



Settore Organizzazione e Personale - Ufficio Formazione
Servizio Sistemi Informativi - Ufficio Statistica



BENESSERE ORGANIZZATIVO

RELAZIONE ILLUSTRATIVA
INDAGINE 2013

1. PREMESSA

“Il **benessere organizzativo** è l’insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro, promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative.” (cfr: *Presidenza del Consiglio dei Ministri - “Benessere Organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche”* - a cura di Francesco Avallone e Mauro Bonaretti - Rubbettino Editore, Roma, 2003).

Il costrutto di salute organizzativa è fondato sulla considerazione delle dimensioni che influenzano lo stato di salute di individui e organizzazioni. In termini semplificati un’organizzazione può considerarsi in buona salute se:

1. Allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente. (Comfort dell’ambiente di lavoro)
2. Pone obiettivi espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative. (Chiarezza obiettivi organizzativi)
3. Riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e libera nuove potenzialità. (Valorizzazione delle competenze)
4. Ascolta attivamente. (Ascolto attivo)
5. Mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro. (Disponibilità delle informazioni)
6. È in grado di governare l’espressione della conflittualità entro livelli tollerabili di convivenza. (Gestione della conflittualità)
7. Stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativi. (Relazioni interpersonali collaborative)
8. Assicura scorrevolezza operativa e supporta l’azione verso gli obiettivi. (Scorrevolezza operativa)
9. Assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale. (Equità organizzativa)
10. Mantiene livelli tollerabili di stress. (Fattori di stress)
11. Stimola, nei dipendenti, il senso di utilità sociale contribuendo a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni. (Senso di utilità sociale)
12. Adotta le azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali. (Sicurezza e prevenzione infortuni)
13. Definisce i compiti dei singoli e dei gruppi garantendone la sostenibilità. (Tollerabilità dei compiti)
14. È aperta all’ambiente esterno e all’innovazione tecnologica e culturale. (Apertura all’innovazione)

L’indagine sul benessere organizzativo è prevista dall’art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, quale strumento volto: *“a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonche’ la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale”*.

La presente relazione illustra gli esiti dell’indagine condotta nel mese di marzo 2013 utilizzando il questionario già impiegato nelle precedenti rilevazioni realizzate negli anni 2005 e 2010, anche al fine di disporre di una serie storica significativa per la valutazione evolutiva dei fenomeni osservati. I nuovi modelli di rilevazione, rilasciati recentemente dalla Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (c.d. CIVIT), in esecuzione del richiamato art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, saranno somministrati al personale dall’anno 2014, previo confronto con il Comitato Unico di Garanzia dell’Ente.

Nella conduzione dell’indagine è stato assicurato il rispetto dei principi generali, già sanciti dalla CIVIT, in materia di anonimato della rilevazione e trasparenza dei risultati. Ai sensi dell’art. 20, comma 3, del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, la presente relazione è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Monza.

2. GUIDA ALLA LETTURA DEI DATI

Prima di procedere con la presentazione dei risultati si ritiene utile fornire le seguenti precisazioni di carattere metodologico:

- il punteggio attribuito alle singole dimensioni varia all'interno di un range compreso tra 1 e 4 e la media aritmetica è conseguentemente rappresentata dal valore 2.5;
- la valutazione espressa per ciascuna dimensione nell'anno 2013 è stata raffrontata:
 1. con il punteggio medio totale conseguito dall'Amministrazione o con il punteggio medio dell'area oggetto di osservazione (riferiti al medesimo anno 2013), in quanto la media è intesa quale punto di riferimento per stabilire la presenza/assenza di una dimensione. Una media generale elevata descrive, di per sé, una situazione già buona all'interno dell'Ente, e quindi, il valore delle singole dimensioni va considerato tenendo presente questa accezione;
 2. con la valutazione espressa rispetto alla medesima dimensione nella rilevazione anno 2011, per evidenziare se c'è stato un miglioramento o un peggioramento nelle valutazioni espresse.

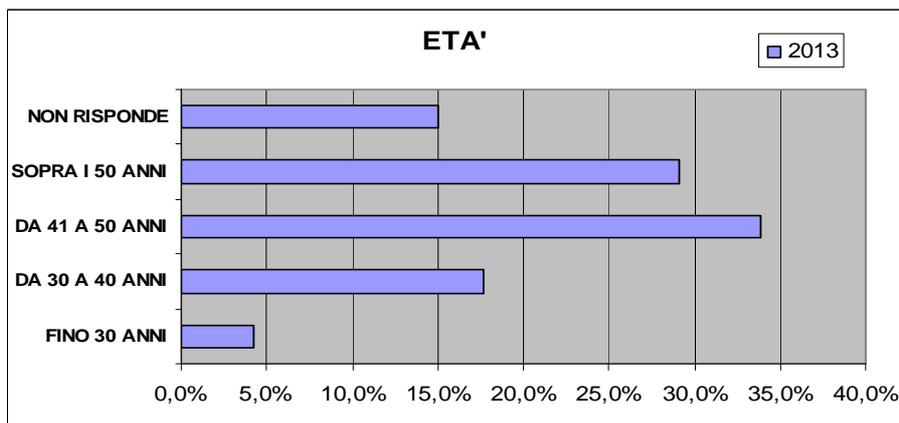
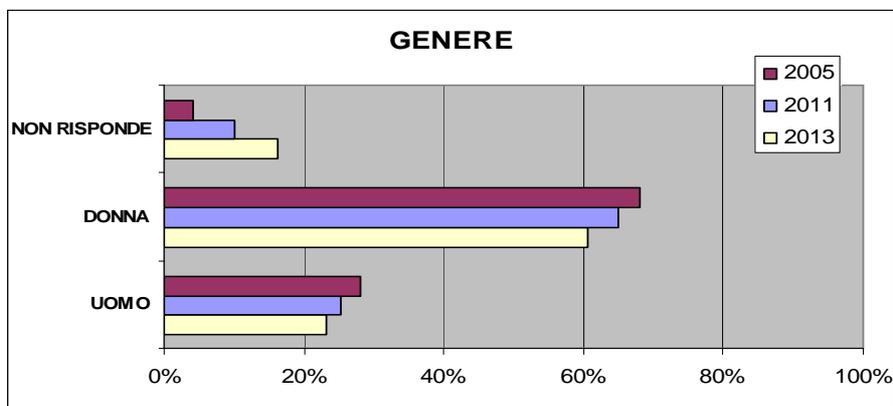
Nelle tabelle che presentano i risultati dell'indagine, per semplificare la lettura dei dati, sono state inserite anche le colonne "Valutazione rispetto al 2013", "Valutazione rispetto al 2011" e "Valutazione rispetto al 2005", che forniscono immediata evidenza dell'esito dei suddetti confronti attraverso la colorazione (rosso o verde) e i simboli (+ o -).

Analogamente a quanto evidenziato nelle tabelle, anche nei grafici sono state inserite le valutazioni espresse per ciascun fattore nell'anno 2005, nell'anno 2011 e nell'anno 2013, nonché una linea verticale in corrispondenza del valore medio dell'anno 2013 del profilo, di volta in volta, oggetto di valutazione. Ciò permette di privilegiare la visualizzazione delle aree al di sopra della media (quadri di colore verde), cioè quelle percepite come presenti nell'organizzazione, da quelle vissute come deficitarie, al di sotto della media (quadri di colore rosso). Così facendo, le dimensioni che in ciascun grafico superano la linea della media sono quelle maggiormente presenti: il significato di tale presenza, a volte positivo, a volte negativo, è determinato dal contenuto specifico delle dimensioni in esame.

3. DATI ANAGRAFICI DELLA POPOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Il questionario è stato somministrato all'intera popolazione dei dipendenti comunali, a tempo indeterminato e determinato (998 unità), allo scopo di garantire il pieno coinvolgimento dei lavoratori e l'attivazione di un processo di ascolto diffuso e capillare.

Il tasso di risposta dei dipendenti è stato dell'89,07% (889 questionari restituiti compilati), dato significativamente superiore al 67,6% registrato nel 2011. Di seguito si riportano i dati di sintesi relativi alla composizione per genere ed età dei dipendenti che hanno aderito all'iniziativa.



Come emerge dai grafici e dalla seguente tabella, al questionario hanno risposto il 61% di donne (65% nel 2011 e 68% nel 2005) ed il 23% uomini (25% nel 2011 e 28% nel 2005), mentre il 16% non ha indicato il genere (10% nel 2011 e 4% nel 2005).

In relazione alla suddivisione per fasce di età, il modello del questionario 2013 è stato modificato nella sezione anagrafica rispetto ai modelli 2011 e 2005, al fine di meglio garantire il rispetto dell'anonimato. A tale scopo è stato anche omesso il titolo di studio.

DATI ANAGRAFICI RISPONDENTI				
GENERE				
	ANNO	2013	2011	2005
UOMO		23%	25%	28%
DONNA		61%	65%	68%
NON RISPONDE		16%	10%	4%
TOTALE		100%	100%	100%

ETA'		
	RISPOSTE	%
FINO 30 ANNI	38	4,3%
DA 30 A 40 ANNI	157	17,7%
DA 41 A 50 ANNI	301	33,9%
SOPRA I 50 ANNI	259	29,1%
NON RISPONDE	134	15,1%
TOTALE	889	100%

4. LE DIMENSIONI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

Di seguito sono esplicitate le variabili che concorrono a definire il concetto di benessere organizzativo oggetto della presente indagine:

1. **COMFORT:** allestimento di un ambiente di lavoro salubre, confortevole ed accogliente
2. **CHIAREZZA DEGLI OBIETTIVI:** gli obiettivi posti sono espliciti e chiari, c'è coerenza tra enunciati e prassi operative
3. **VALORIZZAZIONE:** riconoscimento e valorizzazione delle competenze e degli apporti dei dipendenti, nonché stimolo di nuove potenzialità
4. **ASCOLTO:** considerazione delle richieste e delle proposte dei dipendenti
5. **INFORMAZIONI:** circolazione delle informazioni pertinenti al lavoro da svolgere
6. **CONFLITTUALITA':** contenimento dei livelli di scontro
7. **SICUREZZA:** adozione di tutte le azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali
8. **RELAZIONI INTERPERSONALI:** creazione di un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativo
9. **OPERATIVITA':** scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporto dell'azione secondo logiche volte al conseguimento di obiettivi
10. **FATTORI DI STRESS:** pianificazione dei compiti in modo da ridurre i livelli di ansia
11. **EQUITA':** giustizia di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale
12. **CARATTERISTICHE DEI COMPITI:** pianificazione delle attività tale da evitare cumuli di lavoro, ripetitività e monotonia
13. **UTILITA' SOCIALE:** presidio e sostegno affinché vi sia attribuzione di senso, rispetto al lavoro
14. **APERTURA ALL'INNOVAZIONE:** apertura all'ambiente esterno, all'innovazione tecnologica e culturale
15. **SINTOMI PSICOFISICI:** contenimento dei sintomi di malessere psico-fisico collegabile all'attività lavorativa

5. PROFILO GENERALE

La seguente tabella e il correlato grafico si riferiscono alle dimensioni (aggregati di domande che analizzano il medesimo fenomeno) che determinano il benessere organizzativo, ossia quelle dimensioni la cui presenza o assenza è indicativa dello stato di "salute" di un'organizzazione. La loro collocazione in un unico grafico permette il confronto immediato delle diverse aree.

E' utile precisare che alcune dimensioni, quali la conflittualità, le caratteristiche dei compiti, i sintomi psicofisici e lo stress hanno valore semantico negativo e, pertanto, un valore oltre la media o in incremento rispetto alle precedenti annualità, è indicatore di criticità, viceversa valori sotto la media o in diminuzione sono da valutarsi positivamente.

La media complessiva delle dimensioni analizzate è pari 2.6, quindi leggermente superiore alla media aritmetica dei valori proposti (2.5). Nel 2013, dieci dei quindici fattori analizzati esprimono un valore positivo rispetto alla media complessiva delle dimensioni analizzate (2.6): erano nove, nel 2011, le dimensioni in tale stato. Si conferma, pertanto, come già avvenuto per l'anno 2011, una condizione complessivamente soddisfacente di benessere organizzativo all'interno dell'Ente.

In particolare si evidenzia che:

1) le seguenti dimensioni sono percepiti più positivamente dai dipendenti, esprimendo un valore superiore alla media complessiva delle dimensioni analizzate (2.6):

- **Utilità del lavoro (3.3)**
- **Chiarezza obiettivi (2.9)**
- **Ascolto (2.9)**
- **Circolazione delle informazioni (2.9)**
- **Comfort (2.8)**
- **Qualità delle relazioni (2.7)**
- **Scorrevolezza operativa (2.7)**
- **Equità (2.6)**
- **Conflittualità (2.3) - valore semantico negativo**
- **Sintomi psicofisici (1.8) - valore semantico negativo**

2) le seguenti dimensioni sono percepiti più negativamente dai dipendenti, esprimendo un valore inferiore alla media complessiva delle dimensioni analizzate (2.6):

- **Caratteristiche compiti (2.8) - valore semantico negativo**
- **Stress - valore semantico negativo**
- **Sicurezza (2.4)**
- **Valorizzazione (2.0)**
- **Innovazione (2.0)**

Il fattore **caratteristiche dei compiti**, con **valore semantico negativo**, registra un peggioramento rispetto all'anno 2011, tale da ipotizzare un incremento della complessità dei compiti assegnati ai dipendenti. Il fattore **stress**, pari a 2,7, riveste un profilo di criticità, avendo **valore semantico negativo**, sebbene occorra rilevare che tale valore è in miglioramento rispetto all'anno 2011, avendo registrato un decremento pari al - 4%.

I veri nodi, in peggioramento rispetto all'anno 2011, nel quale già presentavano valori di attenzione critica, sono la **valorizzazione** e l'**innovazione**.

PROFILO GENERALE	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
UTILITA' DEL LAVORO (domanda 56)	3,3	3,3	3,0	0,0%
CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI (domande 20-30-40-50-52)	2,9	2,8	2,8	3,6%
CHIAREZZA OBIETTIVI (domanda 17)	2,9	2,9	2,6	0,0%
ASCOLTO (domanda 39-49)	2,9	2,9	2,8	0,0%
COMFORT (Parte seconda domande 16)	2,8	2,5	2,4	12,0%
* CARATTERISTICHE COMPITI (Parte quarta domande 59)	2,8	2,5	2,2	12,0%
SCORREVOLEZZA OPERATIVA (domanda 43)	2,7	2,7	2,6	0,0%
* STRESS (domanda 45)	2,7	2,8	2,1	-3,6%
QUALITA' RELAZIONI (Parte 5 domande 61 numero 8)	2,7	2,9	2,7	-6,9%
EQUITA' (domanda 44)	2,6	2,5	2,1	4,0%
SICUREZZA (Parte terza domande 58)	2,4	2,4	2,4	0,0%
* CONFLITTUALITA' (domanda 51)	2,3	2,4	2,7	-4,2%
VALORIZZAZIONE (domande 28-34-38)	2,0	2,1	2,4	-4,3%
INNOVAZIONE (Parte settima domande 67)	2,0	2,2	2,5	-9,1%
* SINTOMI PSICOFISICI (parte sesta domande 64)	1,8	2,2	2,8	-18,2%
MEDIA GENERALE	2,6	2,6	2,5	0,0%
*dimensioni con valore semantico negativo				

6. INDICATORI POSITIVI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO (parte quinta del questionario - domanda 61)

Gli indicatori di positività rappresentano tutti gli aspetti tipici di un'organizzazione in "buona salute".

La media di tali indicatori, nel 2013, scende a 2.3 contro il 2.5 del 2011 e il 2.6 del 2005: tale esito, che non registra gap significativi di peggioramento per particolari indicatori, è il risultato di una leggera contrazione (massimo 0.2 punti di diminuzione) di tutti gli indicatori, segno di una generale minore soddisfazione del contesto lavorativo.

Al di sotto della media sono collocati, in particolare, gli items che sondano la relazione lavoratore/superiore gerarchico e lavoratore/organizzazione. I dati esprimono un'appartenenza al gruppo di lavoro/team superiore alla sensazione di appartenenza all'organizzazione, nei confronti della quale pesa un clima di sfiducia nel cambiamento delle condizioni negative (2.0).

INDICATORI POSITIVI	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
SODDISFAZIONE PER LE RELAZIONI SUL LAVORO	2,7	2,9	3,1	-6,9%
VOGLIA DI ANDARE AL LAVORO	2,6	2,8	3,1	-7,1%
VOGLIA DI IMPEGNARE NUOVE ENERGIE SUL LAVORO	2,4	2,5	2,7	-4,0%
SENSAZIONE DI FAR PARTE DI UN TEAM	2,4	2,6	2,7	-7,7%
GIUSTO EQUILIBRIO LAVORO/VITA PRIVATA	2,3	2,5	2,7	-8,0%
SENSAZIONE DI REALIZZAZIONE PERSONALE	2,3	2,5	2,5	-8,0%
CONDIVISIONE VALORI ORGANIZZAZIONE	2,3	2,4	2,5	-4,2%
FIDUCIA NELLA CAPACITA' DIRIGENZA	2,2	2,3	2,5	-4,3%
SODDISFAZIONE PER L'ORGANIZZAZIONE	2,2	2,4	2,5	-8,3%
APPREZZAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE DA PARTE DELL'ESTERNO	2,2	2,4	2,5	-8,3%
APPREZZAMENTO DELLA QUALITA' MORALI DELLA DIRIGENZA	2,1	2,3	2,5	-8,7%
FIDUCIA NEL CAMBIAMENTO DELLE CONDIZIONI NEGATIVE	2,0	2,2	2,4	-9,1%
MEDIA GENERALE	2,3	2,5	2,6	-6,6%

7. INDICATORI NEGATIVI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO (parte quinta del questionario - domanda 62)

Le dimensioni rappresentate in quest'area hanno tutte valore semantico negativo e, pertanto, un valore inferiore alla media rappresenta una valutazione positiva.

La media nel 2013 scende al di sotto della media aritmetica, attestandosi a 2.1 contro il 2.3 del 2011 e il 2.6 del 2005: i fattori negativi del benessere sono dunque, mediamente, percepiti dai dipendenti in graduale miglioramento nel periodo di osservazione. Occorre inoltre rilevare che tutti i fattori sono singolarmente in miglioramento rispetto alle annualità precedenti, **chiara indicazione che l'organizzazione si sta muovendo correttamente verso il contenimento delle dinamiche più negative del contesto organizzativo.**

Nel 2013, i fattori percepiti come più critici, ovvero la "sensazione di non essere valutato adeguatamente, la "sensazione di contare poco nell'organizzazione" e il fenomeno diffuso del "pettegolezzo" si attestano ad un valore pari a 2.4, in decremento.

Decresce anche il desiderio di cambiare ambiente di lavoro in quanto il valore è pari a 2.1 nel 2013, a fronte del 2.4 del 2011 e del 2.7 del 2005.

Anche in questo caso, come per gli indicatori positivi, si evidenziano come maggiormente critici gli indicatori che sondano la relazione lavoratore/organizzazione; rivelano invece una bassa criticità quegli indicatori negativi che sondano la relazione tra lavoratore/lavoro affidato - cfr. valutazioni relative a "disinteresse per il lavoro" (1.8), "insofferenza nell'andare al lavoro" (2.1), "sensazione di fare cose inutili" (2.0), "assenze dal lavoro" (1.6).

INDICATORI NEGATIVI	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
ASSENZE DAL LAVORO	1,6	1,6	1,9	0,0%
DISINTERESSE PER IL LAVORO	1,8	2,0	2,2	-10,0%
LENTEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI	1,8	2,0	2,3	-10,0%
SENSAZIONE DI LAVORARE MECCANICAMENTE	1,9	2,1	2,4	-9,5%
MANCANZA DI IDEE	1,9	2,1	2,4	-9,5%
SENSAZIONE DI FARE COSE INUTILI	2,0	2,2	2,5	-9,1%
AGGRESSIVITA' E NERVOSISMO	2,1	2,3	2,6	-8,7%
DESIDERIO DI CAMBIARE AMBIENTE DI LAVORO	2,1	2,4	2,7	-12,5%
INSOFFERENZA NELL'ANDARE AL LAVORO	2,1	2,3	2,5	-8,7%
CONFUSIONE SUI COMPITI E RUOLI	2,2	2,4	2,7	-8,3%
RISENTIMENTO VERSO L'ORGANIZZAZIONE	2,3	2,5	2,8	-8,0%
SENSAZIONE DI CONTARE POCO NELL'ORGANIZZAZIONE	2,4	2,7	3,0	-11,1%
SENSAZIONE DI NON ESSERE VALUTATO ADEGUATAMENTE	2,4	2,8	3,1	-14,3%
PETTEGOLEZZO	2,4	2,6	3,0	-7,7%
MEDIA GENERALE	2,1	2,3	2,6	-9,4%

8. RAPPORTO CON I DIRIGENTI

Si rileva un miglioramento di questa dimensione in quanto la media, pari a 2.6 nel 2013, sale al di sopra della media del 2011, pari a 2.5, contro il 2.4 del 2005: tale esito è determinato dall'incremento di tutti i fattori e dalla stabilità dei fattori "coerenza del comportamento dei dirigenti" e "desiderio dei dirigenti di essere informati sui problemi".

Particolare attenzione va posta alla criticità dei fattori che esprimono una domanda di partecipazione da parte dei dipendenti, ovvero il coinvolgimento da parte dei dirigenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro (2.3), e il supporto fornito dai dirigenti per agevolare il lavoro dei dipendenti (2.5).

Si conferma da quest'area di indagine la positività del tema della giustizia organizzativa, intesa nella duplice accezione di imparzialità di trattamento (2.8), stabile rispetto al 2011, e di equità dei criteri di valutazione (2.6), in miglioramento rispetto al 2011.

RAPPORTO CON I DIRIGENTI	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
I DIRIGENTI TRATTANO I DIPENDENTI IN MANIERA EQUA	2,8	2,8	2,7	0,0%
IL COMPORTAMENTO DEI DIRIGENTI E' COERENTE	2,8	2,7	2,7	3,6%
I DIRIGENTI DESIDERANO ESSERE INFORMATI SUI PROBLEMI	2,7	2,5	2,5	7,4%
I DIRIGENTI ASSICURANO LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	2,7	2,6	2,5	3,7%
I CRITERI CON CUI SI VALUTANO LE PERSONE SONO EQUI	2,6	2,5	2,1	3,8%
I CAMBIAMENTI SONO COMUNICATI A TUTTO IL PERSONALE	2,6	2,5	2,4	3,8%
CHI AVANZA RICHIESTE VIENE ASCOLTATO DAI DIRIGENTI	2,5	2,5	2,3	0,0%
I DIRIGENTI AIUTANO A LAVORARE NEL MODO MIGLIORE	2,5	2,4	2,3	4,0%
I DIRIGENTI COINVOLGONO I DIPENDENTI	2,3	2,2	2,1	4,3%
MEDIA GENERALE	2,6	2,5	2,4	3,4%

9. RAPPORTO CON I COLLEGHI

In analogia all'anno 2011, viene confermata la valutazione positiva degli items che sondano la relazione lavoratore/gruppo di lavoro, la cui media complessiva, decisamente elevata, è anche per questa rilevazione pari a 3.2.

Diminuiscono leggermente il livello di collaborazione tra colleghi, che passa a 3.4 contro il 3.5 del 2011, così come la disponibilità all'ascolto e a conciliare le reciproche esigenze, pari a 3.2 contro il 3.3 del 2011, mentre permane lo stesso valore per la flessibilità rispetto alle esigenze dell'organizzazione (3.5).

Si registra invece un incremento del 3,3% negli items che sondano la diffusione delle informazioni (3.1.), accompagnata tuttavia da una diminuzione in relazione agli scambi comunicativi con gli altri gruppi di lavoro, da 2.8 del 2011 a 2.7.

Si conferma quindi la necessità di rafforzare l'integrazione tra gruppi estendendo il senso di appartenenza non solo alla struttura a cui si fa capo, ma a tutto il contesto organizzativo entro cui viene espletata la propria attività.

RAPPORTO COLLEGHI	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
I DIPENDENTI VANNO INCONTRO ALLE ESIGENZE DELL'ORGANIZZAZIONE	3,5	3,5	3,4	0,0%
ESISTE COLLABORAZIONE CON I COLLEGHI	3,4	3,5	3,3	-2,9%
ANCHE TRA COLLEGHI CI SI ASCOLTA	3,2	3,3	3,1	-3,0%
TUTTI SI IMPEGNANO A RAGGIUNGERE I RISULTATI	3,2	3,2	3,1	0,0%
NEL GRUPPO DI LAVORO SI TROVANO SOLUZIONI AI PROBLEMI	3,1	3,1	3,0	0,0%
CHI HA UN'INFORMAZIONE LA METTE A DISPOSIZIONE DI TUTTI	3,1	3,0	2,9	3,3%
ESISTONO SCAMBI DI COMUNICAZIONE CON GLI ALTRI GRUPPI DI LAVORO	2,7	2,8	2,4	-3,6%
MEDIA GENERALE	3,2	3,2	3,0	0,0%

10. CARATTERISTICHE DEL PROPRIO LAVORO - (parte quarta del questionario - domanda 59)

Anche per quest'area, le dimensioni rappresentate hanno tutte valore semantico negativo.

La media nel 2013 sale a 2.8 contro il 2.5 del 2011 e il 2.7 del 2005: tale incremento evidenzia un peggioramento del fenomeno e si riflette in tutti gli items indagati.

Si registra infatti un aumento della percezione della propria attività lavorativa come onerosa dal punto di vista della fatica mentale (3.4) derivante dal sovraccarico lavorativo (3.0) e dalla fatica emotiva (2.8) che comporta il gestire quotidianamente i rapporti con le persone (gli utenti) e la diretta responsabilità del lavoro.

Permangono invece una scarsa presenza dell'isolamento (1.8), della fatica fisica (2.3) e della monotonia e ripetitività (2.3).

CARATTERISTICHE LAVORO	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
ISOLAMENTO	1,8	1,6	1,7	12,5%
FATICA FISICA	2,3	2,1	2,3	9,5%
MONOTONIA O RIPETITIVITA'	2,3	2,1	2,3	9,5%
QUANTO PESANO LE CARATTERISTICHE INDICATE	2,8	2,3	2,8	21,7%
SOVRACCARICO EMOTIVO	2,8	2,6	2,7	7,7%
RIGIDITA' DI NORME E PROCEDURE	2,9	2,6	2,8	11,5%
SOVRACCARICO LAVORO	3,0	2,7	2,9	11,1%
FATICA MENTALE	3,4	3,0	3,2	13,3%
DIRETTA RESP. DEL LAVORO	3,4	3,0	3,2	13,3%
CONTATTI CON LE PERSONE	3,5	3,1	3,4	12,9%
MEDIA GENERALE	2,8	2,5	2,7	12,4%
Tutte le dimensioni hanno valore semantico negativo				

11. APERTURA ALL'INNOVAZIONE- (parte settima del questionario - domanda 67)

Come evidenziato nella premessa, in sede di analisi del Profilo Generale, emerge che l'area dell'apertura all'innovazione è quella maggiormente critica. La media nel 2013 scende a (2.0) contro il 2.2 del 2011 e il 2.5 del 2005; tale peggioramento si riflette in tutti gli items indagati.

L'unico item che, seppur in calo rispetto al 2011, supera la media aritmetica è la volontà dell'organizzazione di accogliere le richieste dell'utenza (2.6).

I dipendenti nel 2013 sono ancor più critici rispetto al 2011 e al 2005 circa la capacità dell'organizzazione di sperimentare tutto ciò che è veramente "nuovo" ed elemento di "rottura" rispetto allo *status-quo* (nuove professionalità, nuove forme di organizzazione del lavoro, nuove competenze, nuove tecnologie).

INNOVAZIONE	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
ACCOGLIERE LE RICHIESTE DELL'UTENZA	2,6	2,8	3,1	-7,1%
MIGLIORARE I PROCESSI	2,1	2,3	2,5	-8,7%
CONFRONTARSI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI	2,0	2,2	2,4	-9,1%
RICONOSCERE E AFFRONTARE ERRORI DEL PASSATO	2,0	2,1	2,4	-4,8%
STABILIRE COLLABORAZIONI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI	2,0	2,2	2,4	-9,1%
SPERIMENTARE NUOVE FORME DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	1,9	2,1	2,3	-9,5%
ACQUISIRE NUOVE TECNOLOGIE	1,8	2,1	2,3	-14,3%
SVILUPPARE COMPETENZE INNOVATIVE	1,8	2,1	2,3	-14,3%
INTRODURRE NUOVE PROFESSIONALITA'	1,8	2,0	2,4	-10,0%
MEDIA GENERALE	2,0	2,2	2,5	-9,5%

12. CARATTERISTICHE DELL'AMBIENTE DI LAVORO (COMFORT) - (parte seconda del questionario - domanda 16)

Si registra anche nel 2013 un miglioramento della media del fenomeno, che sale a 2.7 contro il 2.5 del 2011; un unico item, ovvero la "silenziosità", contrariamente al peggioramento rilevato nel 2011 registra un miglioramento significativo (+45,8%) mentre tutti gli altri items sono in miglioramento contenuto, ad eccezione della pulizia che si mantiene stabile a quota 2.5.

Risulta, dopo la silenziosità, buona l'illuminazione (3,1), seguita dalla temperatura (2,8), mentre continuano a essere valutati negativamente i servizi igienici (2,4, seppur in miglioramento del 9,1% rispetto al 2011) e le condizioni strutturali della sede di lavoro (2,6).

Migliora sia lo spazio disponibile per persona (+8%) che la gradevolezza degli ambienti e degli arredi (+4%).

COMFORT	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
SILENZIOSITA'	3,5	2,4	2,5	45,8%
ILLUMINAZIONE	3,1	3,0	3,0	3,3%
TEMPERATURA	2,8	2,7	2,6	3,7%
SPAZIO DISPONIBILE PER PERSONA	2,7	2,5	2,3	8,0%
CONDIZIONI EDIFICIO	2,6	2,4	2,4	8,3%
GRADEVOLEZZA AMBIENTI E ARREDI	2,6	2,5	2,3	4,0%
PULIZIA	2,5	2,5	2,3	0,0%
SERVIZI IGIENICI	2,4	2,2	2,0	9,1%
MEDIA GENERALE	2,8	2,5	2,4	9,9%

13. SICUREZZA - (parte terza del questionario - domande 57 e 58)

La media generale del fenomeno nel 2013 rimane invariata rispetto al 2011, comunque in miglioramento rispetto al 2005 (+1,8%). I dipendenti rilevano una non sufficiente (2.2) attenzione alla salute nell'ambiente di lavoro con riferimento all'esposizione alle polveri, alla sicurezza di PC e videoterminali e alla salute.

Migliorano gli item relativi alla rumorosità (2.5), impianti elettrici (2.5) e illuminazione (2.9).

SICUREZZA	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
ILLUMINAZIONE	2,9	2,8	2,7	3,6%
TEMPERATURA	2,6	2,6	2,4	0,0%
IMPIANTI ELETTRICI	2,5	2,3	2,2	8,7%
RUMOROSITA'	2,5	2,4	2,5	4,2%
POLVERI	2,2	2,2	2,1	0,0%
SALUTE	2,2	2,2	2,1	0,0%
PC VIDEOTERMINALI	2,2	2,2	2,4	0,0%
MEDIA GENERALE	2,4	2,4	2,3	0,0%

14. LA CONCILIAZIONE TEMPO LAVORATIVO E FAMILIARE - (parte ottava del questionario - domande 68 e 69)

Si conferma anche per l'anno 2013 che le attività che impegnano maggiormente durante la giornata (ad esclusione del tempo dedicato al lavoro) sono gli spostamenti per recarsi o tornare dal lavoro, la preparazione dei pasti e la pulizia della casa.

Coerentemente, per quanto riguarda le soluzioni che si ritengono più idonee alla conciliazione tempo lavorativo e familiare, si evidenzia l'indicazione di servizi agevolati per lavori domestici, la riduzione dell'orario di lavoro e il lavorare qualche giorno a casa. Preme rilevare, comunque, che la media generale delle richieste di intervento si assesta su un valore piuttosto basso (2.1) che fa ritenere che non sussista una significativa domanda di intervento da parte dell'organizzazione a supporto della conciliazione vita lavorativa-vita familiare del personale.

ATTIVITA' CHE IMPEGNANO DURANTE LA GIORNATA	TOT M+F	M	F
ANDARE E TORNARE DA LAVORO	3,5	3,3	3,6
PREPARAZIONE PASTI	3,3	2,9	3,6
PULIRE LA CASA	3,0	2,6	3,4
SVOLGERE DIVERSE COMMISSIONI	2,8	2,8	2,8
PRENOTARE VISITE MEDICHE	2,8	2,6	2,9
ANDARE A PAGARE LE BOLLETTE	2,6	2,7	2,5
ACCOMPAGNARE UN FAMILIARE VISITE MEDICHE	2,6	2,5	2,7
ANDARE IN LAVANDERIA O RITIRARE DOCUMENTI	2,5	2,4	2,6
ACCUDIRE I FIGLI PICCOLI E ANZIANI	2,3	2,1	2,4
ACCOMPAGNARE E RIPRENDERE I FIGLI DA SCUOLA	2,0	1,8	2,1
ACCOMPAGNARE E RIPRENDERE I FIGLI DA ATT.EXTRASCOLASTICHE	2,0	1,8	2,1
ASSISTERE I FIGLI NEI COMPITI	1,9	1,8	1,9
MEDIA GENERALE	2,6	2,4	2,7

SOLUZIONI AIUTO VIVERE PIENAMENTE	TOT M+F	M	F
SERVIZIO AGEVOLATO LAVORI DOMESTICI	2,6	2,2	2,9
RIDURRE L'ORARIO DI LAVORO	2,3	2,1	2,5
LAVORARE QUALCHE GIORNO A CASA	2,3	2,2	2,3
PREPARAZIONE PASTI, RITIRO LAVANDERIA E DOCUMENTI	2,2	2,1	2,2
ACCOMPAGNAMENTO ANZIANI	1,9	1,7	2,1
TATA MOBILE	1,7	1,6	1,7
MEDIA GENERALE	2,1	2,0	2,3

15. SUGGERIMENTI (parte nona del questionario - domanda 70)

Il suggerimento rappresenta una concreta proposta rivolta all'Amministrazione comunale affinché ponga in essere azioni volte al miglioramento delle aree percepite come maggiormente deficitarie. I suggerimenti contenuti nel grafico che segue sono una buona sintesi dei principali punti critici emersi nel questionario, la domanda precisamente era: **“Quali sono, secondo lei, le cose più urgenti da migliorare nella sua organizzazione?”**.

Al primo posto, sebbene in leggera contrazione, si conferma la valorizzazione del personale indicata con una percentuale del 16,0% contro il 17,5% del 2011, seguita dai supporti informatici, 12,2% contro il 10,2% del 2011, e dal sistema di distribuzione degli incentivi, 10,8% contro il 9,5% del 2011. Si evidenzia inoltre la crescente richiesta di formazione rispetto al 2011(+ 16,1%).

L'incremento percentuale maggiore tra il 2011 e il 2013 si riscontra nella struttura organizzativa, da 0,5% a 4,4%, comunque un valore contenuto rispetto ad altri items ritenuti più critici.

L'item sulla sicurezza dell'ambiente riscontra un netto miglioramento con percentuale in decremento dal 5,1% del 2011 allo 0,6% del 2013.

I suggerimenti si pongono in perfetta coerenza con le dimensioni emerse come maggiormente critiche nella parte relativa al Profilo Generale (Valorizzazione e Innovazione).

SUGGERIMENTI	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
VALORIZZAZIONE PERSONALE	16,0%	17,5%	17,0%	-8,4%
SUPPORTI INFORMATICI	12,2%	10,2%	5,0%	19,1%
DISTRIBUZIONE INCENTIVI	10,8%	9,5%	4,0%	13,7%
FORMAZIONE	8,1%	7,0%	9,0%	16,1%
CIRCOLAZIONE INFORMAZIONI	7,7%	7,9%	9,0%	-2,7%
ASSEGNAZIONE RISORSE	6,7%	4,8%	9,0%	41,0%
LAVORO CONFORTEVOLE	6,5%	7,4%	8,0%	-12,4%
LA CHIAREZZA OBIETTIVI	6,1%	6,9%	9,0%	-11,3%
SISTEMI VALUTAZIONE PERSONALE	6,0%	7,8%	9,0%	-22,8%
RAPPORTI CON I SUPERIORI	4,6%	4,8%	4,0%	-4,2%
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	4,4%	0,5%	4,0%	708,4%
FLESSIBILITA' ORARIO	4,0%	4,3%	1,0%	-7,1%
RAPPORTI TRA COLLEGHI	3,2%	4,0%	3,0%	-19,2%
RAPPORTI TRA DIVERSE UNITA'	3,1%	2,4%	3,0%	30,5%
SICUREZZA DELL'AMBIENTE	0,6%	5,1%	6,0%	-88,2%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	

16. SINTESI DEI VALORI MEDI PER AREE DI INDAGINE.

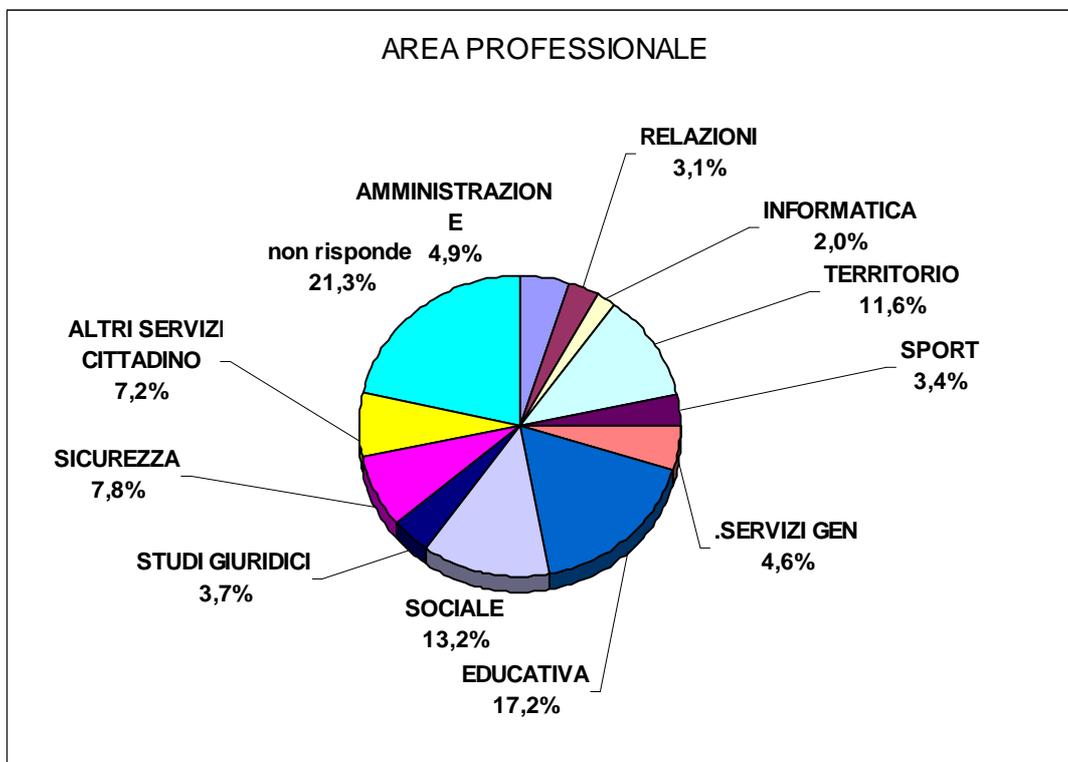
Quella che segue è la sintesi dei valori medi di tutte le aree esaminate. Il valore medio complessivo rimane stabile rispetto al 2011 con un miglioramento deciso degli indicatori con valore semantico negativo e relativi al rapporto con i dirigenti e al comfort.

Rimane stabile rispetto al 2011, ma con valori particolarmente soddisfacenti (3.2), l'area del rapporto con i colleghi.

AREE D'INDAGINE	2013	2011	2005	Trend 2013/2011
RAPPORTO CON I COLLEGHI	3,2	3,2	3,0	0,0%
CARATTERISTICHE DEL LAVORO	2,8	2,5	2,7	12,0%
COMFORT	2,8	2,5	2,4	12,0%
RAPPORTO CON I DIRIGENTI	2,6	2,5	2,4	4,0%
SICUREZZA	2,4	2,4	2,3	0,0%
INDICATORI POSITIVI	2,3	2,5	2,6	-8,0%
INDICATORI NEGATIVI	2,1	2,3	2,6	-8,7%
INNOVAZIONE	2,0	2,2	2,5	-9,1%
PROFILO GENERALE	2,5	2,5	2,6	0,0%

I dati per Aree Professionali

AREA PROFESSIONALE	RISPOSTE	%
AMMINISTRAZIONE	44	4,9%
RELAZIONI	28	3,1%
INFORMATICA	18	2,0%
TERRITORIO	103	11,6%
SPORT	30	3,4%
SERVIZI GEN.	41	4,6%
EDUCATIVA	153	17,2%
SOCIALE	117	13,2%
STUDI GIURIDICI	33	3,7%
SICUREZZA	69	7,8%
ALTRI SERVIZI CITTADINO	64	7,2%
non risponde	189	21,3%
TOTALE	889	100,0%



PROFILO GENERALE 2013	2013	AMMINISTRAZIONE GESTIONE PERSONALE	RELAZIONI PUBBLICHE E COMUNICAZIONE	INFORMATICA	AMBIENTE, PIANIFICAZIONE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI	SPORT, EVENTI, TURISMO	SERVIZI GENERALI	EDUCATIVA	SOCIALE	STUDI ECONOMICI E GIURIDICI	SICUREZZA	ALTRI SERVIZI	Area prof. non indicata
UTILITA' DEL LAVORO (domanda 56)	3,30	3,30	3,20	3,30	3,20	3,40	3,10	3,60	3,50	3,00	3,20	3,30	2,80
CHIAREZZA OBIETTIVI (domanda 17)	2,90	3,00	3,20	2,60	2,70	3,00	2,80	3,40	2,90	2,60	2,80	3,00	2,70
ASCOLTO (domanda 39-49)	2,90	3,00	2,75	2,55	2,65	2,85	2,85	3,10	3,00	2,75	2,75	2,90	2,70
CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI (domande 20-30-40-50-52)	2,90	2,92	2,94	2,60	2,66	2,86	2,80	3,24	2,86	2,74	2,62	2,96	2,74
COMFORT (Parte seconda domande 16)	2,80	2,75	2,76	2,26	2,73	2,74	2,40	2,94	2,43	2,36	2,59	2,56	2,50
* CARATTERISTICHE COMPITI (Parte quarta domande 59)	2,80	2,24	2,62	2,63	2,66	2,34	2,48	2,82	2,75	2,69	2,68	2,60	2,70
QUALITA' RELAZIONI (Parte 5 domande 61 numero 8)	2,70	3,20	3,10	2,90	2,80	3,00	2,70	3,30	3,30	3,00	2,10	3,30	3,00
SCORREVOLEZZA OPERATIVA (domanda 43)	2,70	3,00	2,60	2,40	2,40	2,60	2,80	3,00	2,60	2,60	2,70	2,90	2,70
* STRESS (domanda 45)	2,70	2,40	2,60	2,90	2,60	2,40	2,70	2,80	3,00	2,80	3,00	2,80	2,60
EQUITA' (domanda 44)	2,60	3,00	2,90	2,50	2,40	2,70	2,40	3,00	2,70	2,50	2,30	2,70	2,20
SICUREZZA (Parte terza domande 58)	2,40	2,30	2,47	2,15	2,58	2,68	2,35	2,75	2,23	3,00	2,32	2,37	2,30
* CONFLITTUALITA' (domanda 51)	2,30	2,00	2,30	2,40	2,40	2,30	2,40	2,20	2,50	1,90	2,70	2,20	2,30
VALORIZZAZIONE (domande 28-34-38)	2,01	2,17	2,27	1,93	1,97	2,37	2,07	2,37	2,07	1,90	2,00	2,27	1,97
INNOVAZIONE (Parte settima domande 67)	2,00	2,34	2,38	2,21	2,12	2,31	2,12	2,52	2,23	2,44	2,31	2,14	2,30
* SINTOMI PSICOFISICI (parte sesta domande 64)	1,80	1,90	2,00	1,85	2,05	1,95	2,00	2,00	2,10	2,30	2,11	2,00	2,15
MEDIA GENERALE	2,6	2,6	2,7	2,5	2,5	2,6	2,5	2,9	2,7	2,6	2,5	2,7	2,5
*dimensioni con valore semantico negativo													