



Camera di Commercio
Pisa

BENESSERE ORGANIZZATIVO

Indagine di "People Satisfaction"

C.C.I.A.A. Pisa 2012

***REPORT RISULTATI EMERSI
DALL'INDAGINE E AZIONI DI
MIGLIORAMENTO***

La realizzazione dell'indagine

Anno di rilevazione: 2012

Modalità di rilevazione

Tutti i dipendenti sono stati convocati per la somministrazione del questionario da compilare in forma anonima.

E' stato utilizzato il questionario presente nel Kit del Benessere e sono stati consegnati e raccolti 56 questionari.

L'adesione all'iniziativa dimostra che la proposta è stata vissuta dal personale come un'opportunità per poter esprimere le proprie opinioni personali in un clima di fiducia e di ascolto reciproci.

Tempistica della rilevazione

L'indagine conoscitiva è stata effettuata in due incontri di circa 1/2 ora ciascuno realizzati nel mese di luglio 2012.

Ai dipendenti che non hanno partecipato all'incontro è stata data la possibilità di compilare successivamente il questionario garantendo comunque l'anonimato.

Inserimento dati

I dati raccolti sono stati immessi, dal Servizio Gestione Risorse Umane, nell'apposito software messo a disposizione dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

La gestione dei risultati

E' stata effettuata un'analisi che ruota intorno all'insieme dei fattori che contribuiscono a determinare il benessere di chi lavora, i cui risultati sono dettagliati nel presente report.

I risultati dell'indagine saranno pubblicati anche sul sito camerale per la trasparenza verso gli utenti.

Oggi - più di prima - è indispensabile porre l'attenzione non solo sugli obiettivi di efficacia e di produttività di un Ente, ma anche sugli aspetti legati al benessere fisico e psicologico dei dipendenti, al fine di individuare i margini di miglioramento dell'organizzazione nel suo complesso.

L'esigenza di valutare l'impatto che la continua riorganizzazione del lavoro ha non solo sulla struttura, sulle procedure e sui servizi offerti agli utenti, ma anche sull'immagine, sul clima relazionale e sui valori adottati, costituisce un modello gestionale già avviato presso questa Camera di Commercio, che si è voluto in questa occasione consolidare, responsabilizzando la dirigenza sulla efficace gestione delle risorse umane.

Da sottolineare subito la grande adesione all'iniziativa, avendo partecipato alla rilevazione il 86% dei dipendenti, a conferma del dato della passata edizione ed a dimostrazione di come la proposta sia stata vissuta dal personale coinvolto come un'opportunità per poter esprimere le proprie opinioni personali, in un clima di fiducia e di ascolto reciproci.

L'indagine si è rivelata uno strumento utile per analizzare le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni sul luogo di lavoro, in modo da indirizzare le scelte dell'Ente verso la valorizzazione delle risorse umane, accrescere il senso di appartenenza e di soddisfazione dei lavoratori, migliorare l'immagine interna ed esterna dell'Ente e prevenire eventuali rischi psico-sociali.

I dati sono stati elaborati, in forma anonima, e vengono resi noti, in forma aggregata, attraverso la presente pubblicazione, per consentire una riflessione, stimolare l'impegno e garantire un continuo processo di rinnovamento.

Introduzione

La Camera di Commercio di Pisa ha deciso di ripetere quest'anno la valutazione sul Benessere Organizzativo che nel 2011 aveva permesso all'Ente di conoscere le percezioni dei dipendenti sul benessere, al fine di migliorare la qualità del lavoro .

E' importante sottolineare che l'apposito questionario è solo il punto di partenza necessario per mettere in atto gli interventi di miglioramento delle eventuali criticità emerse. Questa rilevazione pertanto, con le dovute cautele, anche metodologiche, può servire per valutare non solo l'attuale situazione, ma anche per vedere se e in che misura gli sforzi effettuati durante l'anno dalla Camera di Commercio di Pisa per migliorare la situazione lavorativa siano stati efficaci oppure no.

Il questionario è stato integrato, rispetto all'anno 2011, da una nuova sezione, nella quale sono state riportate le criticità emerse a seguito dei Focus Group al fine di raccogliere un giudizio sui percorsi correttivi intrapresi dall'amministrazione e da tutto il personale. Questi dati, unitamente a quelli derivanti dalla struttura base del questionario, arricchiscono la conoscenza effettiva del benessere organizzativo nella Camera di Commercio.

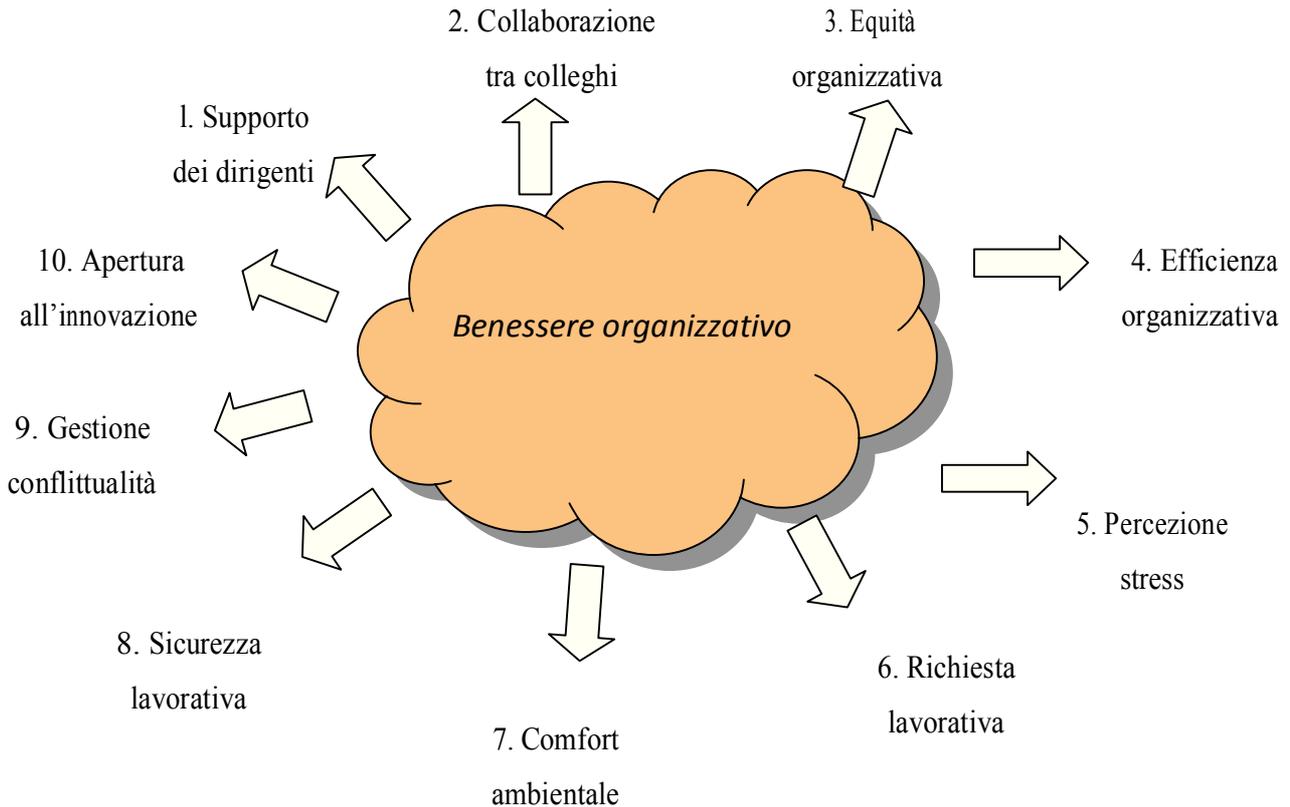
Come nell'anno 2011, la partecipazione alla rilevazione è stata particolarmente elevata, infatti sono stati compilati 56 questionari su un totale di 65 dipendenti.

L'indagine presenta inizialmente le caratteristiche socioanagrafiche e lavorative dei dipendenti C.C.I.A.A. a tempo indeterminato. In una seconda parte, vengono evidenziati invece i valori generali e analitici legati a tutte le dimensioni del benessere organizzativo, raffrontate con la precedente rilevazione.

Il Benessere Organizzativo

Il questionario e la sua successiva analisi, ruotano intorno all'insieme dei fattori che contribuiscono a determinare il benessere di chi lavora.

Come evidenziato nell'illustrazione seguente, ogni fattore contribuisce al benessere.



I dati rilevati dai questionari concorrono alla formazione di alcuni grafici che consentono di fotografare i fattori e gli indicatori positivi o negativi.

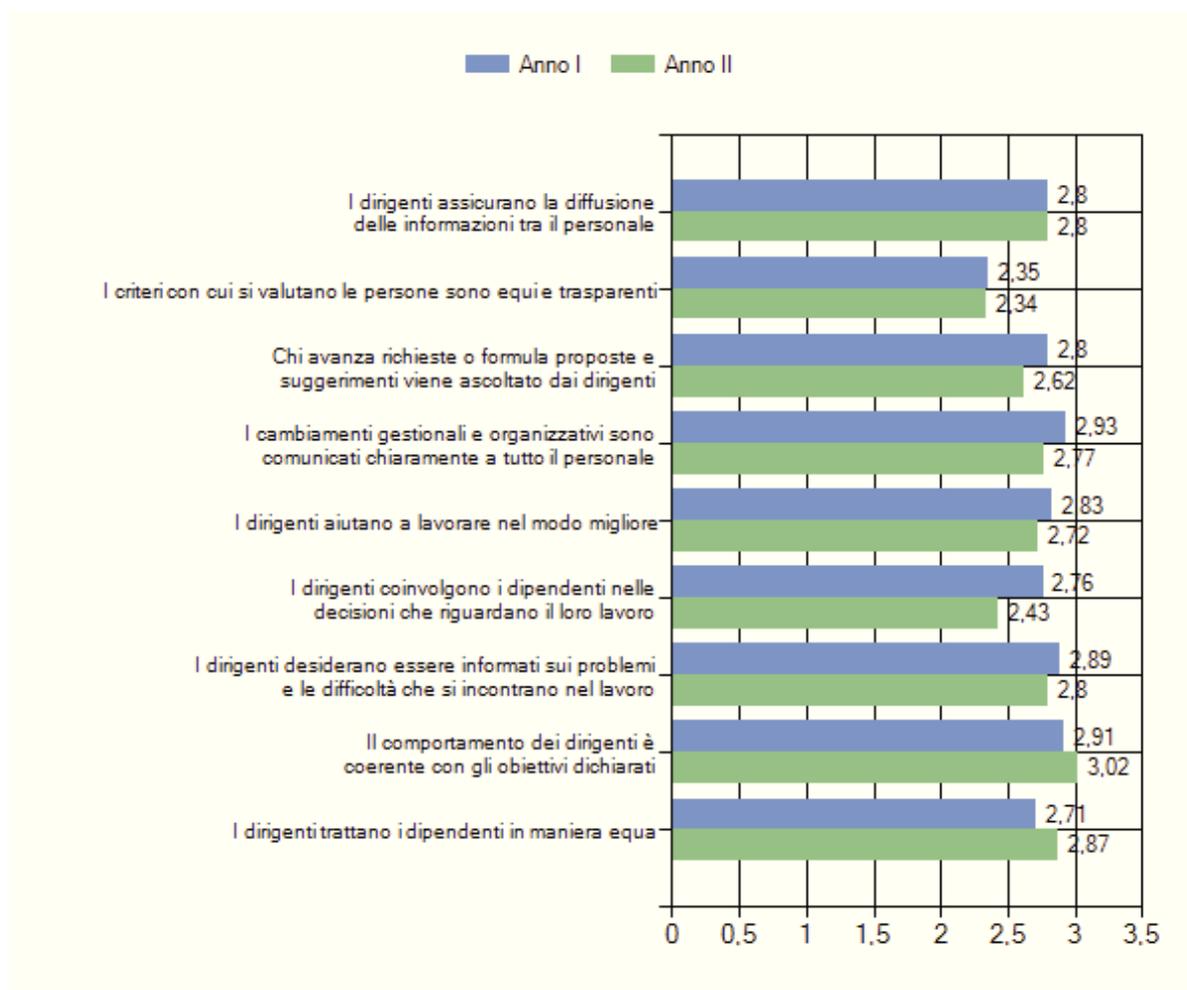
Nei grafici la media è data dal punteggio medio totale dell'Ente in rapporto a ciascuna singola dimensione considerata. Più è alto il punteggio su una dimensione, più la dimensione è percepita come presente nell'organizzazione.

Di seguito presentiamo i grafici relativi ad ogni fattore del Benessere Organizzativo. Le "barre" colorate con blu indicano i risultati del questionario dell'anno 2011, le "barre" colorate con verde rappresentano i dati relativi alla somministrazione del 2012

SUPPORTO DEI DIRIGENTI

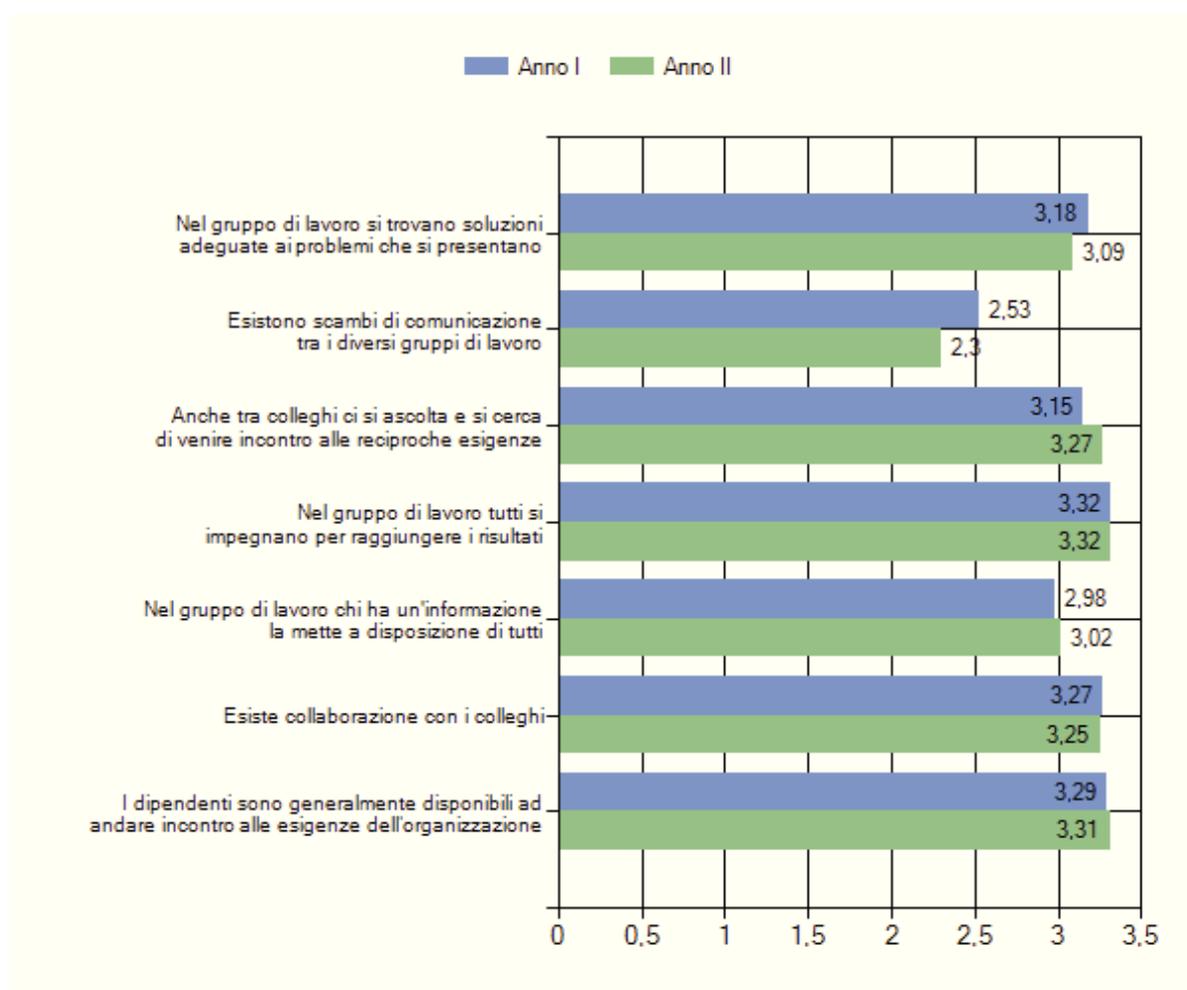
Per quel che riguarda il supporto dei Dirigenti, come si può vedere i dati evidenziano un buon livello di comunicazione fra superiori e dipendenti (valore medio 2,71). In particolare emerge una coerenza nel comportamento dei dirigenti rispetto agli obiettivi dichiarati (3,02).

Tuttavia emergono alcuni valori più bassi, in riferimento al coinvolgimento nelle decisioni dei dipendenti (2,43) ed alla equità del trattamento dei dipendenti (2,34).



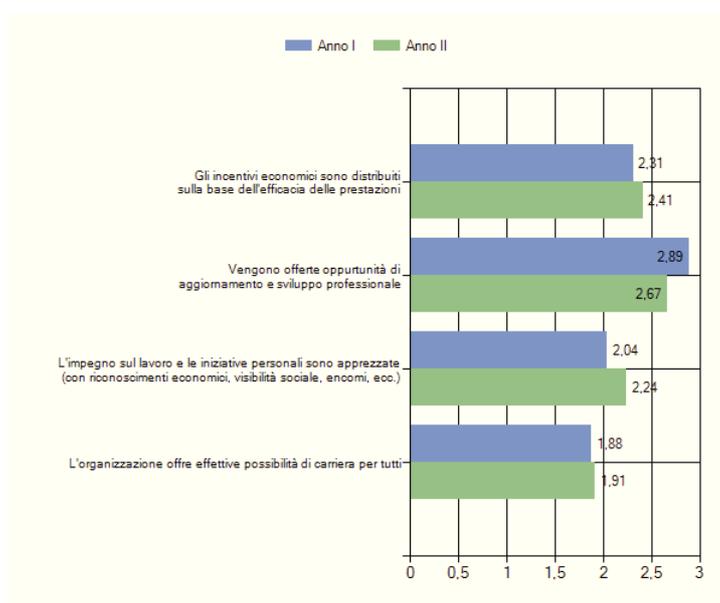
COLLABORAZIONE TRA COLLEGHI

La collaborazione tra colleghi è sicuramente un punto di forza della Camera di Commercio, la media è di 3,08, la più alta e tutte le sfumature di questa dimensione risultano essere positive, eccetto lo scambio di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro con un valore di 2,30.



EQUITA' ORGANIZZATIVA

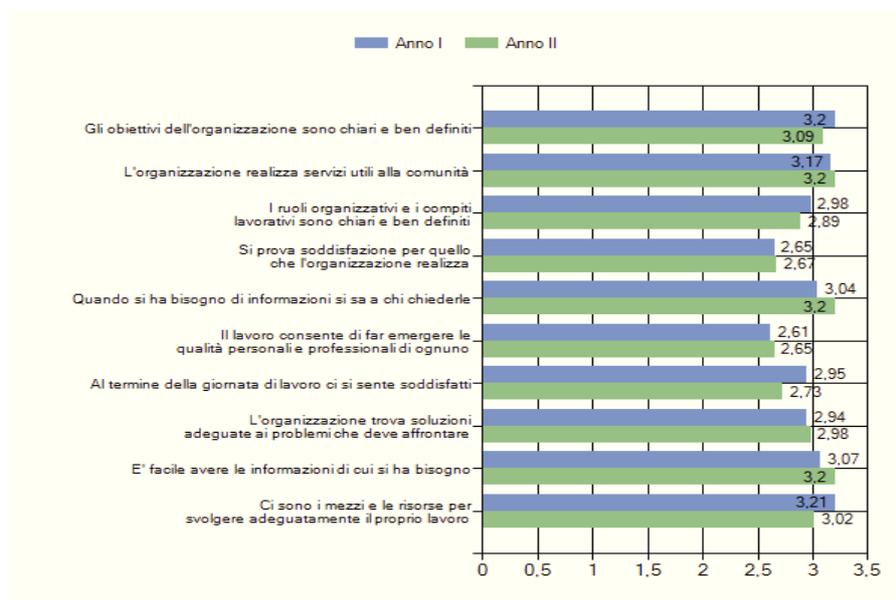
L'equità organizzativa, come già evidenziato per la variabile supporto dei Dirigenti, ha invece un valore tra i più bassi (2,31), tuttavia in aumento rispetto all'anno scorso, dovuto all'impegno dell'organizzazione per la formazione dei dipendenti. Maggiori difficoltà, emergono invece per quel che riguarda le opportunità di carriera e l'apprezzamento dell'impegno sul lavoro e delle iniziative personali.



EFFICIENZA ORGANIZZATIVA

I dipendenti mostrano di ritenere la Camera di Commercio una organizzazione efficiente (2,91). Il lavoro è organizzato e gestito in maniera più che adeguata, soprattutto con riguardo alla realizzazione di servizi utili alla comunità.

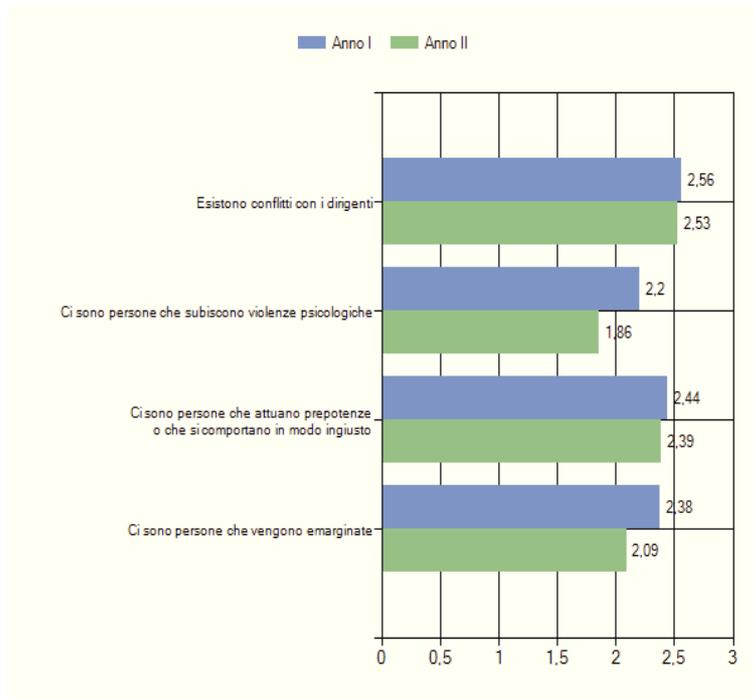
Si evidenzia inoltre che risulta aumentata la facilità nell'avere le informazioni di cui si ha bisogno.



GESTIONE DELLE CONFLITTUALITA'

Nell'ambiente di lavoro è inevitabile l'emergere di conflittualità, tuttavia è importante affrontarle e risolverle in modo positivo. Questa dimensione della conflittualità, tendenzialmente nella media, è caratterizzata da elementi di criticità per quel che riguarda la percezione di comportamenti ingiusti

presenti sul posto di lavoro. Basso valore, invece è legato alla presenza di violenze psicologiche.

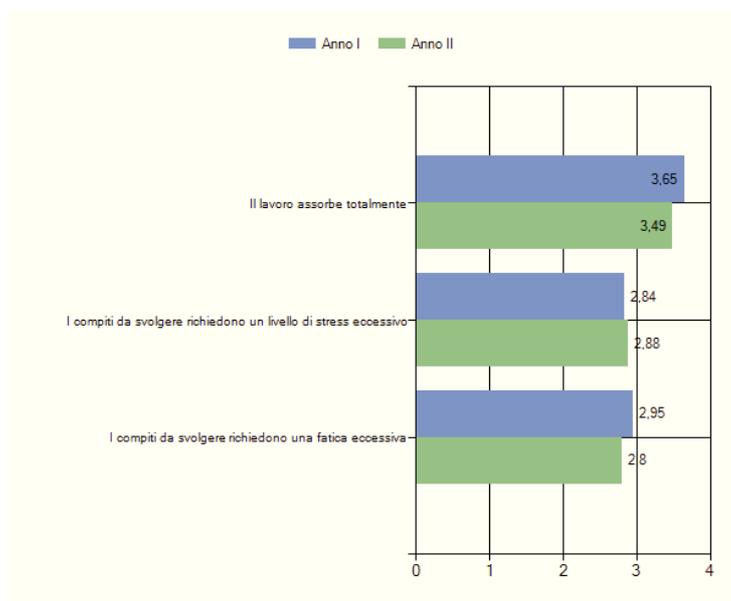


PERCEZIONE DELLO STRESS

Come le conflittualità, anche lo stress è un elemento inevitabile del lavoro.

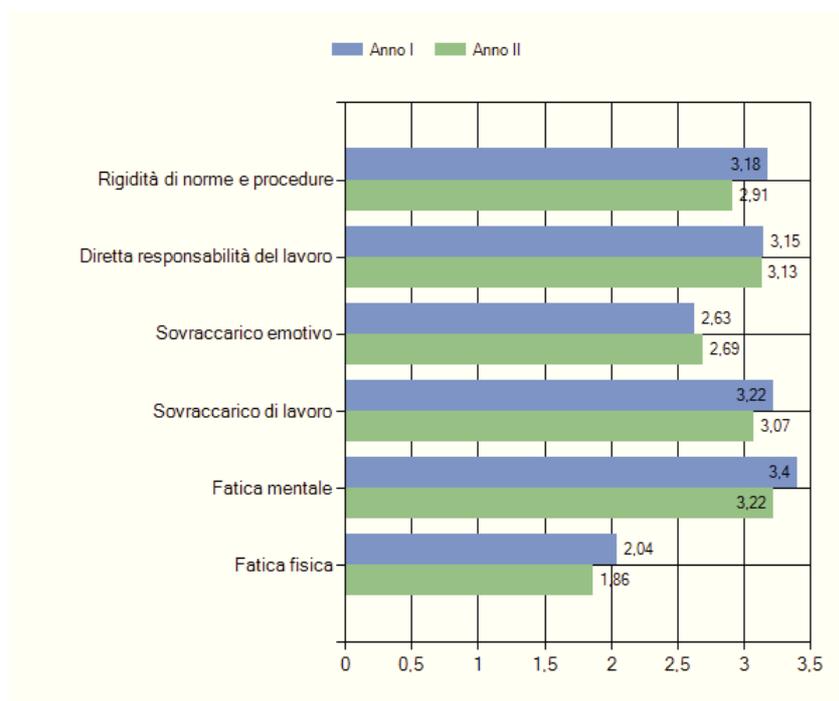
Livelli moderati di stress aiutano i lavoratori a mantenere buoni livelli di concentrazione per svolgere le proprie mansioni efficacemente. Tuttavia elevati livelli di stress possono portare a conseguenze dannose per l'individuo e per l'organizzazione stessa, soprattutto se mancano risorse personali e organizzative sufficienti per affrontare tale stress.

La media di questa dimensione è di 3,06 , tuttavia tale media è influenzata in particolare dalla domanda "il lavoro assorbe totalmente", che può essere letta anche come forte partecipazione da parte dei dipendenti al lavoro e non è di per sé, un elemento necessariamente negativo.



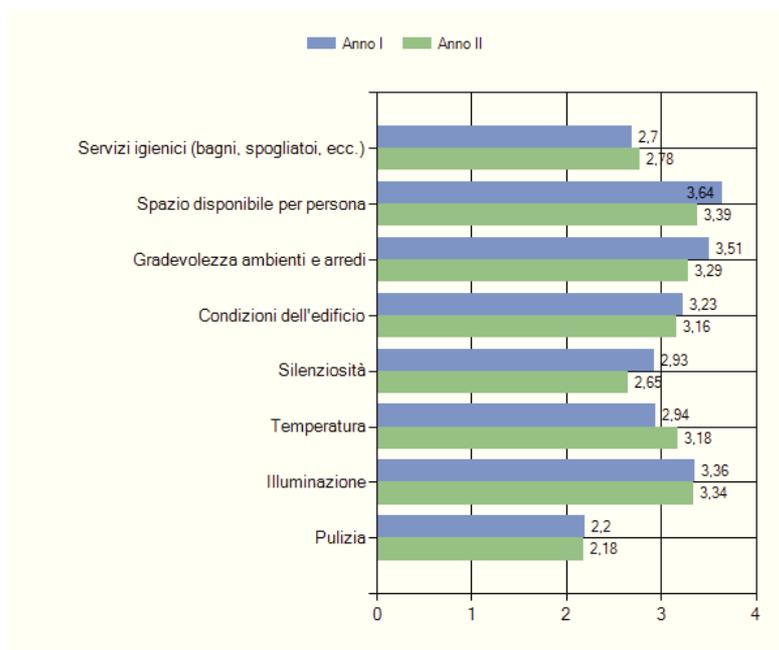
RICHIESTA LAVORATIVA

Come prevedibile, le mansioni svolte all'interno della Camera di Commercio generalmente non provocano fatica fisica, ma bensì fatica mentale. Elementi da tenere in considerazione particolare, tuttavia, sono l'eccessivo sovraccarico di lavoro e la rigidità di norme e procedure.



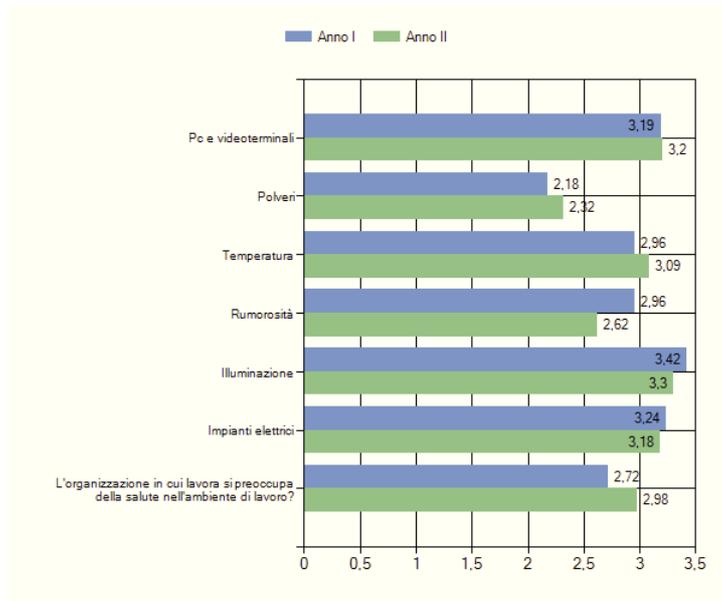
COMFORT AMBIENTALE

Anche il comfort ambientale rappresenta un punto di forza della Camera di Commercio, in particolare viene apprezzata la gestione della illuminazione, la gradevolezza di ambienti e arredi e lo spazio disponibile per persona. I dipendenti manifestano invece segnali negativi nei riguardi della pulizia e della silenziosità dell'ambiente di lavoro.



SICUREZZA LAVORATIVA

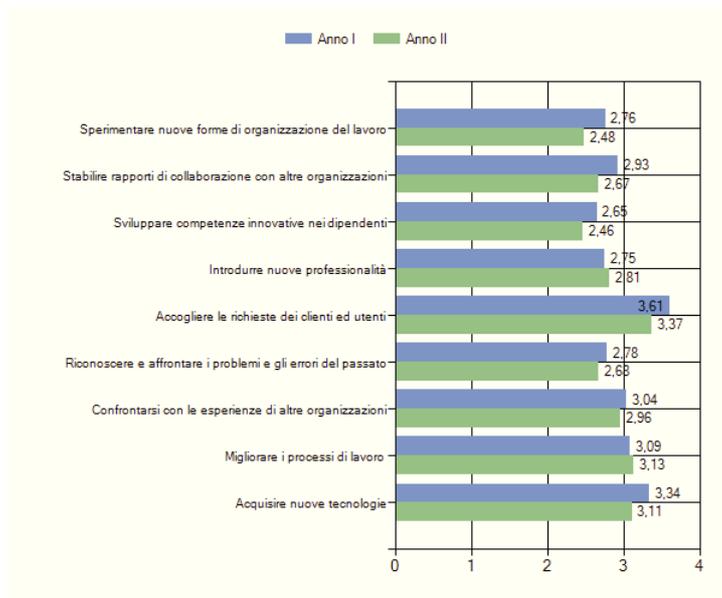
L'impegno della Camera di Commercio per la sicurezza dei lavoratori è sicuramente positivo, almeno in confronto con lo scorso anno, tuttavia emergono alcune differenze in tale quadro di positività, legate in particolare alla presenza di punteggi più bassi per le misure di sicurezza legate alle polveri e alla rumorosità del posto di lavoro.



APERTURA ALL'INNOVAZIONE

Per quello che riguarda l'apertura all'innovazione, i dipendenti della Camera di Commercio di Pisa evidenziano come l'organizzazione sia attenta a migliorare i processi di lavoro (3,13), accogliendo anche le richieste dei clienti ed utenti (3,37).

Permangono invece difficoltà nell'attenzione allo sviluppo di competenze innovative nei dipendenti (2,46) e nella sperimentazione di nuove forme di organizzazione del lavoro (2,48).

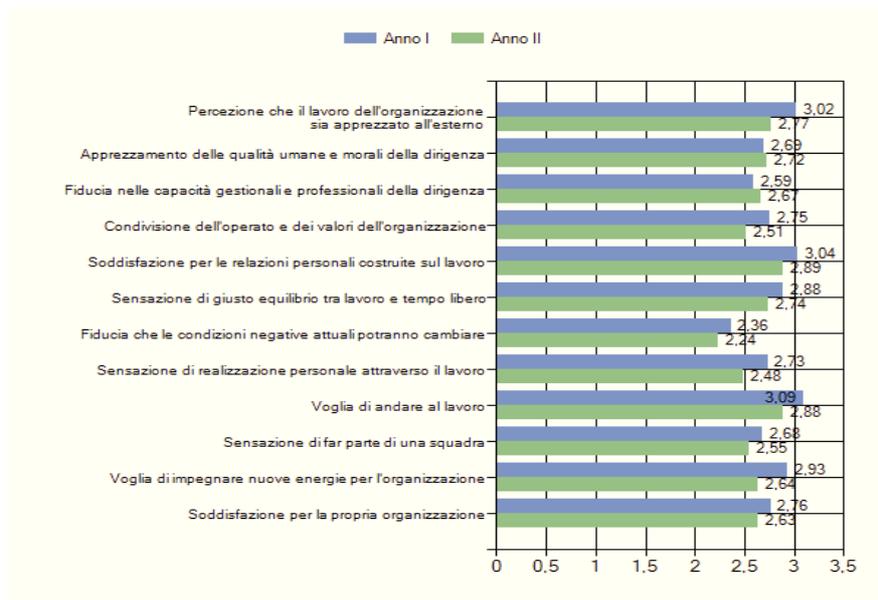


INDICATORI POSITIVI E NEGATIVI DELLA SODDISFAZIONE LAVORATIVA

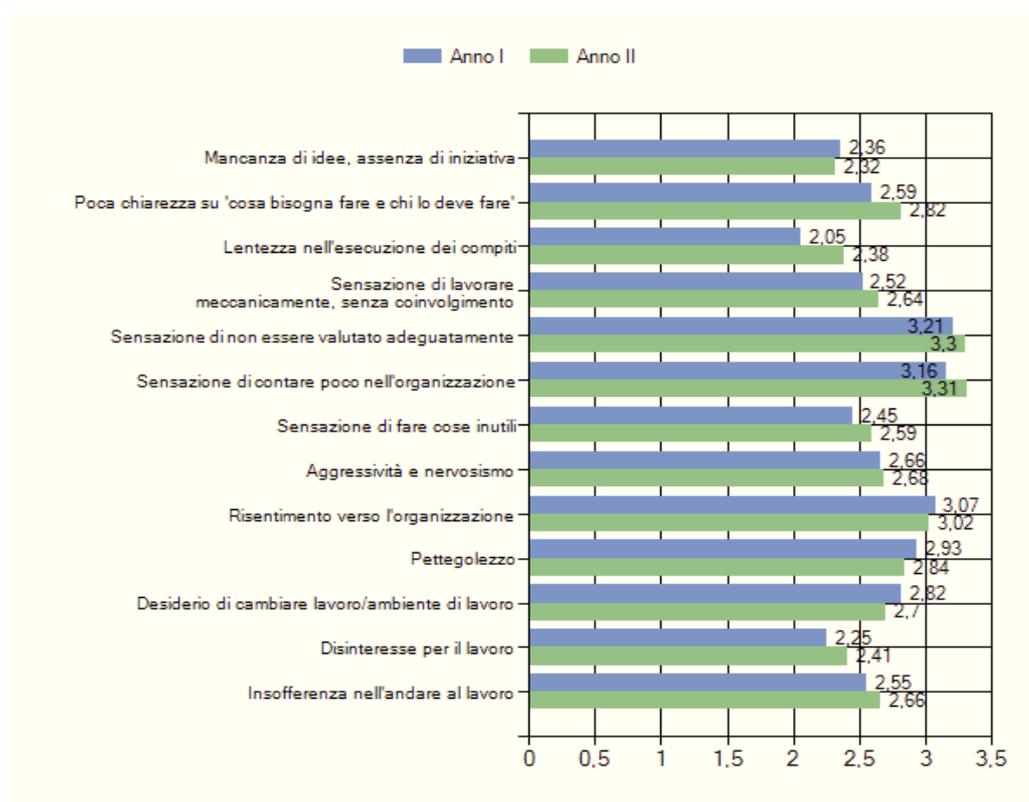
Nel questionario erano presenti anche due elenchi, relativi ad indicatori positivi e negativi della soddisfazione lavorativa.

Come si potrà notare, per entrambe queste due liste di indicatori, la media è elevata. Tale media ha ovviamente, un significato opposto per le due tipologie di indicatori.

Positiva è la percezione di tutti gli indici positivi, in particolare per ciò che riguarda la soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro (2,89) e la fiducia nelle capacità gestionali e professionali della dirigenza (2,67).

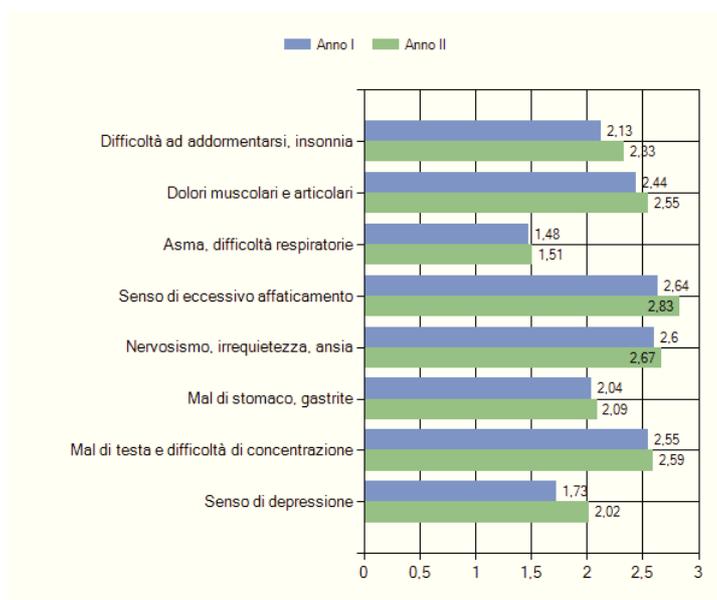


Risulta invece sostanzialmente negativa la percezione degli indici negativi come il risentimento verso l'organizzazione (3,02), la sensazione di contare poco nell'organizzazione (3,31) e la sensazione di non essere valutato adeguatamente. (elementi questi che si associano alla percezione sull'equità del trattamento del personale, già precedentemente evidenziati). Da rilevare è anche l'aumento, rispetto all'anno precedente, del fattore negativo della poca chiarezza su "cosa bisogna fare e chi lo deve fare" (2,82).



DISTURBI PSICO-FISICI

Per quel che riguarda i disturbi psicofisici, la tendenza è opposta a quanto finora detto. Infatti, come si può vedere, molti "sintomi" psicofisici tendono ad essere percepiti come più presenti nella rilevazione del 2012 rispetto al 2011. In particolare sono in aumento: il mal di testa, il nervosismo, l'ansia, il senso di eccessivo affaticamento e l'insonnia.



SUGGERIMENTI

Ai dipendenti è stato anche chiesto di proporre suggerimenti, in merito all'urgenza che meritano determinati aspetti del lavoro. In particolare è stato richiesto quali sono le cose più urgenti da migliorare nella organizzazione e ciascun dipendente poteva selezionare al massimo 3 risposte.

La tabella presenta i risultati di tali suggerimenti.



VALUTAZIONE AZIONI CORRETTIVE

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
La comunicazione informale molto spesso sostituisce quella formale	2	22	24	4	4
I dirigenti e le posizioni organizzative non assicurano la diffusione delle informazioni tra i loro collaboratori in particolare dopo importanti riunioni	13	16	22	1	4
Non esistono scambi di comunicazione tra i diversi uffici spesso il lavoro è pensato, e gestito, a compartimenti stagni	9	15	22	8	2
Gli orari telefonici negli uffici non facilitano la comunicazione interna ma all'opposto creano forme di sbarramento	12	11	20	7	6
Abuso nell'utilizzo di e-mail	16	18	12	7	3
I cambiamenti gestionali ed organizzativi non sono comunicati chiaramente a tutto il personale	8	21	19	4	4
Troppo spesso la comunicazione diretta è sostituita o giustificata dalla presenza dei supporti informatici (rete intranet e sito ufficiale della C.C.I.A.A.) i quali risultano essere troppo complessi o di non facile utilizzo da parte di tutti	6	23	13	10	4
Alcune relazioni tra colleghi risultano essere guastate nel tempo, questo provoca risentimenti personali e quindi forme di non ascolto, rapporti di chiusura, e pregiudizio	8	15	22	8	3
Difficoltà per chi è arrivato da meno tempo di reperire informazioni utili sui compiti e le mansioni svolte da altri uffici e colleghi. Questo provoca disorientamento e difficoltà nello	6	19	25	1	5

svolgere il proprio lavoro.					
Problemi nella gestione della comunicazione con l'esterno: il centralino	9	14	12	14	7

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non risponde
Il lavoro non consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno	4	16	20	7	9
Sfiducia nella possibilità di cambiamento	8	11	21	10	6
L'impegno sul lavoro e le iniziative personali non sono apprezzate, spesso addirittura nemmeno previste	8	15	18	9	6
Mancanza di valorizzazione e supporto da parte dell'ufficio del personale	10	13	18	9	6
Non vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale a tutti i livelli	7	19	17	7	6
C'è una diffusa e condivisa sensazione di contare poco nell'organizzazione	4	15	21	11	5
Sensazione di non essere valutati adeguatamente	4	14	26	6	6
I criteri con cui si valutano le persone non sono condivisi	4	13	23	9	7
Manca uno stile direzionale e partecipativo	2	14	23	7	10
Altre problematiche: l'ufficio servizi tecnici	8	16	10	7	15

Conclusione

I dati elaborati evidenziano un ambiente lavorativo positivo, nel quale la collaborazione e la disponibilità denotano un forte impegno individuale, finalizzato al soddisfacimento delle richieste degli utenti.

In particolare, la motivazione al lavoro, l'opportunità di aggiornamento professionale, la convinzione di lavorare per un'organizzazione efficiente ed una evidente soddisfazione per le relazioni interpersonali possono essere considerati come rilevanti risorse che assicurano una maggiore qualità lavorativa.

Altro elemento positivo riconosciuto è la disponibilità dell'Ente ad acquisire mezzi e risorse per assicurare una migliore organizzazione del lavoro.

Risultano tuttavia alcune criticità legate alla valorizzazione ed all'equità, che evidenziano l'esigenza di un maggior impegno da parte sia dell'Ente che delle rappresentanze sindacali nel predisporre meccanismi di valutazione sempre più condivisi, al fine di apprezzare e ricompensare il lavoro svolto da ciascun dipendente. Non si può tuttavia rilevare che sino ad ora gran parte dei criteri derivano da norme rigide e centralizzate, recate da leggi o contratti nazionali i quali, pur ispirandosi a questi principi, si pongono come ostacoli nella effettiva valorizzazione del merito individuale. In questo caso, essendo i risultati frutto della rilevazione fatta nello scorso mese di luglio, è già possibile riferire di interventi successivamente eseguiti, i cui effetti vengono assicurati già nella stagione autunnale con un miglioramento del microclima interno, soprattutto in termini di regolarità.

Appare importante comunque considerare lo sforzo quotidiano che l'Ente compie, a tutti i livelli. Ed è da qui che bisogna ripartire, al fine di fornire le giuste informazioni ai collaboratori e, nel contempo, attribuire il giusto risalto alle scelte organizzative che vengono assunte.

Le riflessioni e le considerazioni esposte consentono quindi di focalizzare l'attenzione su alcune azioni di miglioramento che l'ente sta già e continuerà ad attuare e che riguardano:

- Gestione dei ritardi
- Gestione flessibilità
- Gestione ferie
- Gestione straordinari e banca ore
- Gestione trasferte
- Formazione del Personale
- Valutazione: parametri e processo

- Orario di lavoro
- Gestione stagisti

Si può sicuramente affermare che le opinioni riportate nel questionario ed i suggerimenti evidenziati rappresentano un valido contributo ed uno stimolo importante per la concreta realizzazione di interventi positivi, che ci si impegna ad attuare, pur in un quadro normativo ed economico che si è fatto con il tempo sempre più restrittivo.