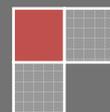


2013

Camera di Commercio di Pisa- Indagine sul Benessere Organizzativo

Art. 14, comma 5, del D.Lgs.150/2009

Organismo di valutazione
19/12/2013



Sommario

Premessa	3
1. Chi ha risposto al questionario	6
2. Sezione A - Il benessere organizzativo	8
3. Sezione B - Grado di condivisione del sistema di valutazione	18
4. Sezione C - La valutazione del superiore gerarchico.....	21
5. Sintesi dei risultati.....	23

Premessa

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine sul personale dipendente del Camera di Commercio di Pisa volta a rilevare il livello di **benessere organizzativo** e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale", ai sensi dell'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150 (di seguito decreto).

L'indagine è stata effettuata utilizzando le linee guida ed i modelli predisposti dall'A.N.A.C., riportati in allegato al presente documento.

La rilevazione riguarda i seguenti tre specifici ambiti del contesto in cui si svolge l'attività lavorativa.

- Il benessere organizzativo
- Il grado di condivisione del sistema di valutazione
- La valutazione del 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'insieme delle informazioni contribuiscono a definire un concetto più ampio di benessere organizzativo.

I risultati della presente indagine sono strumentali all'attuazione del ciclo della performance; ciò nella prospettiva di fornire alle amministrazioni informazioni e dati in forma strutturata, utili per attivare azioni di miglioramento e, quindi, "assicurare elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale", secondo quanto previsto dall'articolo 2 del decreto.

Si precisa che alcune domande hanno una polarità negativa (A.04, A.05, A.09, B.04,B.07, H.05), e pertanto l'interpretazione dei risultati va letta in senso inverso.

La scala di misurazione

L'obiettivo dell'indagine è principalmente quello di misurare nel tempo fenomeni complessi, al fine di attivare opportune azioni di miglioramento.

Per tale motivo, è necessario l'utilizzo di metodologie, tratte dalla ricerca sociale, che consentano di misurare concetti complessi e non direttamente osservabili, come nel caso del benessere organizzativo.

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

Per consentire la comparabilità dei risultati, la delibera CIVIT (ora ANAC), ha optato per la scala Likert, sulla base delle seguenti motivazioni:

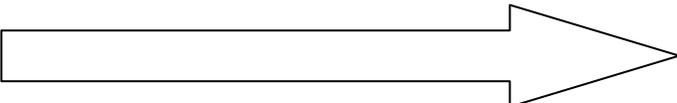
- tale scala consente, al pari delle altre, la misurazione degli atteggiamenti e/o delle percezioni dei dipendenti rispetto agli ambiti di indagine;
- è una scala facilmente applicabile e, quindi, utilizzabile per qualunque modalità di distribuzione del questionario che l'amministrazione deciderà di 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.

Generalmente le alternative di risposta sono cinque, da "molto d'accordo" a "fortemente contrario", consentendo anche di poter esprimere una posizione di "incertezza".

Nella scelta operata dalla delibera CIVIT (ora ANAC), invece, si è optato per l'utilizzo di un numero di risposte pari, con esclusione, quindi, di un elemento centrale, al fine di favorire la polarizzazione delle risposte.

A ciascuna opzione di risposta è stato, quindi, assegnato un numero crescente che consentirà di determinare il punteggio.

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

La metodologia di rilevazione

Per la realizzazione della rilevazione sul personale dipendente, anche in relazione alle dimensioni dell'organico, si è fatto ricorso ad un'indagine totale coinvolgendo tutti i dipendenti. La tecnica utilizzata è stata quella dell'auto-compilazione manuale del questionario. I questionari sono stati messi a disposizione di tutti i dipendenti.

L'elaborazione dei dati

I questionari, sono stati acquisiti durante due riunioni del personale in un contenitore e consegnato al responsabile del Servizio Gestione R.U. che ha provveduto ad elaborarli mediante l'impostazione di un foglio elettronico che ha consentito l'elaborazione di dati ed informazioni aggiuntive. In particolare l'aggiunta rispetto al modello ufficiale delle informazioni sulle Aree ha consentito la elaborazione di informazioni ulteriori sulle Aree coinvolte, consentendo, quindi un confronto tra le stesse.

L'interpretazione dei dati

In considerazione dei valori della scala Likert da 1 a 6, convenzionalmente viene fissata una soglia di soddisfazione o standard qualitativo pari a 3,6 punti rappresentato dai grafici da una linea rossa.
(il valore 3,60 corrisponde al punteggio 6, considerato la sufficienza, in corrispondenza di una scala da 1 a 10).

La rendicontazione

Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del D. Lgs. 33/2013, il presente documento viene pubblicato nel sito web della Camera di Commercio di Pisa nella sezione "Amministrazione trasparente".

Inoltre, i risultati saranno inseriti nella Relazione sulla performance (art. 10, comma 1, lett. B) del decreto), come previsto dalla delibera CiVIT n. 5 del 2012.

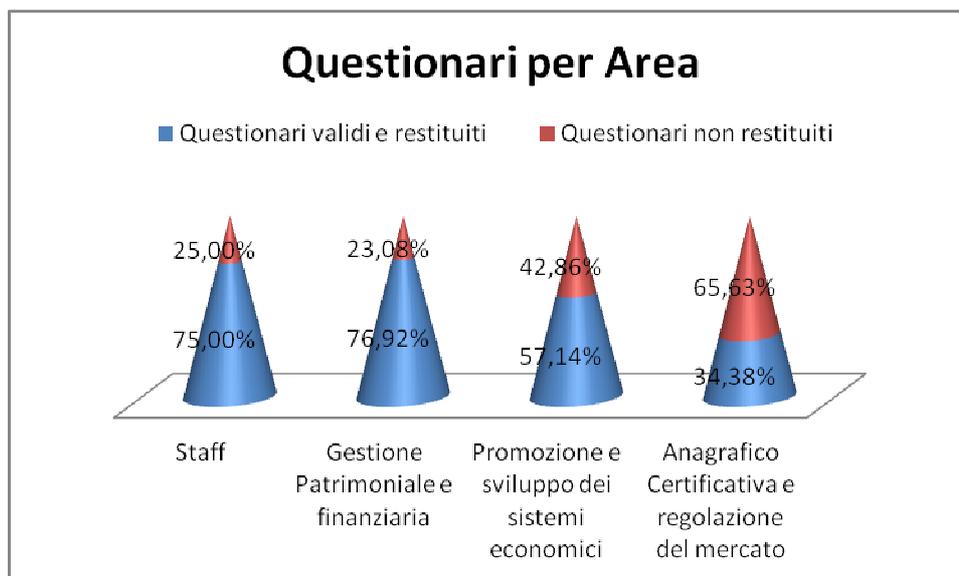
1. Chi ha risposto al questionario

La rilevazione ha avuto luogo nel mese di Ottobre 2013.

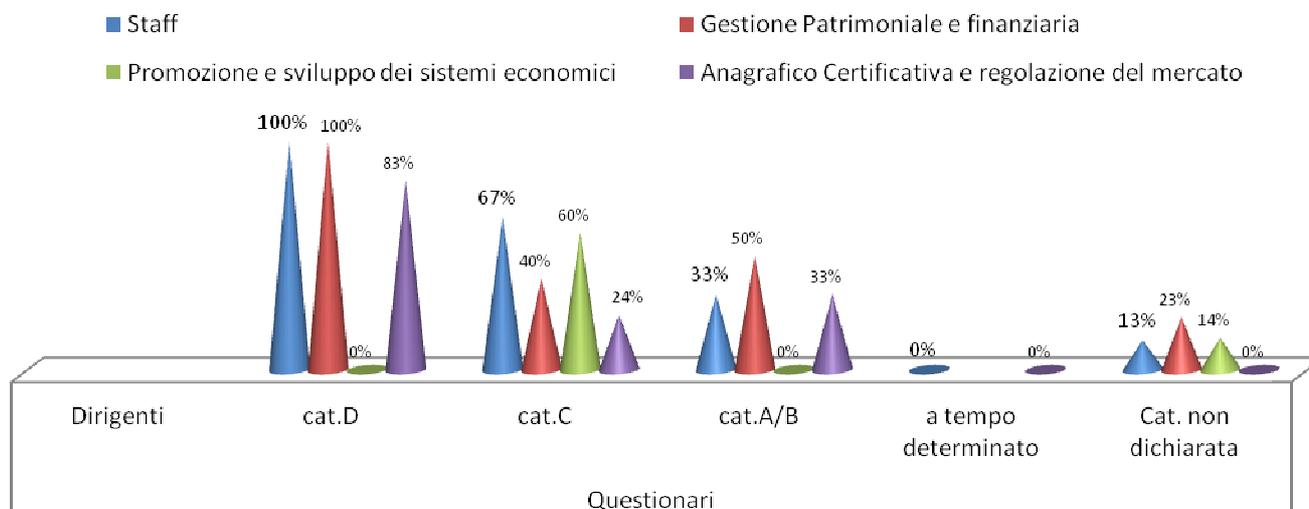
I dipendenti del Servizio Gestione R.U. hanno curato la consegna e la ricezione del questionario mediante la registrazione in un apposito elenco del personale assegnato. I dipendenti hanno apposto una firma accanto al proprio nome nel momento in cui gli è stato il questionario.

La seguente tabella indica per ciascun settore il numero dei dipendenti in servizio alla data della rilevazione ed il numero di questionari acquisiti, distinti tra validi, non validi (risposte inferiori al 50% delle domande) e non compilati (restituiti completamente in bianco). I questionari non validi sono stati pari a zero pertanto non sono stati inseriti nella tabella.

Area	Dipendenti						Restituiti/validi	Non restituiti	Totale
	Dirigenti	cat.D	cat.C	cat.A/B	a tempo determinato	Totale			
Staff	1	5	6	3	1	16	12	4	16
Gestione Patrimoniale e finanziaria		2	5	6	0	13	10	3	13
Promozione e sviluppo dei sistemi economici		1	5	1	0	7	4	3	7
Anagrafico Certificativa e regolazione del mercato	1	6	21	3	1	32	11	22	32
Area non dichiarata							14		14
Totale	2	14	37	13	2	68			



Questionari validi restituiti per Area e Categoria



TAB. 2

Nonostante il numero dei questionari restituiti sia complessivamente pari a circa il 75% del personale dipendente in servizio, si evidenzia che soprattutto l'Area Anagrafico certificativa e l'Area Promozione e sviluppo ha restituito un numero esiguo di questionari rispetto al numero dei dipendenti in carico, mentre per quanto riguarda la categoria di appartenenza è la cat. A/B ad aver restituito meno questionari. Attraverso colloqui con i vari responsabili di servizio sarà opportuno verificare i motivi di tale carenza.

Bisogna evidenziare, per completare l'analisi che all'interno dell'Area Staff il 13% non ha dichiarato la categoria di appartenenza, per l'Area Gestione Patrimoniale e finanziaria il 23%, per l'Area Promozione il 14%, per l'Area Anagrafico Certificativa chi ha dichiarato l'Area di appartenenza ha anche dichiarato la categoria di inquadramento.

Inoltre ben 14 dipendenti non hanno dichiarato ne' l'Area ne' la Categoria di appartenenza.

Inoltre i dati evidenziano che la maggior parte dei questionari validi (TAB.2) è stato predisposto da dipendenti di cat. D.

I dipendenti a tempo determinato e i dirigenti non hanno partecipato alla rilevazione.

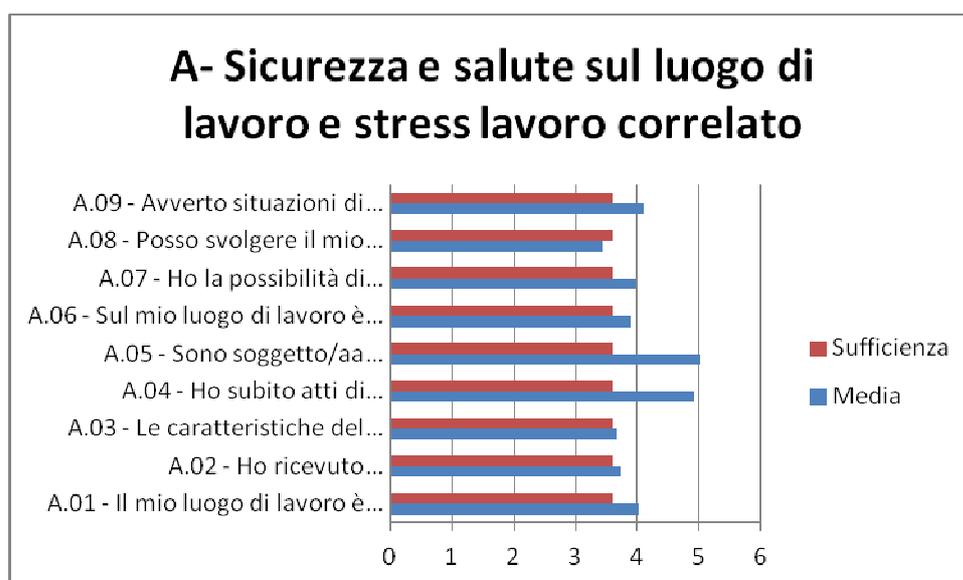
Mediamente il 21% non ha dichiarato le informazioni relative alla categoria di appartenenza e l'Area in cui presta servizio. Molto probabilmente ciò è da attribuire alla "paura" di essere individuati.

2. Sezione A - Il benessere organizzativo

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.

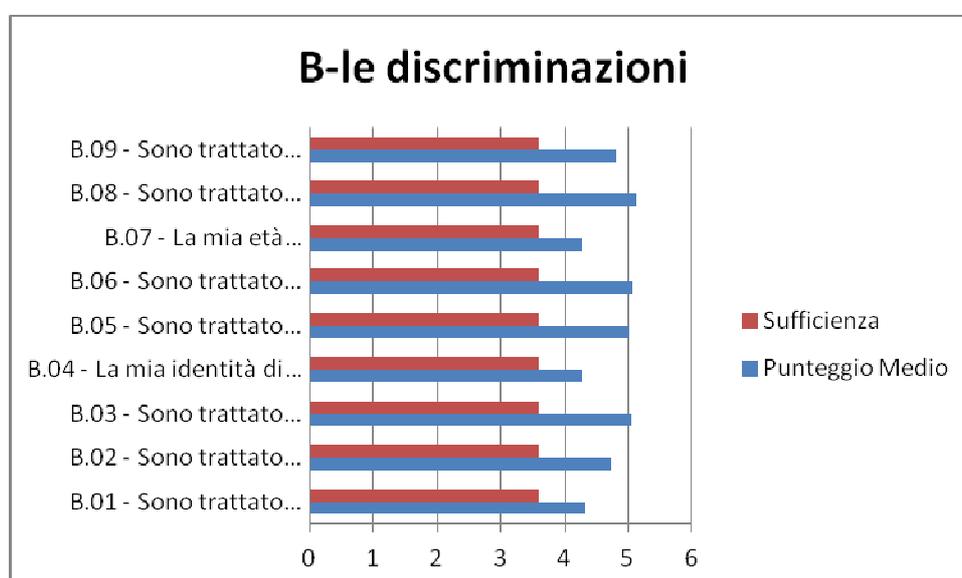
A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress correlato	Punteggio Medio
A.01 - Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)	4,02
A.02 - Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	3,73
A.03 - Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,67
* A.04 - 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, ...)	4,92
* A.05 - Sono soggetto/aa molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro	5,02
A.06 - Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare	3,9
A.07 - Ho la possibilità di prendere sufficienti pause	3,98
A.08 - Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili	3,44
* A.09 - Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)	4,1

* la domanda ha una polarità negativa

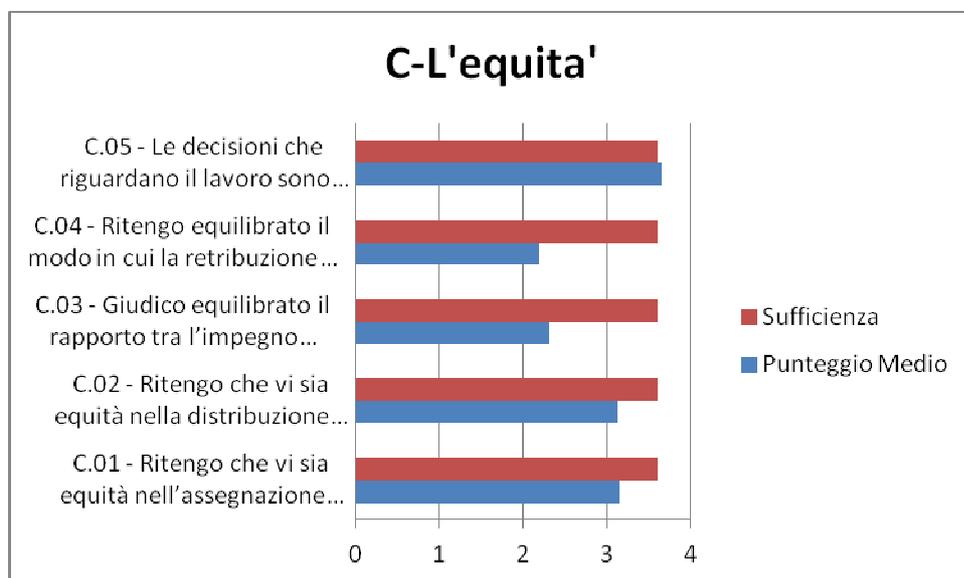


B-Le discriminazioni	Punteggio Medio
B.01 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale	4,32
B.02 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico	4,73
B.03 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione	5,06
* B.04 - La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,29
B.05 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza	5,02
B.06 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua	5,08
* B.07 - La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,28
B.08 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale	5,14
B.09 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)	4,81

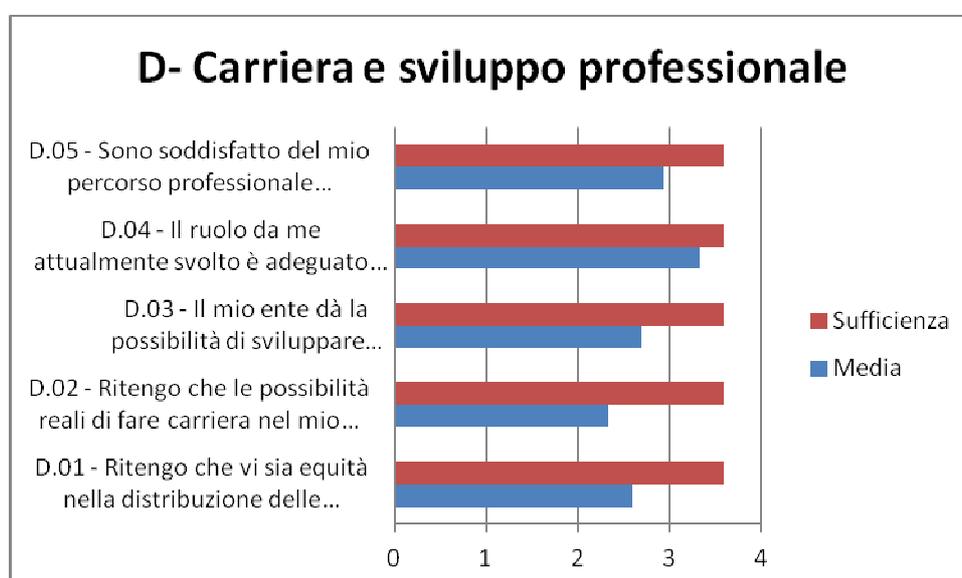
* la domanda ha una polarità negativa



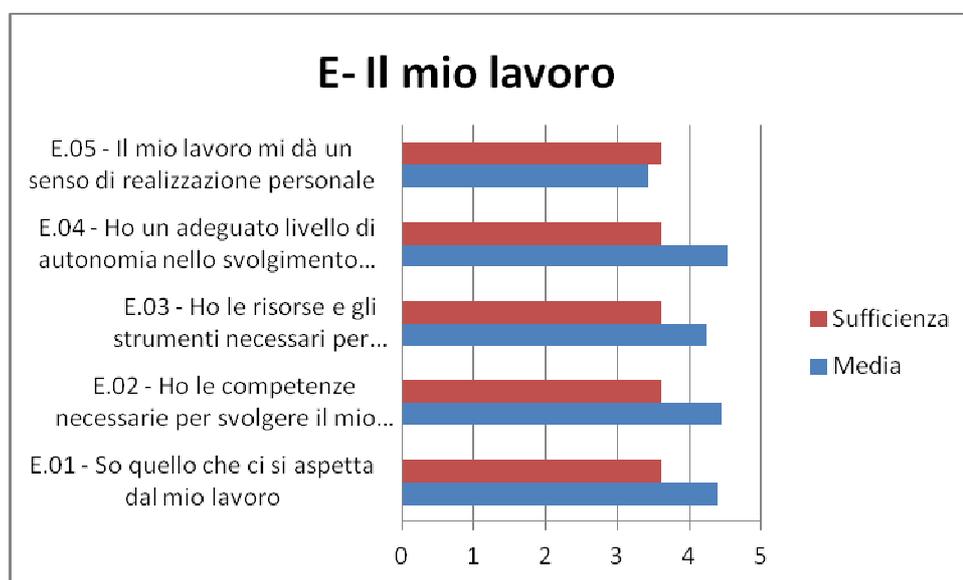
C-L'equità	Punteggio Medio
C.01 - Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,14
C.02 - Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	3,12
C.03 - Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	2,31
C.04 - Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2,18
C.05 - Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale	3,64



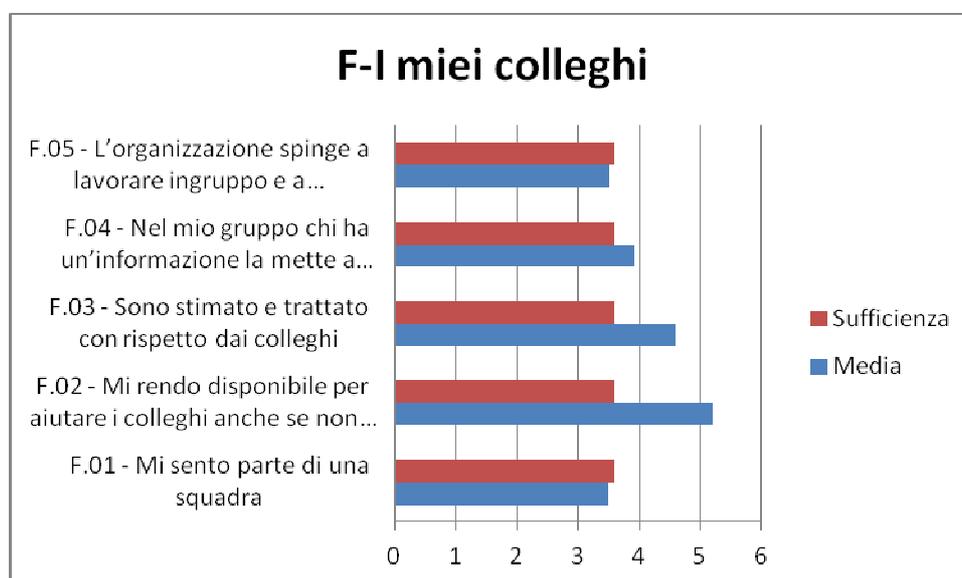
D-Carriera e sviluppo professionale	Media
D.01 - Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	2,6
D.02 - Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	2,33
D.03 - Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2,7
D.04 - Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale	3,33
D.05 - Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente	2,94



E-Il mio lavoro	Media
E.01 - So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,4
E.02 - Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	4,45
E.03 - Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,24
E.04 - Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro	4,53
E.05 - Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale	3,43



F - I miei colleghi	Media
F.01 - Mi sento parte di una squadra	3,49
F.02 - Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	5,2
F.03 - Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	4,58
F.04 - Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	3,92
F.05 - L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare	3,51

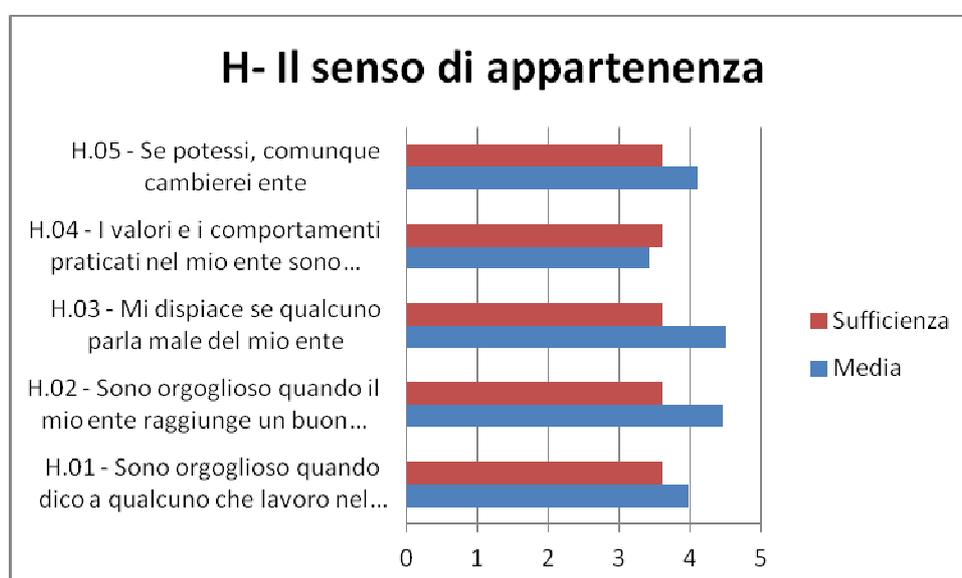


G- Il contesto del mio lavoro	Media
G.01 - La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3
G.02 - Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,71
G.03 - I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	3,56
G.04 - La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	3,06
G.05 - La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita	3,35

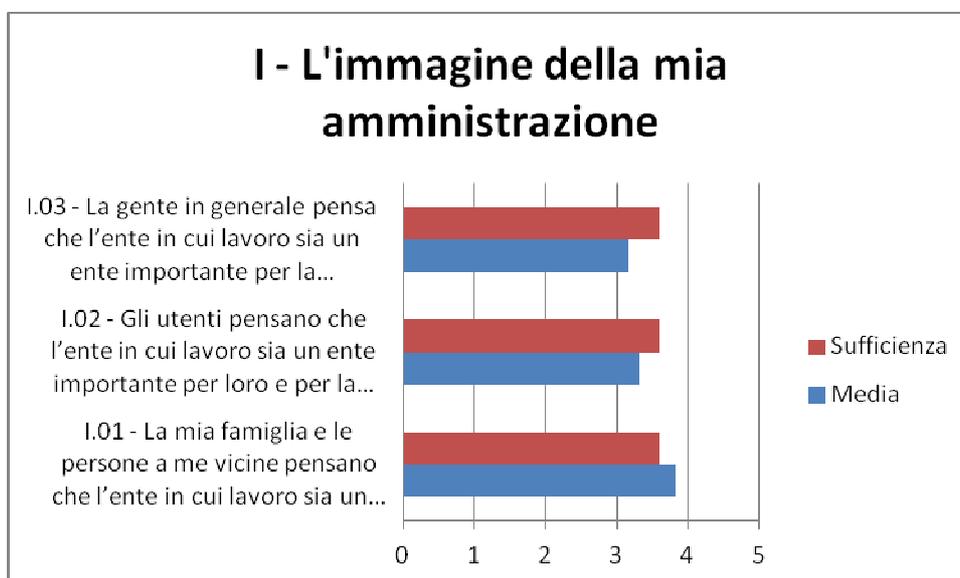


H- Il senso di appartenenza	Media
H.01 - Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente	3,96
H.02 - Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato	4,45
H.03 - Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente	4,49
H.04 - I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali	3,42
* H.05 - Se potessi, comunque cambierei ente	4,1

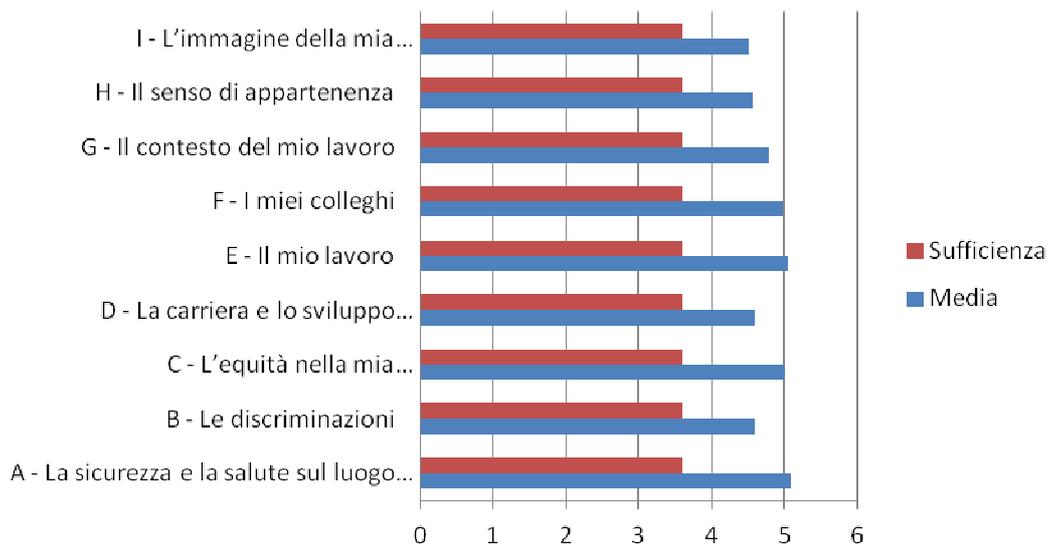
* la domanda ha una polarità negativa



I - L'immagine della mia amministrazione	Media
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	3,82
I.02 - Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività	3,33
I.03 - La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività	3,16



Importanza degli ambiti di indagine

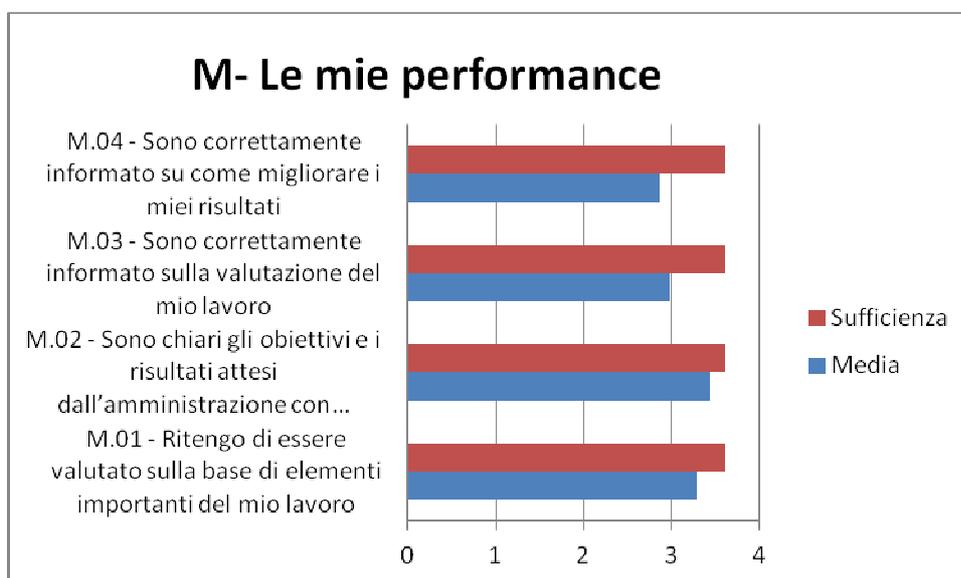


3. Sezione B – Grado di condivisione del sistema di valutazione

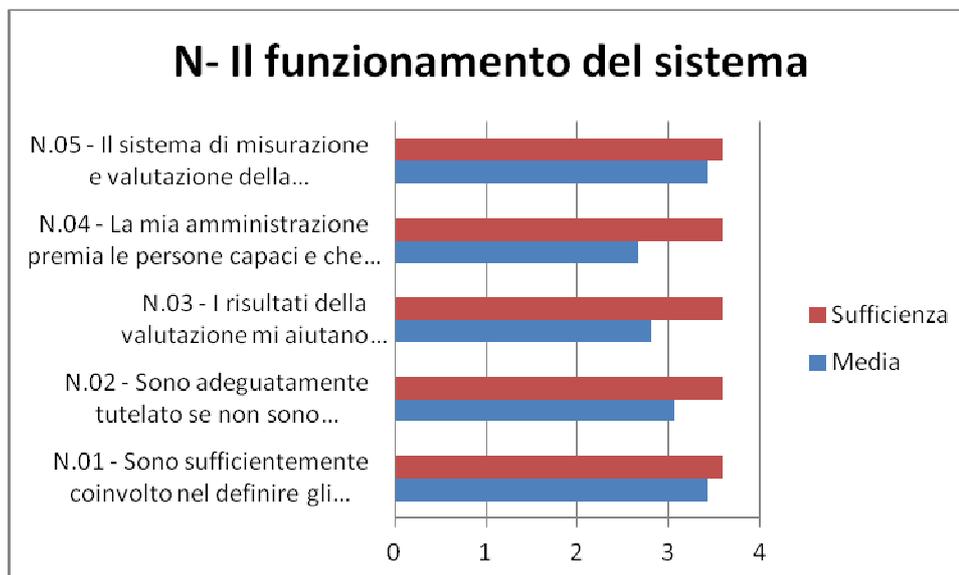
L- La mia organizzazione	Media
L.01 - Conosco le strategie della mia amministrazione	3,31
L.02 - Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione	3,22
L.03 - Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione	3,31
L.04 - È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione	3,53



M- le mie performance	Media
M.01 - Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,29
M.02 - Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro	3,43
M.03 - Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro	2,98
M.04 - Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati	2,86

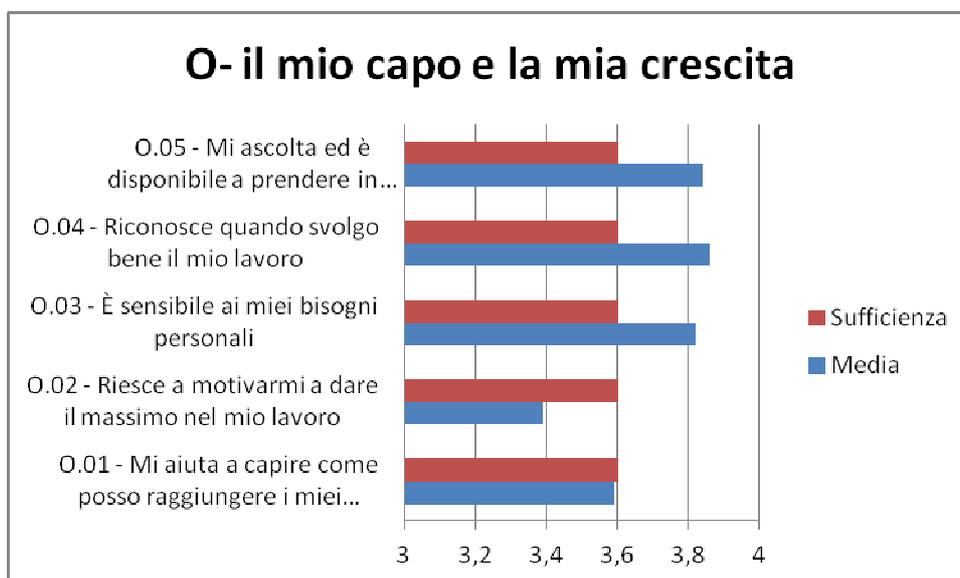


N- Il funzionamento del sistema	Media	Sufficienza
N.01 - Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,43	3,6
N.02 - Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	3,06	3,6
N.03 - I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance	2,8	3,6
N.04 - La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano	2,66	3,6
N.05 - Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale	3,43	3,6

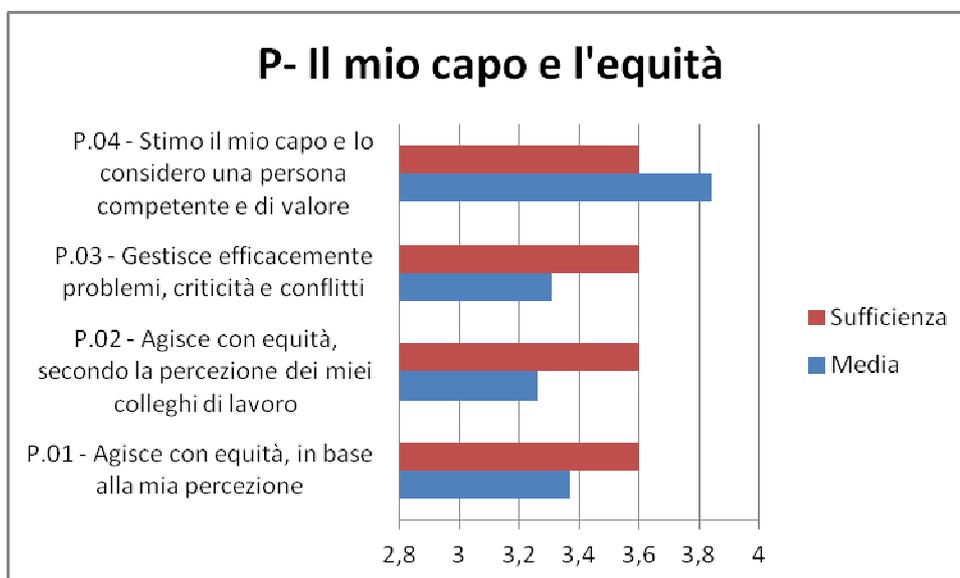


4. Sezione C – Valutazione del superiore gerarchico

O- Il mio capo e la mia crescita	Media
O.01 - Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	3,59
O.02 - Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	3,39
O.03 - È sensibile ai miei bisogni personali	3,82
O.04 - Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	3,86
O.05 - Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	3,84



P- Il mio capo e l'equità	Media
P.01 - Agisce con equità, in base alla mia percezione	3,37
P.02 - Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro	3,26
P.03 - Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	3,31
P.04 - Stimolo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore	3,84



5. Sintesi dei risultati

Le tabelle ed i grafici riportati nelle pagine precedenti restituiscono una situazione variegata ed in alcuni casi contraddittoria.

Per quanto riguarda il fattore "**A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato**" tutti gli elementi oggetto di indagine (ad eccezione della domanda relativa al poter svolgere il proprio lavoro con ritmi sostenibili) raggiungono e superano la soglia convenzionale della sufficienza. In particolare, il dato significativo, confermato da tutte le Aree che hanno partecipato all'indagine, riguarda la sicurezza ed il confort dei luoghi di lavoro che risultano soddisfacenti e adeguati allo svolgimento della propria attività lavorativa. Ciò sicuramente incide anche sul livello qualitativo delle prestazioni e sulla motivazione individuale del dipendente.

Per quanto riguarda il fattore "**B - Le discriminazioni**" non si segnala alcun elemento di criticità. Le differenze di genere, orientamento politico, religioso ecc. non incidono sulle relazioni tra i dipendenti e tra dipendenti e responsabili dei servizi.

I dipendenti che hanno risposto al fattore "**C - L'equità nella mia amministrazione**" del questionario avvertono, invece, una situazione di mancanza di equità sia nell'assegnazione dei carichi di lavoro e delle responsabilità, sia nel rapporto tra retribuzione ed impegno richiesto. A fronte di tale dato negativo, essi affermano che le decisioni riguardanti il lavoro sono prese dal responsabile dei servizi in maniera imparziale. L'apparente non coerenza delle affermazioni, si ritiene possa essere attribuita al fatto che i dipendenti considerino inique non tanto le scelte del rispettivo dirigente, posizione organizzativa (organo gestionale) quanto le scelte dell'organo politico sia a livello periferico che centrale.

Anche per ciò che riguarda il fattore "**D - Carriera e sviluppo professionale**" il dato risulta essere negativo. I dipendenti non ritengono che ci siano prospettive di carriera e sviluppo professionale. Non si ritengono soddisfatti del proprio percorso professionale e dal ruolo attualmente svolto rispetto al proprio profilo professionale. Il dato risulta coerente con il fatto che ad oggi i dipendenti non vedono prospettive di sviluppo economico correlato alle progressioni orizzontali e verticali connessi ai vincoli di bilancio e normativi nell'ottica di contenimento della spesa pubblica.

Per quanto riguarda i fattori "**E - Il mio lavoro**" e "**F - I miei colleghi**", i dati suggeriscono l'idea di un sistema di relazioni orizzontali fra colleghi che favorisce la collaborazione e la produttività; in cui ciascuno ha un livello di autonomia nello svolgimento del proprio lavoro e un bagaglio culturale e di competenze tale da garantire lo svolgimento dello stesso. Si segnala, tuttavia, il dato negativo relativo alle domande "*Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale e L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare*", in cui emergono situazioni insoddisfacenti soprattutto nel quadro della organizzazione e non nel rapporto con i colleghi.

Al di sotto della sufficienza sono i punteggi attribuiti al fattore "**G - Il contesto del mio lavoro**", che indaga sugli aspetti relativi all'organizzazione del lavoro (ad eccezione della domanda relativa a: "*Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro*"). Il dato sembra confermare la tendenza ad attribuire una responsabilità della insufficienza del benessere organizzativo ai fattori esterni relativi al coordinamento ed alla direzione dell'ente piuttosto che alla propria prestazione professionale. Nonostante ciò i dati relativi al fattore "**H - Il senso di appartenenza**" evidenziano uno spiccato senso di attaccamento all'ente ed ai risultati che esso riesce a raggiungere. Anche in questo caso, valore insufficiente si registra solo relativamente alla domanda "*I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali*". Lo stesso dato si registra, infine, per il fattore "**I - L'immagine della mia amministrazione**". Anche in questo caso, valore insufficiente si registra solo relativamente alle domande "*Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività*" e "*La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività*".

La sezione B del questionario ha indagato sul grado di condivisione del sistema di valutazione. In questo caso, quasi tutti i risultati evidenziano un punteggio al di sotto della soglia convenzionale della sufficienza. Si evidenzia una carenza della conoscenza delle strategie, degli obiettivi e dei risultati dell'amministrazione, nonché dei criteri e metodi di valutazione delle proprie performance. Si evidenzia che il sistema di valutazione della CCIAA di Pisa è stato rivisto alla luce delle novità introdotte dal D.lgs.150/09 ed inserito nel documento "METODOLOGIA PERMANENTE DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI RISULTATI DEL PERSONALE" i cui criteri sono stati contrattati con la parte sindacale in data 9.11.2010.

Per quanto riguarda la valutazione del superiore gerarchico, i dipendenti esprimono una valutazione insufficiente circa la capacità dei responsabili dei servizi di orientare i dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi e a dare le giuste motivazioni anche in termini di equità.

Tuttavia, i dipendenti esprimono agli stessi stima in termini di competenze e valore.

In sintesi, qui di seguito si riportano alcune considerazioni conclusive, rimandando le valutazioni circa le proposte e le azioni da perseguire per migliorare i dati ad un confronto con l'amministrazione e i responsabili dei servizi.

1. Emerge uno scontento per la scarsa attenzione dell'amministrazione nei confronti dei dipendenti, espressa soprattutto da una difficoltà a riconoscere e incentivare le capacità e le potenzialità individuali e di gruppo;
2. Emerge un problema di conoscenza e condivisione delle strategie e dei programmi dell'amministrazione
3. Emerge un problema di conoscenza e condivisione del sistema di valutazione e dei criteri di distribuzione degli incentivi al personale
4. Emerge un problema di coordinamento e di organizzazione del lavoro e di modalità di copertura di ruolo da parte dei responsabili dei servizi.