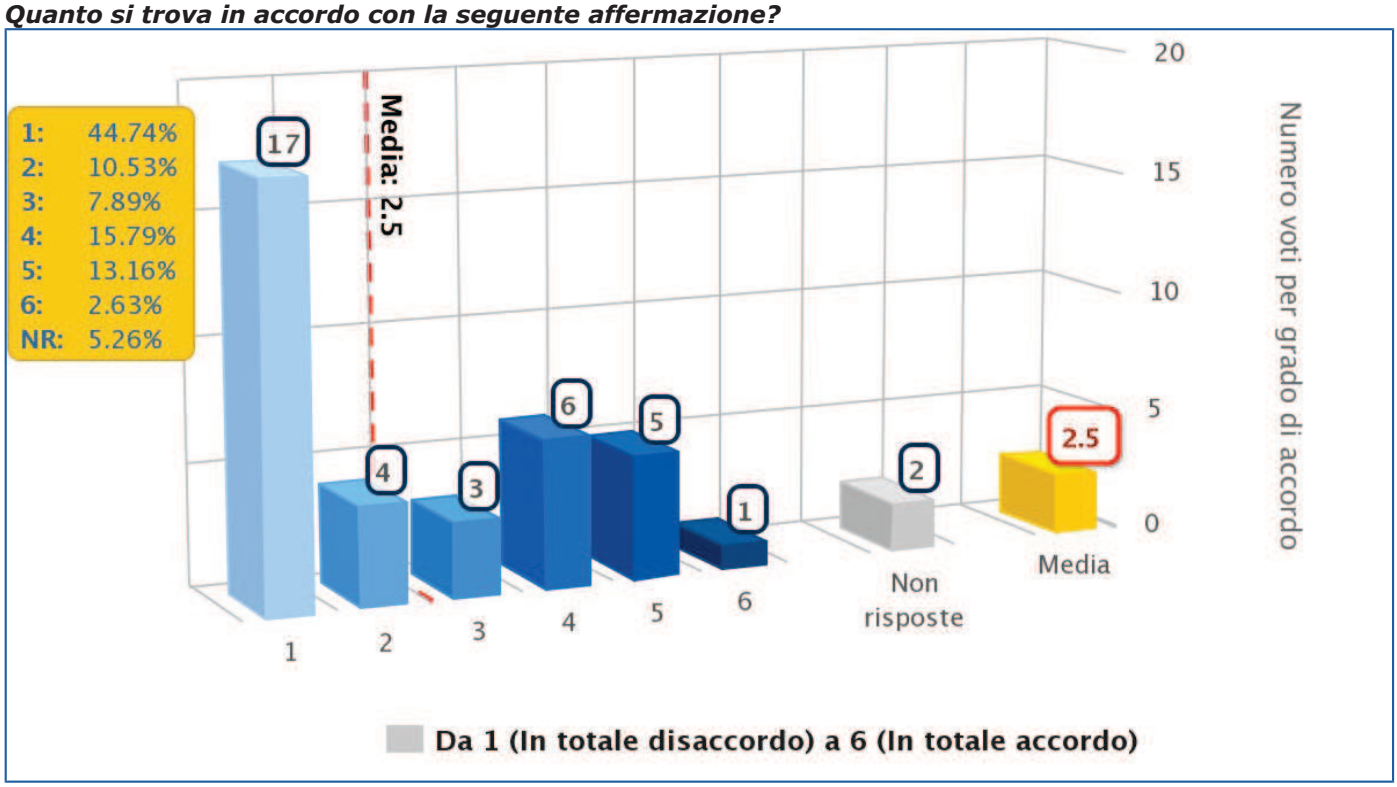
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



C - L'equità nella mia amministrazione

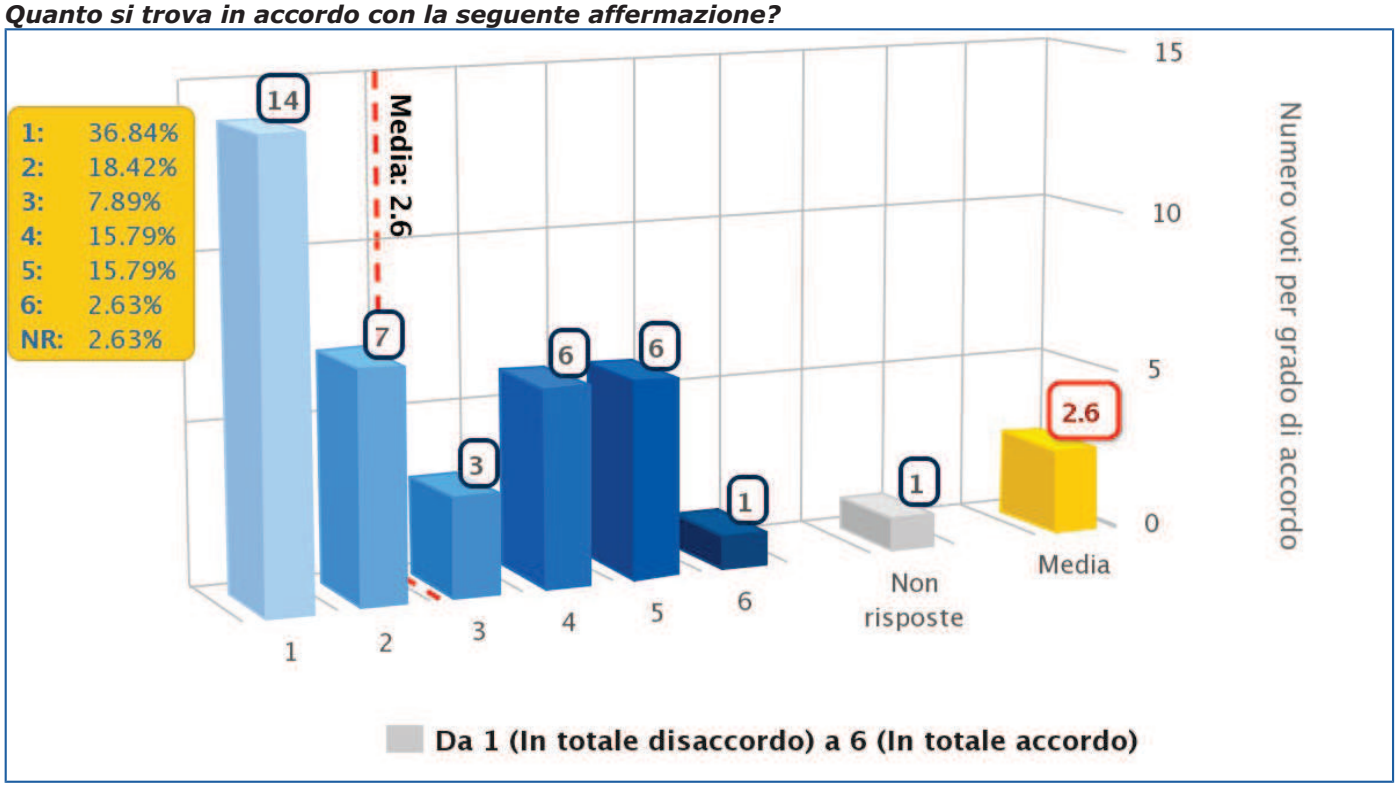
C.01 - Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



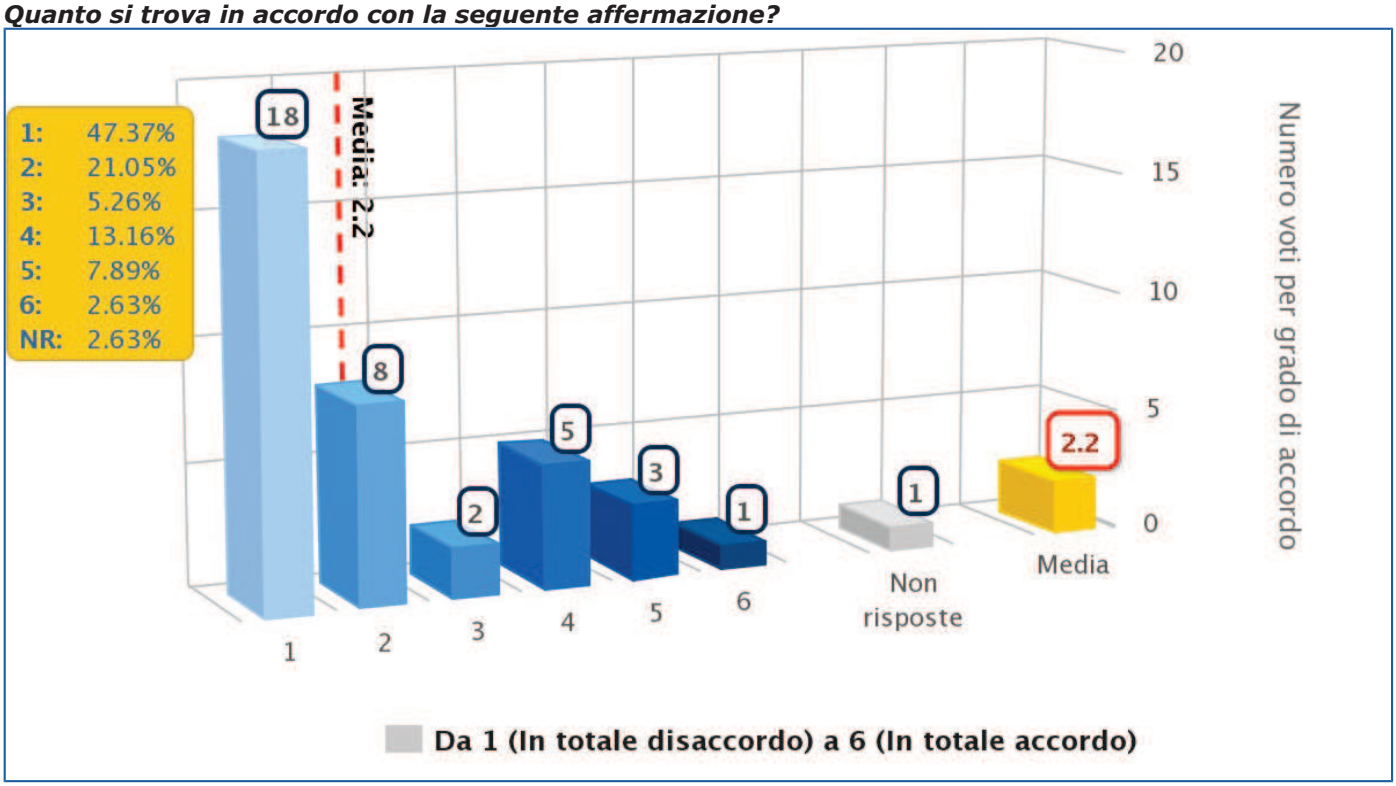
C.02 - Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



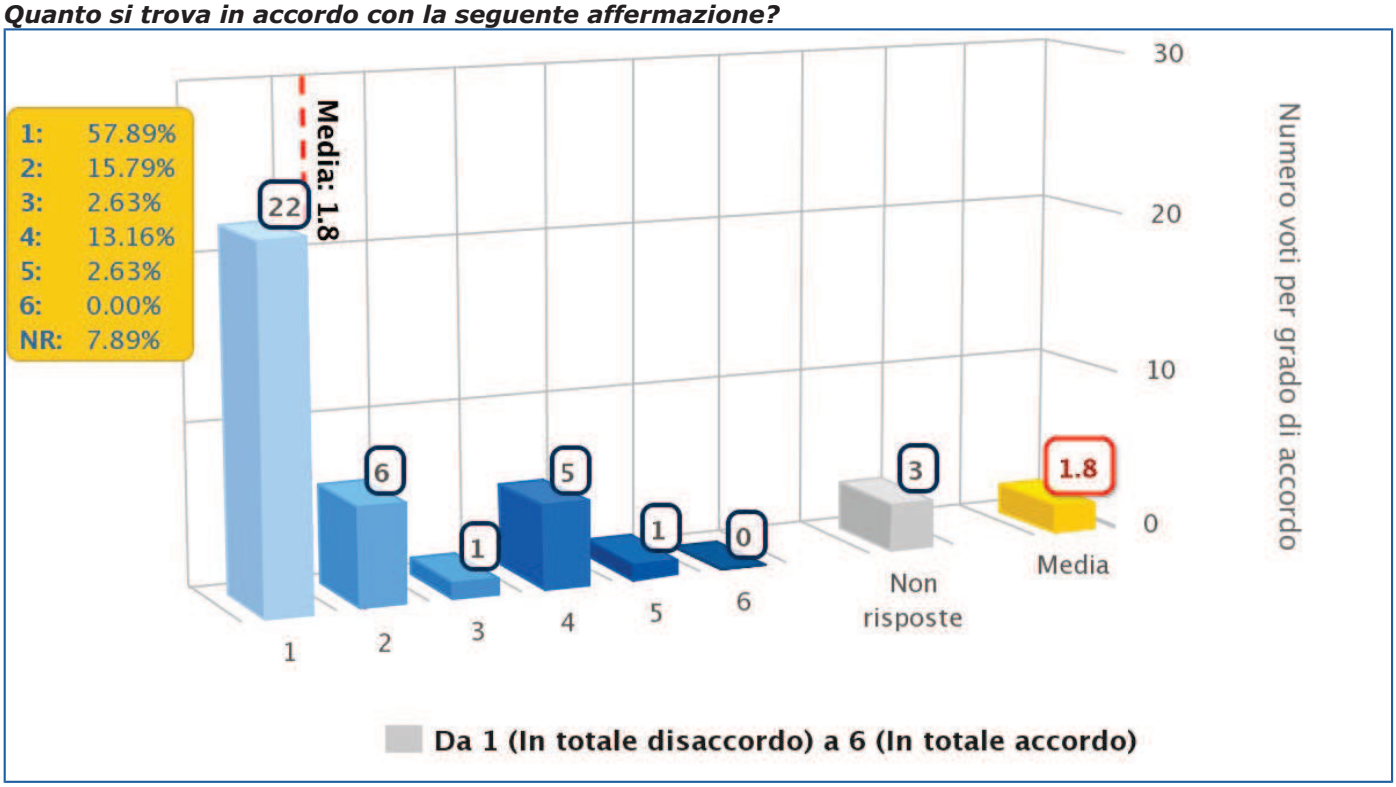
C.03 - Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



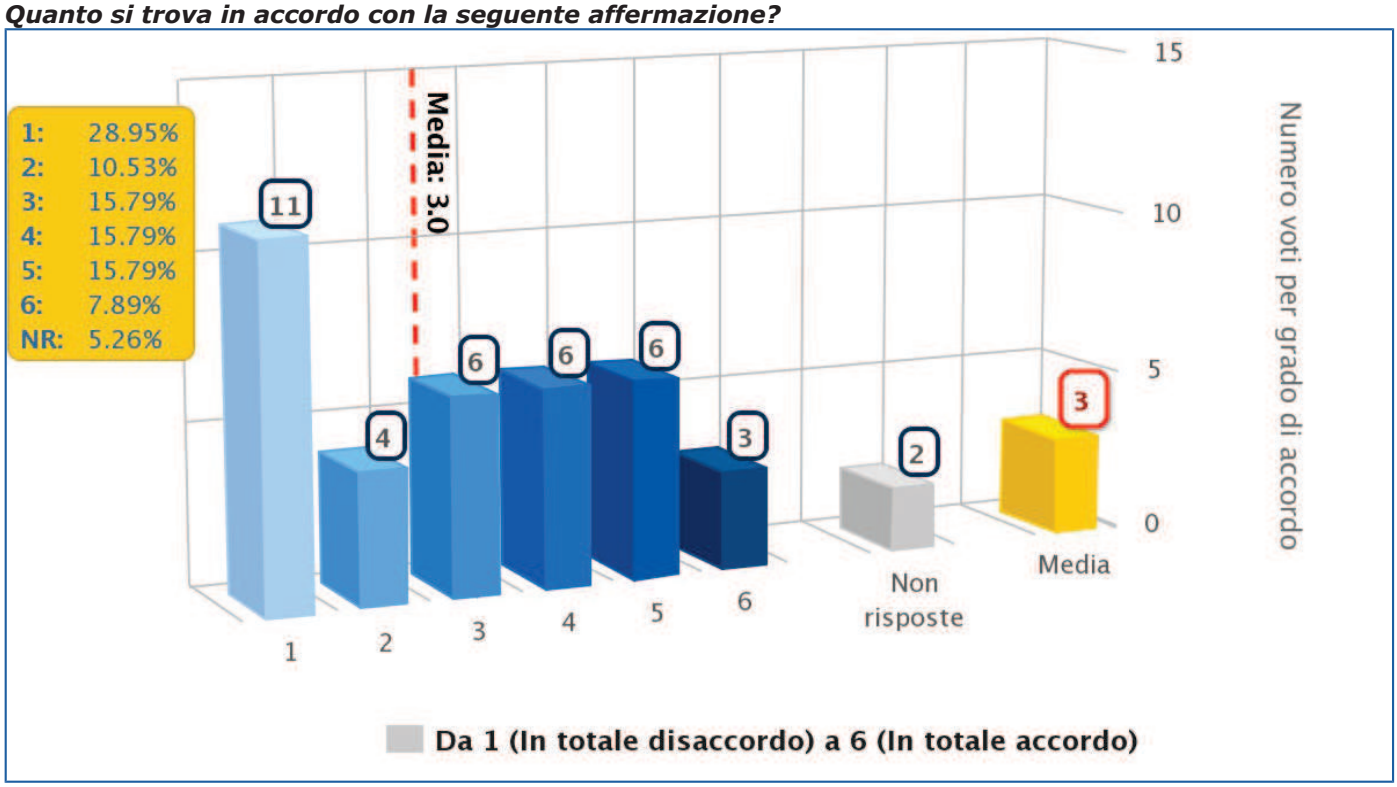
C.04 - Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



C.05 - Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale

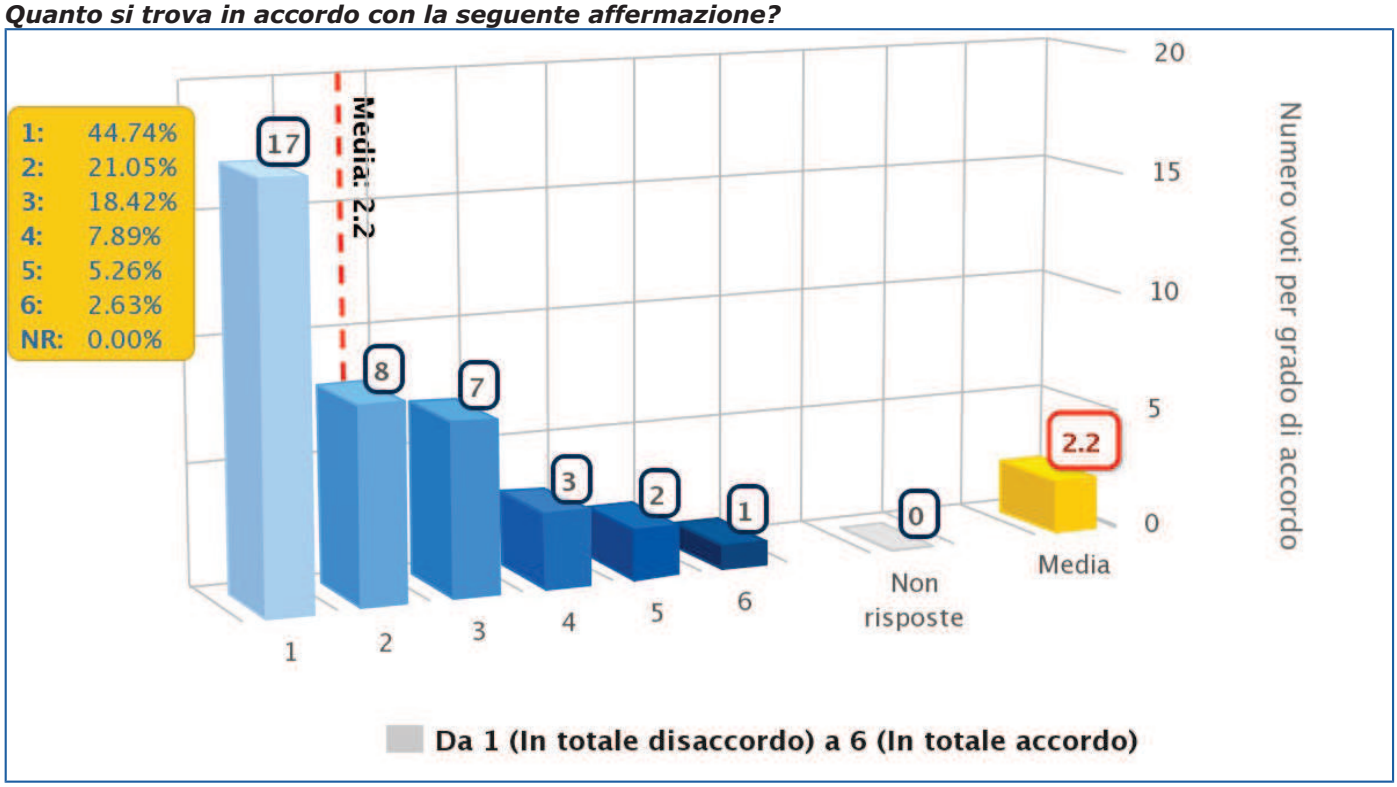
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



D - Carriera e sviluppo professionale

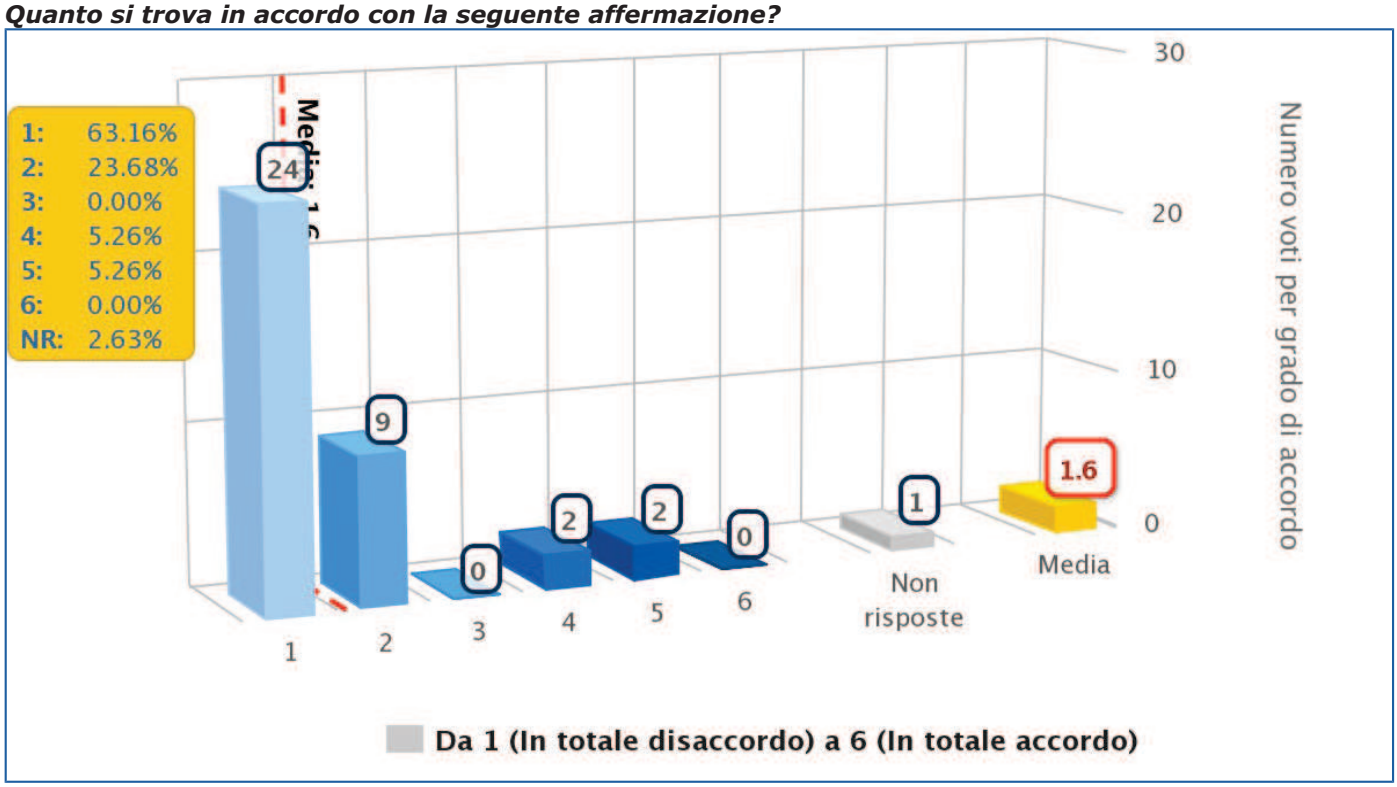
D.01 - Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



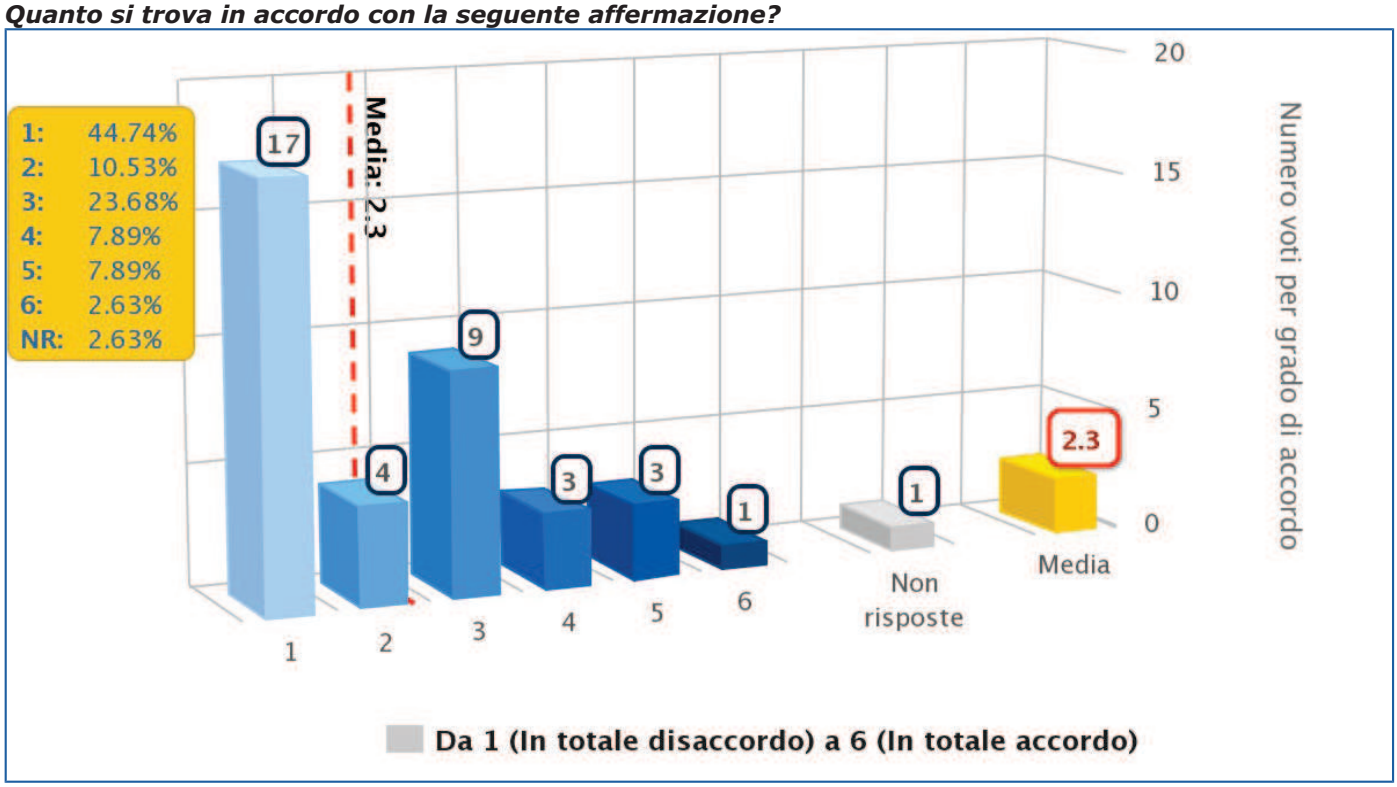
D.02 - Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



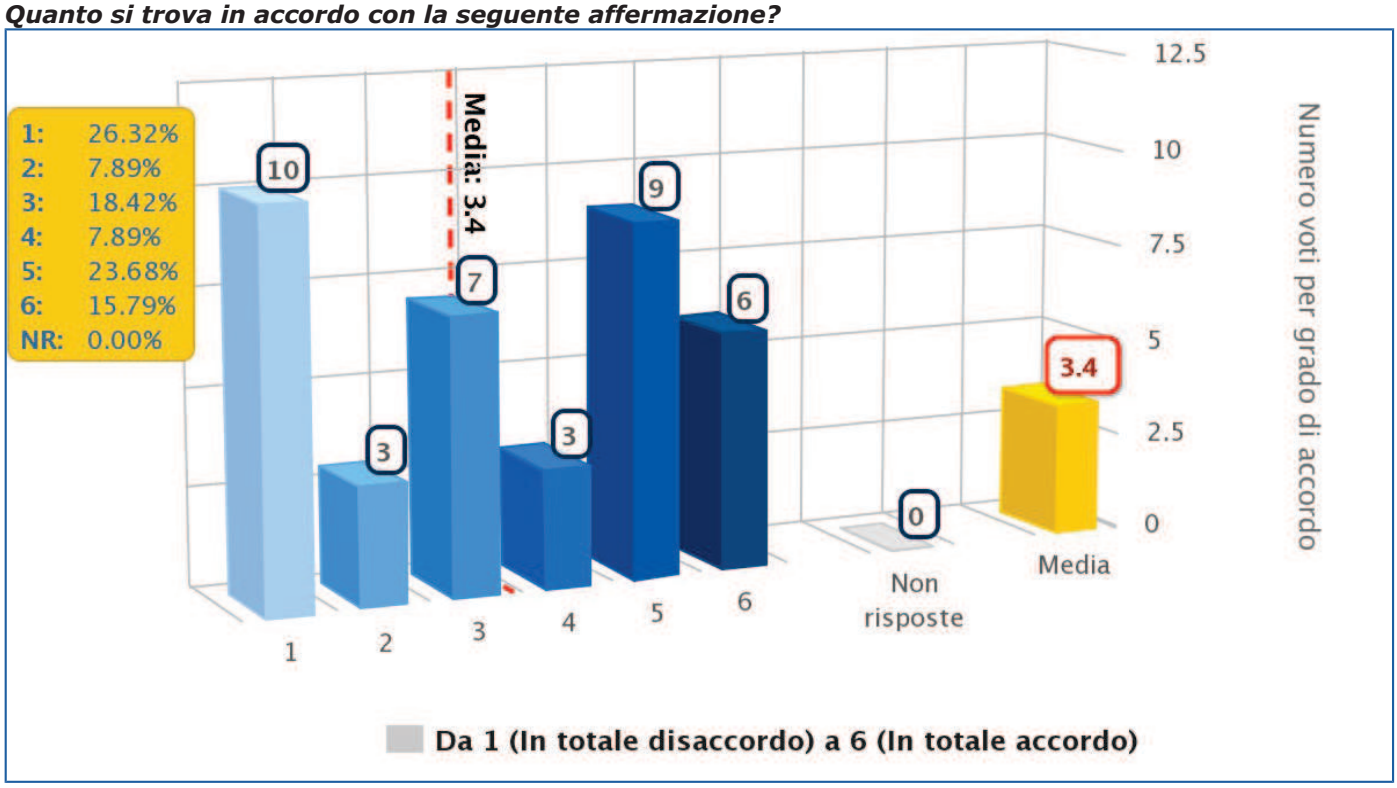
D.03 - Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



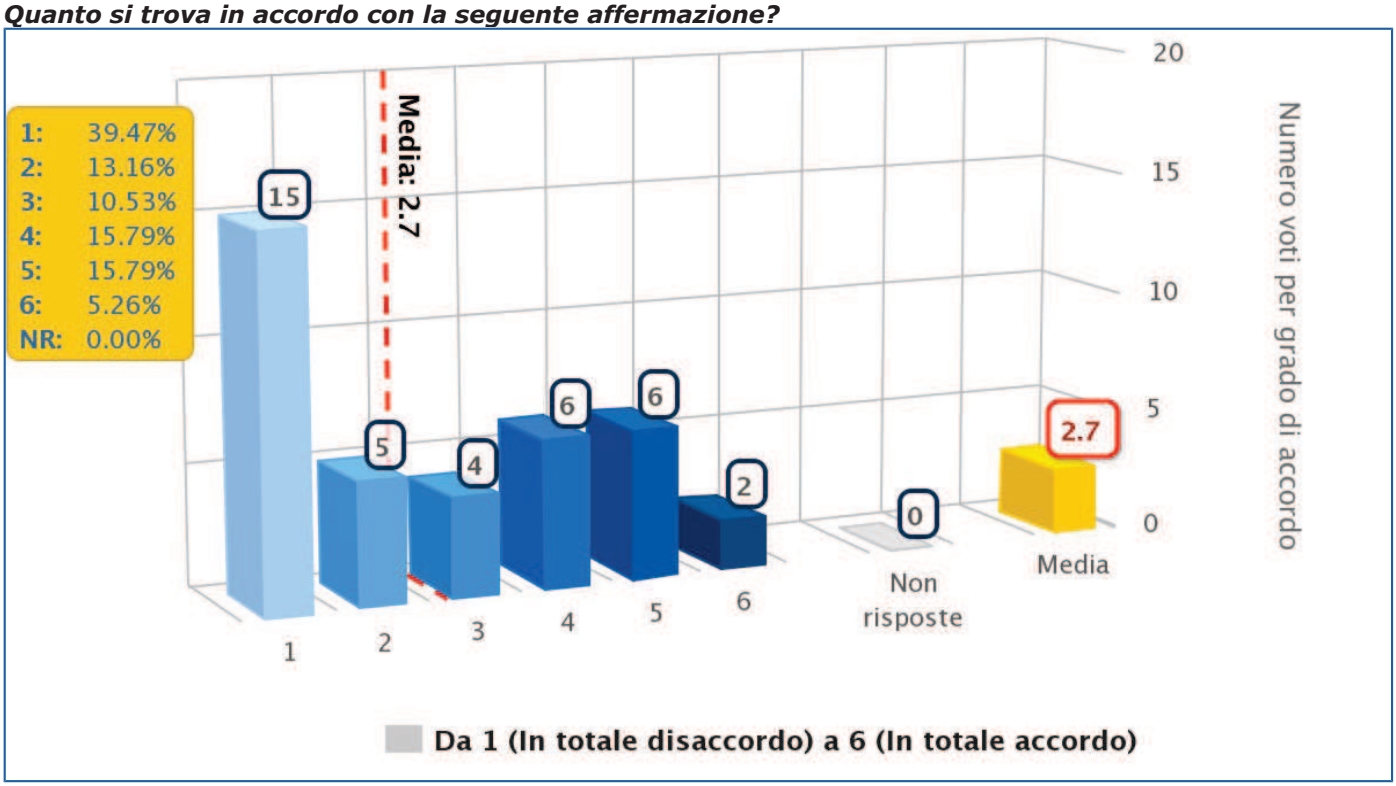
D.04 - Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



D.05 - Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente

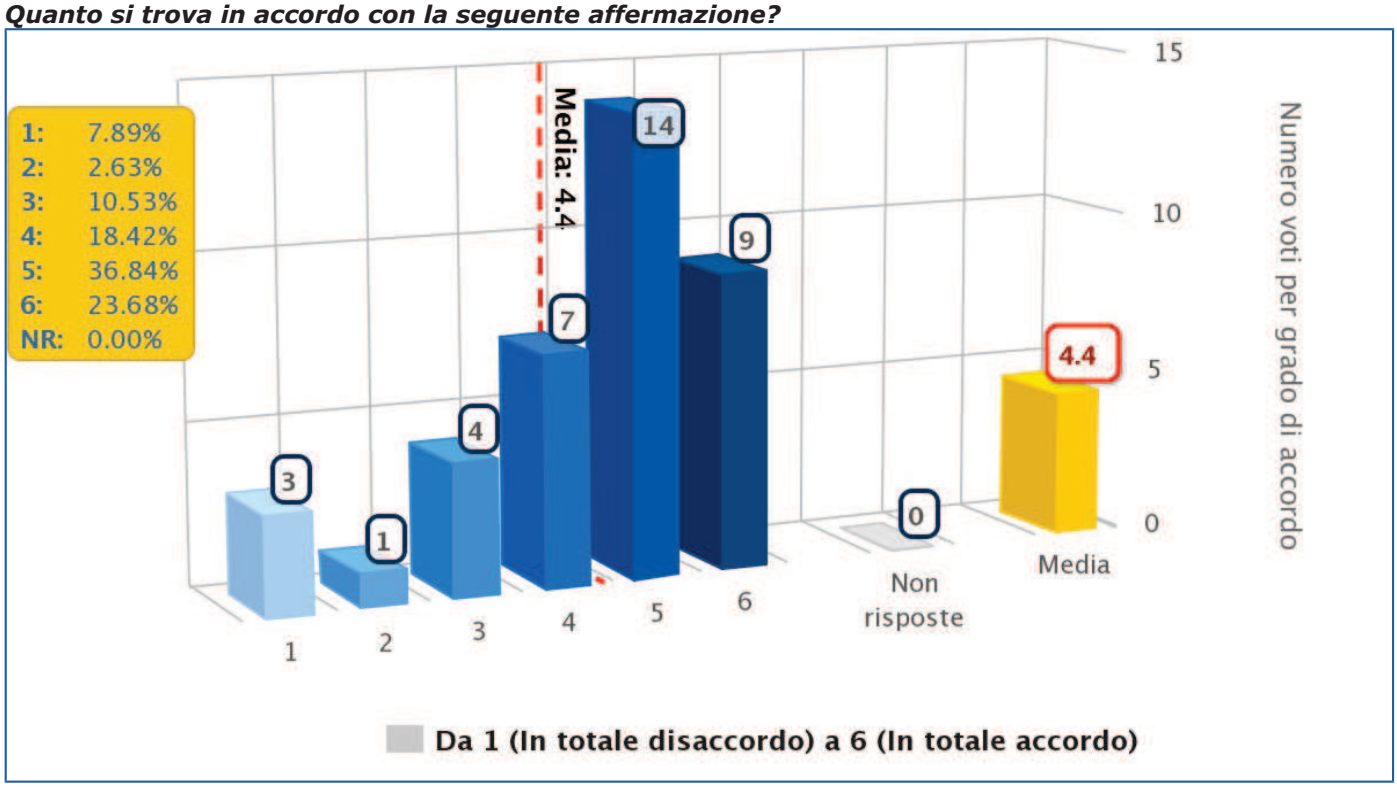
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



E - Il mio lavoro

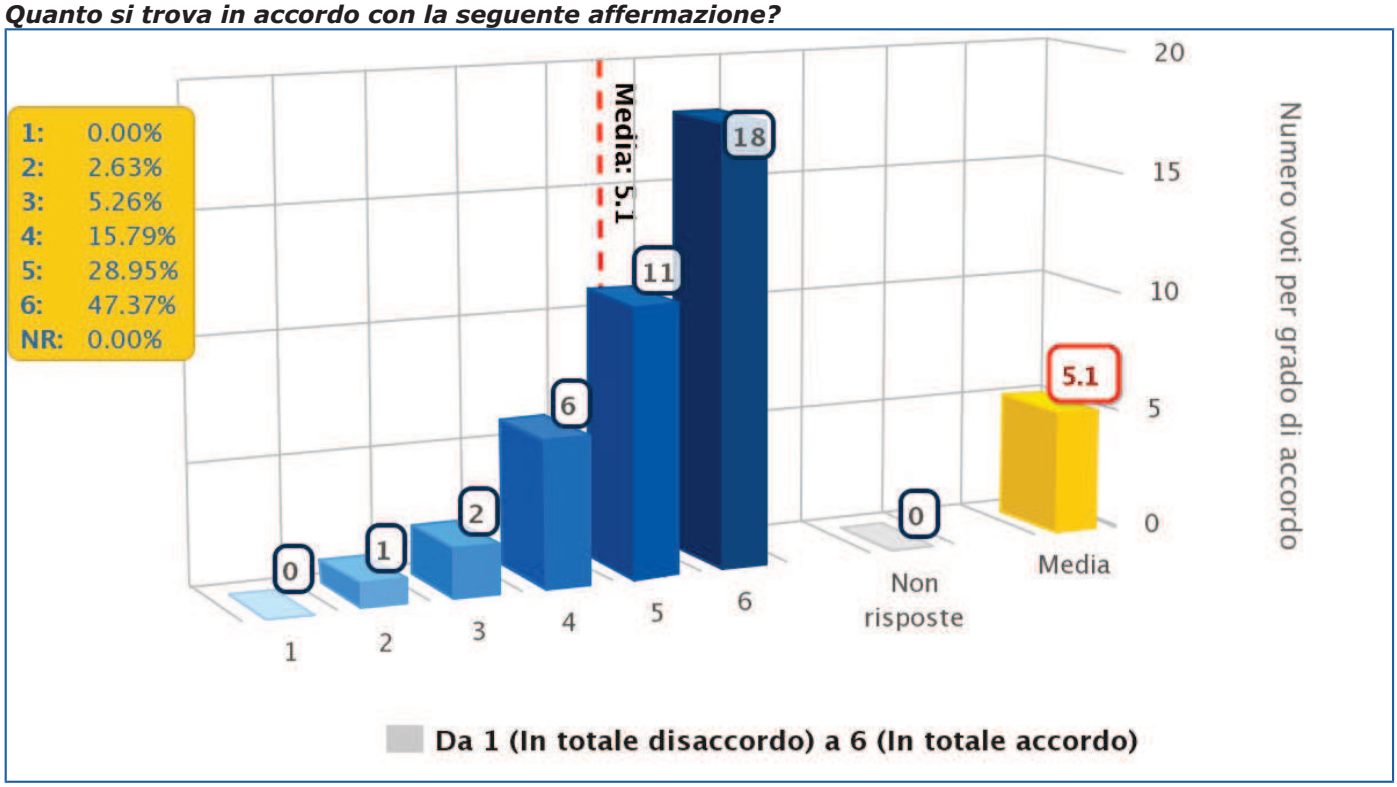
E.01 - So quello che ci si aspetta dal mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



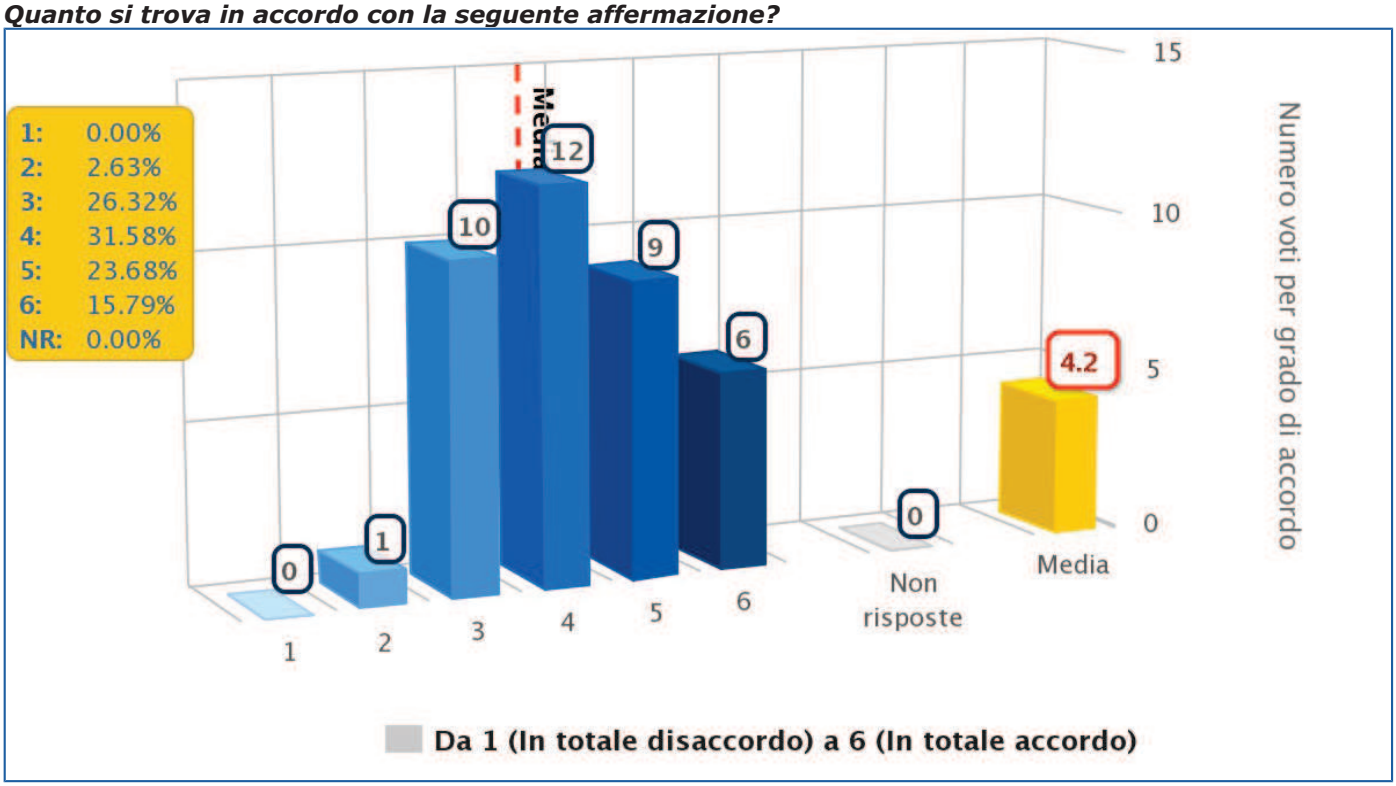
E.02 - Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



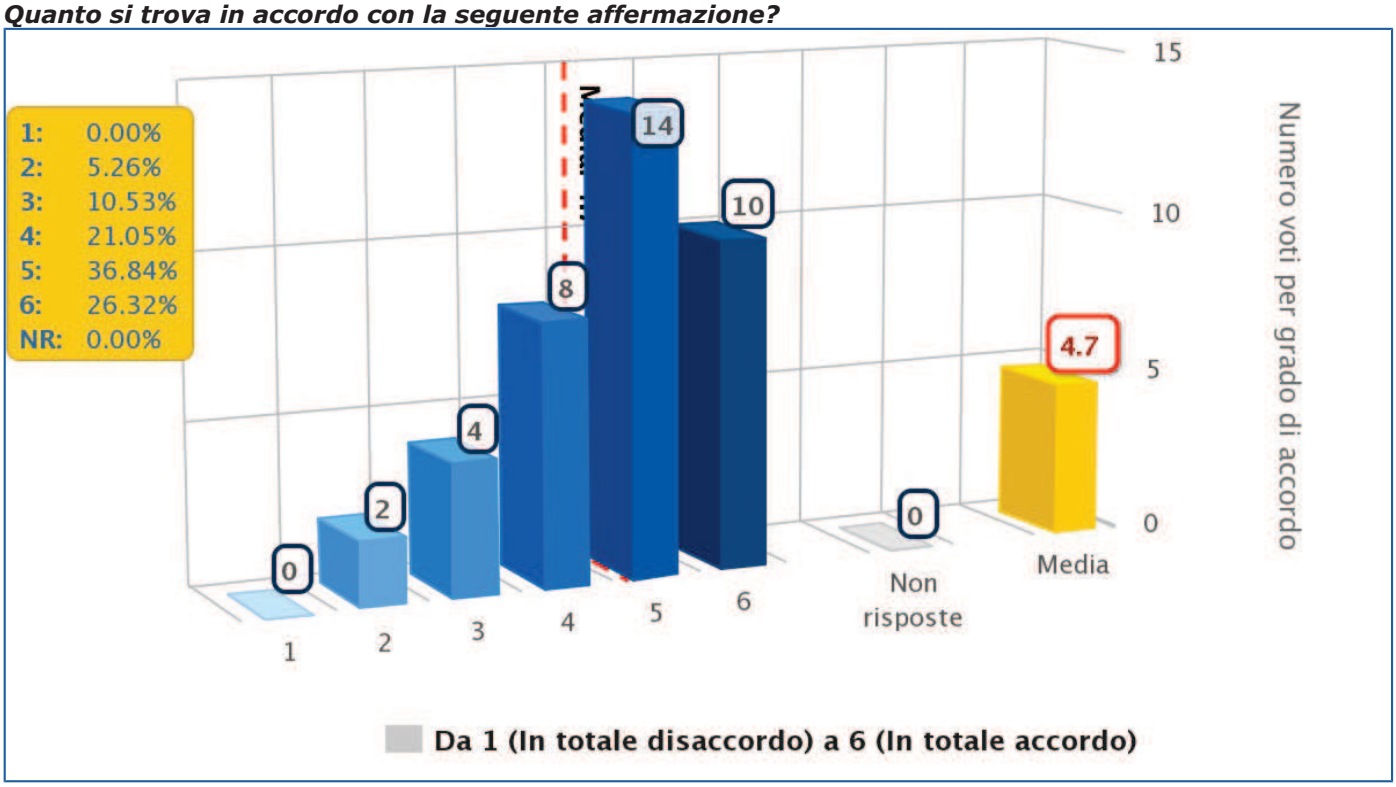
E.03 - Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



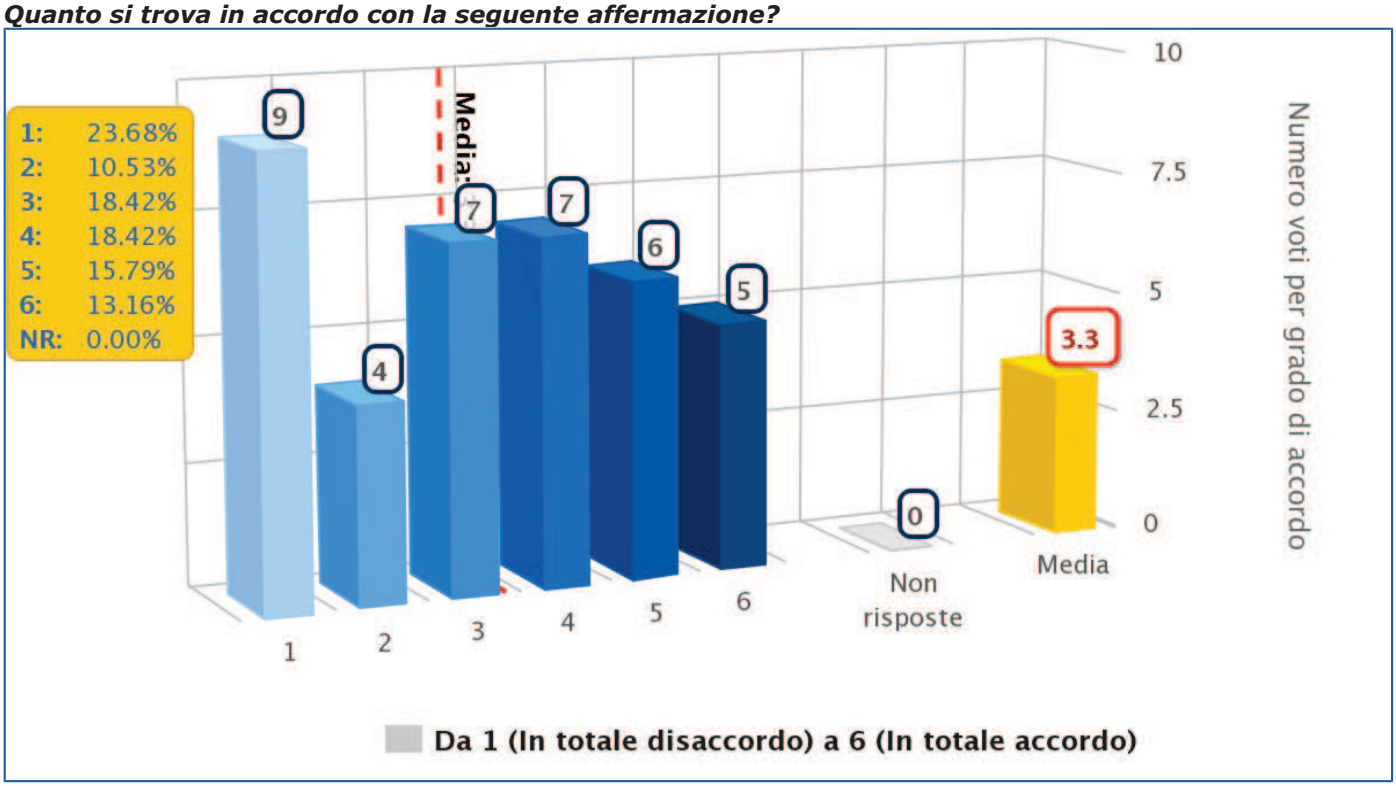
E.04 - Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



E.05 - Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale

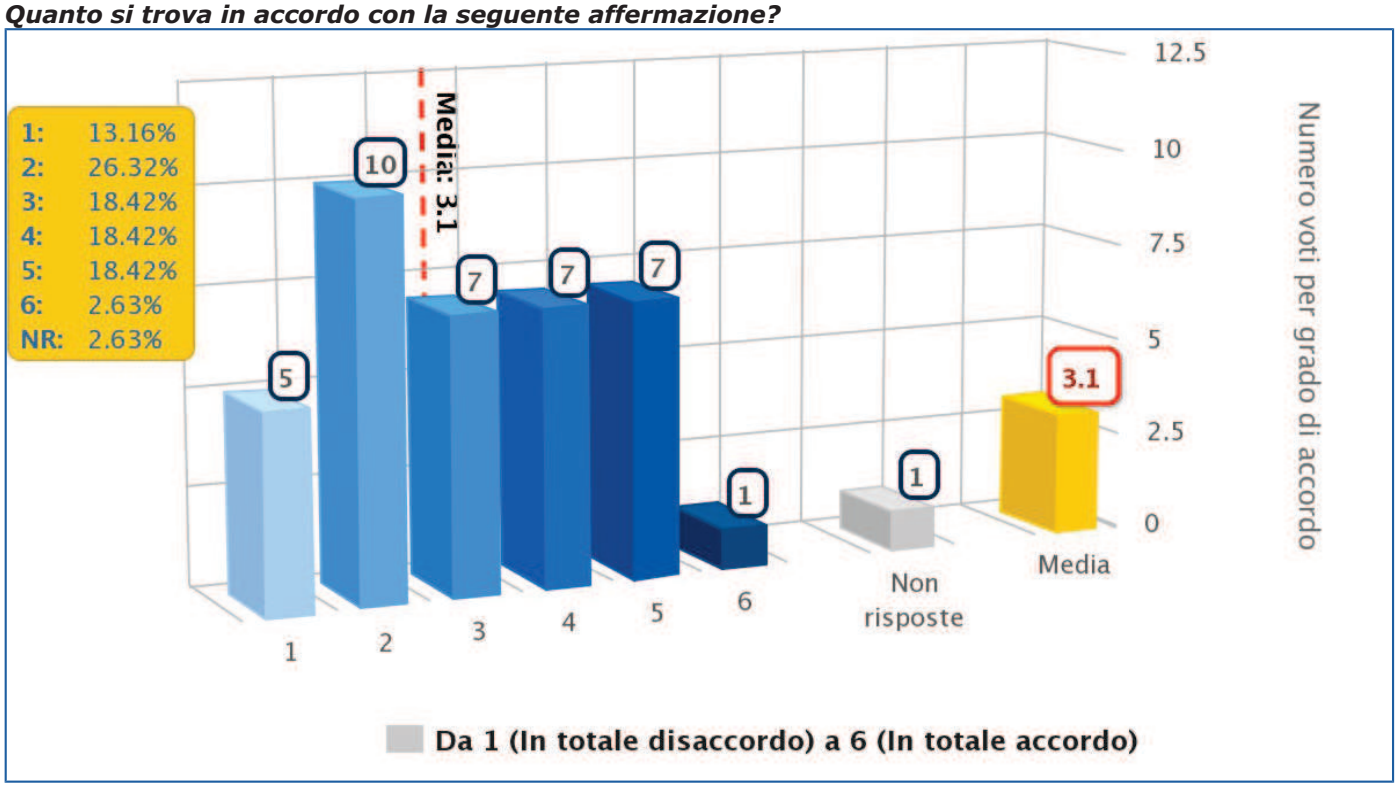
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



F - I miei colleghi

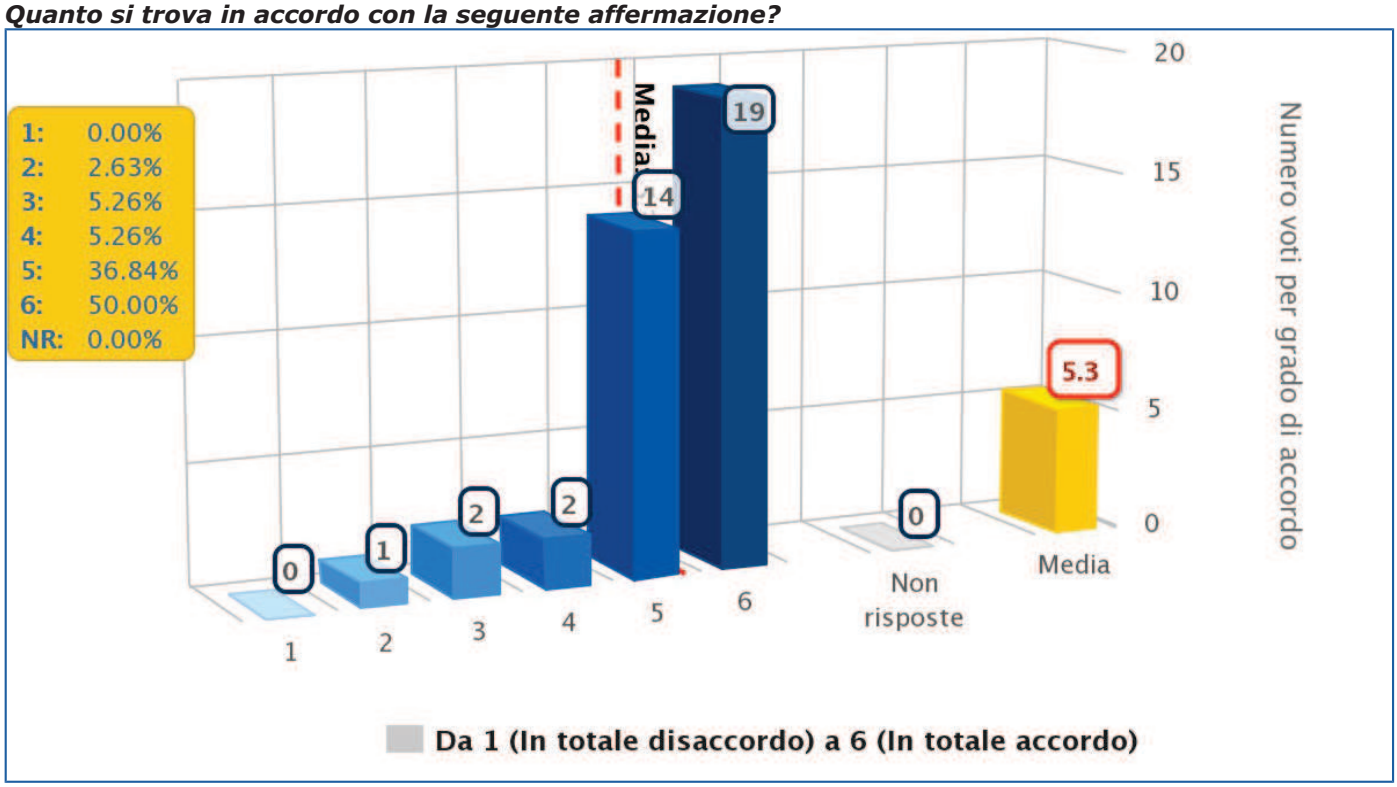
F.01 - Mi sento parte di una squadra

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



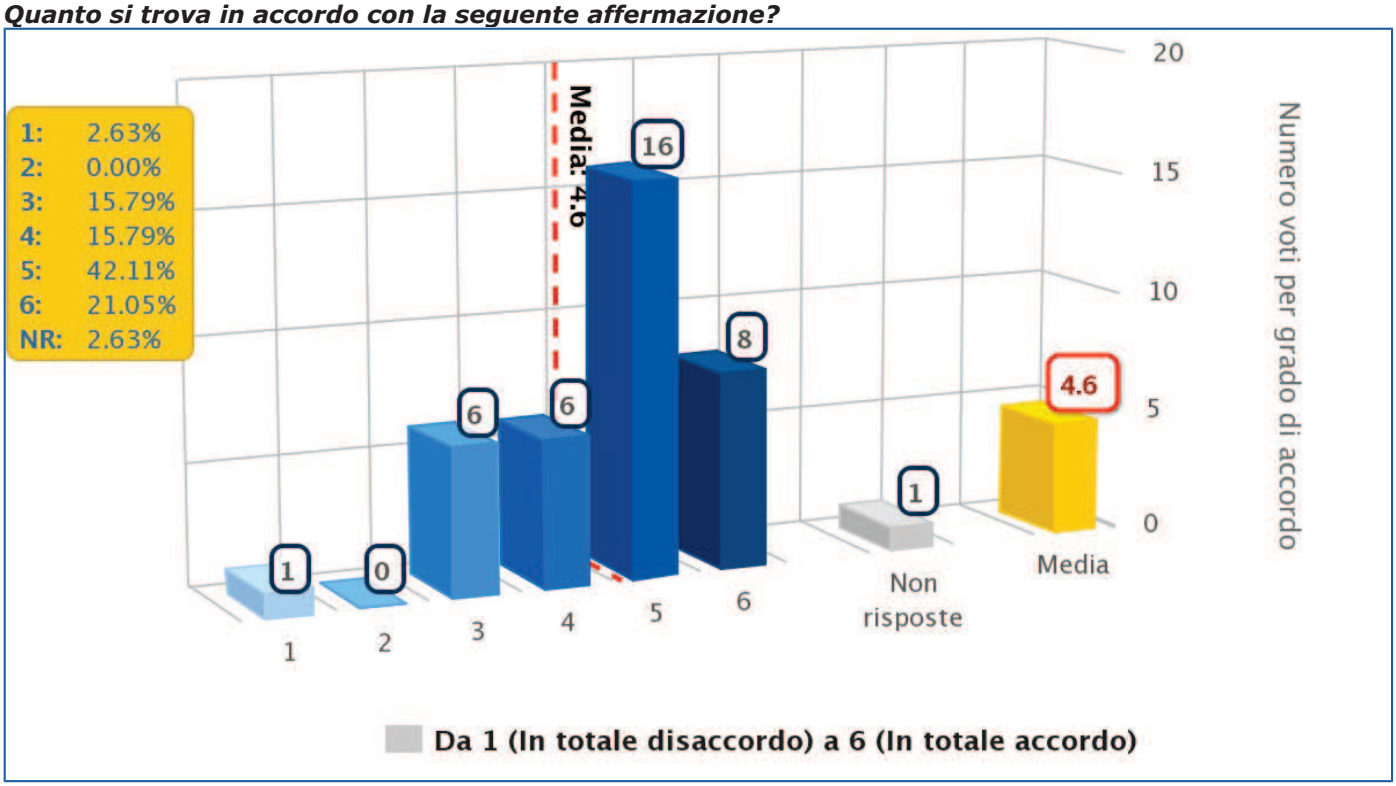
F.02 - Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



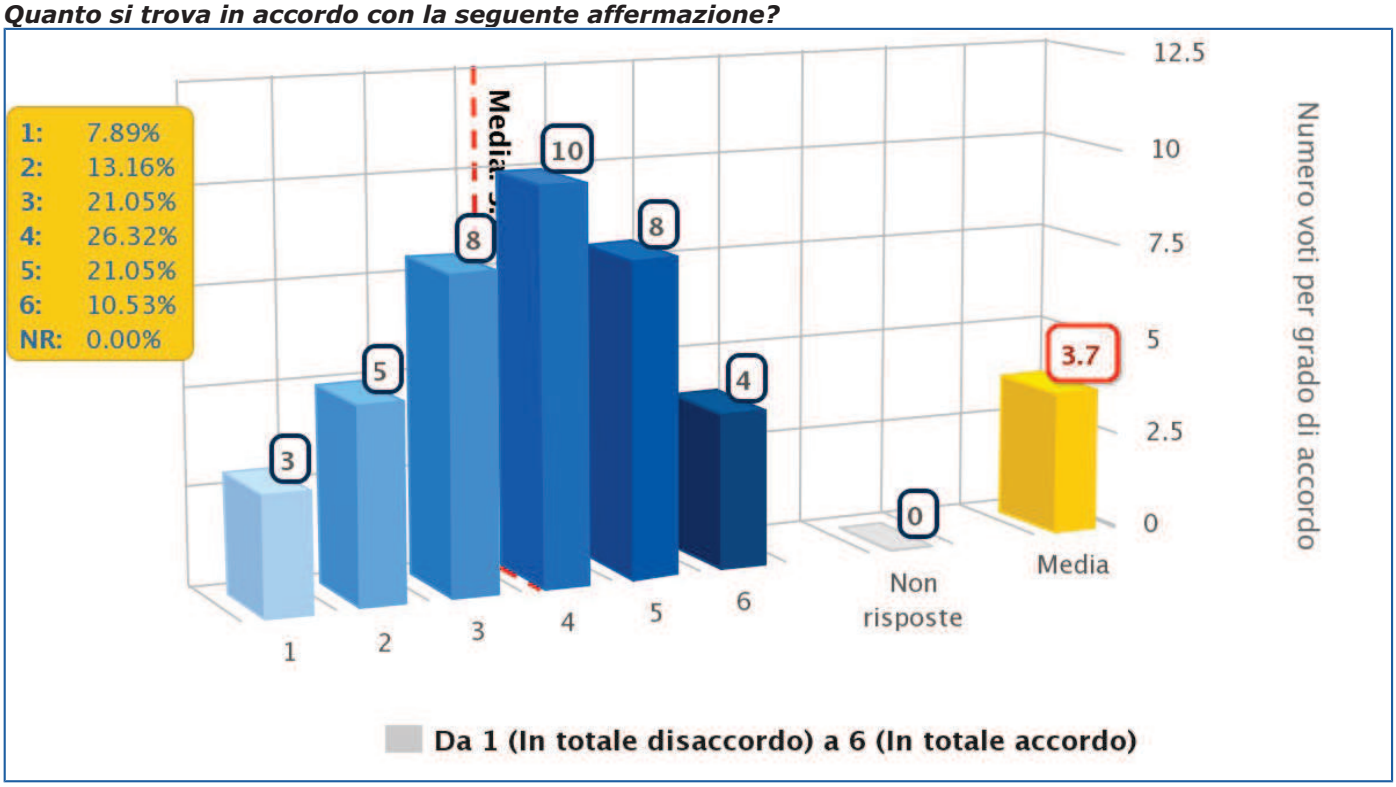
F.03 - Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



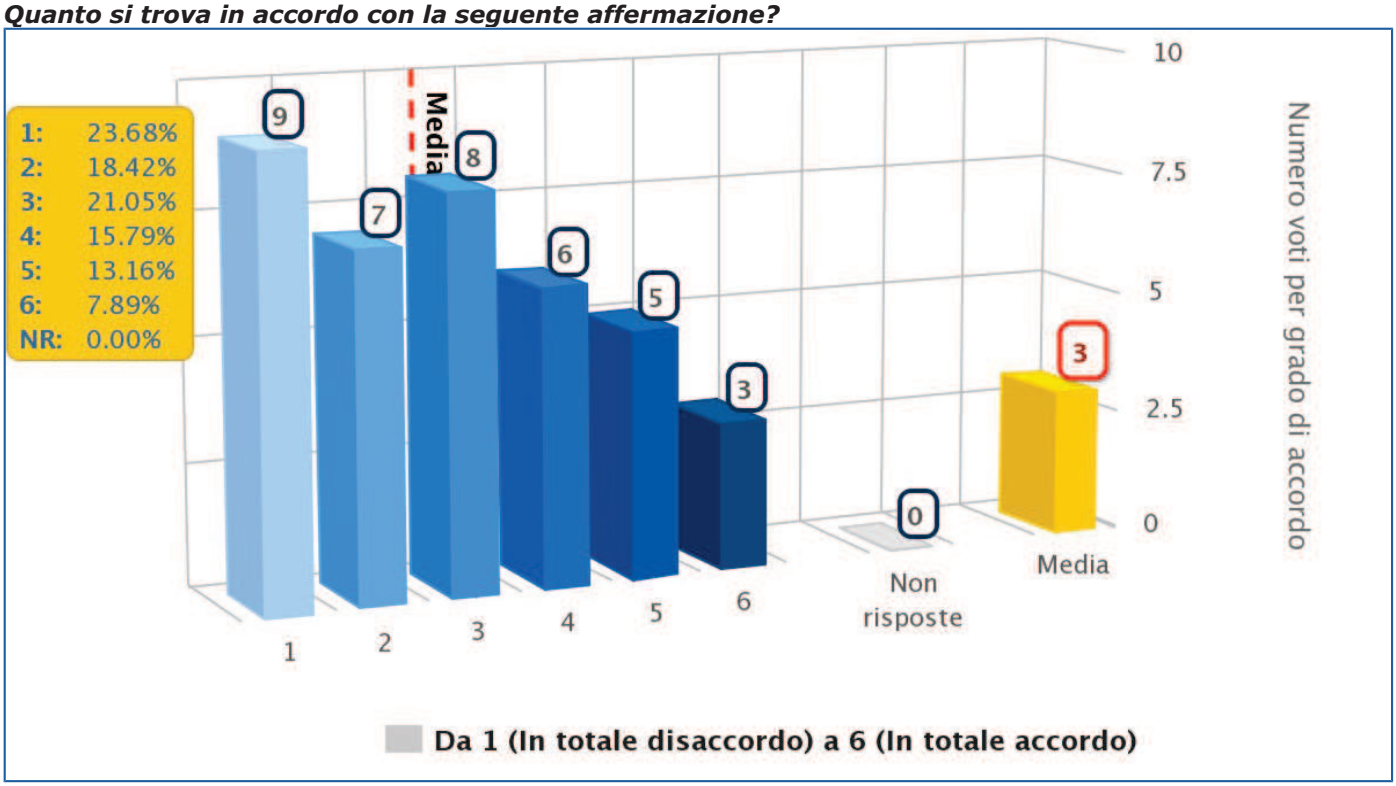
F.04 - Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



F.05 - L'organizzazione spinge a lavorare ingruppo e a collaborare

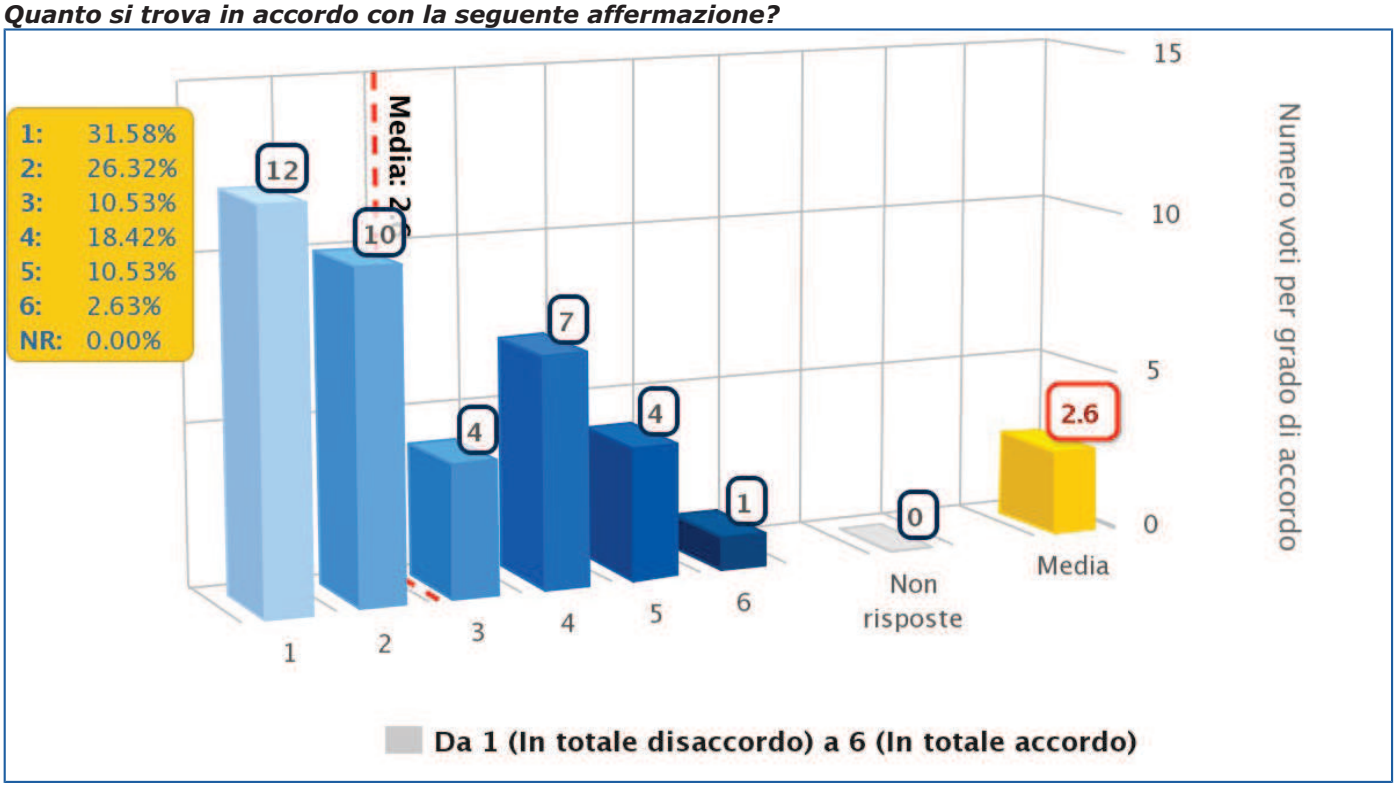
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



G - Il contesto del mio lavoro

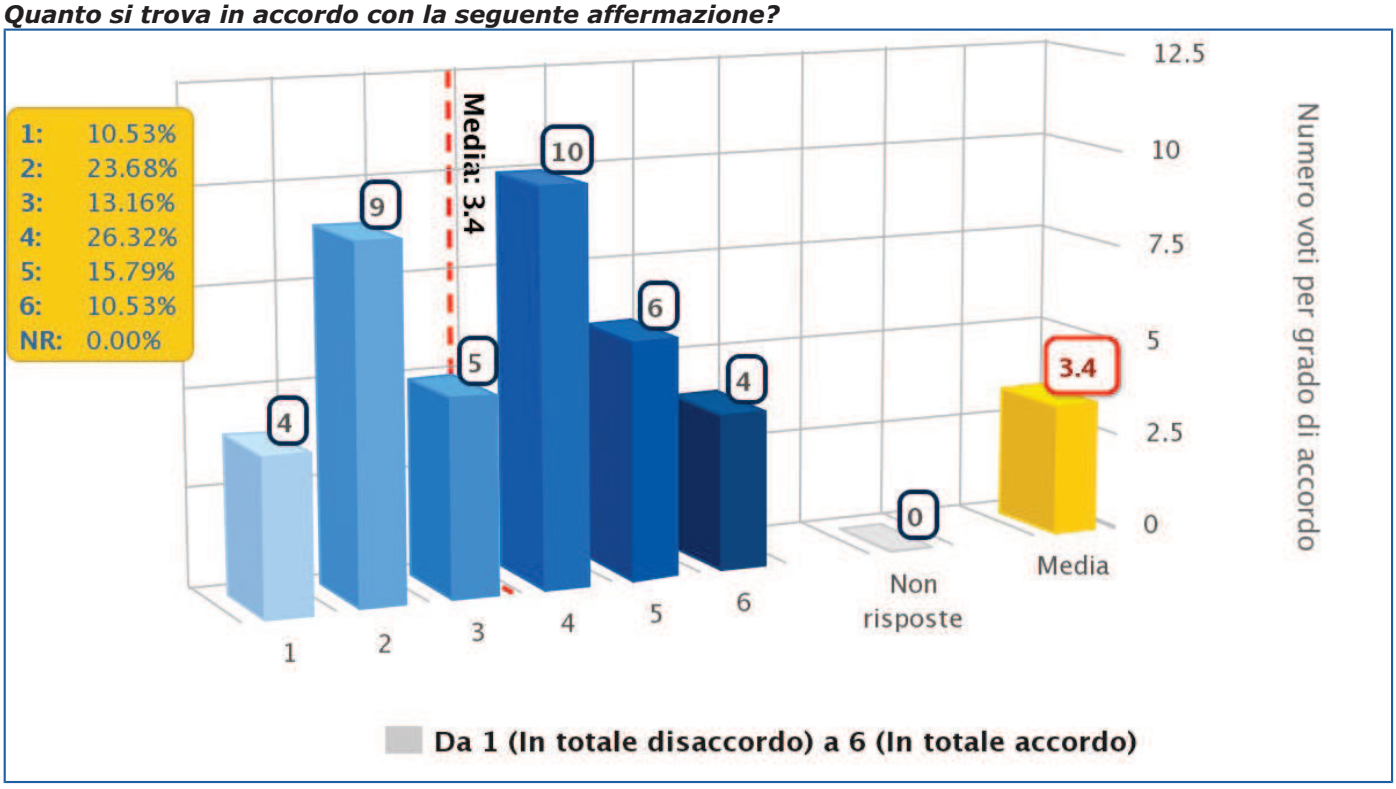
G.01 - La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



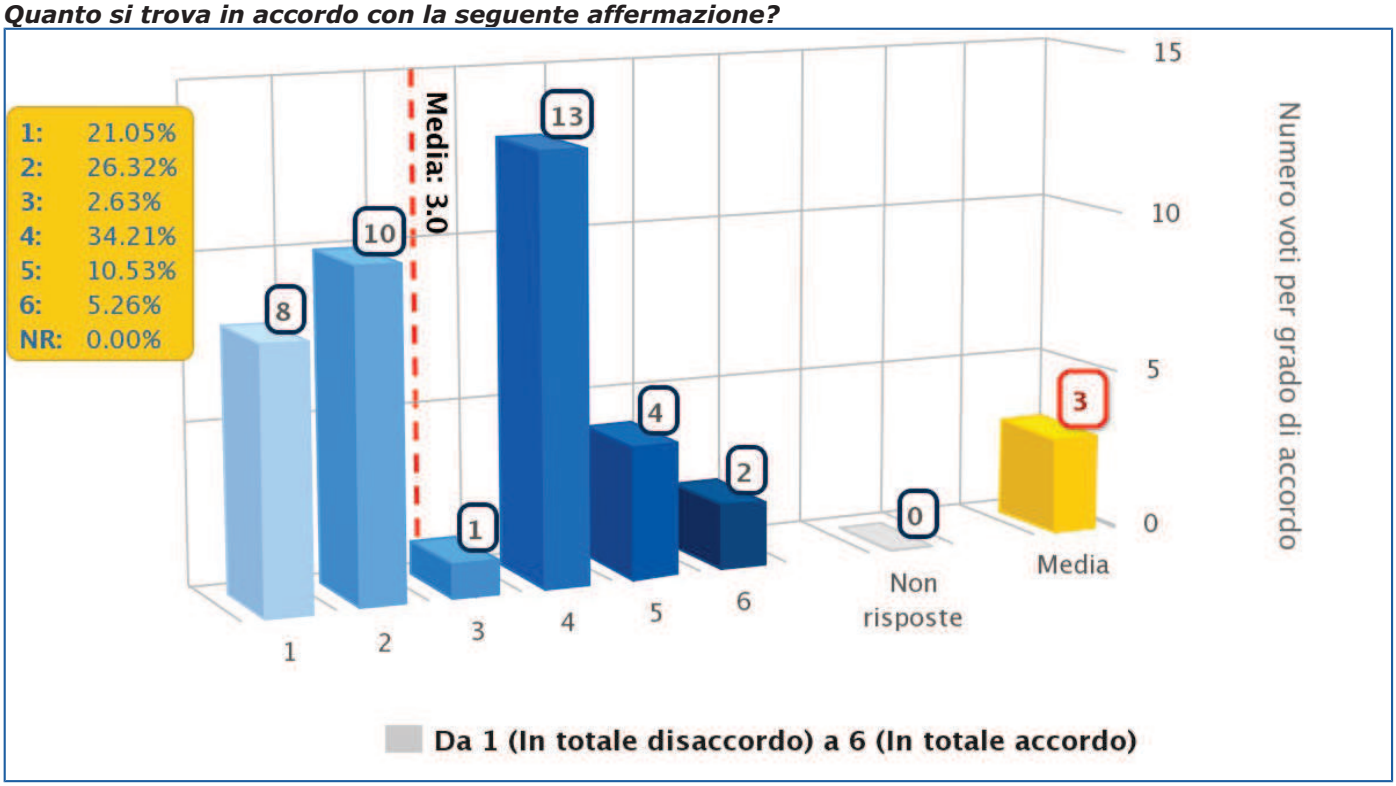
G.02 - Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



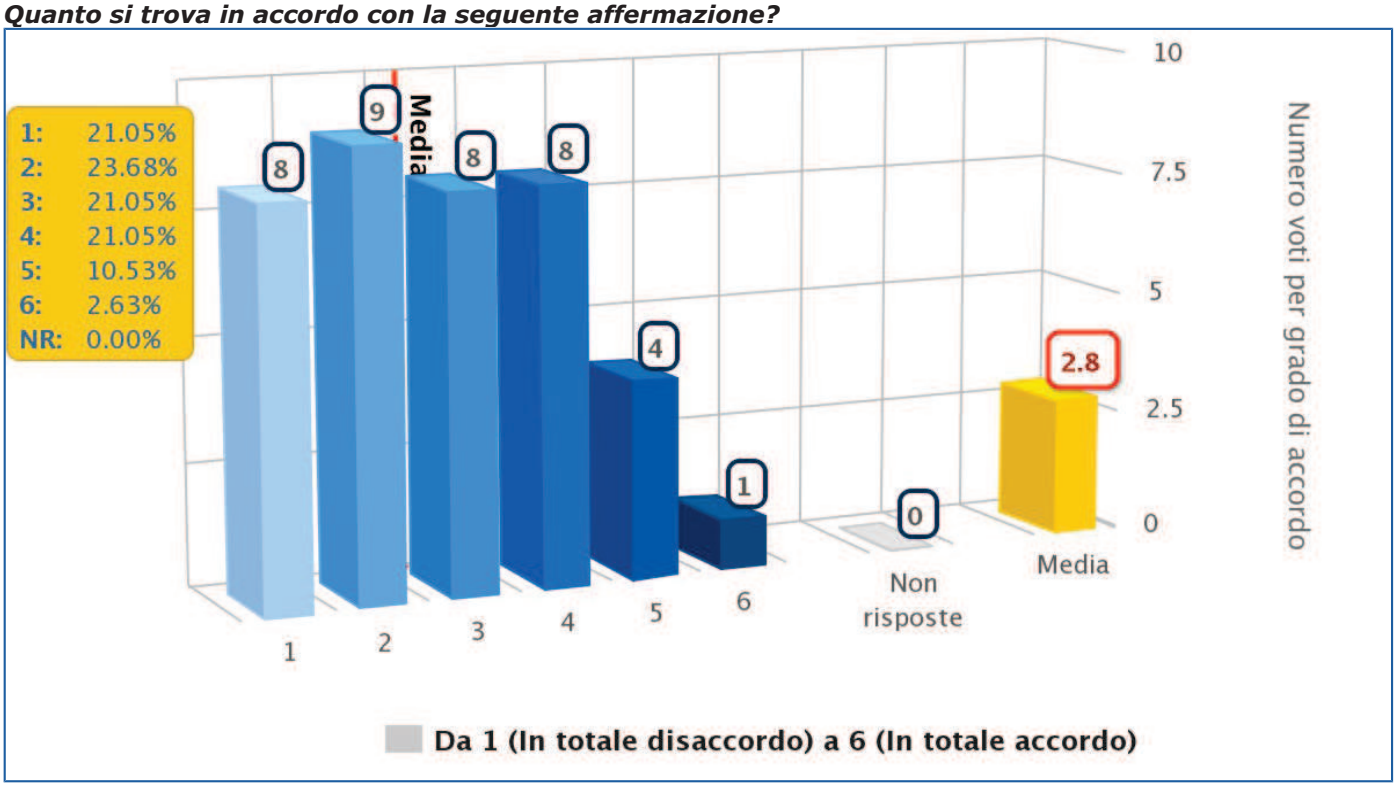
G.03 - I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



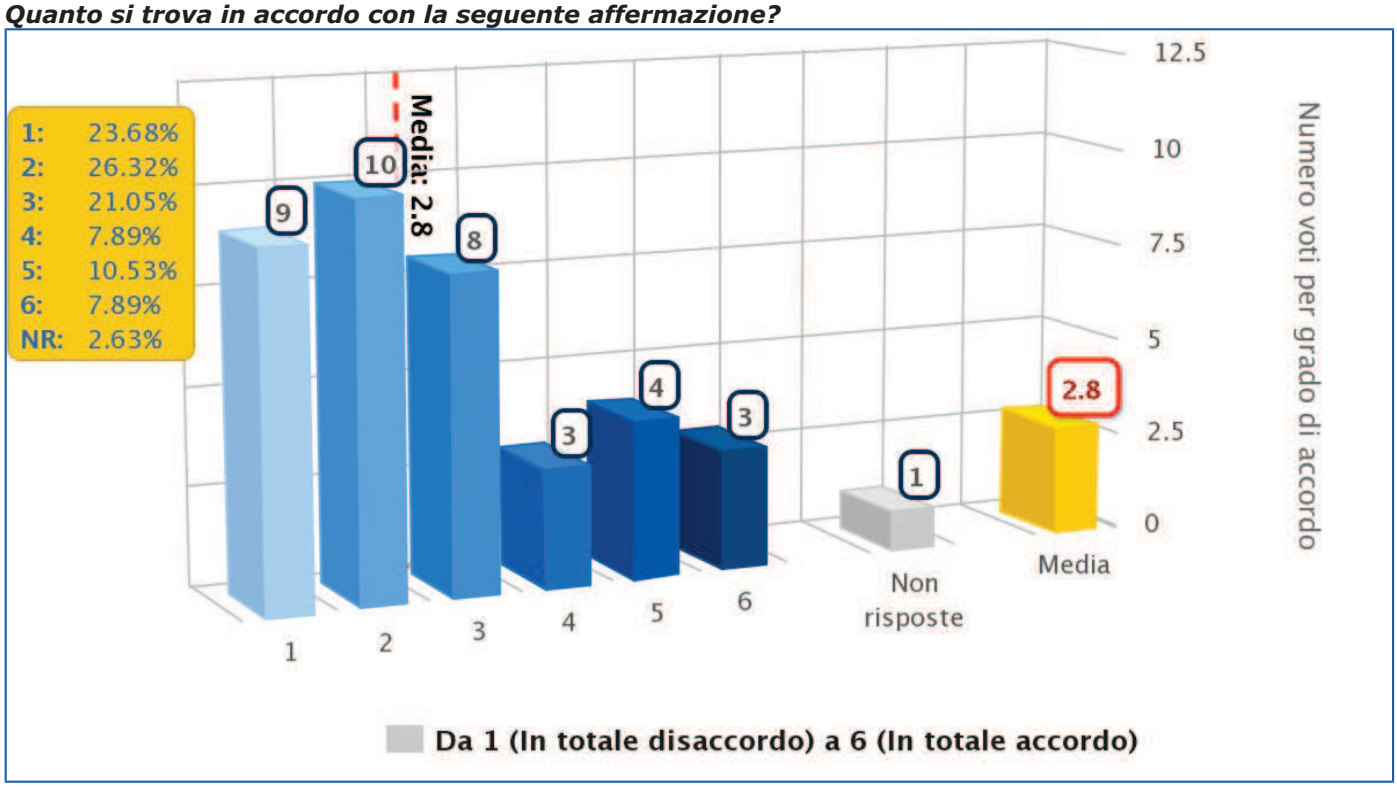
G.04 - La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



G.05 - La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita

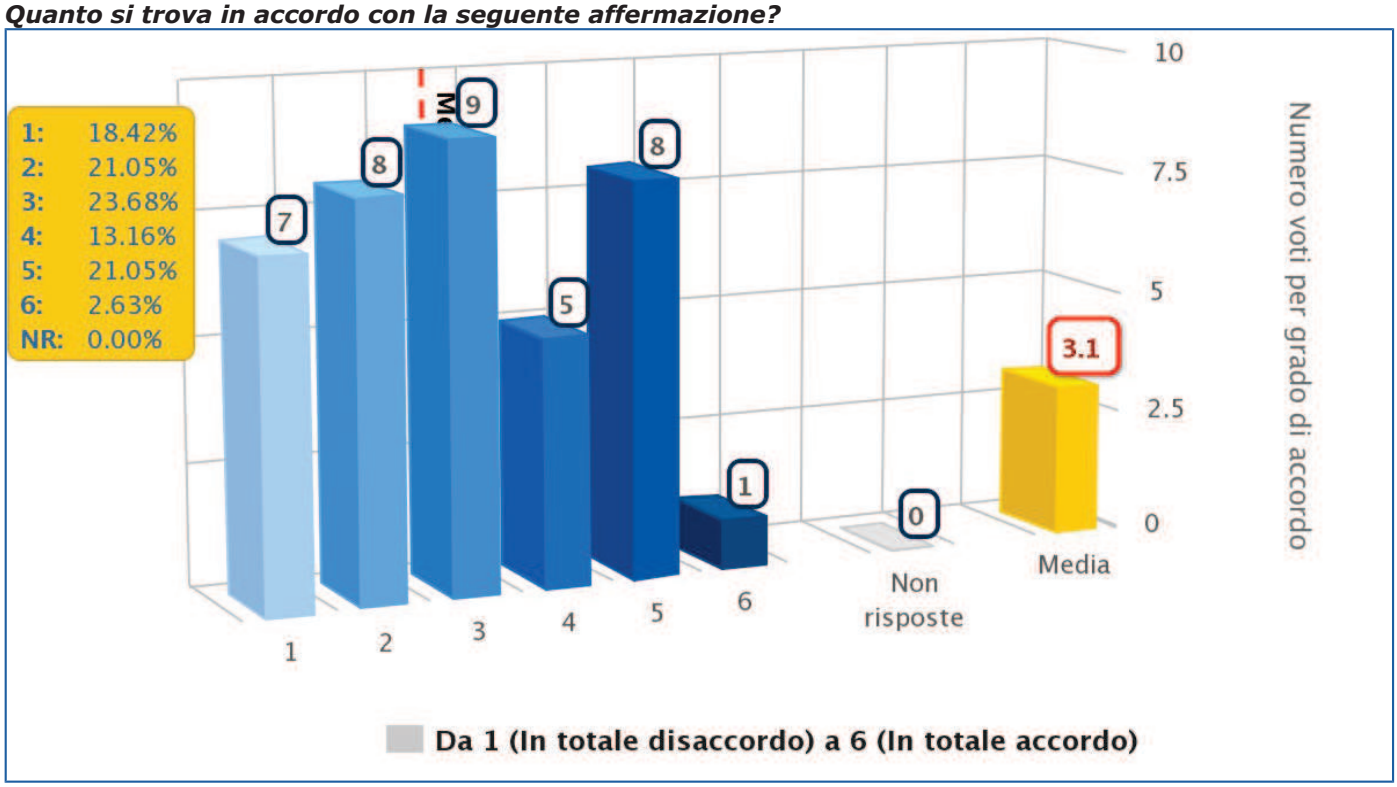
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



H - Il senso di appartenenza

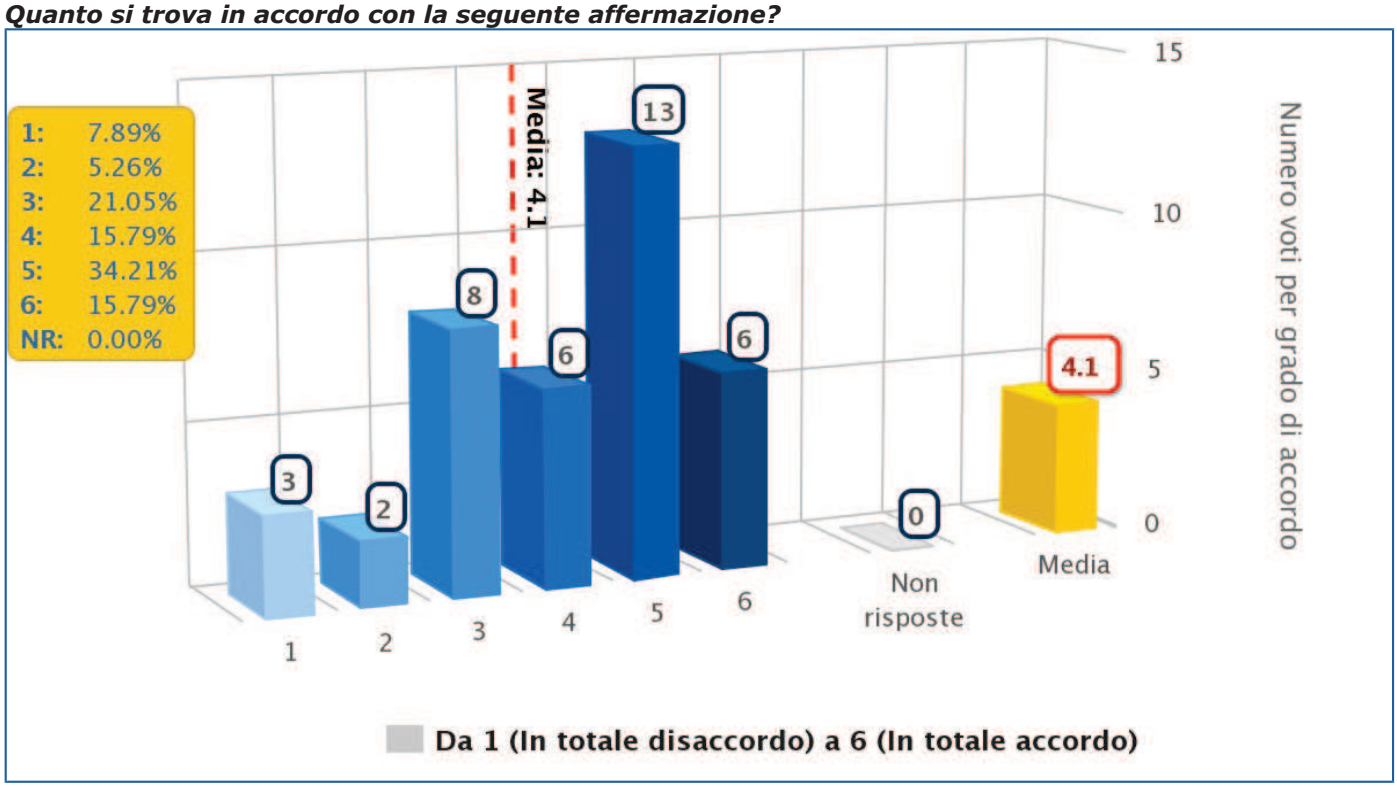
H.01 - Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



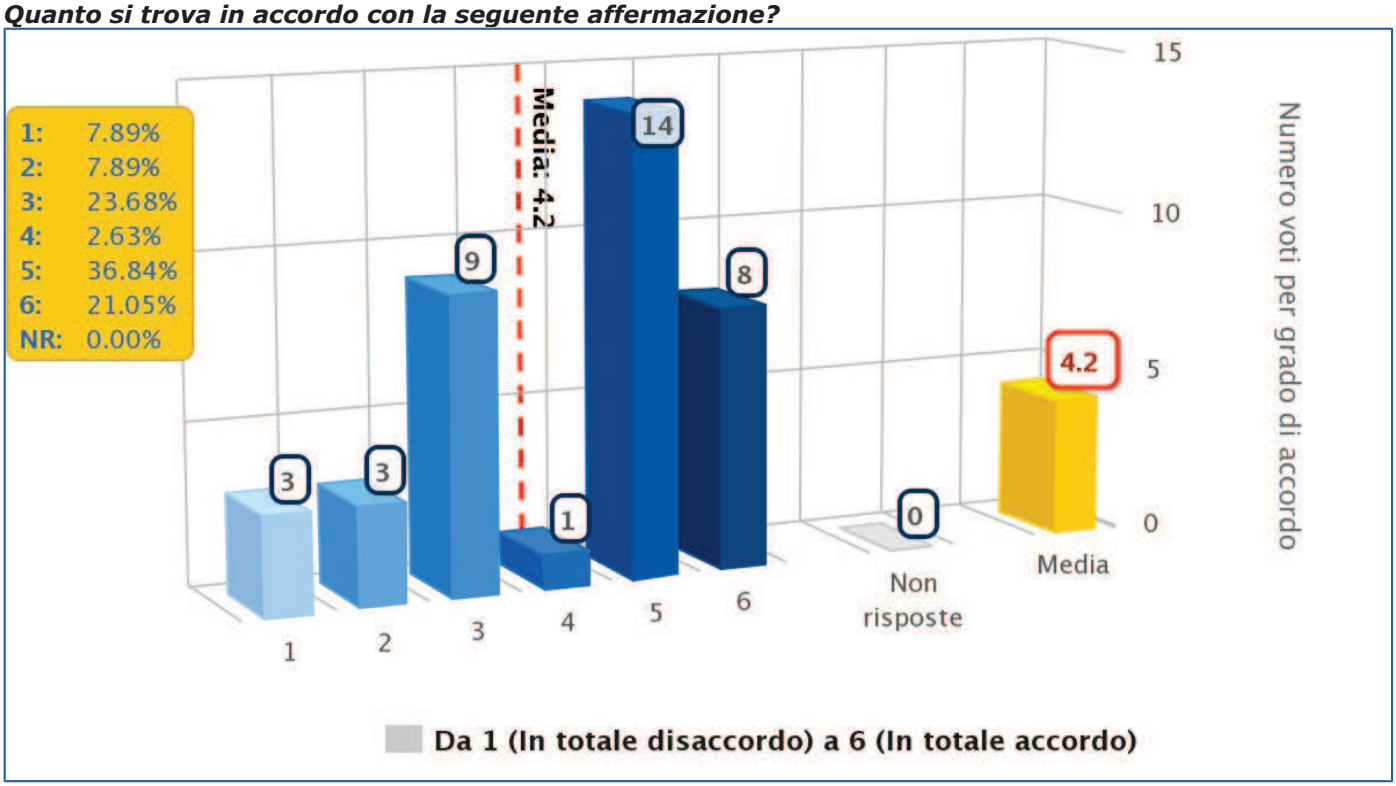
H.02 - Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



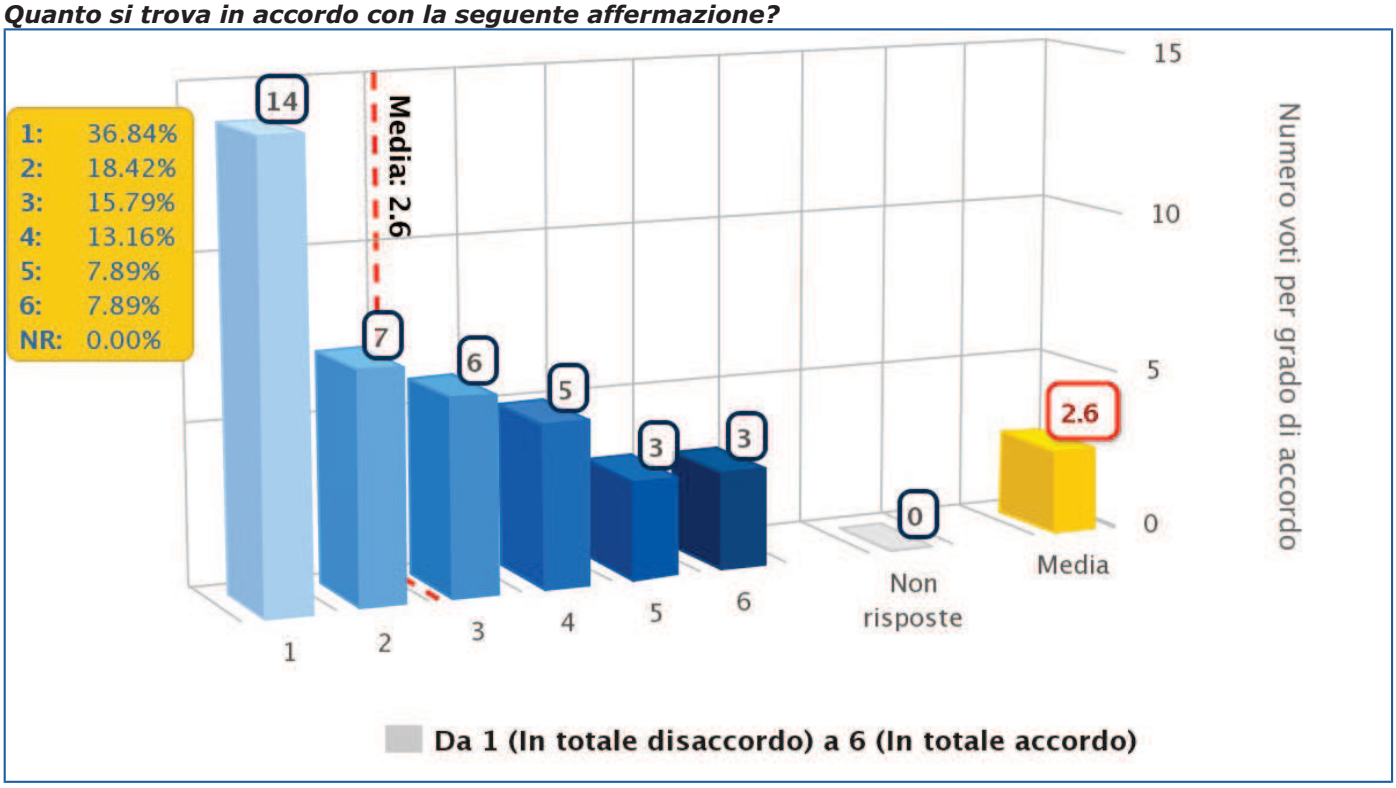
H.03 - Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



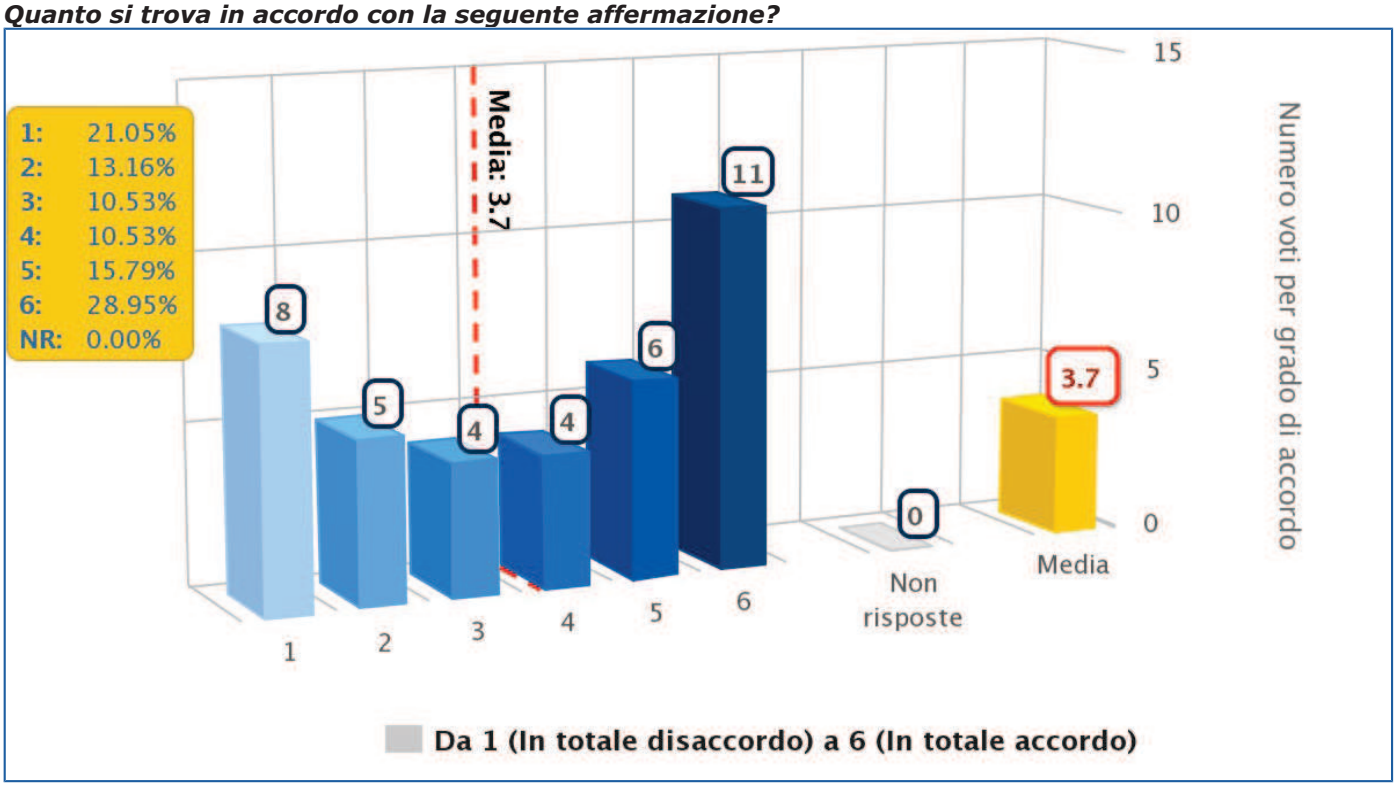
H.04 - I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



H.05 - Se potessi, comunque cambierei ente

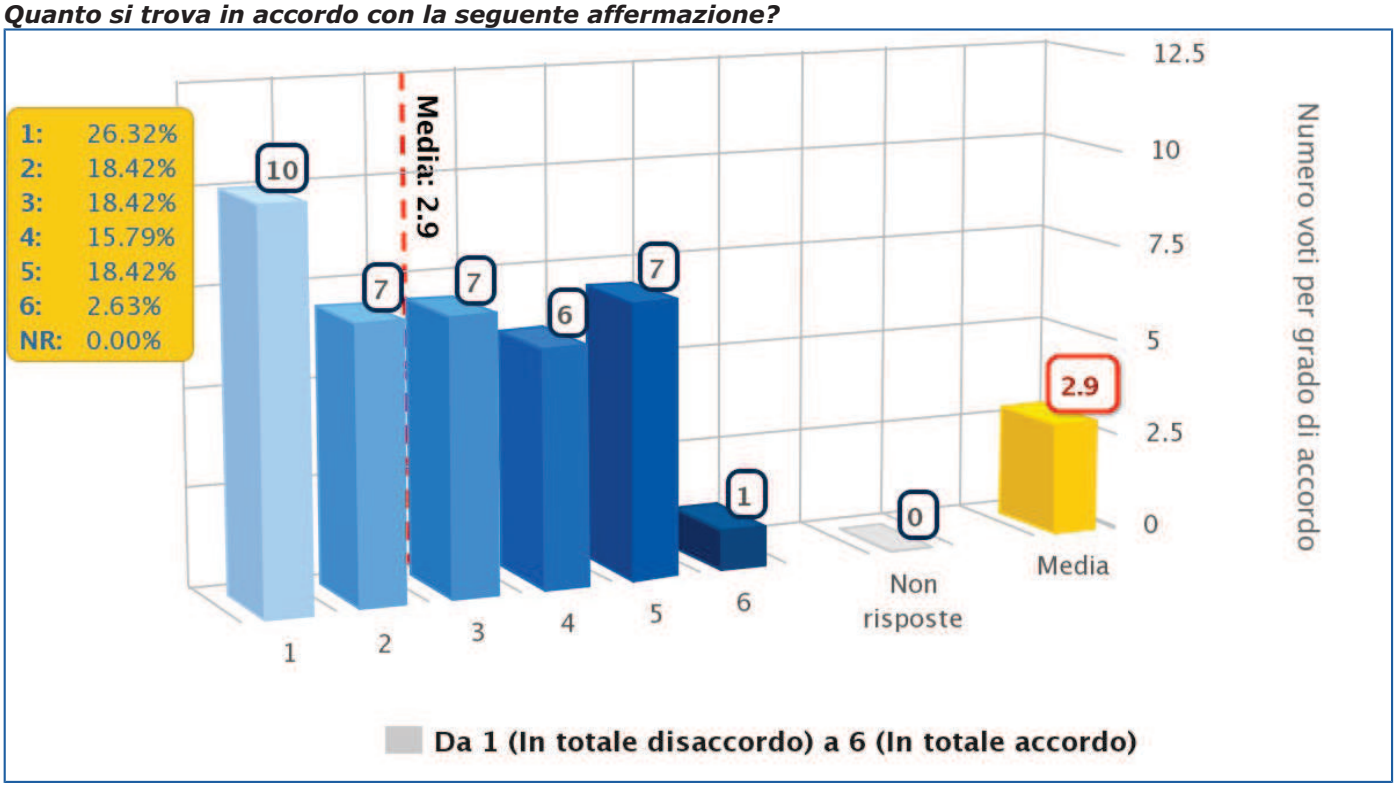
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



I - L'immagine della mia amministrazione

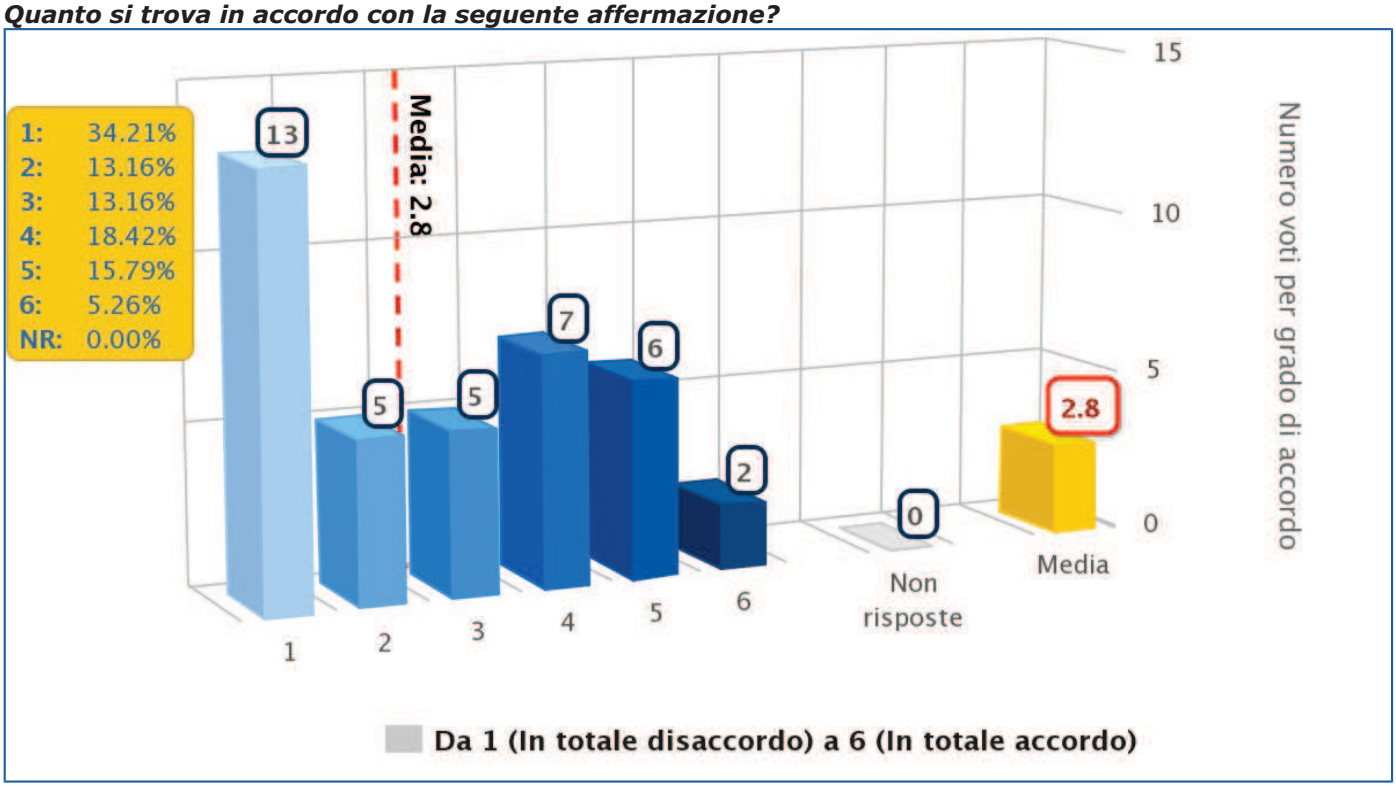
I.01 - La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



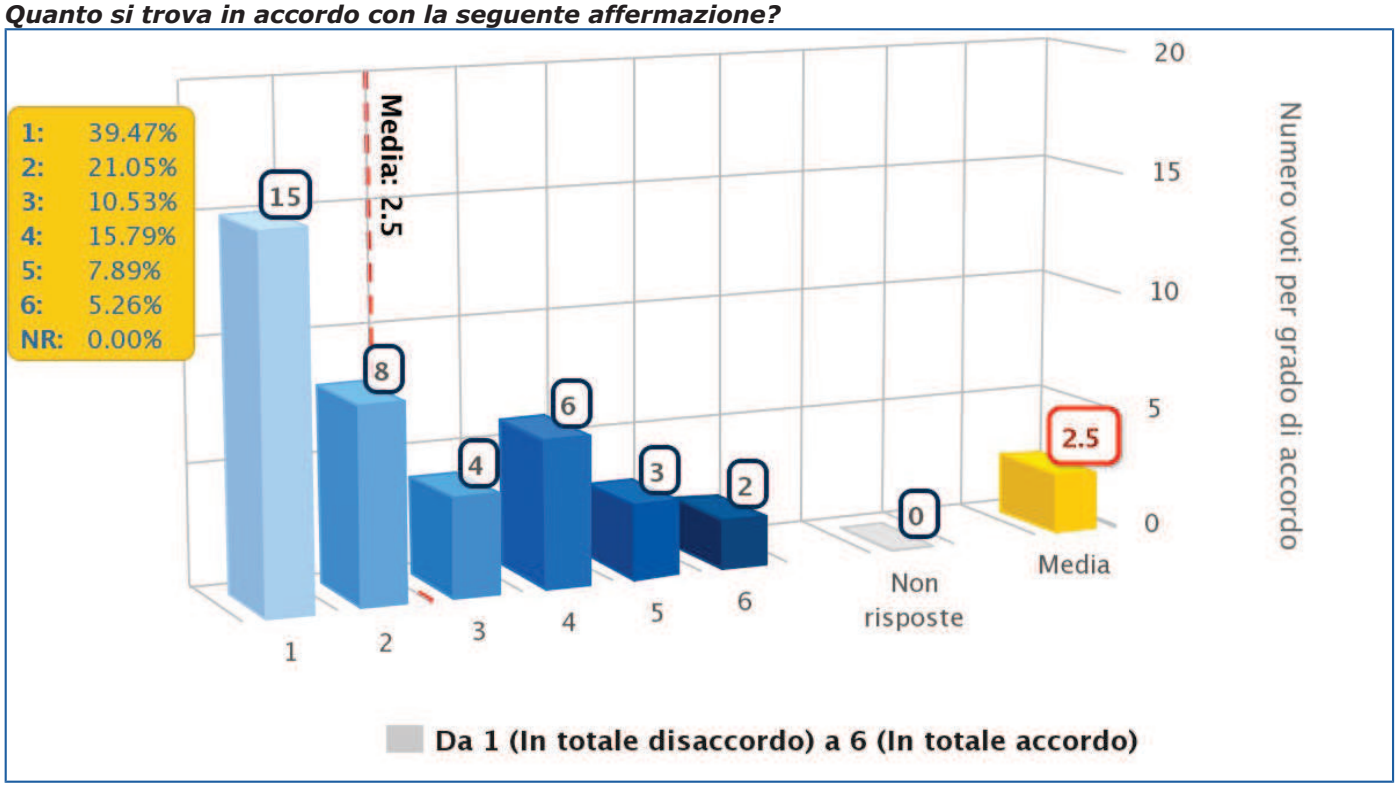
I.02 - Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



I.03 - La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività

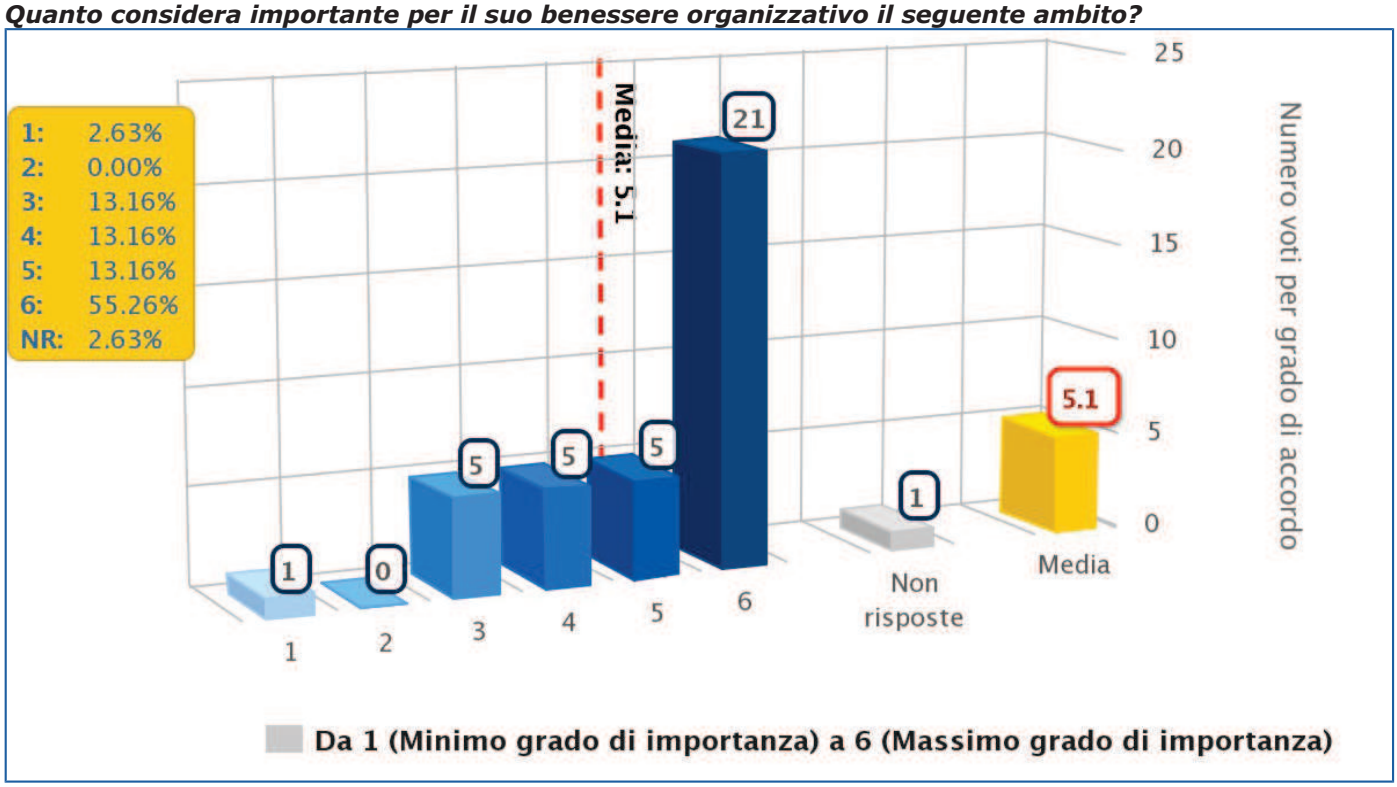
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



Quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti?

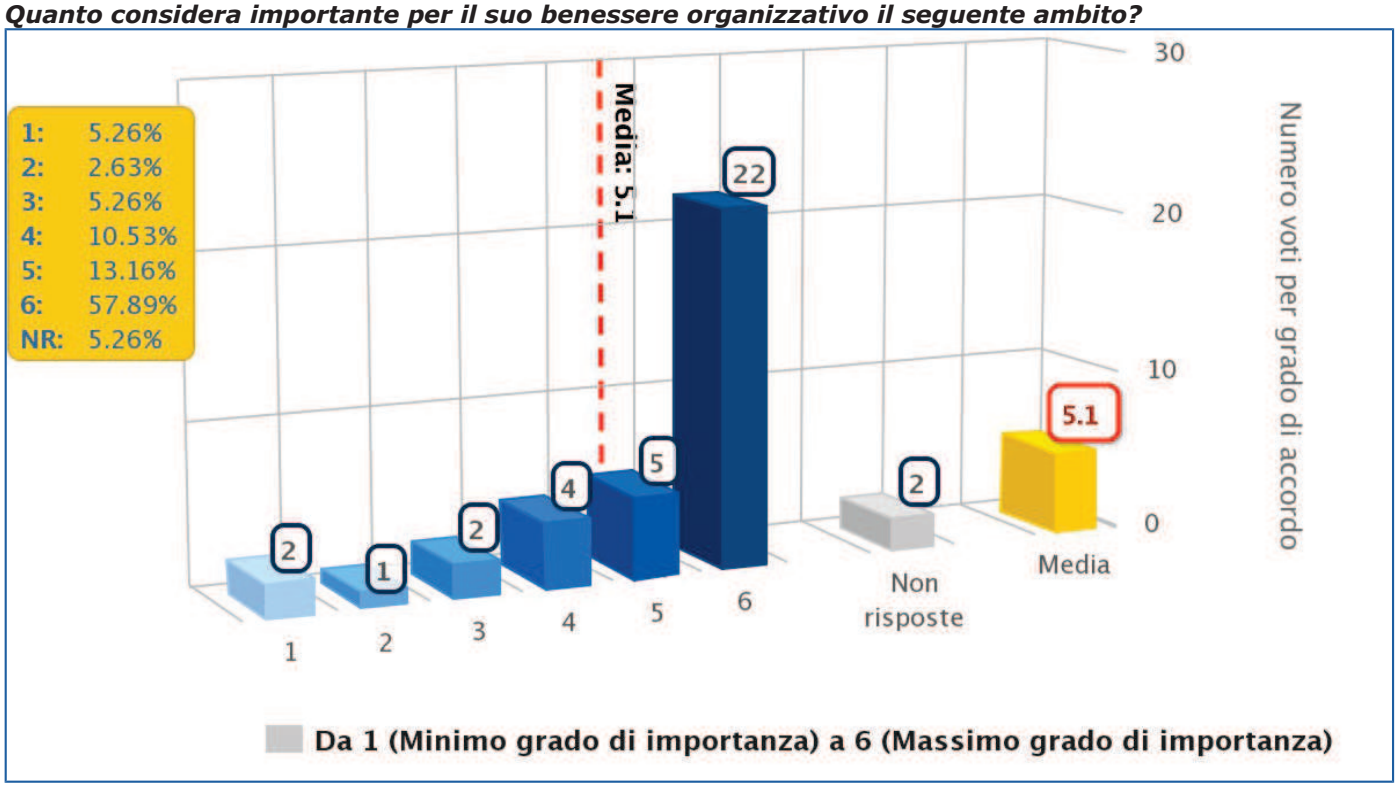
A - La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



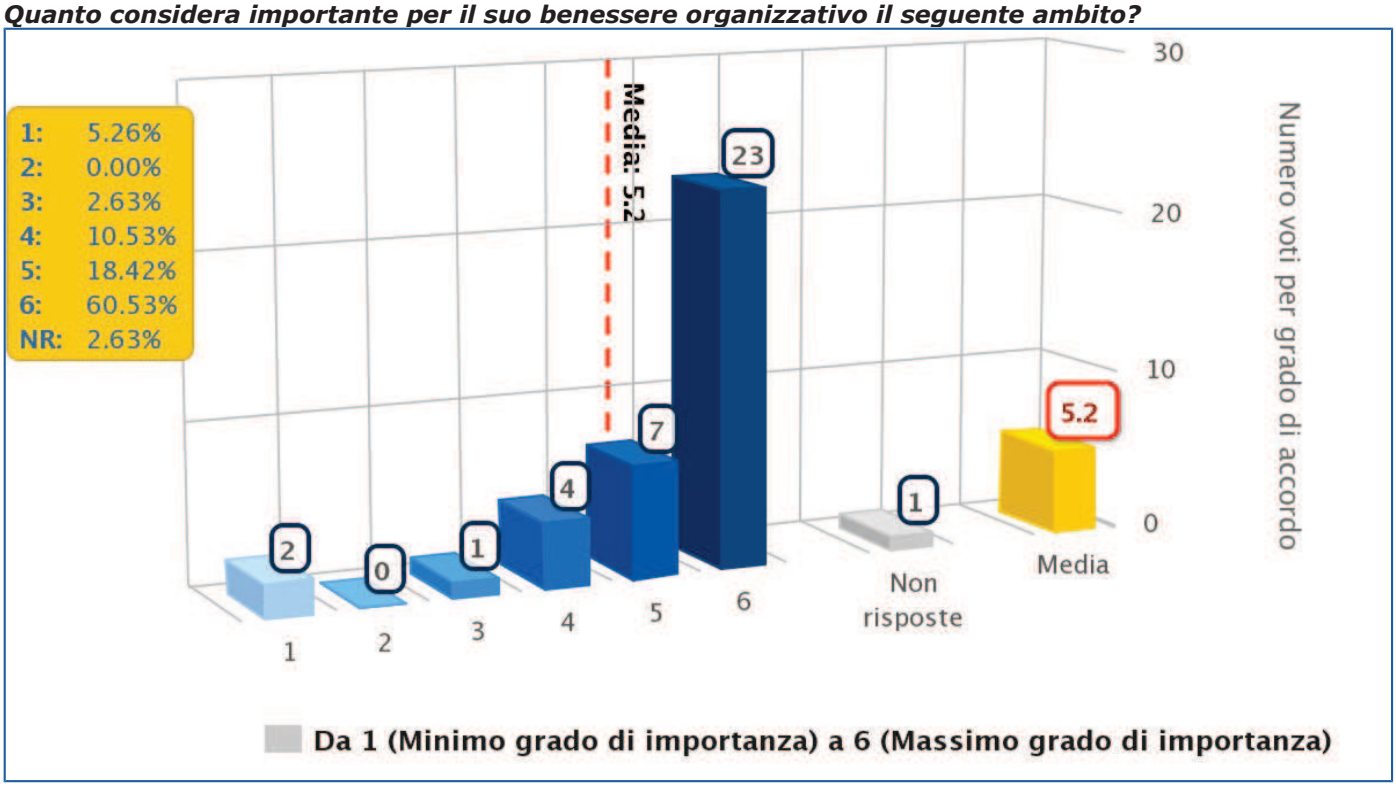
B - Le discriminazioni

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



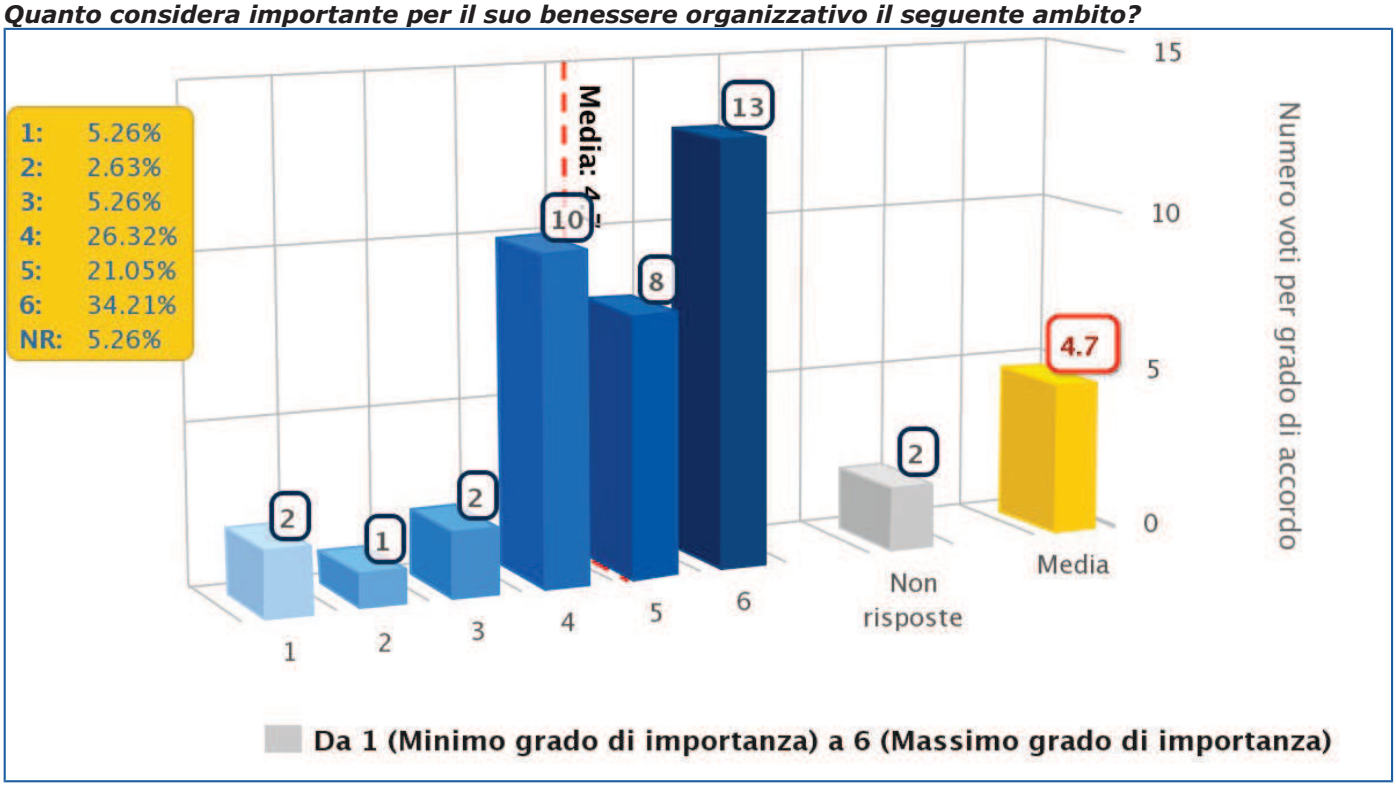
C - L'equità nella mia amministrazione

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



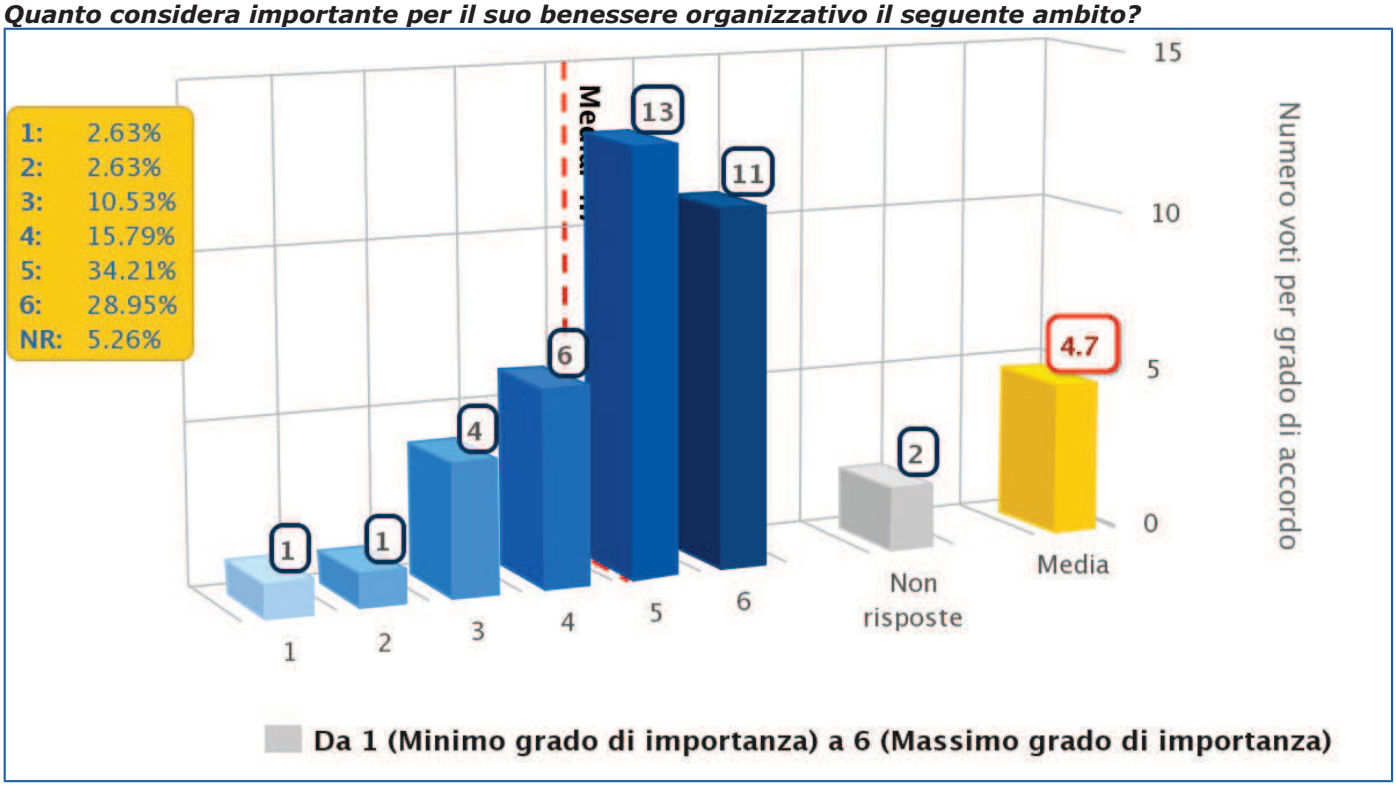
D - La carriera e lo sviluppo professionale

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



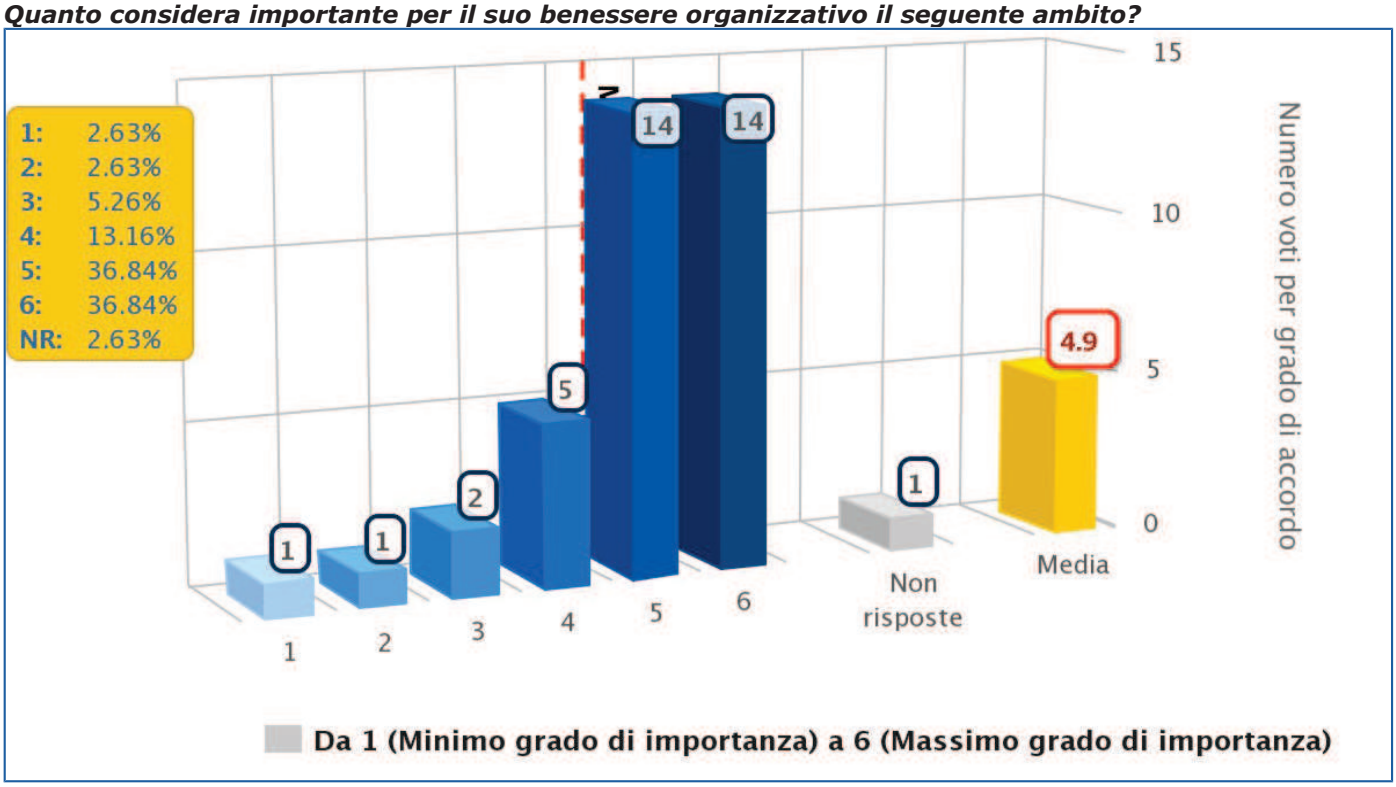
E - Il mio lavoro

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



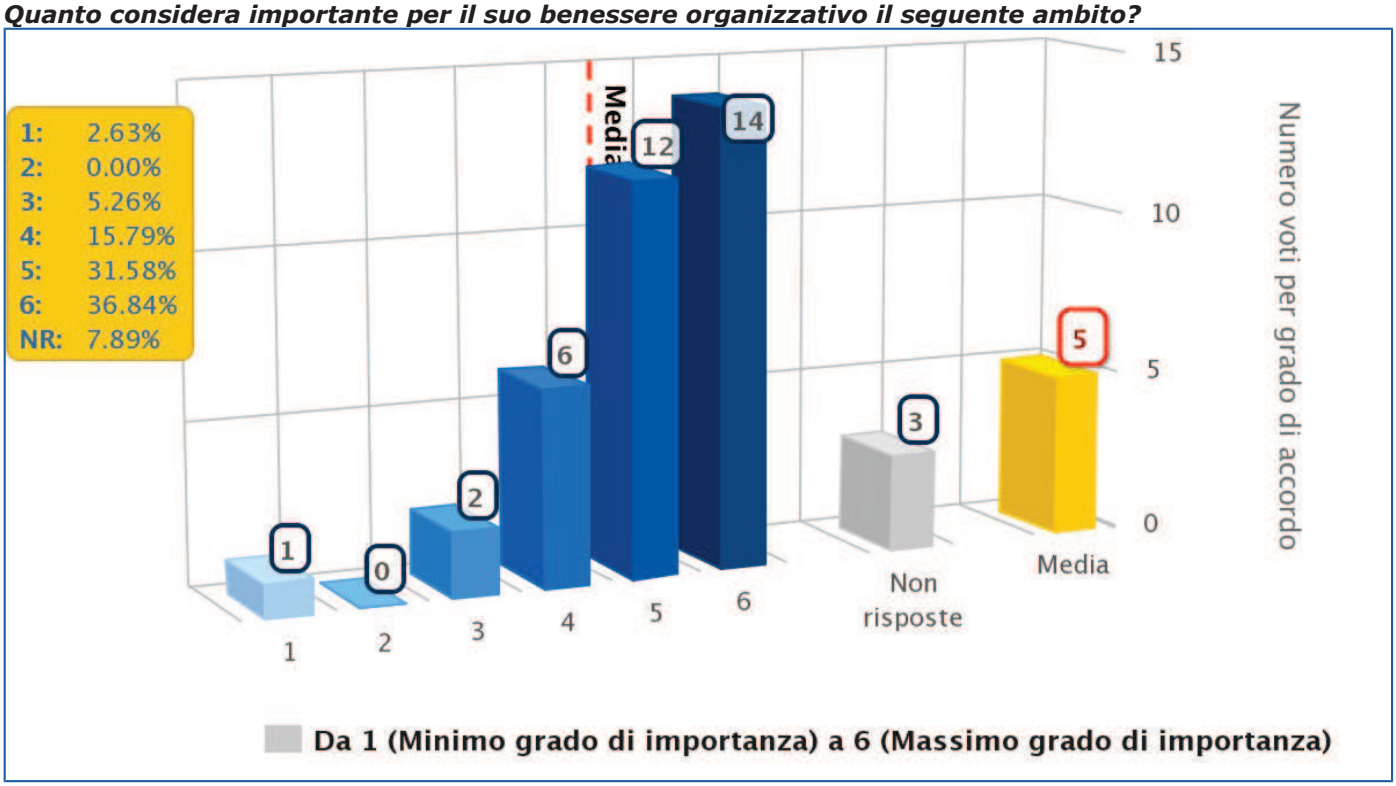
F - I miei colleghi

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



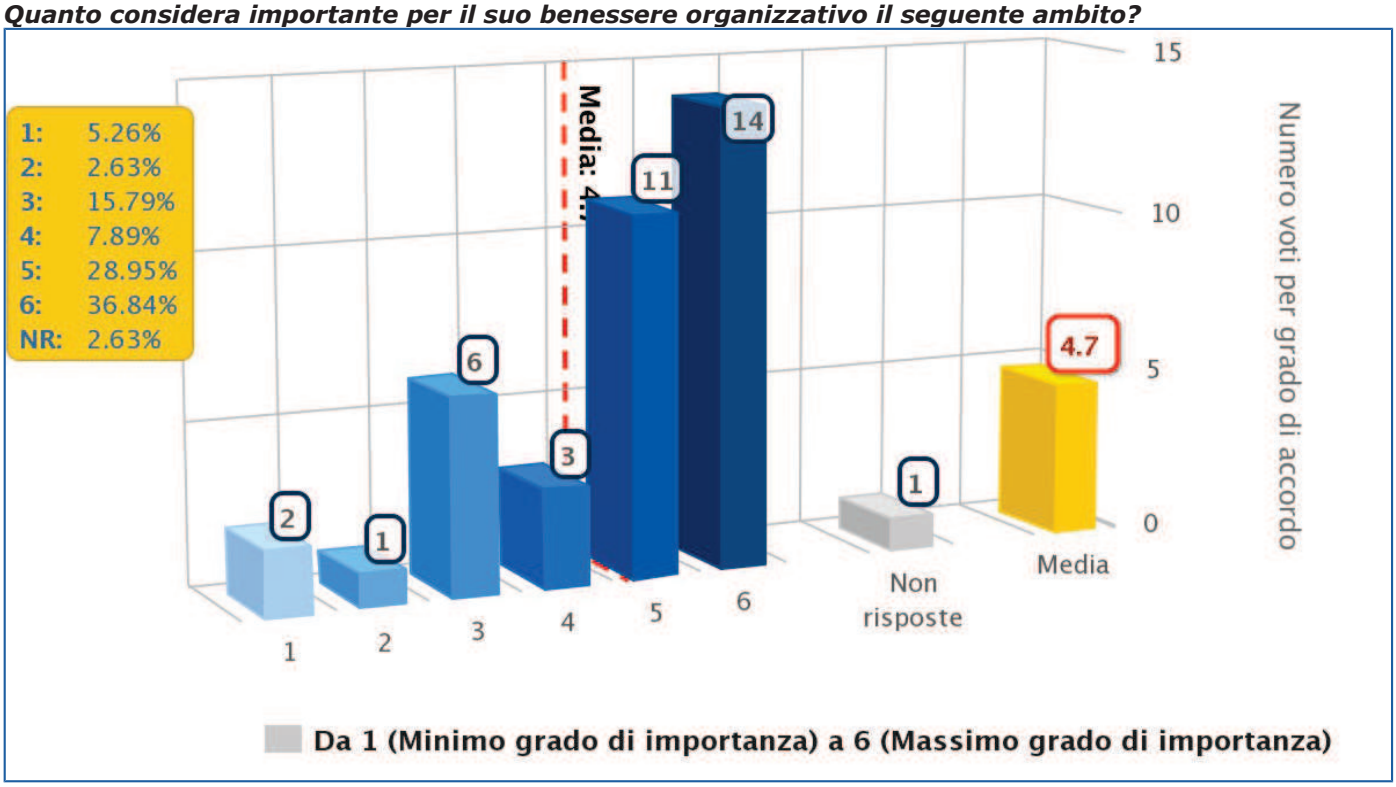
G - Il contesto del mio lavoro

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



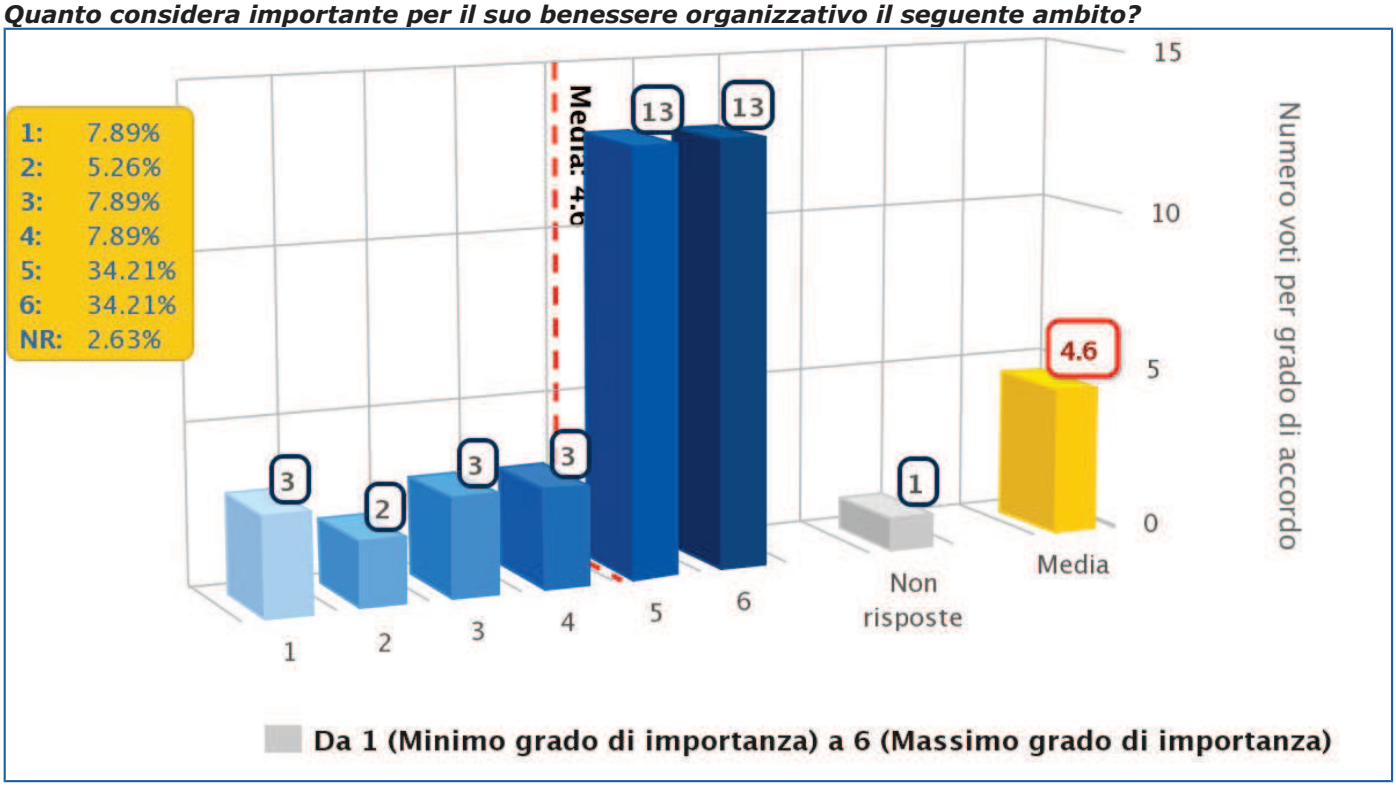
H - Il senso di appartenenza

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



I - L'immagine della mia amministrazione

Quanto considera importante per il suo benessere organizzativo il seguente ambito?



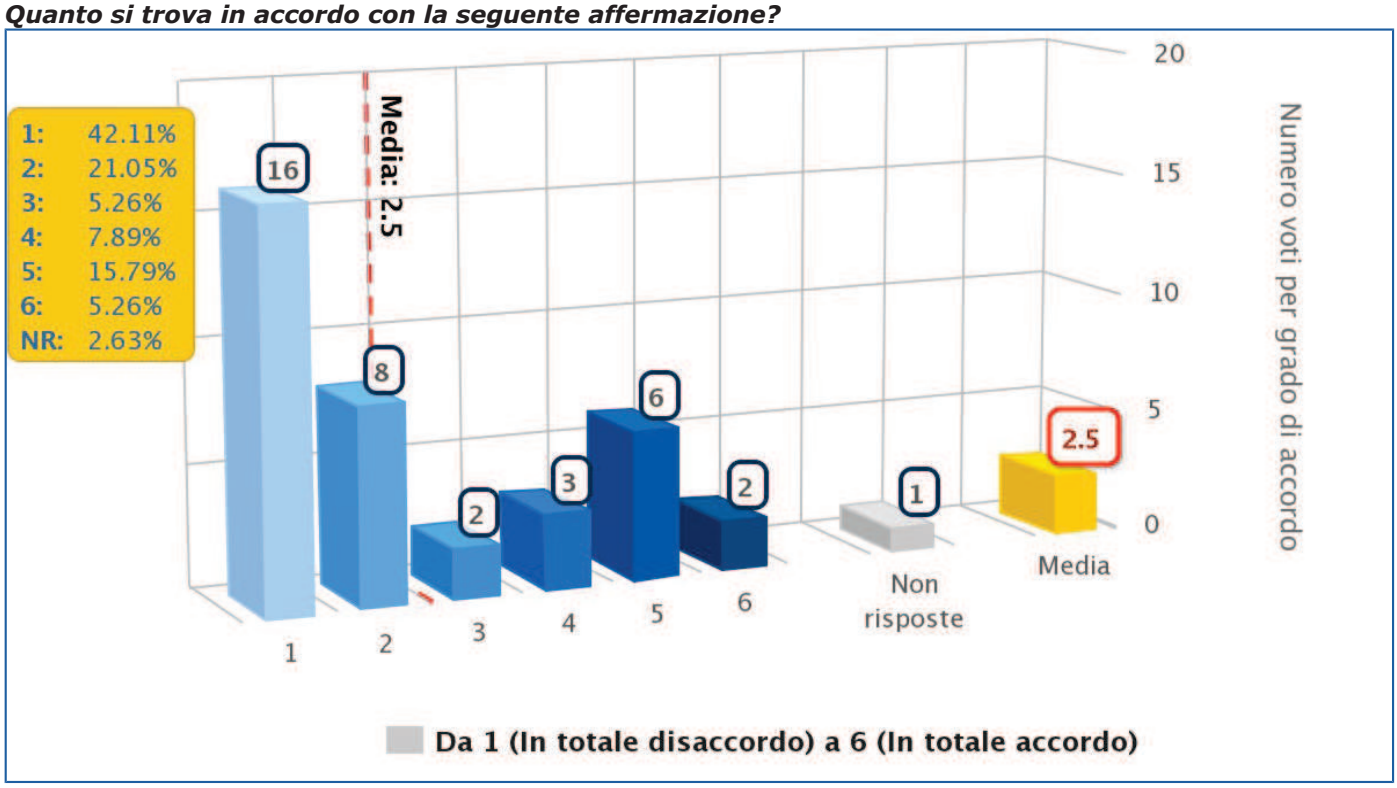
Sistema di valutazione

13 **Quesiti** divisi in 3 gruppi	38 **Questionari compilati** su 45 consegnati (84%)	485 **Risposte** su 494 in 38 questionari (98%)

L - La mia organizzazione

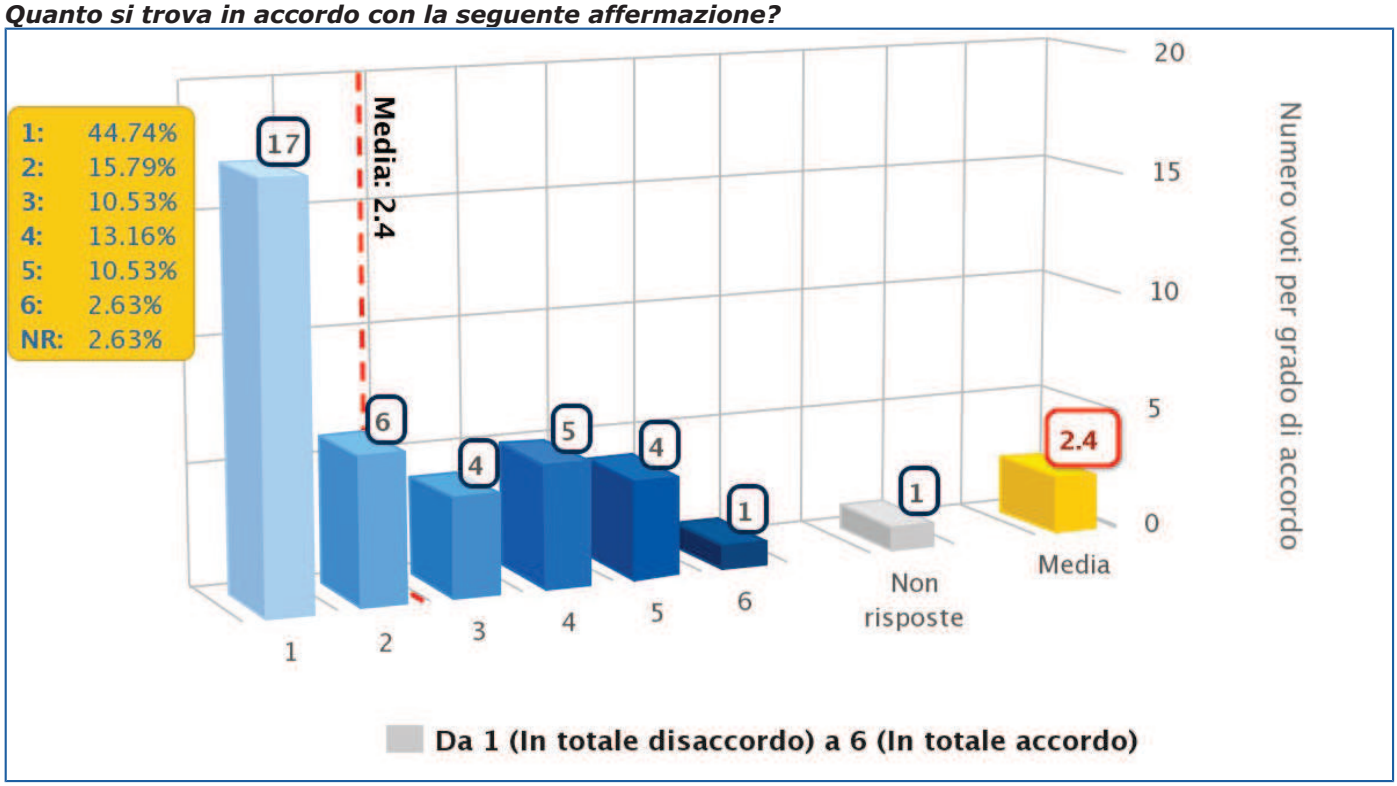
L.01 - Conosco le strategie della mia amministrazione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



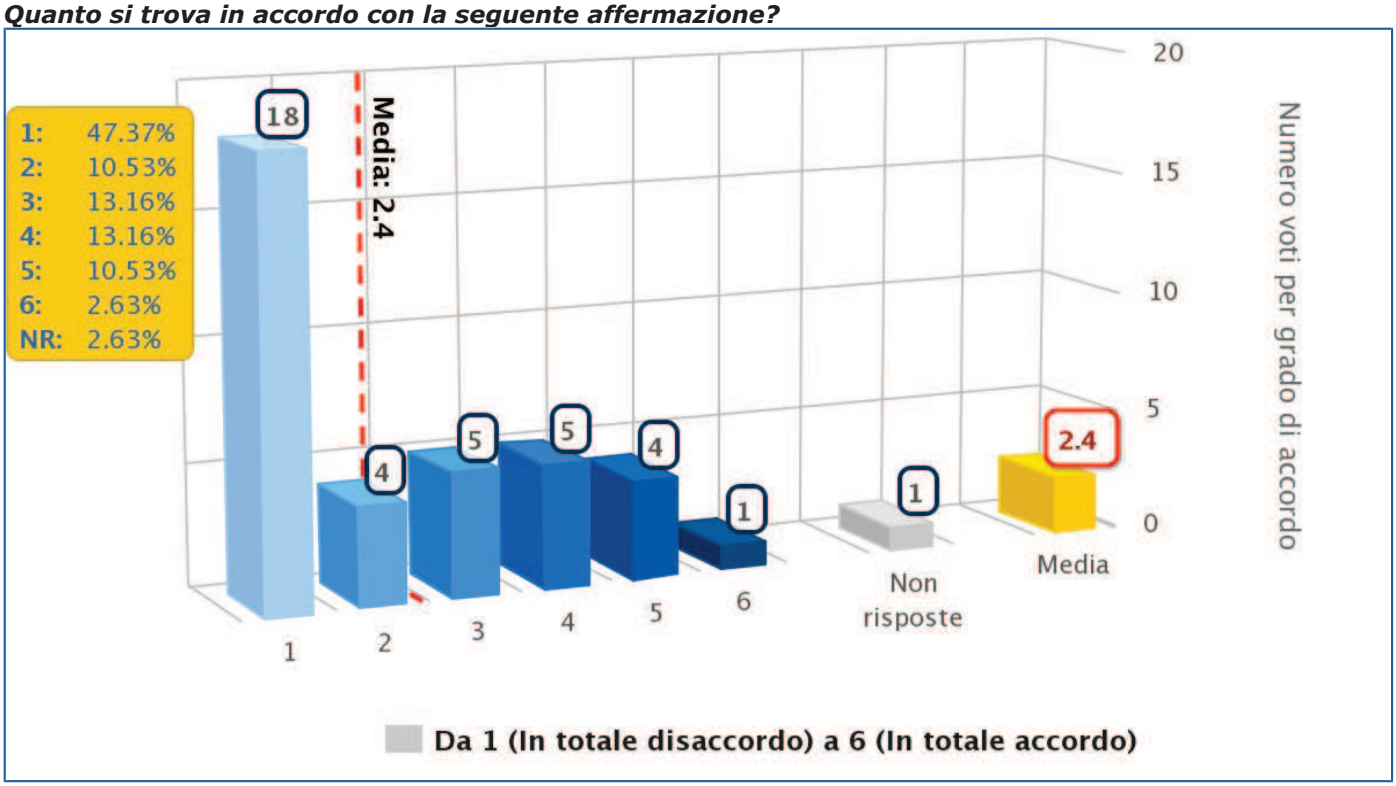
L.02 - Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



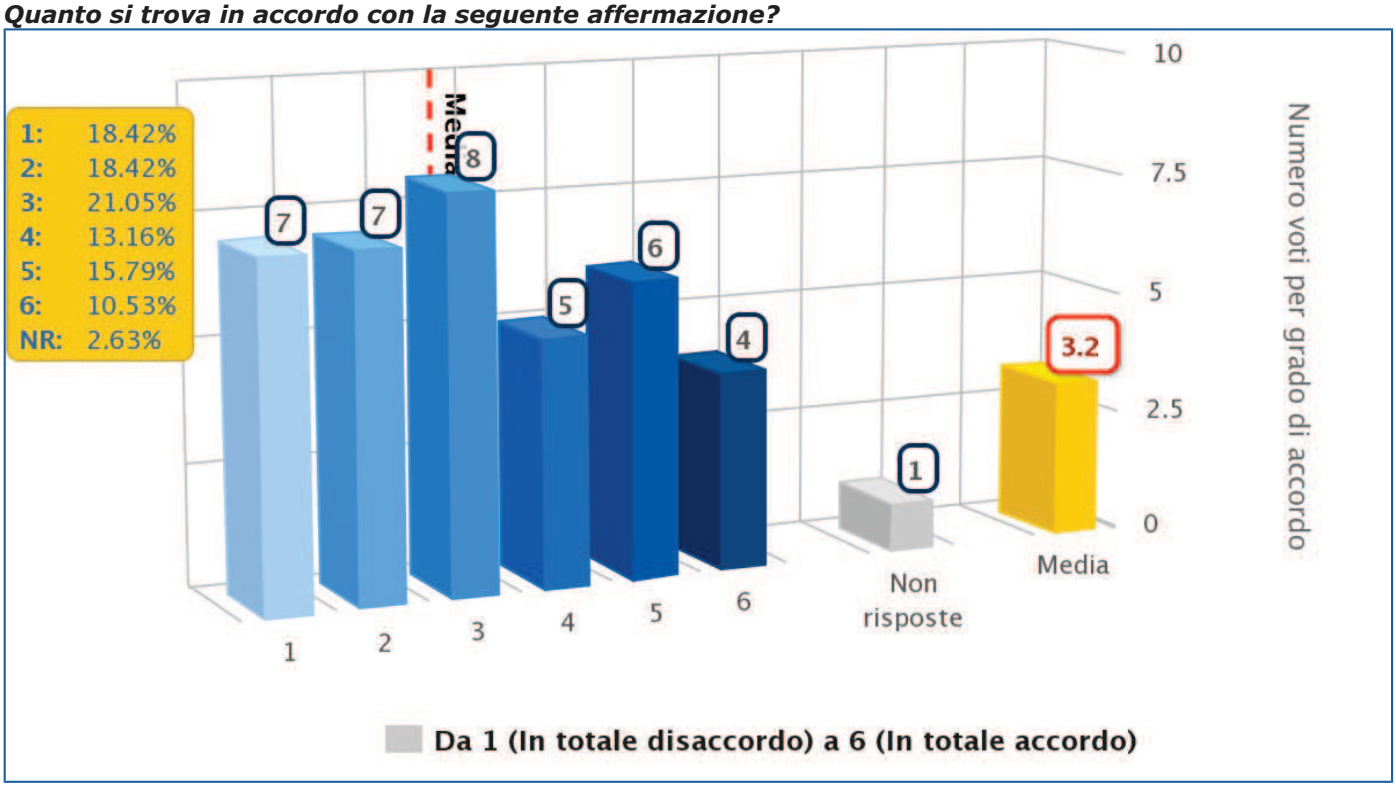
L.03 - Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



L.04 - È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell' amministrazione

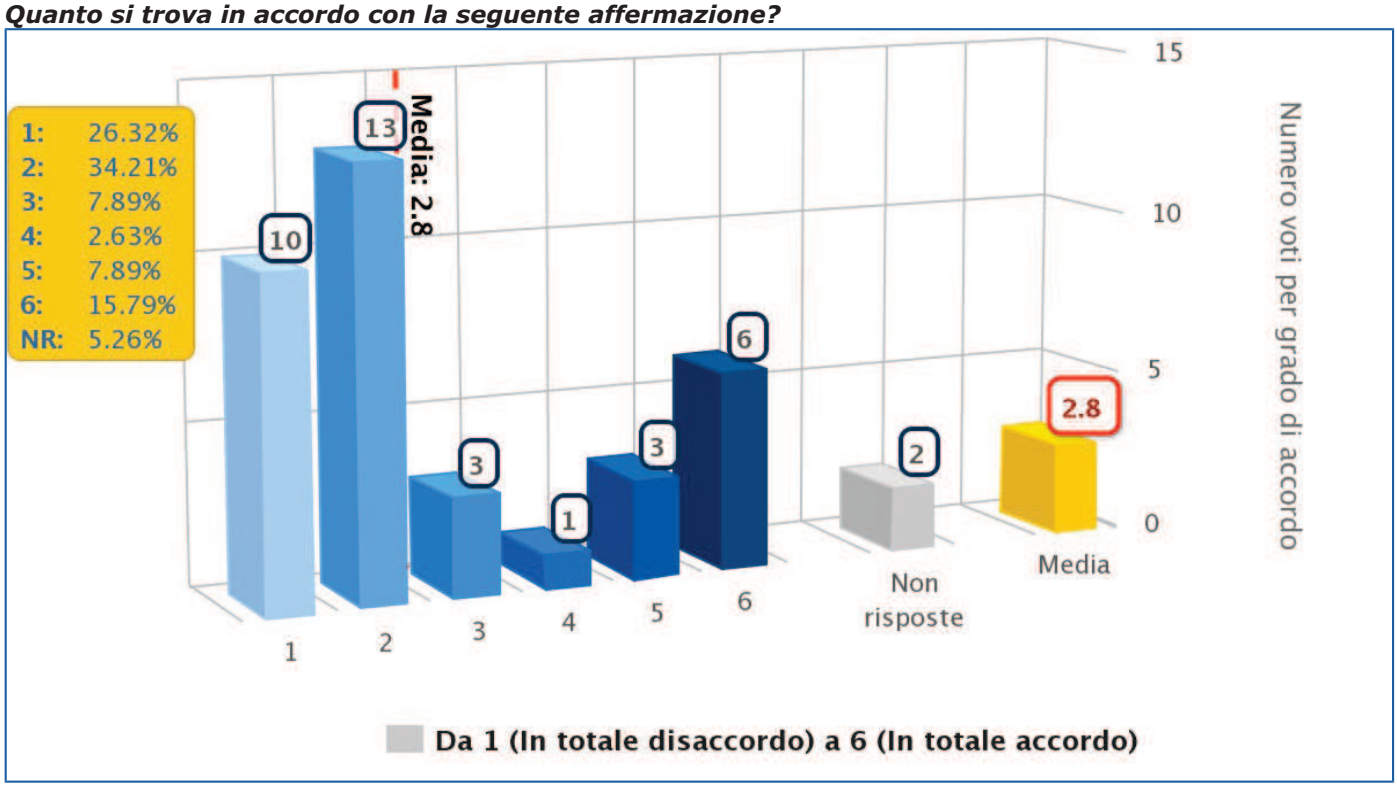
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



M - Le mie performance

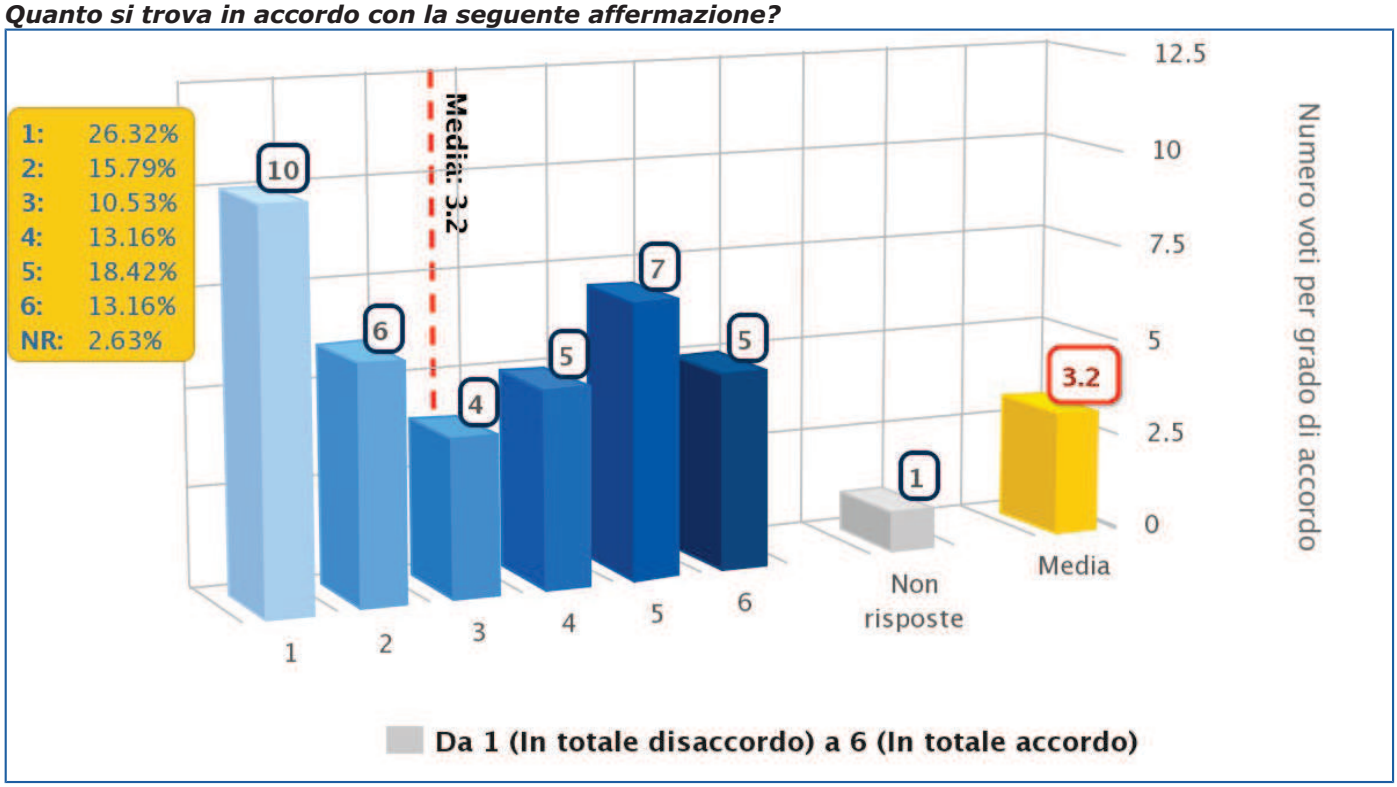
M.01 - Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



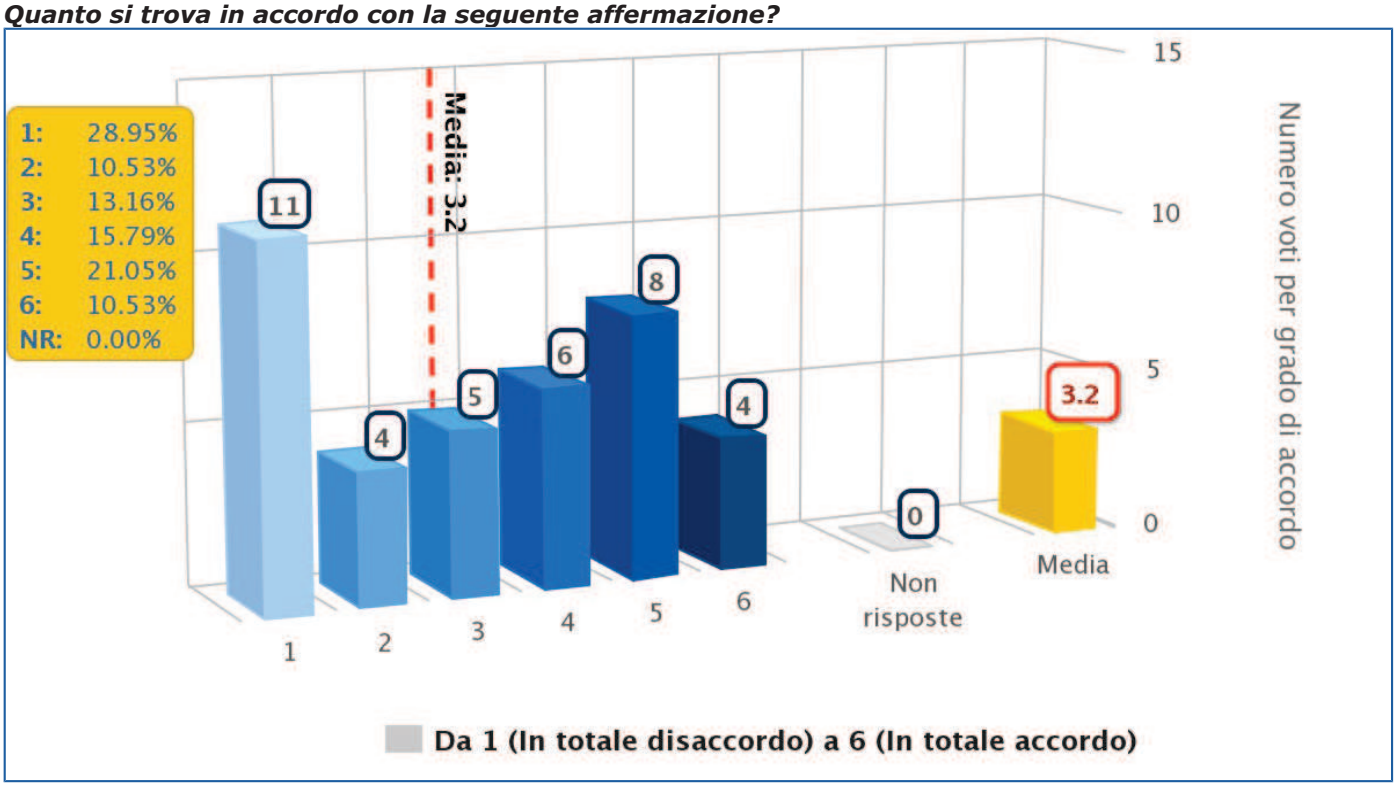
M.02 - Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall’amministrazione con riguardo al mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



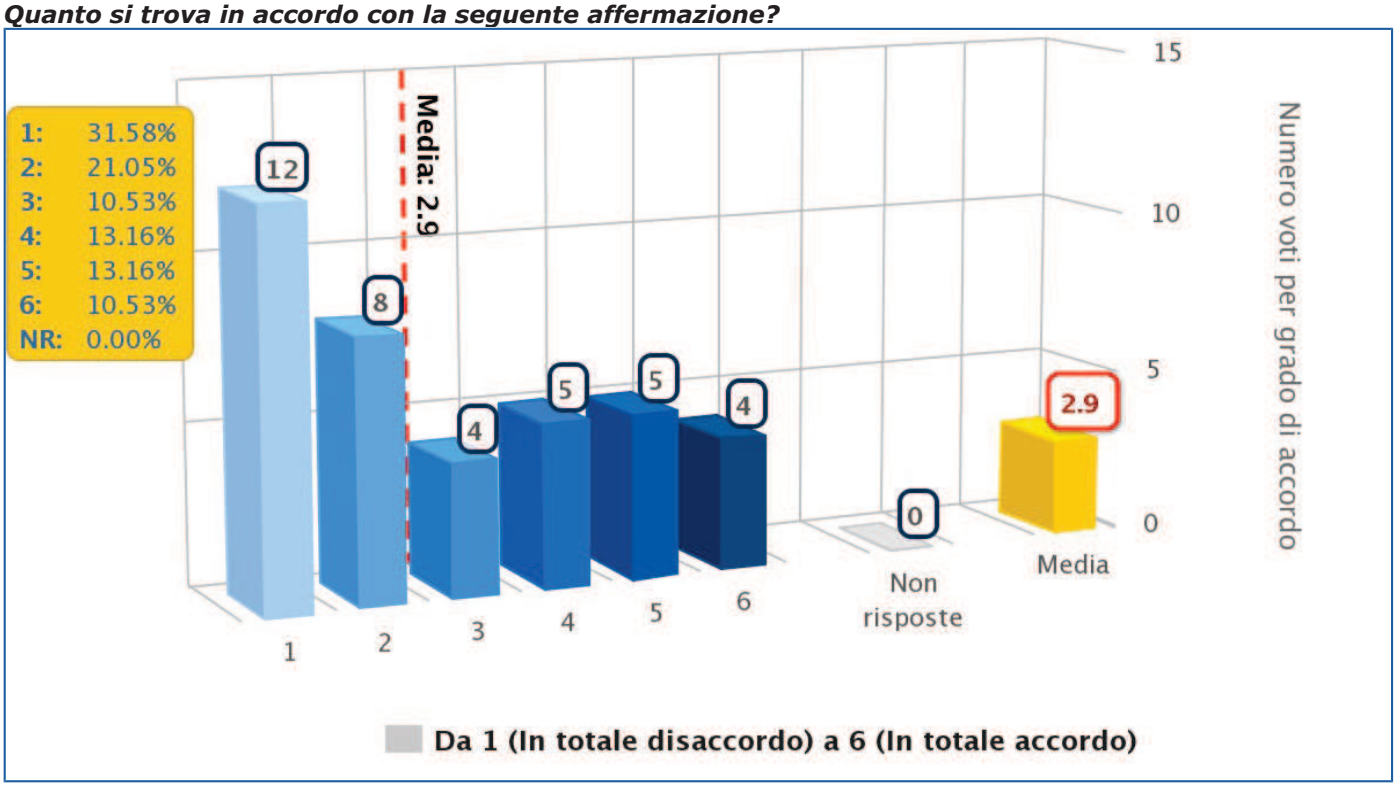
M.03 - Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



M.04 - Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati

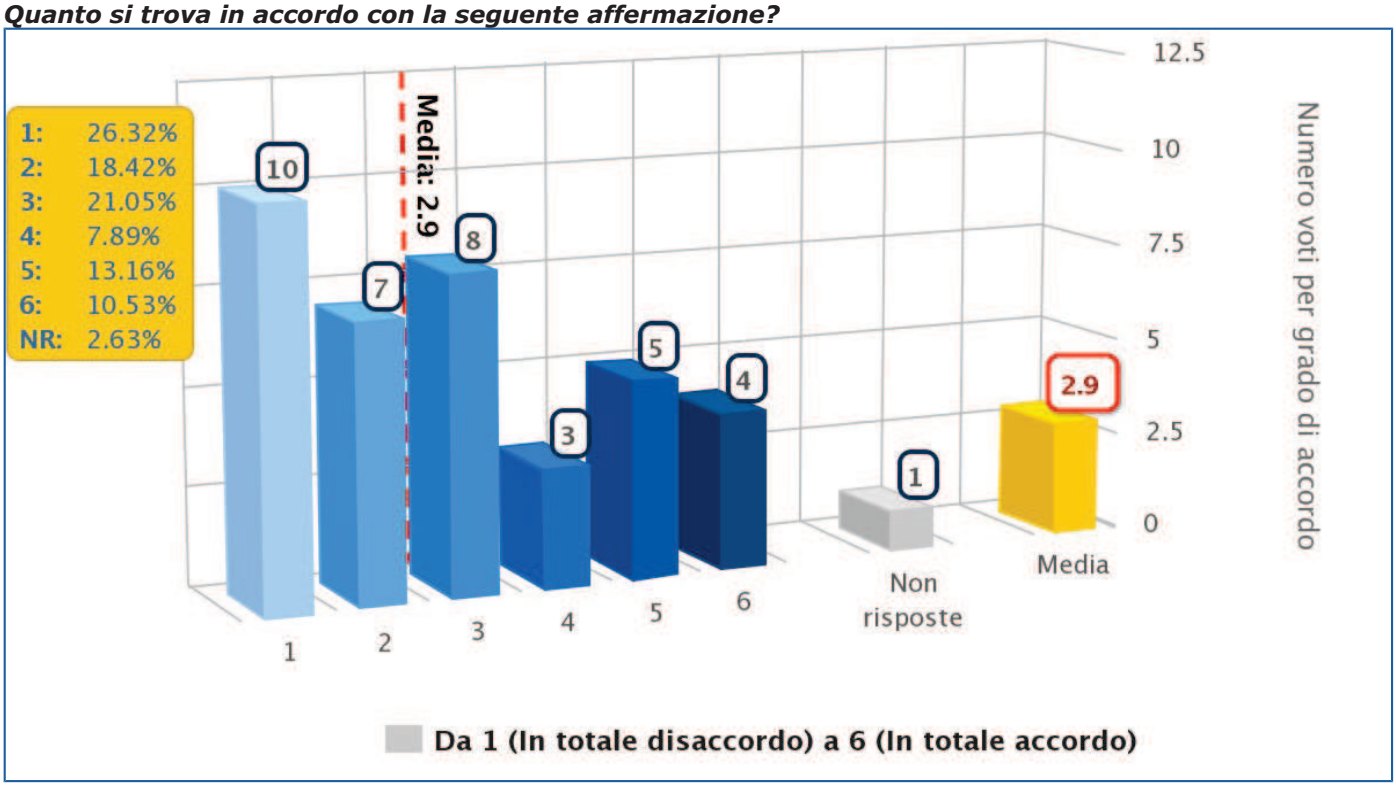
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



M - Le mie performance

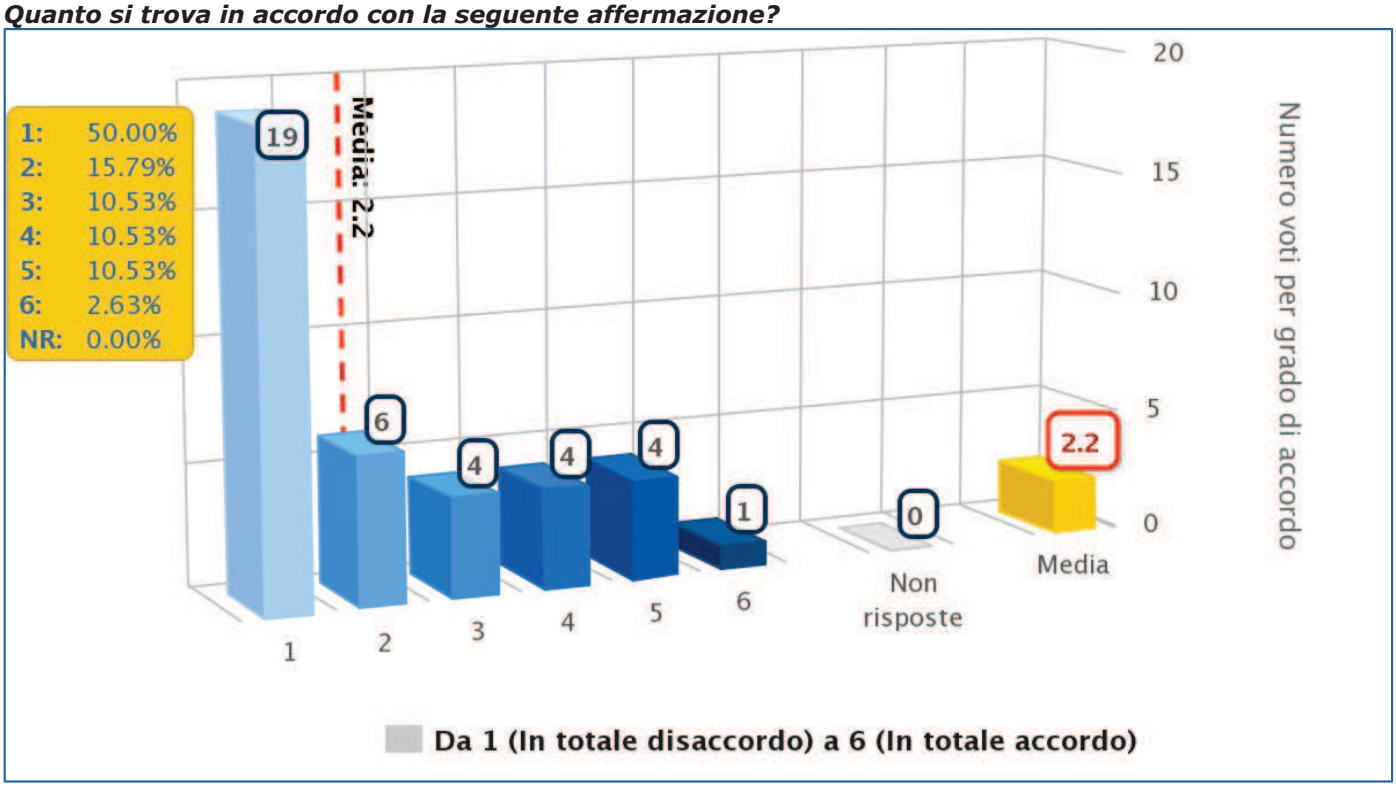
N.01 - Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



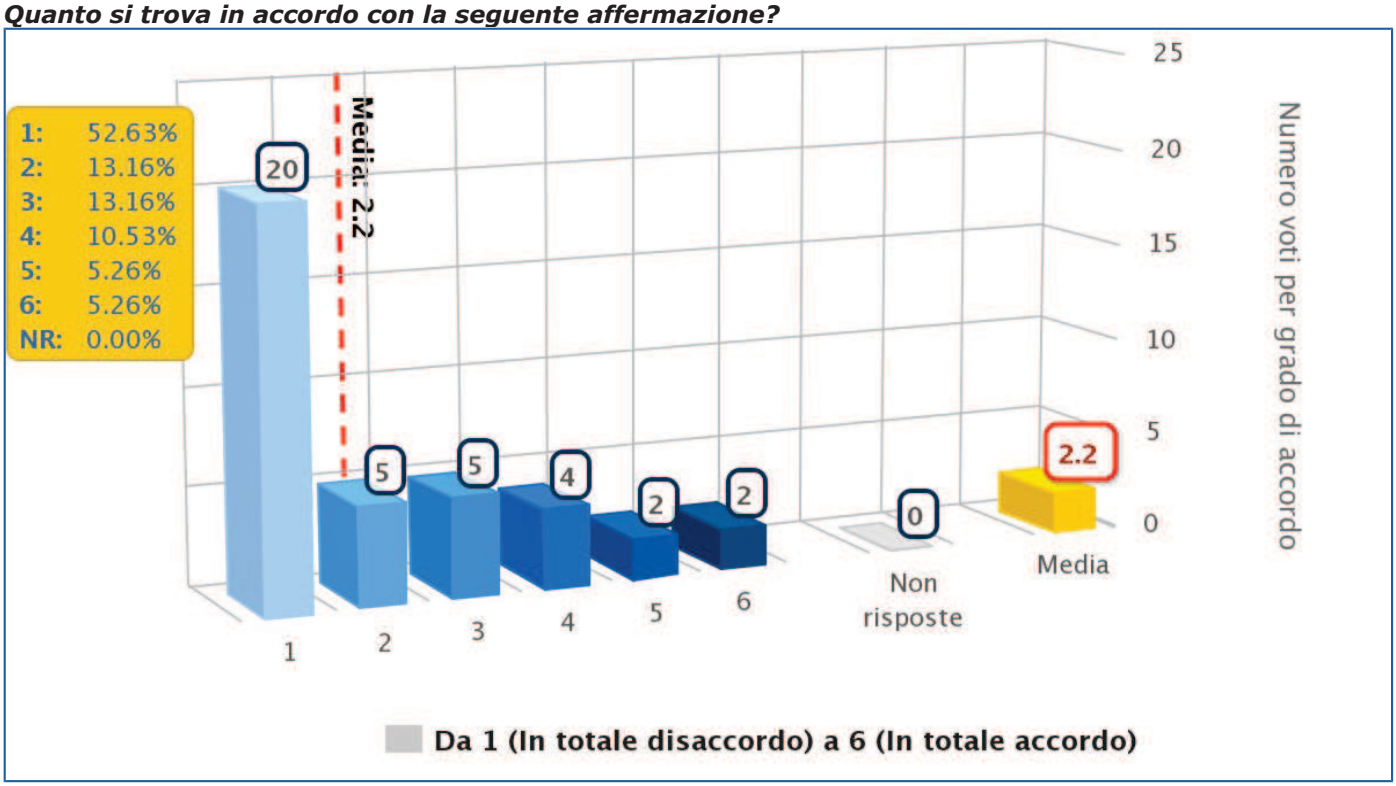
N.02 - Sono adeguatamente tutelato se non sono d►accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



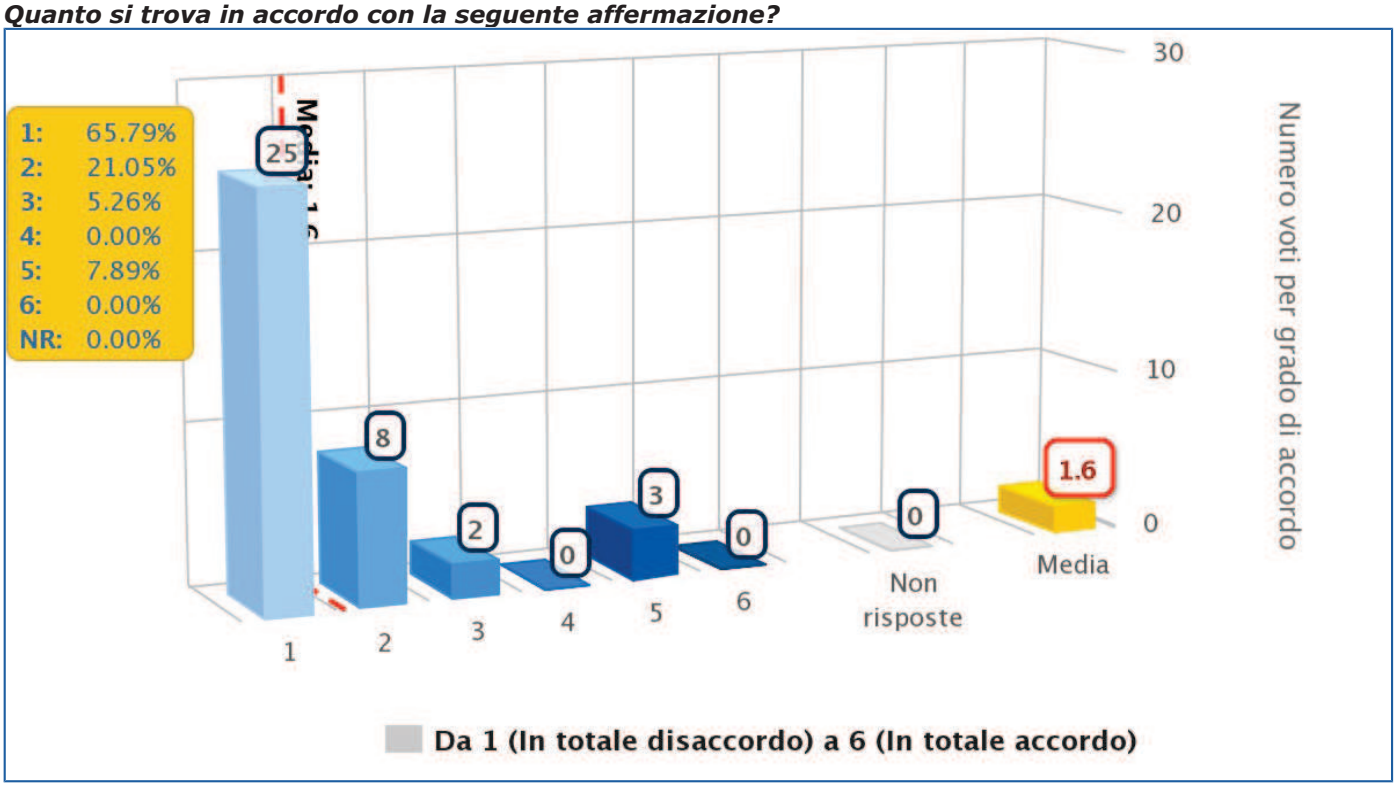
N.03 - I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



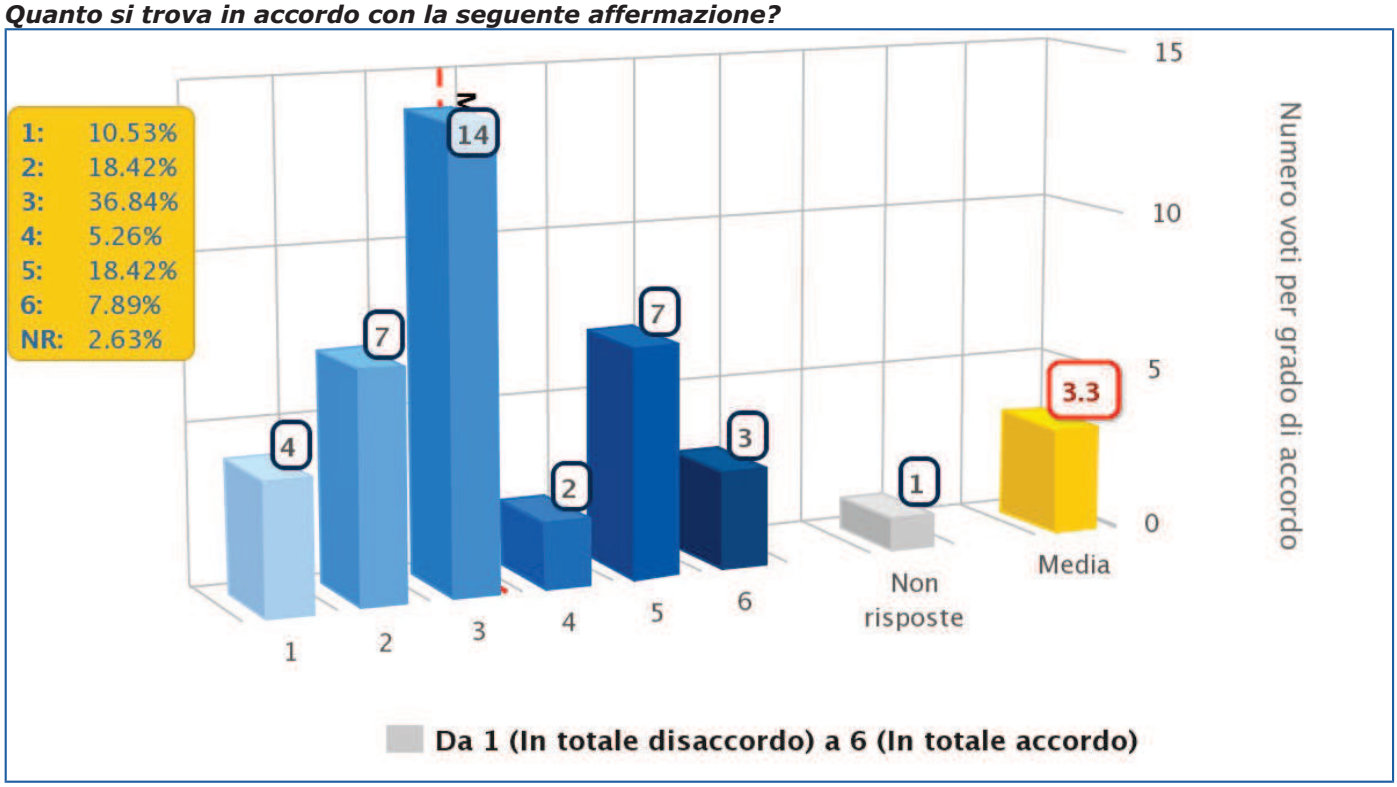
N.04 - La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



N.05 - Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



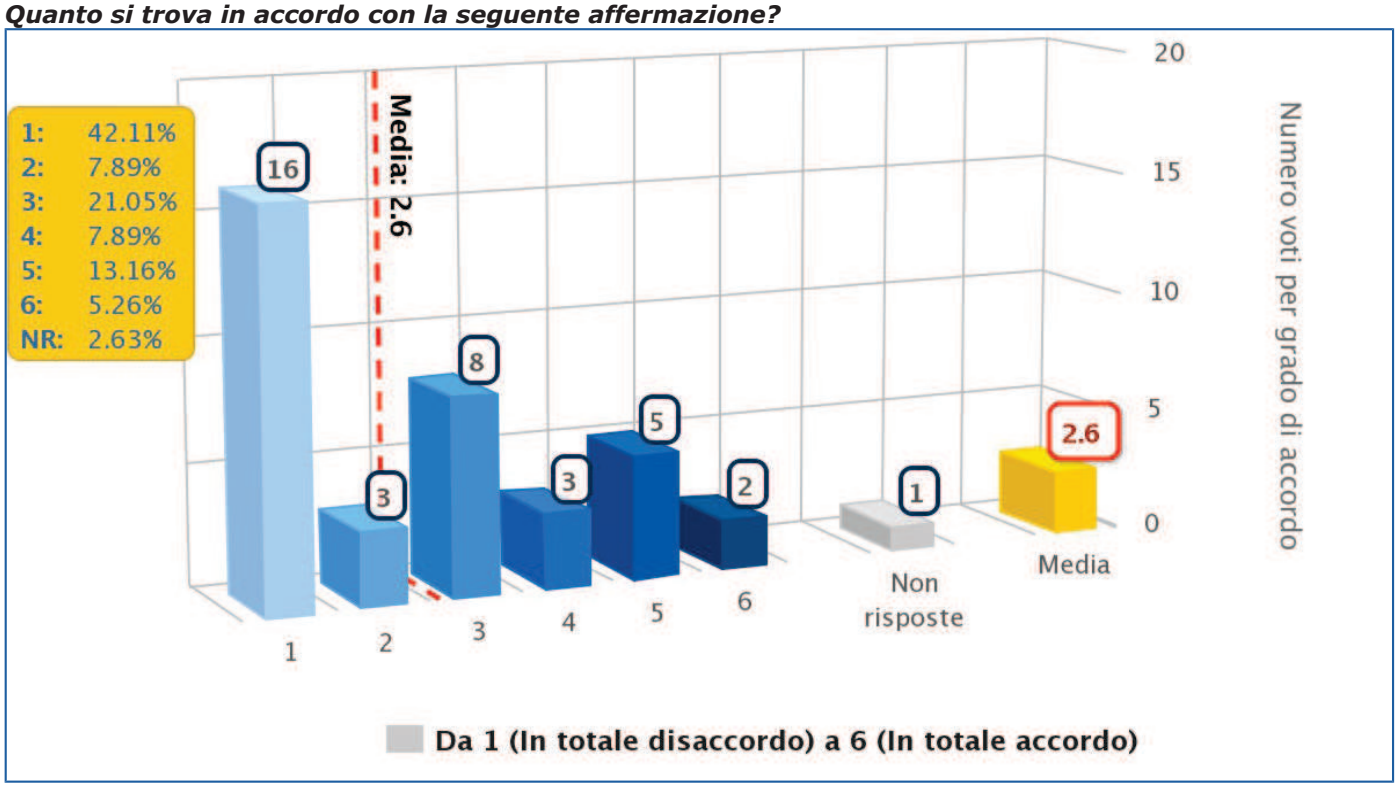
Superiore gerarchico

9 **Quesiti** divisi in 2 gruppi	38 **Questionari compilati** su 45 consegnati (84%)	332 **Risposte** su 342 in 38 questionari (97%)

O - Il mio capo e la mia crescita

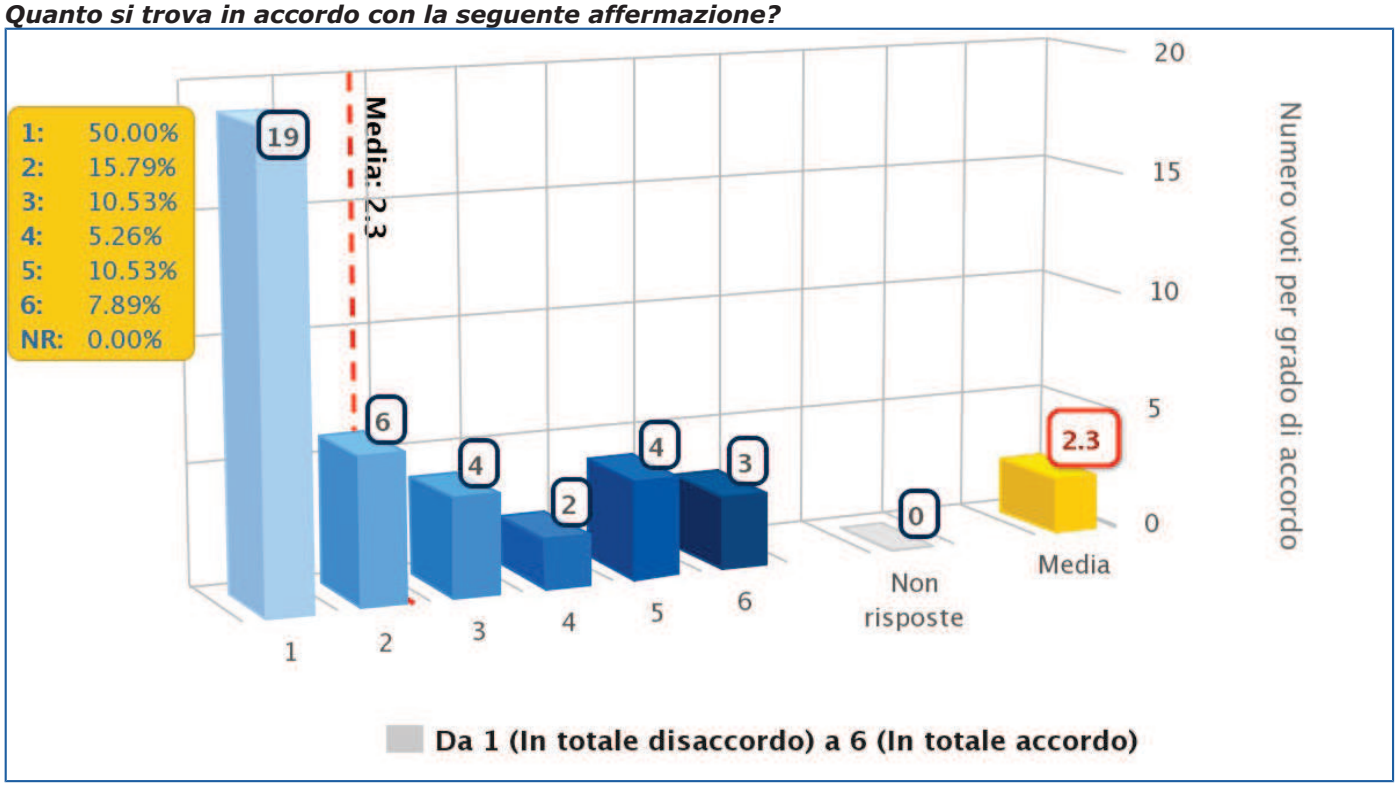
O.01 - Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



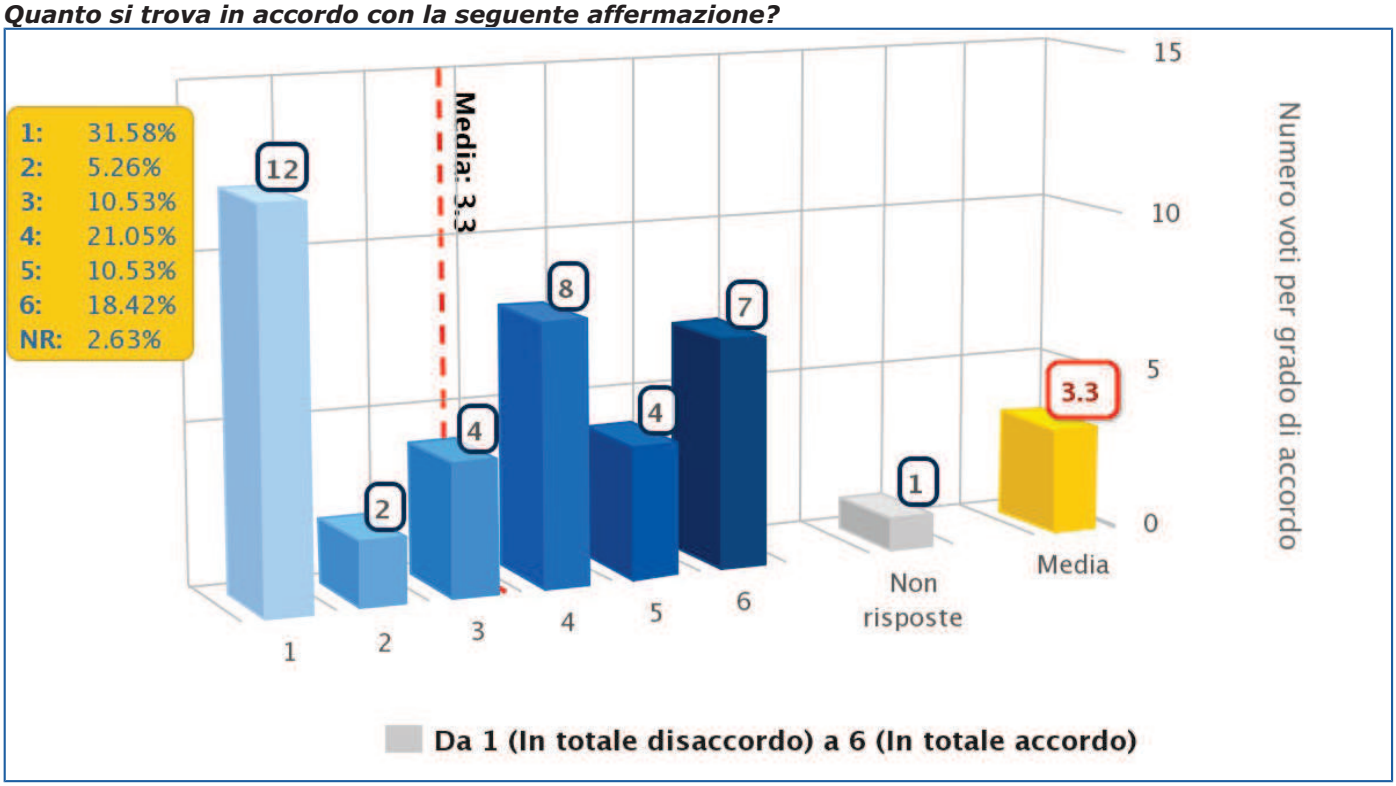
O.02 - Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



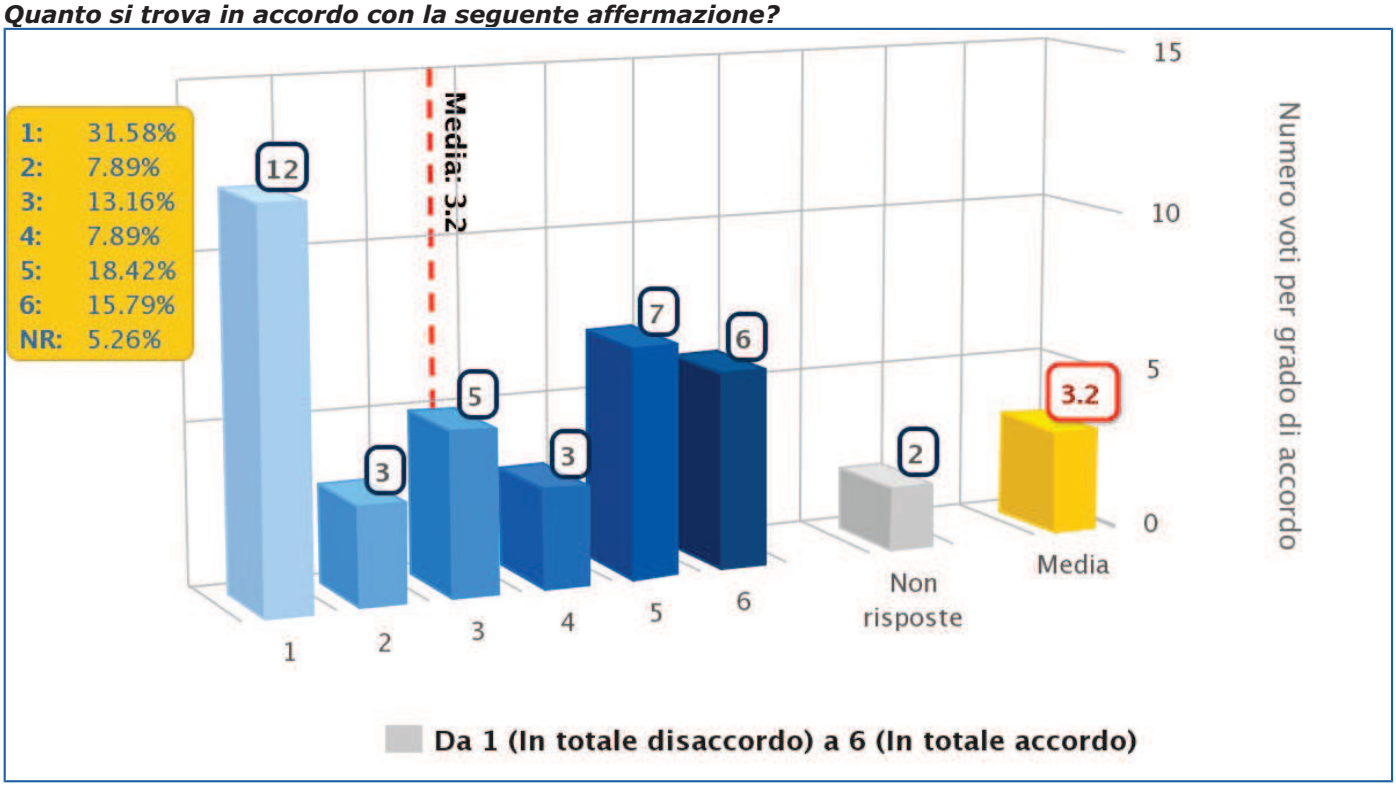
O.03 - È sensibile ai miei bisogni personali

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



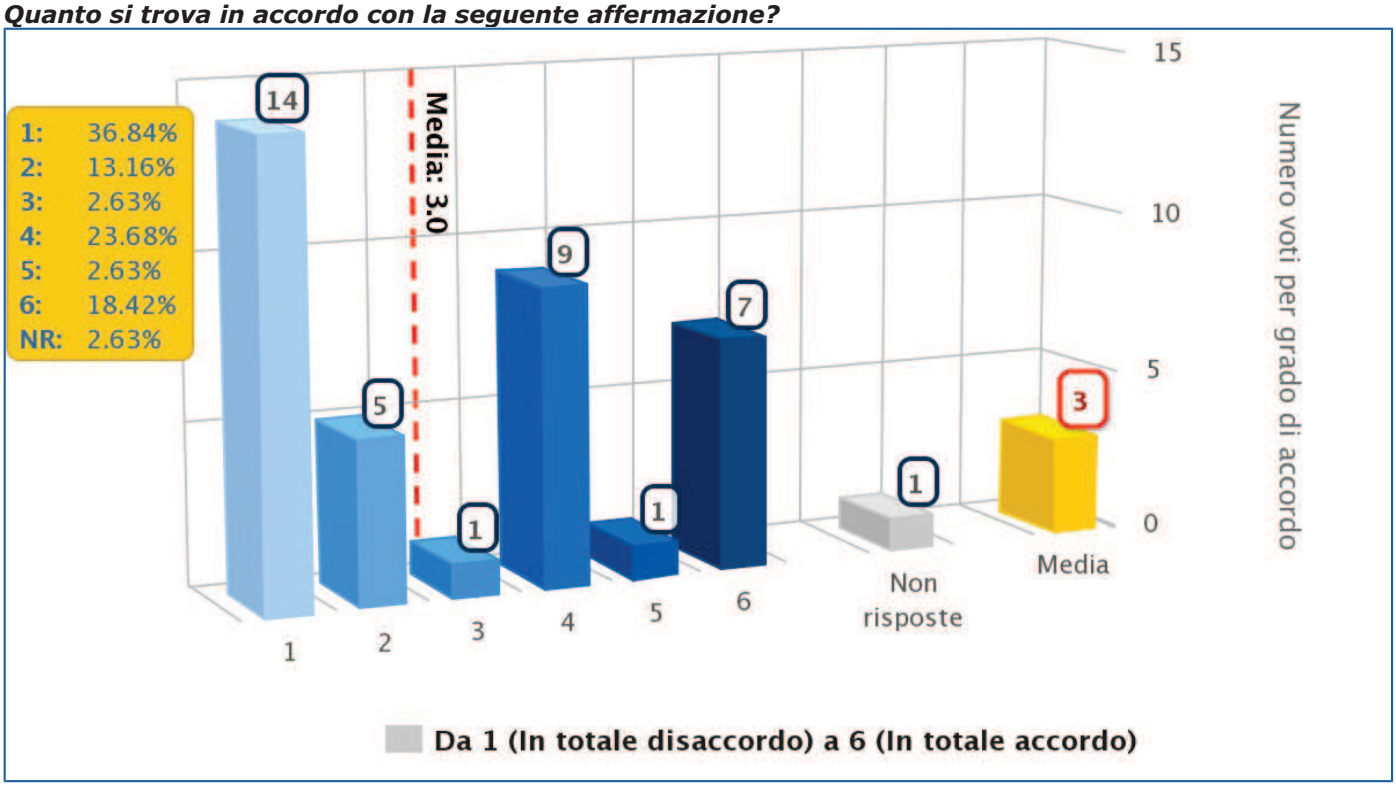
O.04 - Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



O.05 - Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte

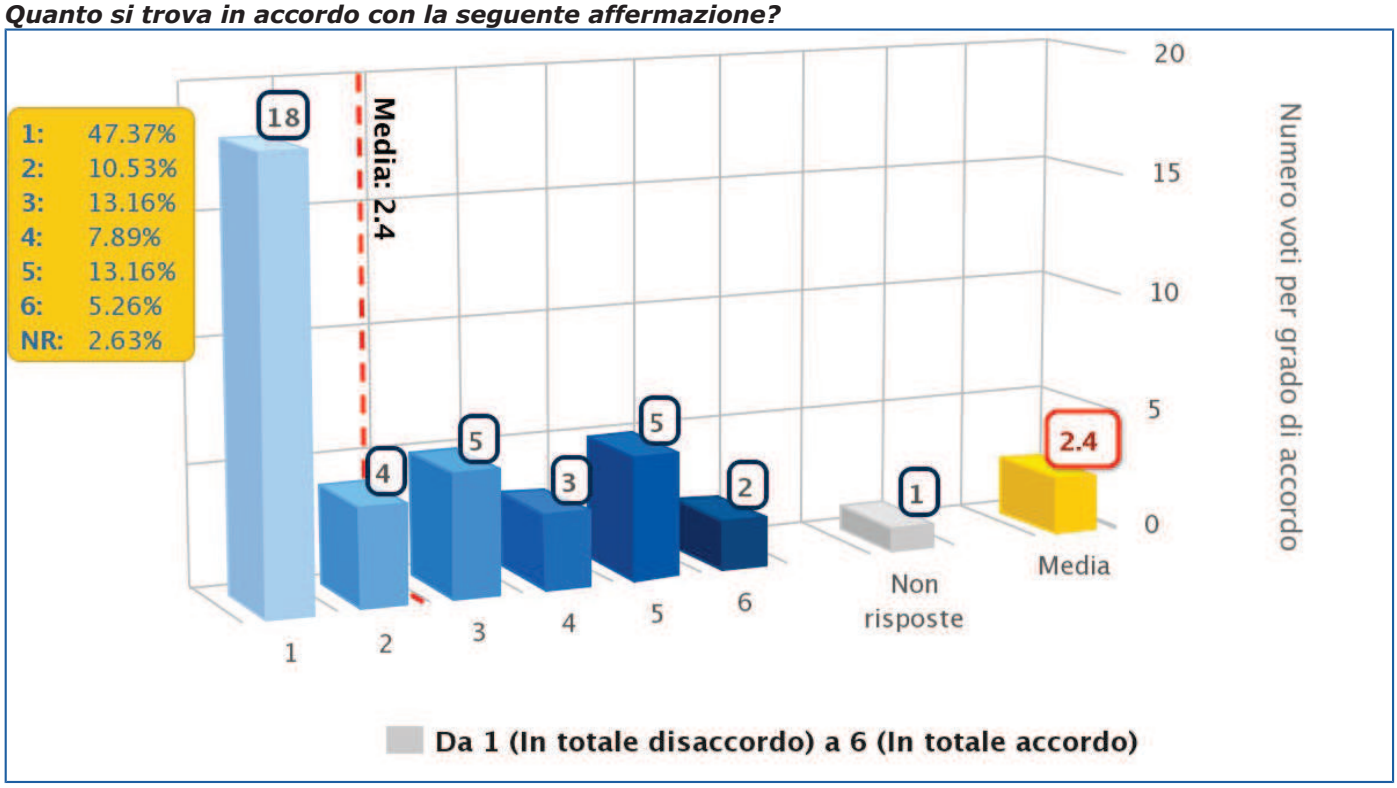
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



P - Il mio capo e l'equità

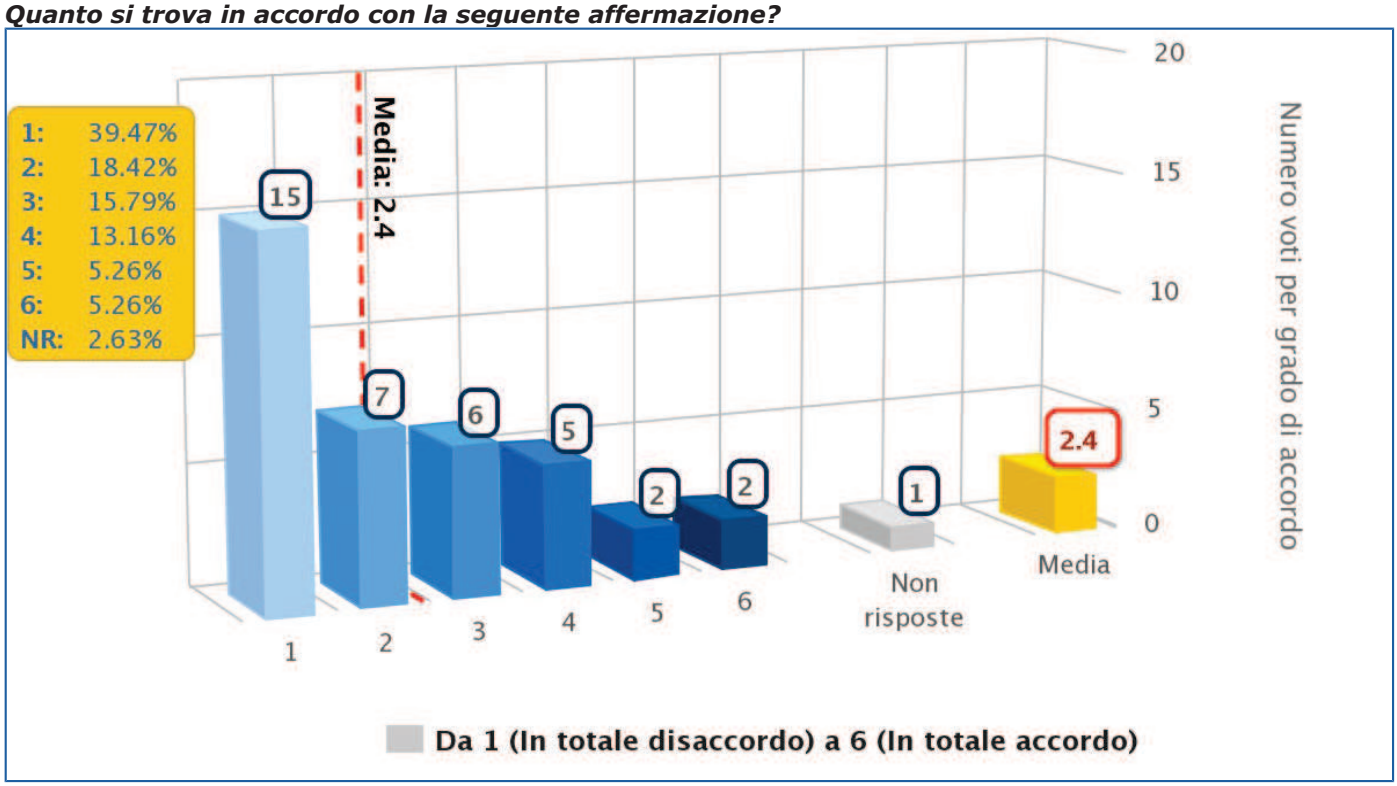
P.01 - Agisce con equità, in base alla mia percezione

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



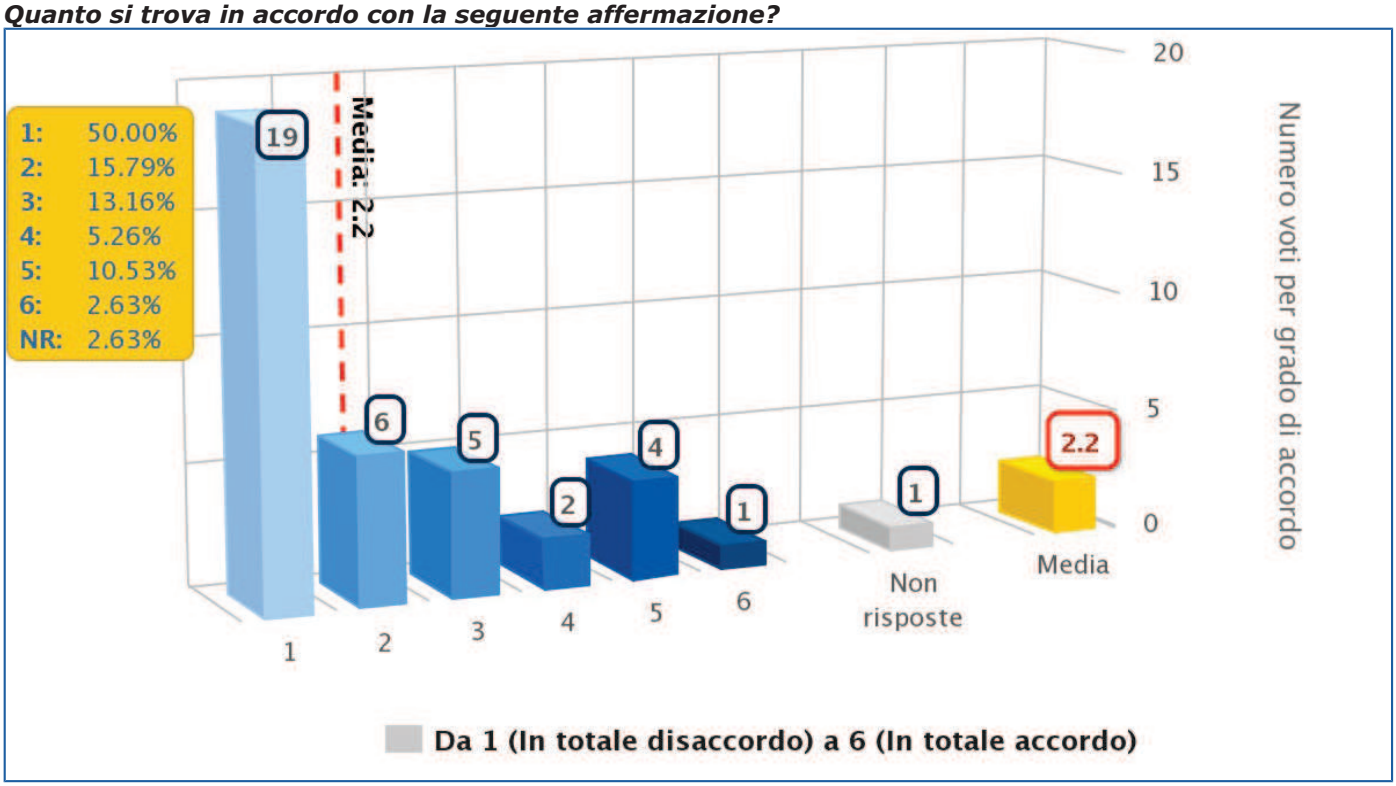
P.02 - Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro

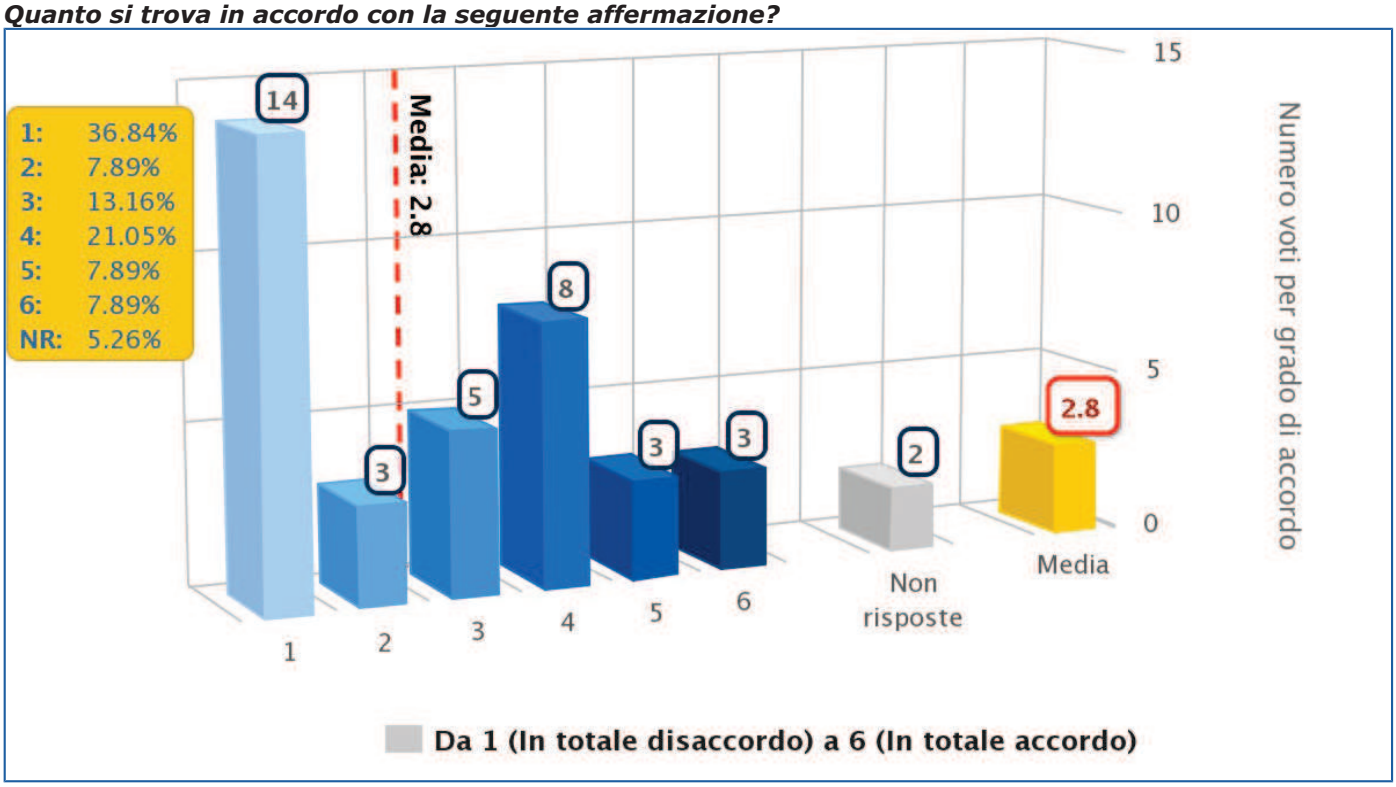
Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



P.03 - Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?



P.04 - Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore

Quanto si trova in accordo con la seguente affermazione?