Camera di Commercio
Verona

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 2014

Indice

Introduzione 4

Obiettivi dell'indagine 5

Note metodologiche 6

Caratteristiche dei rispondenti 9

Benessere organizzativo 12

- *Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress* 12
- *Le discriminazioni* 13
- *L'equità nella mia amministrazione* 14
- *Carriera e sviluppo professionale* 15
- *Il mio lavoro* 16
- *I miei colleghi* 17
- *Il contesto del mio lavoro* 18
- *Il senso di appartenenza* 19
- *L'immagine della mia amministrazione* 20
- *Importanza degli ambiti di indagine* 21

Grado di condivisione del sistema di valutazione 22

- *La mia organizzazione* 22
- *Le mie performance* 23
- *Il funzionamento del sistema* 24

Valutazione del superiore gerarchico[1] 25

- *Il mio capo*[2] *e la mia crescita* 25
- *Il mio capo e l'equità* 26
- *Considerazioni Finali* 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 sedicesimo 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 2013, 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 2014 si colloca in un momento storico particolare, in cui viene ripensato il ruolo del sistema camerale. Il questionario è infatti stato somministrato a ridosso dei provvedimenti che prevedono la riduzione delle entrate delle Camere di Commercio a partire dal 2015.

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 approvato dalla Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CiVIT).

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

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

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

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

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

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

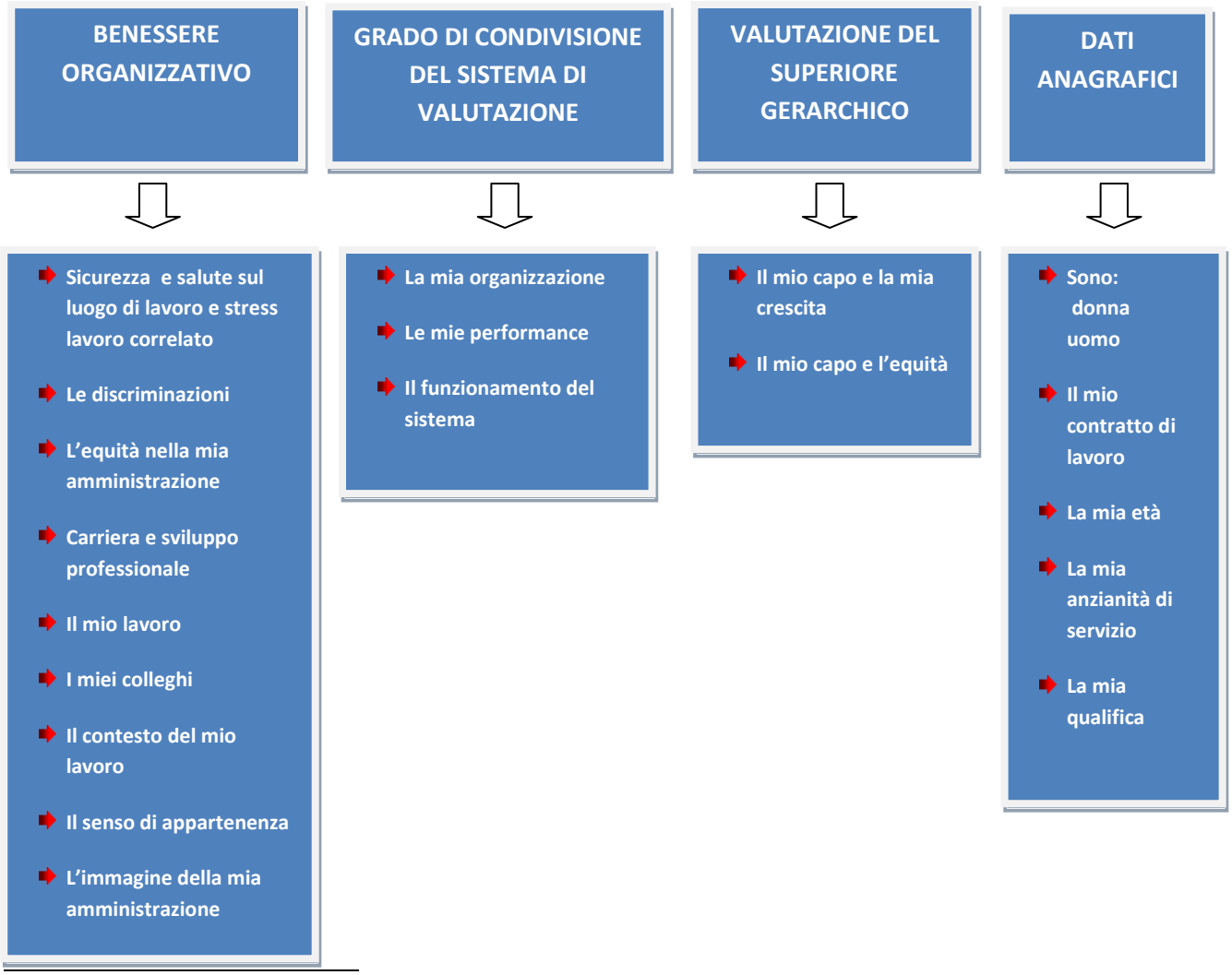
Le struttura del questionario

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 negativa[3].

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 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:

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 103 questionari su un totale di 119 persone in organico, di cui 117 con contratto a tempo indeterminato e 2 con contratto a tempo determinato. Sono stati restituiti compilati **65** questionari, che corrispondono ad un **tasso di risposta del 63%** (risultato in linea con il tasso di risposta della 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

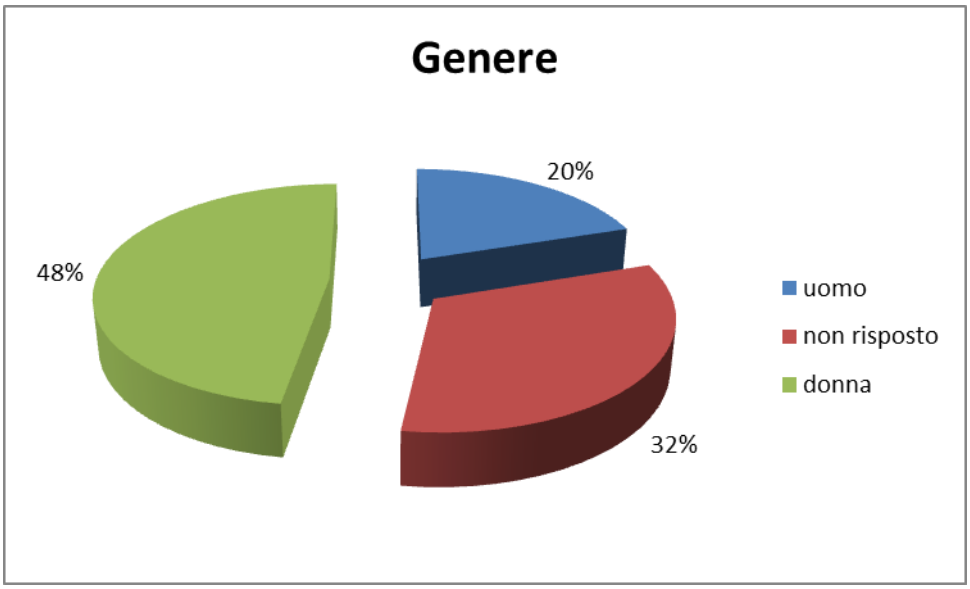


Figura 2: Età dei rispondenti

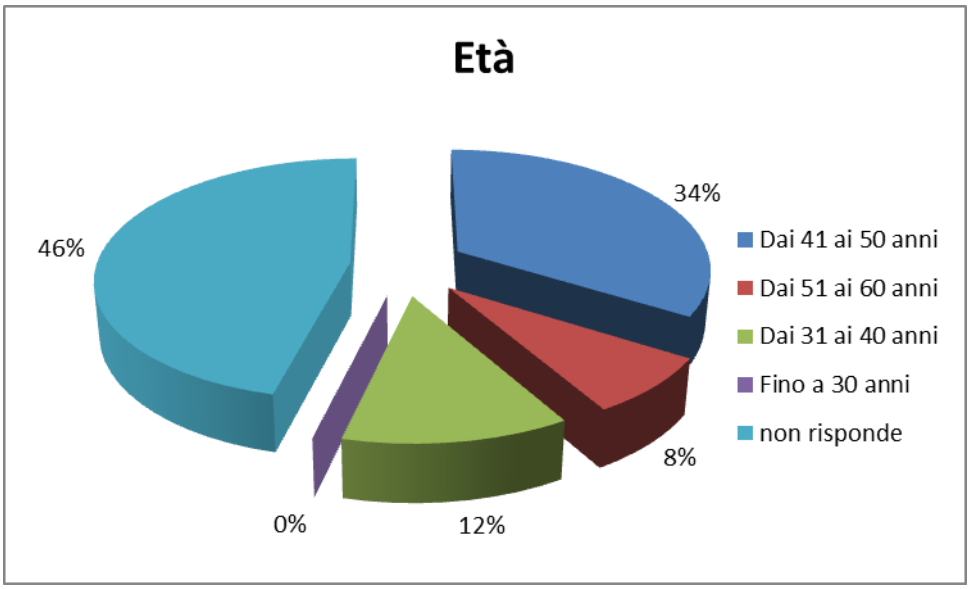


Figura 3: Tipologia contrattuale

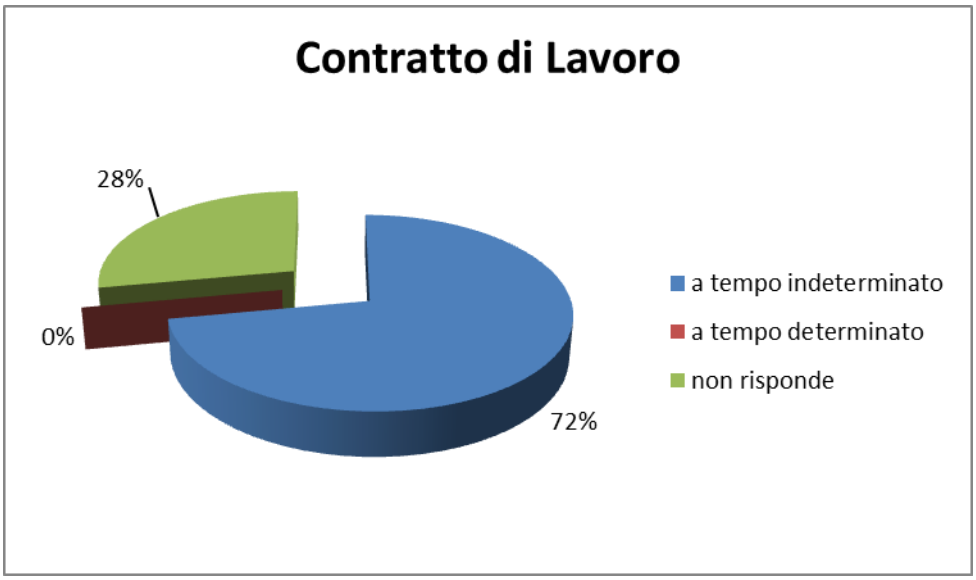


Figura 4: Anzianità di servizio

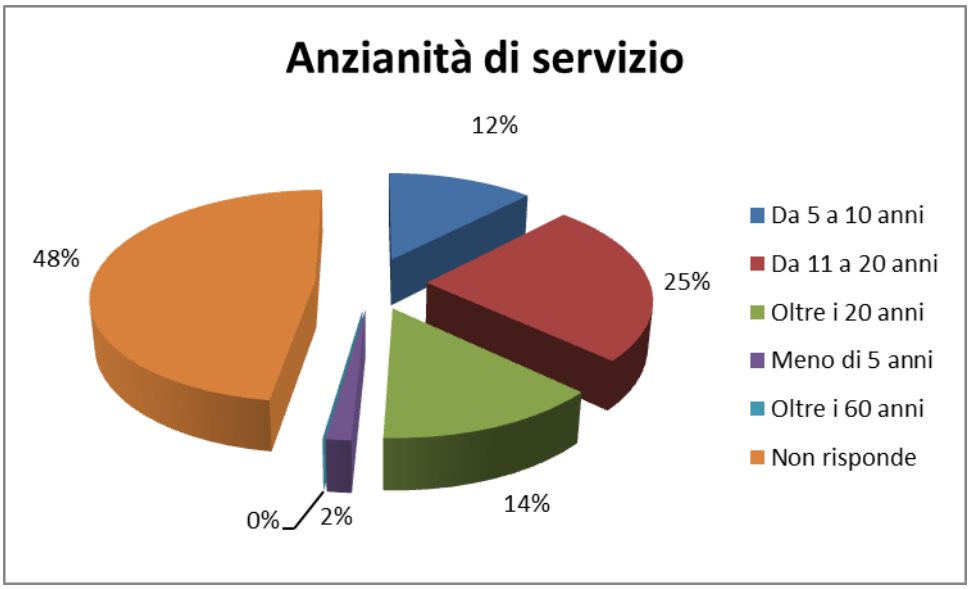
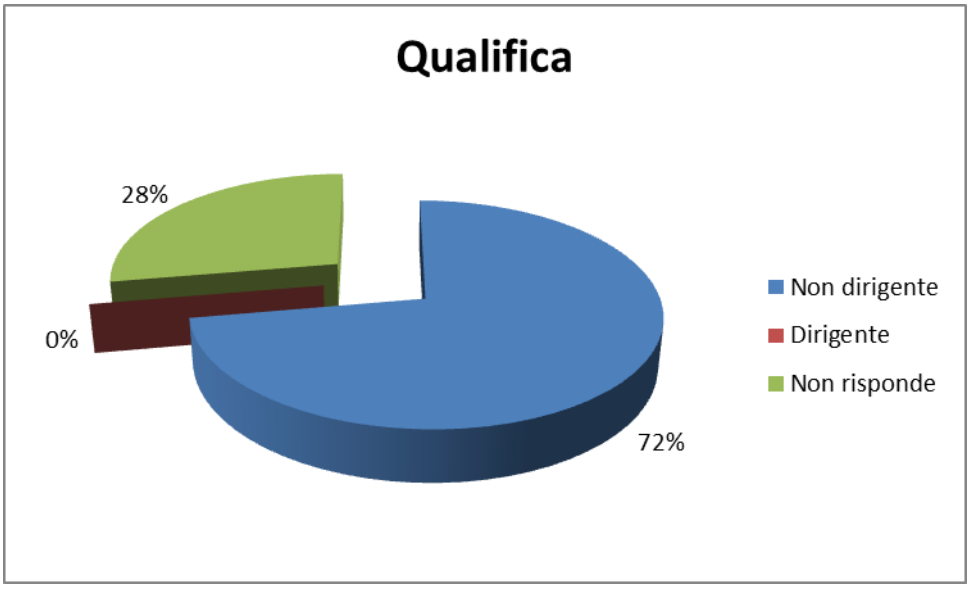
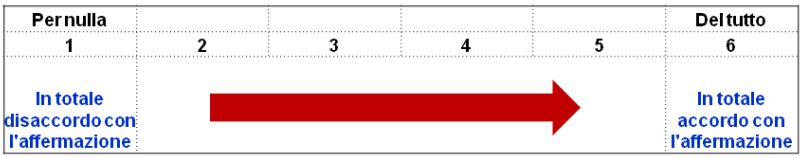


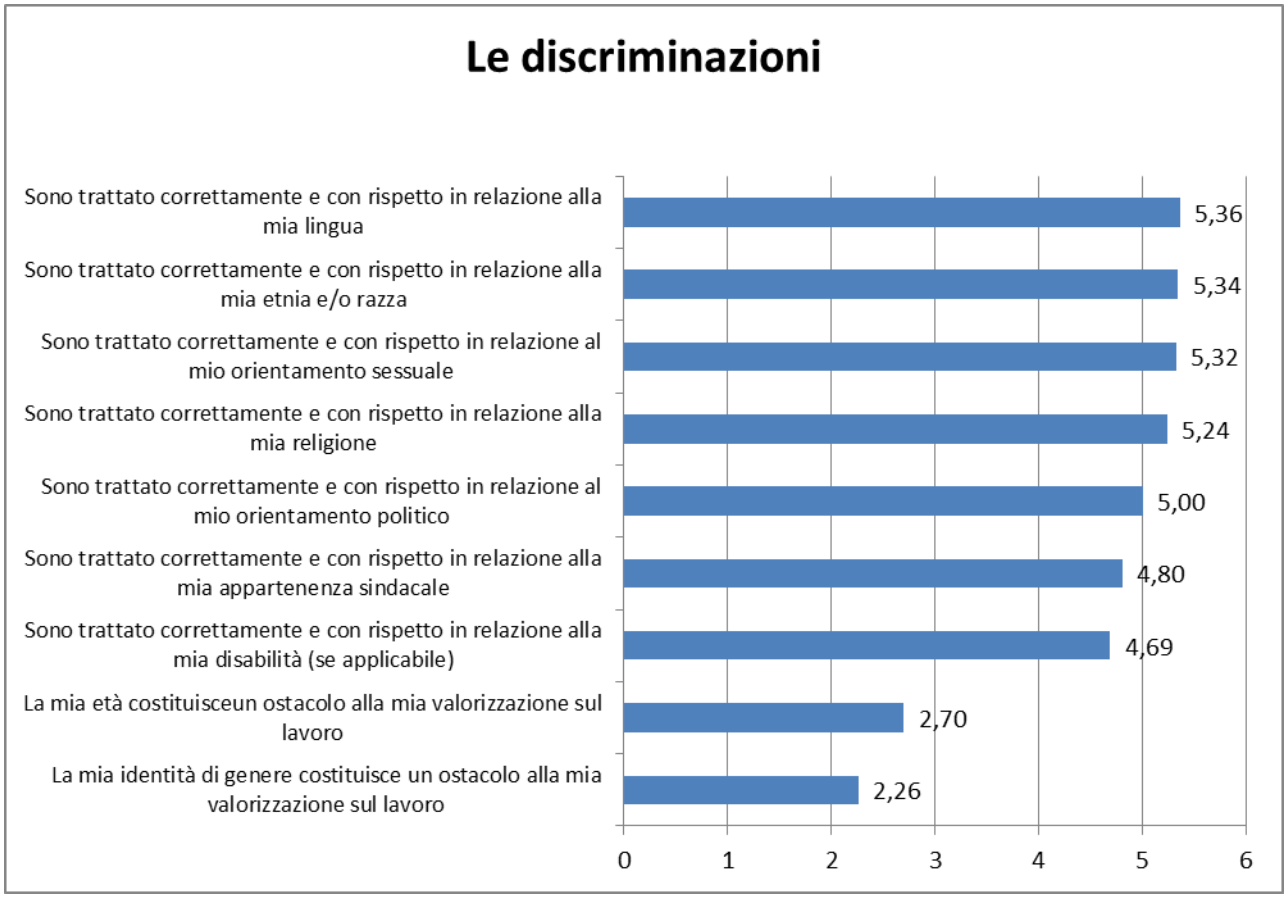
Figura 5: Qualifica dei rispondenti





Aumentano rispetto al 2013 la percezione di poter svolgere il proprio lavoro con ritmi sostenibili, di essere adeguatamente informati sui rischi connessi all'attività lavorativa e la soddisfazione in merito alle caratteristiche del proprio luogo di lavoro. Inalterati gli altri indicatori, fatta eccezione per il rispetto del divieto di fumare che, pur mantenendosi l'indicatore con il livello più alto, subisce una drastica riduzione rispetto all'anno precedente.

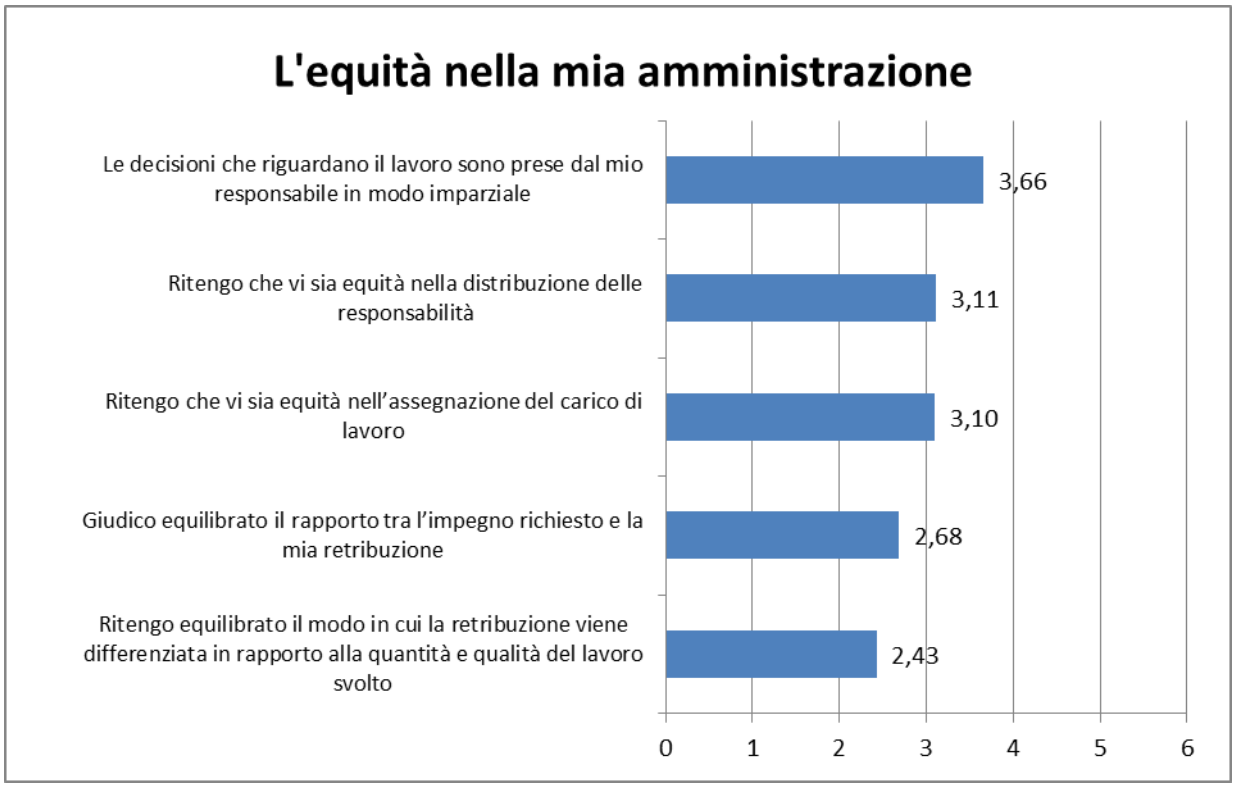
Benessere organizzativo: le discriminazioni

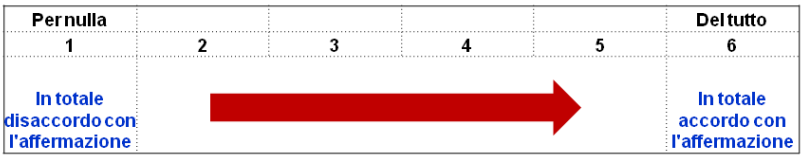


Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

In linea con l'indagine 2013, i valori rivelano un clima molto sereno per quanto riguarda la percezione di discriminazioni.

Benessere organizzativo: l'equità nell'amministrazione

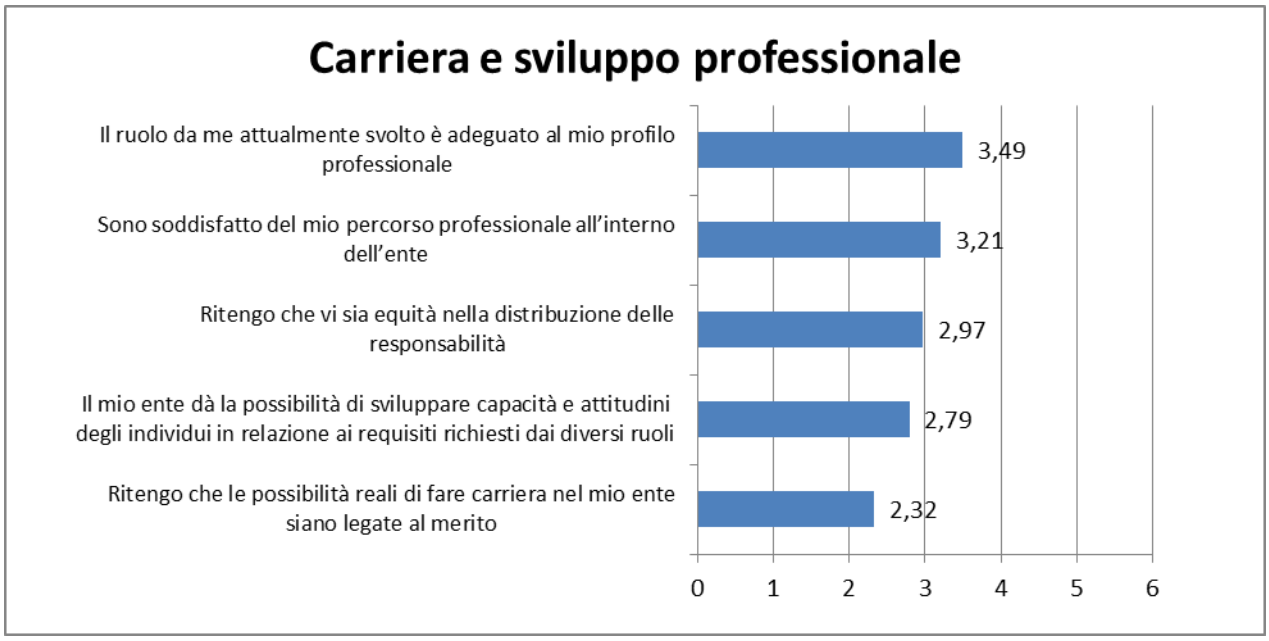


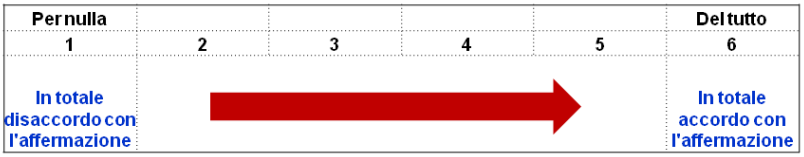


Anche quest'anno, dall'analisi delle risposte raggruppate nel fattore "Equità nella mia organizzazione", emergono alcune criticità correlate ad aspetti economici.

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

Benessere organizzativo: carriera e sviluppo professionale

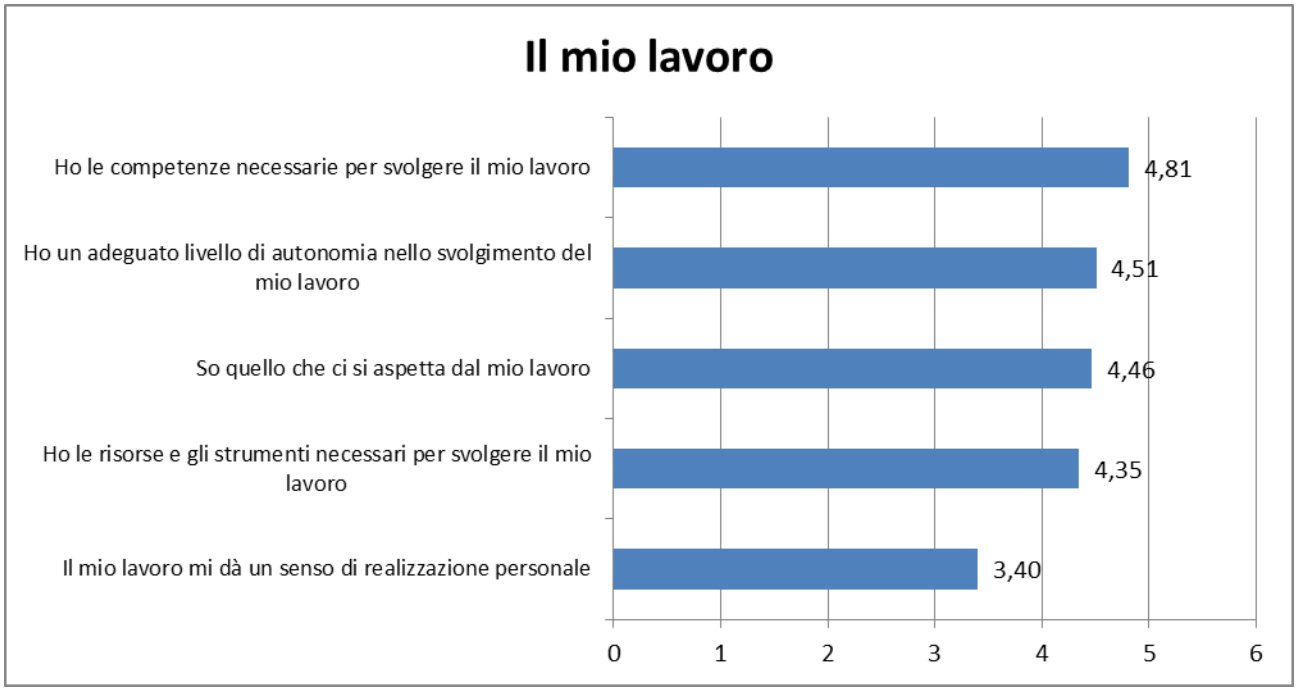


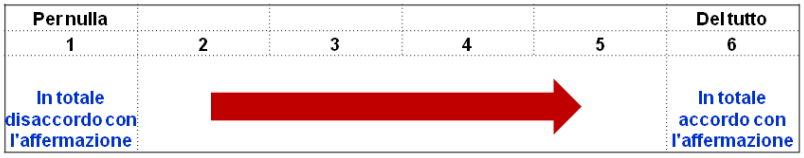


Come nelle precedenti indagini sul Benessere Organizzativo, emerge la problematica correlata alle reali prospettive di carriera, rallentate dal processo di riforma in atto nella Pubblica Amministrazione.

Questo aspetto si è acuito nel 2014, anche in considerazione del fatto che il questionario è stato somministrato nel periodo di discussione della riforma degli enti camerali, sfociata nel decreto che prevede la riduzione delle entrate per il triennio 2015-2017.

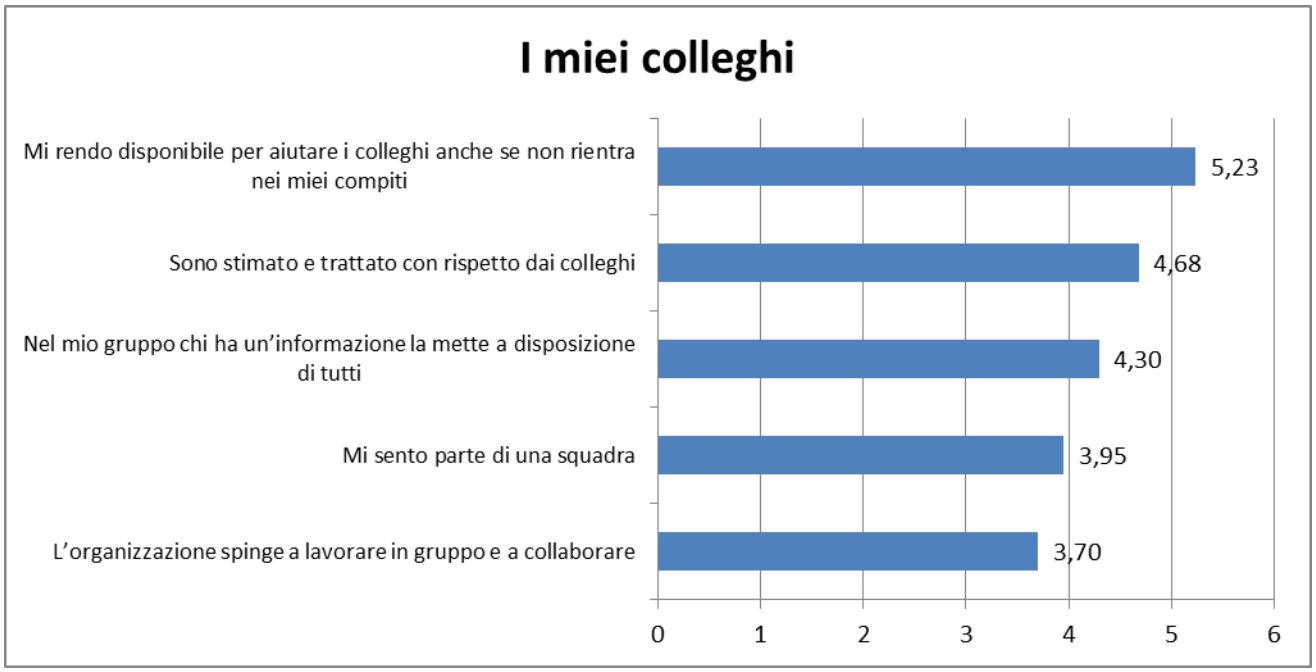
Benessere organizzativo: il mio lavoro

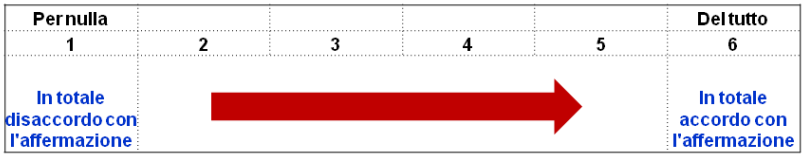




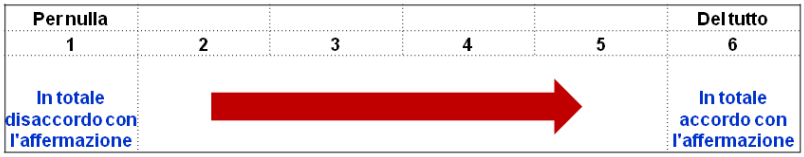
Sostanzialmente inalterate anche le risposte a questa sezione, con un livello medio per la relazione tra il proprio lavoro e il senso di realizzazione personale.

Benessere organizzativo: 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. Aumenta, in particolare, da 5.11 a 5.23 la disponibilità ad aiutare i colleghi ed il sentirsi parte di una squadra (da 3.82 a 3.95), mentre diminuisce leggermente la percezione della spinta organizzativa a lavorare in gruppo, da 3.92 a 3.70.

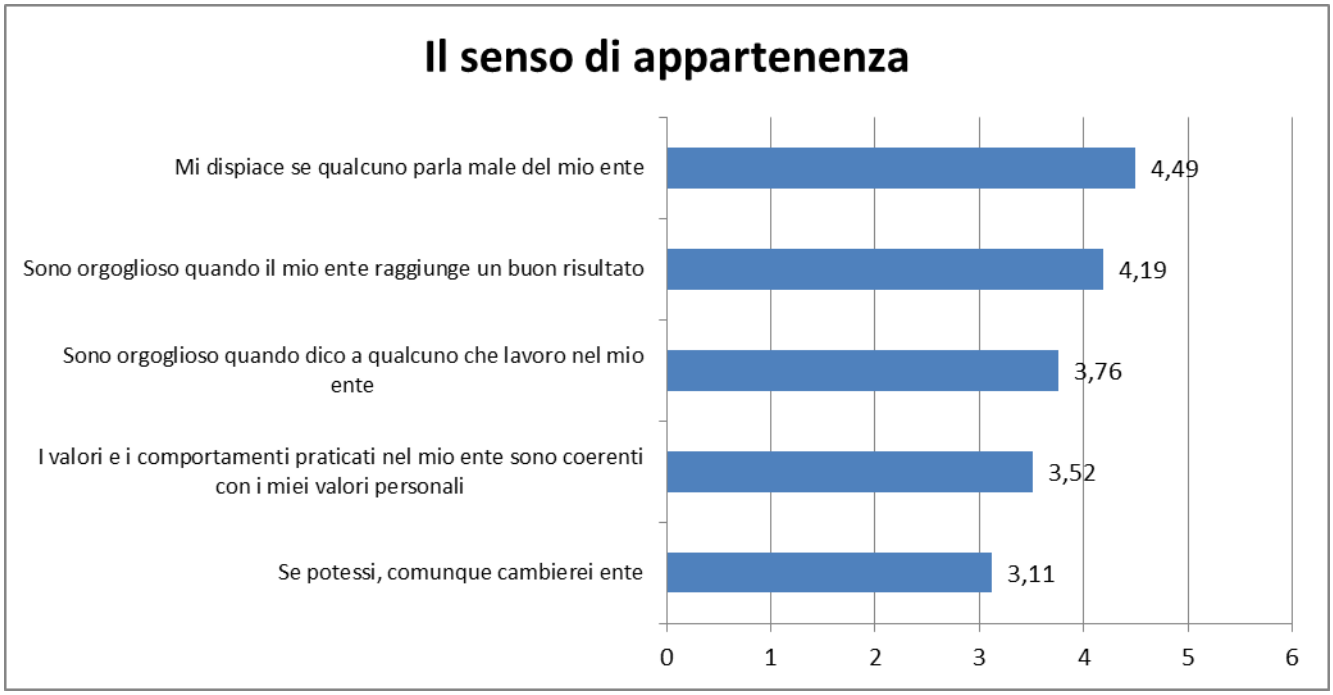


.

Aumentano 4 dei 5 aspetti indagati in questa sezione, con la sola eccezione della percezione dell'adeguatezza della circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione.

Tutti i 5 aspetti si attestano su valori medi rispetto alla scala 0-6, con una punta in aumento per la percezione relativa alla chiarezza delle regole di comportamento e alla definizione di compiti e ruoli organizzativi.

Benessere organizzativo: il senso di appartenenza

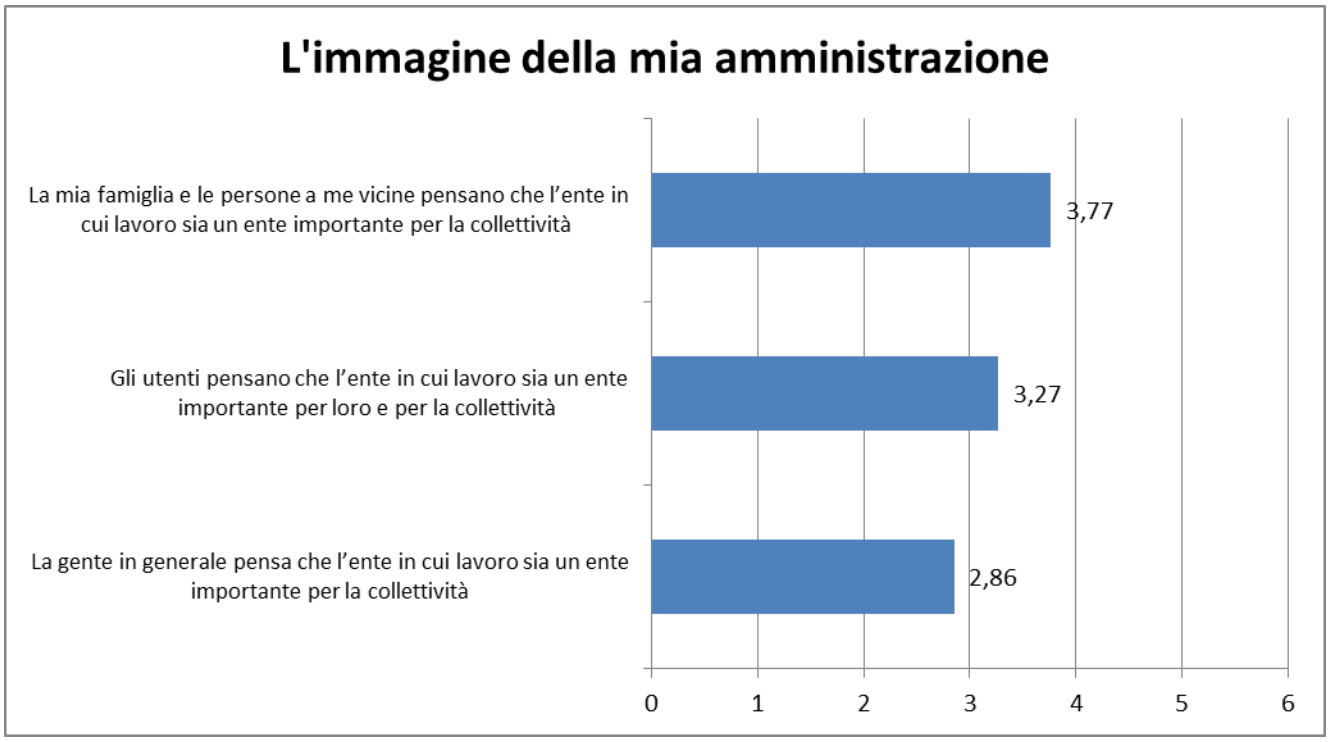


Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

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.

Tutte le risposte sono in aumento rispetto all'indagine 2013, anche in questo caso probabilmente acuite dalle discussioni sulla riforma camerale in atto nel momento della somministrazione del questionario.

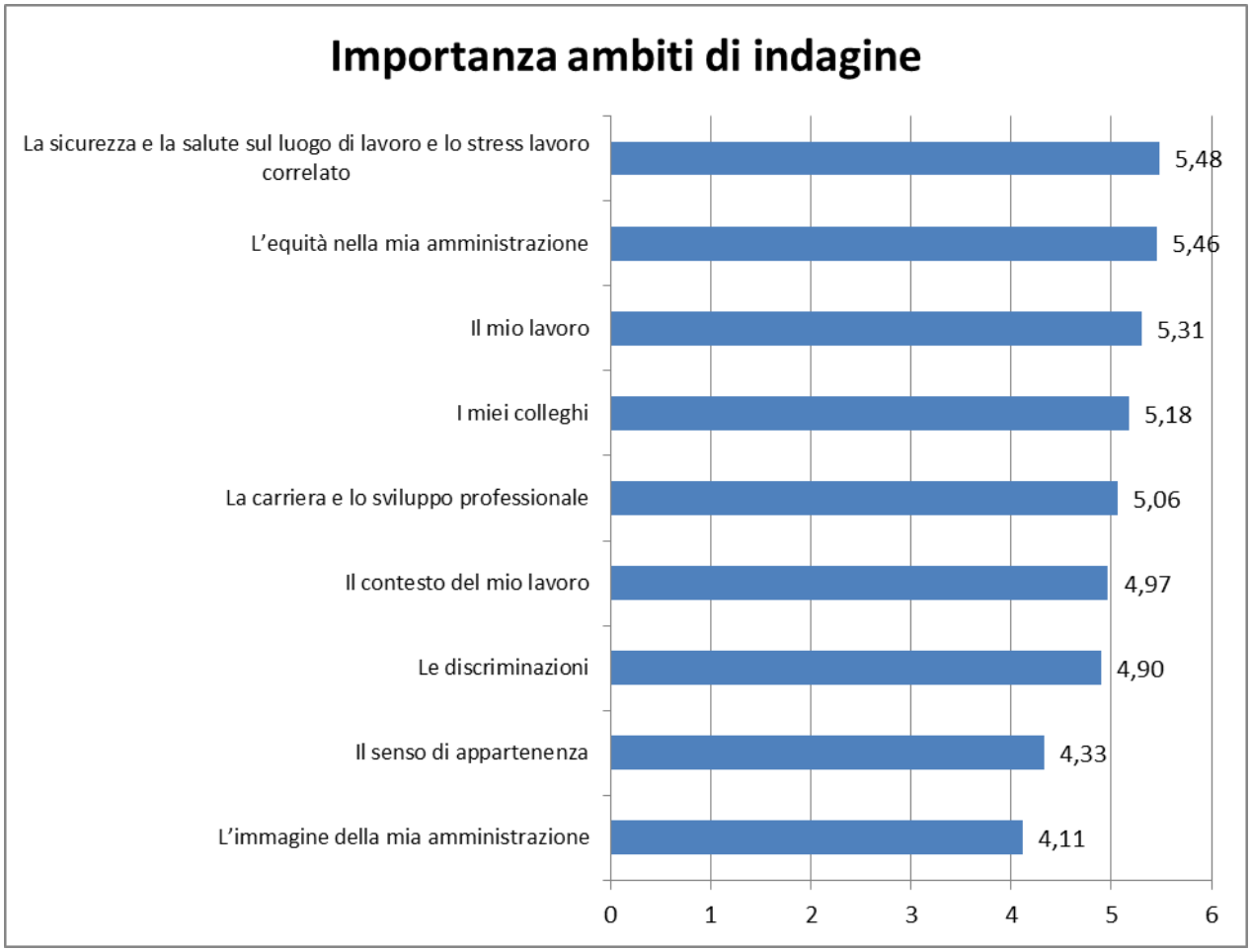
Benessere organizzativo: l'immagine dell'amministrazione

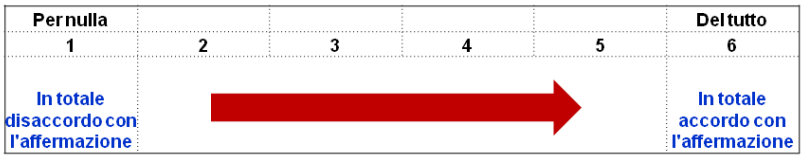


Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

Ancor più evidente, rispetto allo scorso anno, la forbice tra l'immagine camerale che si ritiene percepita da familiari e utenti, rispetto al sentiment comune della società nel suo complesso, separati da quasi un punto (3.77 contro 2.86).

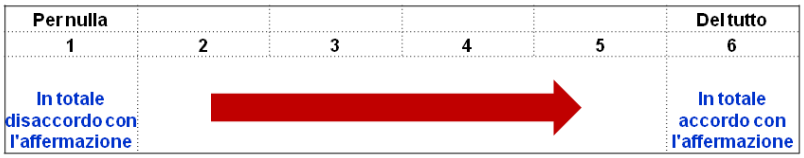
Benessere organizzativo: importanza ambiti di indagine





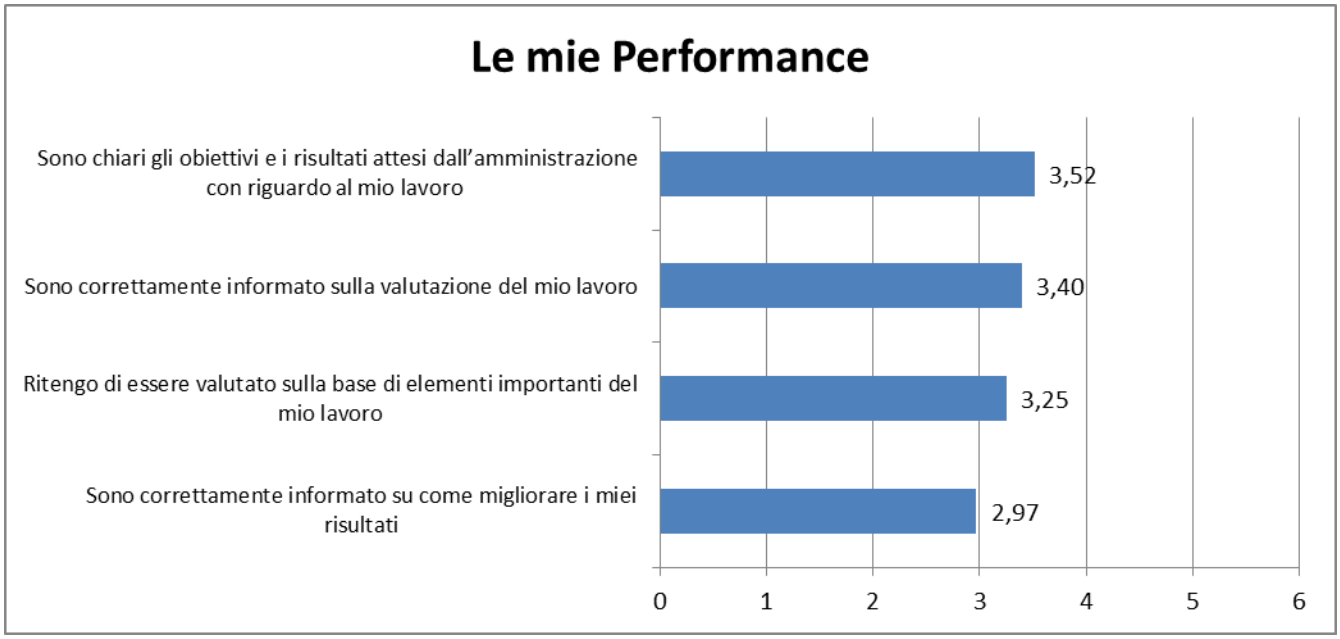
Si conferma molto elevato il giudizio dei dipendenti camerali relativamente all'importanza, per il proprio benessere organizzativo, dei settori oggetto dell'indagine, con valori medi sempre superiori a 4, a dimostrazione dell'adeguatezza e della congruenza dei settori di indagine alle esigenze ed alla sensibilità del personale. Tutte le risposte sono in aumento rispetto al 2013.

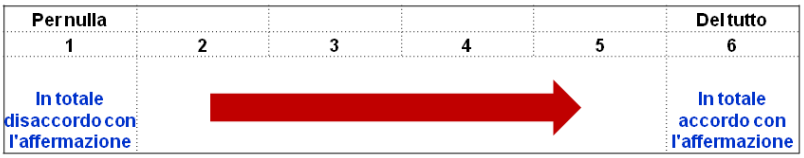
Grado di condivisione del sistema di valutazione



Sempre superiori a 3, ma in leggera flessione rispetto al 2013, i quattro aspetti indagati relativi alla condivisione di obiettivi, strategie e risultati della propria amministrazione.

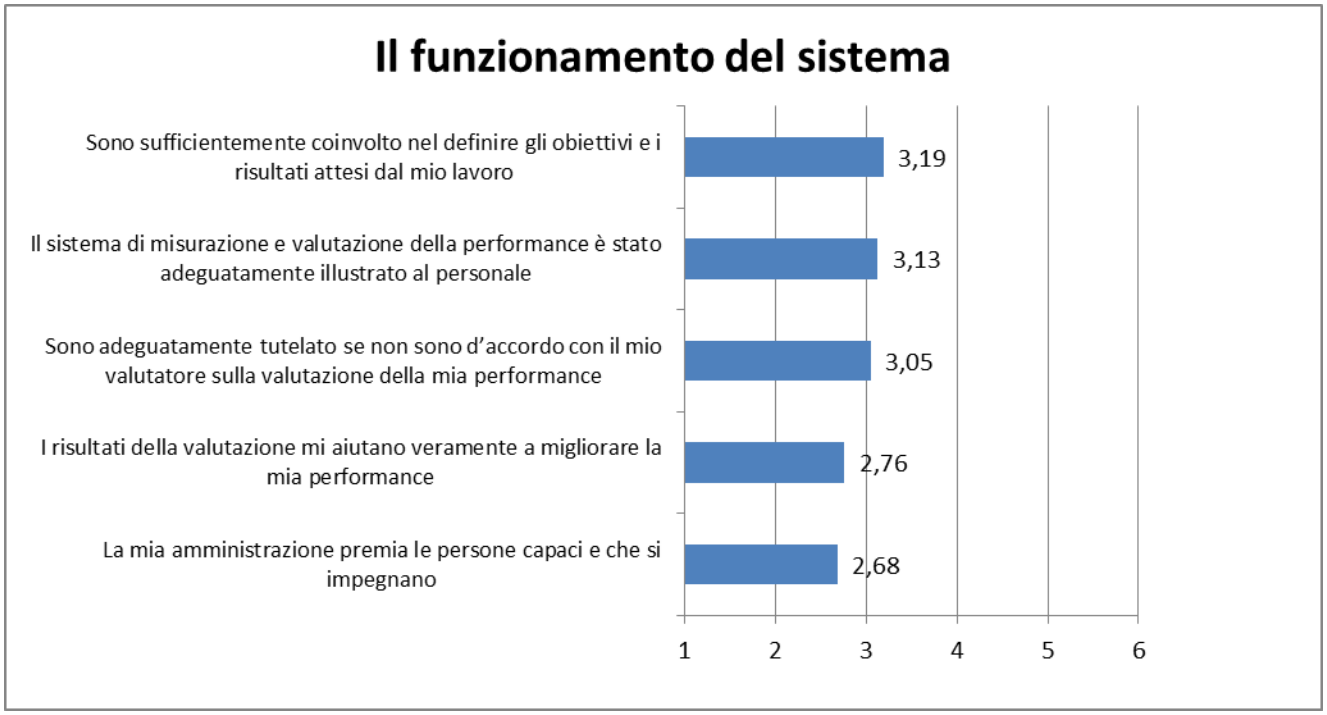
Grado di condivisione del sistema di valutazione

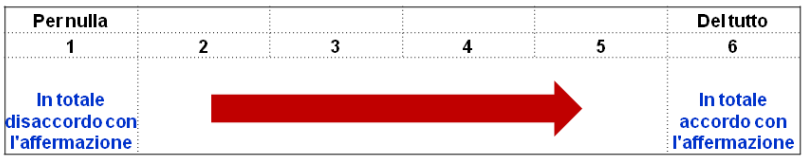




Sostanzialmente inalterato, rispetto al 2013, l'aspetto relativo alla proprie performance, che si attesta su valori medi.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

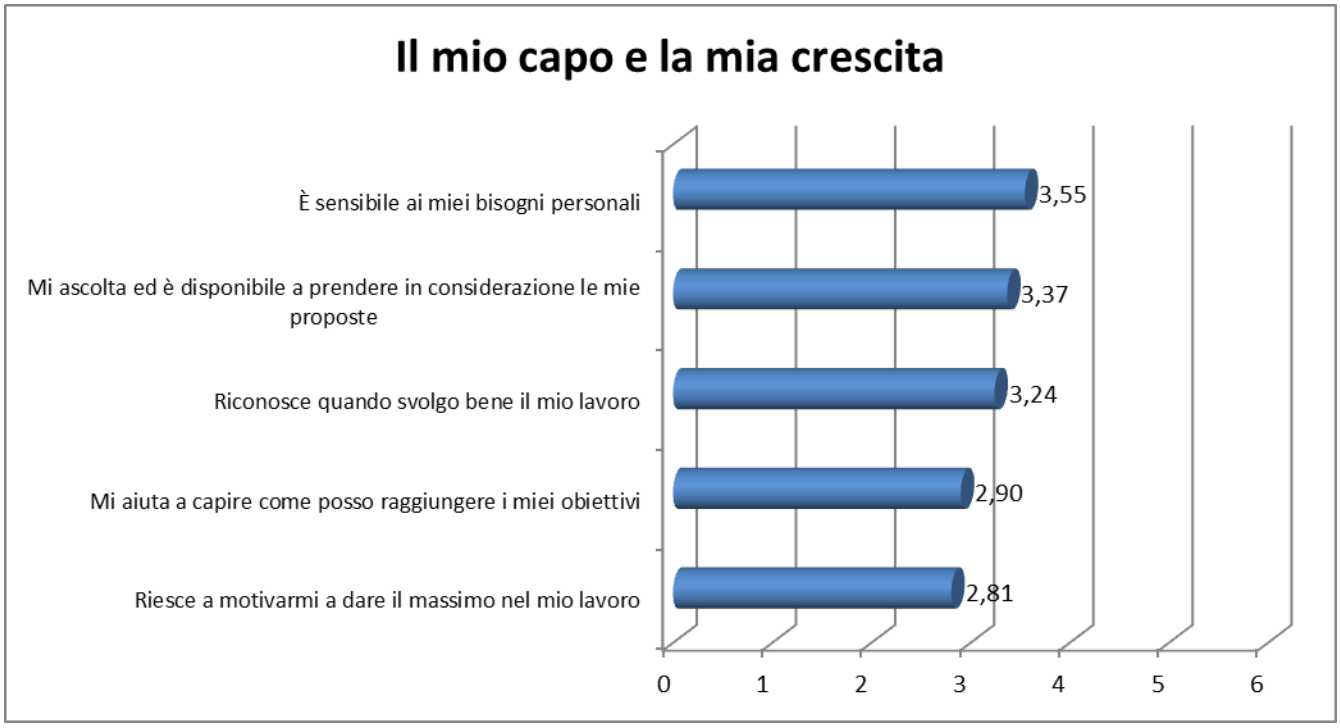




Una prima analisi dei dati che emergono da questo settore conferma un livello di soddisfazione positivo in merito al coinvolgimento nella definizione degli obiettivi e dei risultati attesi dal proprio lavoro.

Per quanto riguarda il sistema di misurazione e valutazione della performance recentemente adottato, ove nell'indagine del 2013 veniva ravvisata la necessità di un processo di ulteriore diffusione e coinvolgimento, si registra un aumento del relativo indicatore da 2.94 a 3.13.

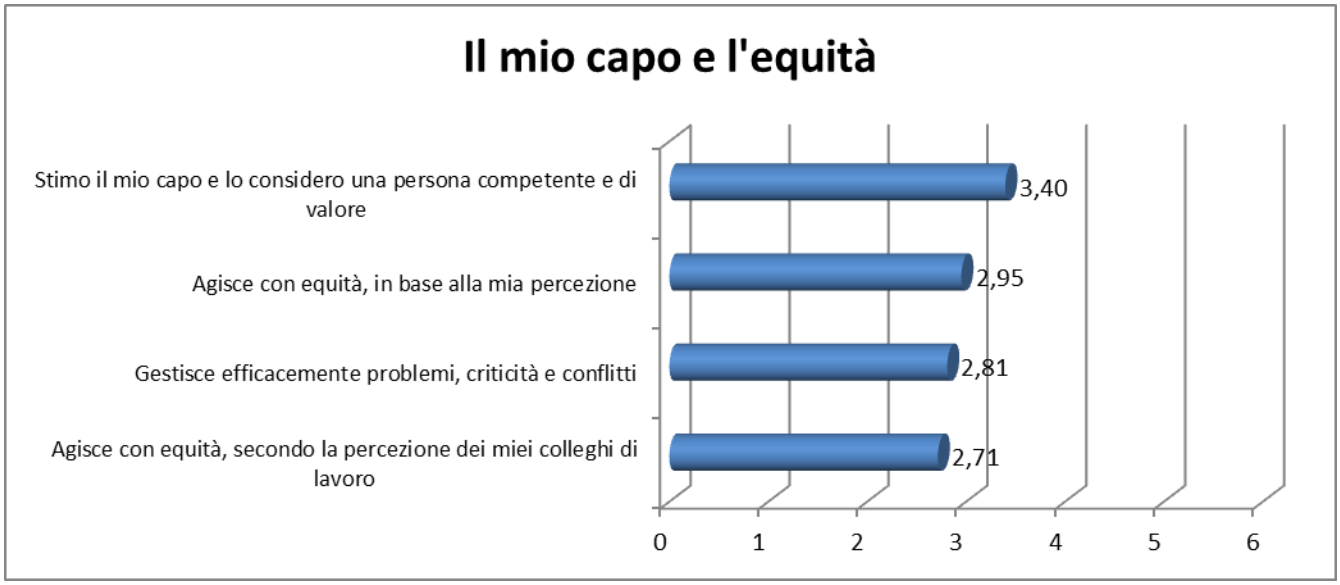
Valutazione del superiore gerarchico

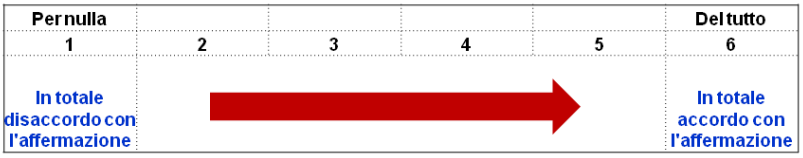


Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

In questa sezione, in cui sono state inserite domande orientate ad esplorare il rapporto umano fra il capo ed il lavoratore, si conferma il livello di soddisfazione 2013.

Valutazione del superiore gerarchico





Tutte positive le medie dei giudizi riguardanti i comportamenti organizzativi, le capacità manageriali, nonché le conoscenze e le capacità tecniche del proprio superiore, con una leggera flessione rispetto al 2013.

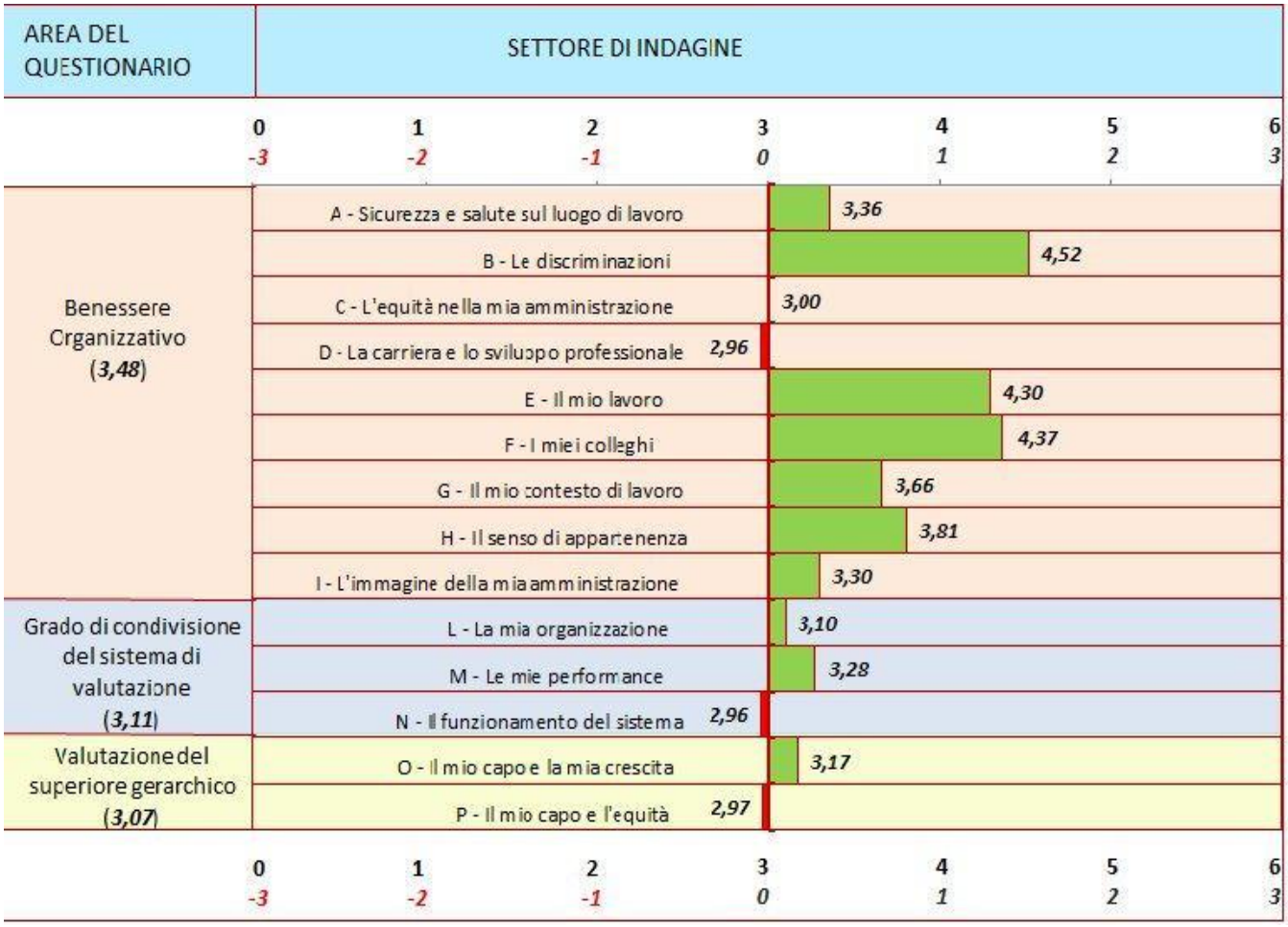
Considerazioni finali

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.

Grafico 1: Sintesi generale dei risultati dell'indagine



I Risultati confermano, per tutte le Aree del questionario, un valore medio Positivo (>3), seppur con un lieve calo rispetto alla precedente rilevazione.

Si confermano, quali settori caratterizzati da un elevato livello globale di soddisfazione:

• le discriminazioni, con un valore medio di 4,52, lievemente superiore alla rilevazione del 2013 (4,49)

[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.

• i miei colleghi lievemente superiore alla rilevazione precedente (4,36) con un valore medio pari a 4,37

• il mio lavoro, lievemente superiore alla rilevazione 2013 (4,29)con un valore medio pari a 4,30

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

- la carriera e lo sviluppo professionale,
- il funzionamento del sistema,
- il mio capo e l'equità

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