

Indagine conoscitiva sul livello di
Benessere Organizzativo
della ***Camera di Commercio di Verona***

Edizione 2015



A cura dello Staff Sistema Qualità e del Servizio Studi e Ricerca della CCIAA di
Verona

Indice

<i>Introduzione.....</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Obiettivi dell'indagine.....</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Note metodologiche.....</i>	<i>pag. 6</i>
<i>La struttura del questionario.....</i>	<i>pag. 7</i>
<i>La scala di misurazione.....</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Caratteristiche dei rispondenti:</i>	
<i>Quantità questionari indagine e genere rispondenti.....</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Età e tipologia contrattuale.....</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Anzianità di servizio e qualifica.....</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Benessere organizzativo</i>	
<i>Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress.....</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Le discriminazioni.....</i>	<i>pag. 13</i>
<i>L'equità nella mia amministrazione.....</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Carriera e sviluppo professionale.....</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Il mio lavoro.....</i>	<i>pag. 16</i>
<i>I miei colleghi.....</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Il contesto del mio lavoro.....</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Il senso di appartenenza.....</i>	<i>pag. 19</i>
<i>L'immagine della mia amministrazione.....</i>	<i>pag. 20</i>
<i>Importanza degli ambiti di indagine.....</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Grado di condivisione del sistema di valutazione</i>	
<i>La mia organizzazione.....</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Le mie performance.....</i>	<i>pag. 23</i>
<i>Il funzionamento del sistema.....</i>	<i>pag. 24</i>

Valutazione del superiore gerarchico¹

<i>Il mio capo² e la mia crescita.....</i>	<i>pag.25</i>
<i>Il mio capo e l'equità.....</i>	<i>pag.26</i>
<i>Considerazioni finali.....</i>	<i>pag.27</i>

¹ Ai fini dell'indagine per "superiore gerarchico" si intende il dirigente che assegna obiettivi e valuta le performance

² Ai fini dell'indagine per "capo" si intende il dirigente che assegna obiettivi e valuta le performance individuali

Introduzione

Per il diciassettesimo anno consecutivo la Camera di Commercio di Verona dà alle stampe l'indagine sulla soddisfazione del proprio personale.

E' stato utilizzato, in linea con l'indagine svolta nel 2014, il modello sul Benessere Organizzativo approvato dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche – Autorità Nazionale Anticorruzione.

Da sottolineare che l'indagine 2015 si colloca in un momento storico particolare, in cui viene ripensato il ruolo del sistema camerale. Il questionario è infatti stato somministrato successivamente alla riduzione delle entrate delle Camere di Commercio.

Un ringraziamento ai lavoratori e alle lavoratrici che anche quest'anno hanno collaborato all'iniziativa.

IL RESPONSABILE QUALITA'

Dott. Riccardo Borghero

Obiettivi dell'indagine

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

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

Gli obiettivi dell'indagine possono essere così riassunti:

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

Note metodologiche

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

L’indagine comprende tre rilevazioni diverse:

- benessere organizzativo
- grado di condivisione del sistema di valutazione
- valutazione del proprio superiore gerarchico.

Per “benessere organizzativo” si intende lo stato di salute di un’organizzazione in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei propri risultati. L’indagine sul benessere organizzativo, in particolare, mira alla rilevazione e all’analisi degli scostamenti dagli standard normativi, organizzativi e sociali dell’ente, nonché della percezione da parte dei dipendenti del rispetto di detti standard.

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

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

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

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

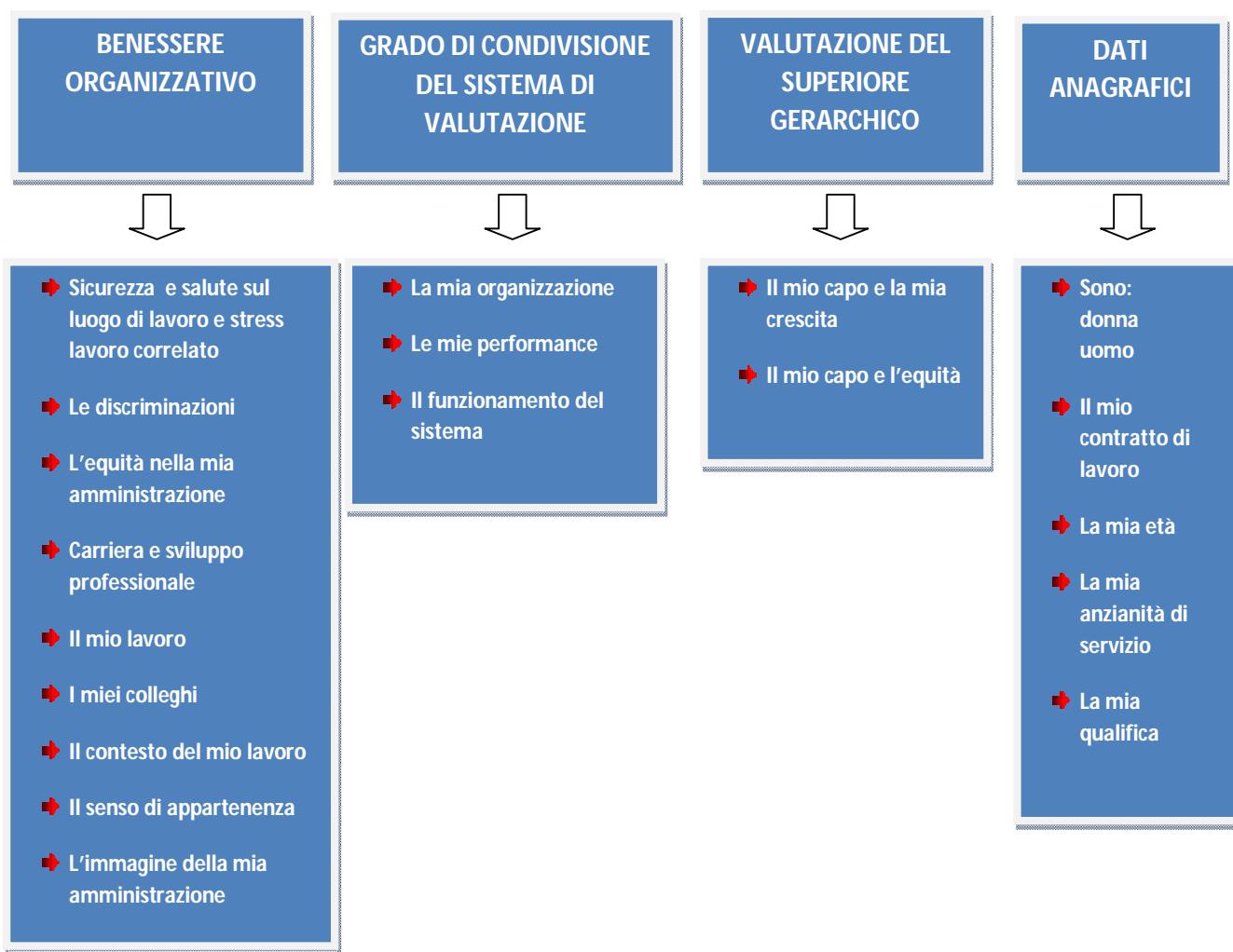
La struttura del questionario

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

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

Nel questionario sono presenti domande con *polarità positive* ed altre con *polarità negative*. Le prime sono caratterizzate da una correlazione positiva tra il punteggio ottenuto e il livello di benessere associato, mentre le seconde al contrario presentano una correlazione negativa³.

La struttura del questionario è articolata nelle seguenti sezioni:



³ Se alla domanda “Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale?” si ottenessse un punteggio alto (vicino al 6), l’indagine esprimerebbe un significato molto positivo (polarità positiva); mentre, al contrario, se alla domanda “Se potessi, cambierei ente?” si riscontrasse lo stesso punteggio, si avrebbe un risultato negativo (polarità negativa).

La scala di misurazione

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

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

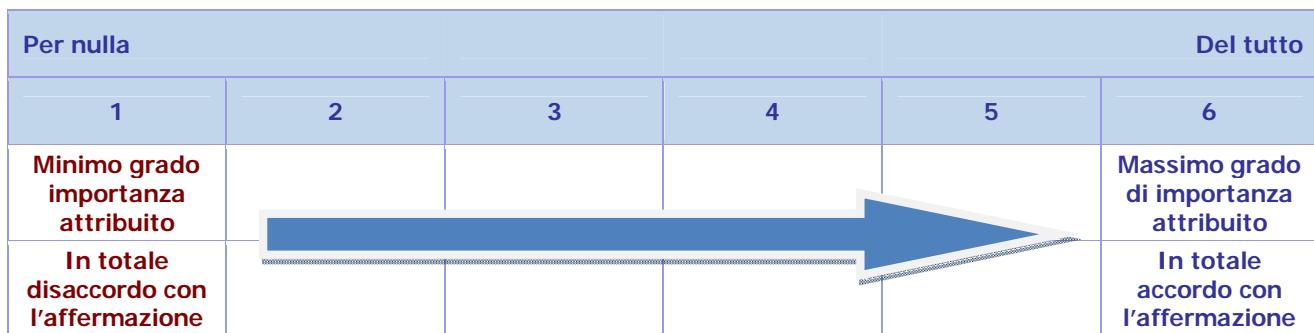
Per consentire la comparabilità dei risultati, si è optato per la scala Likert, sulla base delle seguenti motivazioni:

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

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

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

Esempio:

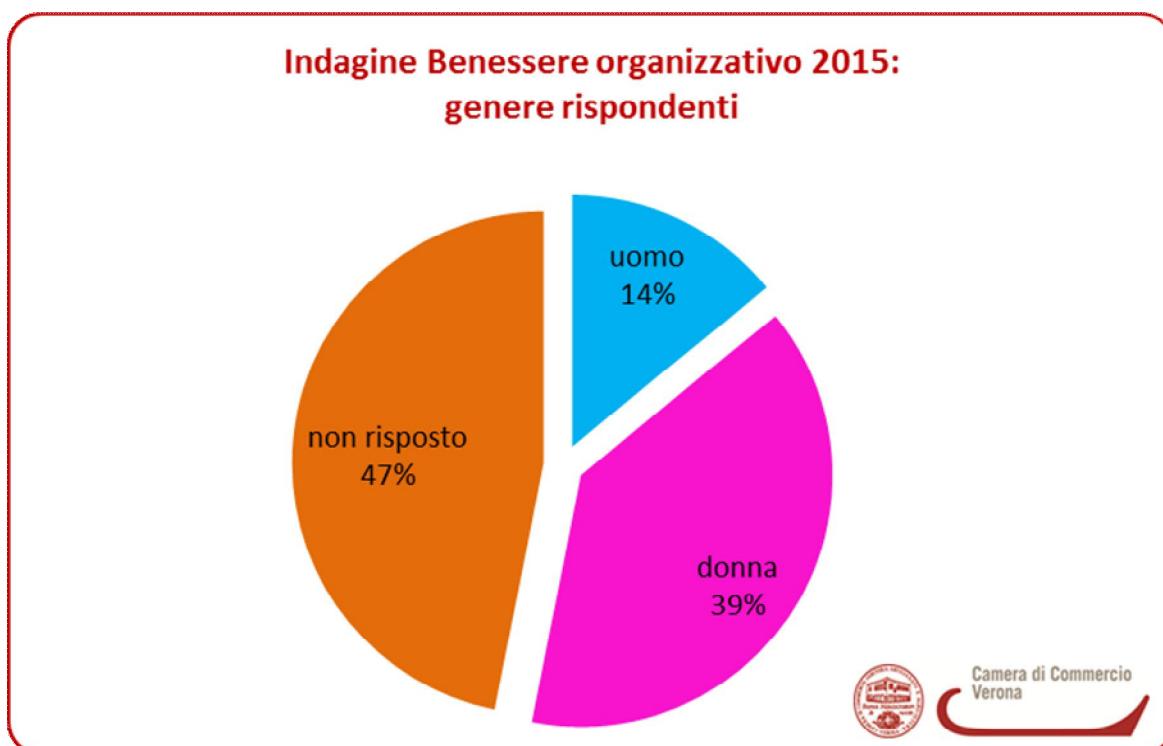


Caratteristiche dei rispondenti

Durante il periodo di rilevazione è stato possibile distribuire **114** questionari su un totale di 116 persone in organico, tutte con contratto a tempo indeterminato. Sono stati restituiti compilati **64** questionari (erano 65 nel 2014), che corrispondono ad un **tasso di risposta del 56%**.

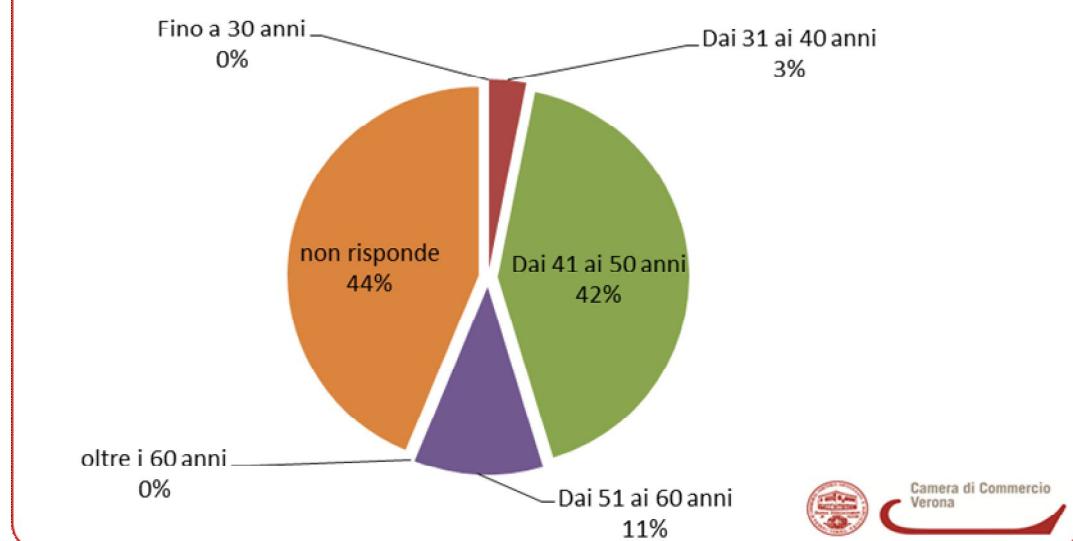
Sono stati coinvolti nell'indagine anche i dipendenti dislocati presso le sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca.

In questa sezione vengono presentati i dati anagrafici e la condizione lavorativa dei rispondenti.



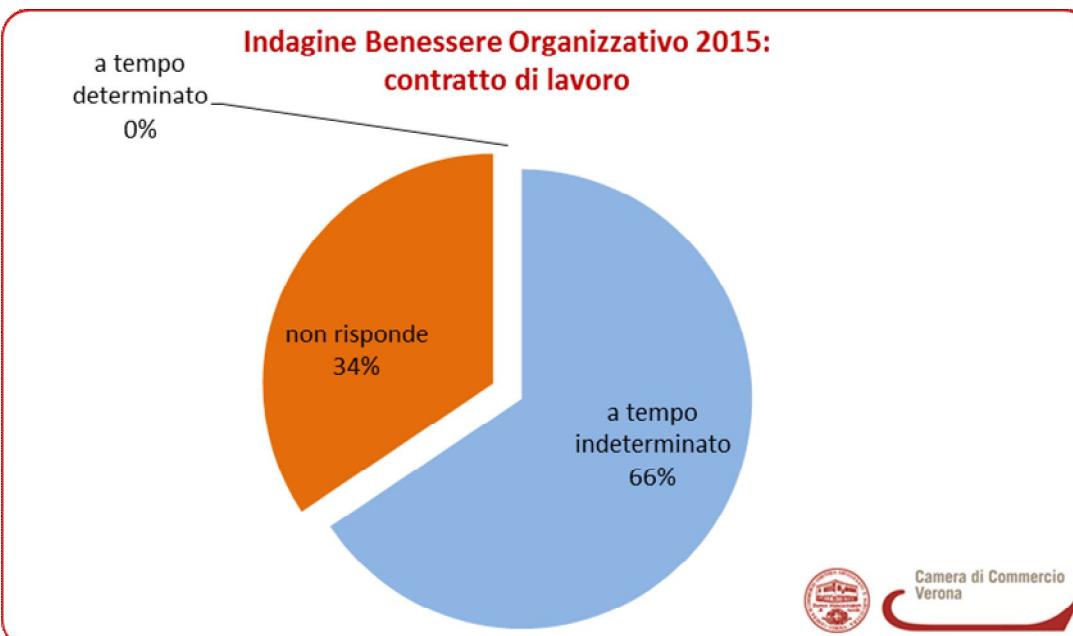
GENERE RISPONDENTI	2014	2015
donna	48%	39%
uomo	20%	14%
non risposto	32%	47%

Indagine Benessere organizzativo 2015: età rispondenti



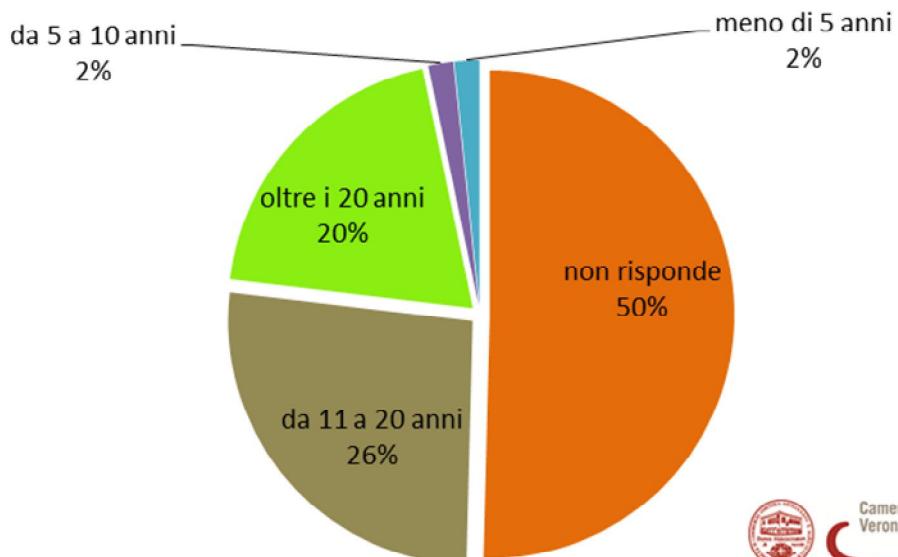
ETA' RISONDENTI	2014	2015
Fino a 30 anni	0%	0%
Dai 31 ai 40 anni	12%	3%
Dai 41 ai 50 anni	34%	42%
Dai 51 ai 60 anni	8%	11%
oltre i 60 anni	0%	0%
non risponde	46%	44%

Indagine Benessere Organizzativo 2015: contratto di lavoro



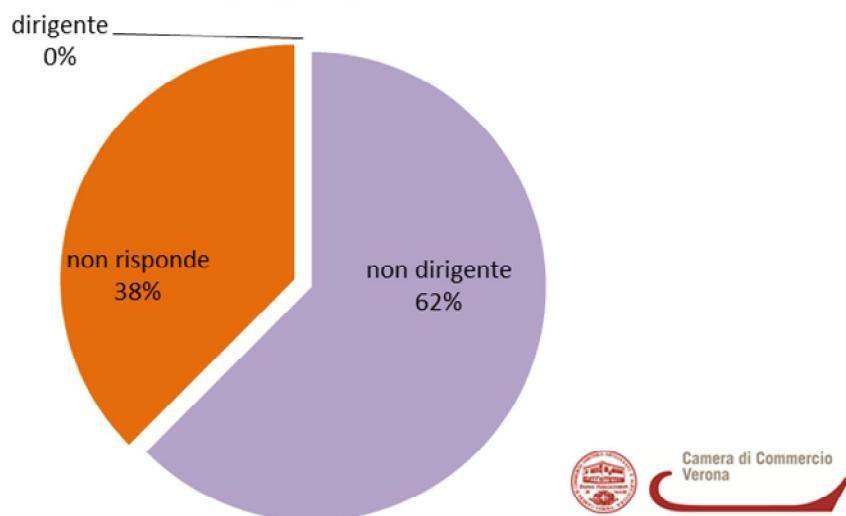
CONTRATTO DI LAVORO	2014	2015
a tempo indeterminato	72%	66%
a tempo determinato	0%	0%
non risponde	28%	34%

**Indagine Benessere organizzativo 2015:
anzianità di servizio rispondenti**



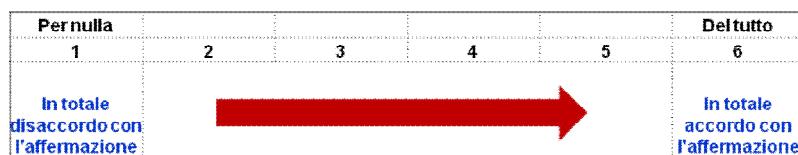
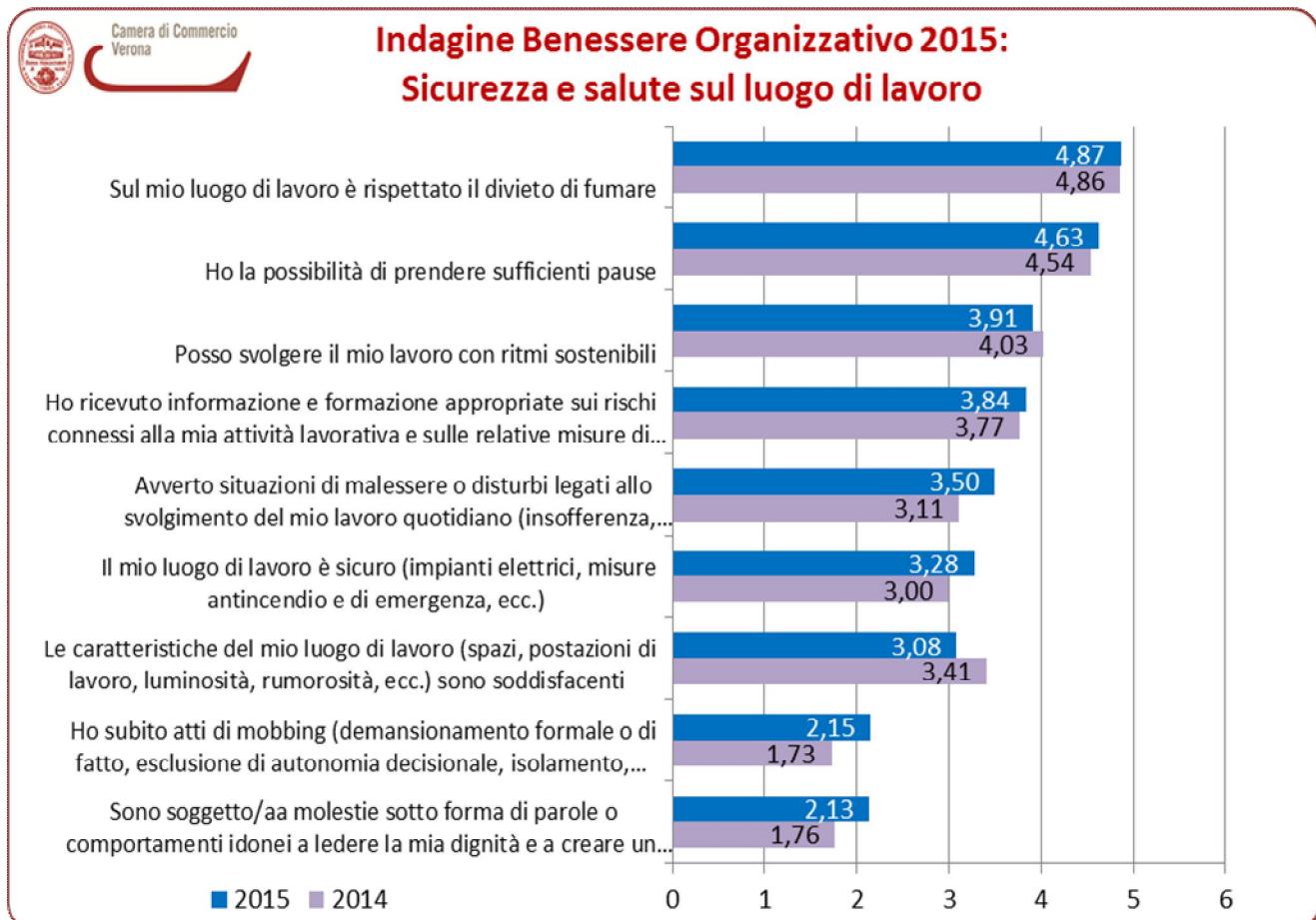
ANZIANITA' DI SERVIZIO	2014	2015
meno di 5 anni	1%	2%
da 5 a 10 anni	12%	2%
da 11 a 20 anni	25%	26%
oltre i 20 anni	14%	20%
non risponde	48%	50%

**Indagine Benessere organizzativo 2015:
qualifica rispondenti**

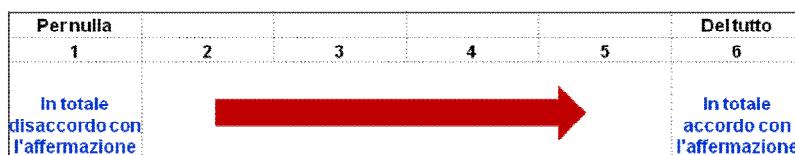


QUALIFICA	2014	2015
dirigente	0%	0%
non dirigente	72%	63%
non risponde	28%	38%

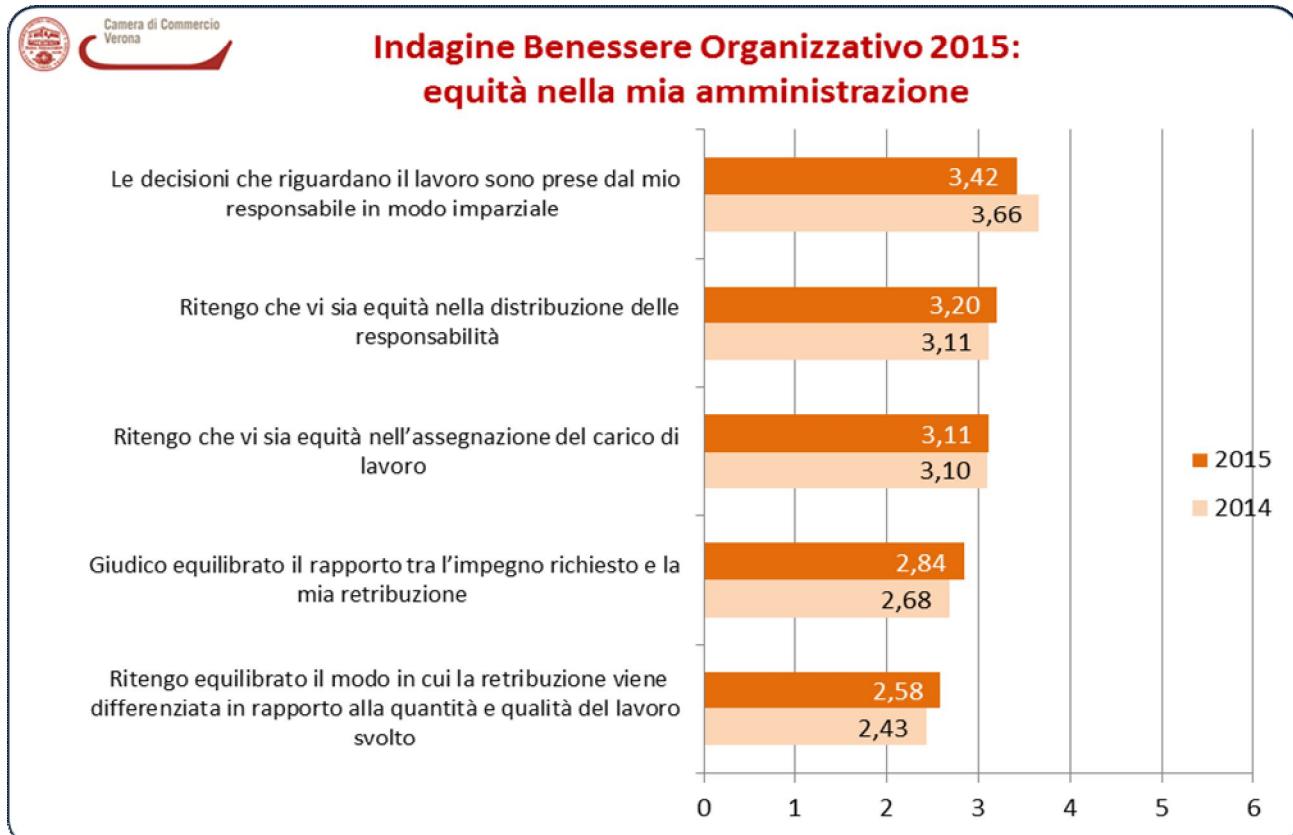
Benessere organizzativo: sicurezza, salute, stress



Benessere organizzativo: le discriminazioni

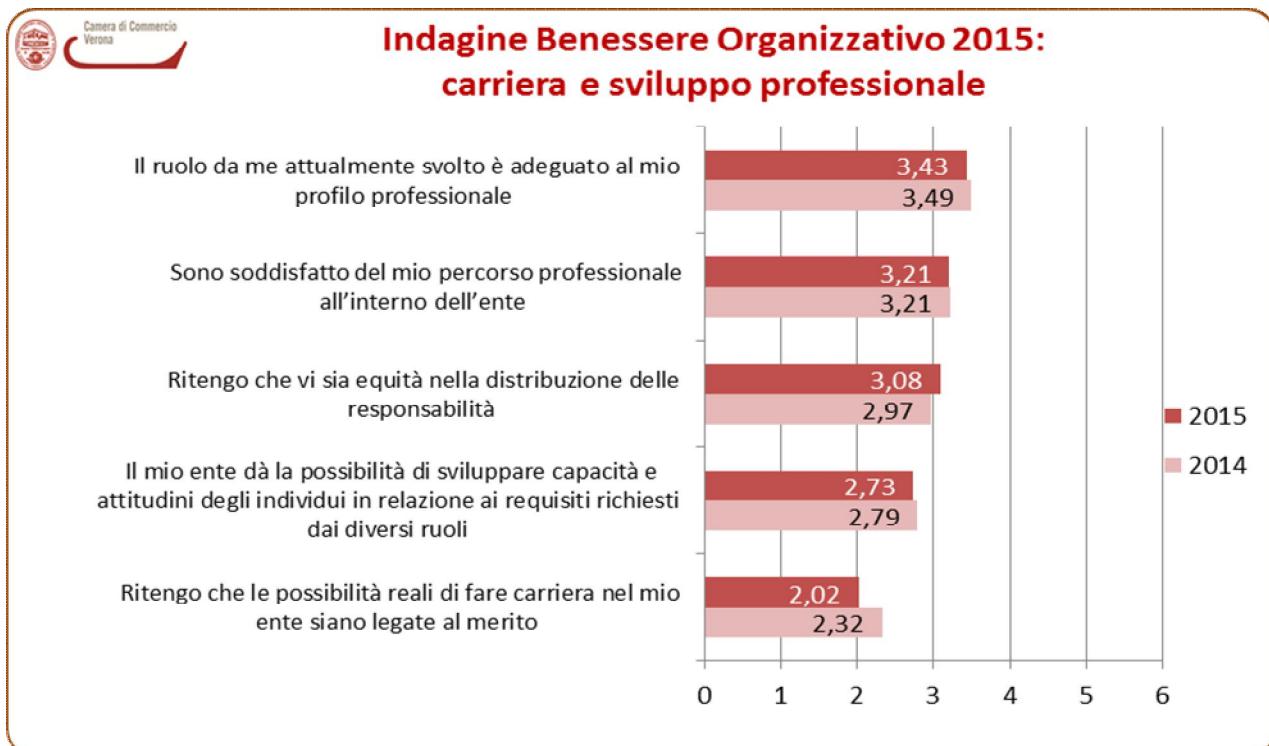


Benessere organizzativo: l'equità nell'amministrazione



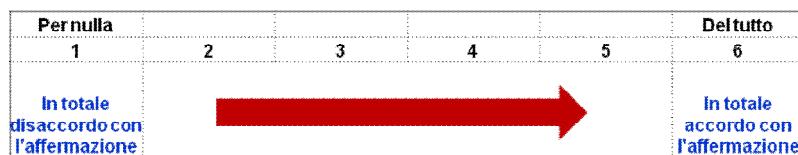
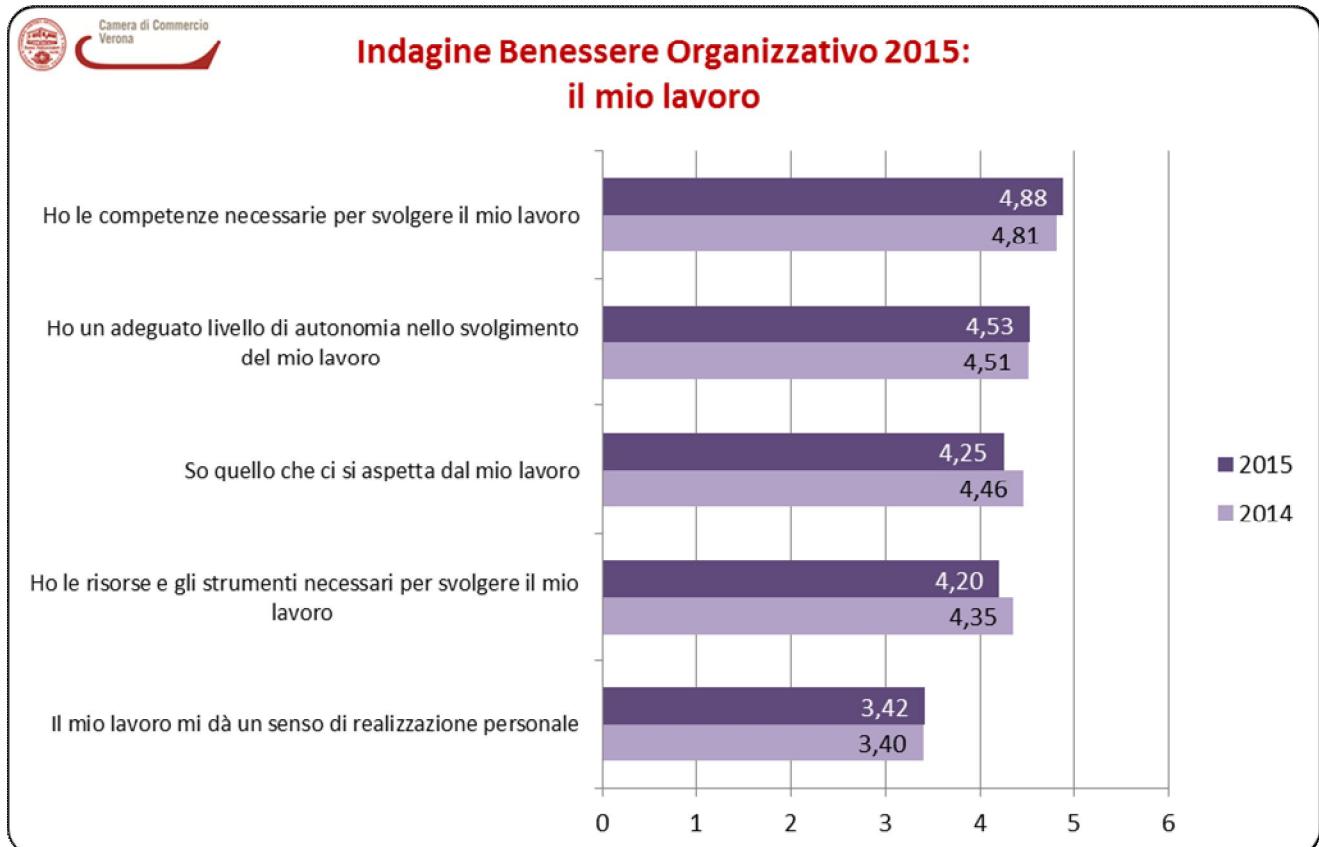
Pernilla	1	2	3	4	5	Del tutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

Benessere organizzativo: carriera e sviluppo professionale



Pernulla	1	2	3	4	5	Del tutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

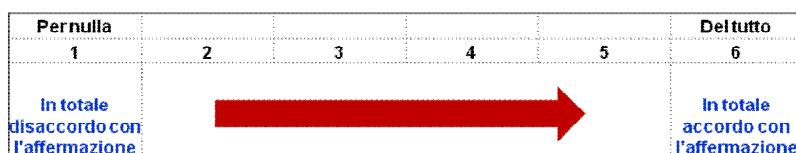
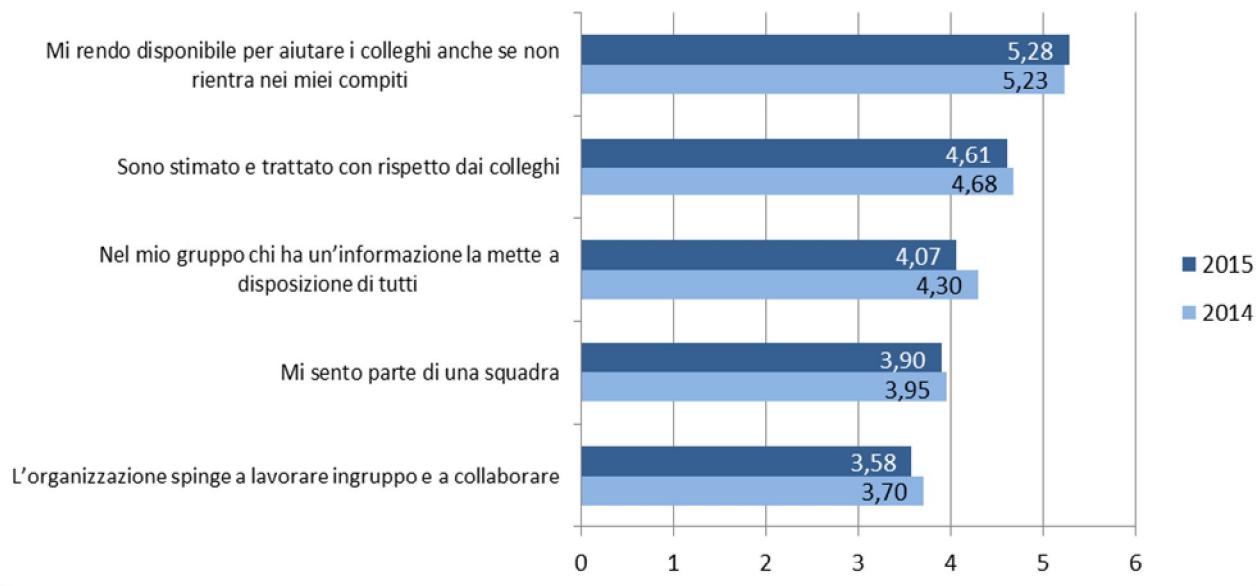
Benessere organizzativo: il mio lavoro



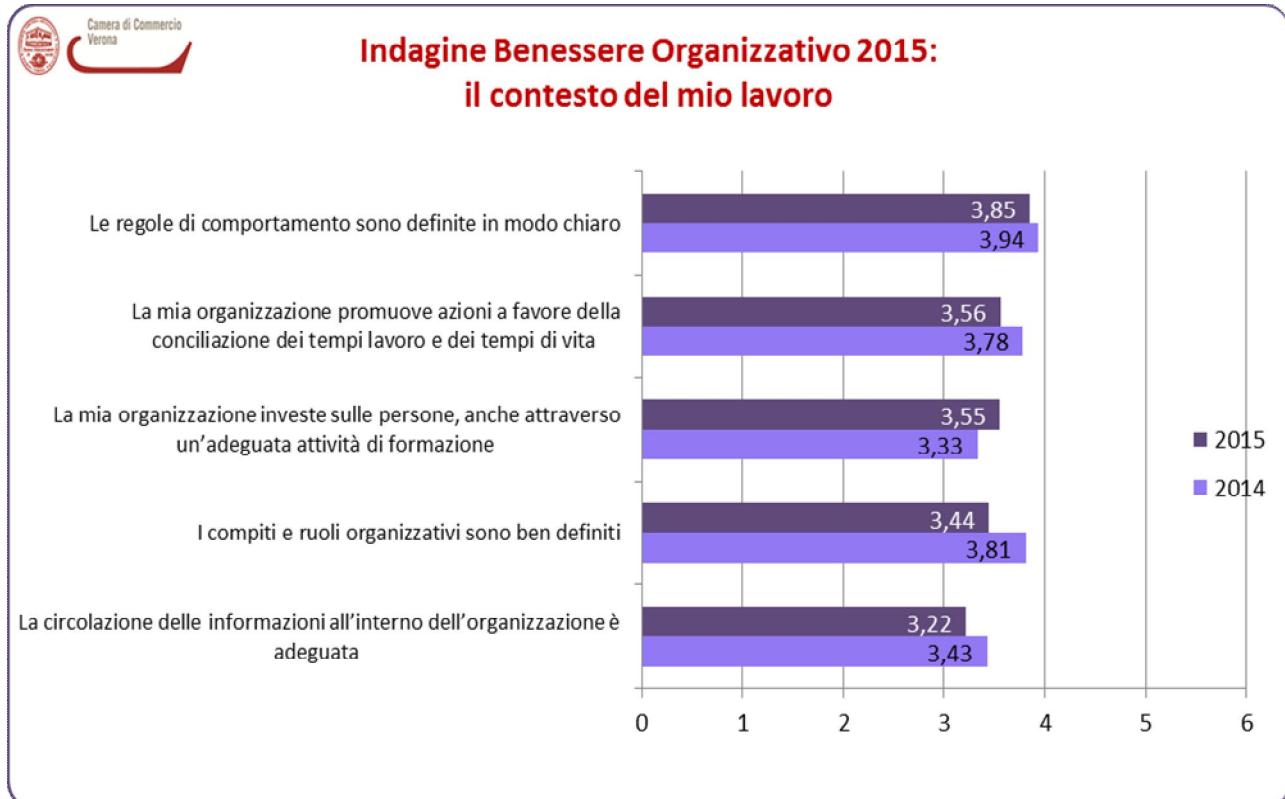
Benessere organizzativo: i miei colleghi



Indagine Benessere Organizzativo 2015: i miei colleghi



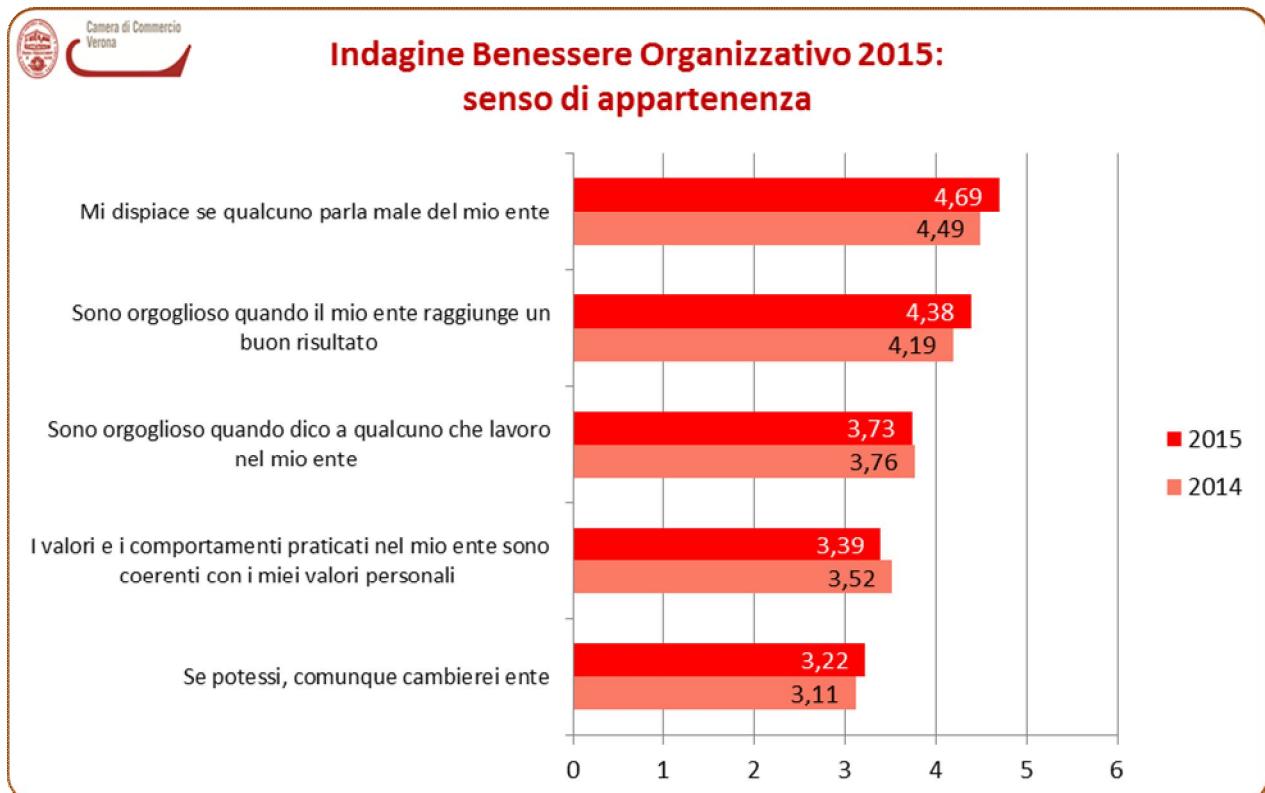
Benessere organizzativo: il contesto del mio lavoro



Pernilla	1	2	3	4	5	Del tutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

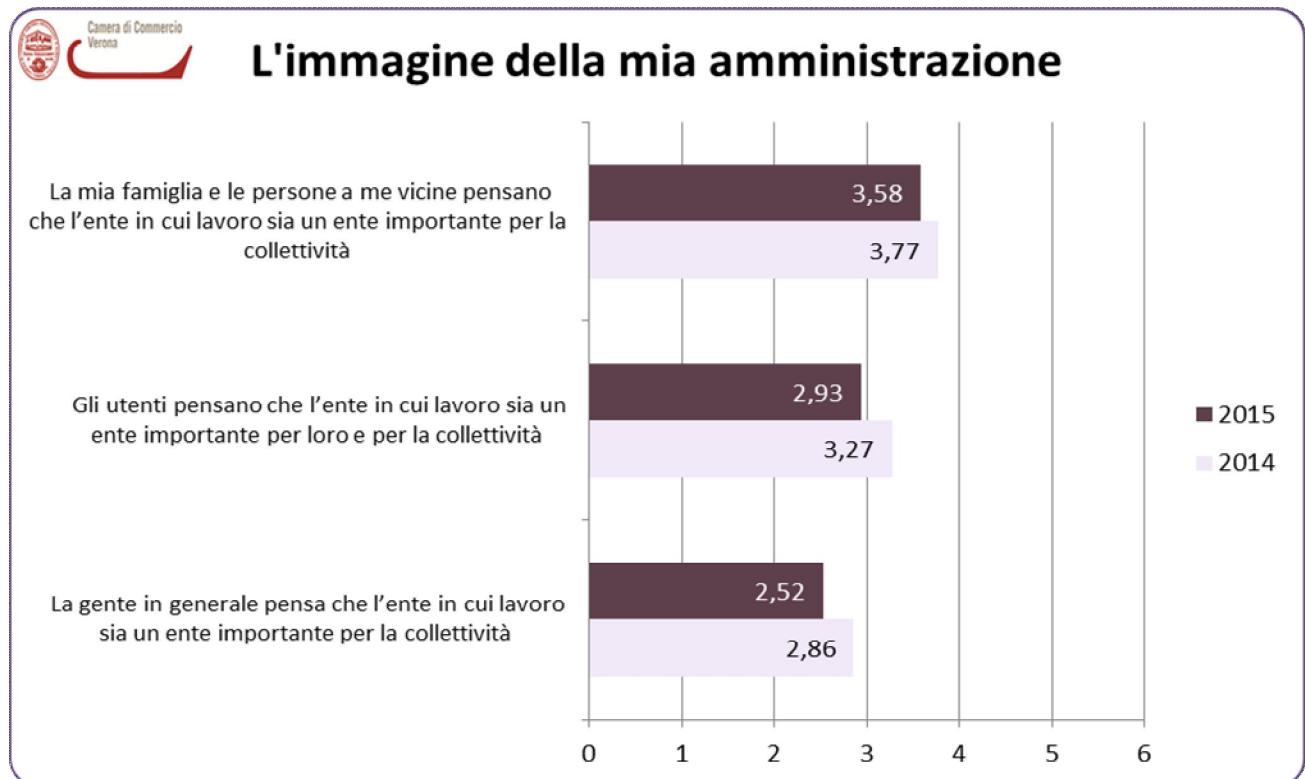


Benessere organizzativo: il senso di appartenenza



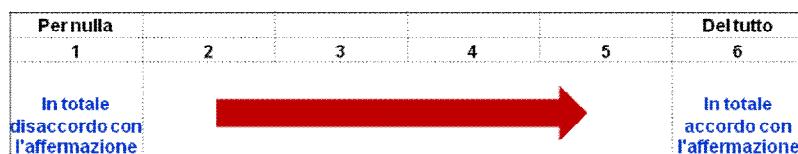
Pernilla	1	2	3	4	5	Deltutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

Benessere organizzativo: l'immagine dell'amministrazione

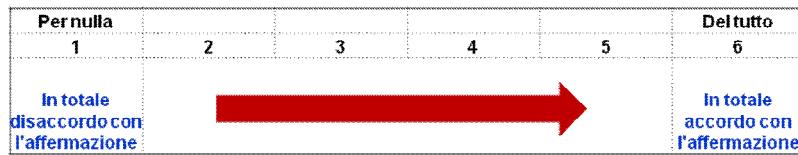
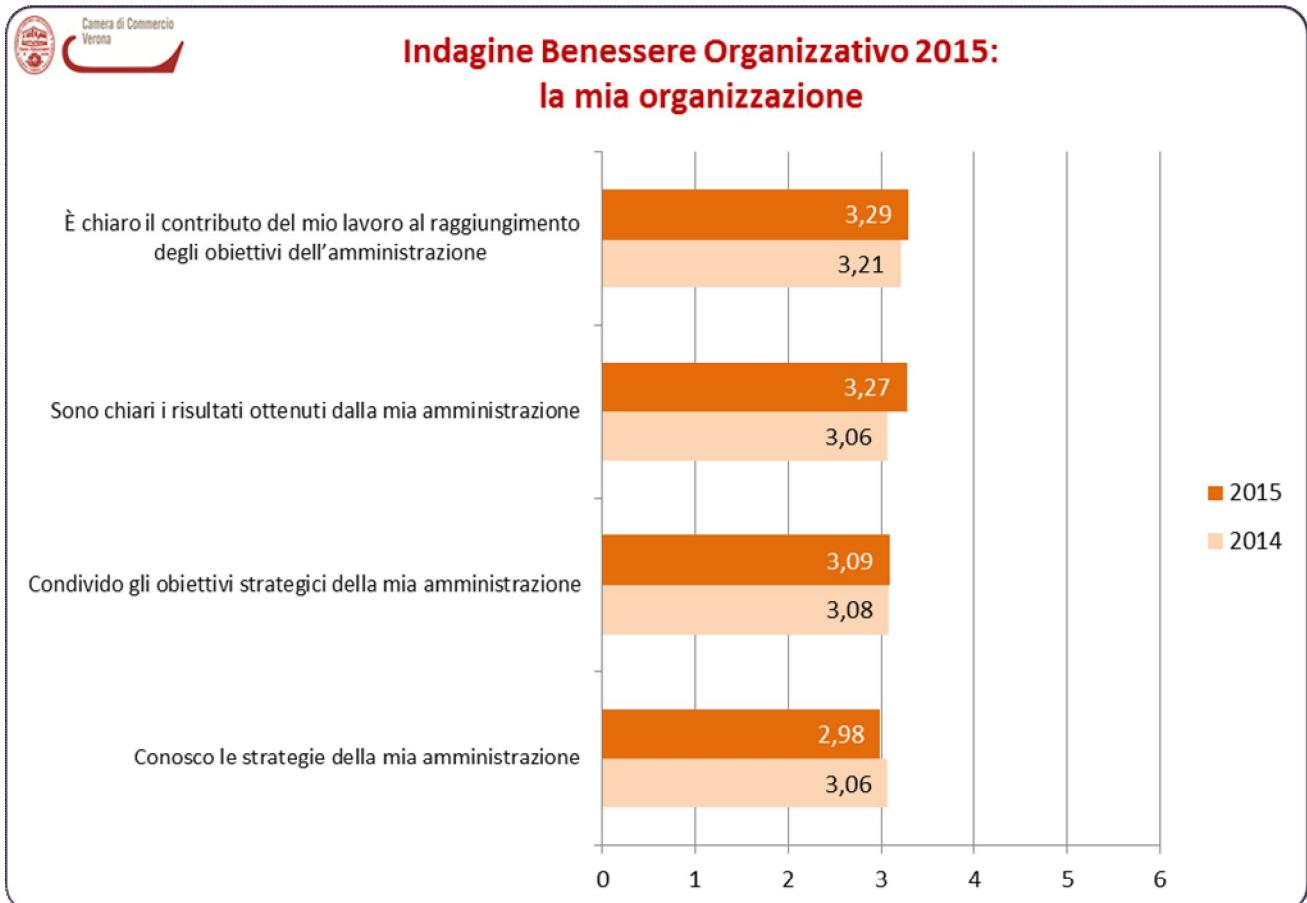


Pernulla	1	2	3	4	5	Del tutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

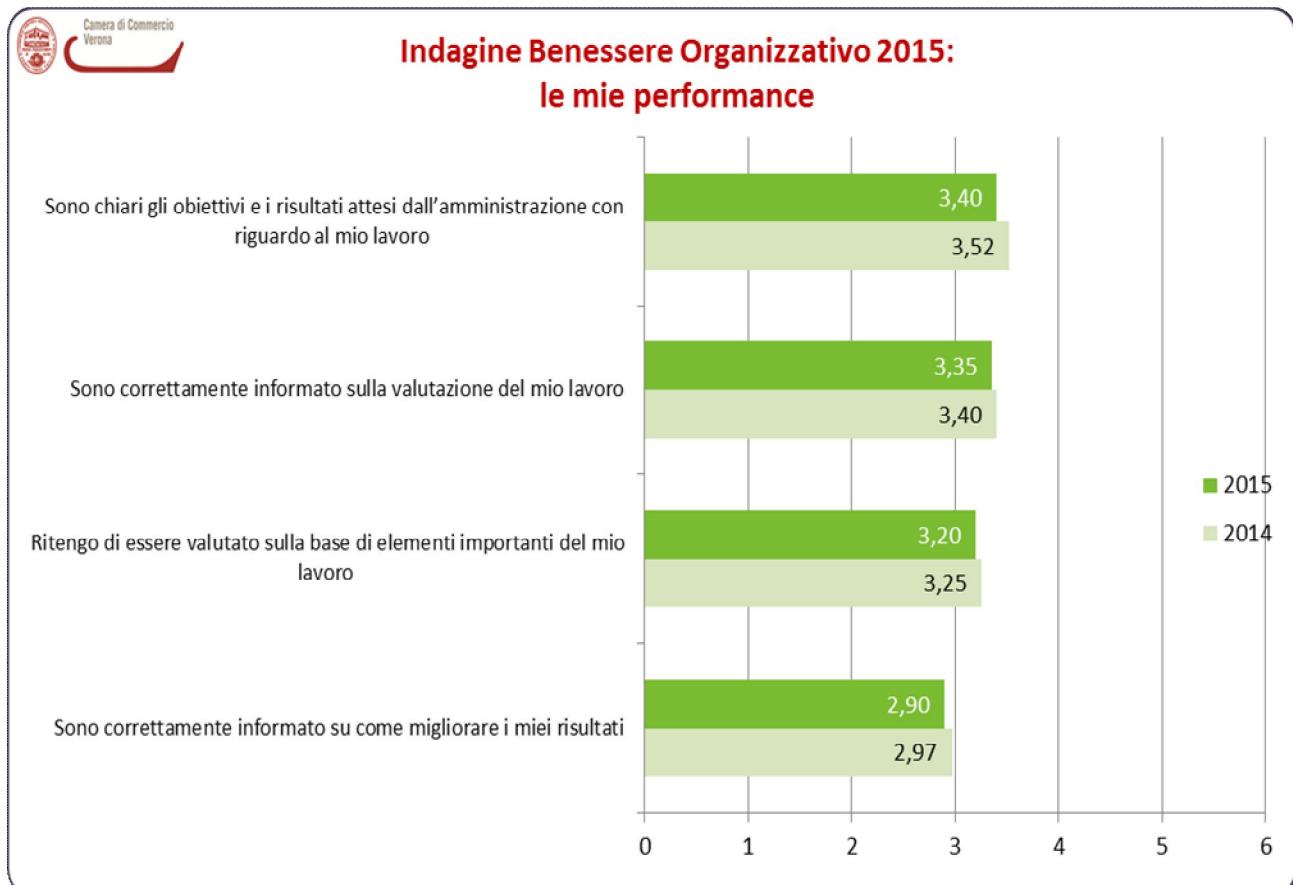
Benessere organizzativo: importanza ambiti di indagine



Grado di condivisione del sistema di valutazione

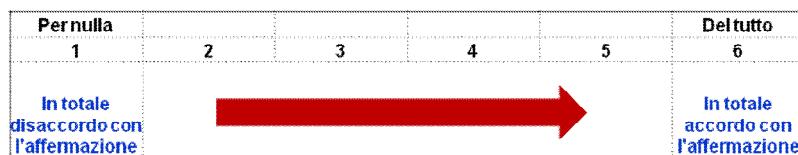
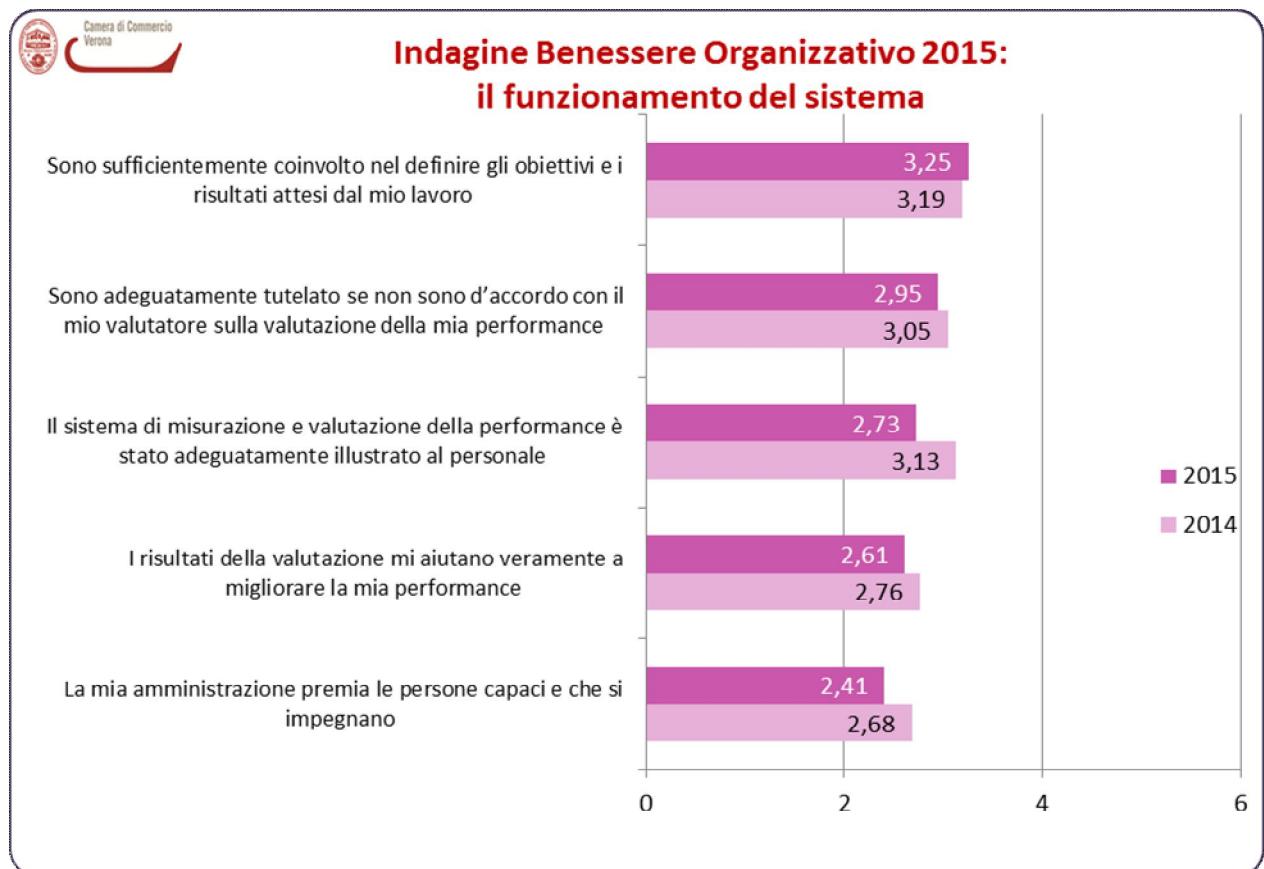


Grado di condivisione del sistema di valutazione

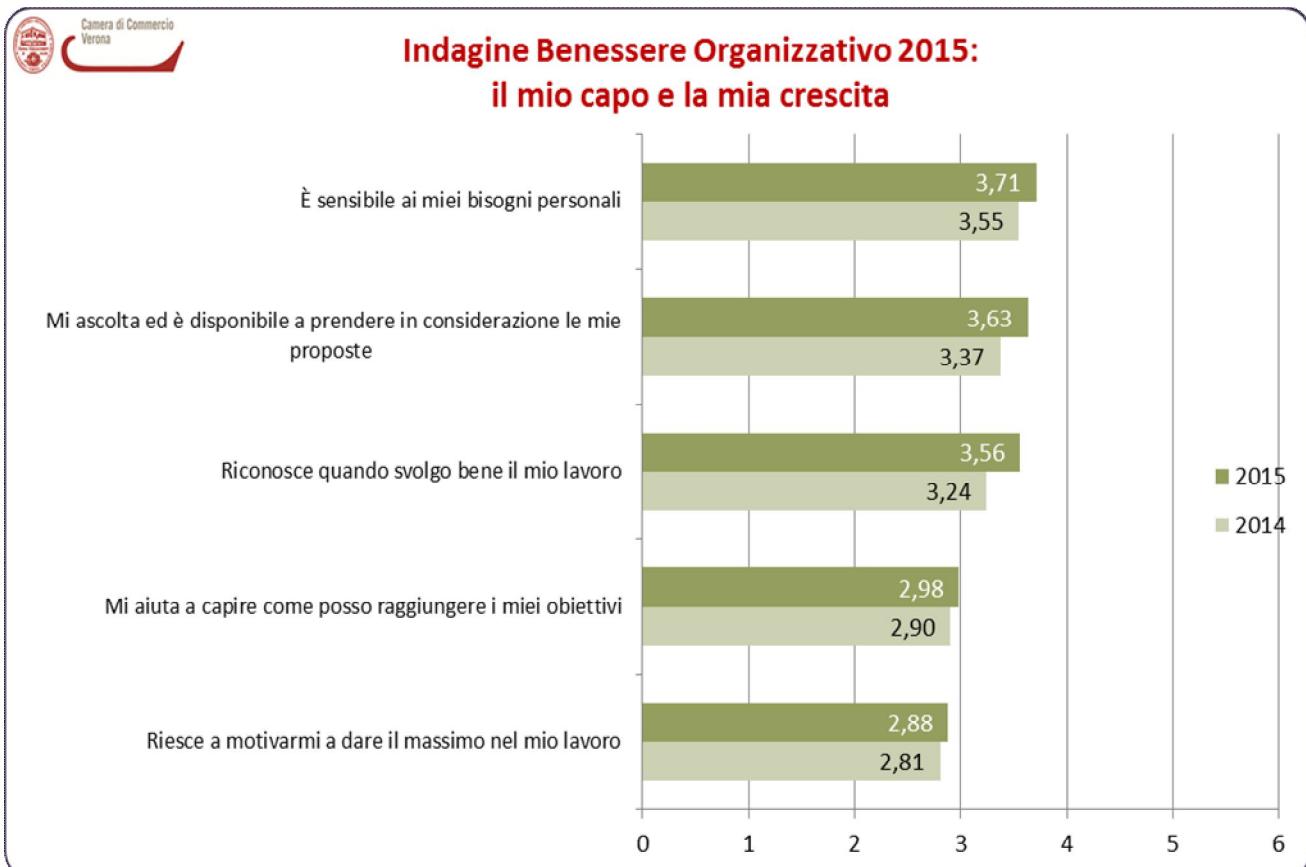


Pernulla	1	2	3	4	5	Del tutto
						6
In totale disaccordo con l'affermazione						
						
						In totale accordo con l'affermazione

Grado di condivisione del sistema di valutazione

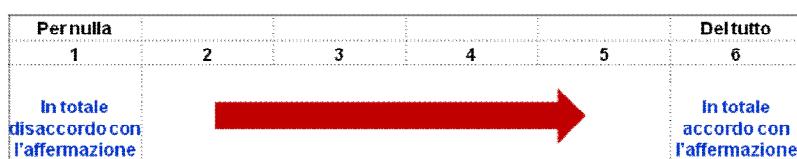
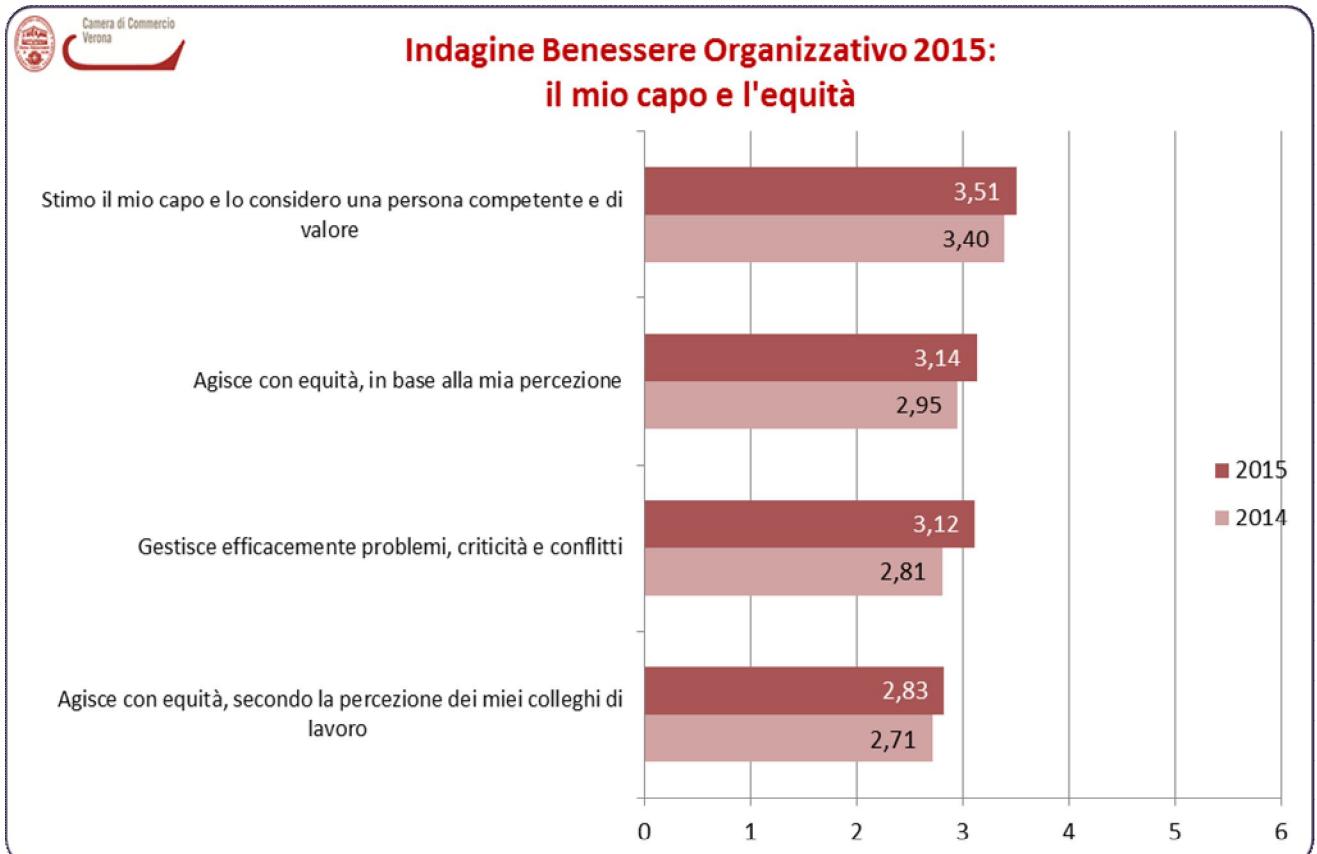


Valutazione del superiore gerarchico



Per nulla	1	2	3	4	5	Del tutto
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

Valutazione del superiore gerarchico

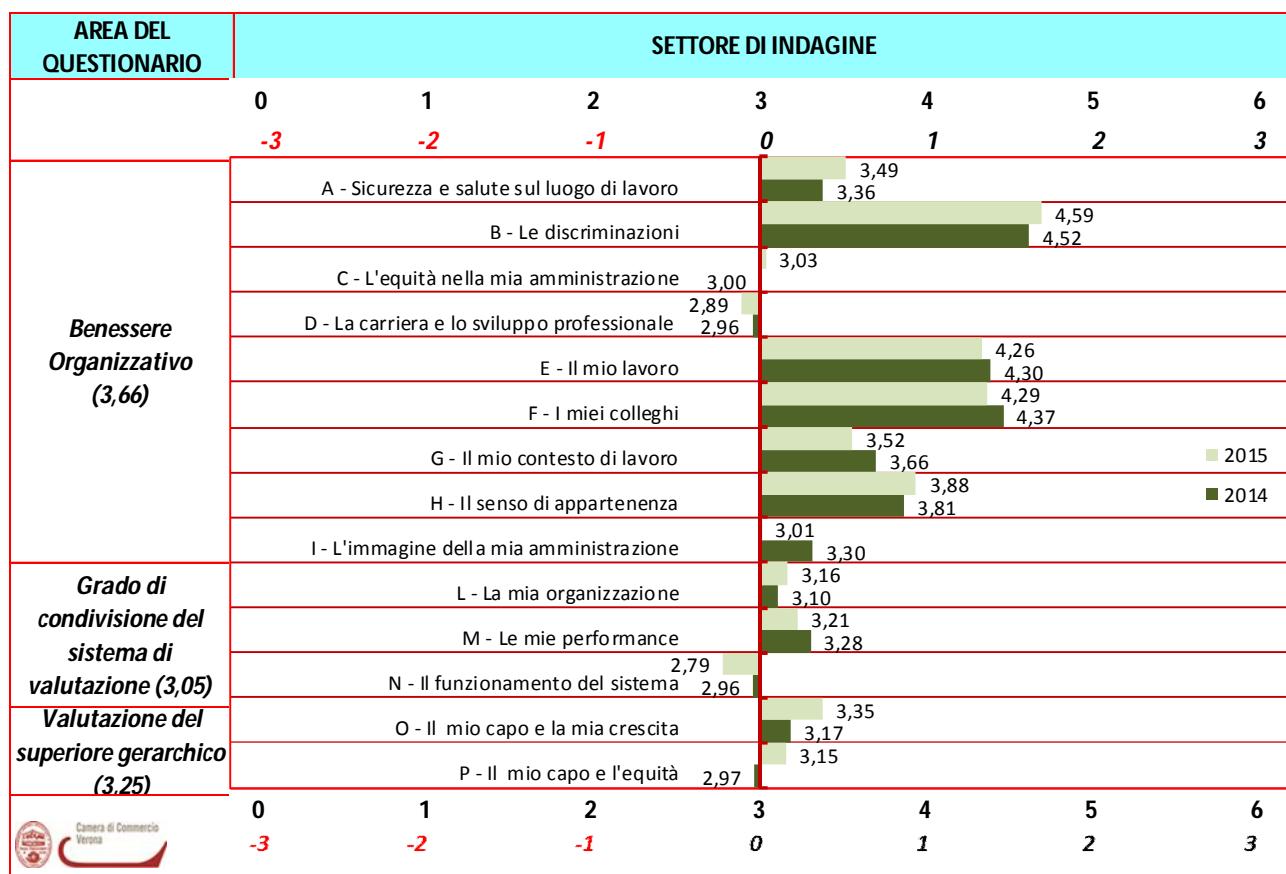


Considerazioni finali

I valori, riassunti per Aree del questionario, settori di indagine e gruppi di domande, sono stati rappresentati in un unico grafico, con l'obiettivo di una più immediata ed intuitiva comprensione dei risultati dell'indagine.⁴

Per ciascun settore di indagine sono stati considerati sufficienti i valori medi che risultino superiori a 3.

Scopo del grafico è quello di mettere in luce immediatamente le Aree del questionario ed i relativi settori che presentano punti di forza e/o debolezza.



I risultati confermano, per tutte le Aree del questionario, un valore medio Positivo (>3).

I settori caratterizzati da un elevato livello globale di soddisfazione restano:

- le discriminazioni, con un valore medio di 4,59, lievemente superiore alla rilevazione del 2014 (4,52);
- i miei colleghi resta il secondo settore, seppur in lieve calo rispetto alla rilevazione del 2014 (4,37), con un valore medio pari a 4,29;

⁴ Per ogni settore di indagine è stata calcolata la media aritmetica di tutte le risposte relative a tutte le domande afferenti allo stesso settore.

- il mio lavoro, lievemente inferiore rispetto alla rilevazione 2014 (4,30)con un valore medio pari a 4,26.

Rispetto alla precedente edizione migliora, seppur lievemente, la percezione dell'equità dell'amministrazione che sale da 3,00, registrato nel 2014, a 3,03 nel 2015 e la valutazione dell'equità del proprio responsabile, che passa da un valore di 2,97 ad un valore di 3,15 .

Peggiorano lievemente i settori che presentano un valore medio non soddisfacente:

- la carriera e lo sviluppo professionale che passa dal valore di 2,96 a 2,89;
- il funzionamento del sistema, che passa da 2,96 a 2,79.

Tali settori costituiranno, pertanto, oggetto di opportune azioni di miglioramento.