

COMUNE DI FALCONARA  
Provincia di Ancona

# Indagine sul BENESSERE ORGANIZZATIVO

- Rilevazione: anno 2011
- Analisi: anno 2012

## **INTRODUZIONE E SCOPO DELL'INDAGINE**

Il tema del “Benessere Organizzativo” è ormai da tempo argomento di attenzione, anche normativa. Promuovere un'indagine sul Benessere Organizzativo significa porre l'attenzione su un aspetto importante di quello che è il processo innovativo delle Pubbliche Amministrazioni.

Con il termine di benessere organizzativo si intende l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative.

Il benessere organizzativo punta sulla valorizzazione dei dipendenti, dei rapporti interpersonali, dell'ambiente fisico, della circolazione delle informazioni, dell'organizzazione delle attività lavorative e dell'equità del trattamento retributivo.

Al fine di effettuare l'indagine è stato realizzato un questionario a cui i dipendenti hanno risposto in maniera totalmente anonima.

Attraverso il questionario si è voluta conoscere la percezione che il dipendente ha della propria organizzazione. Ogni dipendente che ha compilato il questionario è stato chiamato ad esprimere il proprio parere su alcuni aspetti riguardanti l'Amministrazione nel suo complesso.

Il presente lavoro si propone di dare all'amministrazione le informazioni necessarie per conoscere le aspettative di coloro che da anni vi lavorano e per intervenire sull'organizzazione dell'Ente, rimuovendo le criticità riscontrate.

I risultati hanno permesso di individuare alcune criticità e definire margini di miglioramento importanti per progettare un ambiente di lavoro attento al benessere dei dipendenti.

Il questionario sul Benessere Organizzativo è strutturato in 8 parti e composto da 26 domande:

- 1° parte: “Dati generali”. Vengono chiesti solamente i dati ritenuti indispensabili per l’attuazione successiva di azioni correttive sull’organizzazione del lavoro.
- 2° parte: “Caratteristiche dell’ambiente di lavoro”. La dimensione comfort esplora le variabili relative alla percezione dell’ambiente fisico di lavoro e delle condizioni che lo caratterizzano. Questa dimensione è operativizzata in una serie di indicatori non del tutto omogenei tra loro, quali la pulizia, l’illuminazione, la temperatura, la silenziosità, le condizioni dell’edificio, la gradevolezza degli ambienti ed arredi, lo spazio disponibile per persona ed i servizi igienici. Viene poi analizzata la frequenza con cui si verificano determinate situazioni (relazioni tra le persone, coesione e gruppi di lavoro, circolazione delle informazioni). Tutto questo al fine di mettere in evidenza aspetti critici nella motivazione delle persone.
- 3° parte: “La sicurezza”. Questa sezione esplora l’area relativa alle misure di sicurezza sul luogo di lavoro ( impianti elettrici, illuminazione, rumorosità, temperatura, polveri, PC e videoterminali, divieto di fumo, dispositivi di protezione individuale).

- 4° parte: “Caratteristiche del proprio lavoro”. Valuta le attività svolte dal lavoratore esplorando in particolare le aree relative alle componenti della prestazione lavorativa che generalmente si ha motivo di ritenere meno desiderabili.
- 5° parte: “L’apertura all’innovazione”. Misura la disponibilità ad accogliere e sostenere gli input di cambiamento. Gli item presi in considerazione in questa dimensione fanno riferimento ad un concetto allargato di innovazione che non è solo tecnologica ma anche organizzativa, considerando aspetti relativi alla modalità di gestione dei processi, al miglioramento, all’orientamento all’utenza, all’innovazione delle professionalità e al benchmarking.
- 6° parte: “Il benessere psicofisico”. Valuta l’influenza che le condizioni dell’ambiente di lavoro hanno sui disturbi psicofisici del lavoratore.
- 7° parte: “Indicatori positivi e negativi del benessere organizzativo”. Misura le condizioni di benessere e malessere individuale (es. soddisfazione per il proprio servizio, condivisione dei valori dell’organizzazione lavorativa, ecc.).
- 8° parte: “Suggerimenti”. Vengono richiesti dei suggerimenti utili al miglioramento della struttura organizzativa.

# **ANALISI DEI RISULTATI**

# 1) DATI GENERALI

All'indagine hanno aderito n. 152 dipendenti su n. 180 (di tutte le categorie e compresi i dipendenti a tempo determinato), pari all'84,44% del personale in servizio appartenente ai seguenti settori:

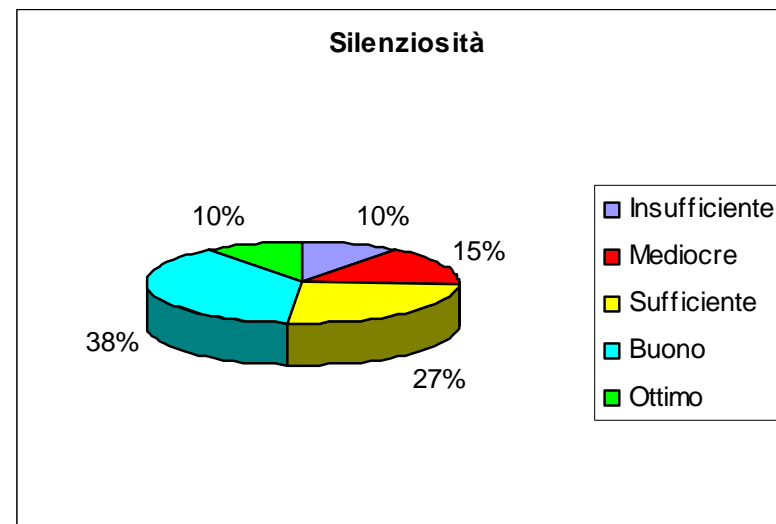
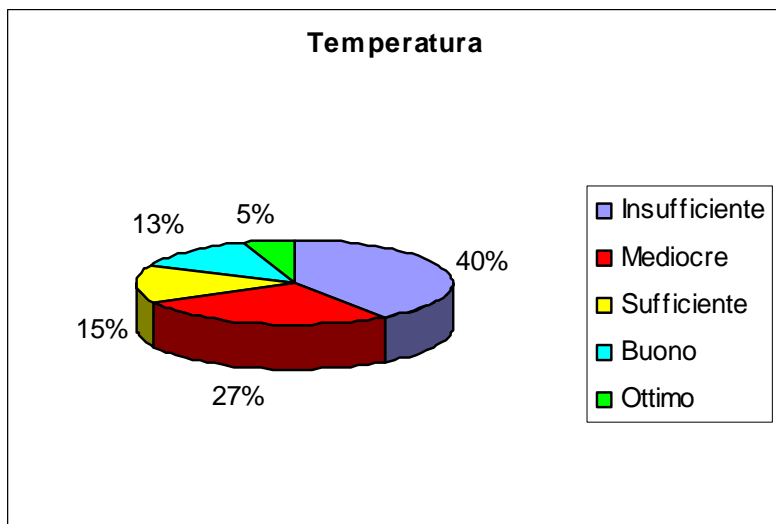
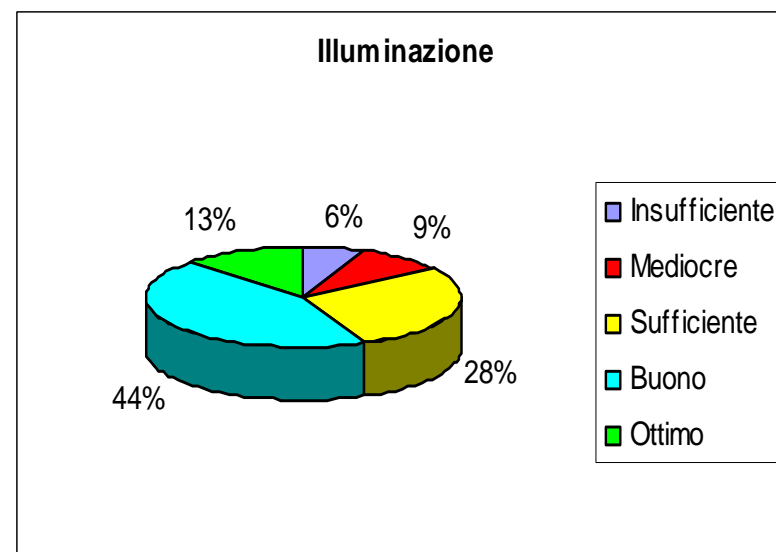
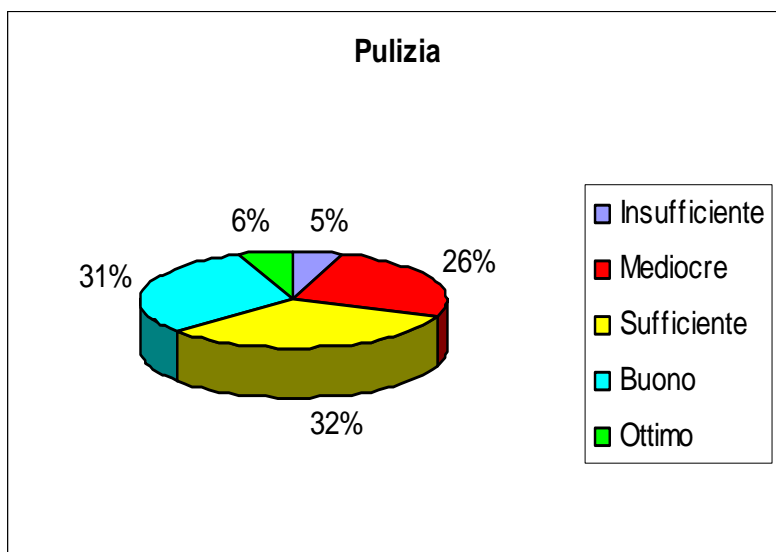
- 1° SETTORE - Affari generali, sviluppo organizzativo, gestione risorse umane, innovazione tecnologica e servizi demografici);
- 2° SETTORE - Risorse finanziarie e tributarie, partecipazioni societarie;
- 3° SETTORE - Assetto e Tutela del territorio e S.U.A.P. (Sportello Unico Attività Produttive);
- 4° SETTORE – Lavori Pubblici e Patrimonio;
- 5°SETTORE - Politiche scolastiche, culturali e giovanili, sport e turismo;
- 6° SETTORE - Politiche sociali e della famiglia, welfare e sanità;
- 7° SETTORE – Polizia Municipale.

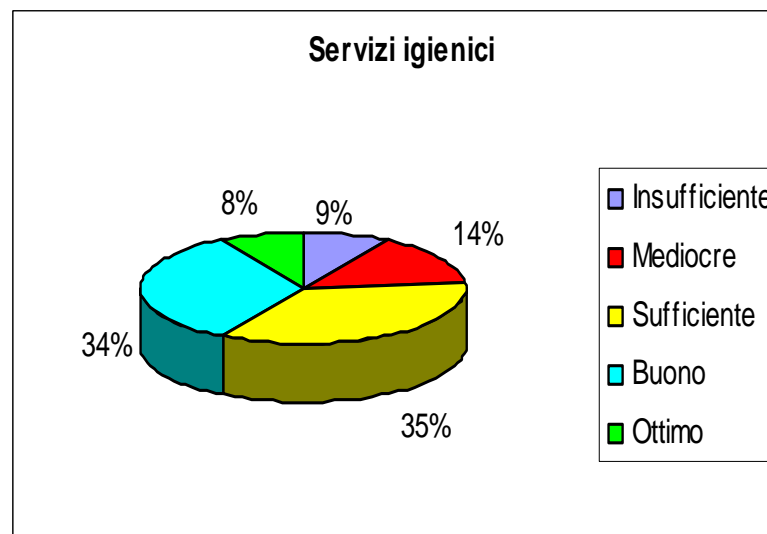
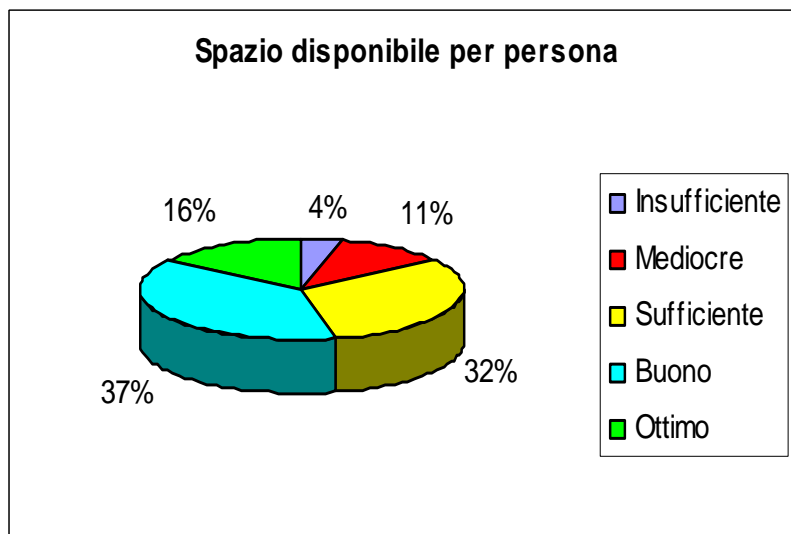
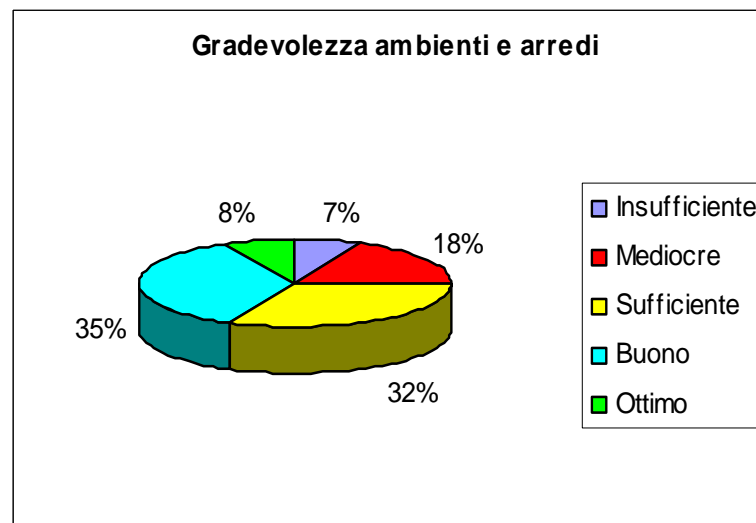
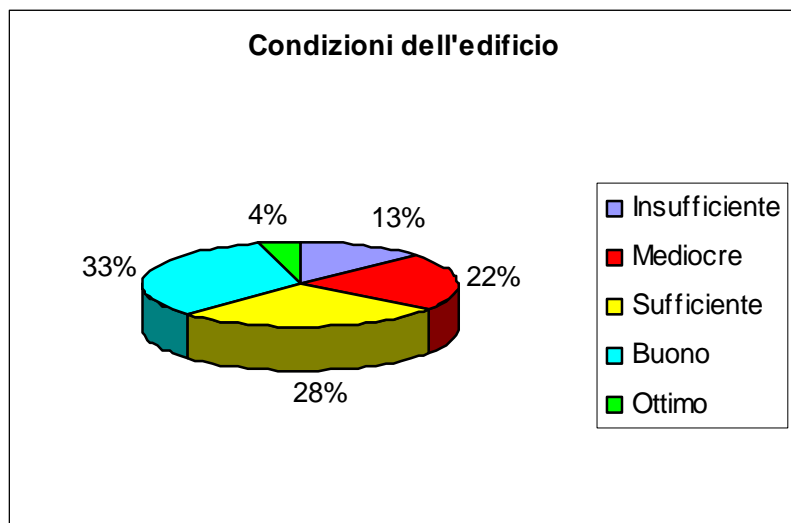
## **2) CARATTERISTICHE DELL'AMBIENTE DI LAVORO**

Dall'analisi dei grafici riferiti al comfort l'aspetto che presenta maggiori criticità è la temperatura percepita nei luoghi di lavoro.

Altre possibilità di miglioramento si riscontrano nella pulizia degli ambienti e nelle condizioni dell'edificio.







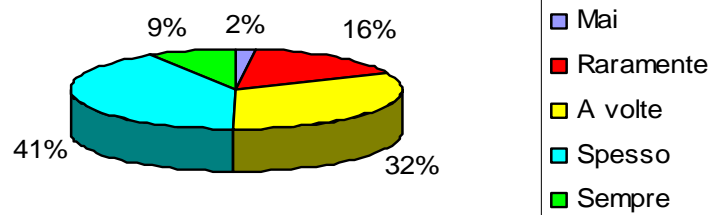
L'Ente è caratterizzato da un buon livello di relazioni tra le persone sia sotto l'aspetto della coesione nei gruppi di lavoro che sotto l'aspetto della capacità di far fronte all'operatività quotidiana mediante la circolazione delle informazioni.

Si rileva anche una buona consapevolezza del valore del contributo di ognuno.

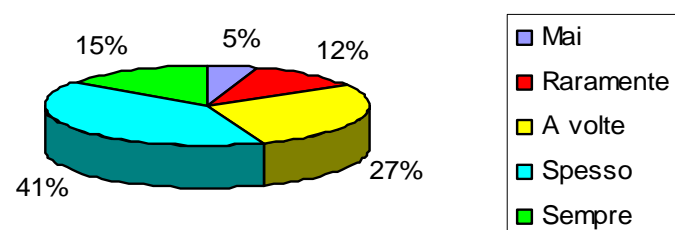
Le dimensioni che sono percepite inadeguate, rilevando in questa valutazione una scarsa attenzione da parte dell'Ente nei confronti della persona, sono il poco apprezzamento per l'impegno e le iniziative personali sul lavoro, la trasparenza dei criteri di valutazione e la distribuzione degli incentivi economici.

Queste dimensioni possono mettere in evidenza aspetti critici nella motivazione delle persone.

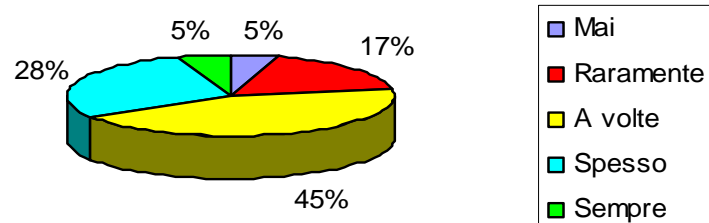
**Gli obiettivi sono chiari e ben definiti?**



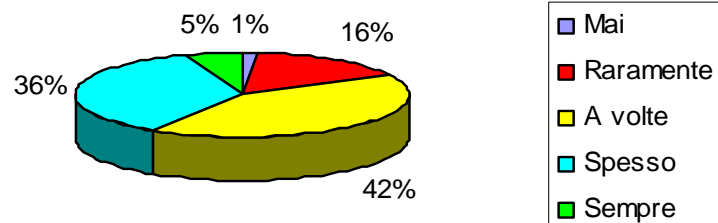
**Il comportamento dei dirigenti è coerente con gli obiettivi dichiarati?**



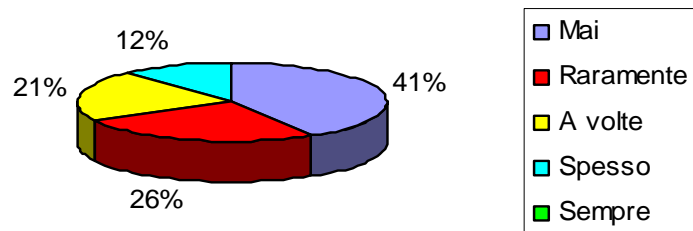
**Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il tuo lavoro?**



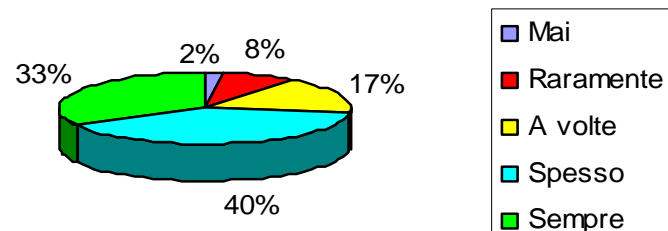
**E' facile avere le informazioni di cui hai bisogno?**



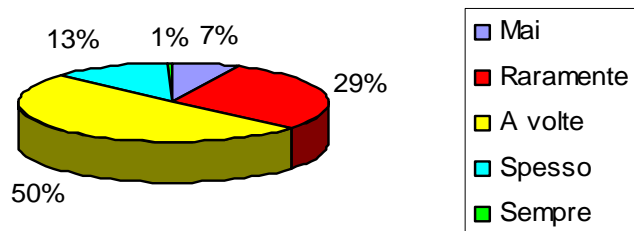
**Ci sono persone che vengono emarginate?**



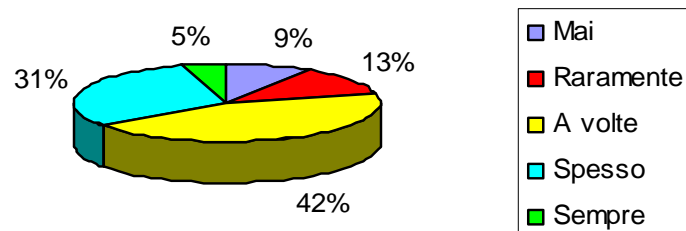
**Esiste collaborazione tra i colleghi del tuo ufficio**



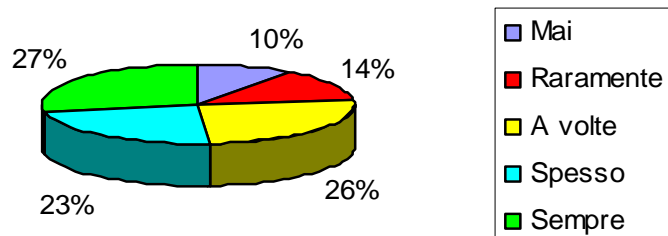
**I compiti che devi svolgere richiedono una fatica eccessiva?**



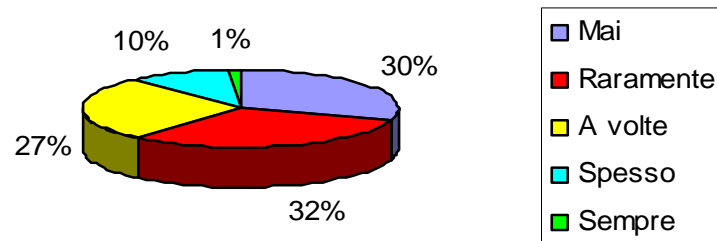
**Il lavoro consente di fare emergere in modo sufficiente le tue qualità personali e professionali?**



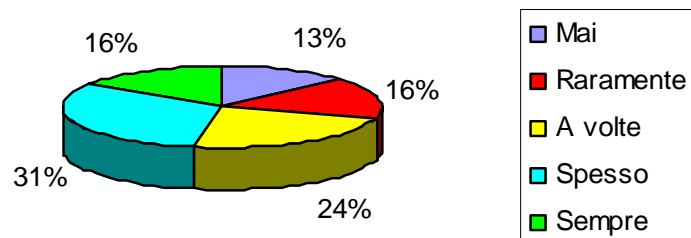
**Il dirigente desidera essere informato sui problemi e le difficoltà che riscontri nel lavoro?**



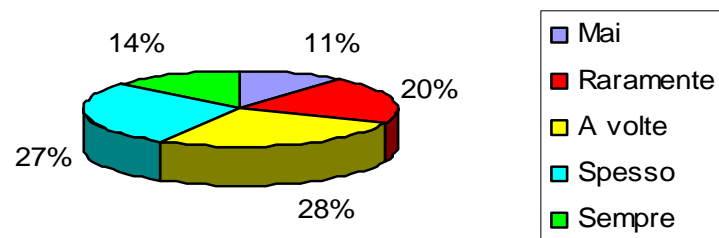
**Ci sono persone che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto?**



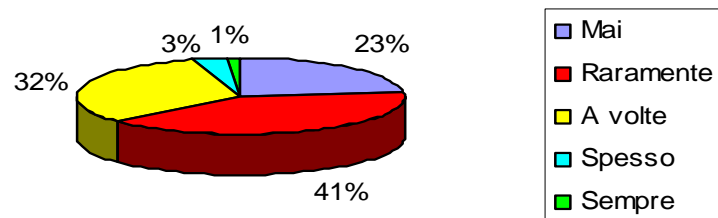
**Il dirigente ti coinvolge nelle decisioni che riguardano il tuo lavoro?**



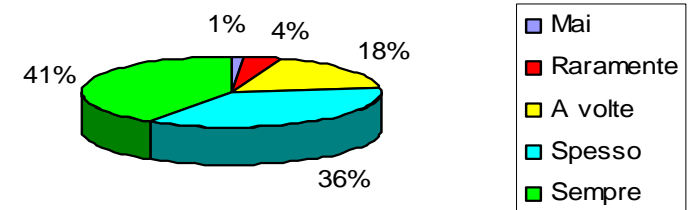
**Il dirigente ti aiuta a lavorare nel modo migliore?**



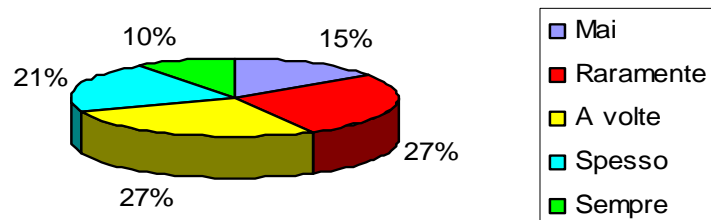
**I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui senti di non disporre?**



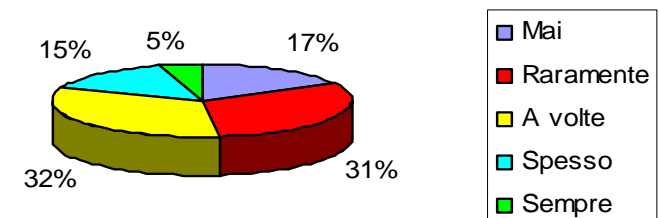
**Ritieni che il lavoro di ogni dipendente rappresenti un contributo rilevante?**



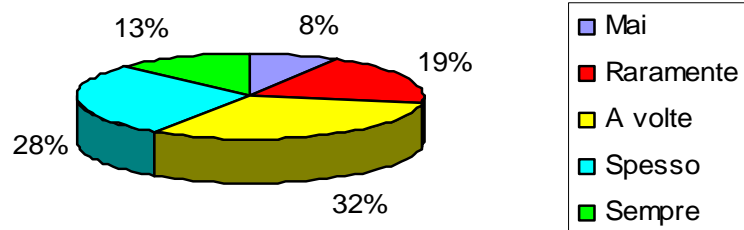
**I cambiamenti gestionali e organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale?**



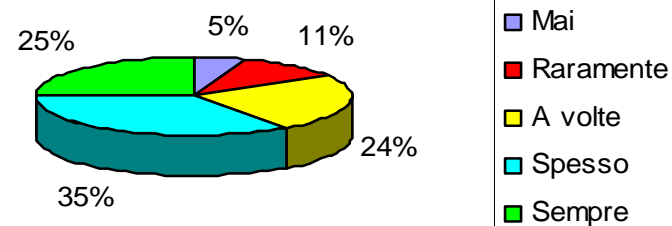
**Il tuo impegno sul lavoro e le tue iniziative personali sono apprezzate (con visibilità sociale, encomi, riconoscimenti economici, ecc.)?**



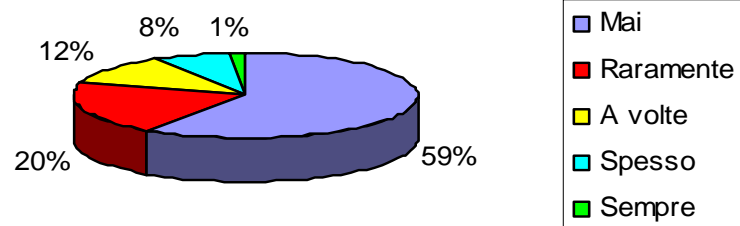
**Se avanzi richieste o formuli proposte e suggerimenti vieni ascoltato dal dirigente?**



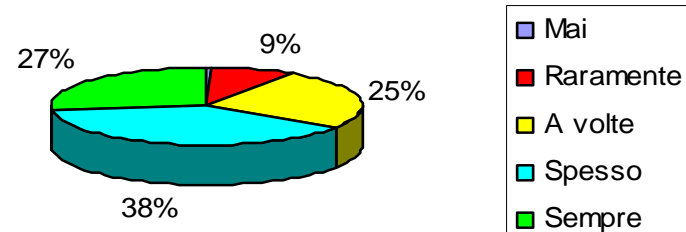
**Nel tuo gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti?**



**Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche?**

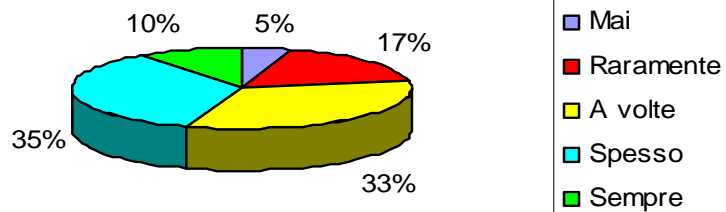


**Nel tuo gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati?**

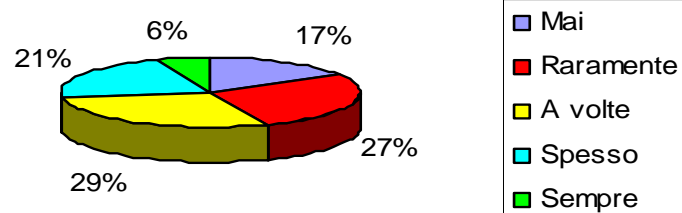




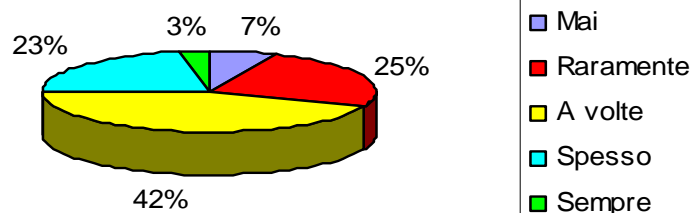
**Le decisioni sono assunte rapidamente e comunque senza perdite di tempo?**



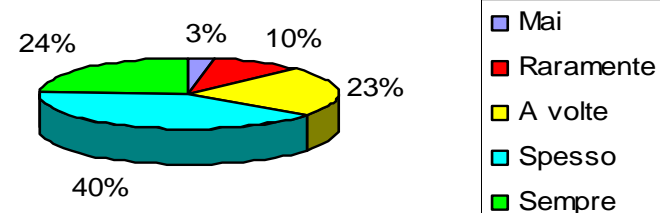
**Ritieni che i criteri con cui si valutano le persone siano comprensibili e trasparenti?**



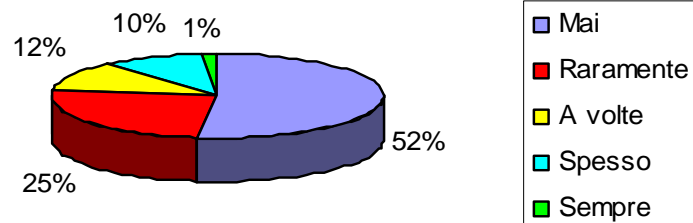
**I compiti da svolgere richiedono un livello eccessivo di stress?**



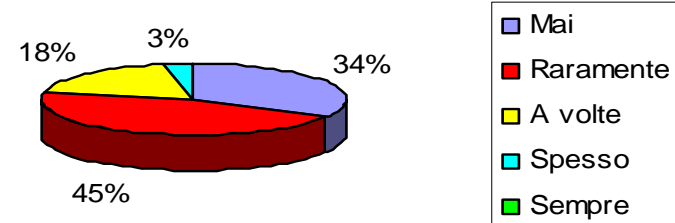
**Tra colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze?**



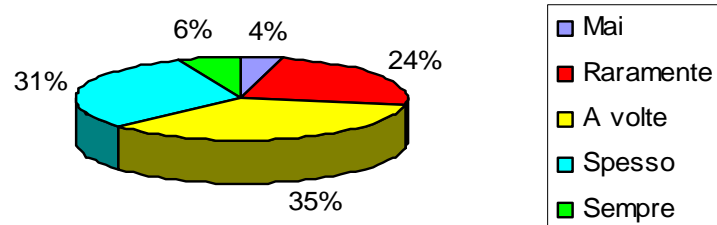
**Esistono conflitti con il tuo dirigente?**



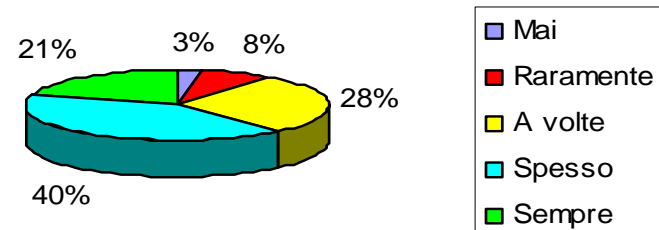
**Esistono conflitti con i tuoi colleghi?**



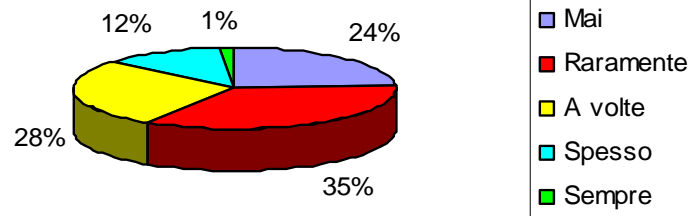
**Esistono scambi di comunicazione tra i diversi uffici?**



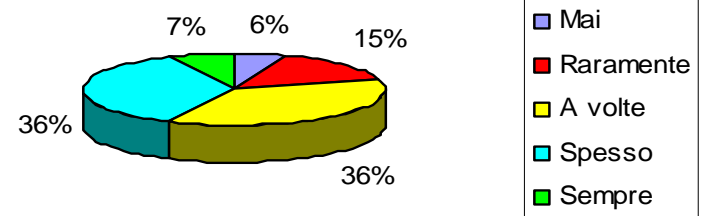
**Nel tuo gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano?**



**Gli incentivi economici sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni?**



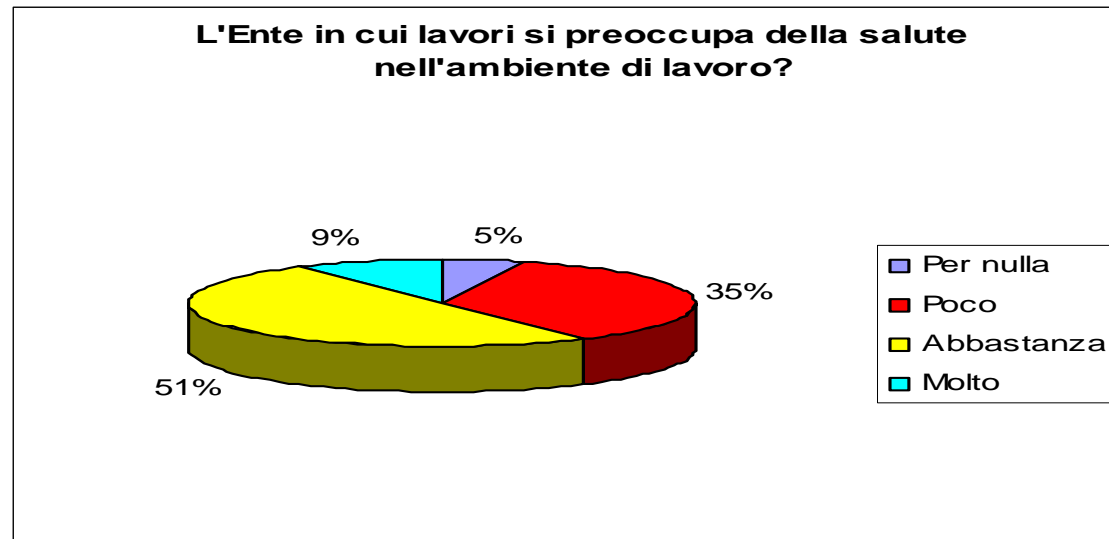
**Il lavoro ti assorbe totalmente senza possibilità di pause?**

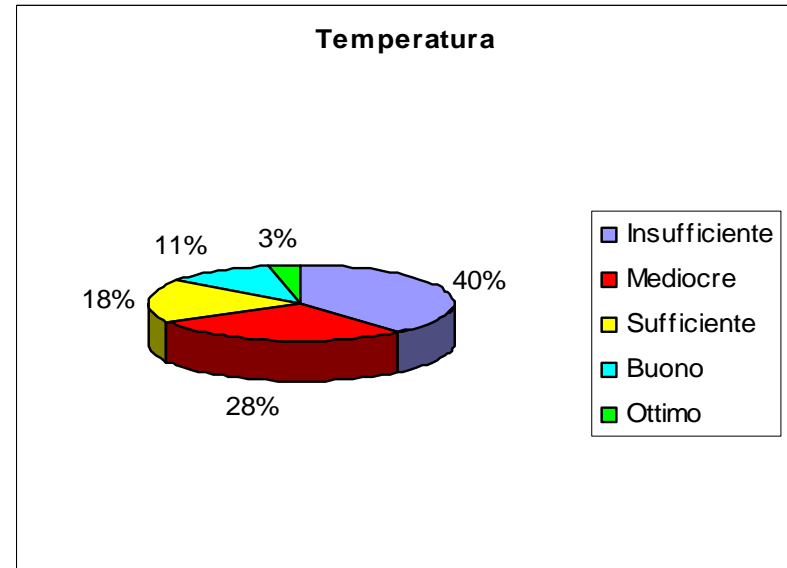
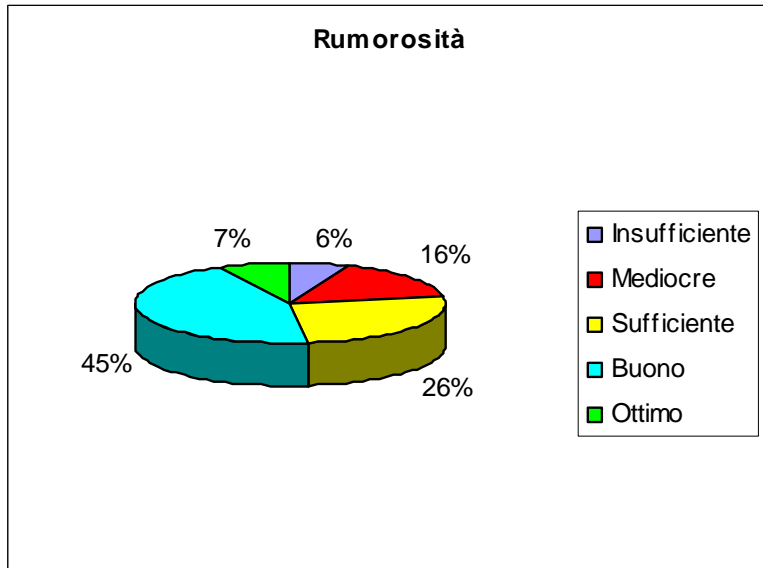
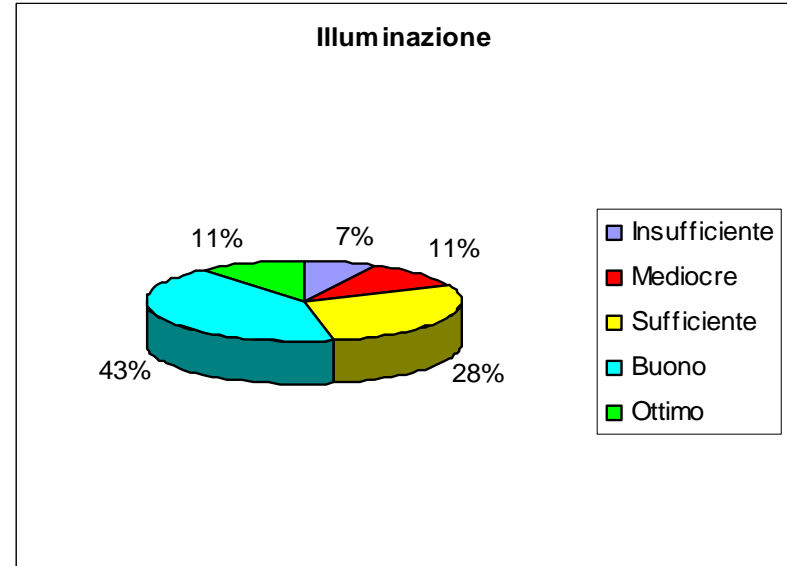
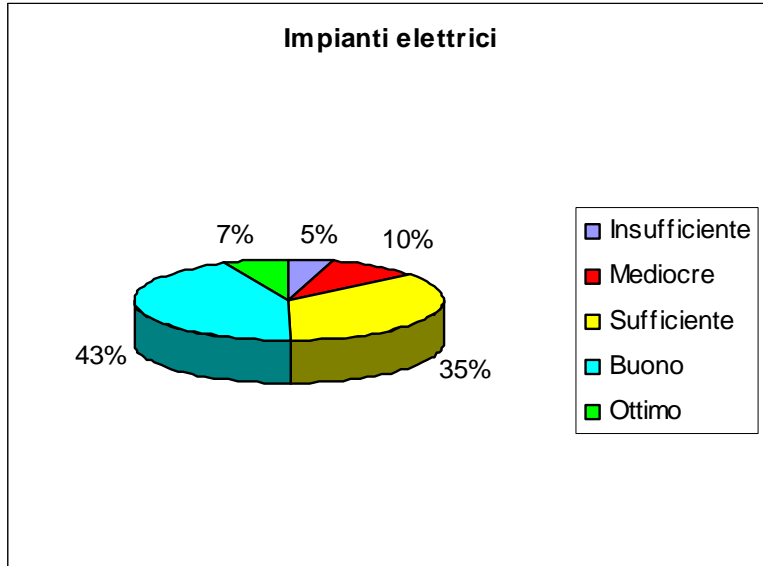


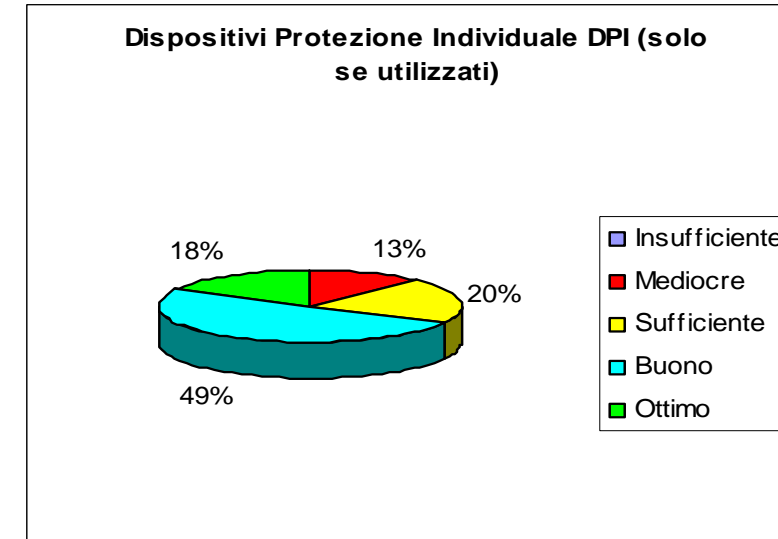
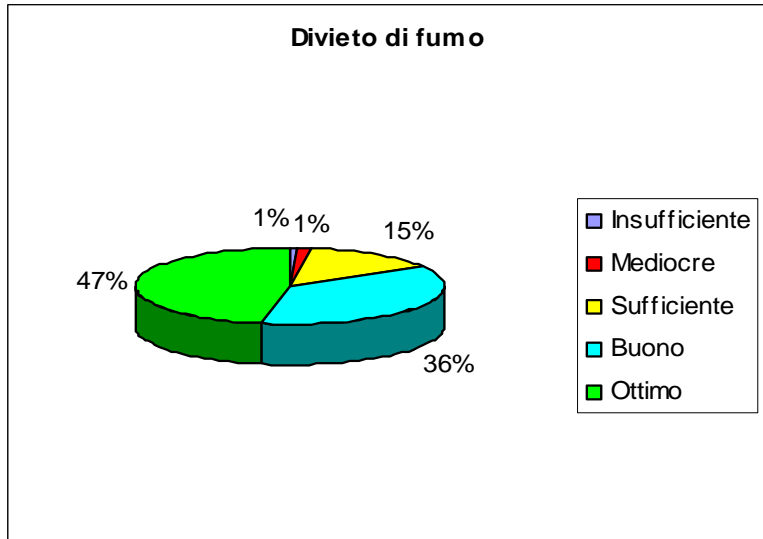
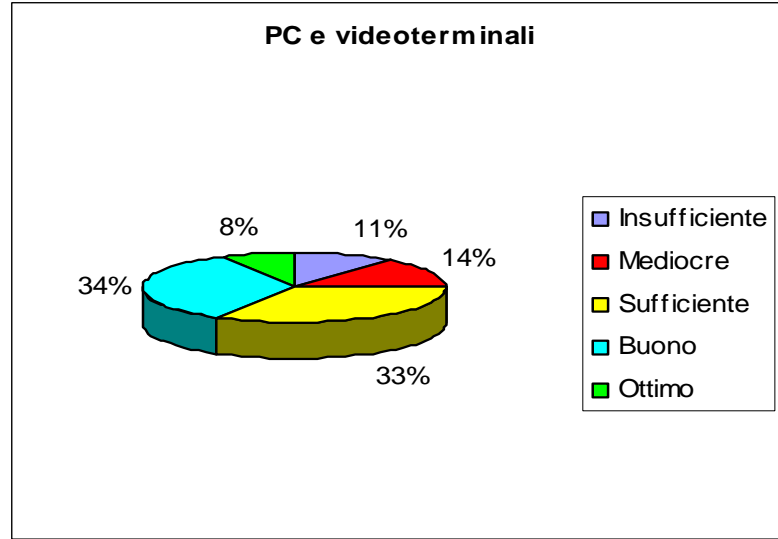
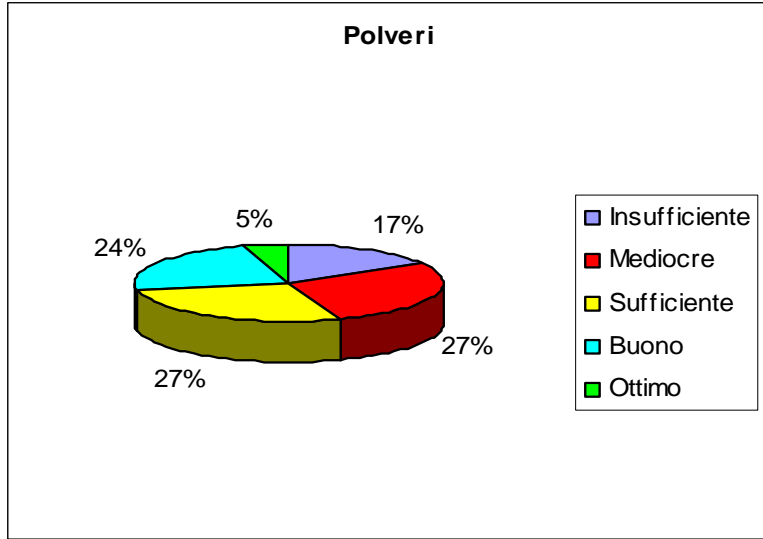
### 3) LA SICUREZZA

L'analisi dei grafici conferma quanto rilevato nella dimensione del comfort, indicando come criticità principale la temperatura percepita e la presenza di polveri sul posto di lavoro.

Nel complesso, tuttavia, l'Ente ha una discreta attenzione per la salute nell'ambiente di lavoro.





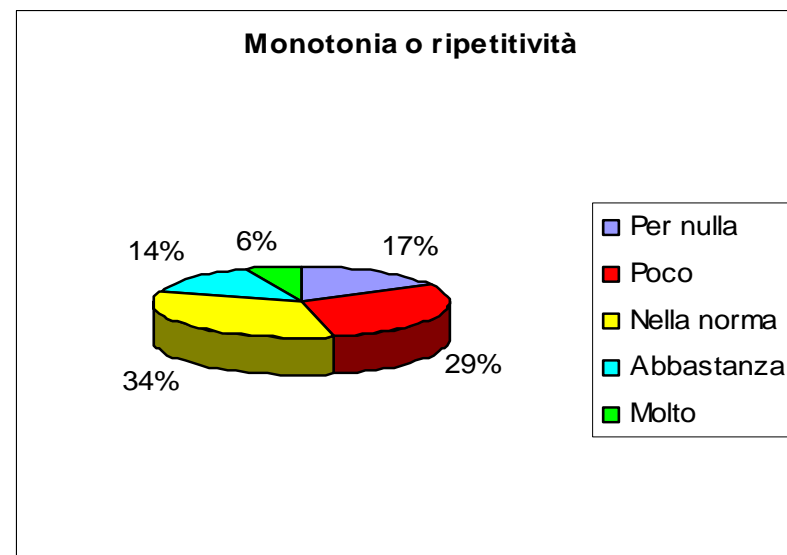
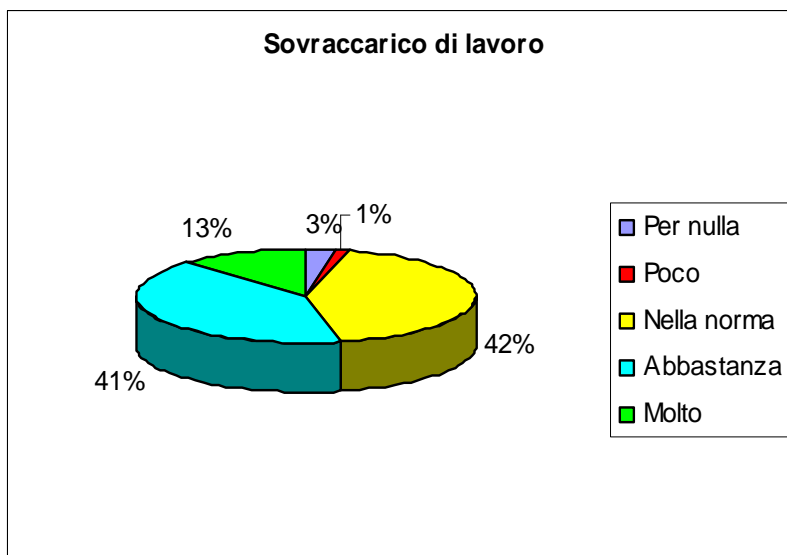
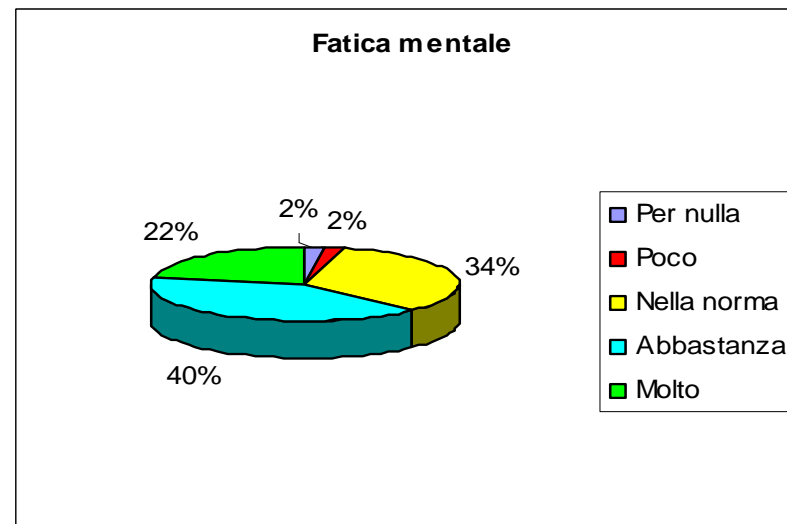
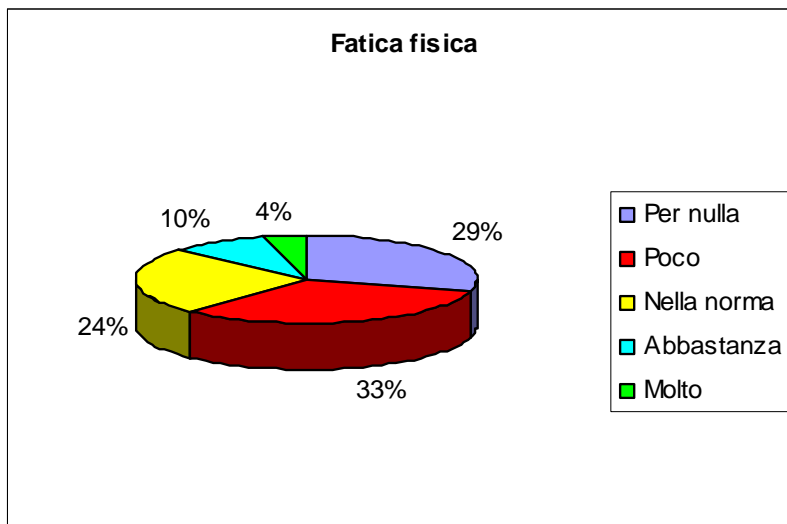


## 4) CARATTERISTICHE DEL PROPRIO LAVORO

L'osservazione dei grafici ci indica che il personale, nel portare avanti il proprio lavoro, accusa un senso eccessivo di affaticamento mentale le cui cause possono essere ritrovate in un sovraccarico di lavoro, frequenti contatti con le persone e un forte senso di responsabilità nei compiti che si devono svolgere.

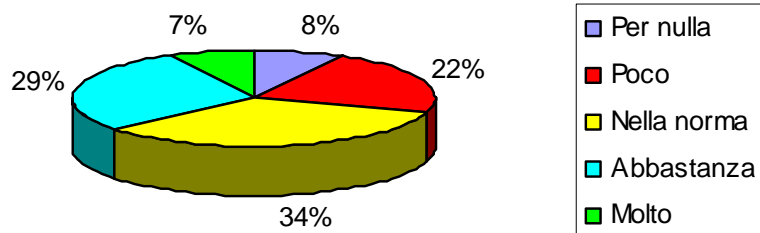
Tali elementi possono generare un sovraccarico emotivo, se si hanno più compiti da svolgere contemporaneamente, se sussistono norme e procedure rigide che limitano l'operatività e se si devono rispettare delle scadenze temporali improcrastinabili.

È in questi elementi che sicuramente possiamo individuare le cause che fanno emergere lo stress come uno dei punti di debolezza della struttura.

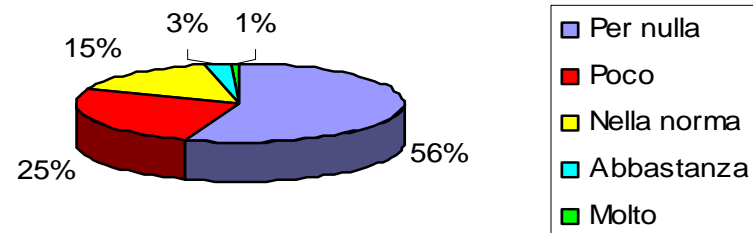




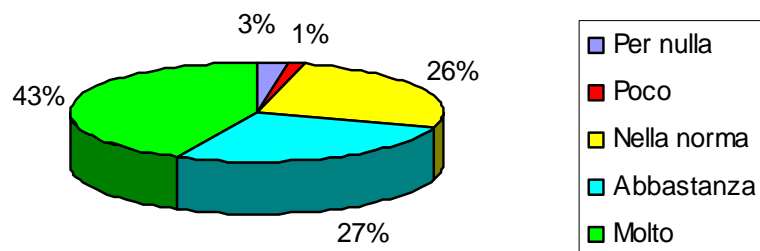
**Sovraccarico emotivo**



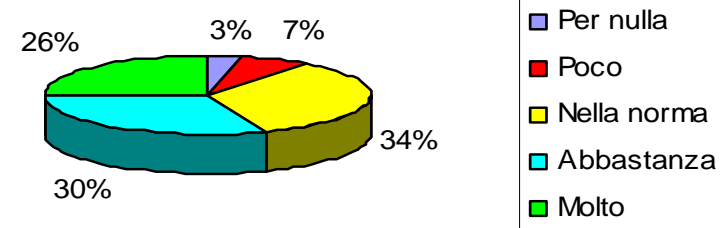
**Isolamento**

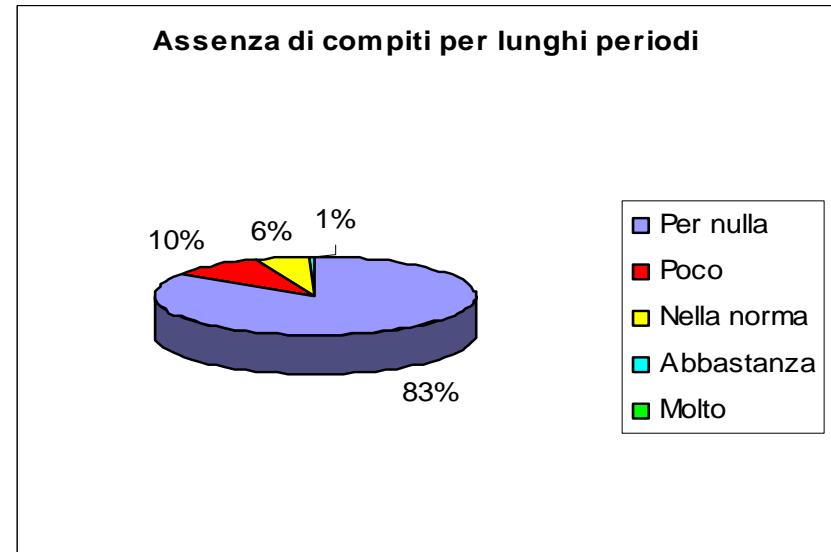
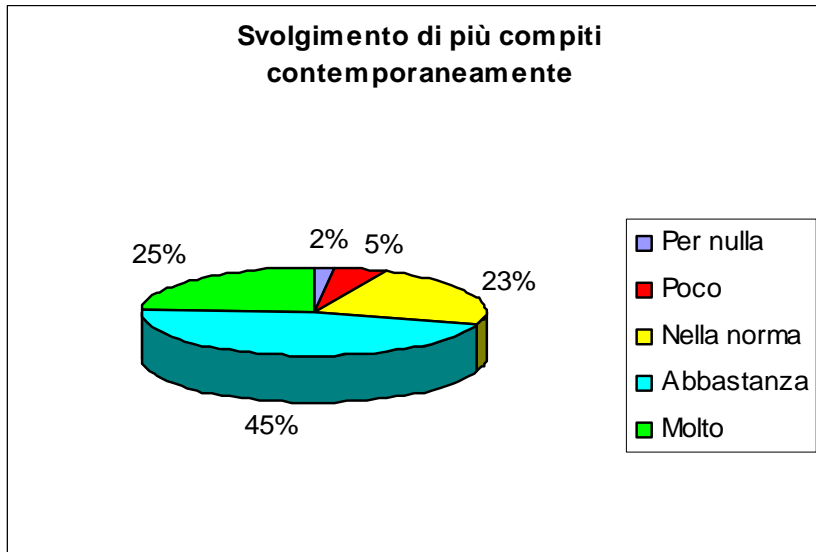
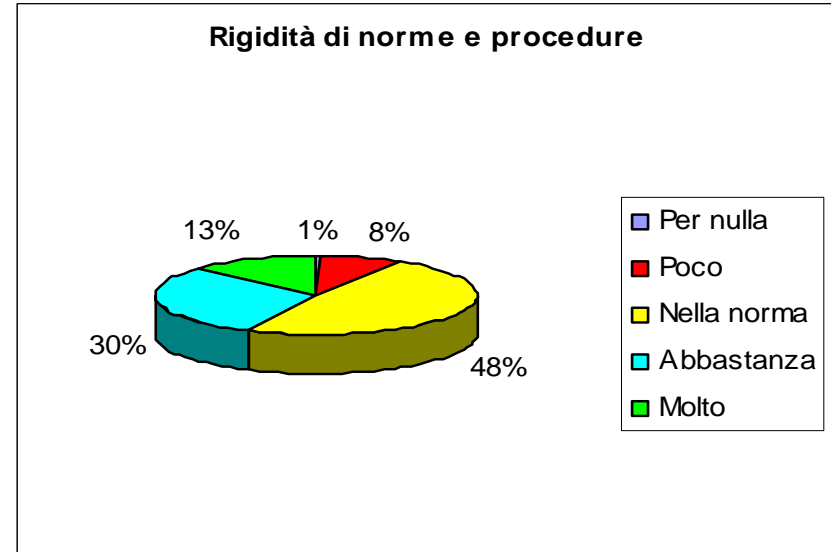
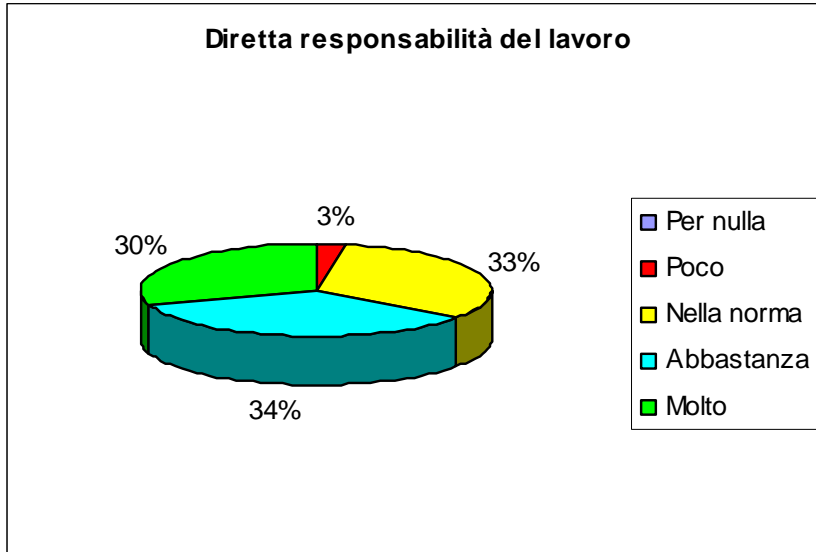


**Contatti frequenti con le persone**

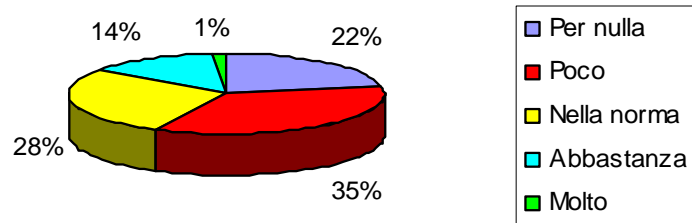


**Interruzioni dovute a telefonate o visite**

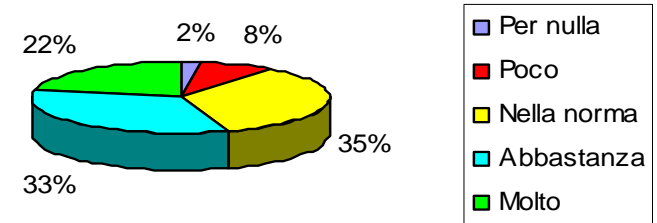




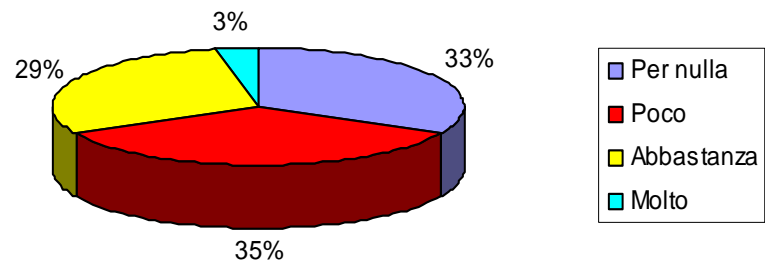
**Effettuazioni di riunioni o incontri tra dirigenti e lavoratori**



**Rispetto scadenze temporali im procrastinabili**



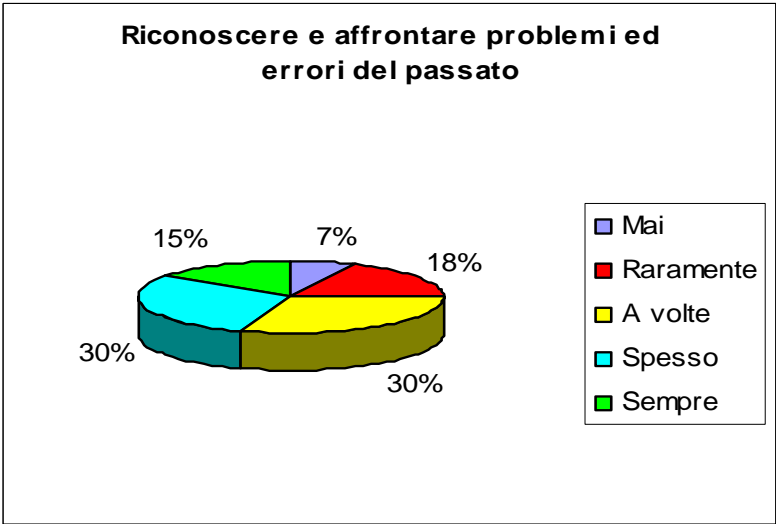
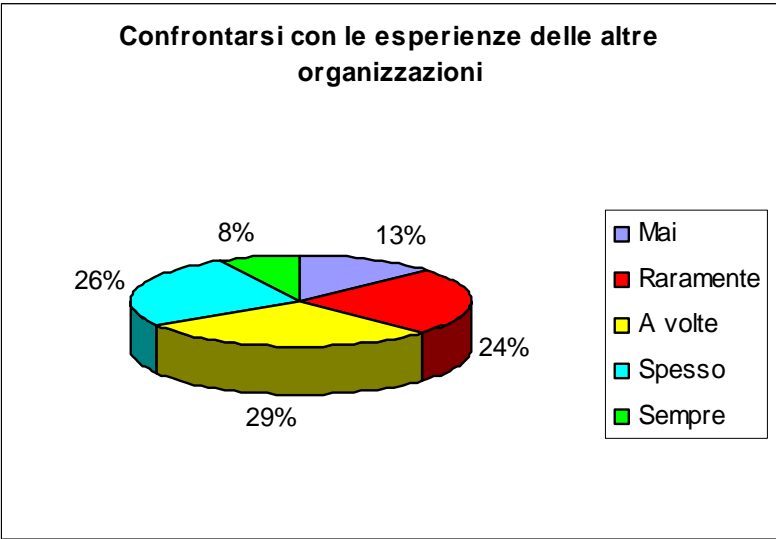
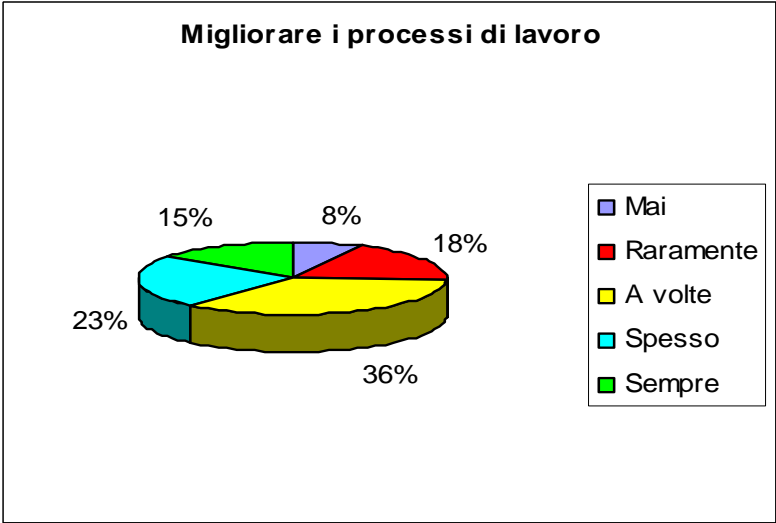
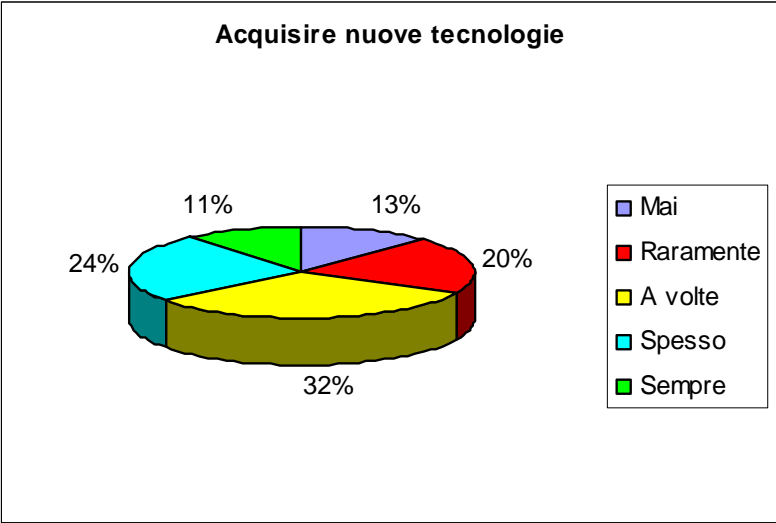
**In che misura le caratteristiche indicate ti pesano e ti creano difficoltà?**

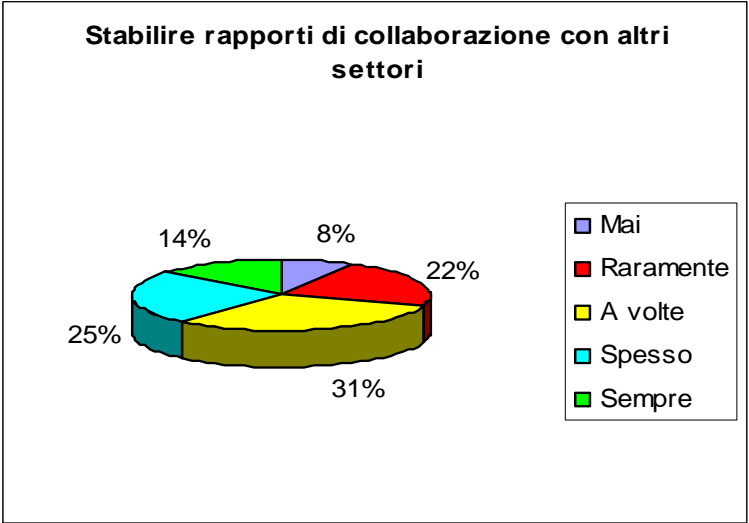
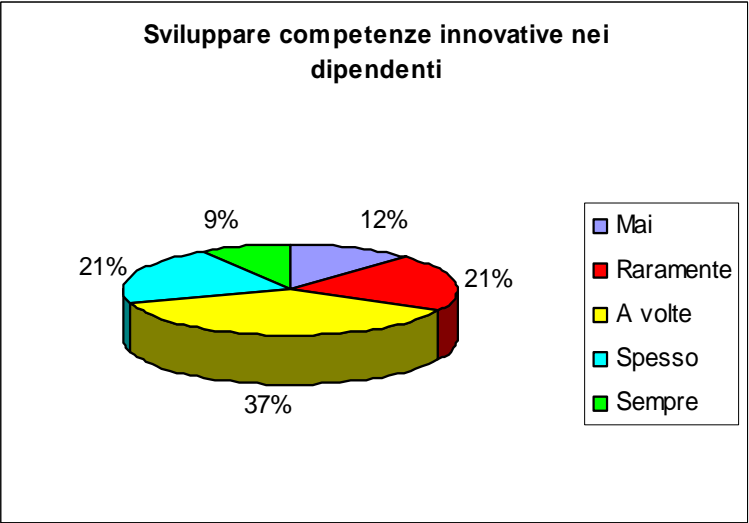
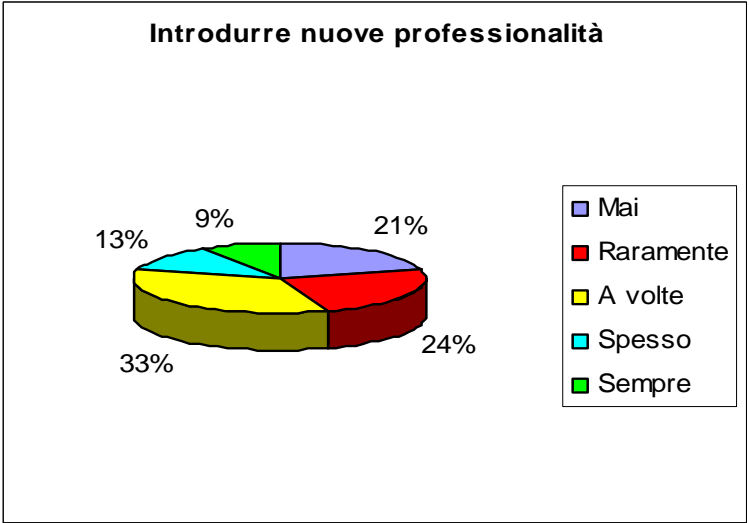
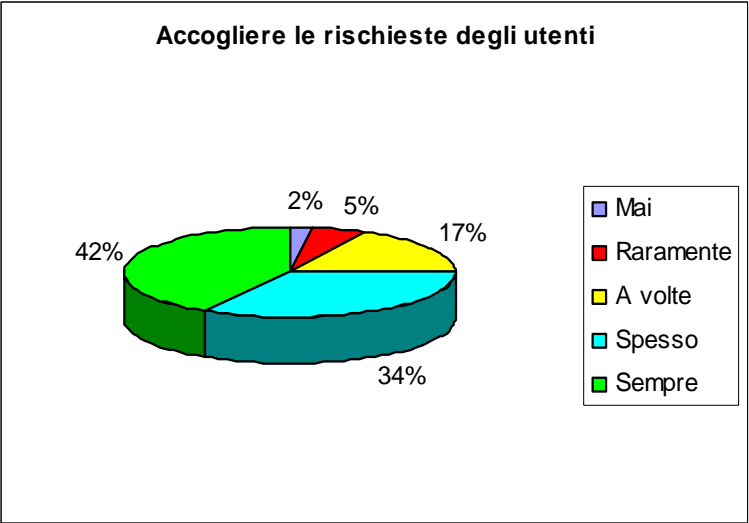


## 5) APERTURA ALL'INNOVAZIONE

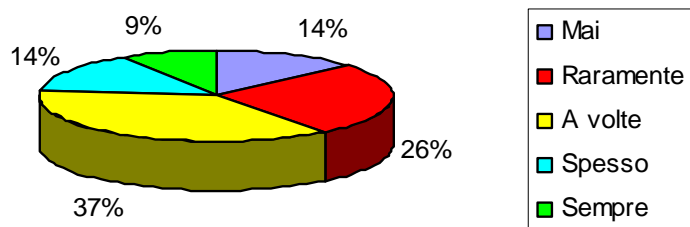
L'osservazione dei grafici ci indica con chiarezza che la politica adottata di attenzione ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza è percepita in modo definito dal personale rappresentando quindi un punto di forza insieme al processo di innovazione tecnologica in atto e al miglioramento dei processi di lavoro.

Aspetti in cui si individuano esigenze di miglioramento sono legati all'apertura e al confronto con altre organizzazioni e all'introduzione di nuove professionalità.





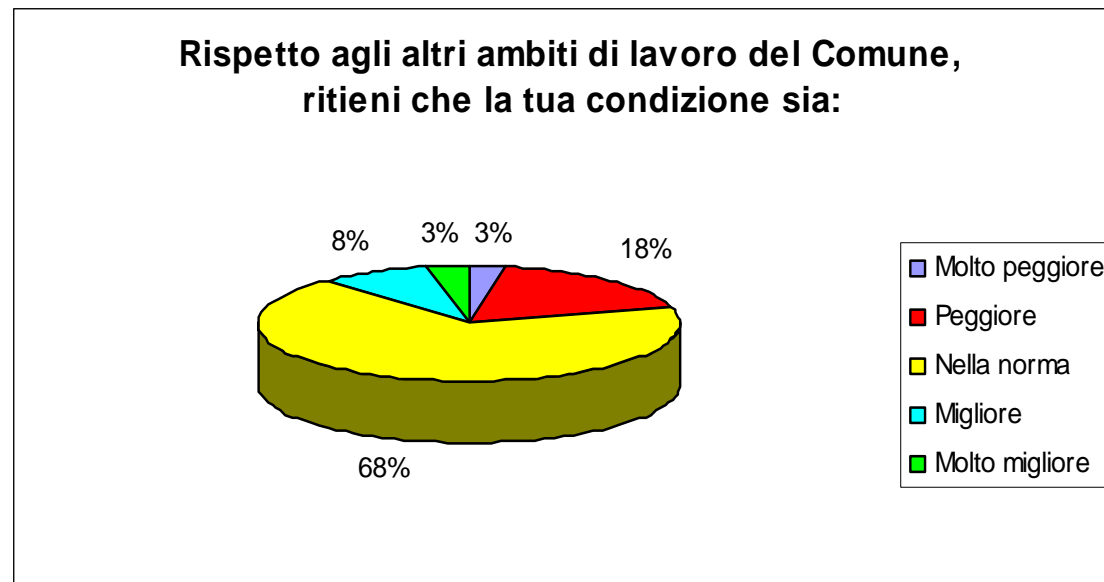
**Sperimentare nuove forme di organizzazione  
del lavoro**



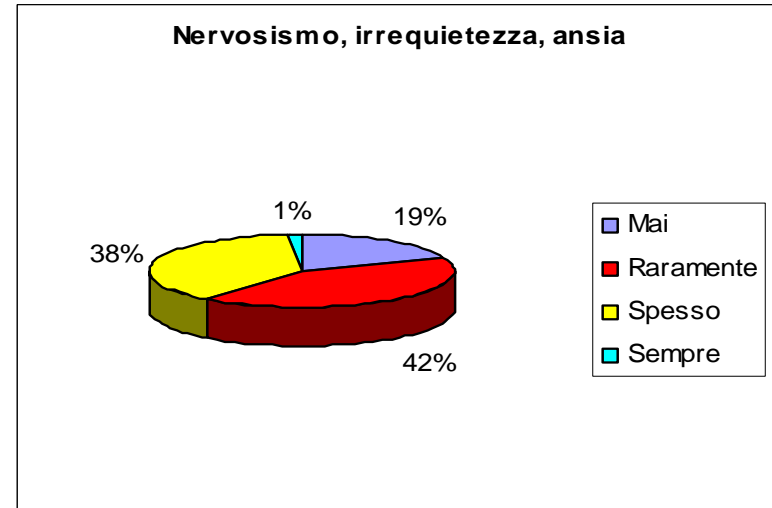
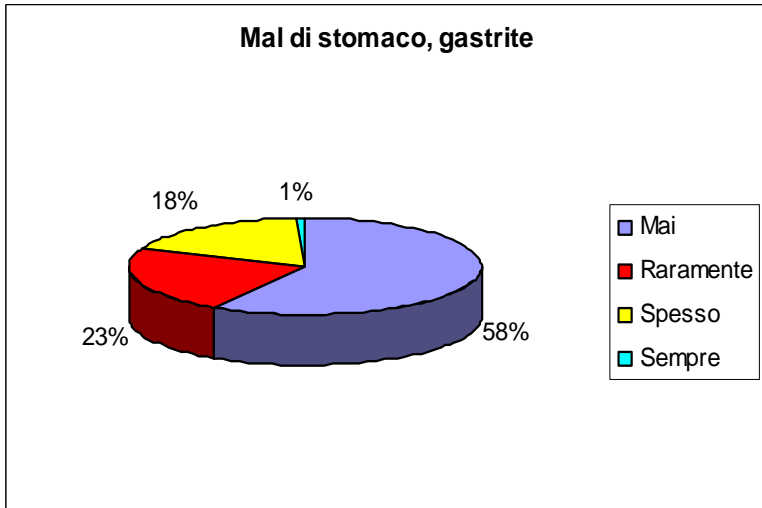
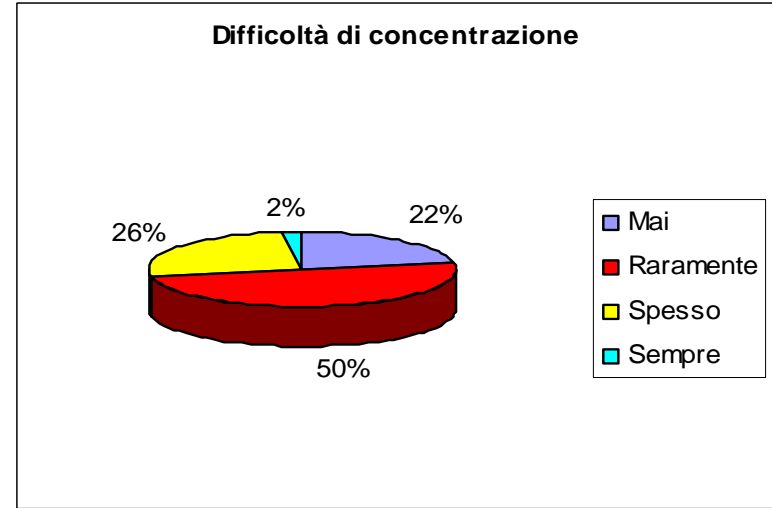
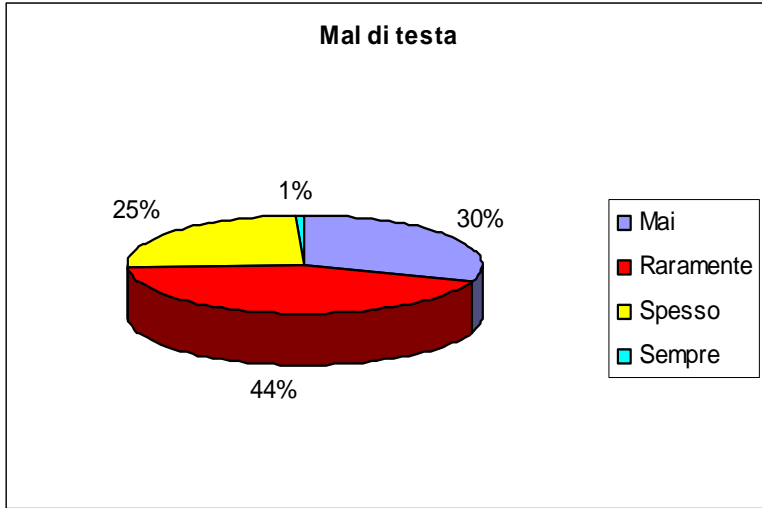
## 6) IL BENESSERE PSICOFISICO

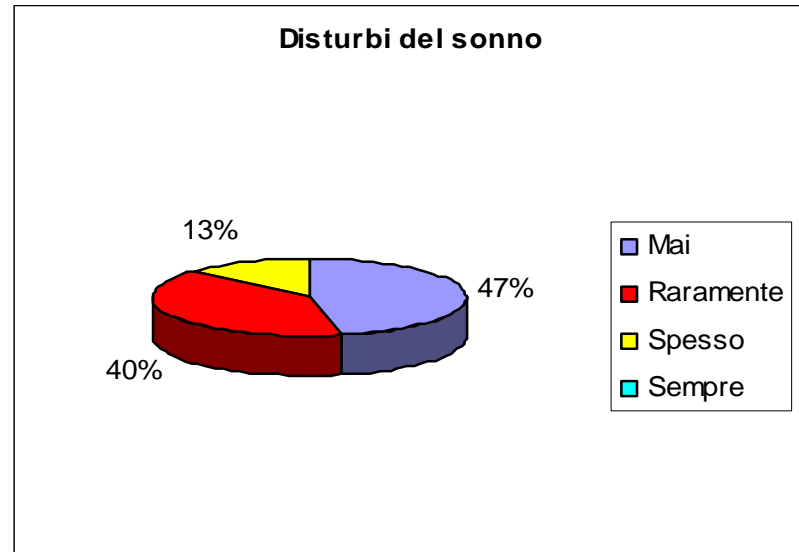
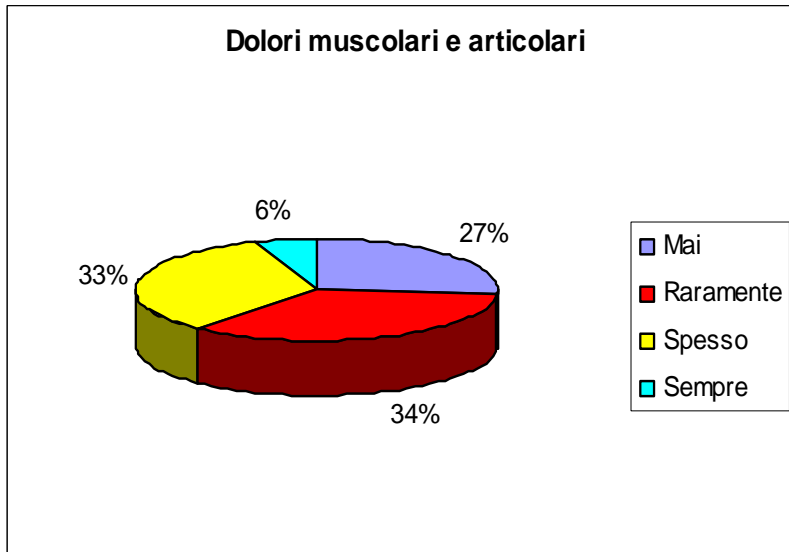
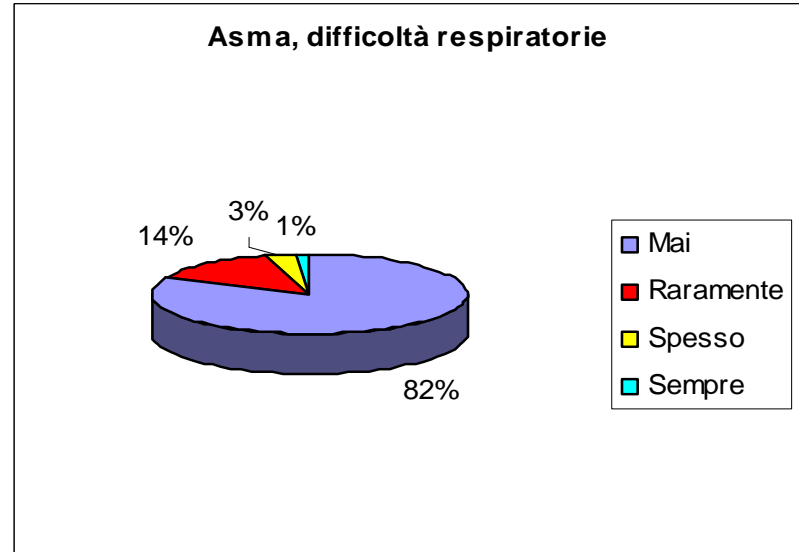
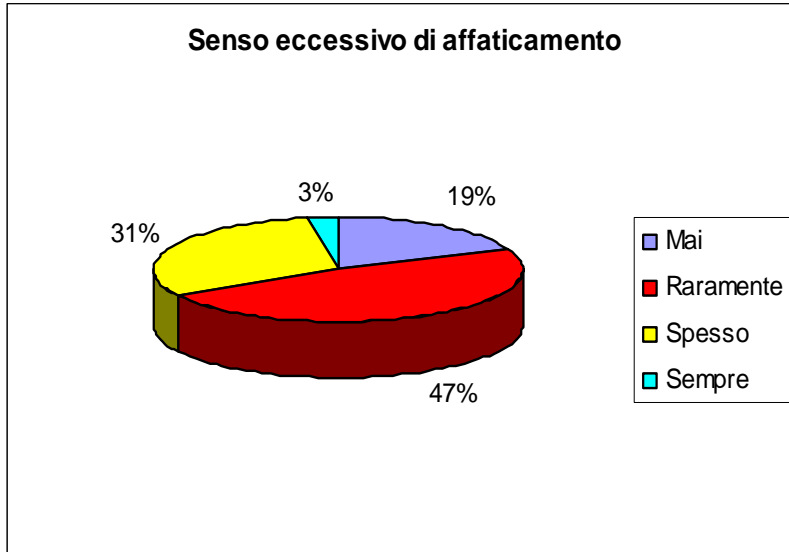
Dall'analisi del quesito posto ai dipendenti si evidenzia come la condizione lavorativa rispetto agli altri ambiti di lavoro del Comune sia nella norma.

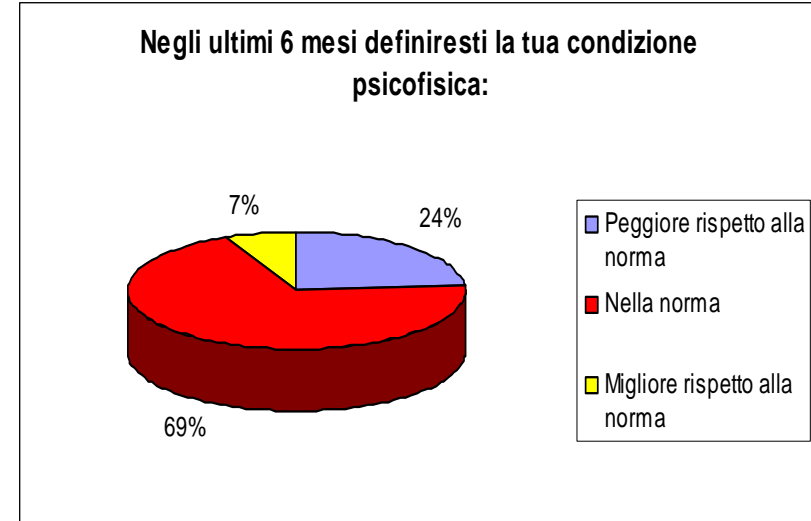
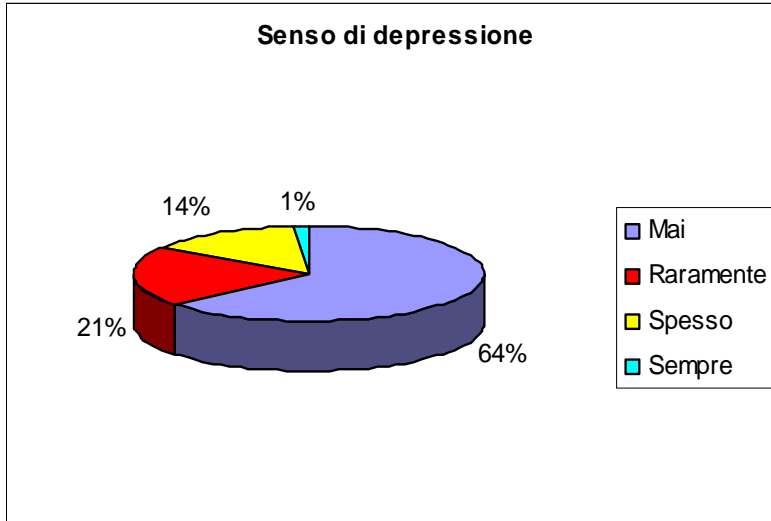
Rispetto alla domanda specifica nella quale si chiede "In che percentuale attribuisce i disturbi segnalati al lavoro che svolgi?", mediamente il peso attribuito è del 46%.











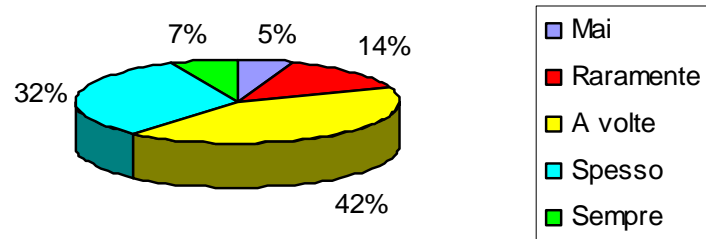
## **7) INDICATORI POSITIVI E NEGATIVI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO**

L'osservazione dei grafici mette in evidenza un buon senso di appartenenza all'Ente, tanto ci dice il valore attribuito negli item "soddisfazione per il proprio servizio", "condivisione dei valori dell'organizzazione lavorativa", "voglia di andare al lavoro".

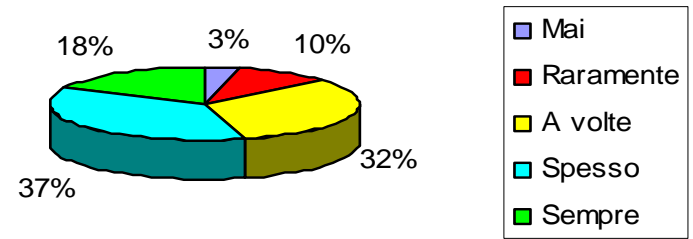
Altra area che presenta un buon risultato è quella relativa alle capacità professionali e alle qualità umane della dirigenza.

Le criticità riguardano la valorizzazione, come si può notare dal grafico "sensazione di contare poco", che può giustificare il desiderio che alcuni dipendenti hanno manifestato di voler cambiare ambiente di lavoro.

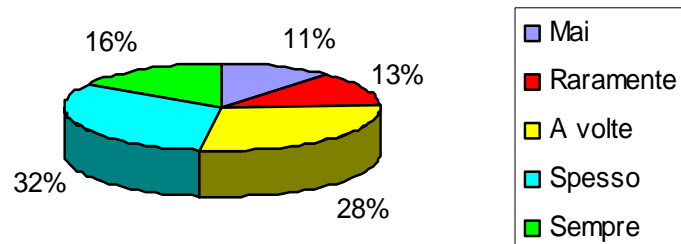
**Soddisfazione per il proprio servizio**



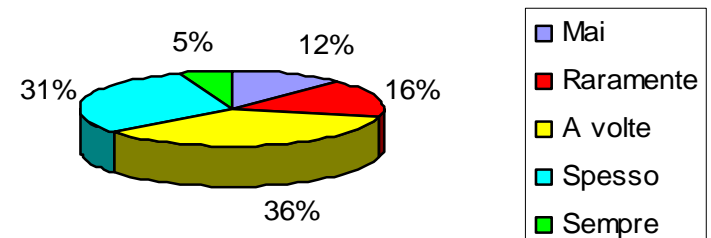
**Voglia di andare al lavoro**



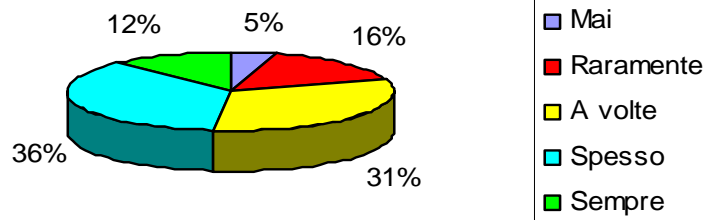
**Sensazione di far parte di una squadra**



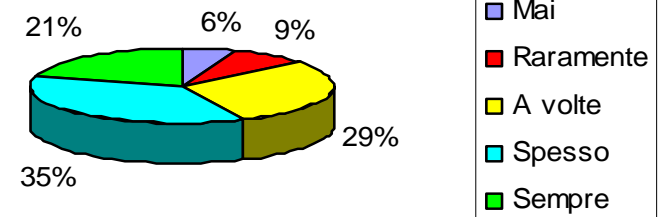
**Sensazione di realizzazione personale attraverso il lavoro**



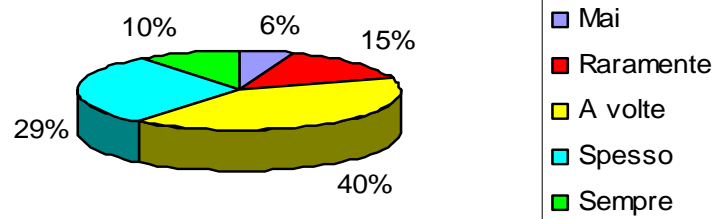
**Sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero**



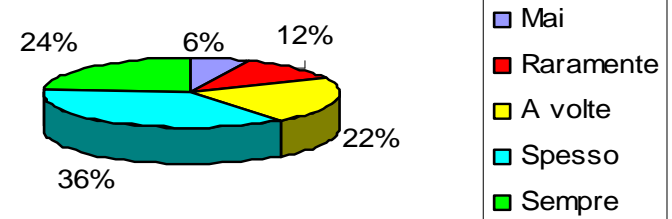
**Soddisfazione per i rapporti personali costruiti sul posto di lavoro**

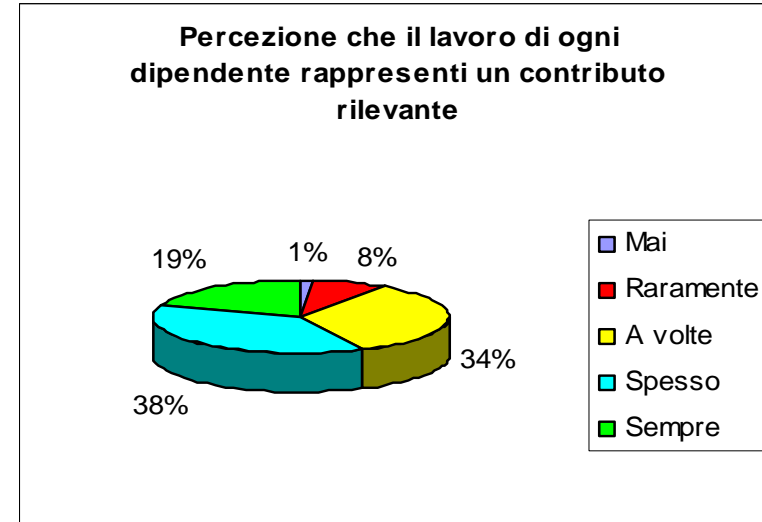
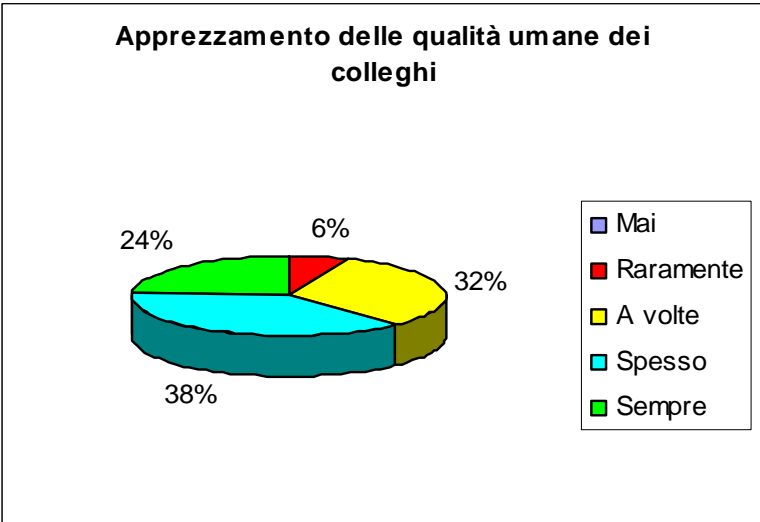
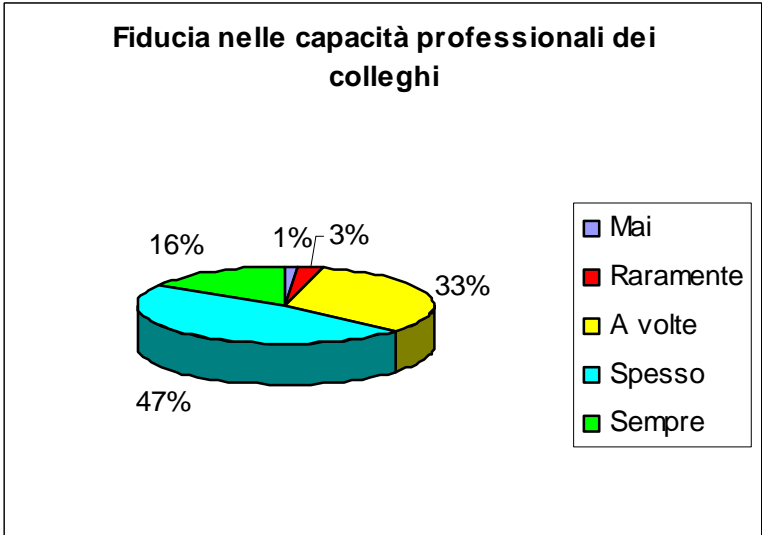
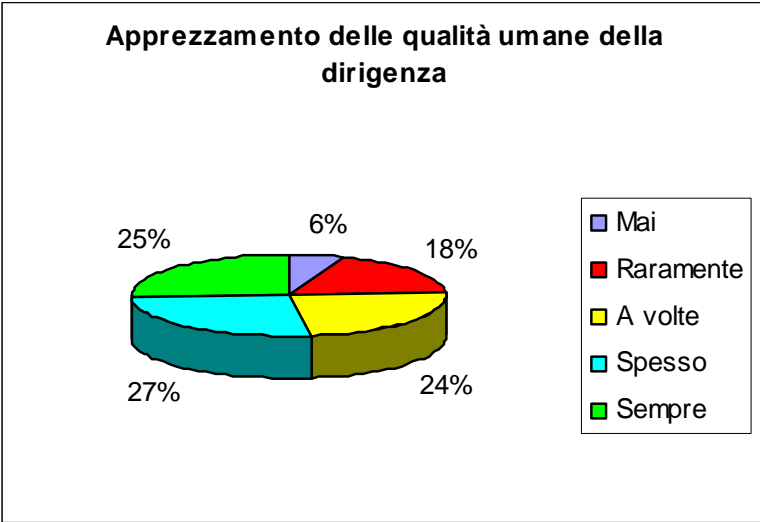


**Condivisione dei valori dell'organizzazione lavorativa**

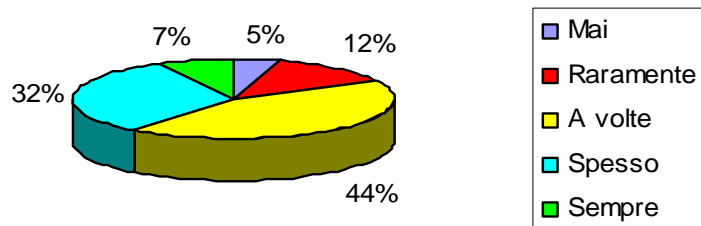


**Fiducia nelle capacità professionali della dirigenza**

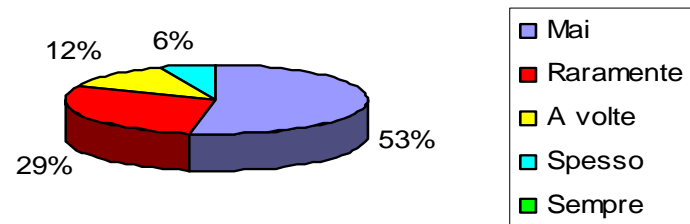




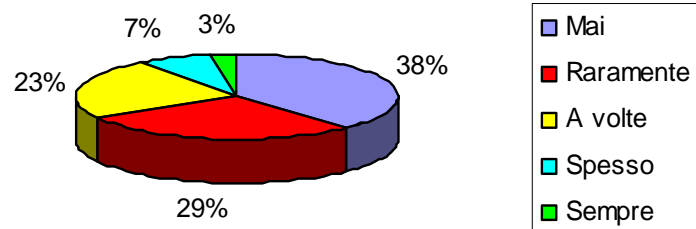
**Soddisfazione al termine della giornata di lavoro**



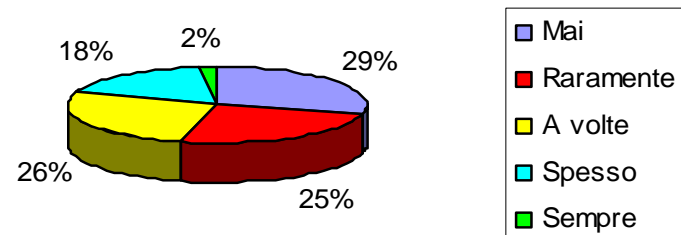
**Disinteresse per il proprio lavoro**



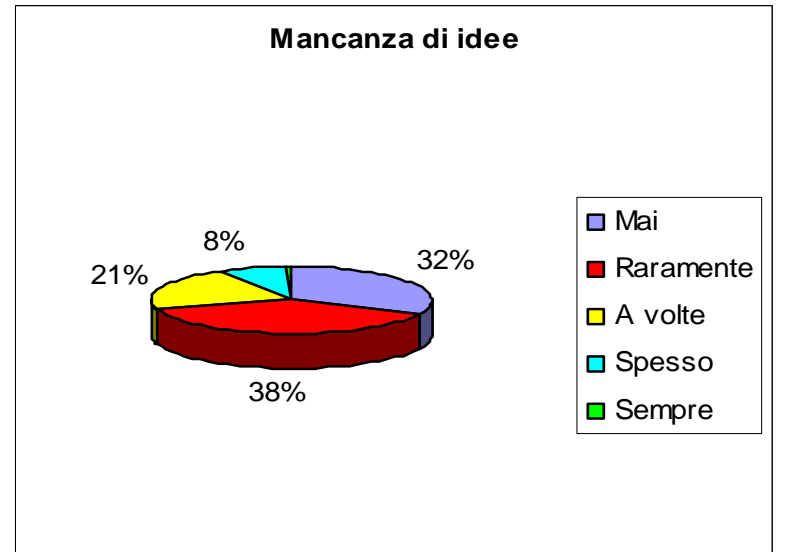
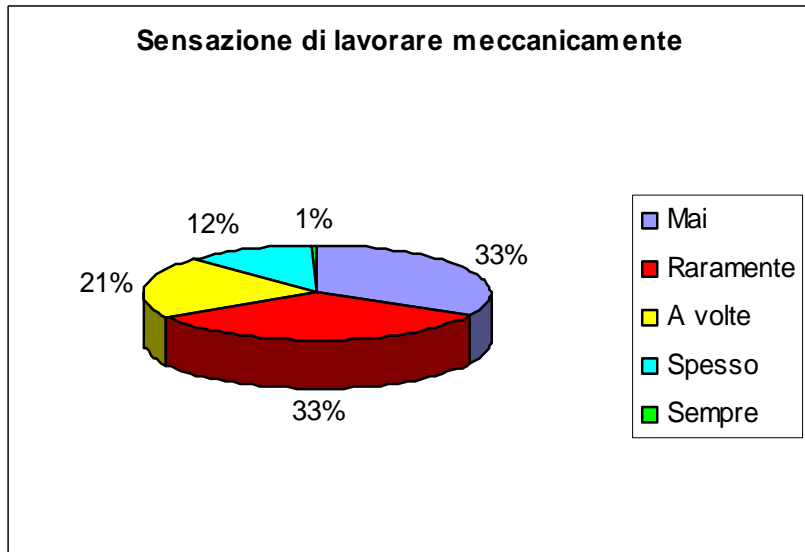
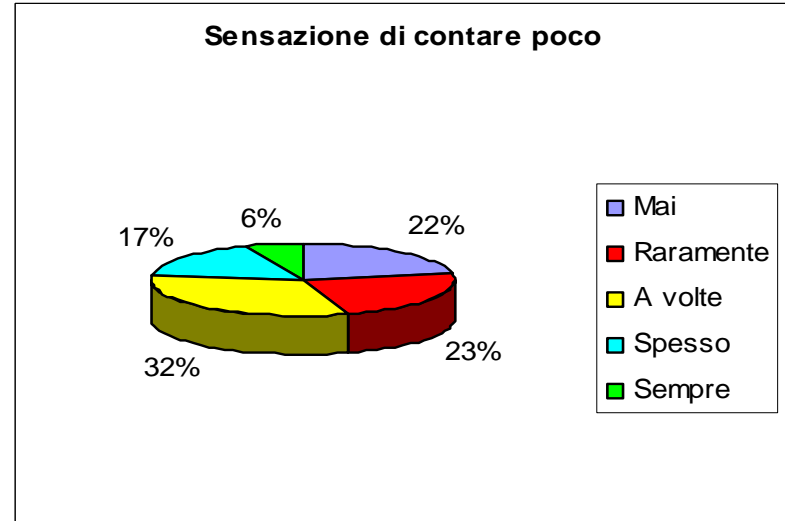
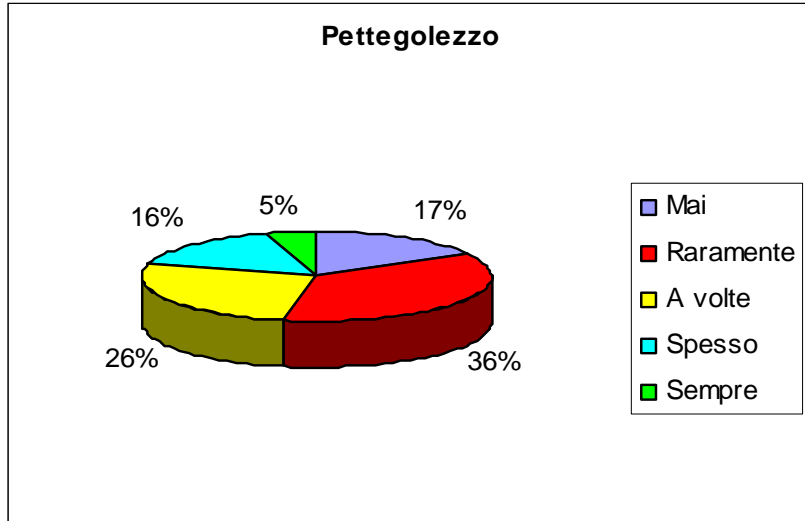
**Sensazione di fare cose inutili**

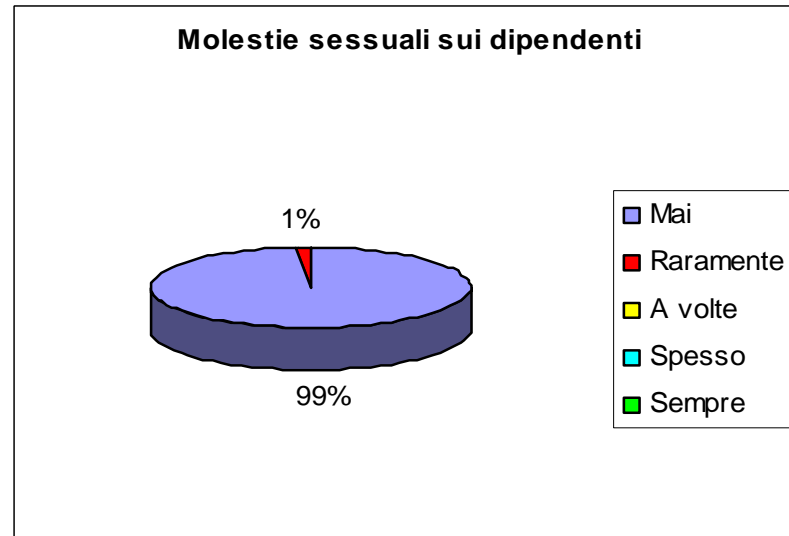
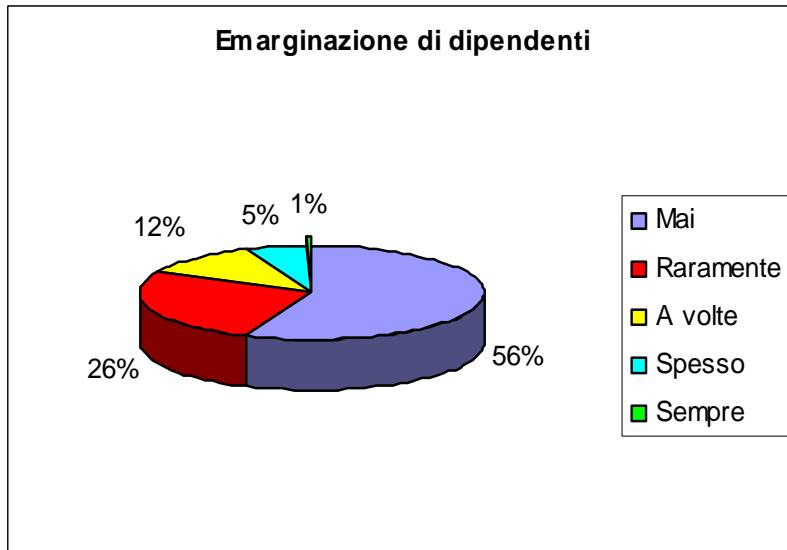
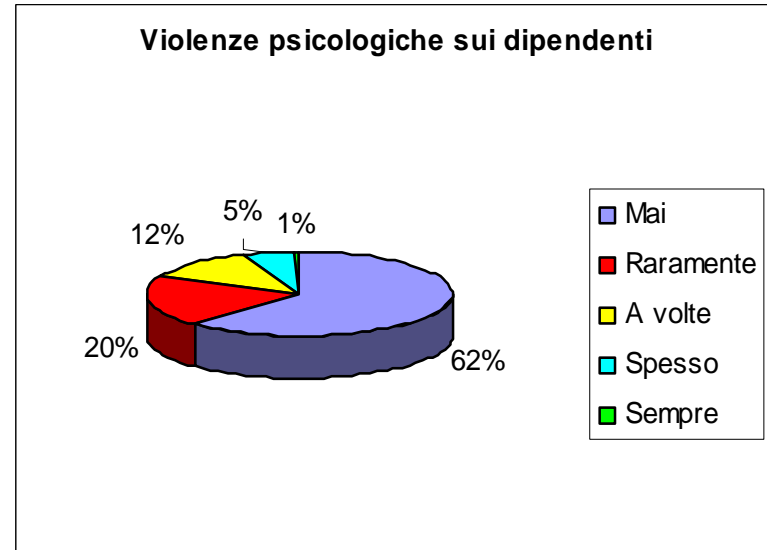
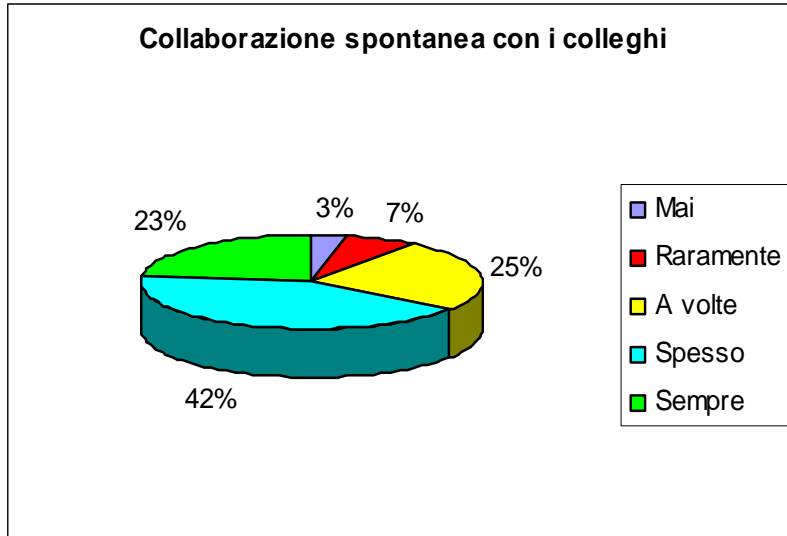


**Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro**

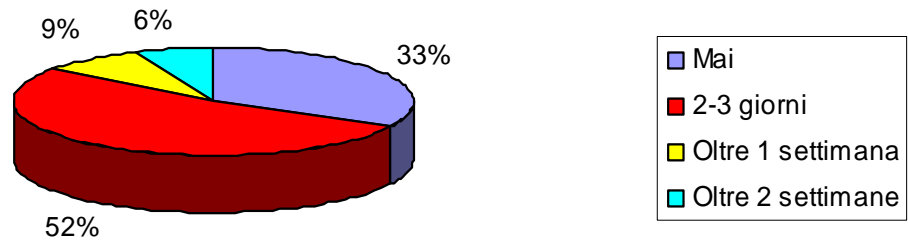




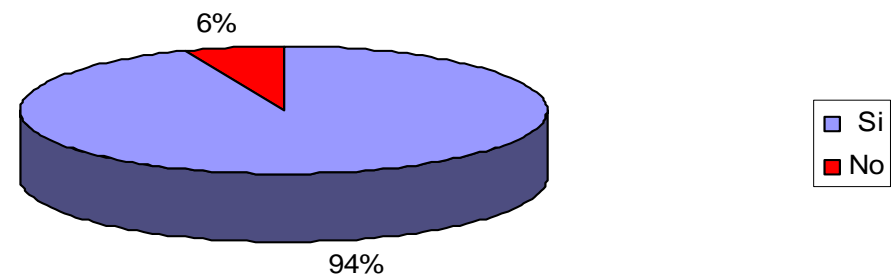




**Negli ultimi 6 mesi, quanto tempo ti sei assentato, indicativamente, dal luogo di lavoro per malattia o altri permessi giornalieri ( esclusi i giorni di ferie ) ?**



**Negli ultimi 6 mesi, sei riuscito ad usufruire dei giorni di ferie quando ne hai avuto necessità?**



## 8) SUGGERIMENTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Dall'analisi dei suggerimenti pervenuti si evince che punto di forza in ogni settore è la collaborazione e il supporto tra colleghi.

I dipendenti hanno uno sviluppato senso di appartenenza all'Ente che li motiva a lavorare nel modo migliore.

Tra i punti di forza del benessere organizzativo di chi lavora nell'Ente, si riscontra anche la flessibilità dell'orario di lavoro.

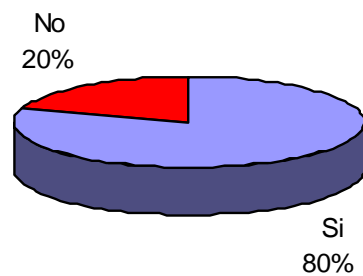
Al contrario, le criticità riguardano la rigidità delle procedure, gli strumenti informatici non adeguati e la mancanza di risorse economiche.

Alla domanda “ Leggi i seguenti fattori, mettili poi in ordine da 1 a 10, partendo da quello che ritieni necessiti di un più urgente intervento da parte del Comune”, il personale ha così risposto:

- La valorizzazione del personale attraverso l'apprezzamento del lavoro svolto → 3.8
- La valorizzazione del personale attraverso incentivi economici → 4.5
- La formazione e l'aggiornamento del personale → 4.6
- I rapporti tra superiori e subordinati → 4.9
- La possibilità di progredire nella carriera → 5
- La chiarezza dei compiti → 5.3
- La funzionalità e sicurezza degli ambienti di lavoro → 5.4
- I rapporti tra i diversi uffici → 5.7
- I rapporti tra colleghi → 6
- La flessibilità dell'orario di lavoro → 8.3

È evidente che gli aspetti più critici riguardano la valorizzazione del personale attraverso l'apprezzamento del lavoro svolto, attraverso incentivi economici e la formazione e l'aggiornamento del personale.

**Ritieni che questo questionario sia un buon sistema per fare sapere all'Ente che cosa pensi?**



**Pensi che il contributo dato con la compilazione di questo questionario sia utile alla soluzione dei problemi?**

