



COMUNE DI MONTECCHIO EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Comune Capodistretto della Val d'Enza

Piazza della Repubblica, 1 Tel. 0522.861811 – Fax 0522.864709
www.comune.montecchio-emilia.re.it

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

**Relazione illustrativa
completa di approfondimenti**

Montecchio Emilia, *febbraio 2011*

Gruppo di lavoro
Nanda Baldi
Paolo Casamatti
Daniela Bainsi

Supporto informatico
Enrico Maria Bruti



Matilde di Canossa S.p.a.



Unione Val d'Enza



CIRCUITO
Castelli Matildici
& Corti Reggiane

SCOPO DELLA RICERCA

La finalità principale di questa indagine è quella di verificare il funzionamento della macchina amministrativa attraverso la percezione che il personale ha dell'organizzazione del lavoro propria dell'Amministrazione Comunale di Montecchio Emilia, commisurata al proprio stato di benessere.

Gli obiettivi generali che si intendono raggiungere con l'attivazione di questo percorso di ricerca sono:

- 1) cogliere la percezione che i dipendenti hanno dell'organizzazione del lavoro nel suo svolgersi quotidiano
- 2) individuare le problematicità nell'organizzazione dei servizi e degli uffici e ricevere suggerimenti e spunti di analisi del sistema organizzativo
- 3) individuare eventuali criticità nei rapporti interni
- 4) avviare un percorso di comunicazione che aiuti la ricerca costante di soluzioni migliorative
- 5) rendere più efficace l'azione amministrativa nei confronti dei cittadini, attraverso la migliore utilizzazione delle risorse umane.

In questa relazione illustrativa vengono riportati i risultati emersi dalla ricerca effettuata.

STRUTTURA DELLA RICERCA

La presente ricerca è suddivisa nelle cinque parti di cui si compone il questionario.

Ogni parte comprende:

- le domande del questionario ad essa inerente
- l'analisi dei dati emersi dalle risposte alle suddette domande
- i relativi grafici, i cui approfondimenti, effettuati sulla base delle variabili di sesso, età e categoria, saranno messi a disposizione di chiunque ne fosse interessato.

L'indagine termina con una sintesi circa gli elementi di soddisfazione emersi e i punti critici rilevati.



PARTE PRIMA: Dati Anagrafici

1. Sesso : M F

2. Et : 18/35 36/49 oltre i 49

3. Categoria di appartenenza: A B C D

Analisi dei dati anagrafici e del numero dei questionari

I questionari consegnati (tutti compilati) sono 81 (92,05% rispetto al totale dei dipendenti) su 88 distribuiti (95,65%). A quattro dipendenti non   stato consegnato perch  assenti a lungo dal lavoro.

Dispiace che manchi la voce di 7 dipendenti.

E' messa in evidenza la composizione della struttura organizzativa in quanto ad et , sesso e categorie.

Per sesso:

84%   composta da femmine

12%   composta da maschi

4% non risponde/non si qualifica

La stragrande maggioranza   composta da donne.

Per et :

23% giovani dai 18 ai 35 anni

36% maturi dai 36 ai 49 anni

36% maggiori di 49 anni

5% non risponde/non si qualifica.

La maggioranza 72%   composta da personale con et  matura.

Se si pensa che chi   andato in pensione non verr  sostituito per i vincoli posti dalla normativa vigente, si pu  ben capire come venga riconfermata la tendenza in atto: sempre pi  vecchi a gestire e far funzionare i servizi, sempre meno i giovani occupati.

Per categorie:

35% categoria B: esecutori amministrativi, operai, osa

36% categoria C: insegnanti, educatori, impiegati amministrativi

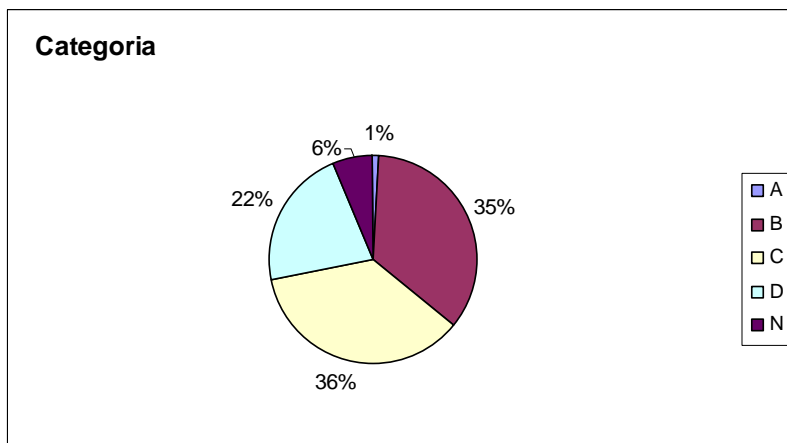
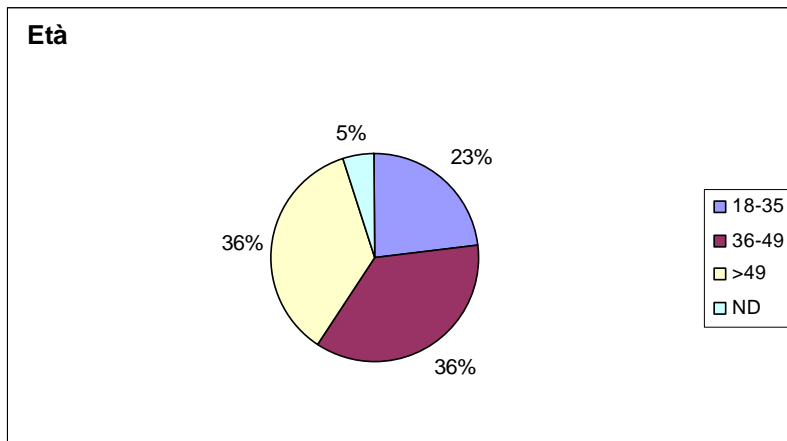
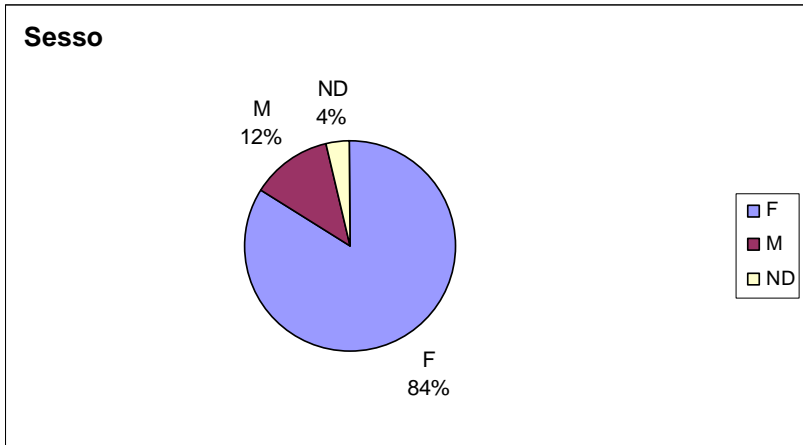
22% categoria D: figure apicali, tra le quali responsabili di servizio e settore

1% categoria A: alla data del primo agosto non risultava nessuno appartenente a questa categoria

Il 6% non risponde

Mentre si evidenzia un sostanziale pareggio nelle categorie B e C, si evidenzia altres  una percentuale sostenuta di figure con compiti di responsabilit  e dirigenziali.





PARTE SECONDA: Ambiente e Strumenti di lavoro

		Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	Come valuti il comfort dell'ambiente in cui lavori?					
2	Ed in particolare relativamente a:					
	Pulizia					
	Illuminazione					
	Silenziosità					
	Arredi					
	Spazio disponibile per persona					
	Servizi igienici					
	Altro					
3	Come valuti le attrezzature e gli strumenti di lavoro disponibili?					
4	Come giudichi la gestione e la manutenzione delle attrezzature e degli strumenti di lavoro disponibili?					

Analisi degli ambienti e degli strumenti di lavoro

Si sa che si lavora meglio laddove l'ambiente è confortevole. Indagare su questo aspetto è lo scopo di questa parte del questionario.

Comfort:

La maggioranza (3 su 4) dà un giudizio positivo circa l'ambiente in cui lavora, che giudica confortevole (sufficiente al 30%, buono al 43%, ottimo al 1%), sia per la pulizia dei locali (77% tra sufficiente, buono, ottimo, solo il 18% lo ritiene insufficiente, mediocre), sia per l'illuminazione (81% tra sufficiente, buono e ottimo, solo il 15% insufficiente/mediocre), sia per gli arredi (77% sufficiente, buono e ottimo, solo il 18% insufficiente/mediocre), sia per le attrezzature e la loro gestione (rispettivamente 87% e 84% di valori positivi).

Meritano invece un discorso più approfondito gli aspetti riguardanti:

Il silenzio: l'8% non risponde, il 34% lo giudica insufficiente o mediocre e tra questi prevalgono le femmine e la categoria C

Dato particolare: tra i maschi il 20% non risponde e il 30% lo giudica negativamente.

Il dato ci appare strano: sia le scuole che gli uffici sono collocati in zone di scarso traffico, senza fabbriche o piccole aziende che facciano rumore: si può ipotizzare che il disagio derivi da elementi interni alla struttura (es. server nel corridoio, uffici troppo affollati, uffici senza separazione tra zona dedicata al pubblico e zona back office,.....).

Gli spazi: per un 30% sono giudicati insufficienti o mediocri ed è la categoria B quella che maggiormente soffre: per il 40% il giudizio è negativo e il 10% non risponde.

Chi sta meglio è la categoria D (tra sufficiente/buono e ottimo si raggiunge l'84%), in mezzo sta la categoria C con un 28% di insoddisfazione e un buon 72% di soddisfatti.

In questo caso il risultato è superiore alle aspettative in senso positivo; ci si aspettava un dato generalmente più orientato verso l'insufficienza dato che gli spazi sia di chi lavora nel Castello che nella sede municipale non sono così ampi. Invece chi si muove di più sente minore comfort nella disponibilità dello spazio per la propria persona, come mai?

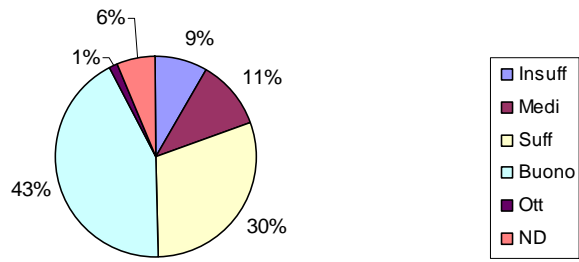
Questo aspetto probabilmente è da approfondire.

I servizi igienici: un 32% a fronte di un 62% di positivi (6% non risponde) li giudica insufficienti e mediocri (a pari merito), con forte prevalenza fra le donne della categoria C.

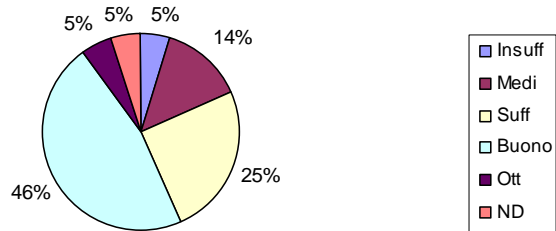
E' evidente una significativa sofferenza in questo settore e per questa categoria, sofferenza che probabilmente si intensifica laddove anche l'utenza può usare i servizi igienici.



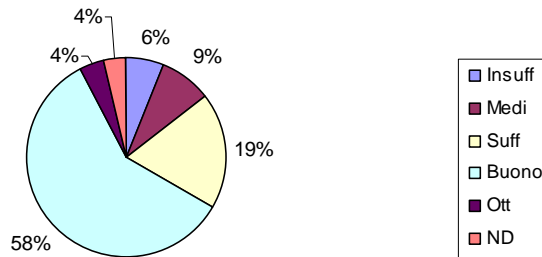
1. Comfort

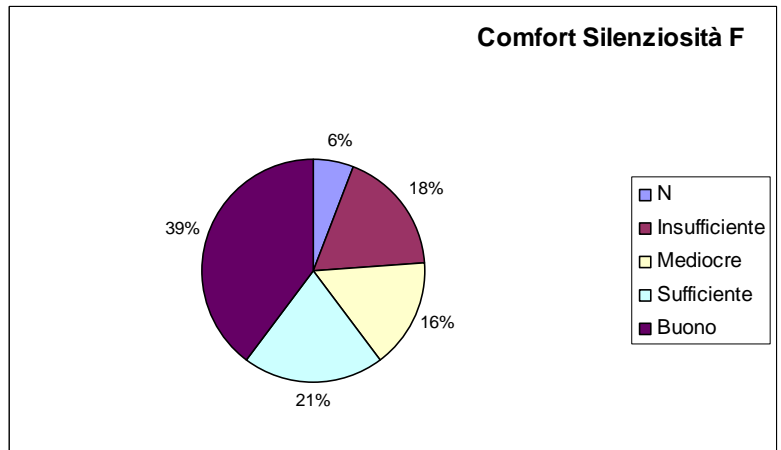
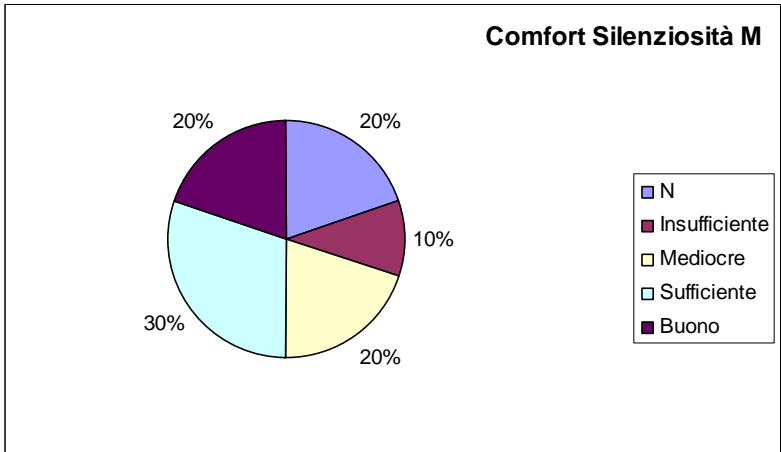
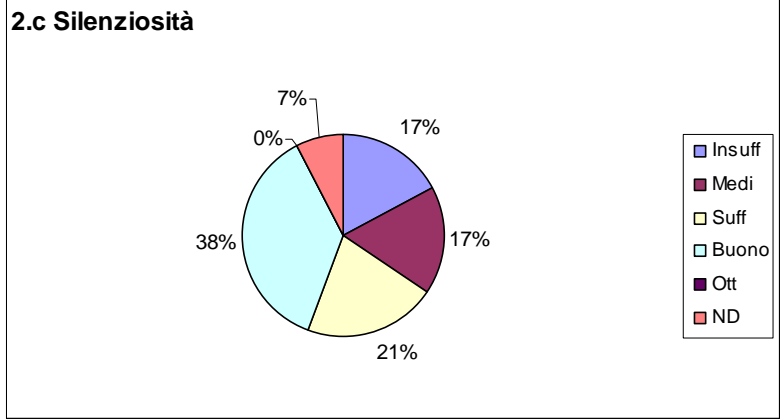


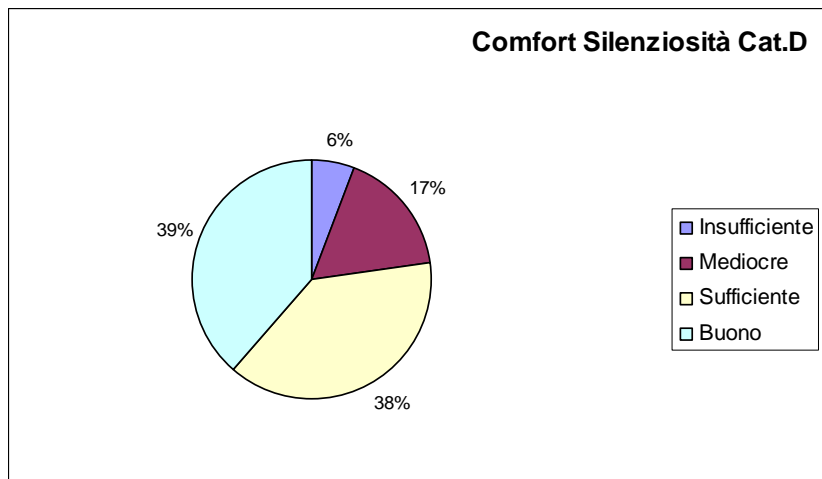
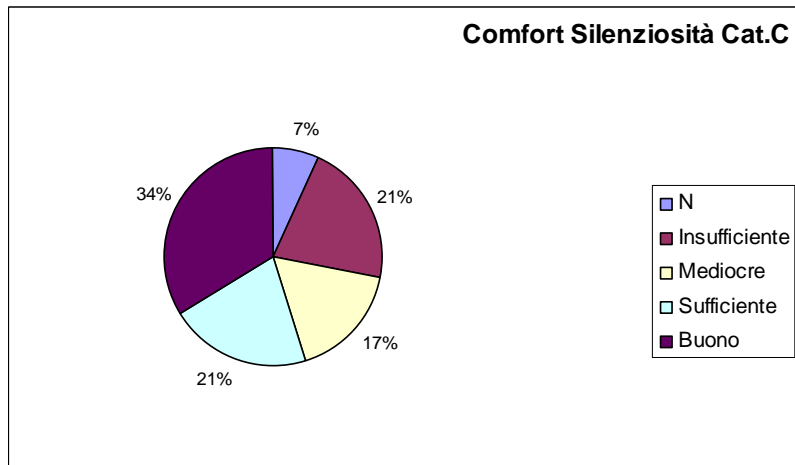
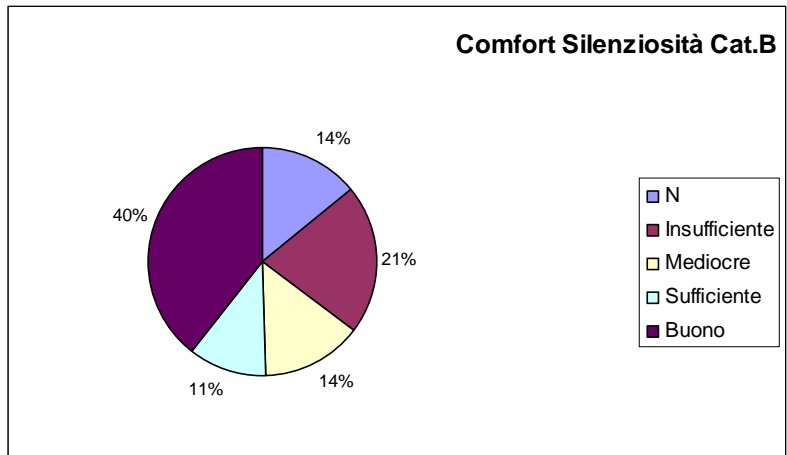
2.a Pulizia



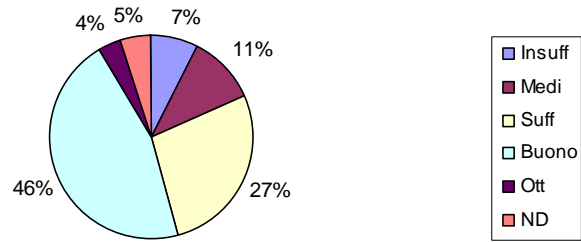
2.b Illuminazione



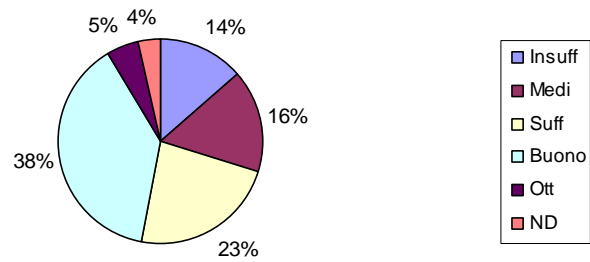




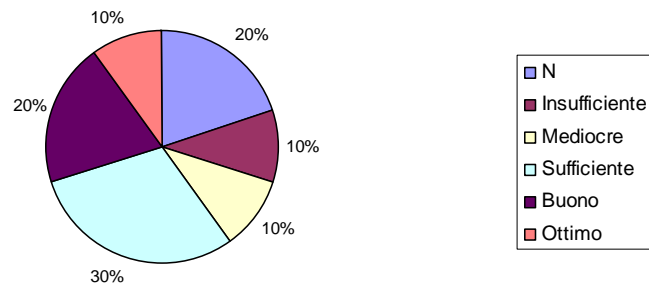
2.d Arredi

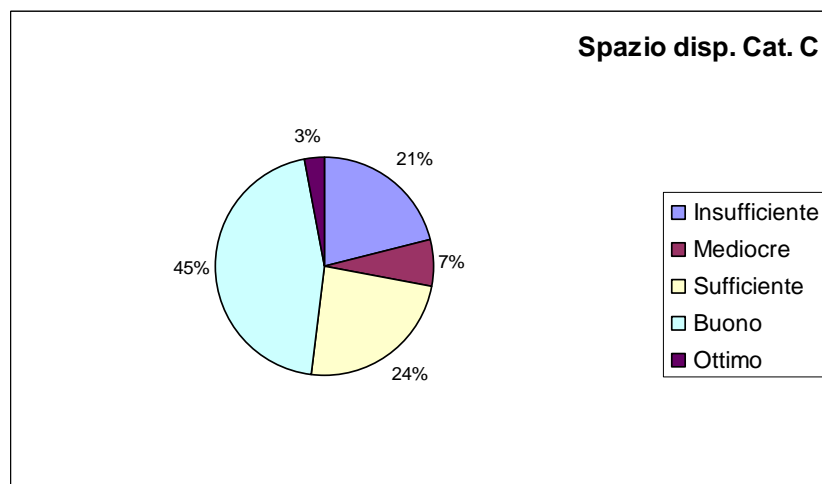
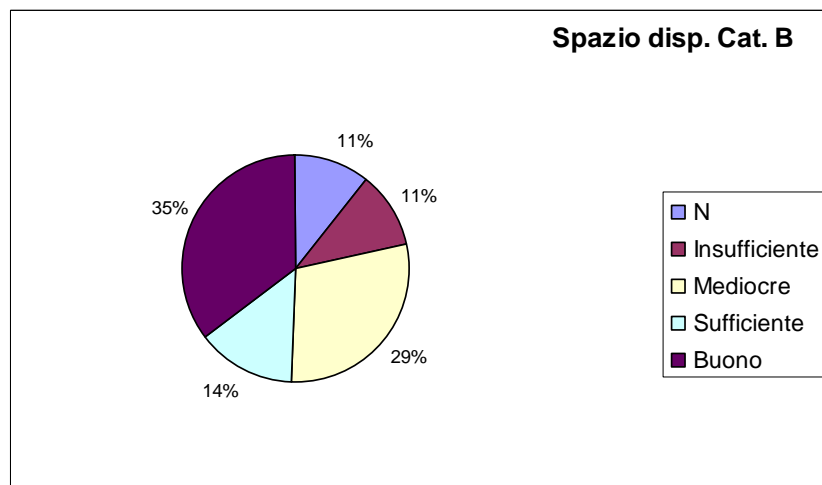
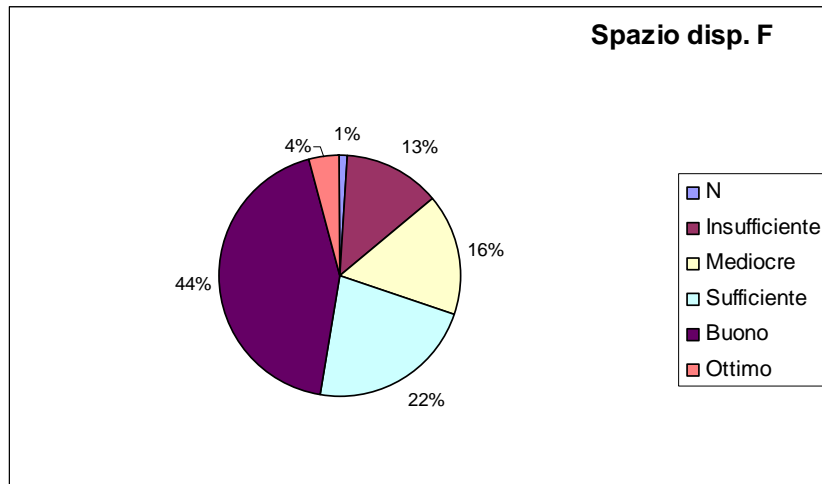


2.e Spazio/persona

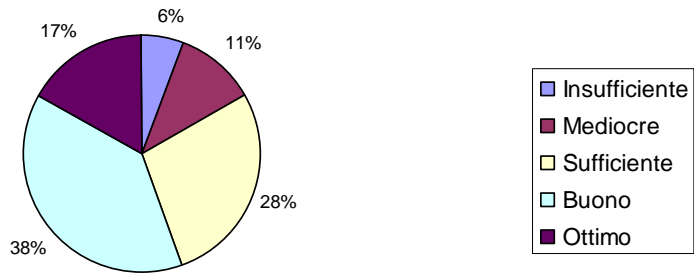


Spazio disp. M

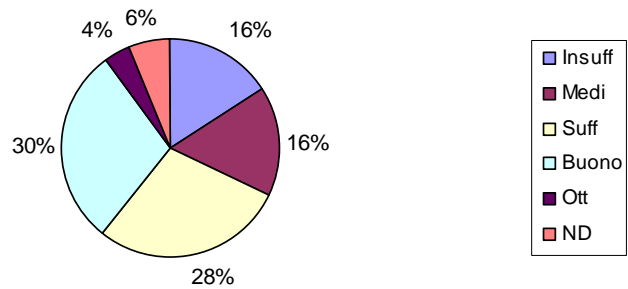




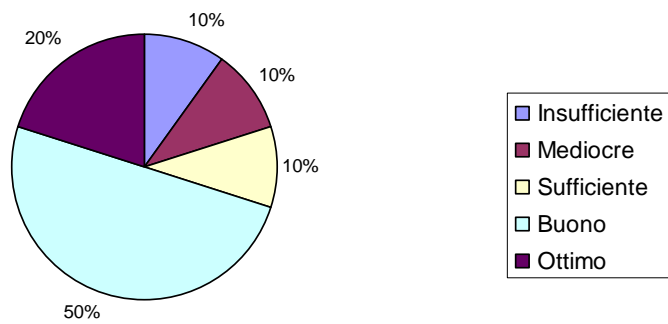
Spazio disp. Cat. D



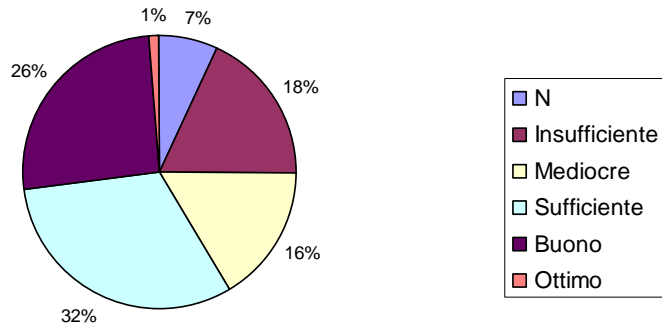
2.f Servizi Igienici



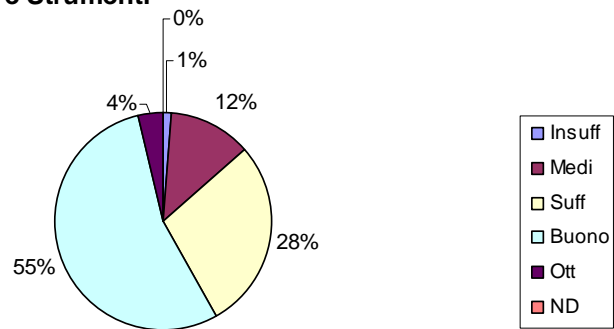
Serv. Igienici M



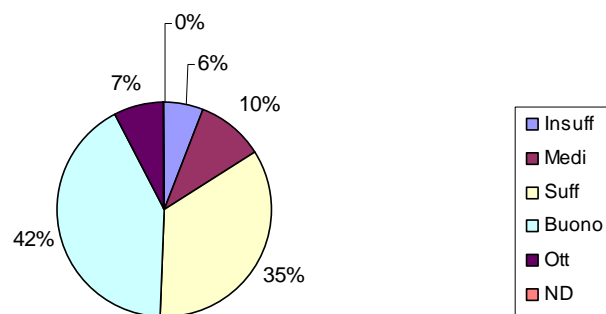
Serv. Igienici F



3. Attrezzature e Strumenti



4. Gest/Man. Atrezz.



PARTE TERZA: Comunicazioni e relazioni interne

5	Sei soddisfatto del grado di collaborazione tra colleghi?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Al di fuori del tuo settore					
6	Hai la sensazione di far parte di una squadra?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Al di fuori del tuo settore					
7	Sei soddisfatto delle relazioni personali che hai costruito sul lavoro?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Al di fuori del tuo settore					
8	Ritieni che la comunicazione sia chiara?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Tra i diversi settori dell'ente					
	Con gli Amministratori					
9	Ritieni che la comunicazione sia tempestiva?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Tra i diversi settori dell'ente					
	Con gli Amministratori					
10	Ritieni che i cambiamenti relativi all'organizzazione del lavoro siano comunicati chiaramente?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Nell'ente nel suo complesso					
11	I tuoi superiori ti coinvolgono e si dimostrano disponibili a prendere in considerazione le tue proposte sui problemi organizzativi e del lavoro?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
12	All'interno dell'organizzazione hai la sensazione di contare?	per niente	poco	abbastanza	molto	molt.mo
	All'interno del tuo settore					
	Nell'ente nel suo complesso					



Analisi della comunicazione e delle relazioni interne

In questa parte il questionario vuole approfondire la qualità della comunicazione e delle relazioni tra le persone, fra i diversi settori dell'Amministrazione e con gli Amministratori.

Scopo: capire quanto questa qualità possa influire da una parte sull'organizzazione e sull'efficacia della macchina organizzativa, dall'altra sulla motivazione e sul senso di appartenenza dei singoli.

Collaborazione tra colleghi: Mentre si registra un livello alto di collaborazione all'interno del proprio settore con un 83% di risposte positive distribuite parimenti fra un 44% di sufficienza e un 39% di buono/ottimo, la situazione si fa critica fra settori in cui l'insoddisfazione registra un 43% di risposte negative, un 40% di sufficienti e solo un 13% da buono (Ottimo 1%).

Analoga situazione rivela la domanda sulla sensazione di far parte di una squadra, con maggior accento di negatività anche all'interno del proprio settore, dove un 25% giudica insufficiente/mediocre tale sensazione, ma dove c'è anche un 12% che la giudica ottima.

L'idea di far squadra fra settori balza ad un 54% di insoddisfatti e ad un misero 31% di soddisfatti, di cui però un abbondante 24% lo è solo in modo sufficiente. Chi soffre di più di un insufficiente spirito di corpo all'interno del proprio settore è la categoria D, così come all'esterno del proprio settore lo è ancora la stessa categoria D con un netto 77% di chi la giudica insufficiente/mediocre (nessun buono/ottimo) seguita dalla categoria B con un 61% e dalla categoria C con un 58%.

Ovviamente la costruzione di relazioni personali sul lavoro risente, anche se in minore misura rispetto a quella dei due punti precedenti, di difficoltà quando si tratta di relazioni al di fuori del proprio settore: 33% sente di avere insufficienti/mediocri relazioni, 46% sufficienti, 17% buone, nessuno ottime, mentre all'interno del proprio settore la percezione migliora significativamente con solo un 8% di insufficiente/mediocre e il restante 72% di soddisfatti (tra cui un buon 54% di buono e ottimo).

In generale:

per quanto riguarda la costruzione di relazioni personali, ci pare di poter affermare che in quanto uno si sente più direttamente artefice, coinvolto in prima persona in tale operazione, ha più viva la percezione di saper mettersi in gioco e di avere di conseguenza una relazione anche esterna più soddisfacente; diversa, speculare è invece la percezione del fare squadra, dove oltre alla capacità di mettersi in relazione con gli altri, occorre anche avere l'idea di un'organizzazione, un compito, una "missione" comune. Qui perciò il dato è assai più critico. Da tenere presente poi il dato relativo alla categoria D degli apicali, che sul fare squadra anche all'interno del proprio settore sono per più di 1/3 insoddisfatti. Da dove può nascere tale insoddisfazione dal momento che spetta a chi ha un compito di tipo dirigenziale costruire all'interno del proprio gruppo di lavoro un clima attivo, dove ognuno si senta parte di un tutto mirato ad una unità di intenti?

Probabilmente non è semplice far nascere questo senso di partecipazione attiva in un'amministrazione di per sé incentrata su una struttura e con compiti per lo più burocratici. E' una semplice ipotesi, ma questo campo andrebbe senz'altro approfondito.

Per quanto riguarda la tempestività e la chiarezza della comunicazione i dati sono similabili: mentre all'interno del proprio settore la comunicazione raggiunge in modo chiaro le persone per il 72, 73% degli intervistati (con un 40% di sufficienza) e in modo veloce per un 63% (con un 40% di sufficienza), tra settori la chiarezza ha un picco negativo intorno al 63% (solo il 28% la giudica sufficiente e solo un 4% buona) e la tempestività lo ha analogamente intorno al 64% (solo il 25% lo ritiene sufficiente e il 4% buona), dati che si confermano quando la comunicazione avviene con gli amministratori. In questo caso la chiarezza si posiziona sul 62% di risposte negative (26% sufficiente, 6% buona) e la tempestività sul 61% (26% sufficiente 6% buona).

Per gli aspetti più critici emersi, analizziamo i dati riferiti alle categorie di appartenenza:



Comunicazione chiara:

La cat. B giudica per niente o poco chiara la comunicazione tra settori al 60% e con gli Amministratori al 75%

La cat. C giudica per niente o poco chiara la comunicazione tra settori al 55% e con gli Amministratori al 41%

La cat. D giudica per niente o poco chiara la comunicazione tra settori al 72% e con gli Amministratori al 66% (un 28% di abbastanza e nessun molto/moltissimo)

Comunicazione tempestiva:

La cat. B giudica per niente o poco chiara la tempestività della comunicazione tra settori al 68% e con gli Amministratori al 72%

La cat. C giudica per niente o poco chiara la tempestività della comunicazione tra settori al 72% e con gli Amministratori al 45%

La cat. D giudica per niente o poco chiara la tempestività della comunicazione tra settori al 39% e con gli Amministratori al 61%

La categoria C rispetto alle altre categorie risulta avere un migliore rapporto comunicativo (sia per chiarezza che per tempestività) con gli amministratori, mentre sente maggiore difficoltà nella comunicazione tra settori. Chi soffre di più nel rapporto comunicativo con gli amministratori è la categoria B, ma anche la D (che dovrebbe avere una comunicazione più diretta e quindi più esplicita e veloce con gli amministratori) registra una sofferenza significativa sia sulla chiarezza (66%) che per la tempestività (61%) mentre migliora significativamente nel rapporto tra i diversi settori dell'Amministrazione. Insomma la categoria D comunica meglio tra settori che non con gli Amministratori.

Anche i cambiamenti relativi all'organizzazione del lavoro sono comunicati più chiaramente all'interno del proprio settore (65% abbastanza/molto/moltissimo) che non fra settori (dove il 57% dichiara per niente/poco e solo il 37% abbastanza/molto/moltissimo).

Positiva e rassicurante appare invece la considerazione nella quale vengono tenute le proposte dei dipendenti sui problemi organizzativi e di lavoro da parte dei superiori: tutti rispondono e il 76% la giudica sufficiente o buona o ottima. C'è un 24% insoddisfatto.

La sensazione di contare registra, analogamente un buon 70% di risposta affermativa (con un 48% di sufficiente) se è percepita all'interno del proprio settore, con un andamento crescente dalla categoria B (68% di abbastanza/molto/moltissimo) alla C (69% di abbastanza/molto/moltissimo) alla D (73% di abbastanza/molto/moltissimo), ma si sposta immediatamente su valori negativi se è percepita all'interno dell'Ente nel suo complesso: il 62% sente di contare per niente/poco, solo il 23% abbastanza e il 5% molto (10% non risponde): le categorie B e C si assestano addirittura sul 64 e 65% di per niente poco, la categoria D sul 50% con un 17% sia sull'abbastanza che sul molto.

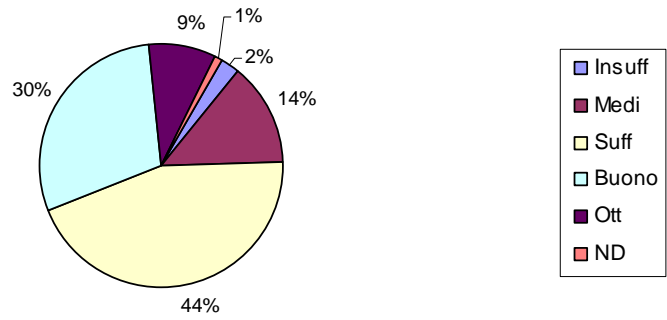
Si segnala come punto critico: la metà degli apicali ha la sensazione di contare poco e per nulla all'interno dell'organizzazione. Ci si aspetterebbe un dato più positivo in questa categoria.

E' ipotizzabile che essendo maggiori le aspettative da parte di chi in vario modo collabora al buon funzionamento e alla gestione della macchina organizzativa e prende anche decisioni importanti/influenti, questi maturi un senso di frustrazione di fronte a risultati ritenuti non del tutto incoraggianti.

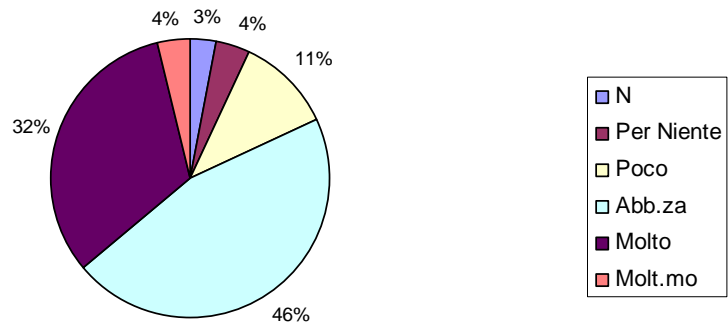
Quello delle comunicazioni e relazioni interne è ad avviso degli estensori, il campo su cui maggiormente andrebbero concentrate attenzione ed approfondimenti, per migliorare l'organizzazione degli uffici e dei servizi.



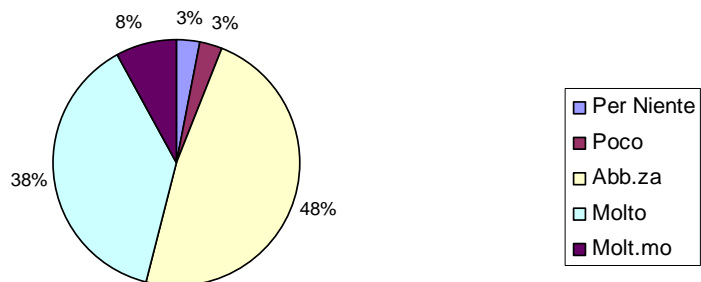
5a. Collab. colleghi Interna al Settore



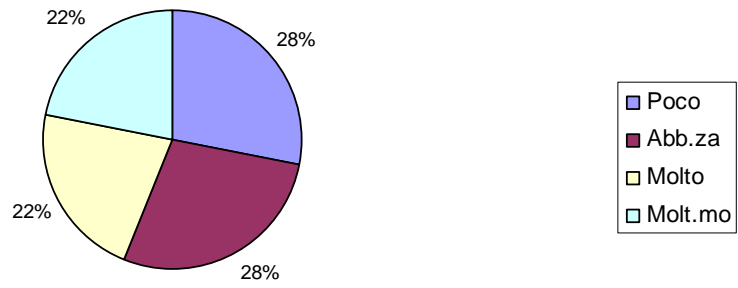
Collab. colleghi INT Cat B



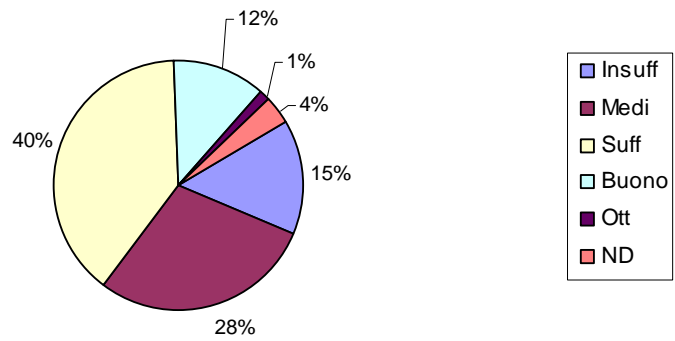
Collab. colleghi INT Cat C



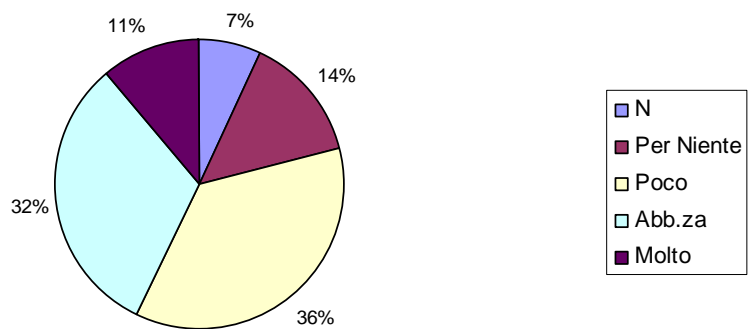
Collab. colleghi INT Cat D

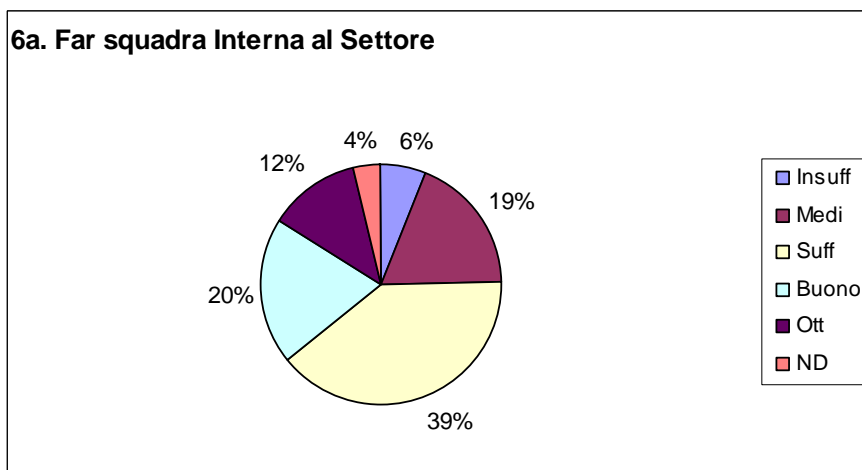
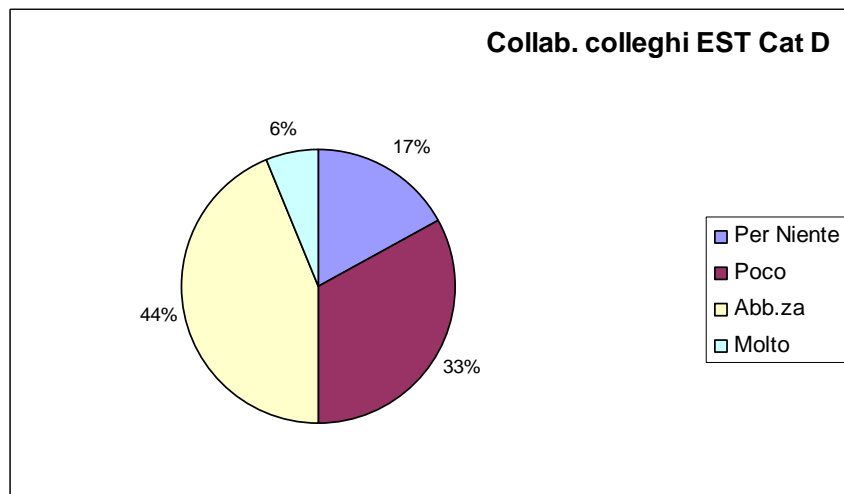
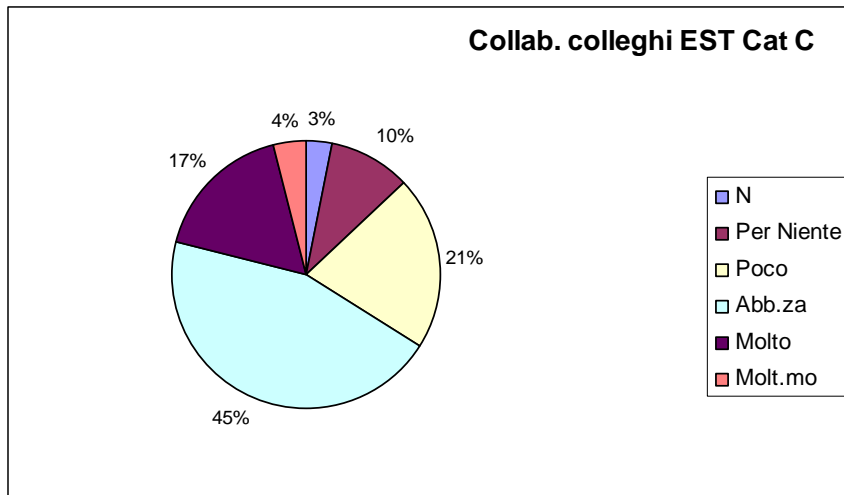


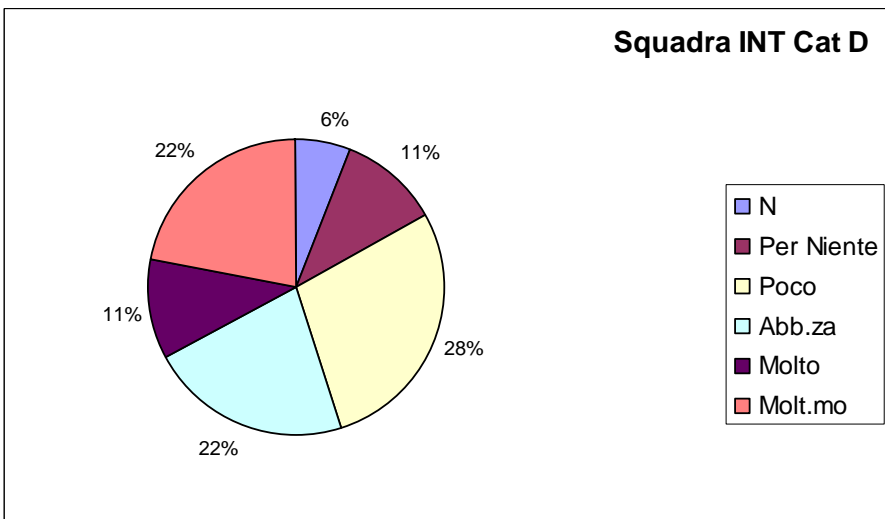
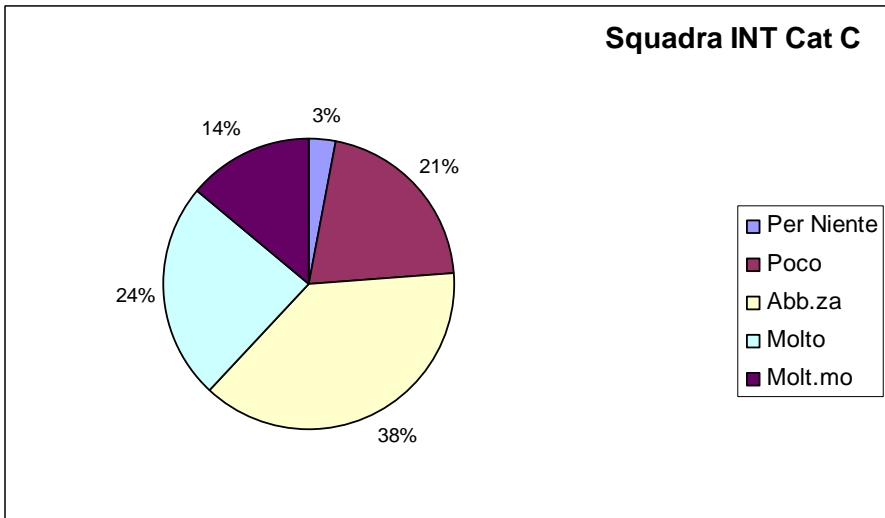
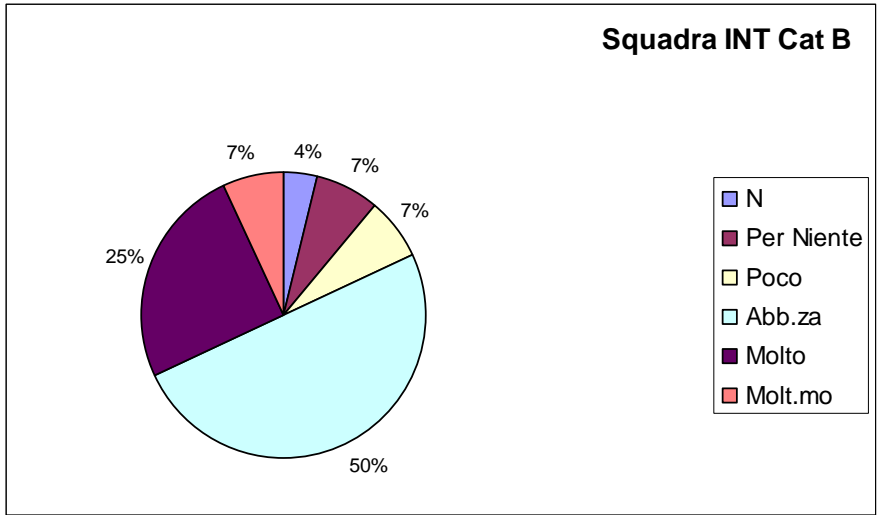
5b. Collab colleghi Esterna al Settore



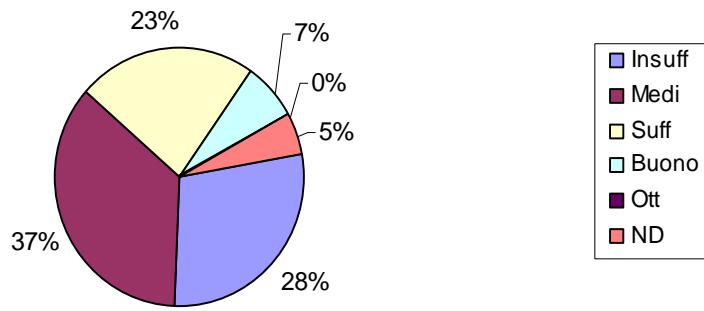
Collab. colleghi EST Cat B



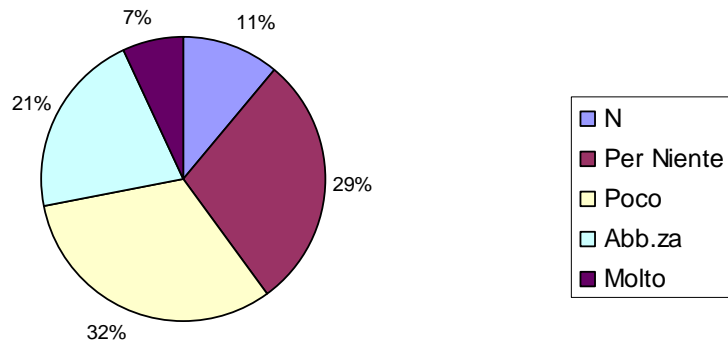




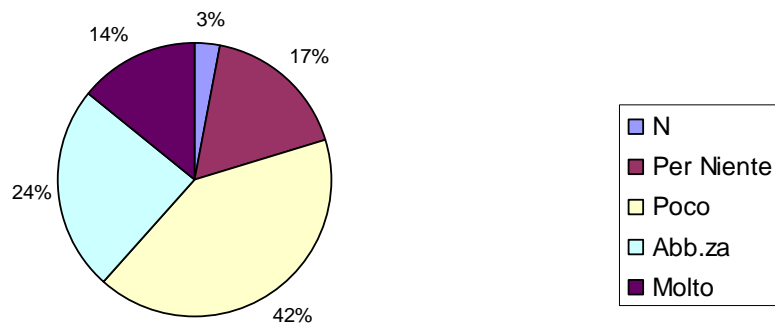
6b. Far squadra Esterna al Settore



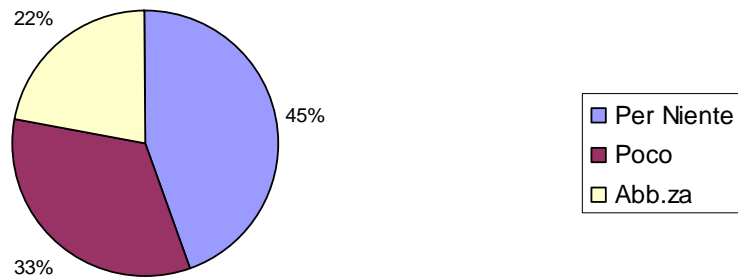
Squadra EST Cat B



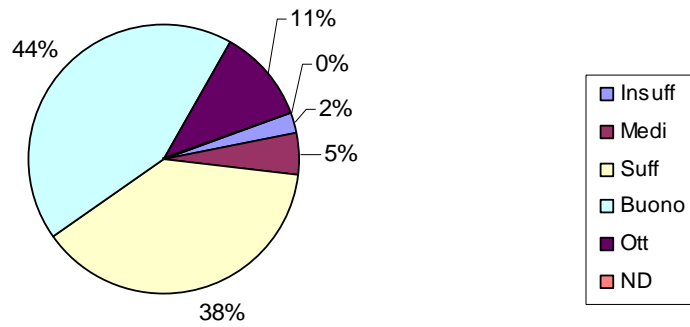
Squadra EST Cat C



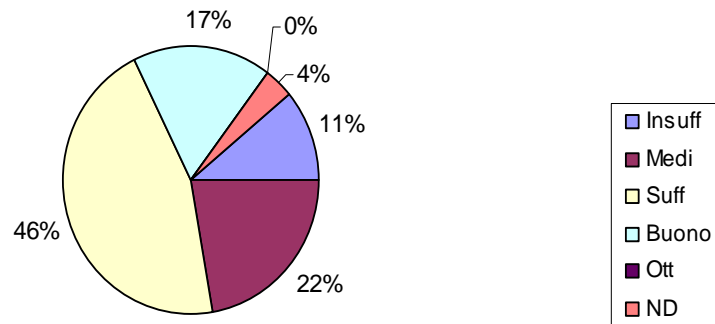
Squadra EST Cat D



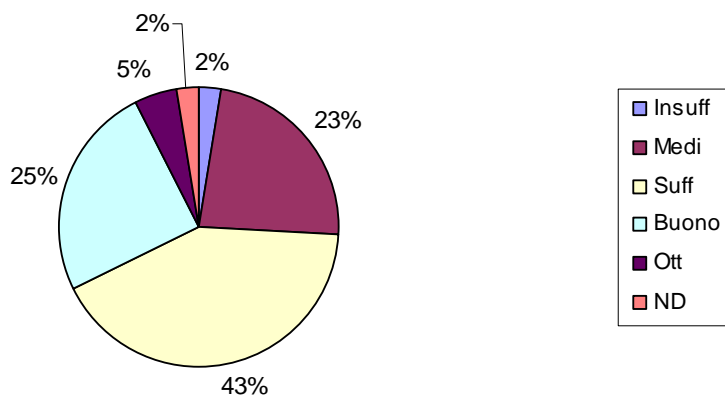
7a. Relaz pers. Interna al Settore



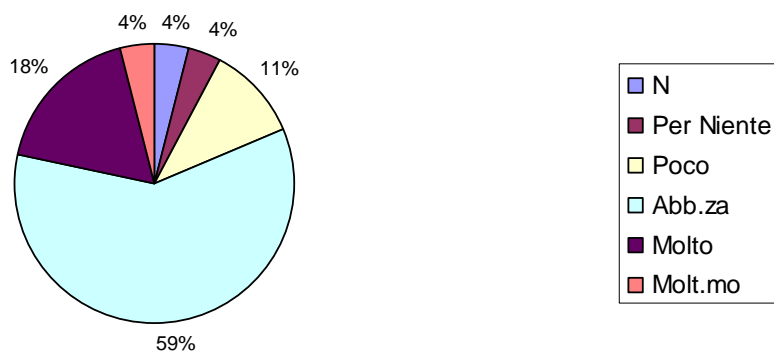
7b. Relaz pers. Esterna al Settore



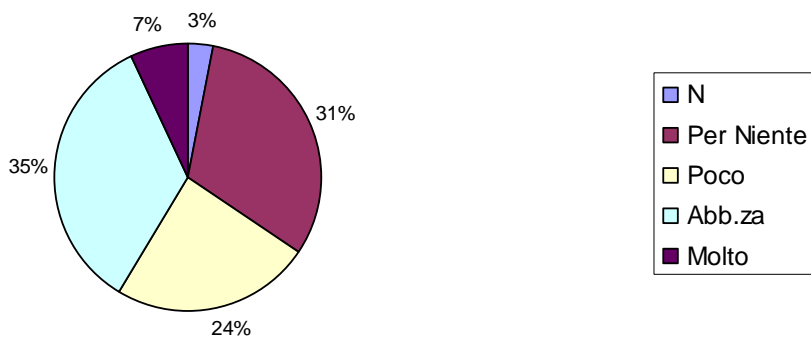
8a. Comunicaz. chiara Interna al Settore



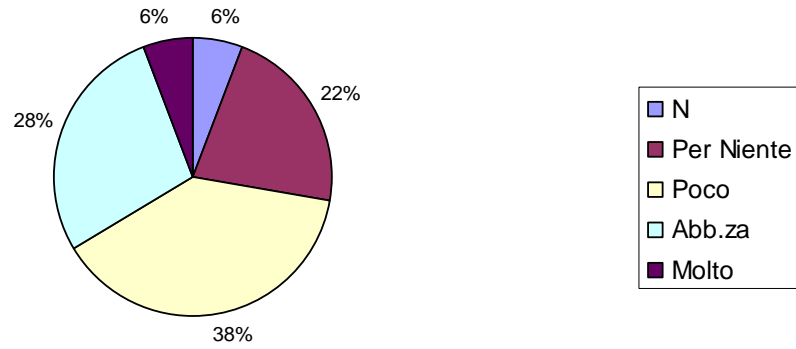
Comun. Chiara INT Cat B



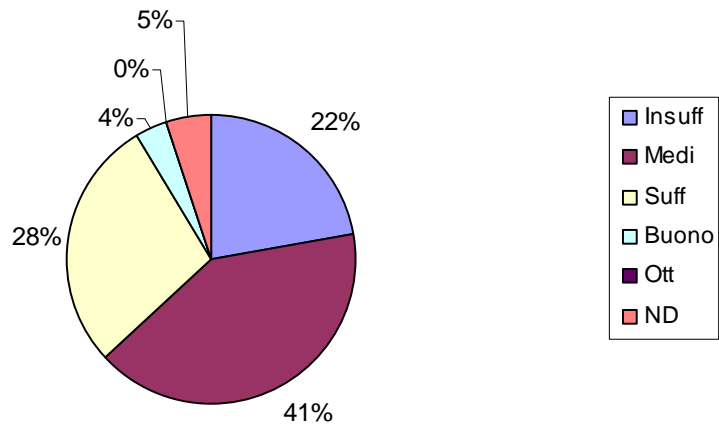
Comun. Chiara INT Cat C



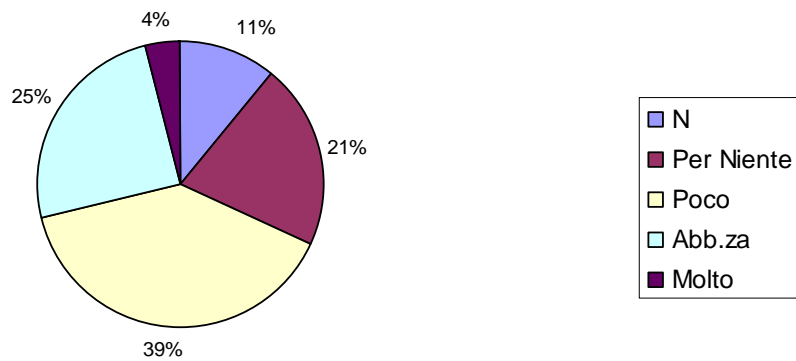
Comun. Chiara INT Cat D

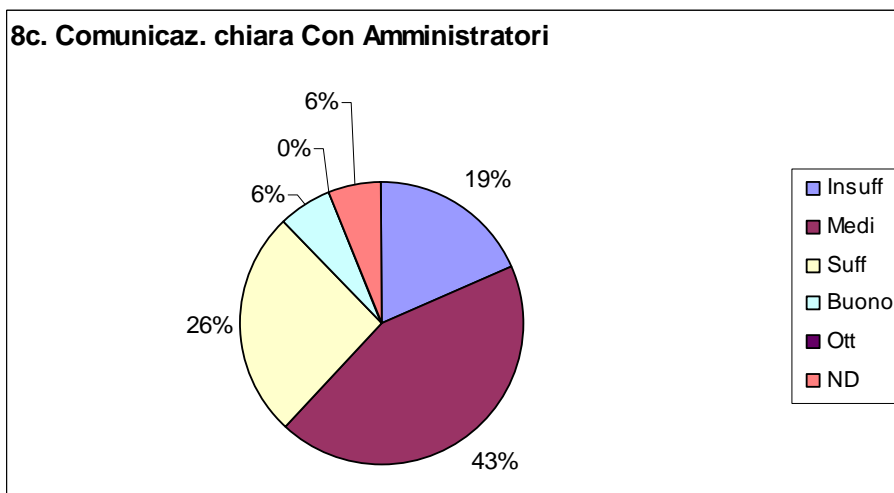
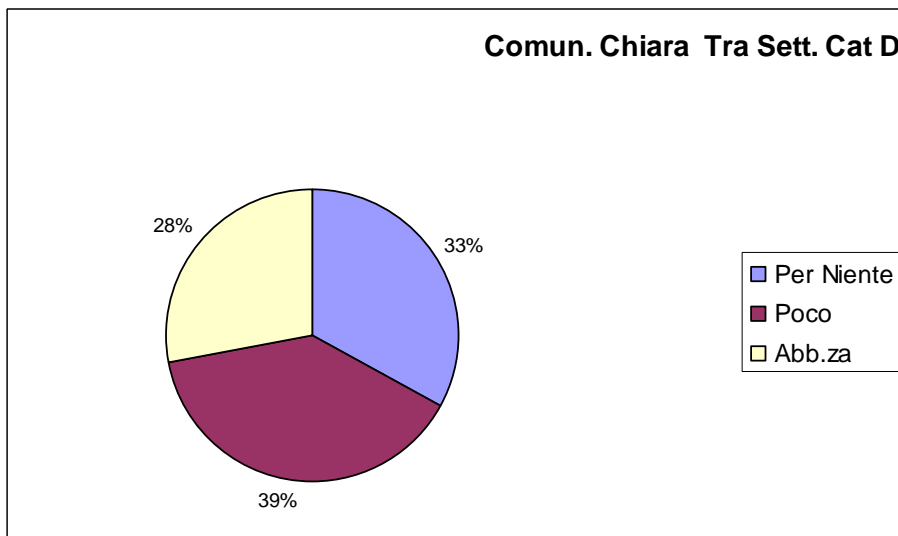
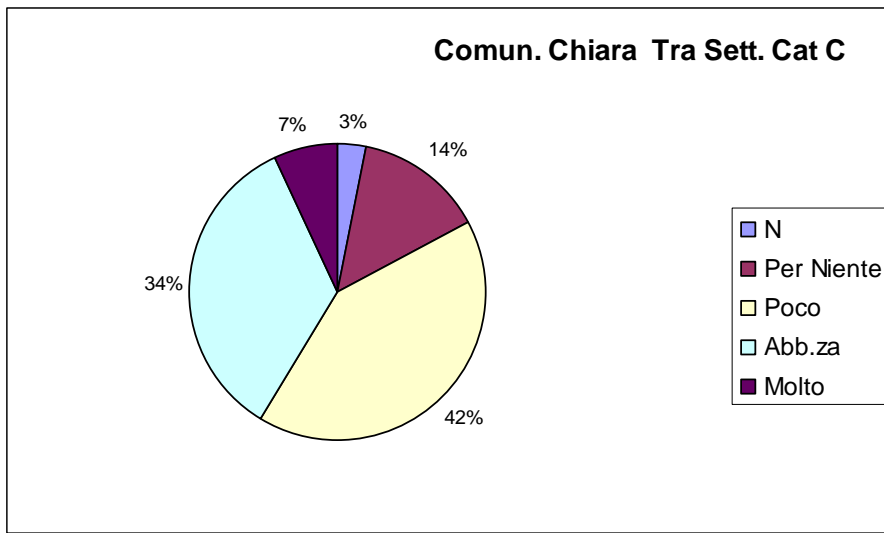


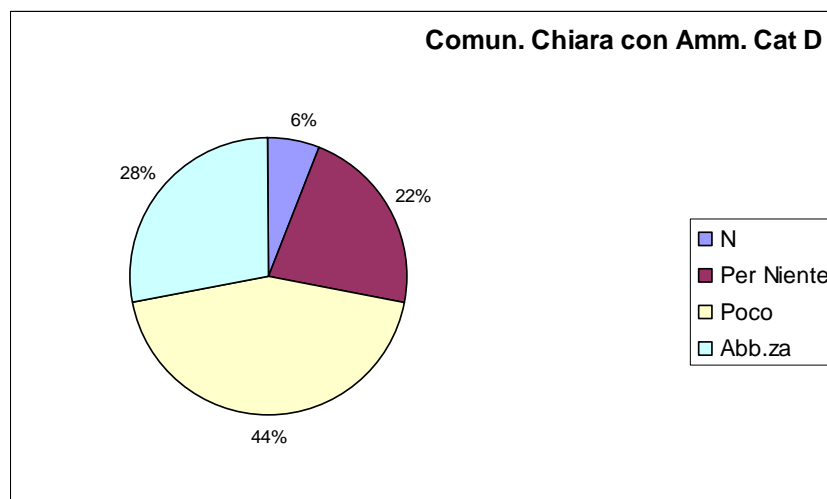
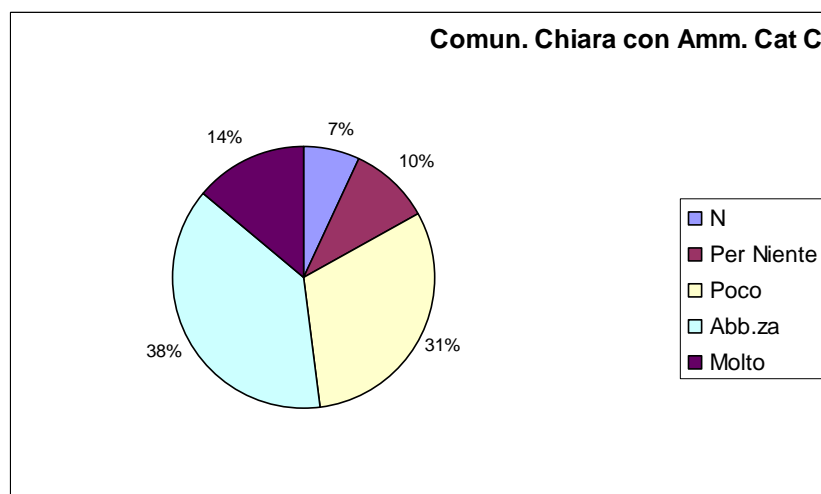
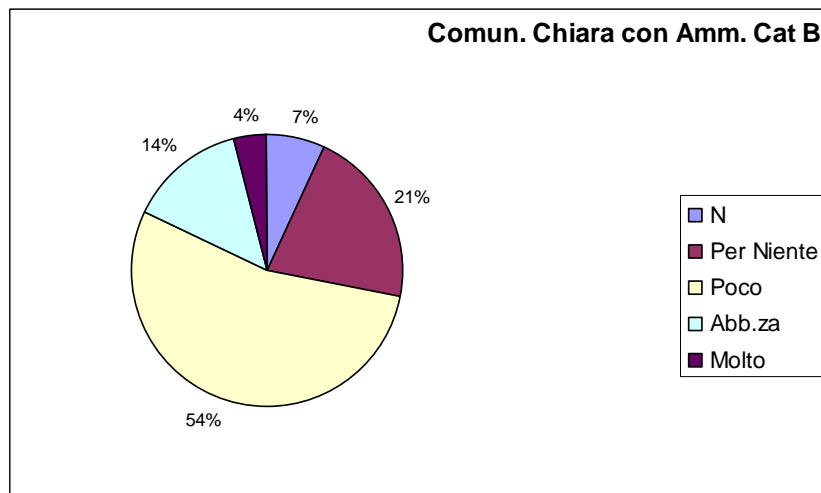
8b. Comunicaz. chiara Tra Settori



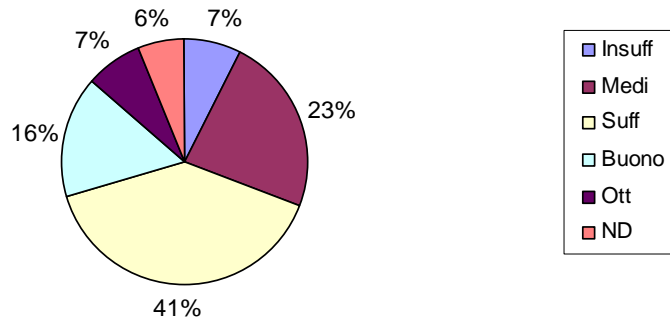
Comun. Chiara Tra Sett. Cat B



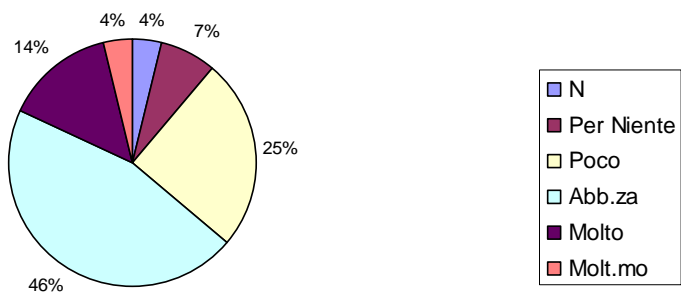




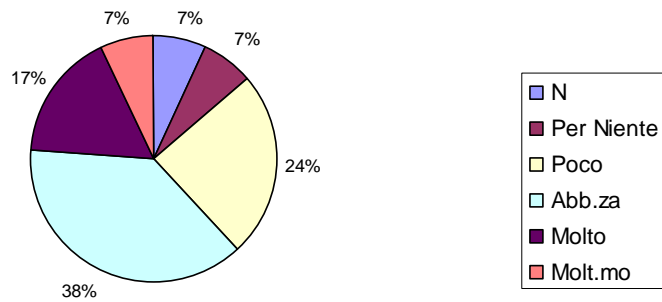
9a. Comunicaz. tempestiva Interna al Settore



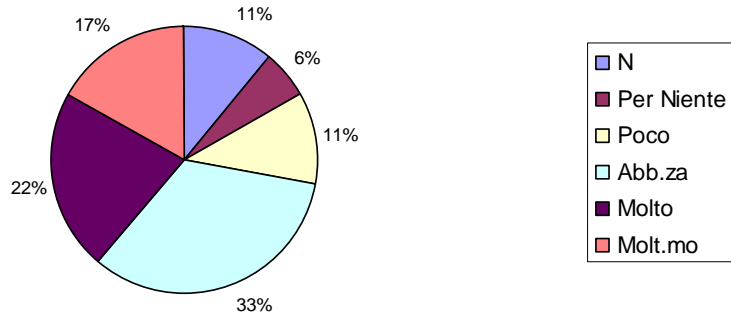
Comun. Temp. INT Cat B



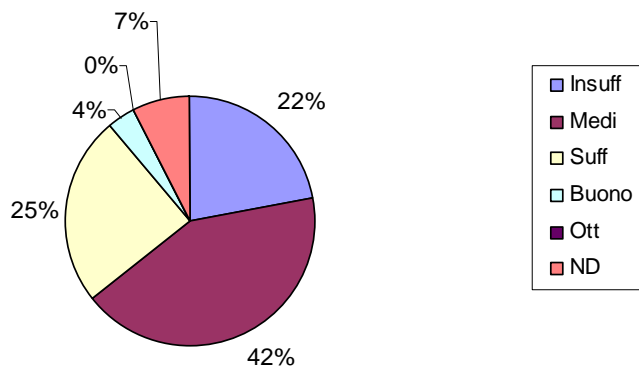
Comun. Temp. INT Cat C



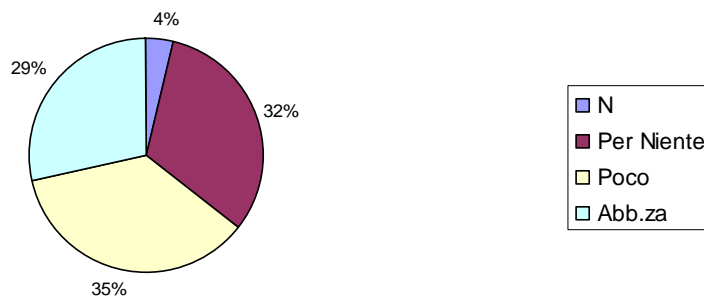
Comun. Temp. INT Cat D

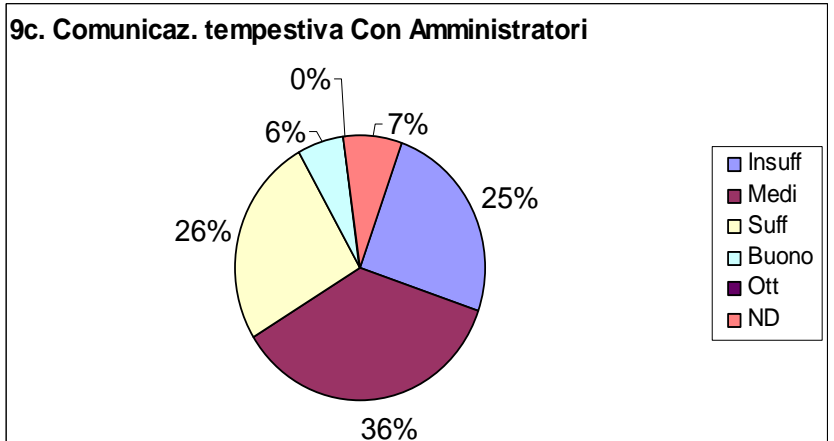
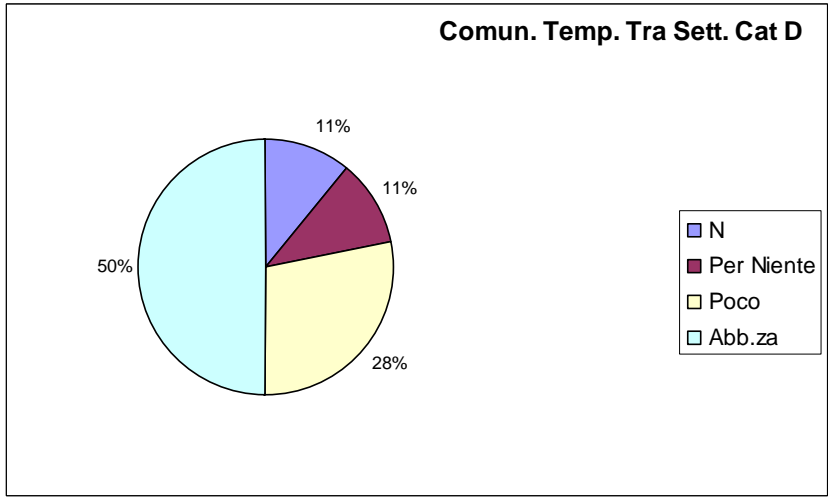
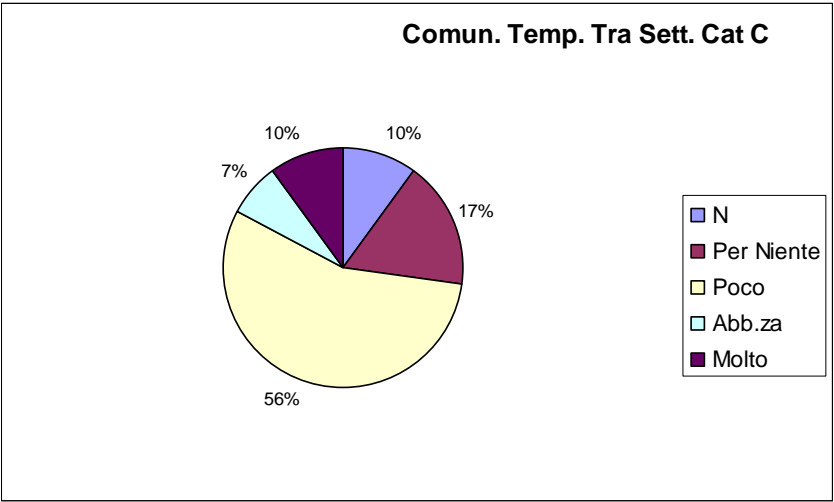


9b. Comunicaz. tempestiva Tra Settori

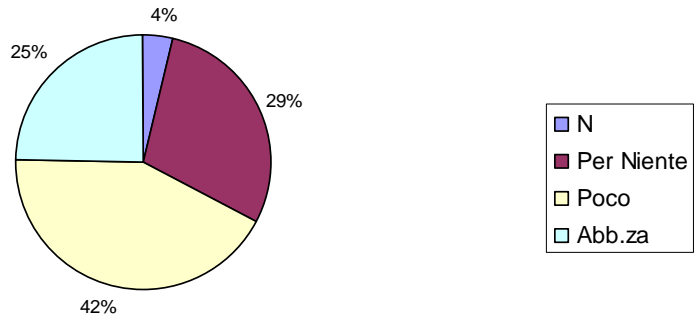


Comun. Temp. Tra Sett. Cat B

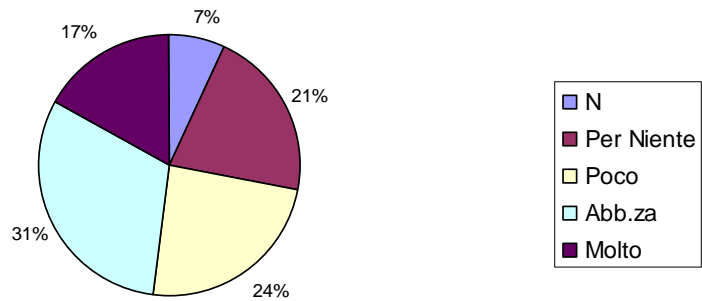




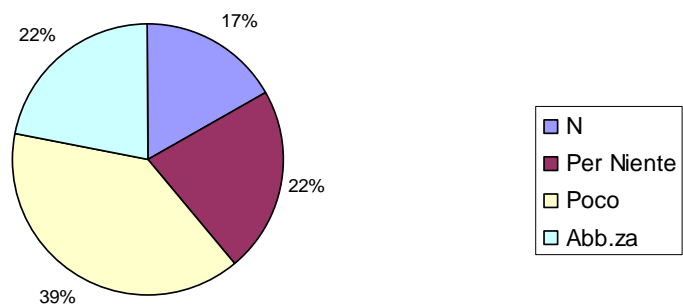
Comun. Temp. con AMM. Cat B



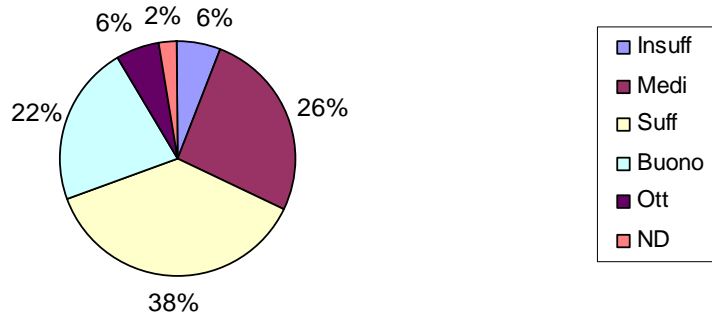
Comun. Temp. con AMM. Cat C



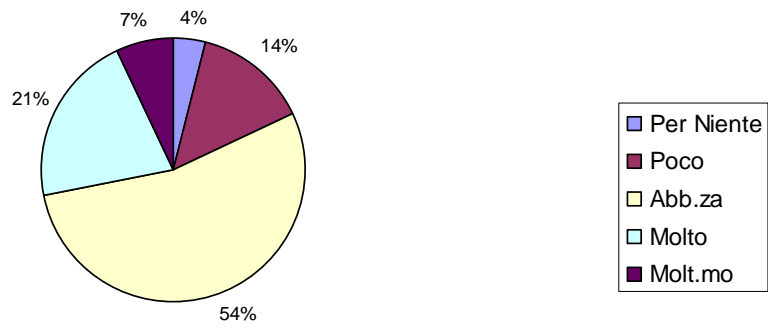
Comun. Temp. con AMM. Cat D



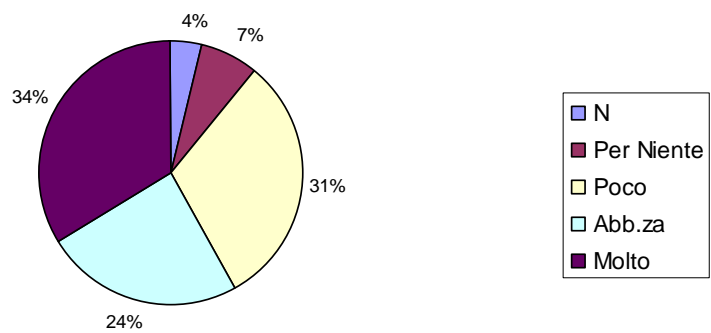
10a. Comunicaz. organizz. lavoro Interna al Settore

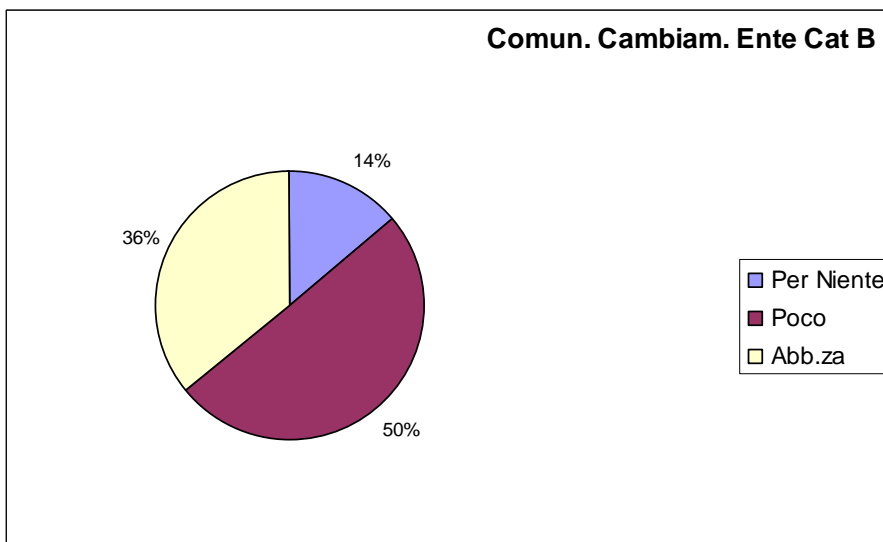
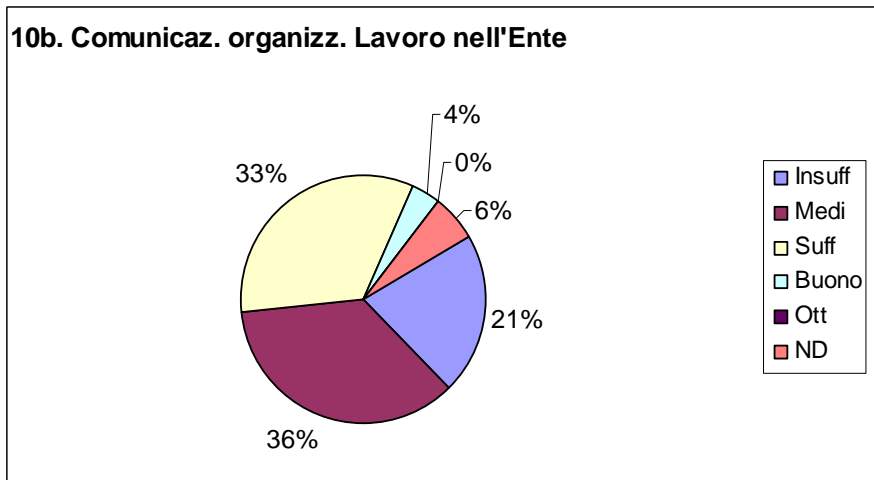
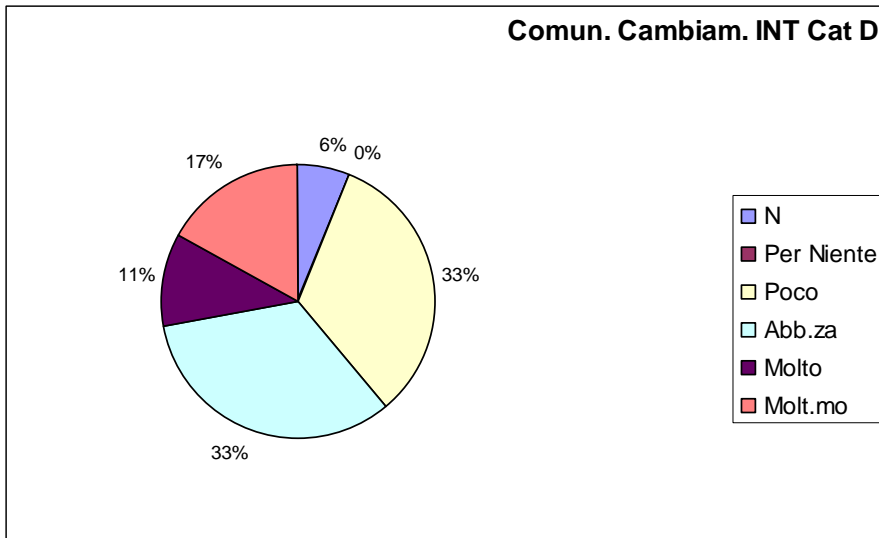


Comun. Cambiam. INT Cat B

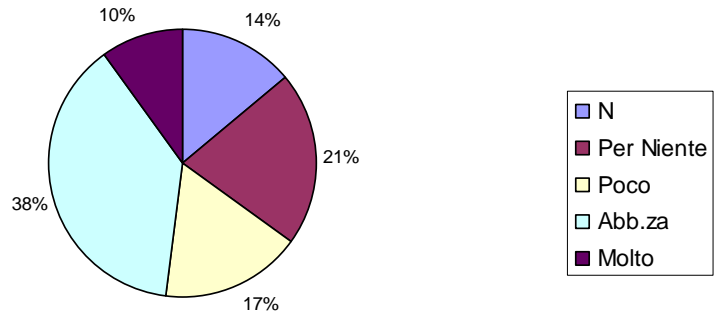


Comun. Cambiam. INT Cat C

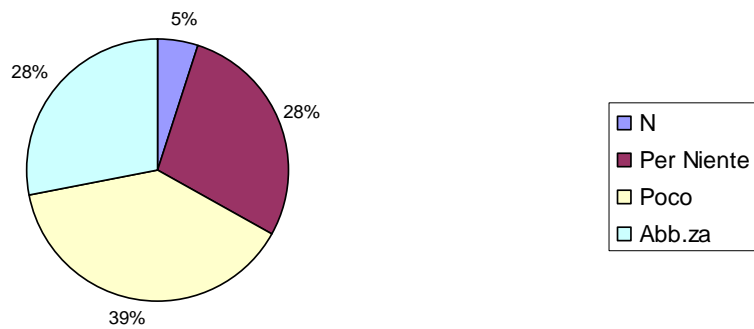




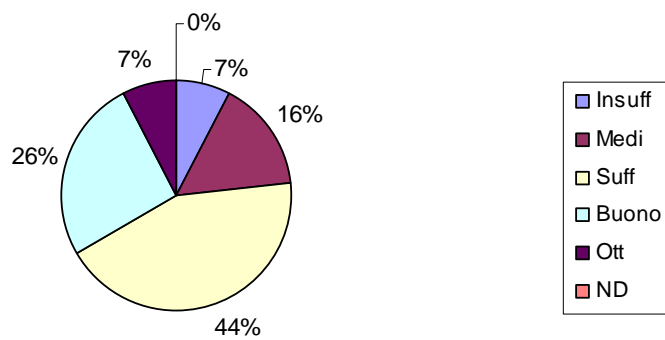
Comun. Cambiam. Ente Cat C

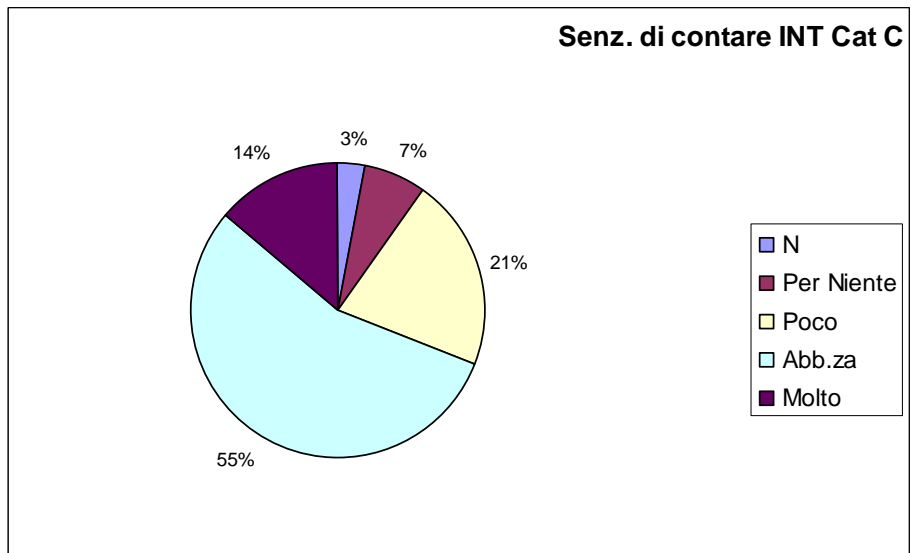
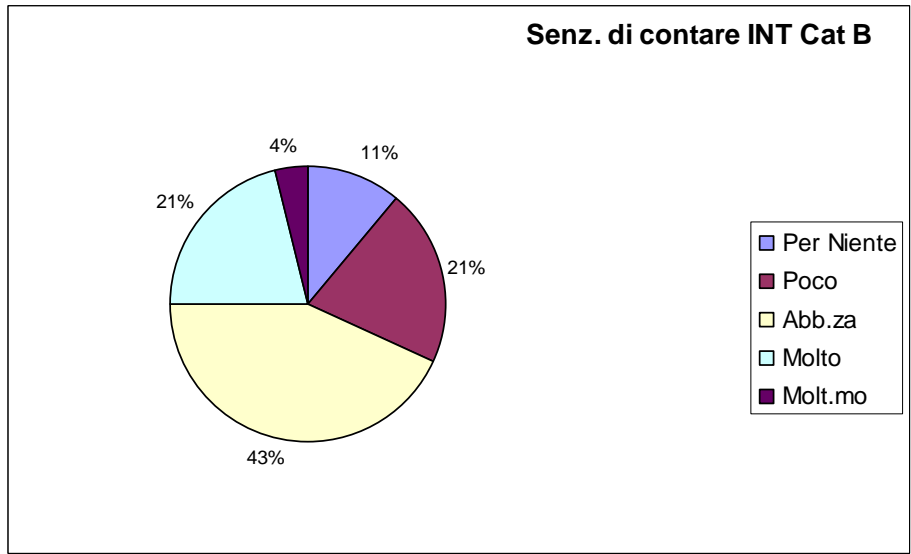
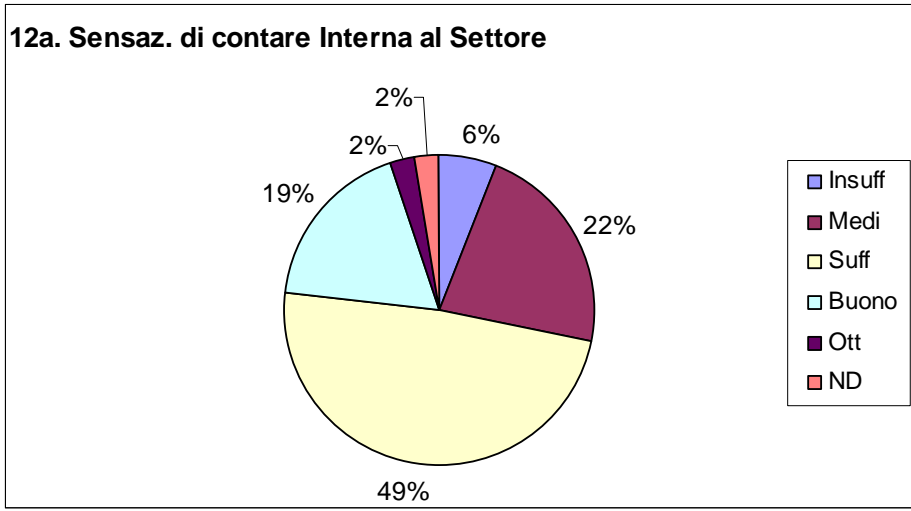


Comun. Cambiam. Ente Cat D

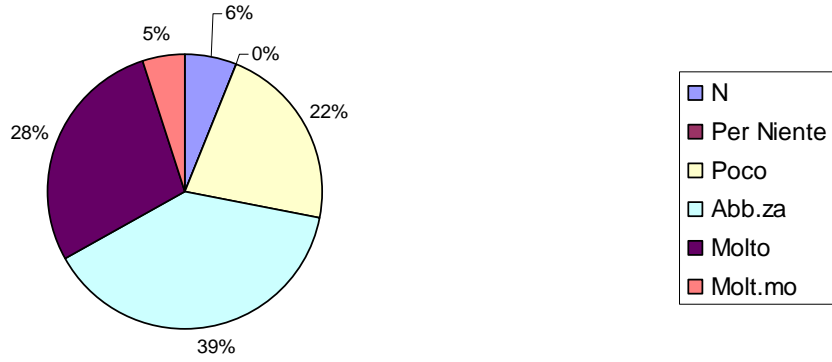


11. Considerazione proposte

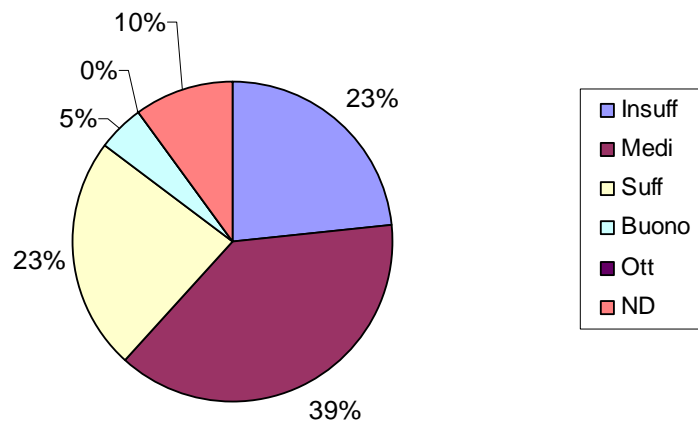




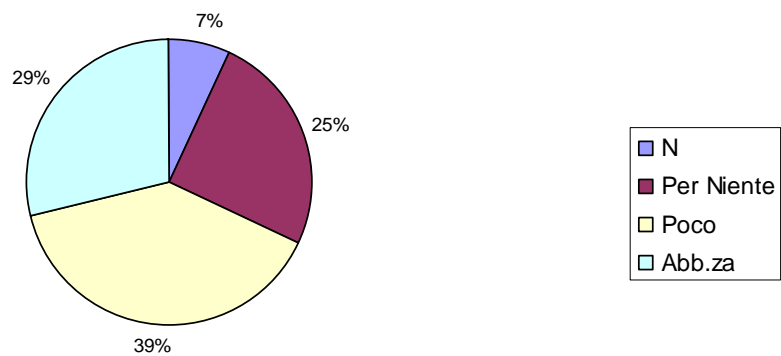
Senz. di contare INT Cat D



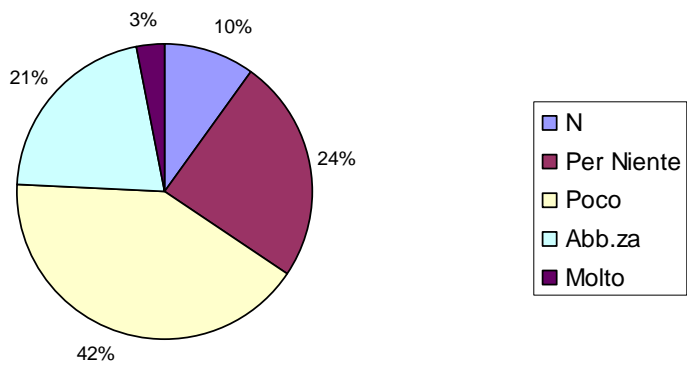
12b. Sensaz. di contare nell'Ente



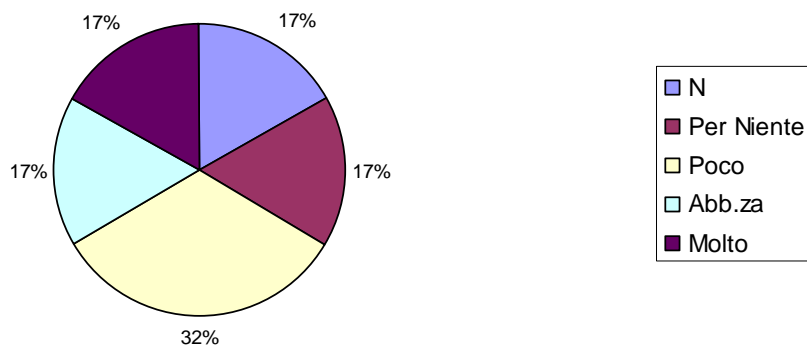
Senz. di contare Ente Cat B



Senz. di contare Ente Cat C



Senz. di contare Ente Cat D



PARTE QUARTA: Organizzazione e tempi di lavoro

13	Ti sono chiari e ben definiti gli obiettivi generali dell'Amministrazione ?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

14	Ti vengono chiaramente illustrati gli obiettivi specifici e il piano di lavoro del settore ?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

15	Ti sono chiari il tuo ruolo organizzativo e i tuoi compiti lavorativi?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

16	Le mansioni da svolgere ti richiedono livelli di stress eccessivo?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

17	Ritieni che i carichi di lavoro siano distribuiti equamente all'interno del servizio a cui appartieni?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

18	Il tuo orario di lavoro ti soddisfa?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

19	Il tuo orario di lavoro si concilia con i tuoi tempi di vita?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

20	Vorresti poter fruire di maggiore flessibilità nell'orario di lavoro ?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

21	Quanto tempo impieghi per recarti sul posto di lavoro?	meno di 15'	tra i 15' e i 30'	più di 30'		

22	Quale mezzo di trasporto utilizzi di norma per venire al lavoro?	Auto	bus	biciçletta	a piedi	altro...

23	Il tempo impiegato per recarti al posto di lavoro incide positivamente, secondo te, sul tuo benessere lavorativo?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo



Analisi dell'organizzazione e dei tempi di lavoro

Scopo di questa parte del questionario: misurare come l'organizzazione del lavoro e i suoi tempi influiscono sulla percezione del benessere dei dipendenti all'interno della struttura amministrativa o sulla loro motivazione a dare il meglio di sé.

Ancora una volta, quando si parla di obiettivi generali dell'Amministrazione, più della metà degli intervistati (57%) afferma di percepirli per niente o poco chiari e definiti, con un picco del 72% nella categoria B, con un 44% nella categoria C e un 55% nella categoria D.

La categoria C supera in conoscenza la categoria D e questo andrebbe a nostro avviso approfondito. Gli obiettivi generali dell'Amministrazione sono condensati nel Piano obiettivi annuale che riguarda tutti i settori. Andrebbe forse meglio divulgato.

L'illustrazione degli obiettivi specifici e del piano dei lavoro del proprio settore vedono un miglioramento della percezione con un 70% di positività (abbastanza/molto/moltissimo) e però ancora un 29% di negatività, concentrato più tra i maschi della categoria B (33%) e tra le femmine della categoria C (40%) e della categoria D (25%), categoria nella quale invece i maschi sono soddisfatti (50% a parimerito tra abbastanza e molto).

Circa la chiarezza del proprio ruolo e del proprio compito lavorativo l'andamento è certamente positivo: 87% tra abbastanza/molto/moltissimo (11%). Solo un 13% risponde per niente, poco, ma anche qui è la categoria D che mostra più insoddisfazione (16%).

I dati riguardanti lo stress dovuto alla mansioni da svolgere sono interessanti, poiché il 69% dichiara che le mansioni che svolge richiedono stress eccessivo (abbastanza 53%, molto 12%, moltissimo 4%) con differenziazioni a seconda dell'età e del sesso. Ne risentono maggiormente le donne e se l'età supera i 49 anni.

Difficilmente l'opinione pubblica potrebbe pensare al personale comunale affetto da stress. Eppure c'è ed è in misura rilevante. Il fenomeno va senz'altro approfondito, per capire quali fattori dell'attività maggiormente influiscono sul benessere psicofisico delle persone.

L'orario di lavoro soddisfa la stragrande maggioranza degli intervistati: ne è soddisfatta l'83% (abbastanza/molto, 9% moltissimo); solo uno scarno 8% lo è poco.

La distribuzione equa dei carichi di lavoro all'interno del proprio settore è percepita da un 26% (uno su quattro) come insufficiente (per niente/poco) dal restante 74% abbastanza/molto e ancora una volta la categoria D registra la maggiore insoddisfazione al 39% (la B al 15%, la C al 24%).

I tempi di vita e di lavoro si conciliano con buona soddisfazione per l'87% degli intervistati e tuttavia molti (56%) vorrebbero poter fruire di maggiore flessibilità nell'orario di lavoro senza sostanziale differenza tra categorie.

Altri dati interessanti riguardano le domande 21,22,23.

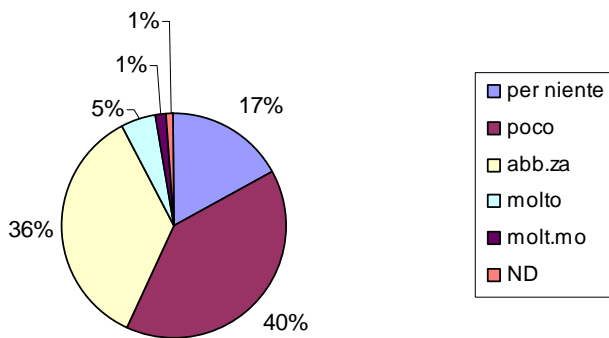
Per arrivare al luogo di lavoro il 54% impiega meno di 15 minuti, il 35% tra i 15 e i 30 minuti e il 10% più di 30 minuti. L'auto viene usata dal 79% delle persone, la bici dall'11%, a piedi va il 7% (non risponde 3%); quindi l'auto è il mezzo di gran lunga più usato. La domanda circa l'incidenza positiva del tempo di arrivo sul benessere lavorativo lascia un margine di dubbio: il 32% dichiara che tale incidenza è per niente o poco positiva, cioè incide negativamente, mentre per il restante 49% incide abbastanza o molto positivamente, per il 15% moltissimo.

Un terzo dei dipendenti percepisce il tempo per arrivare al luogo di lavoro come fattore che incide sul suo benessere. Ha una relazione quindi sulla sensazione di stress eccessivo?

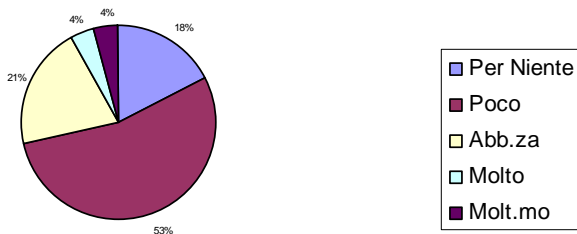
Anche questo aspetto andrebbe approfondito per capire meglio il dato o per verificare se la domanda abbia o meno tratto in inganno.



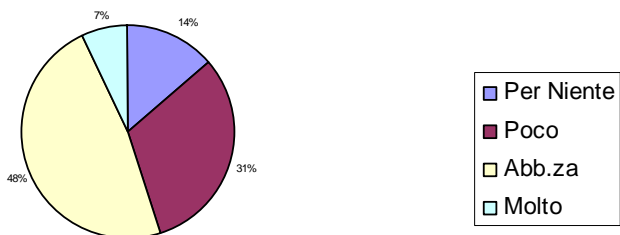
13. Chiarezza obiettivi generali Amministr.



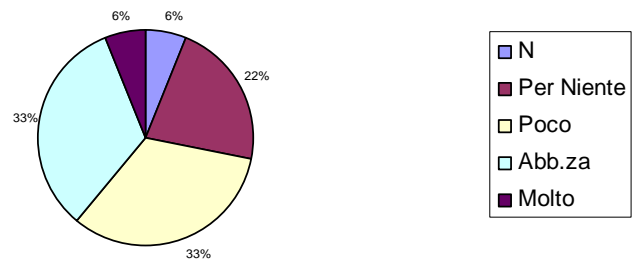
Definiz. e Chiar. Ob. generali CAT B



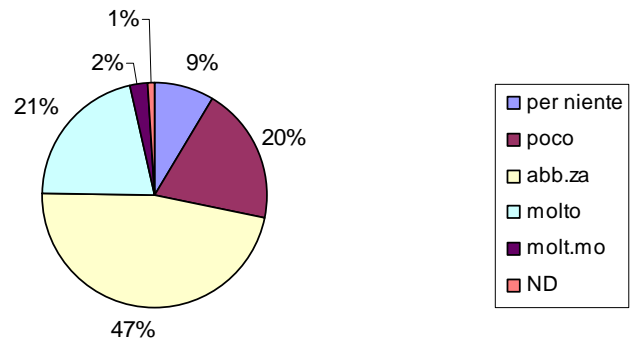
Definiz. e Chiar. Ob. generali CAT C



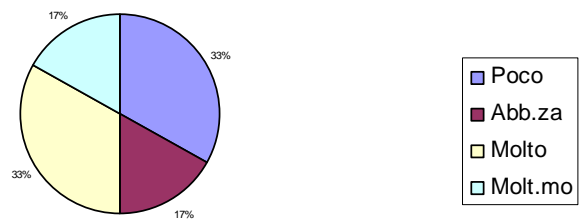
Definiz. e Chiar. Ob. generali CAT D



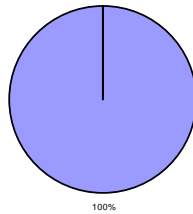
14. Chiarezza obiettivi e piano lavoro



Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - M Cat B

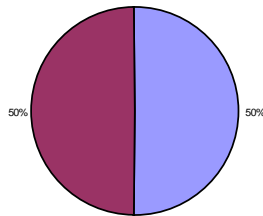


Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - M Cat C



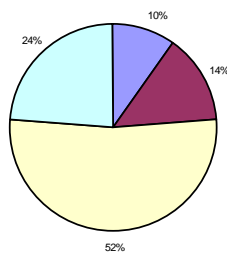
■ Abb.za

Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - M Cat D



■ Abb.za
■ Molto

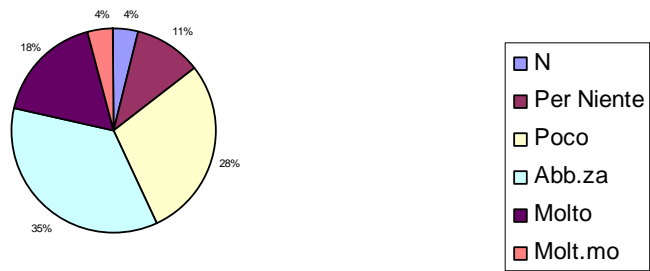
Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - F Cat B



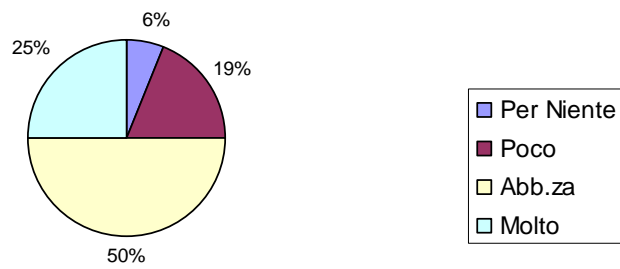
■ Per Niente
■ Poco
■ Abb.za
■ Molto



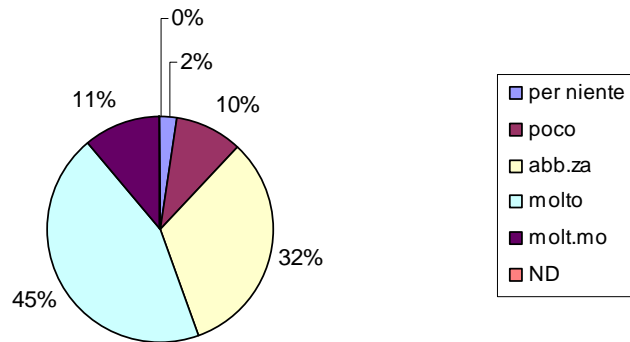
Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - F Cat C



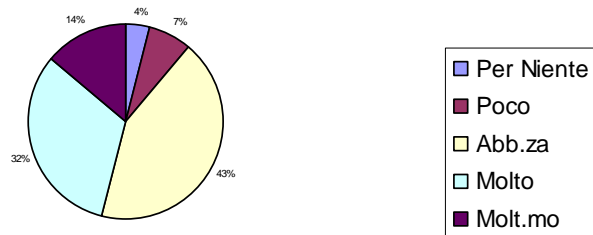
Illustraz. ob. spec. e piano Lav. - F Cat D



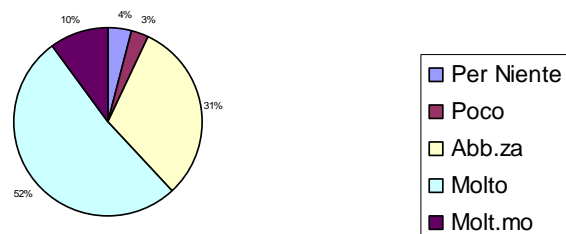
15. Chiarezza ruolo e compiti



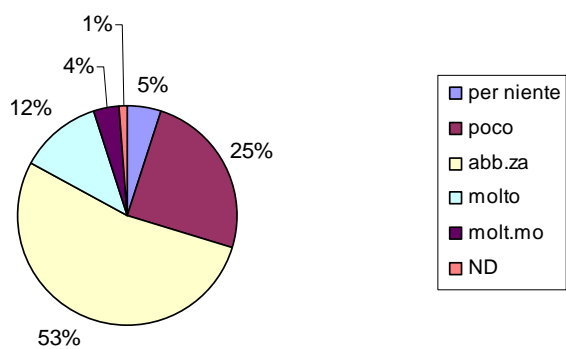
Chiarezza ruolo e compiti - Cat B



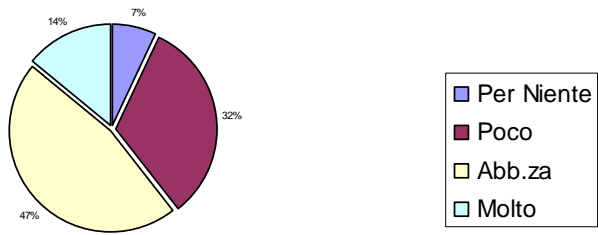
Chiarezza ruolo e compiti - Cat C



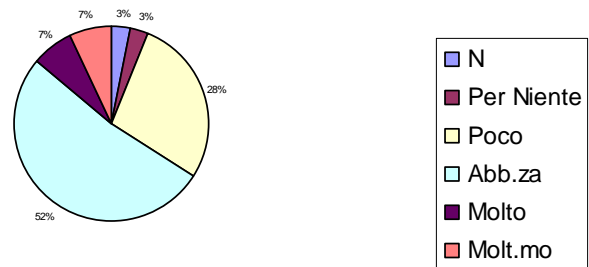
16. Livello stress eccessivo



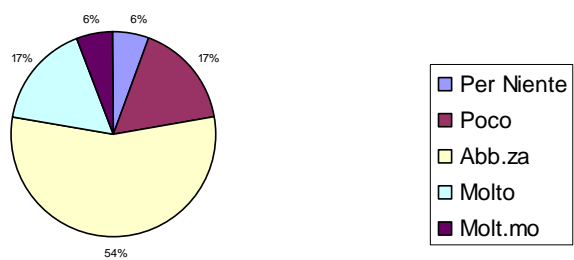
Stress - Cat B



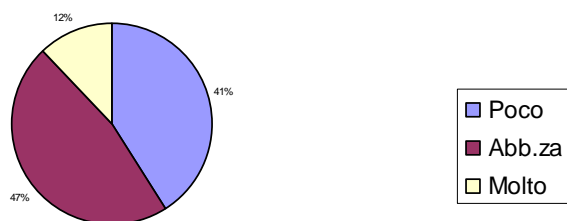
Stress - Cat C



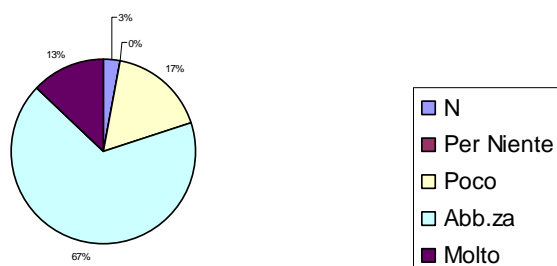
Stress - Cat D



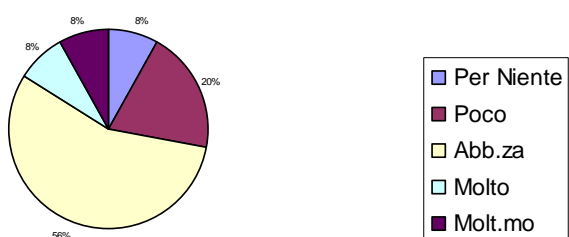
Stress - F 18/35

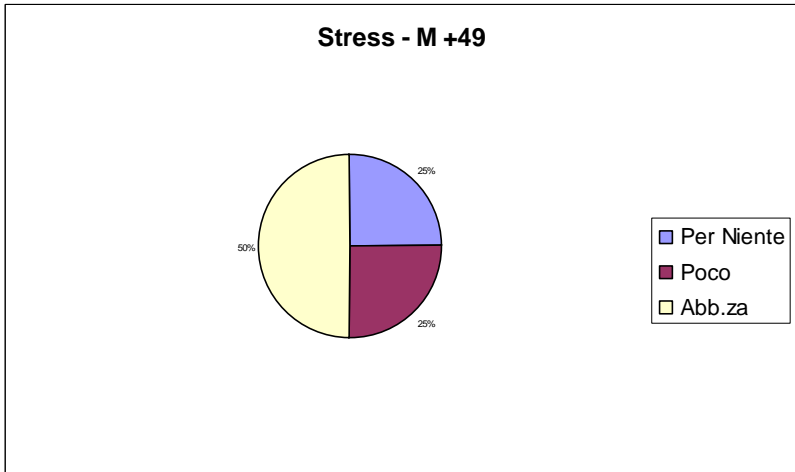
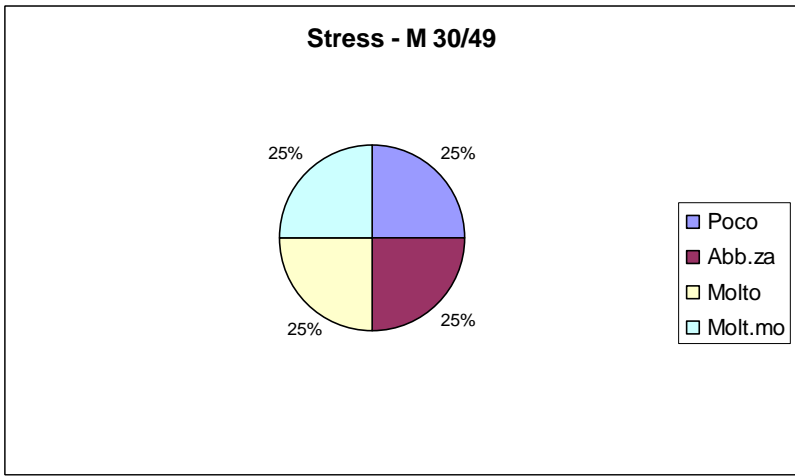
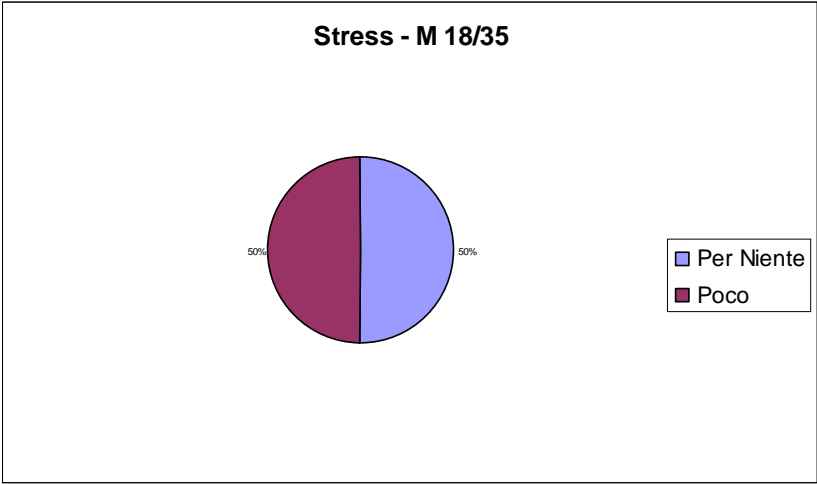


Stress - F 36/49

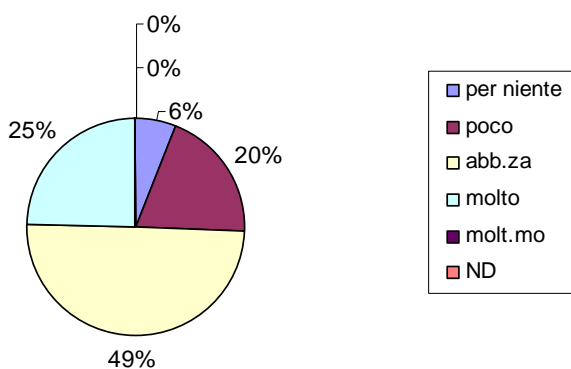


Stress - F +49

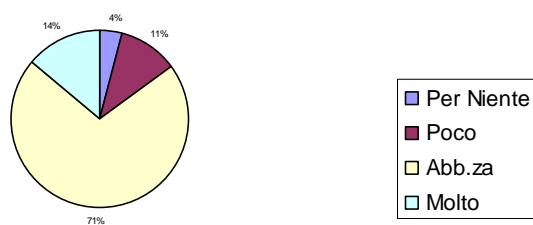




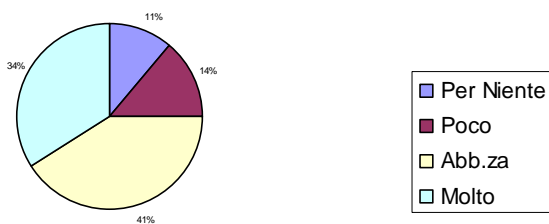
17. Lavoro distrib. equamente nel servizio



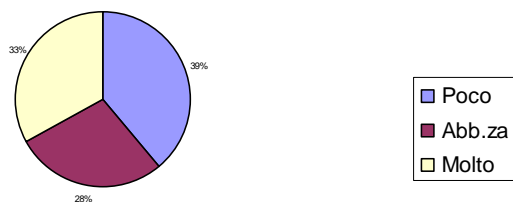
Distribuz. carichi di lavoro - Cat B



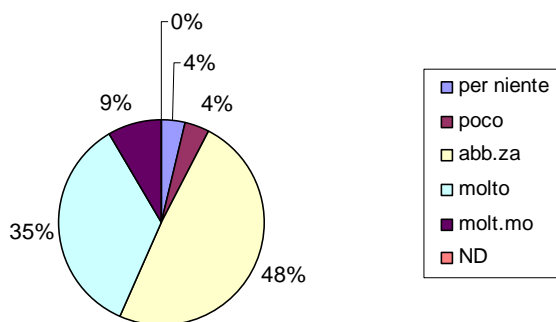
Distribuz. carichi di lavoro - Cat C



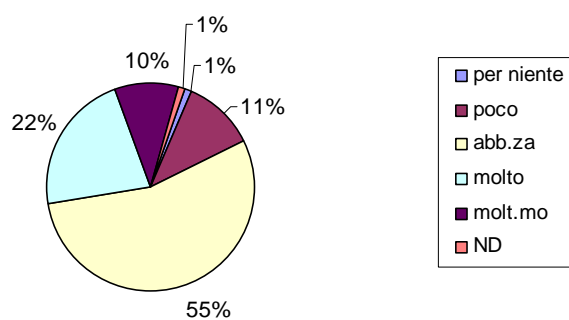
Distribuz. carichi di lavoro - Cat D



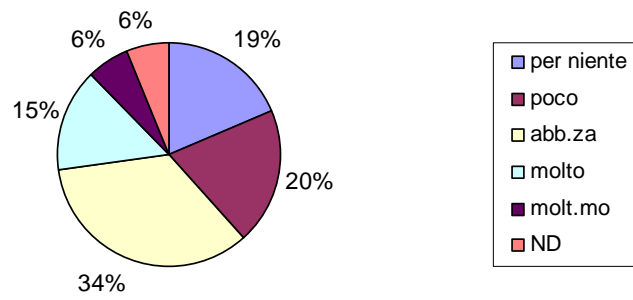
18. Soddisfazione orario lavoro



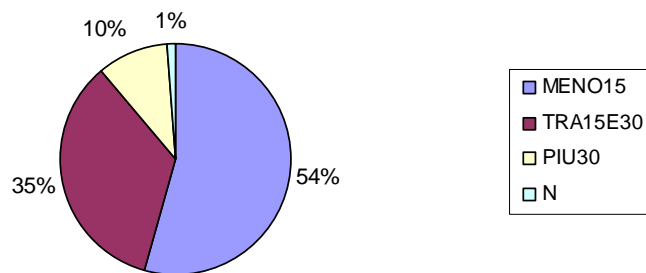
19. Orario lavoro si concilia con tempi vita



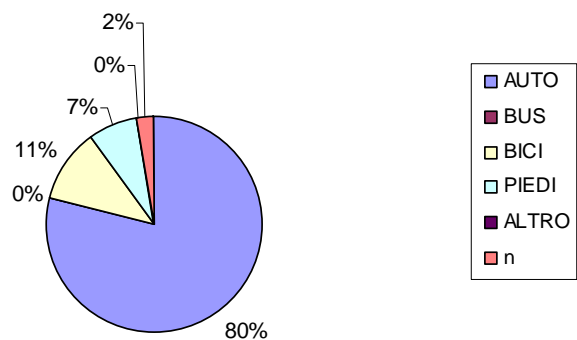
20. Vorresti maggiore flessibilità orario



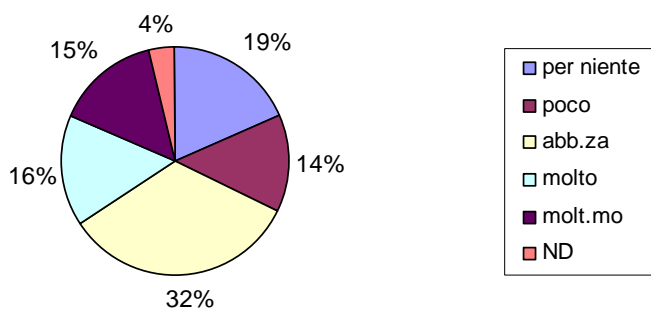
21. Tempo arrivo al lavoro



22. Mezzo trasporto per recarsi al lavoro



23. Incidenza positiva tempo recarsi al lavoro



PARTE QUINTA: Sviluppo e valutazione professionale

24	Come accetteresti un eventuale spostamento in mobilità interna proposto dall'Amministrazione per realizzare un preciso obiettivo a tempo indeterminato?	sarei comunque disponibile	sarei disponibile solo se collegato alla mia crescita professionale	accetterei malvolentieri
----	---	----------------------------	---	--------------------------

25	Come accetteresti un eventuale spostamento in mobilità interna proposto dall'Amministrazione per realizzare un preciso progetto a tempo determinato ?	sarei comunque disponibile	sarei disponibile solo se collegato alla mia crescita professionale	accetterei malvolentieri
----	---	----------------------------	---	--------------------------

26	Come accetteresti una proposta dell'Amministrazione di flessibilità oraria per favorire l'accesso ai servizi dei cittadini?	sarei comunque disponibile	sarei disponibile solo se collegato ad un'effettiva utilità	sarei disponibile solo se per un periodo a tempo determinato	sarei disponibile solo se compatibile con i miei tempi di vita	sarei disponibile solo se collegato ad un incentivo economico	accetterei malvolentieri
----	---	----------------------------	---	--	--	---	--------------------------

27	Ritieni che l'Amministrazione presti attenzione alle richieste di mobilità volontaria presentate dai dipendenti?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
----	--	------------	------	------------	-------	------------

28	L'ente per il quale lavori sostiene la formazione e l'aggiornamento professionale?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
----	--	------------	------	------------	-------	------------

29	Il tuo Direttore sostiene le tue richieste a migliorare le conoscenze professionali?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
----	--	------------	------	------------	-------	------------

30	Ritieni di aver potuto nel tempo adeguare le tue competenze professionali per svolgere al meglio i compiti assegnati?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
----	---	------------	------	------------	-------	------------

31	Se hai risposto poco o per niente alla domanda 30), puoi indicare perché?					
----	---	--	--	--	--	--

32	Ritieni che l'ente per il quale lavori riconosca il tuo impegno e le tue qualità professionali?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
----	---	------------	------	------------	-------	------------



33	Conosci il processo di valutazione con cui vieni valutato?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

34	Lo ritieni adeguato?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

35	La valutazione che ricevi ti viene spiegata?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo

36	Quali elementi danno maggiore gratificazione al tuo lavoro?	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
	il tipo di lavoro					
	il rapporto con gli utenti					
	il rapporto con i colleghi					
	la retribuzione					
	il rapporto con gli organi politici (sindaco/giunta...)					
	la valorizzazione delle competenze professionali					
	l'orario di lavoro					
	altri (specificare.....)					

37	Si parla spesso di Mobbing (*) all'interno dei luoghi di lavoro. Nel tuo ambiente di lavoro episodi del genere potrebbero verificarsi?	no il clima è molto buono	non lo credo possibile	tutto è possibile	si sono già verificati

(*) Il MOBING è un insieme di comportamenti violenti (abusi psicologici, angherie, demansionamento, emarginazione, umiliazioni, maldicenze etc.) messi in atto da parte di uno o più individui nei confronti di un altro individuo sul luogo di lavoro

Analisi dello sviluppo e della valutazione professionale

Scopo di questa parte del questionario: misurare il grado di soddisfazione del personale rispetto alla possibilità di avere, all'interno di un'Amministrazione Pubblica, un adeguato accrescimento e riconoscimento della propria professionalità e una valutazione che ne renda merito.

Le prime tre domande di questa parte indagano sulla disponibilità del personale a spostarsi internamente da un settore ad un altro per realizzare un progetto preciso proposto dall'Amministrazione; quindi su una flessibilità ampia, non solo di orario, ma che preveda eventualmente anche una modificazione di compiti e/o di impegni.

Sia per uno spostamento a tempo indeterminato che determinato la risposta è positiva al 73% per il primo item (tempo indeterminato), al 68% per il secondo (tempo determinato): rispettivamente con un 17% e un 24% di disponibilità senza condizioni e la restante disponibilità legata alla crescita professionale.

Solo un 23% e un 25% rispettivamente lo farebbe malvolentieri.



La flessibilità oraria a favore di un migliore servizio ai cittadini è pure messa a disposizione dal personale che per circa la metà (49%) lo lega ad una effettiva utilità, per circa un terzo (24%) alla compatibilità con i propri tempi di vita, un 12% al tempo determinato e solo per un 5% all'incentivo economico. Nessuno accetterebbe malvolentieri.

Complessivamente riteniamo che l'Amministrazione si trovi di fronte ad un forte spirito di servizio e ad una ampia disponibilità a muoversi, purchè la richiesta sia frutto di un progetto chiaro, preciso, realizzabile e orientato a favorire i cittadini.

Non c'è altrettanta visione positiva nei confronti dell'attenzione alle richieste di mobilità dei dipendenti da parte dell'Amministrazione, dal momento che un 39% la ritiene scarsa (per niente/poco) e un 17% non risponde (forse non la sente come esigenza personale o non conosce le richieste di altri); 40% ritengono ci sia abbastanza attenzione, solo il 4% tra molto e moltissimo.

Circa la formazione e l'aggiornamento professionale, il 76% complessivamente (43% abbastanza, 27% molto, 6% moltissimo) ritiene che l'Amministrazione sia sensibile e lo sostenga, con una sostanziale uniformità tra le categorie: 75% la B, 82% la C, 78% la D, e viene riconosciuto al Direttore del proprio settore l'impegno a sostenere il miglioramento delle conoscenze professionali, da parte della stragrande maggioranza degli intervistati (79%) senza differenze significative tra categorie.

Lo stesso dicasi per la possibilità data a ciascuno di adeguare nel tempo le proprie competenze professionali (86%). La percezione dell'attenzione dell'Amministrazione in questo campo è positiva.

Il quadro si modifica nel momento in cui si passa ad esaminare il riconoscimento dell'impegno e delle qualità professionali degli intervistati da parte dell'Amministrazione. Un buon 44% non percepisce tale riconoscimento (11% per niente, 33% poco); rimane comunque un buon 55% che complessivamente lo percepisce positivamente: abbastanza 36%, molto 19%.

Quasi tutti invece si sentono gratificati dal tipo di lavoro che fanno: l'81% abbastanza/molto, il 10% moltissimo, solo il 2% poco (7% non risponde). E' un risultato molto confortante. La maggiore gratificazione deriva dal rapporto con gli utenti (85% abbastanza/molto/moltissimo) e dall'orario (86% abbastanza/molto/moltissimo), segue il rapporto con i colleghi (78%) mentre si abbassa la percezione di gratificazione quando si tratta di retribuzione (solo il 46% è soddisfatto, mentre il 47% per niente/poco) e del rapporto con gli Amministratori (il 32% è soddisfatto, il 57% per niente/poco) senza sostanziali differenziazioni tra categorie.

E' del tutto evidente il bisogno espresso dai dipendenti di sentirsi maggiormente gratificati nel proprio lavoro e nella valorizzazione della propria professionalità dagli Amministratori.

Il quadro che emerge dalle domande sulla conoscenza e condivisione dei metodi di valutazione del personale è piuttosto sconcertante:

dichiarano di conoscere tale processo poco il 31%, niente il 37% (complessivamente il 68%); 24% dichiarano di conoscerlo abbastanza, molto il 7%. Chi lo conosce peggio è la categoria C dove il 94% dichiara di conoscerlo poco (52%) o per niente (42%); la categoria B si divide esattamente a metà con un 50% che non conosce e un 50% che conosce; la categoria D pressochè analogamente si divide tra un 50% che non conosce e un 45% che conosce (5% non risponde).

Il giudizio sull'adeguatezza del metodo di valutazione in uso a riconoscere la professionalità e il merito risente ovviamente del livello di conoscenza sopra manifestato:

il 3% degli intervistati non risponde

il 41% giudica il metodo per niente (20%) o poco (21%) adeguato, il 28% lo giudica abbastanza (24%) e molto (4%) adeguato.



Il quadro si fa ancora più fosco quando si occupa di verificare se viene fornita ai dipendenti la spiegazione circa la valutazione ottenuta:

il 15% non risponde

il 57% dichiara di non ricevere spiegazioni (per niente 46% poco 11%)

il 28% riceve spiegazioni (abbastanza 17% molto 11%)

Se indaghiamo fra le categorie si ripetono un poco le percentuali viste sopra circa la conoscenza del metodo di valutazione.

La categoria B si pone fra un 43% di poco/per niente e un 50% di abbastanza

La categoria C proprio non riceve spiegazioni: un 28% non risponde, il 66% risponde per niente e solo il 6% abbastanza/molto.

Circa questo quadro sconcertante avanziamo un'ipotesi:

sono passati molti anni da quando i criteri di valutazione sono stati approvati (era il 2004) e da allora non sono più stati modificati. Oggi c'è una situazione di stallo, per le modifiche previste dalla riforma Brunetta e non ancora attuate. La valutazione è stata legata ad un incentivo economico fino al 2007, incentivo che negli anni successivi è venuto a mancare per assenza di risorse.

Tutto questo può avere tolto interesse intorno al tema della valutazione, che però si continua ad attribuire.

In ogni caso questi dati evidenziano la estrema attenzione che va posta all'argomento e all'intero processo della valutazione in tutte le sue fasi (conoscenza, adeguatezza, spiegazione).

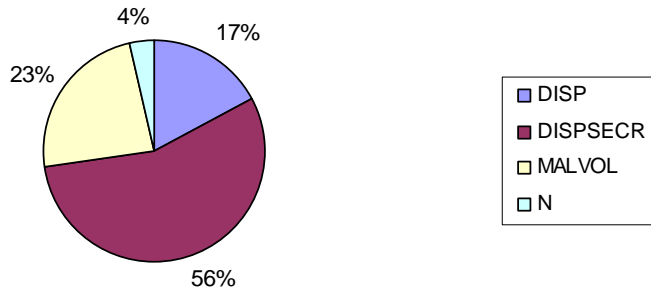
Da ultimo, la domanda sul mobbing pone in evidenza sia la percezione che si possa verificare per una percentuale abbastanza elevata di intervistati (40%) sia l'affermazione che casi di mobbing si siano già verificati all'interno del proprio ambiente di lavoro (12%).

C'è comunque un 48% (circa la metà) che è fiducioso e non crede che episodi di questo genere si possano verificare per il buon clima che respira.

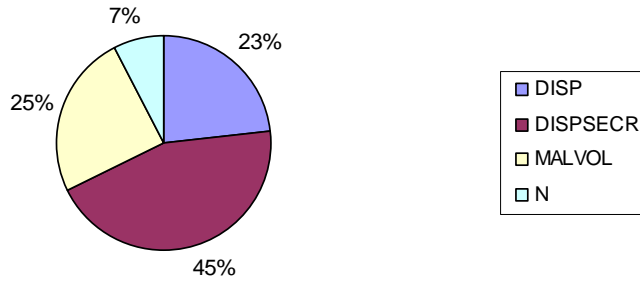
Le risposte rappresentano un campanello di allarme e un messaggio: occorre tenere gli occhi ben aperti.



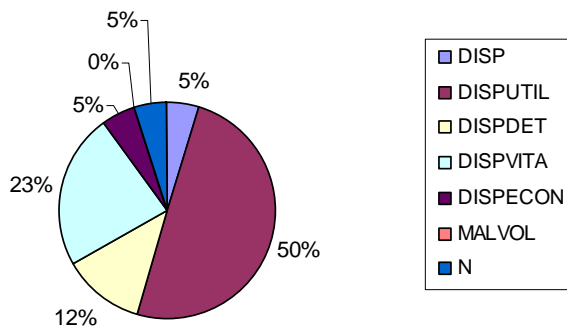
24. Disponib. Spostamento interno a tempo indet.



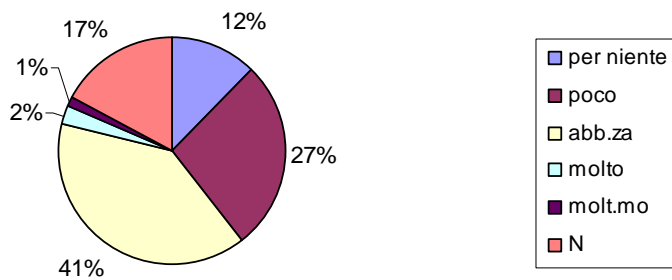
25. Disponib. Spostamento interno a tempo det.



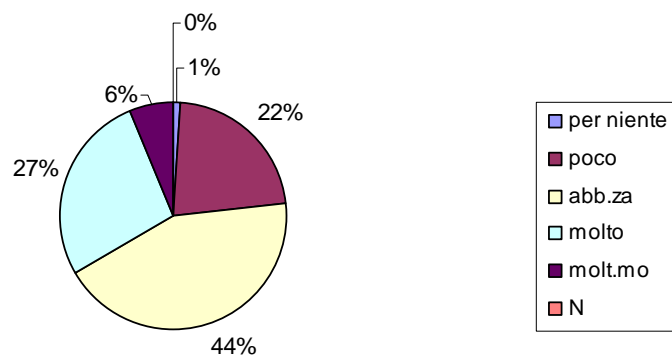
26. Disponib. Flessibilità oraria per accesso cittadini



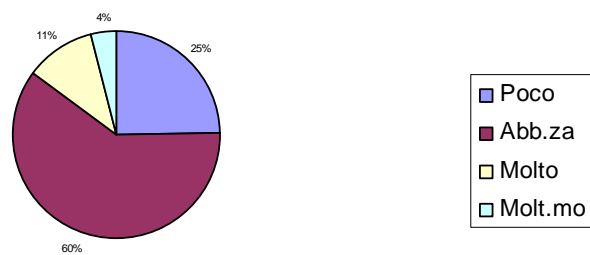
27. Attenzione Amm.ne a richieste mobilità volontaria



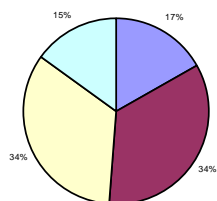
28. Ente sostiene formaz. e aggiornamento



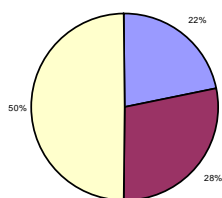
Formaz. e Aggiorn. Prof. - Cat B



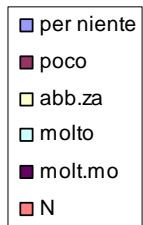
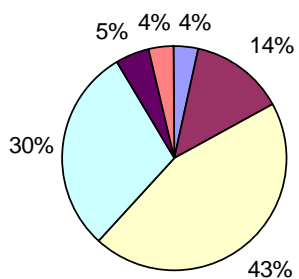
Formaz. e Aggiorn. Prof. - Cat C



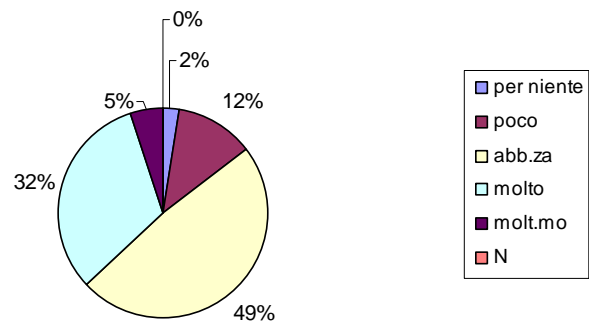
Formaz. e Aggiorn. Prof. - Cat D



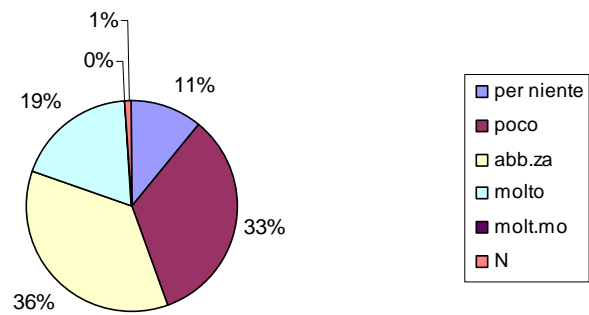
29. Direttore sostiene richieste miglioramento prof.le



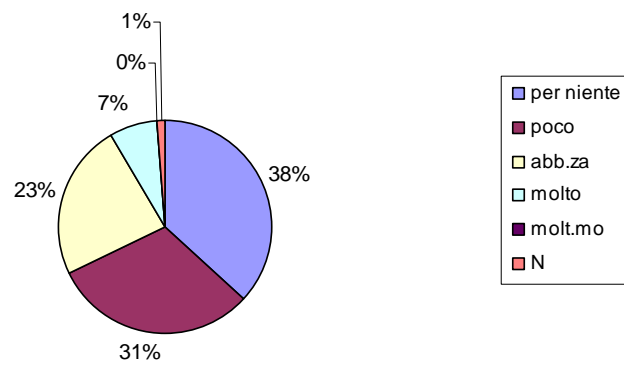
30. Adeguamento competenze professionali



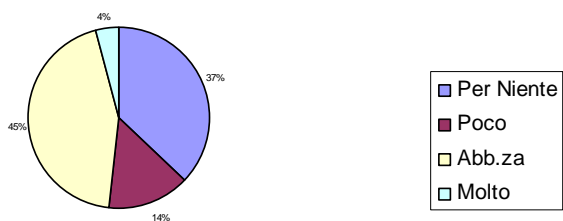
32. Ente riconosce tuo impegno e professionalità



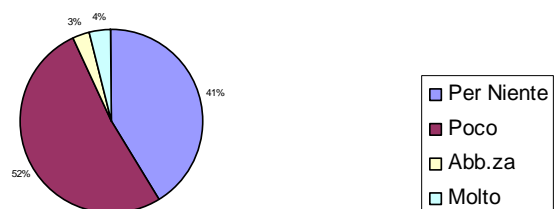
33. Conoscenza processo valutazione



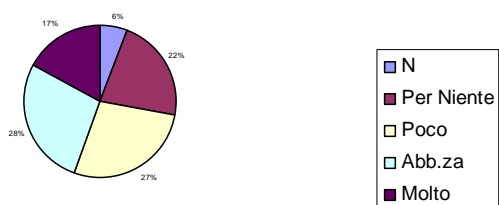
Conoscenza processo di valutaz. - Cat B



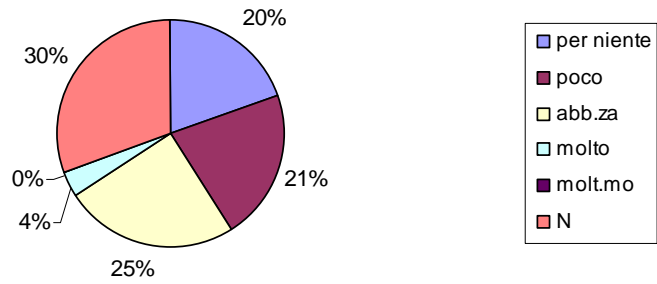
Conoscenza processo di valutaz. - Cat C



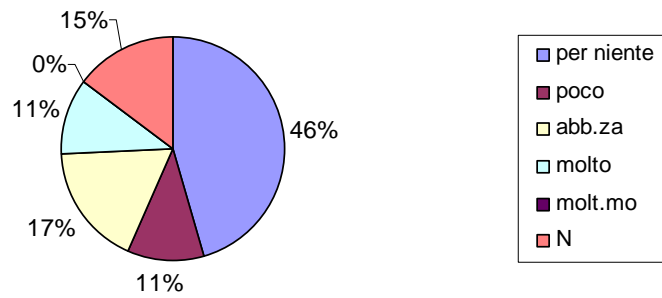
Conoscenza processo di valutaz. - Cat D



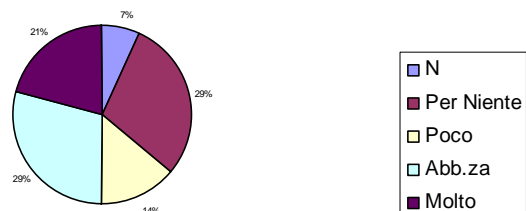
34. Metodo valutazione adeguato



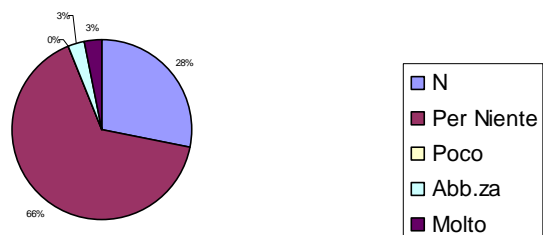
35. Spiegazione valutazione



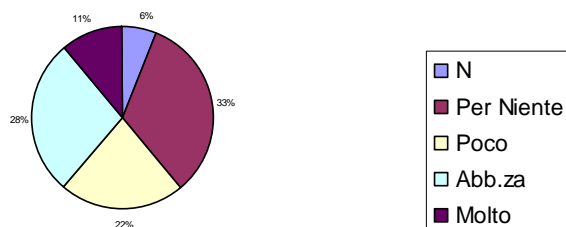
Spiegaz. valutazione - Cat B



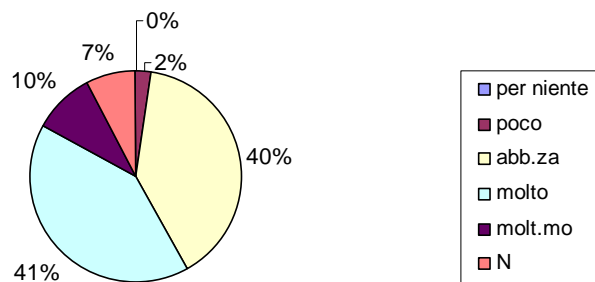
Spiegaz. valutazione - Cat C



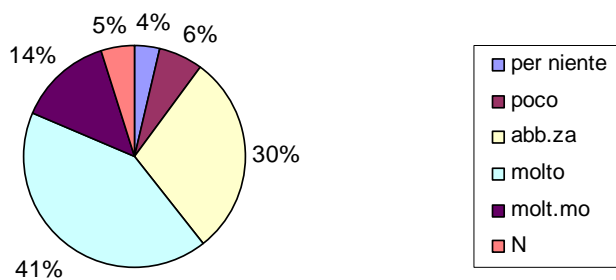
Spiegaz. valutazione - Cat D



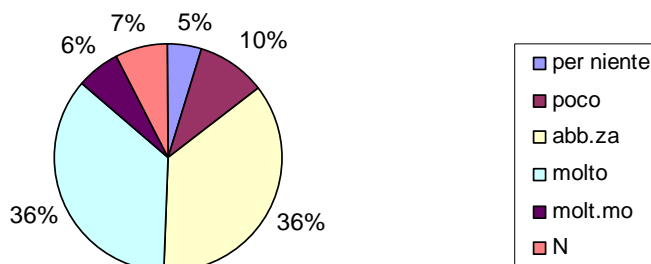
36a. Elementi gratificazione: tipo lavoro



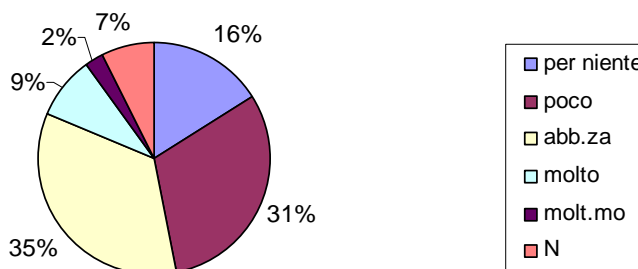
36b. Elementi gratificazione: rapporto con utenti



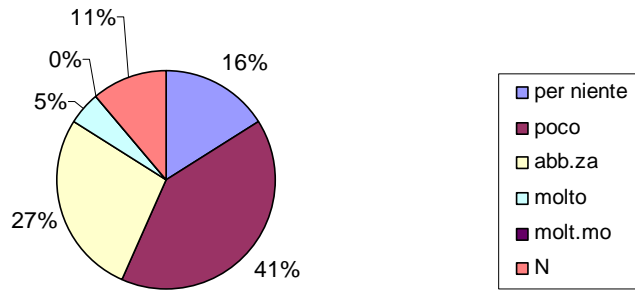
36c. Elementi gratificazione: rapporto con colleghi



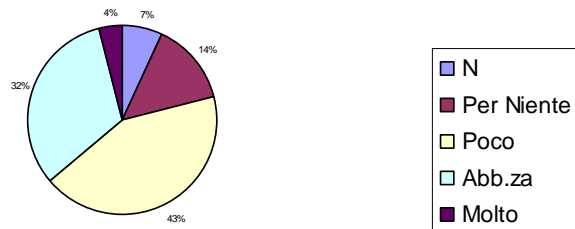
36d. Elementi gratificazione: retribuzione



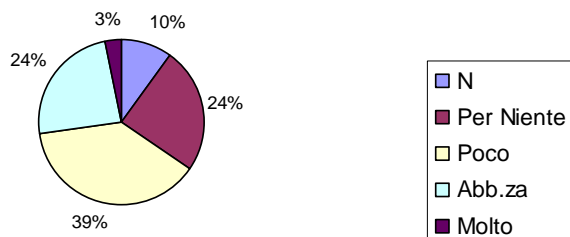
36e. Elementi gratificazione: rapporto organi politici



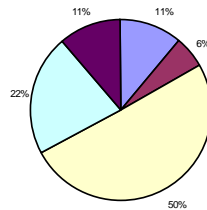
Gratificaz.: rapp. org. polit. - Cat B



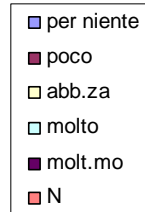
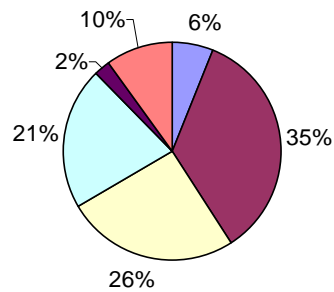
Gratificaz.: rapp. org. polit. - Cat C



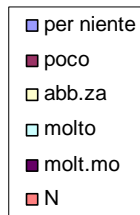
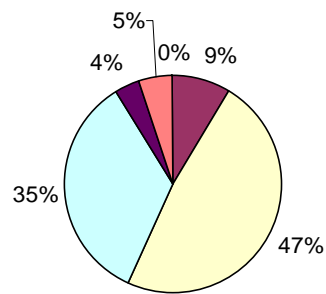
Gratificaz. : rapp. org. polit. - Cat D

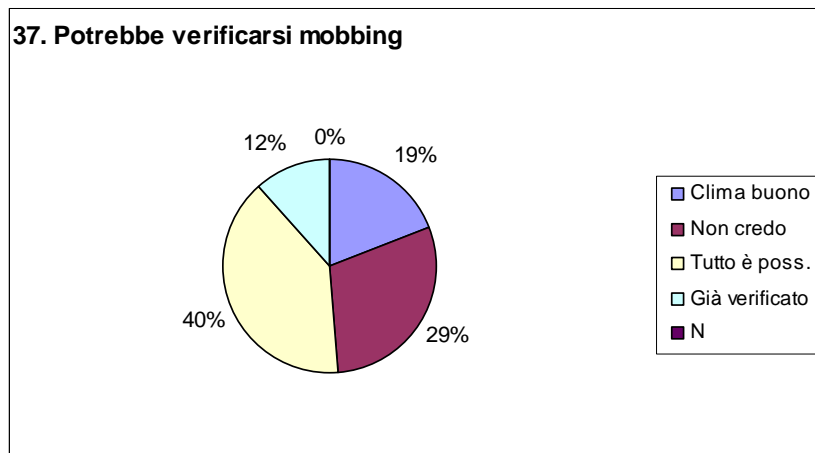


36f. Elementi gratificazione: valorizz.ne professionalità



36g. Elementi gratificazione: orario di lavoro





COME CI VEDIAMO ALLO SPECCHIO

Elementi di soddisfazione emersi:

- gli ambienti e gli strumenti di lavoro ;
- la collaborazione tra colleghi, la capacità di costruire positive relazioni personali, la sensazione di contare e di fare squadra se riferite all'interno del proprio settore;
- la chiarezza del proprio ruolo e compito lavorativo, l'orario di lavoro e la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, la sufficiente equanimità nella distribuzione dei carichi di lavoro all'interno del proprio settore, la sostanziale gratificazione prodotta dal proprio lavoro;
- la formazione e l'aggiornamento professionali;
- la chiarezza degli obiettivi e del piano di lavoro del proprio settore interno;
- la considerazione nella quale vengono sentite le proposte del dipendente.

Elementi di criticità:

- servizi igienici, spazi e silenzio;
- la chiarezza e la tempestività della comunicazione fra settori e con gli Amministratori;
- la collaborazione, le relazioni, la sensazione di contare se riferite al rapporto fra i diversi settori dell'Amministrazione e con l'ente nel suo complesso;
- la chiarezza degli obiettivi generali dell'Amministrazione;
- lo stress dovuto alle mansioni da svolgere;
- il riconoscimento dell'impegno e delle capacità professionali da parte degli Amministratori;
- il processo valutativo: non lo si conosce, non si ritiene adeguato il metodo con cui si viene valutati e non c'è adeguata spiegazione della valutazione che ognuno riceve.

