

Indagine conoscitiva sul livello di benessere organizzativo della Camera di Commercio di Verona

A cura dello Staff Sistema Qualità

Camera di Commercio di Verona



Edizione 2013

Indice

<i>Introduzione</i>	4
<i>Obiettivi dell'indagine</i>	5
<i>Note metodologiche</i>	6
<i>Caratteristiche dei rispondenti</i>	8
<i>Benessere organizzativo</i>	11
<i>Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress</i>	12
<i>Le discriminazioni</i>	13
<i>L'equità nella mia amministrazione</i>	14
<i>Carriera e sviluppo professionale</i>	15
<i>Il mio lavoro</i>	16
<i>I miei colleghi</i>	17
<i>Il contesto del mio lavoro</i>	18
<i>Il senso di appartenenza</i>	19
<i>L'immagine della mia amministrazione</i>	20
<i>Importanza degli ambiti di indagine</i>	21
<i>Grado di condivisione del sistema di valutazione</i>	22
<i>La mia organizzazione</i>	22
<i>Le mie performance</i>	23
<i>Il funzionamento del sistema</i>	24
<i>Valutazione del superiore gerarchico¹</i>	25
<i>Il mio capo² e la mia crescita</i>	25
<i>Il mio capo e l'equità</i>	26
<i>Considerazioni finali</i>	27

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

Indice di Grafici e Figure

Figura 1: Genere dei rispondenti.....	9
Figura 2: Età dei rispondenti.....	10
Figura 3: Tipologia contrattuale	10
Figura 4: Anzianità di servizio	11
Figura 5: Qualifica dei rispondenti	11
 Grafico 1: Sintesi generale dei risultati dell'indagine.....	 27

Introduzione

Per il quindicesimo anno consecutivo diamo alle stampe l'indagine sulla soddisfazione del personale della Camera di Commercio di Verona.

La Camera di Commercio ha deciso di utilizzare, nel 2013, il modello di questionario approvato dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) in data 29/5/2013.

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

Dott. Riccardo Borghero

RESPONSABILE QUALITA'

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

Gli obiettivi dell'indagine possono essere così riassunti:

- ▶ Valutare l'attuale livello di soddisfazione 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 (art. 14, comma 5 del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150) approvato, in data 29/5/2013, dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CiVIT).

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

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

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

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

L'indagine, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, ha le seguenti finalità:

- 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;
- conoscere il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione della performance;
- conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico.

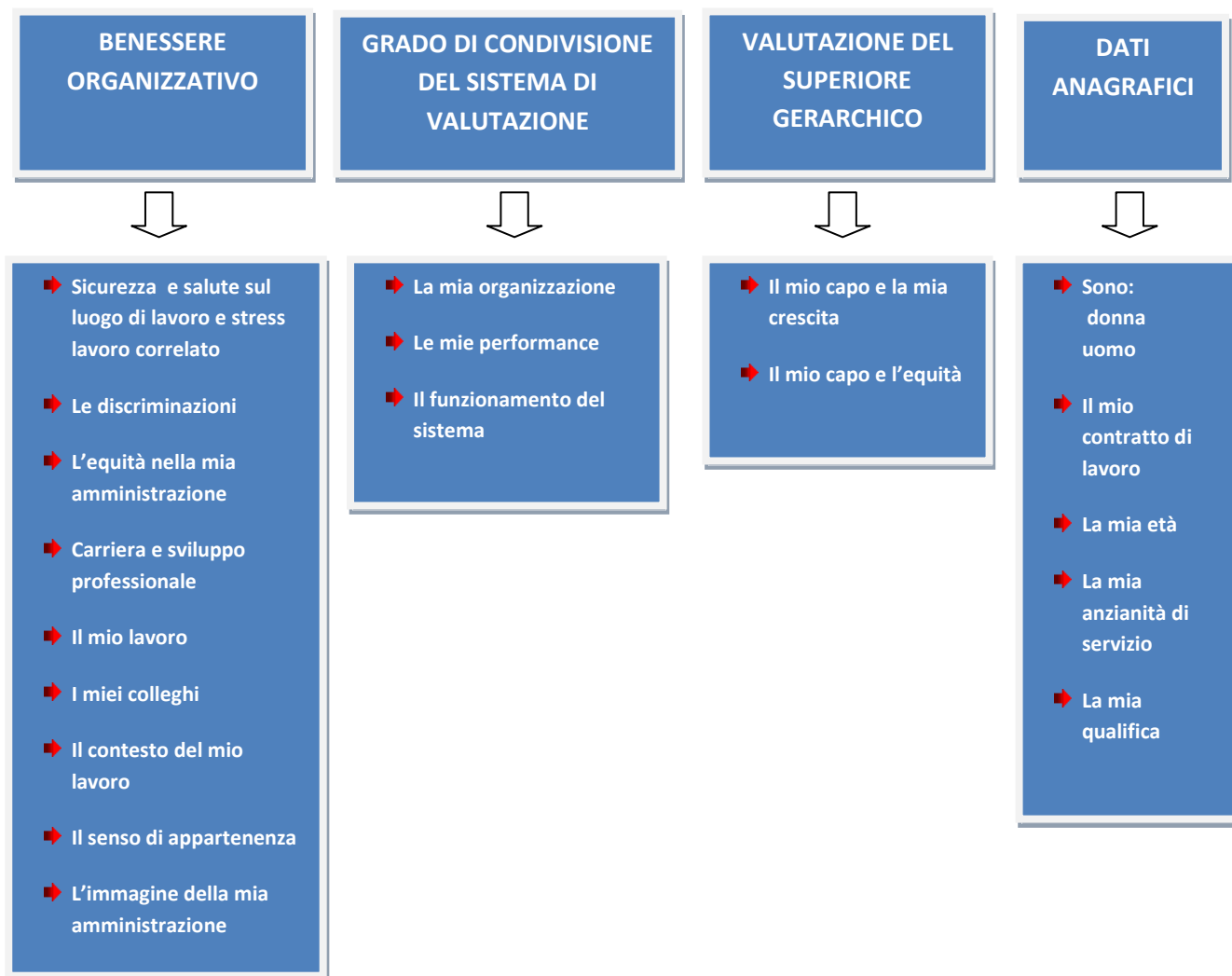
Le struttura del questionario

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 ottenesse un punteggio alto (vicino al 6), l'indagine esprimerebbe un significato molto positivo (polarità positiva); mentre, al contrario, se alla domanda "Se potessi, cambierei ente?" si riscontrasse lo stesso punteggio, si avrebbe un risultato negativo (polarità negativa).

La scala di misurazione

L'obiettivo delle indagini 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:

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



Caratteristiche dei rispondenti

Durante il periodo di rilevazione è stato possibile distribuire **115** questionari su un totale di 120 persone in organico, di cui 118 con contratto a tempo indeterminato e 2 con contratto a tempo determinato. Sono stati restituiti compilati **72** questionari, che corrispondono ad un **tasso di risposta del 63%** (+4% rispetto alla precedente indagine).

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.

Figura 1: Genere dei rispondenti

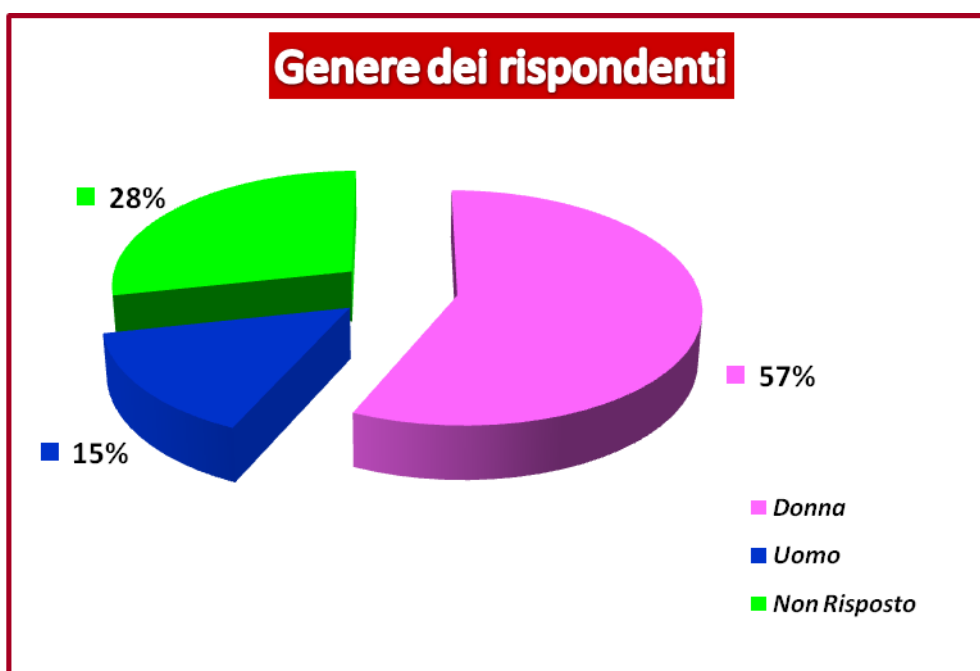


Figura 2: Età dei rispondenti

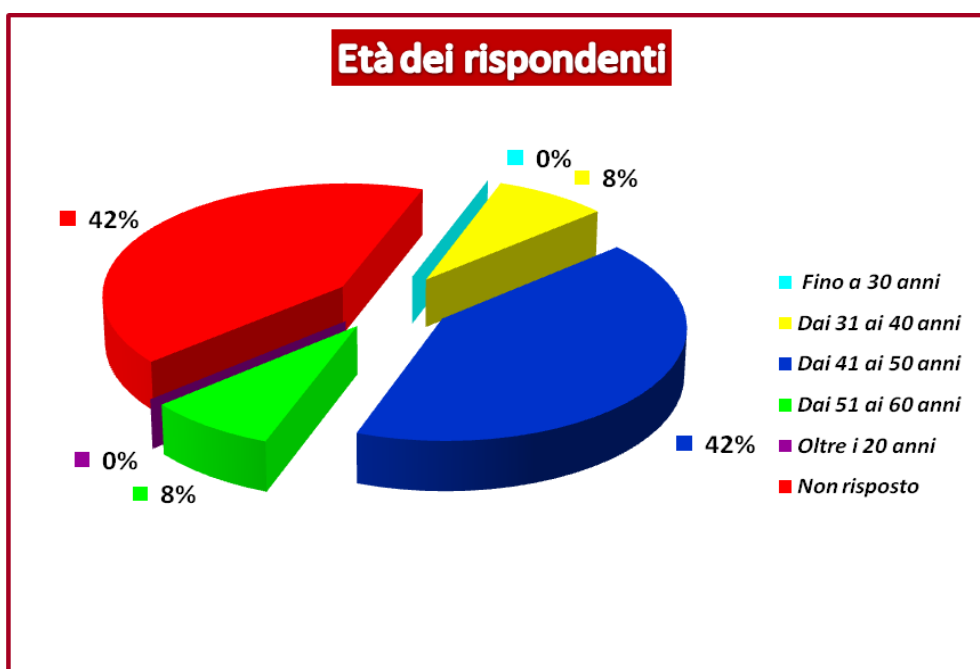


Figura 3: Tipologia contrattuale

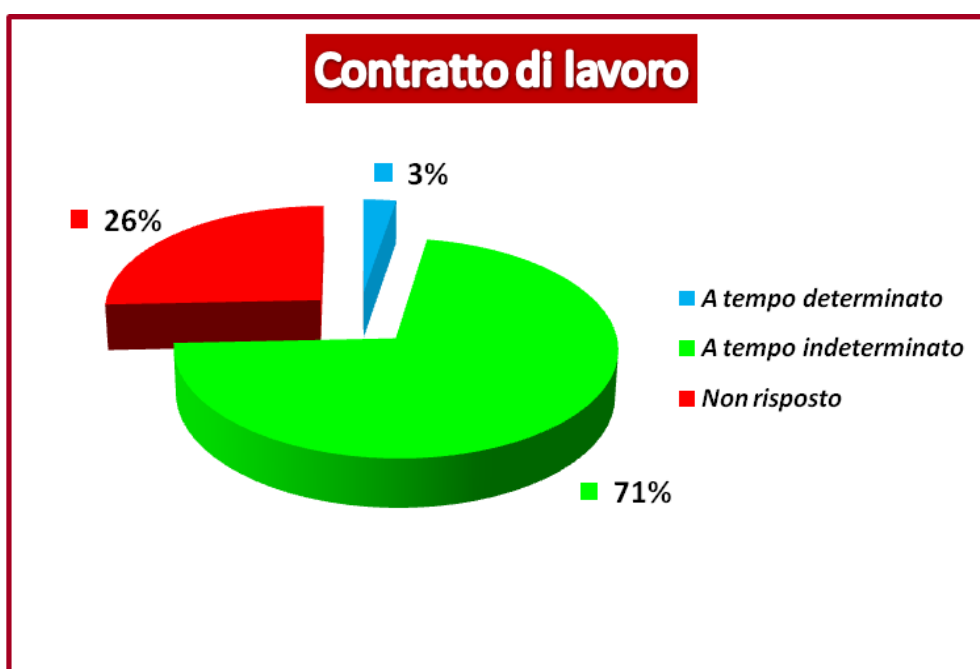


Figura 4: Anzianità di servizio

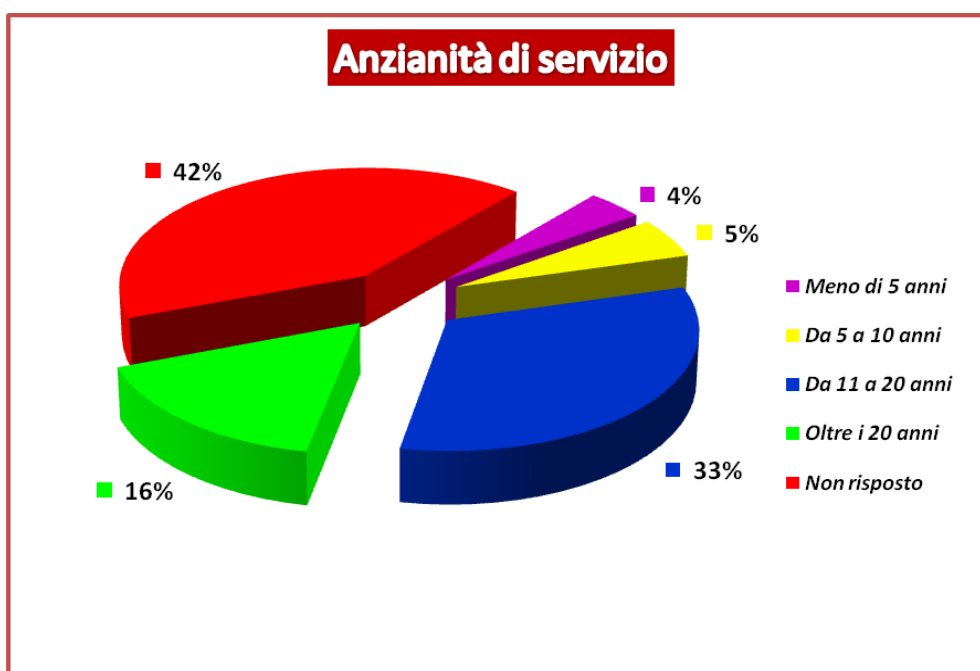
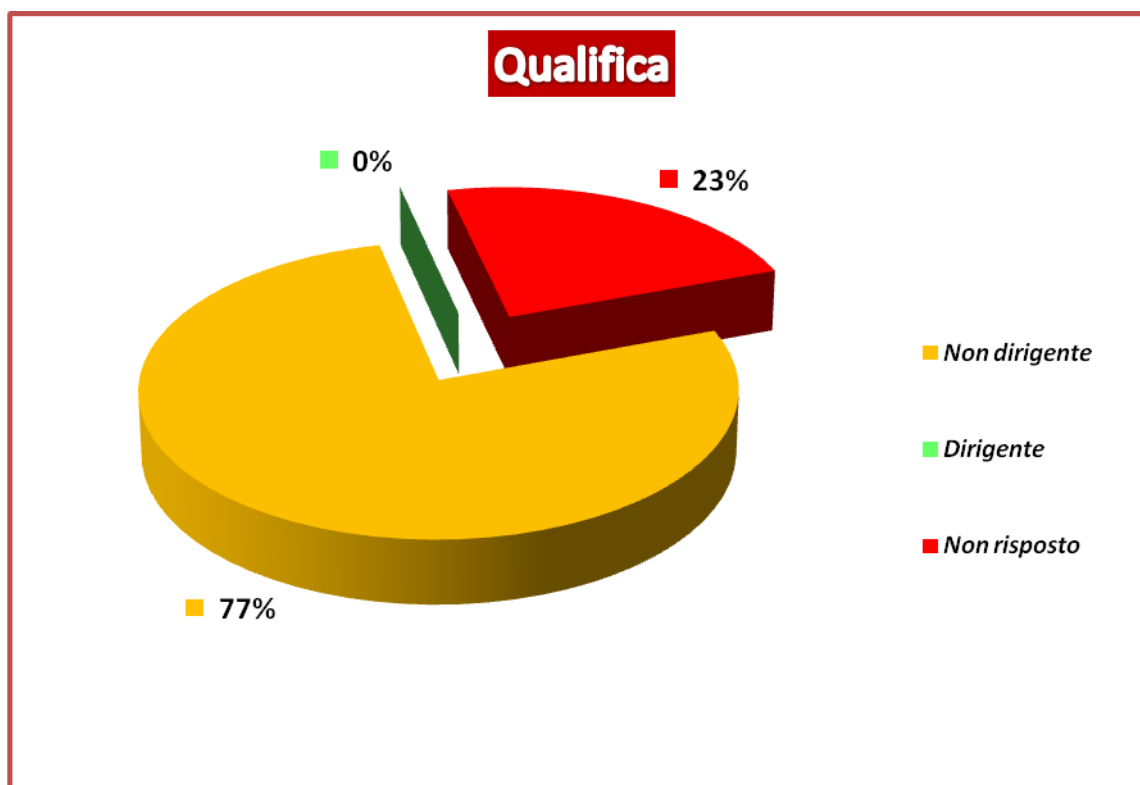
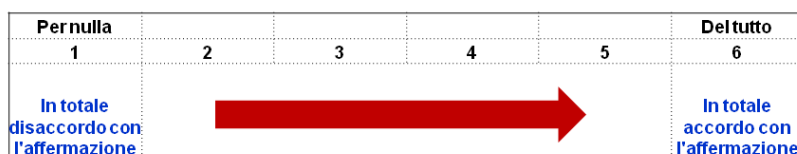
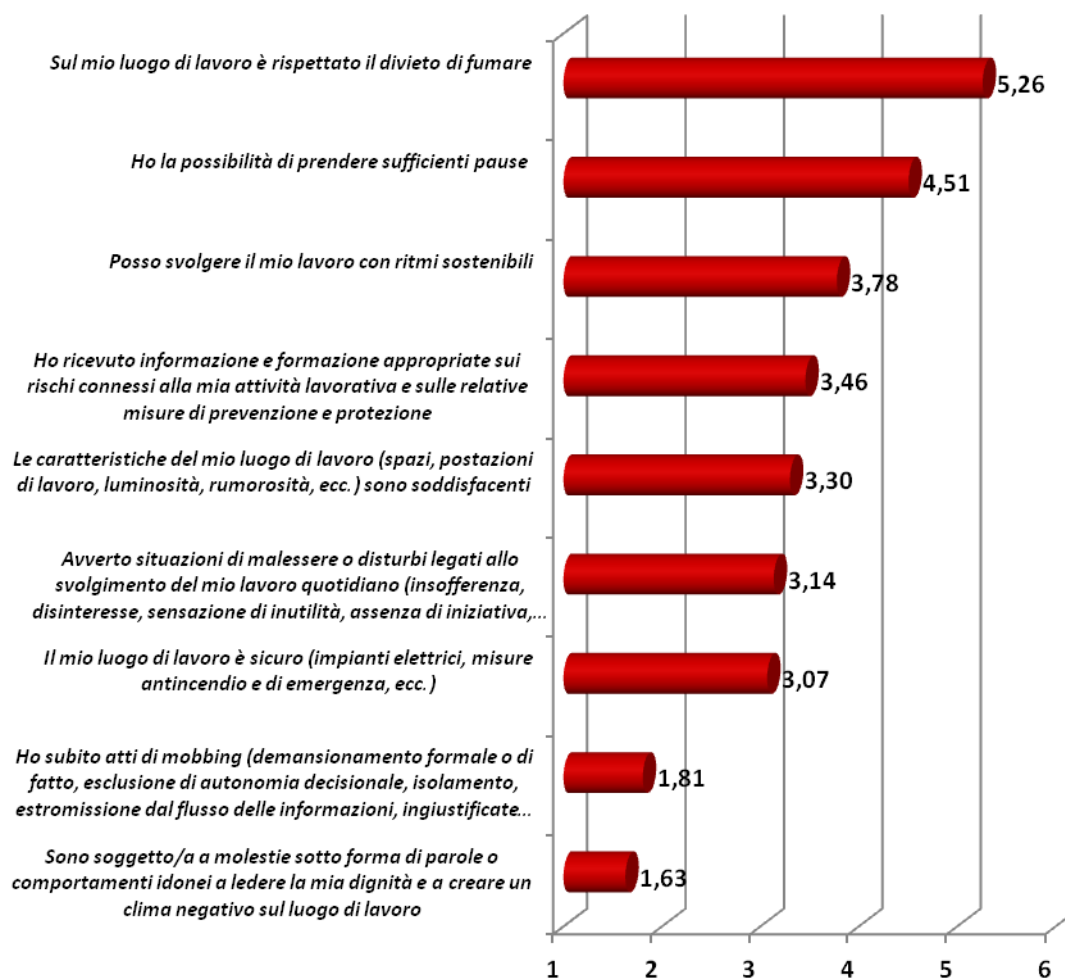


Figura 5: Qualifica dei rispondenti



Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress

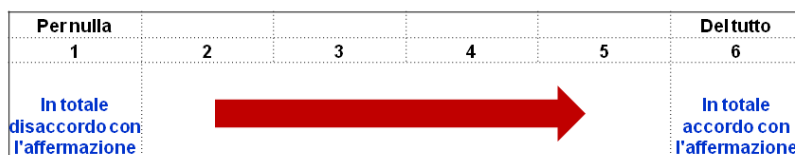
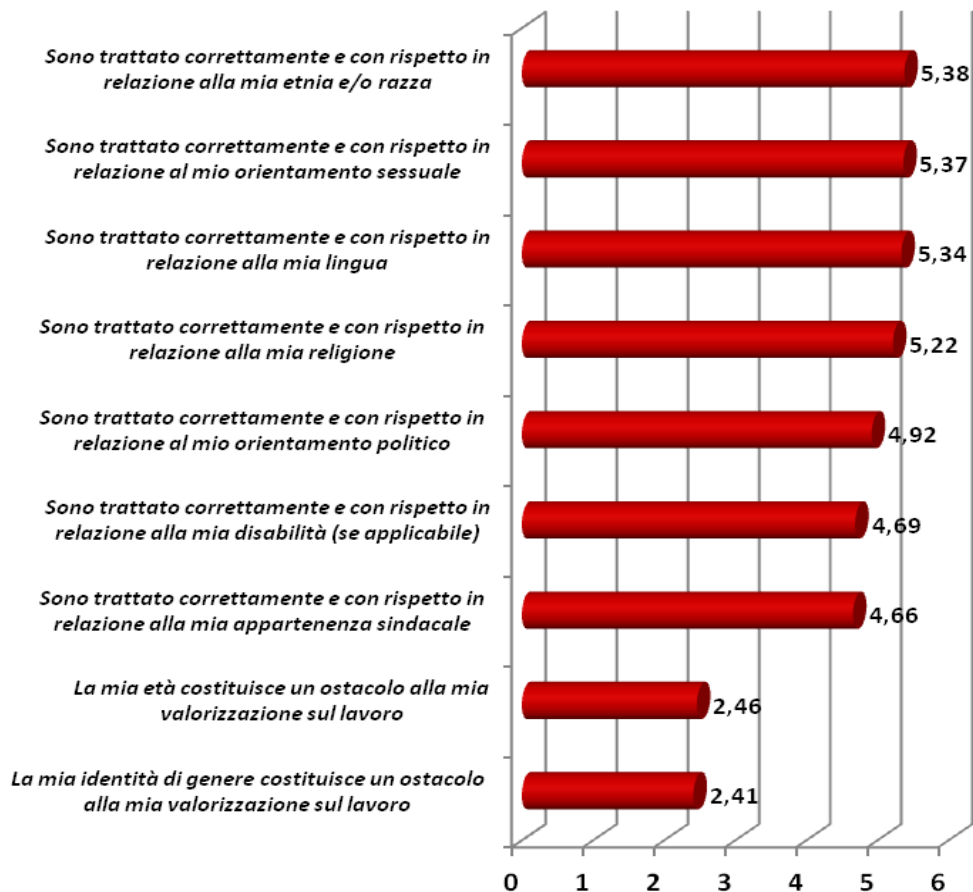


I valori medi di **1,81** e **1,63** ottenuti dalle risposte formulate in relazione al “mobbing” e alle “molestie” costituiscono un fattore positivo, denotando l’efficacia delle azioni intraprese dall’amministrazione camerale a tutela della dignità e dell’integrità della persona nel contesto lavorativo. Altre azioni di miglioramento dovranno, comunque, essere implementate per evitare l’avvertenza, nei propri dipendenti, di situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del lavoro quotidiano (valore medio **3,14**).

La possibilità di prendere sufficienti pause e di svolgere il proprio lavoro con ritmi sostenibili (ottenendo rispettivamente un risultato medio di **4,51** e di **3,78**) riflettono l’attenzione posta per la riduzione di fattori di “percezione di stress”.

Benessere organizzativo: le discriminazioni

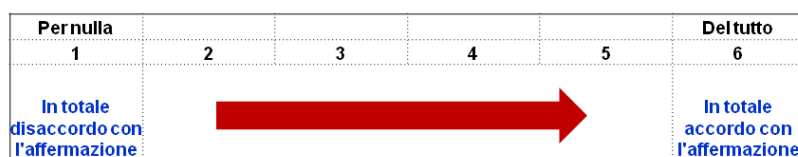
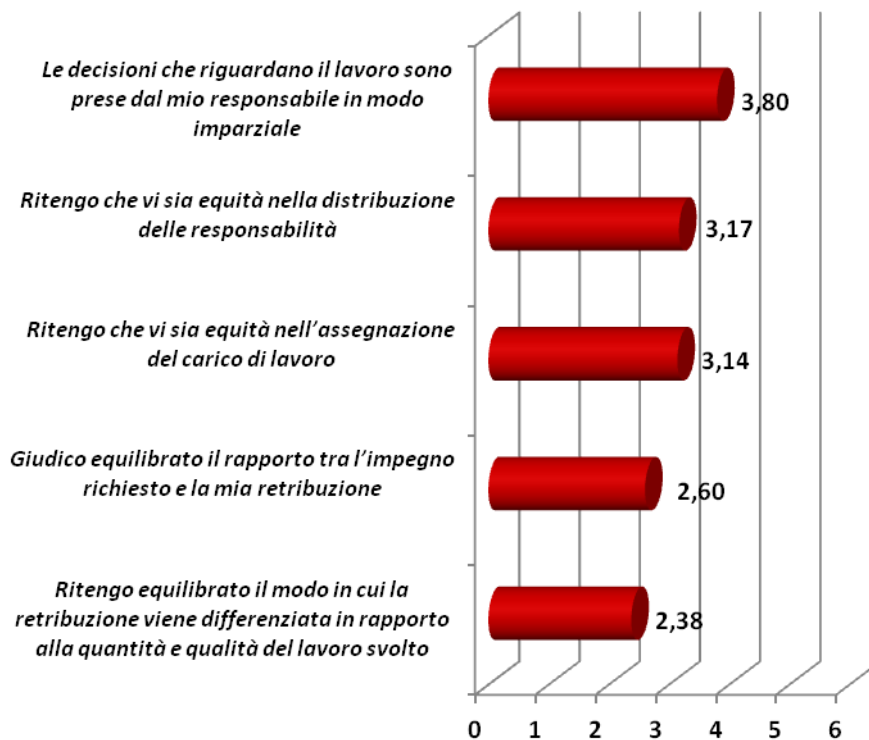
Le discriminazioni



In linea generale, i valori rivelano un clima molto sereno per quanto riguarda la percezione di discriminazioni. Costituiscono eccezioni l'identità di genere e l'età che sembrano in parte ostacolare la valorizzazione sul lavoro.

Benessere organizzativo: l'equità nell'amministrazione

L'equità nella mia amministrazione

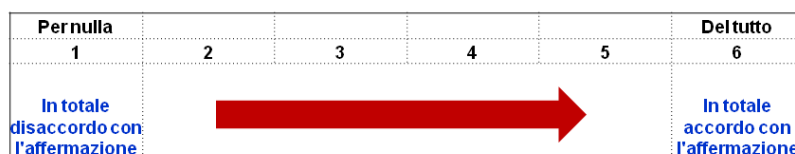
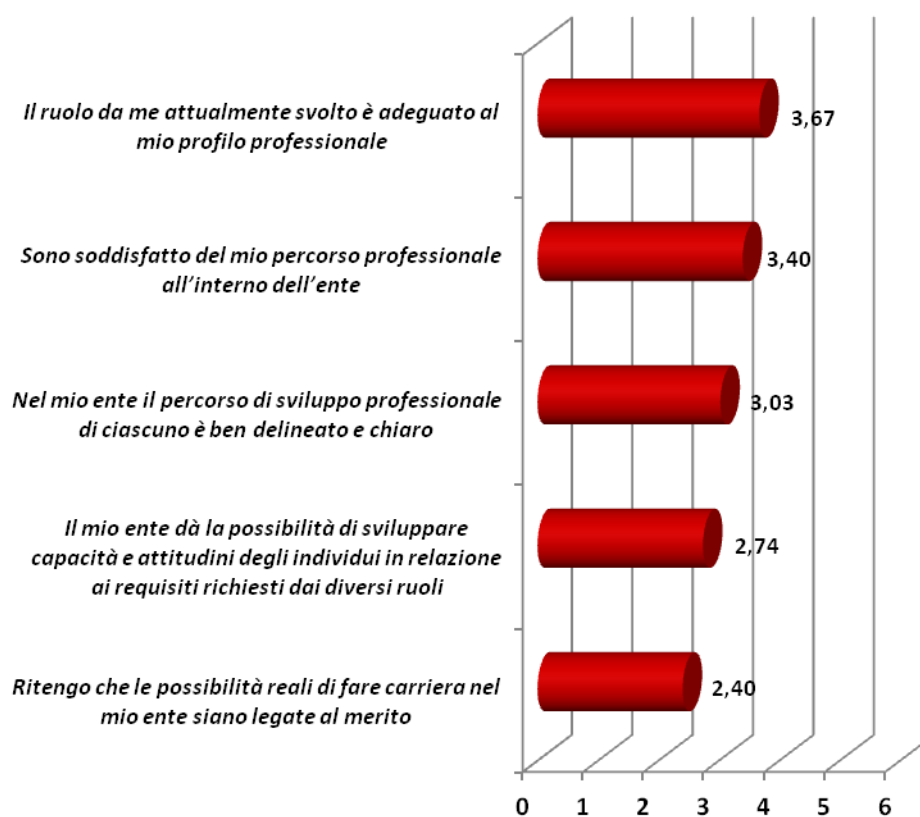


Dall'analisi delle risposte raggruppate nel fattore "Equità nella mia organizzazione", emergono alcune criticità correlate ad aspetti economici.

In particolare, viene evidenziata la sproporzione tra impegno richiesto, qualità e quantità del lavoro svolto e retribuzione percepita.

Benessere organizzativo: carriera e sviluppo professionale

Carriera e sviluppo professionale

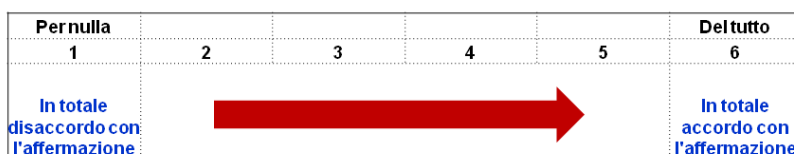
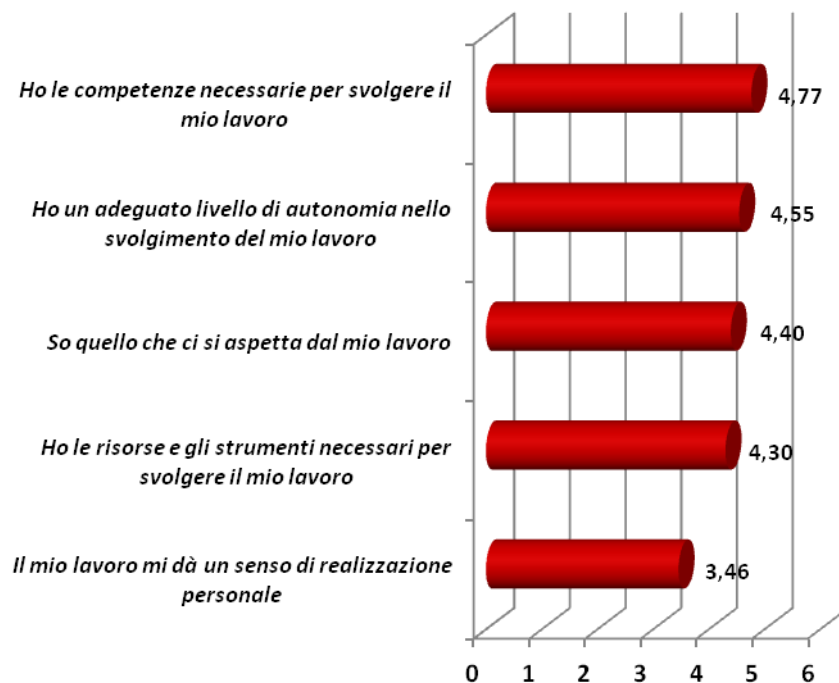


Come nelle precedenti indagini sul Benessere Organizzativo, emerge la problematica correlata alle reali prospettive di carriera, rallentate dal processo di riforma in atto nella Pubblica Amministrazione.

Positivi sono, invece, i valori medi ottenuti in relazione all'adeguatezza del proprio profilo professionale rispetto al ruolo svolto (3,67) e alla soddisfazione per il proprio percorso professionale all'interno dell'ente (3,40).

Benessere organizzativo: il mio lavoro

Il mio lavoro

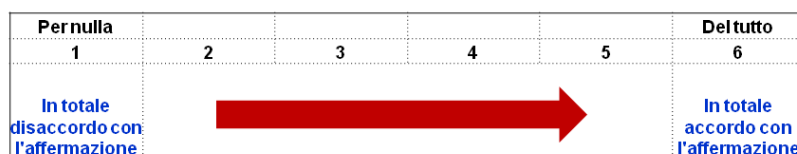
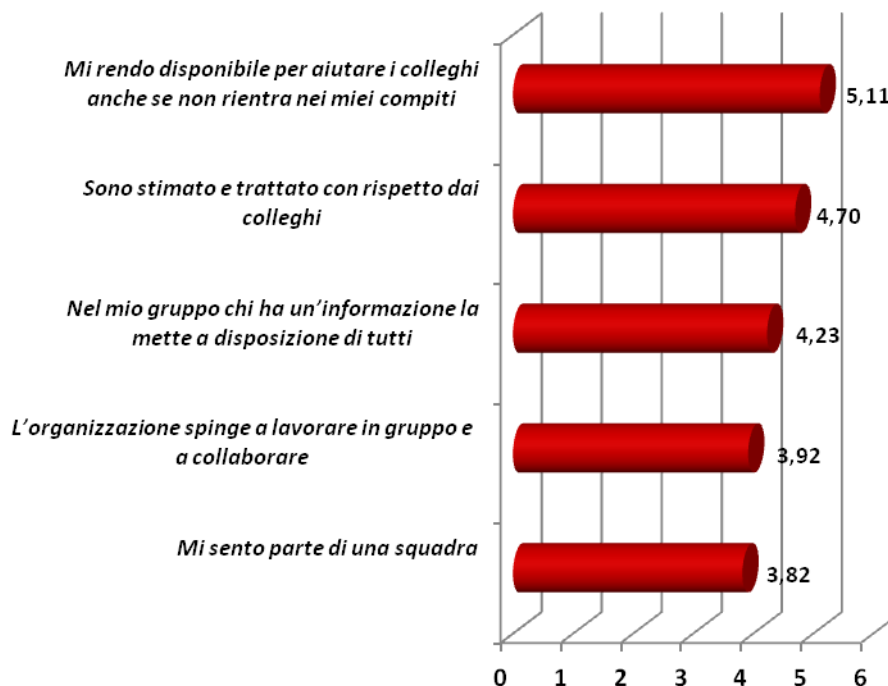


Le risposte alle domande della sezione “il mio lavoro” dimostrano alcuni *punti di forza* della Camera di Commercio di Verona. Il personale ritiene, infatti, in prevalenza:

- di avere competenze, risorse e strumenti adeguati per svolgere il proprio lavoro;
- che il livello di autonomia sia adeguato;
- che gli obiettivi da raggiungere con il proprio lavoro siano chiari e ben definiti.

Benessere organizzativo: i miei colleghi

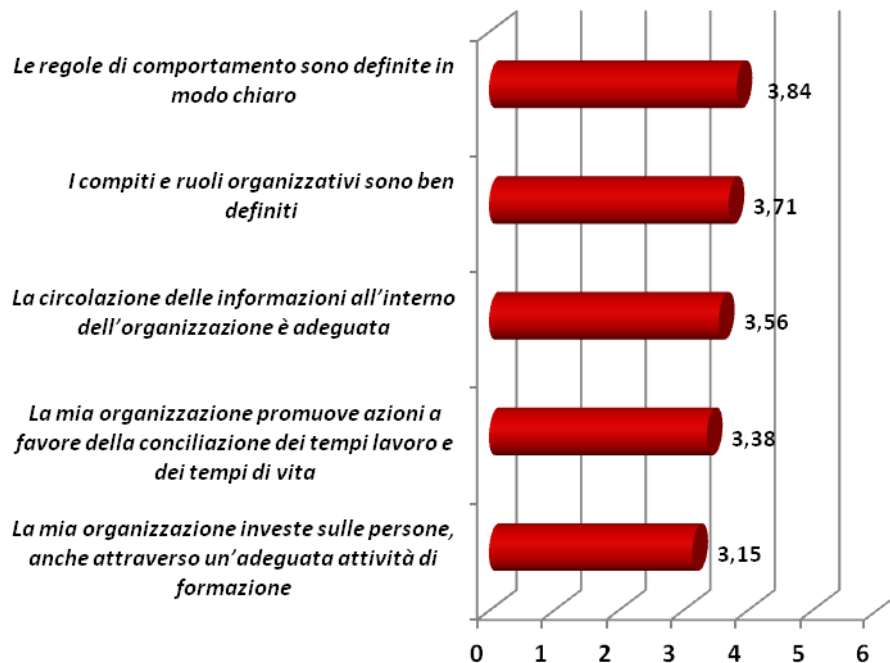
I miei colleghi



Come nelle precedenti indagini di Benessere Organizzativo, il “Rapporto con i colleghi” si conferma un *punto di forza* della Camera di Commercio di Verona. Viene evidenziato, in particolare, lo spirito di collaborazione (**5,11**), cui segue la stima ed il rispetto tra colleghi (**4,70**), nonché la circolazione delle informazioni (**4,23**).

Benessere organizzativo: il contesto del mio lavoro

Il contesto del mio lavoro



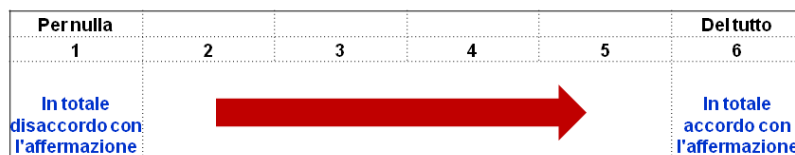
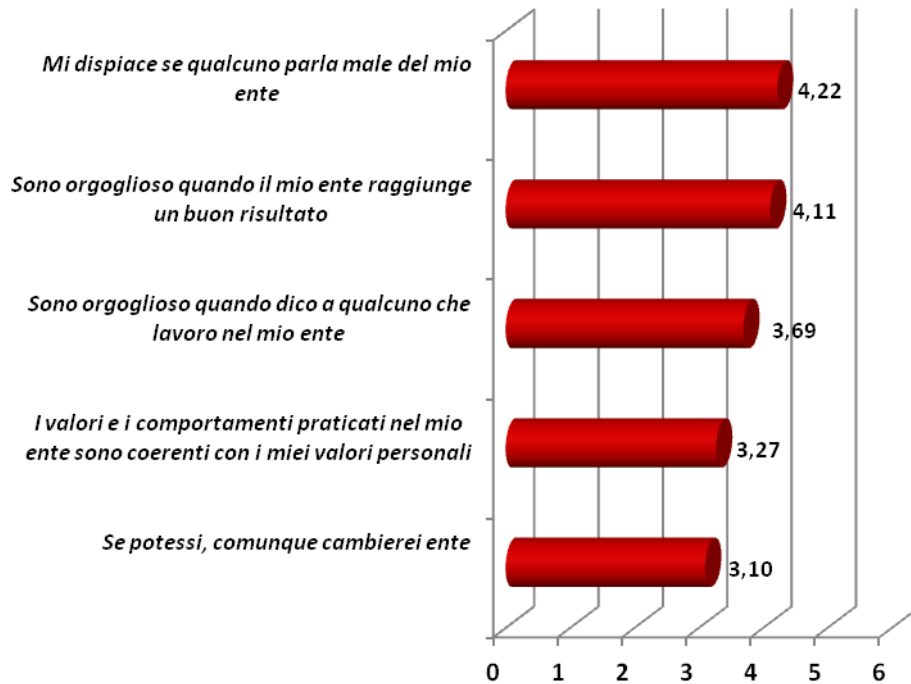
Pernulla						Del tutto
1	2	3	4	5	6	
In totale disaccordo con l'affermazione						In totale accordo con l'affermazione

I quesiti della sezione “Il contesto del mio lavoro” ripropongono di fatto, anche se con diversa formulazione, alcuni elementi già precedentemente esaminati.

I riscontri non fanno che confermare la positività delle percezioni in relazione a chiarezza delle regole di comportamento, definizione dei compiti e dei ruoli organizzativi, circolazione delle informazioni, flessibilità organizzativa, attenzione allo sviluppo professionale anche attraverso adeguata attività formativa.

Benessere organizzativo: il senso di appartenenza

Il senso di appartenenza



Questa sezione ha fatto registrare risposte complessivamente positive, segnale del senso di attaccamento e di identificazione con il proprio ente da parte dei dipendenti camerali.

Benessere organizzativo: l'immagine dell'amministrazione

L'immagine della mia amministrazione

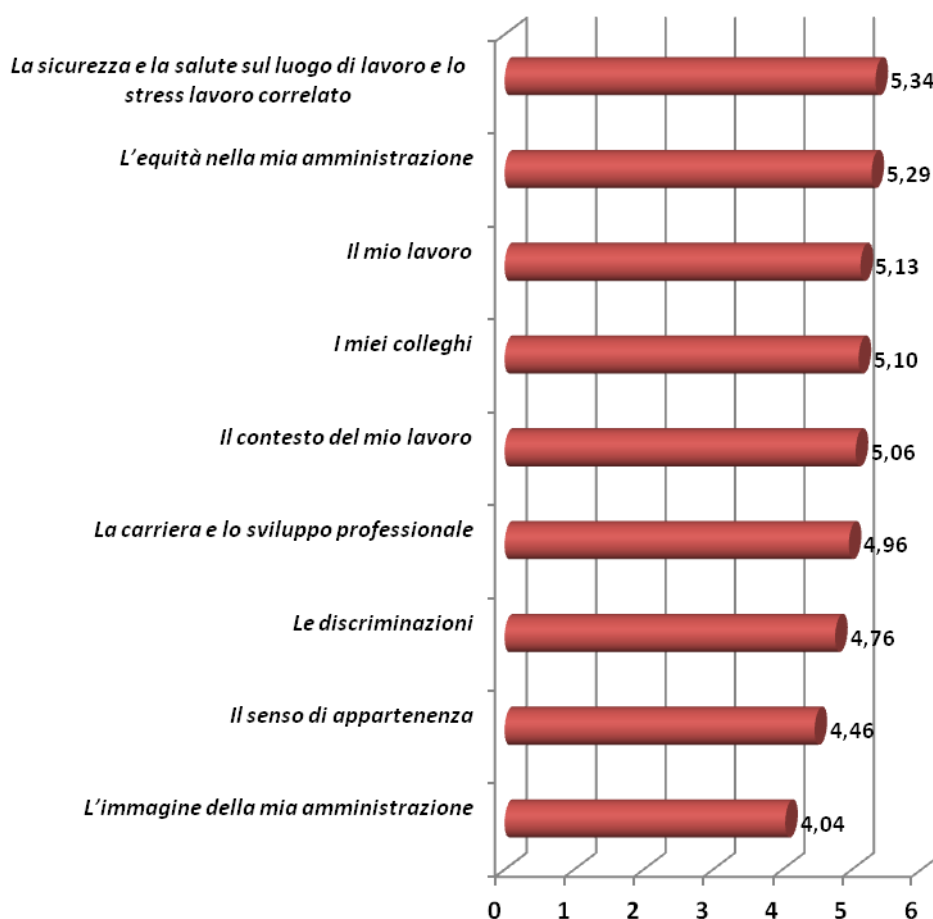


Pernulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

Dal grafico emerge che la valutazione più positiva riguardo all'importanza della Camera di Commercio per la collettività si ha tra i familiari e le persone più vicine ai dipendenti, mentre è inferiore, ad avviso degli stessi, l'importanza percepita fra gli utenti e la gente in genere.

Benessere organizzativo: importanza ambiti di indagine

Importanza degli ambiti di indagine

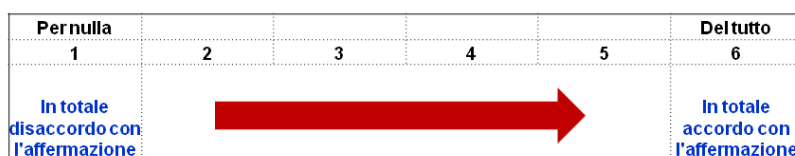
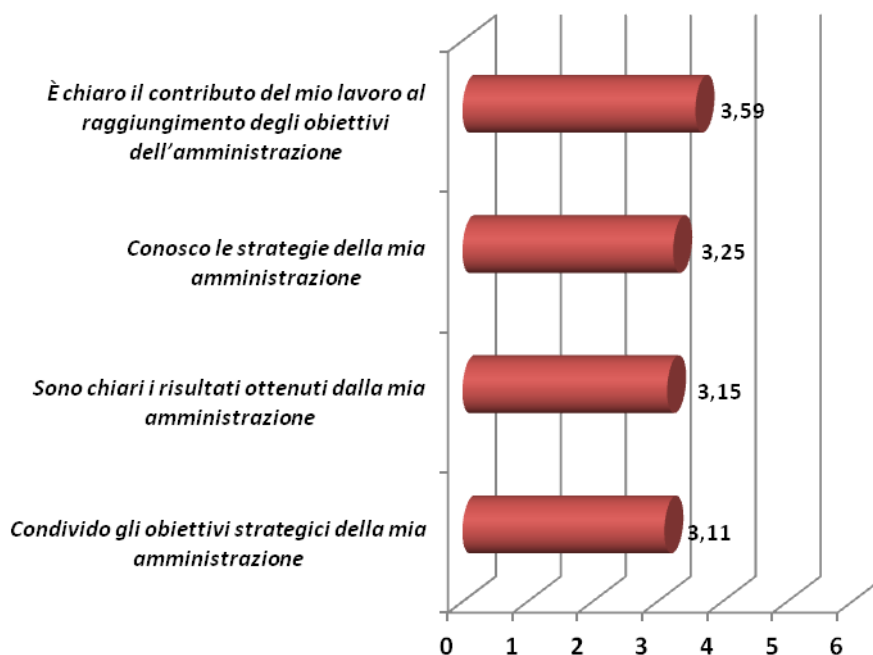


Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
Minimo grado importanza attribuito					Massimo grado di importanza attribuito

Molto elevato appare il giudizio dei dipendenti camerali relativamente all'importanza, per il proprio benessere organizzativo, dei settori oggetto dell'indagine, con valori medi sempre superiori a 4, a dimostrazione dell'adeguatezza e della congruenza dei settori di indagine alle esigenze ed alla sensibilità del personale.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

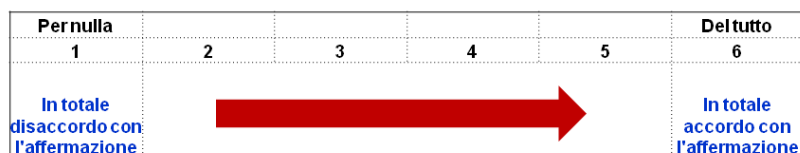
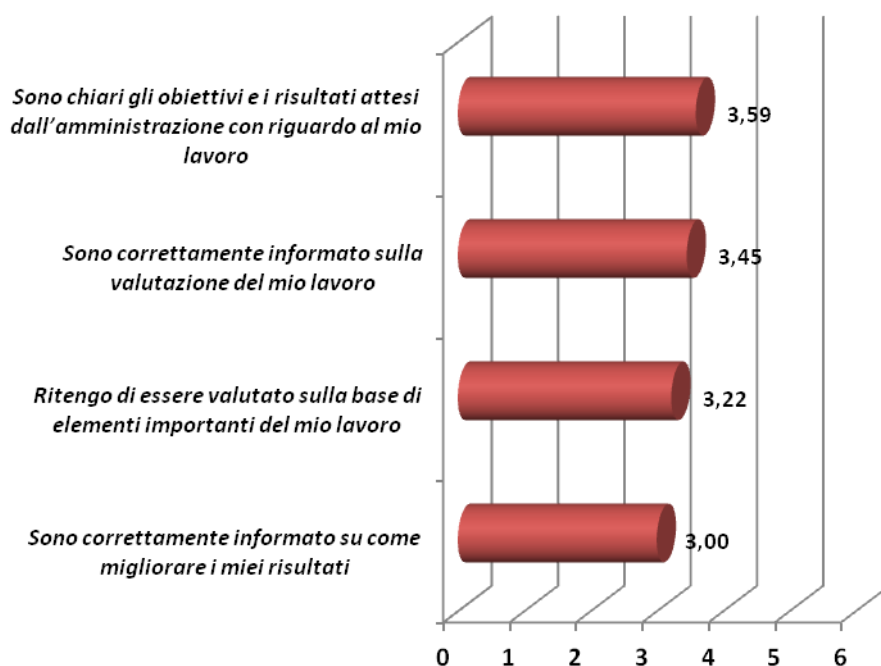
La mia organizzazione



I valori medi fanno registrare un adeguato grado di coinvolgimento nel processo “produttivo” dell’organizzazione, attraverso la consapevolezza del contributo di ciascuno al raggiungimento degli obiettivi dell’amministrazione, nonché attraverso la conoscenza e condivisione delle strategie e dei risultati attesi.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

Le mie performance

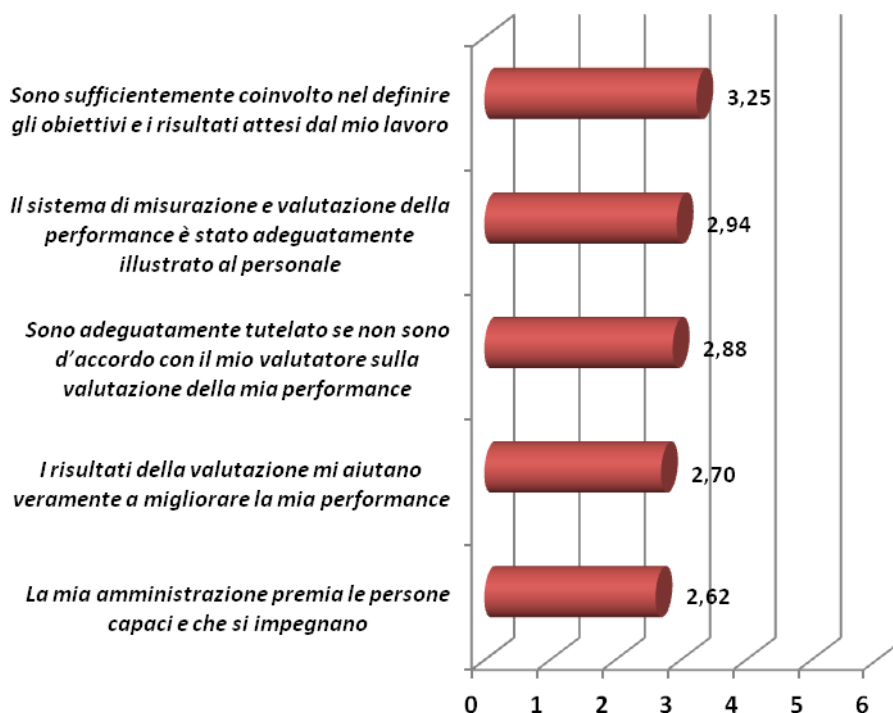


In sintonia con le risposte date nella precedente sezione, viene ribadita un'adeguata chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi. Anche le informazioni sulla valutazione del proprio lavoro e l'importanza degli elementi di tale valutazione hanno ottenuto medie positive.

L'aspettativa, da parte dei dipendenti camerali, di ottenere maggiori informazioni sulle strategie finalizzate al miglioramento dei risultati conseguiti e/o delle attività svolte dimostra senso di responsabilità e spirito costruttivo.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

Il funzionamento del sistema



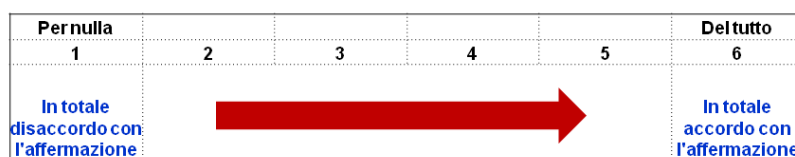
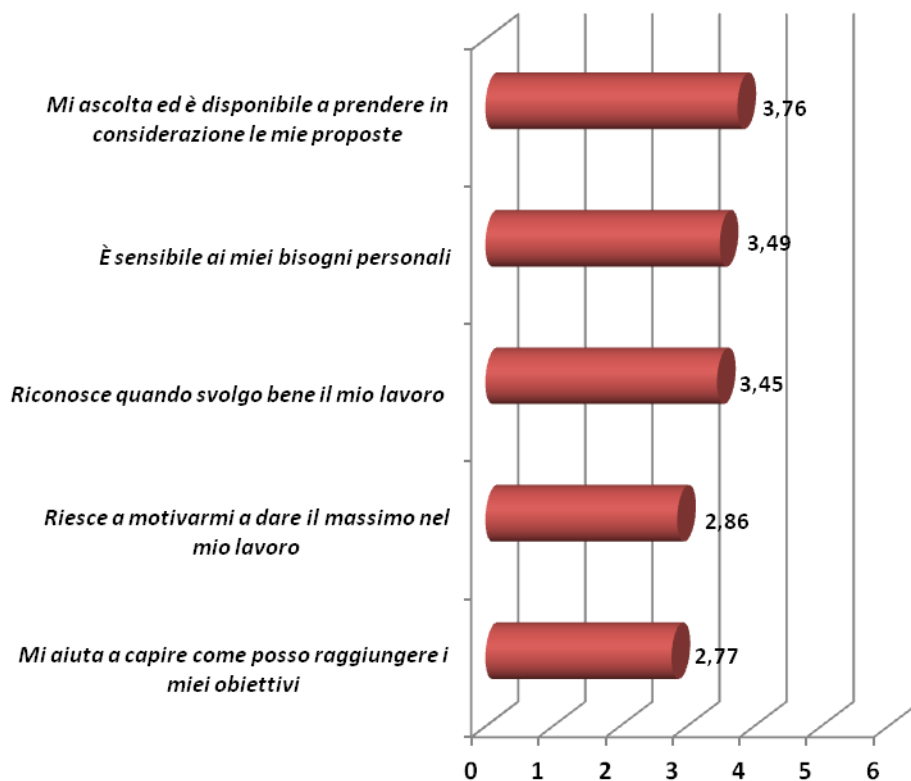
Pernulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

Una prima analisi dei dati che emergono da questo settore conferma un livello di soddisfazione positivo in merito al coinvolgimento nella definizione degli obiettivi e dei risultati attesi dal proprio lavoro.

Per quanto riguarda il sistema di misurazione e valutazione della performance recentemente adottato, viene ravvisata la necessità di un processo di ulteriore diffusione e coinvolgimento.

Valutazione del superiore gerarchico

Il mio capo e la mia crescita

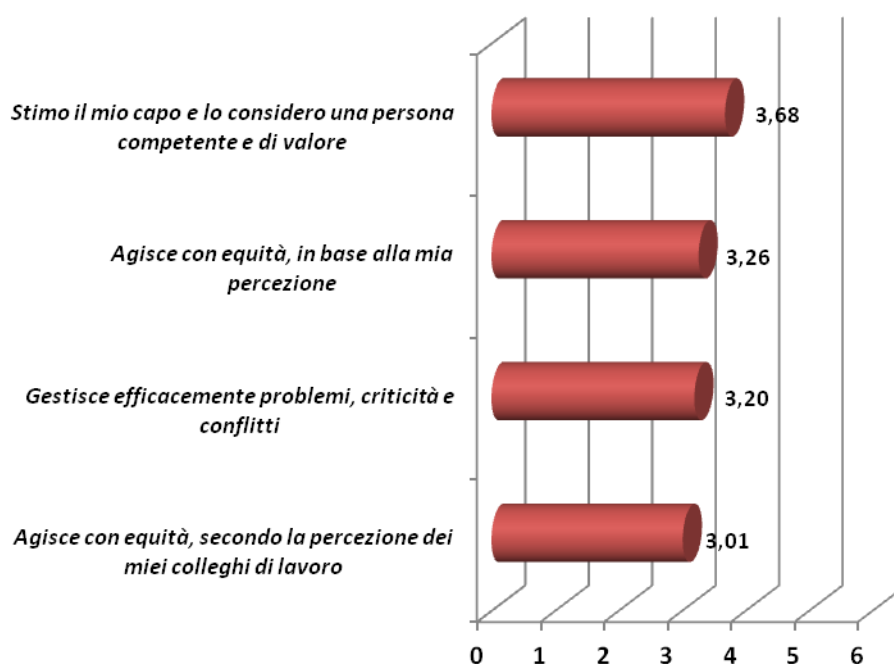


In questa sezione, in cui sono state inserite domande orientate ad esplorare il rapporto umano fra il dirigente ed il dipendente, il livello di soddisfazione risulta prevalentemente positivo.

In linea con le risposte fornite nella sezione “Le mie performance” viene confermata l’aspettativa da parte dei dipendenti camerale di ottenere maggiori informazioni sulle strategie finalizzate al miglioramento dei risultati conseguiti e/o delle attività svolte.

Valutazione del superiore gerarchico

Il mio capo e l'equità



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

Tutte positive le medie dei giudizi riguardanti i comportamenti organizzativi, le capacità manageriali, nonché le conoscenze e le capacità tecniche del proprio dirigente.

Particolarmente elevato è il valore espresso in merito alla stima nei confronti del proprio dirigente (**3,68**).

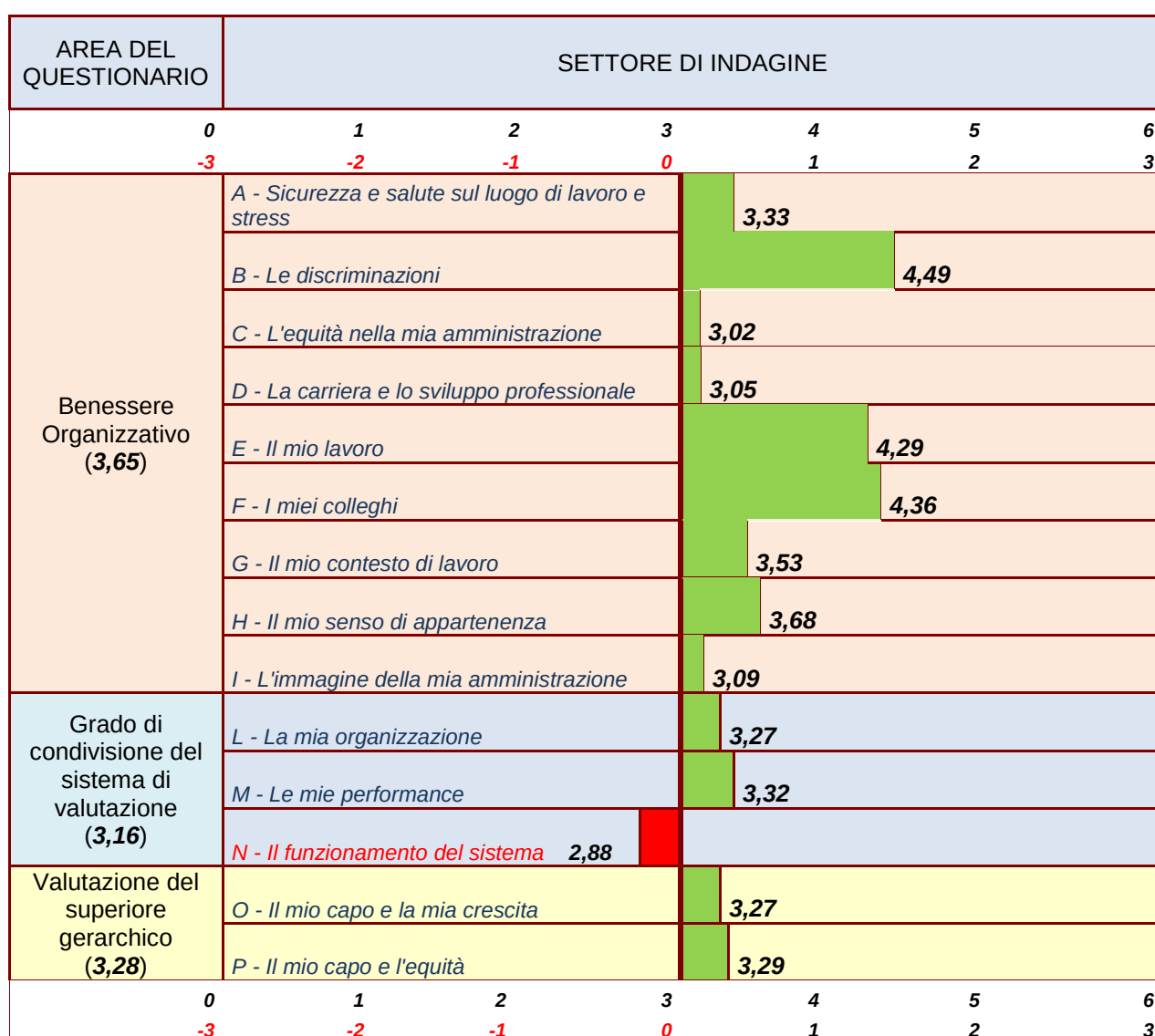
Considerazioni finali

Per dare una più immediata ed intuitiva comprensione dei risultati dell'indagine, i valori sono stati rappresentati in un unico grafico. I risultati sono riassunti per Aree del questionario, per settori di indagine e gruppi di domande⁴.

Nell'analisi dei risultati sono stati considerati sufficienti, per ciascun settore di indagine, 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.

Grafico 1: Sintesi generale dei risultati dell'indagine



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.

Considerazioni finali

I risultati evidenziano, per tutte le Aree del questionario, un valore medio positivo. Alcuni settori sono caratterizzati da un elevato livello globale di soddisfazione, quali:

- le discriminazioni, con un valore medio pari a **4,49**
- i miei colleghi, con un valore medio pari a **4,36**
- il mio lavoro, con un valore medio pari a **4,29**

L'unico settore che presenta un valore medio non soddisfacente è il funzionamento del sistema, che costituirà, pertanto, oggetto di opportune azioni di miglioramento.

Infine, ad ulteriore conferma dell'esito positivo dell'indagine, si segnalano i seguenti dati:

- i quesiti relativi alle Aree e Settori sopra descritti erano **71**;
- **58** quesiti hanno ottenuto una valutazione media soddisfacente (pari all'**82%** dei casi);