

## **RELAZIONE a cura del U.R.P. del 9.3.2016**

### **Indagine sul personale dipendente volta a rilevare il livello di: "Benessere organizzativo"**

#### **Contenuti indagine**

L'indagine, prevista dall'art. 14 c. 5 del D.lgs del 27 ottobre 2009, n. 150, ha coinvolto tutto il personale dipendente dell' Aran Sicilia, dirigente e non dei due Servizi dell'Agenzia, attraverso la somministrazione di un modello di questionario, predisposto dalla CIVIT ( Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche), contenente tre gruppi di domande riferite ai seguenti campi di analisi:

1. **"Benessere organizzativo"**, a proposito del quale sono rilevate le opinioni del personale in merito al rispetto degli standard normativi, organizzativi e sociali nell'ambito dell'amministrazione.
2. **"Grado di condivisione del sistema di valutazione"**, riguardo al quale viene rilevato il livello di conoscenza, da parte del personale, dei meccanismi che regolano la pianificazione e l'assegnazione degli obiettivi e la valutazione.
3. **"Valutazione del superiore gerarchico"**, mirata a conoscere l'opinione del personale circa il modo di operare del proprio referente, intendendo come tale il capo diretto che assegna gli obiettivi e valuta le performance individuali.

Il questionario somministrato e compilato dal personale dipendente dell'Agenzia nel mese di Febbraio 2016 è finalizzato a rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro per identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle politiche del personale.

La compilazione del questionario avvenuta in forma anonima, non prevede l'indicazione delle qualifiche o altre richieste di tipo anagrafico, in considerazione dell'esiguo numero degli intervistati (11 dipendenti di cui due di sesso maschile e nove di sesso femminile) e quindi per evitare che le risposte possano essere ricondotte al dipendente.

Le domande poste richiedono di esprimere la propria valutazione attraverso una scala che impiega 6 classi in ordine crescente (da 1= Per nulla a 6= Del tutto), attraverso le quali l'intervistato può esprimere l'intensità con cui la propria valutazione è in linea o meno con l'affermazione prospettata o quanto la ritiene importante o non importante.

L'indagine ha ottenuto l'adesione di tutti i dipendenti dell'Aran Sicilia pari al 100% dell'intero campione.

#### **Questionario sul "Benessere organizzativo"**

Il primo questionario è finalizzato all'acquisizione delle informazioni sugli elementi che concorrono alla realizzazione del "benessere organizzativo", sia individuale sia globale dell'organizzazione, ossia a rilevare tutte le misure volte a promuovere e tutelare il benessere fisico, sociale e psicologico di tutti i dipendenti.

Il questionario è articolato in 10 argomenti principali, sviluppati in 39 domande:

- A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato
- B - Le discriminazioni
- C - L'equità nella mia amministrazione
- D - Carriera e sviluppo professionale
- E - Il mio lavoro
- F - I miei colleghi

- G - Il contesto del mio lavoro
- H - Il senso di appartenenza
- I - L'immagine della mia amministrazione
- L- Importanza degli ambiti d'indagine

## A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

La tabella che segue riporta i risultati concernenti le domande del primo argomento trattato. I dipendenti che hanno espresso il proprio accordo o disaccordo all'affermazione prospettata, sono 11 e le risposte sono distribuite nelle diverse classi d'intensità previste (1= PER NULLA-6=DEL TUTTO).

La sintesi presentata permette di poter cogliere in modo diretto la valutazione espressa dalla maggioranza dei lavoratori, in merito alle singole domande poste.

### Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato							
		PER NULLA			DEL TUTTO		
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6
A.01	Il mio luogo di lavoro è sicuro ecc.		2	4	4	1	
A.02	Ho ricevuto informazione e formazione sui rischi sul lavoro...	2	1	4	3	1	
A.03	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro sono soddisfacenti			4	1	3	3
A.04	Ho subito atti di mobbing ecc.	10	1				
A.05	Sono soggetto a molestie sul luogo di lavoro ecc.	10			1		
A.06	Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare	2	2		2	4	1
A.07	Ho la possibilità di pause			1	3	2	5
A.08	Posso svolgere il lavoro con ritmi sostenibili				4	2	5
A.09	Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano	6	2	1			2

Le prime tre domande si riferiscono al luogo di lavoro: caratteristiche, sicurezza e prevenzione.

Dai risultati elaborati, si evince la percezione del proprio **luogo di lavoro mediamente sicuro e soddisfacente**, con **una non perfetta informazione e formazione sui rischi riguardanti la propria attività lavorativa**.

Le successive domande (da A.04 ad A.06) indagano sulle eventuali problematiche derivanti dai comportamenti nei luoghi di lavoro ed analizzano le condizioni di mobbing, molestie e divieto di fumare.

Dal risultato emerge un **quadro chiaro e definito** in merito alle problematiche citate. Se si analizza la domanda *"ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato, ...)"* si rileva che la quasi totalità del personale ha risposto "per nulla" e il risultato ottenuto nella successiva domanda è coerente con la precedente, infatti 10 intervistati su 11 rispondono di non avere subito molestie né sotto forma di parole né di comportamenti idonei a ledere la dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro.

La maggioranza sostiene che i ritmi sono sostenibili, con la possibilità di prendere le giuste pause e di non accusare situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del proprio lavoro quotidiano.

Per quanto riguarda invece il divieto di fumare, il questionario rileva il non perfetto rispetto del divieto.

## B – Le discriminazioni

La tabella che segue riporta i risultati che si riferiscono alle domande del secondo argomento trattato: *le discriminazioni sul luogo di lavoro*.

I Dipendenti hanno espresso il proprio accordo o disaccordo all'affermazione prospettata, nelle diverse classi d'intensità previste (1-6). La sintesi presentata di seguito, permette di poter cogliere in modo diretto la valutazione, diffusamente positiva, espressa dalla maggioranza dei lavoratori. Nella finca delle note sono indicate il numero di risposte non espresse nel questionario restituito.

		LE DISCRIMINAZIONI						NOTE
		Per nulla			Del tutto			
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6	
B.01	Rispetto in relazione appartenenza sindacale				3	1	5	2 risposte non espresse
B.02	Rispetto per orientamento politico				3	1	6	1 risposta non espressa
B.03	Rispetto in relazione alla mia religione				2	1	7	1 risposta non espressa
B.04	Identità di genere come ostacolo sul lavoro	5			1	1	1	3 risposte non espresse
B.05	Rispetto per la mia razza ed etnia				1	1	6	3 risposte non espresse
B.06	Rispetto per la lingua				1	3	6	1 risposta non espressa
B.07	L'età come ostacolo per la valorizzazione	6	1		1	1	2	
B.08	Trattato con rispetto in relazione al sesso	1			1	2	5	2 risposte non espresse
B.09	Rispetto per la mia disabilità (se applicabile)						2	9 risposte non espresse

## C – L'equità nella mia amministrazione

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del terzo argomento trattato: *l'equità nella mia amministrazione*.

Il numero di dipendenti che hanno espresso il proprio accordo o disaccordo all'affermazione prospettata sono sempre 11, le risposte sono distribuite nelle diverse classi d'intensità previste (1 per nulla - 6 del tutto). La sintesi presentata permette di poter cogliere in modo diretto la valutazione, equamente distribuita tra le tre posizioni (disaccordo, intermedio, accordo), con il prevalente disaccordo nel caso dell'equilibrata differenziazione retributiva in rapporto alla qualità e quantità di lavoro svolto e ampio consenso in merito all'imparzialità delle decisioni del proprio responsabile.

		L'EQUITA' NELLA MIA AMMINISTRAZIONE								
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6	NOTE		
C.01	Equità nell'assegnazione del carico di lavoro				1	3	2	3	2 risposte non espresse	
C.02	Equità nella distribuzione delle responsabilità				1	2	4	4		
C.03	Equilibrio tra impegno richiesto e la mia retribuzione				2	2	2	3	2	
C.04	Equilibrio tra retribuzione e quantità e qualità lavoro				2	1	2	3	2	1
C.05	Decisioni del lavoro prese in modo imparziale dal responsabile						2	4	5	

## D – Carriera e sviluppo professionale

La tabella che segue riporta i risultati concernenti le domande del quarto argomento trattato: *carriera e sviluppo professionale*.

La sintesi presenta una valutazione del personale della "carriera" prevalentemente graduato tra le classi intermedie e di minor accordo con le affermazioni delineate nel questionario.

La quasi totalità del personale intervistato esclude che ci sia la reale possibilità di fare carriera in base al merito.

CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE							
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?	1	2	3	4	5	6	risposte non pervenute
D.01 Sviluppo professionale ben delineato e chiaro	1		4	2	1	2	1
D.02 Possibilità reali di fare carriera legate al merito	6	2	2	1			
D.03 Possibilità di sviluppare capacità in relazione a ruoli diversi	1	3	2	1	2	2	
D.04 Ruolo svolto adeguato al profilo professionale.	1	1	1	1	3	4	
D.05 Soddisfazione del personale percorso professionale	2		1		5	3	

## E – Il mio lavoro

La tabella che segue riporta i risultati riguardanti le domande del quinto argomento trattato: *il mio lavoro*.

La sintesi presenta una valutazione ampiamente positiva, con prevalenza di risposte che esprimono accordo con le affermazioni poste. Il personale appare conoscere i compiti affidati e ritiene di averne le giuste competenze, e svolge i propri compiti in autonomia. Un valore diverso si registra sul senso di realizzazione, dove le risposte si allineano in una fascia intermedia.

IL MIO LAVORO							
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?	1	2	3	4	5	6	
E.01 So quello che ci si aspetta dal mio lavoro		1	2	1	2	5	
E.02 Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro			1	1	2	7	
E.03 Ho le risorse e gli strumenti per svolgere il mio lavoro			2	1	1	7	
E.04 Ho una adeguata autonomia nello svolgimento del mio lavoro			1	1	2	7	
E.05 Il mio lavoro mi da un senso di realizzazione personale		1	4	4		2	

## F – I miei colleghi

La tabella che segue riporta i risultati concernenti le domande del sesto argomento trattato: *i miei colleghi*.

La sintesi presenta una valutazione positiva, con prevalenza di risposte che esprimono accordo con le affermazioni poste.

Ottimo risulta il clima di collaborazione e stima tra colleghi, pronti a rendersi disponibili allo svolgimento di compiti non assegnati alla persona, assistito da un discreto senso di squadra, alla disponibilità di rendere fruibili le informazioni richieste e al complessivo spirito con cui l'organizzazione si presenta.

I MIEI COLLEGHI							
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?	1	2	3	4	5	6	
F.01 Mi sento parte di una squadra?		1	4	2		4	
F.02 Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti					1	4	6
F.03 Sono stimato e rispettato dai colleghi					1	6	4
F.04 Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti		1		2	2	6	
F.05 L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare		1	1	1	4	4	

## G – Il contesto del mio lavoro

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del settimo argomento trattato: *il contesto del mio lavoro*.

In merito a questo argomento, prevale la percezione da parte degli intervistati di un senso di soddisfazione verso le attività, i comportamenti, l'organizzazione dei compiti nell'ambito delle strutture lavorative.

IL CONTESTO DEL MIO LAVORO											
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?											
	1	2	3	4	5	6	Risposte non espresse				
G.01	La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione						1	4	5	1	
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro						1	3	4	3	
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti							1	2	6	2
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno è adeguata						1	3	6	1	
G.05	La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi vita						2	2	4	1	2

## H – Il senso di appartenenza

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande dell'ottavo argomento trattato: *il senso di appartenenza*.

Le risposte ottenute mostrano chiaramente che il personale è orgoglioso di appartenere all'Agenzia, tanto da provare dispiacere nei contesti in cui se ne possa parlare male e ciò appare rafforzato nel fatto che la quasi totalità non vorrebbe per nulla cambiare l'ente in cui lavora. Di contro emerge una non allineata corrispondenza dei valori personali dei dipendenti con quelli praticati nella struttura, probabilmente le risposte non sono state legate alla struttura in senso stretto ma in quanto espressione di una attività politica governativa mediamente apprezzata.

IL SENSO DI APPARTENENZA												
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?												
	1	2	3	4	5	6						
H.01	Sono orgoglioso di lavorare nel mio ente						1	1	3	3	3	
H.02	Sono orgoglioso dei risultati del mio ente								1	3	7	
H.03	Mi dispiace se parlano male del mio ente							1	2	1	7	
H.04	I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali							1	3	4	1	2
H.05	Se potessi, comunque cambierei ente						6	2	1	1	1	

## I – L'immagine della mia amministrazione

La tabella che segue riporta i risultati pertinenti alle domande del nono argomento trattato dal questionario per il benessere organizzativo: *l'immagine della mia amministrazione*.

Le tre affermazioni analizzano la percezione dell'Agenzia da differenti ottiche e in particolare cerca di cogliere il pensiero che il dipendente ha dell'Agenzia vista dall'esterno (famiglia, utenti e gente comune). Il risultato non è negativo, infatti, le valutazioni si attestano tra i valori 3 e 5, mentre più severamente viene percepito il giudizio della gente comune.

L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE								
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?							risposte non	
							esprese	
	1	2	3	4	5	6		
I.01	La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività.							
I.02	Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività							
I.03	La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività							

## Importanza degli ambiti di indagine

Il questionario per il benessere organizzativo si conclude con una sintesi sui nove argomenti affrontati, utile a comprendere l'importanza attribuita agli stessi, da ciascun dipendente, rispetto al benessere organizzativo.

Dalla sintesi esposta si evince che tutti gli ambiti rappresentano un elemento importante del benessere organizzativo, con una quota rilevante di conferme inserite tra il valore affermativo da 4 a 6.

IMPORTANZA DEGLI AMBITI DI INDAGINE							
Quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti?							
	1	2	3	4	5	6	
A	Sicurezza e salute sul luogo lavoro e stress correlato						
B	Le discriminazioni						
C	L'equità nella mia amministrazione						
D	La carriera e lo sviluppo professionale						
E	Il mio lavoro						
F	I miei colleghi						
G	Il contesto del mio lavoro						
H	Il senso di appartenenza						
I	L'immagine della mia amministrazione						

## Questionario sul "Grado di condivisione sul sistema di valutazione"

Il secondo questionario somministrato si articola in tre argomenti principali, sviluppati in 13 domande:

- L – La mia organizzazione
- M – Le mie performance
- L – Il funzionamento del sistema

### L – La mia organizzazione

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del primo argomento trattato nel questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione: *la mia organizzazione*.

Come nel precedente questionario, i valori espressi, sono distribuiti nelle diverse classi d'intensità previste (da 1= per nulla a 6= del tutto).

La sintesi presentata evidenzia una debole conoscenza e condivisione delle strategie della amministrazione, e una insufficiente chiarezza dei risultati dalla stessa raggiunti.

La mia organizzazione							
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6
L.01	Conosco le strategie della mia amministrazione.	2		1	4	3	1
L.02	Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione	2		1	4		4
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione.	1		1	1	2	6
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi				1	3	7

## M – Le mie performance

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del secondo argomento trattato nel questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione: *le mie performance*.

I risultati visibili nella sintesi riportata sono abbastanza positivi, infatti, le risposte si collocano in posizione di accordo con le affermazioni (da 3 a 6, con la maggioranza sul valore 5 e 6). Si desume che la valutazione opera su elementi importanti del lavoro dei dipendenti, con obiettivi individuali chiari, una corretta informazione utile al miglioramento della propria performance.

Le mie performance							
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro			2	1	3	6
M.02	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amm.ne con riguardo al mio lavoro			1	1	4	5
M.03	Informazione corretta sulla valutazione del mio lavoro			1	1	4	5
M.04	Informazione corretta su come migliorare i miei risultati.			2	1	5	3

## N – Il funzionamento del sistema

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del secondo argomento trattato nel questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione: *il funzionamento del sistema*.

In merito al funzionamento del sistema della performance, due dati sono considerabili significativi: la premialità, che il 40 % del personale giudica non commisurata all'impegno profuso e il sistema di valutazione che non sembra adeguatamente illustrato al personale.

Il funzionamento del sistema								
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		1	2	3	4	5	6	
N.01	Sufficiente coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro			1	1	4	3	2
N.02	Adeguate tutela se non sono d'accordo sulla mia valutazione.				2	3	3	3
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance				2	3	2	4
N.04	La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano Il sistema di misurazione e valutazione della performance è illustrato in modo adeguato		1	4		2	2	2
N.05	al personale		1	3	1	1	3	2

## Questionario sulla "Valutazione del superiore gerarchico"

L'ultima parte del questionario è finalizzata all'acquisizione delle informazioni sugli elementi che sono alla base dei rapporti tra lavoratore e il proprio capo.

Il questionario è articolato in 2 argomenti principali, che vengono sviluppati in 9 domande:

- O – Il mio capo e la mia crescita
- P – Il mio capo e l'equità

## O – Il mio capo e la mia crescita

La tabella che segue riporta i risultati relativi alle domande del primo argomento trattato nel questionario sulla valutazione del superiore gerarchico: *Il mio capo e la mia crescita*.

Come nei precedenti questionari, i valori rappresentano il numero di lavoratori che hanno espresso il proprio accordo o disaccordo all'affermazione prospettata, distribuiti nelle diverse classi d'intensità previste (da 1= per nulla a 6= del tutto).

La sintesi presentata mostra una valutazione positiva sui dirigenti dell'Aran Sicilia, infatti, le risposte della maggioranza dei lavoratori rilevano un ottimo rapporto dipendente/capo. Emerge un capo sensibile che ascolta, aiuta, disponibile e che motiva.

Il mio capo e la mia crescita		1	2	3	4	5	6
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?							
O.01	Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi				1	5	5
O.02	Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro				1	8	2
O.03	È sensibile ai miei bisogni personali		1		1	5	4
O.04	Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro.				1	6	4
O.05	Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte				1	6	4

## P – Il mio capo e l'equità

La tabella che segue riporta i risultati concernenti le domande del secondo argomento trattato nel questionario sulla valutazione del superiore gerarchico: *Il mio capo e l'equità*.

Le risposte manifestano un ottimo accordo con le affermazioni in argomento, i valori rilevati sono espressi tra 4 e 6. Ne scaturisce un equilibrato rapporto con i dirigenti, cui si riconoscono le qualità delle varie affermazioni.

Il mio capo e l'equità		1	2	3	4	5	6
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?							
P.01	Agisce con equità, in base alla mia percezione				1	5	5
P.02	Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro				2	6	3
P.03	Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti				1	3	7
P.04	Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore				1	3	7