

# **ARES 118**

## Indagine sul Benessere Organizzativo *Risultati anno 2015*

*Documento redatto a cura dell'UOS Psicologia – ARES 118\**

## Premessa

Per “Benessere Organizzativo” si intende lo stato di salute di un’organizzazione relativamente alla qualità della vita, al grado di benessere psicologico, fisico e sociale dei lavoratori finalizzato ad un miglioramento qualitativo e quantitativo dei propri risultati.

Nella prospettiva del miglioramento dell’efficienza, dell’efficacia e della qualità dei servizi è indispensabile per le Amministrazioni puntare quindi sulla centralità del ruolo dei lavoratori nell’organizzazione. La gestione del personale, intesa ora come considerazione della persona nell’ambiente di lavoro e non solo come pura amministrazione del personale, appare fondamentale nel miglioramento della performance dell’organizzazione nel suo complesso.

Il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 attribuisce agli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV) il compito di realizzare indagini sui dipendenti volte a rilevare i livelli di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale (art. 14 comma 5).

La Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (Autorità Nazionale Anticorruzione) fornisce agli OIV i modelli da utilizzare per la realizzazione di tali indagini.

In ARES l’indagine annuale sul benessere organizzativo è stata affidata all’UOS Psicologia.

Il 2015 è stato un anno di grandi cambiamenti per ARES: il nuovo Atto Aziendale ne ha ridefinito l’assetto organizzativo e la gran parte dei lavoratori è stata coinvolta da tale cambiamento. Certamente questo ha influenzato le risposte dei lavoratori al questionario. E’ infatti dimostrato che le riorganizzazioni aziendali producano un fisiologico innalzamento dello stress lavorativo: i lavoratori spesso vivono i cambiamenti con l’ansia del nuovo ed un forte senso di precarietà. Per tale motivo l’aspettativa rispetto all’esito dell’indagine era di vedere evidenziato nelle risposte al questionario il disorientamento dei lavoratori davanti a questo importante cambiamento.

## 1. Il campione

Nel 2015 sono stati distribuiti i questionari alle UUOCC SUES Roma Città Metropolitana (limitatamente alla C.O. di Roma e alle Macroree 4 e 7), SUES Rieti e Viterbo, ACOVIES, Maxiemergenze e al personale dell’Area Salute e Sicurezza (SPP, UOS Medico Competente, UOS Psicologia). La quasi totalità dei lavoratori che hanno partecipato all’indagine è stata coinvolta nei principali cambiamenti organizzativi dell’azienda.

La popolazione coinvolta nell’indagine era di **483** lavoratori di tutte le qualifiche pari al **30,92%** del totale dei lavoratori di ARES al 31 dicembre 2014. Sono stati restituiti **340** questionari compilati pari al **70,39 %** del totale.

Benché il questionario fosse anonimo, l’**8,23 %** di coloro che hanno risposto ha omissso l’età, il **7,94%** ha omissso il sesso, il **7,06 %** li ha omissi entrambi. **Oltre il 7 %** ha in ogni caso omissso almeno due dati anagrafici. In **Tabella 1**, in **Tabella 2** e in **Tabella 3** la descrizione del campione per sesso ed età, per sesso e anzianità di servizio e per sesso e qualifica. La descrizione per tipologia di contratto non è descritta in quanto la totalità dei lavoratori che ha risposto al questionario ha un contratto a tempo indeterminato.

**Tabella 1 – descrizione per sesso e per età**

	Femmine	Maschi	Non Risponde
Fino a 30 anni	2	0	0
31-40	15	9	0
41-50	38	62	1
51-60	38	119	2
Oltre 60 anni	7	19	0
Non Risponde	2	2	24

**Tabella 2 – descrizione per sesso e anzianità di servizio**

	Femmine	Maschi	Non Risponde
Meno di 5 anni	3	0	0
Da 5 a 10 anni	25	18	0
Da 11 a 20 anni	37	34	0
Oltre i 20 anni	36	159	3
Non Risponde	1	0	24

**Tabella 3 – descrizione per sesso e per qualifica**

	Femmine	Maschi	Non Risponde
Dirigenti	8	16	0
Non Dirigenti	200	85	5
Non Risponde	3	1	22

## 2. Il modello d'indagine

Il modello di indagine è diviso in tre questionari: *benessere organizzativo*, *condivisione del sistema di valutazione* e *valutazione del superiore gerarchico*.

Ciascun questionario, a sua volta, comprende più ambiti (**Tabella 4**).

**Tabella 4**

Benessere Organizzativo	Condivisione Sistema Valutazione	Valutazione Superiore Gerarchico
A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	L-La mia organizzazione	O-Il mio capo e la mia crescita
B-Le discriminazioni	M-Le mie performance	P-Il mio capo e l'equità
C-L'equità nella mia amministrazione	N-Il funzionamento del sistema	
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		
Importanza degli ambiti di indagine		

Le risposte sono fornite su una scala *Likert* a sei passi da 1 (per nulla d'accordo) a 6 (del tutto d'accordo).

Il questionario sul Benessere Organizzativo, oltre ai 9 ambiti di indagine, chiede ai lavoratori di valutare l'importanza di ciascuna delle aree del questionario su una scala da 1 (minimo grado di importanza) a 6 (massimo grado di importanza).

Va sottolineato che, all'interno dello stesso ambito di indagine, possono essere presenti domande con polarità differente, ovvero dove un punteggio vicino a 6 può avere sia un significato molto positivo che un significato molto negativo.

Nella elaborazione dei risultati si tiene conto sia della media dei punteggi ottenuti nei diversi ambiti di indagine, sia dei singoli item con polarità invertita (cioè dove alti punteggi esprimono una valutazione negativa), correggendone il valore.

Il **valore soglia** sotto il quale si registra un dato negativo è pari a **3,5**.

### 3. Risultati

Di seguito sono riportati i grafici relativi ai risultati dei tre questionari: Benessere Organizzativo, Condivisione del Sistema di Valutazione e Valutazione del Superiore Gerarchico. I risultati sono presentati sia sul totale dei questionari che per genere; i risultati relativi al questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico sono presentati anche per qualifica.

#### 3.1 Questionario sul Benessere Organizzativo

I dati confermano il trend positivo iniziato nel 2014. Infatti nel questionario sul Benessere Organizzativo il punteggio complessivo è pari a **4,06** con un decremento di appena lo **0,09** rispetto all'anno precedente (**4,15**) che indica una sostanziale stabilità nella percezione del clima lavorativo nonostante gli importanti cambiamenti organizzativi e il superamento del valore soglia.

In Tabella 5 sono riportati i dati relativi al 2013, al 2014 e al 2015 per ciascuna delle scale del questionario.

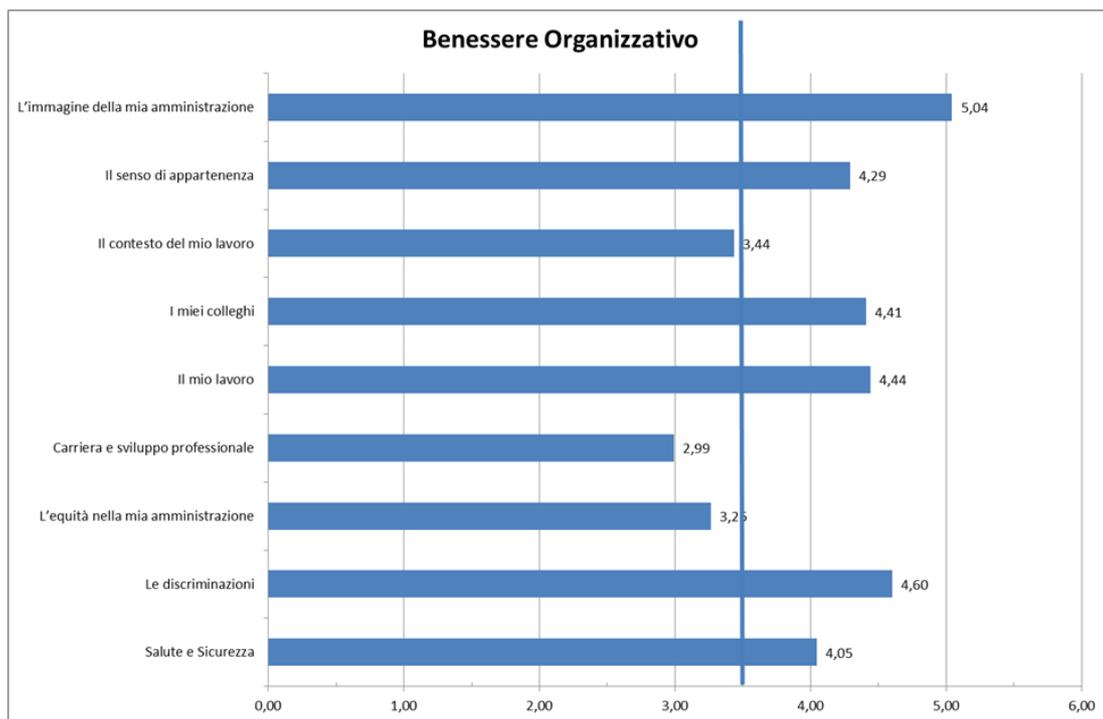
**Tabella 5**

Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	3,29	3,91	4,05
B-Le discriminazioni	4,37	4,36	4,60
C-L'equità nella mia amministrazione	2,32	3,43	3,26
D-Carriera e sviluppo professionale	2,29	3,21	2,99
E-Il mio lavoro	4,09	4,62	4,44
F-I miei colleghi	3,79	4,61	4,41
G-Il contesto del mio lavoro	2,59	3,59	3,44
H-Il senso di appartenenza	3,84	4,51	4,29
I-L'immagine della mia amministrazione	4,70	5,12	5,04

Tale consolidamento nella percezione del clima lavorativo è osservabile anche nelle tre scale che mostrano un valore sotto soglia, ovvero: C-L'equità nella mia amministrazione, D-Carriera e sviluppo professionale, G-Il contesto del mio lavoro (Grafico 1). Tutte e tre infatti evidenziano una sostanziale stabilità rispetto al 2014 e un netto miglioramento rispetto al 2013. Va detto inoltre che queste scale sono quelle che probabilmente hanno un impatto maggiore rispetto ai cambiamenti dell'assetto organizzativo.

E' interessante notare l'incremento del valore delle scale A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato e B-Le discriminazioni, che hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto al 2013 e al 2014. Questo ultimo dato appare molto importante alla luce dello sforzo compiuto dall'azienda, in particolare nell'ambito della salute e sicurezza, per fornire ambienti di lavoro maggiormente confortevoli e una formazione adeguata per i lavoratori.

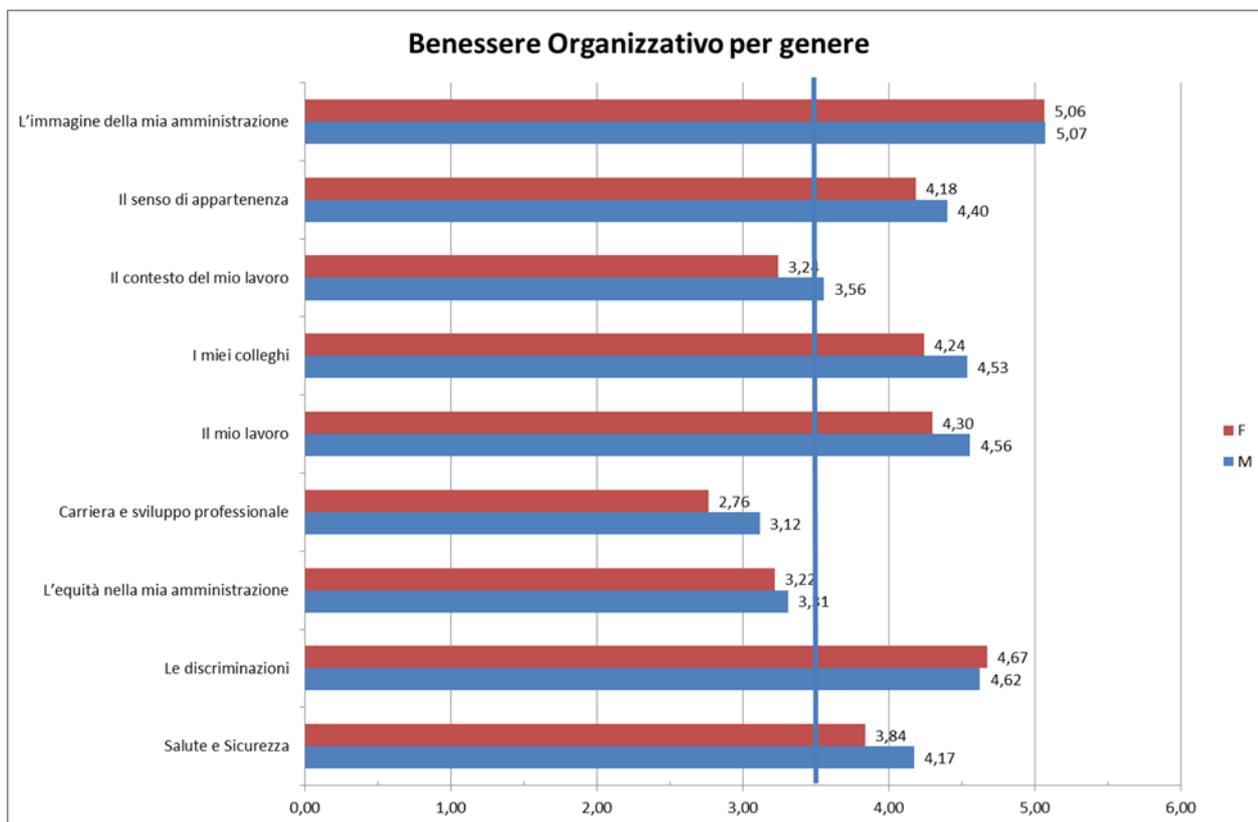
**Grafico 1 – Benessere Organizzativo risultato sul totale dei questionari**



Nel Grafico 2 sono descritti i risultati per genere. L'andamento è sovrapponibile a quello dei dati complessivi, ma le donne riportano dei punteggi più bassi rispetto ai lavoratori maschi.

In particolare, oltre alle due scale "Equità dell'amministrazione" e "Carriera e sviluppo professionale", le lavoratrici presentano un valore sotto soglia nella scala relativa al "Contesto del lavoro" (**3,24**), mentre nella stessa scala i lavoratori mostrano un valore al di sopra del *cut off* (**3,56**).

**Grafico 2 – Benessere Organizzativo per genere**



I dati relativi agli item sotto soglia delle tre scale sono descritti nella Tabella 6.

Dalla lettura dei dati appare evidente che gli aspetti più critici riguardano:

- la retribuzione e la modalità attraverso la quale questa viene distribuita rispetto alla qualità e alla quantità del lavoro svolto
- la percezione della difficoltà di fare carriera per meriti professionali

mentre in particolare per le lavoratrici:

- la percezione di un inadeguato investimento nella promozione delle competenze professionali attraverso la formazione
- una carente comunicazione interna
- la conciliazione casa/lavoro

**Tabella 6 – item con risultato sotto soglia**

Scala	Item	Maschi	Femmine
L'equità della mia amministrazione	C03 Giudico equilibrato il rapporto tra impegno richiesto e la mia retribuzione	2.72	2.61
	C04 Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2.66	2.54
Carriera e sviluppo professionale	D01 Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	3.00	2.61
	D02 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	2.12	1.88
	D03 Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità ed attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2.63	2.38
	D05 Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente	—	3.18
Il contesto del mio lavoro	G01 La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	—	3.20
	G04 La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	—	3.00
	G05 La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	—	3.00

Se con l'introduzione del nuovo sistema premiante ci si aspetta in prospettiva un cambiamento nella percezione dell'equità della organizzazione da parte dei lavoratori, appare evidente la necessità di pensare, pur nella difficoltà data da un sistema così peculiare come quello dell'emergenza, ad iniziative sui temi della conciliazione soprattutto per le lavoratrici con carichi familiari, che spesso scontano le carenze di un sistema di *welfare* poco efficiente.

### 3.2 Questionario sulla Condivisione del Sistema di Valutazione

Il secondo questionario riguarda la Condivisione del Sistema di Valutazione. Va ricordato che nel 2014 è stato introdotto – di concerto con le organizzazioni sindacali - un nuovo sistema di valutazione per il personale del comparto e, pertanto, è probabile che le risposte a questo questionario ne rappresentino una prima valutazione da parte dei lavoratori.

In Tabella 7 sono riportati i risultati di ciascuna delle scale del questionario raffrontati con quelli del 2013 e del 2014.

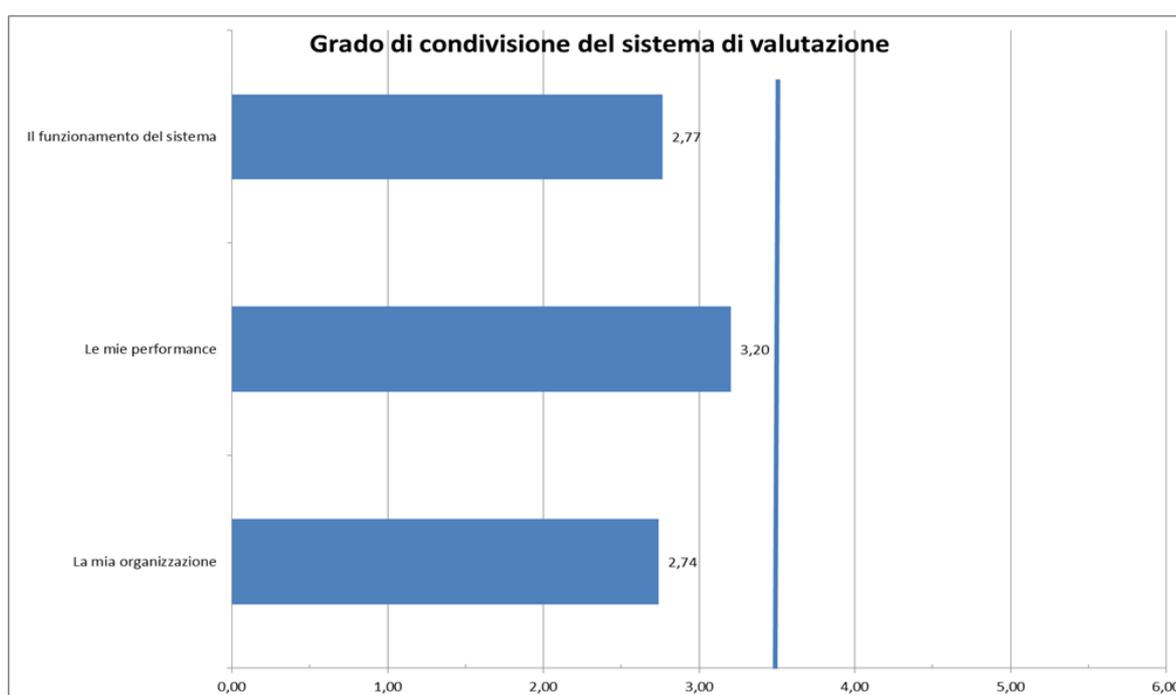
**Tabella 7**

Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
L-La mia organizzazione	2,06	2,58	2,74
M-Le mie performance	2,20	3,09	3,20
N-Il funzionamento del sistema	2,09	2,84	2,77

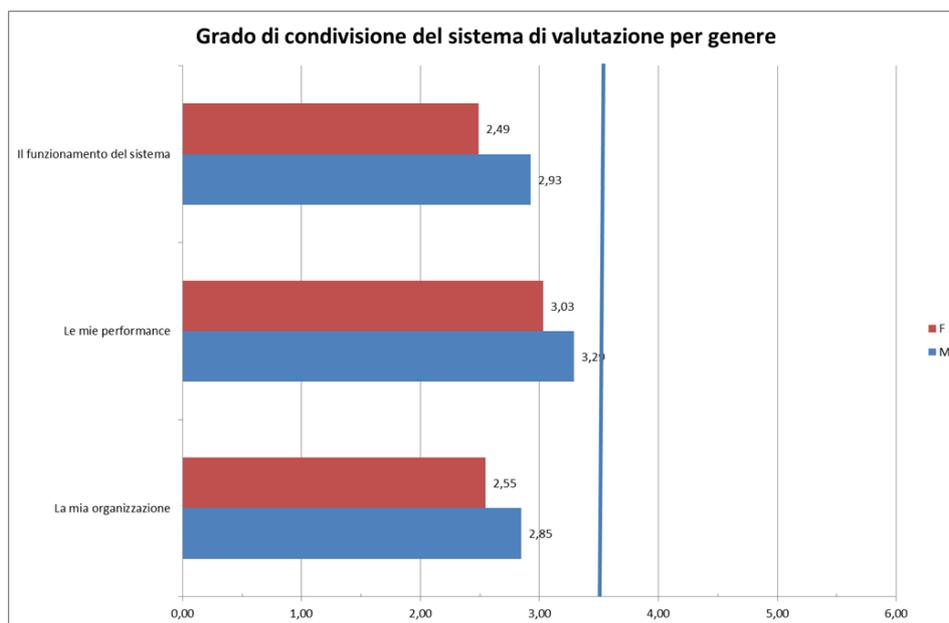
Come già nel 2014, si evidenzia un valore sotto soglia in tutte e tre le scale (Grafico 3), ma in sensibile crescita rispetto all'anno precedente nelle scale L-La mia organizzazione e M-Le mie performance, e con un lieve decremento (**0,07**) nella scala N-Il funzionamento del sistema.

L'andamento dei valori è confermato anche nella suddivisione per genere (Grafico 4).

**Grafico 3 – Grado di condivisione del sistema di valutazione risultato sul totale dei questionari**



**Grafico 4 – Grado di condivisione del sistema di valutazione per genere**

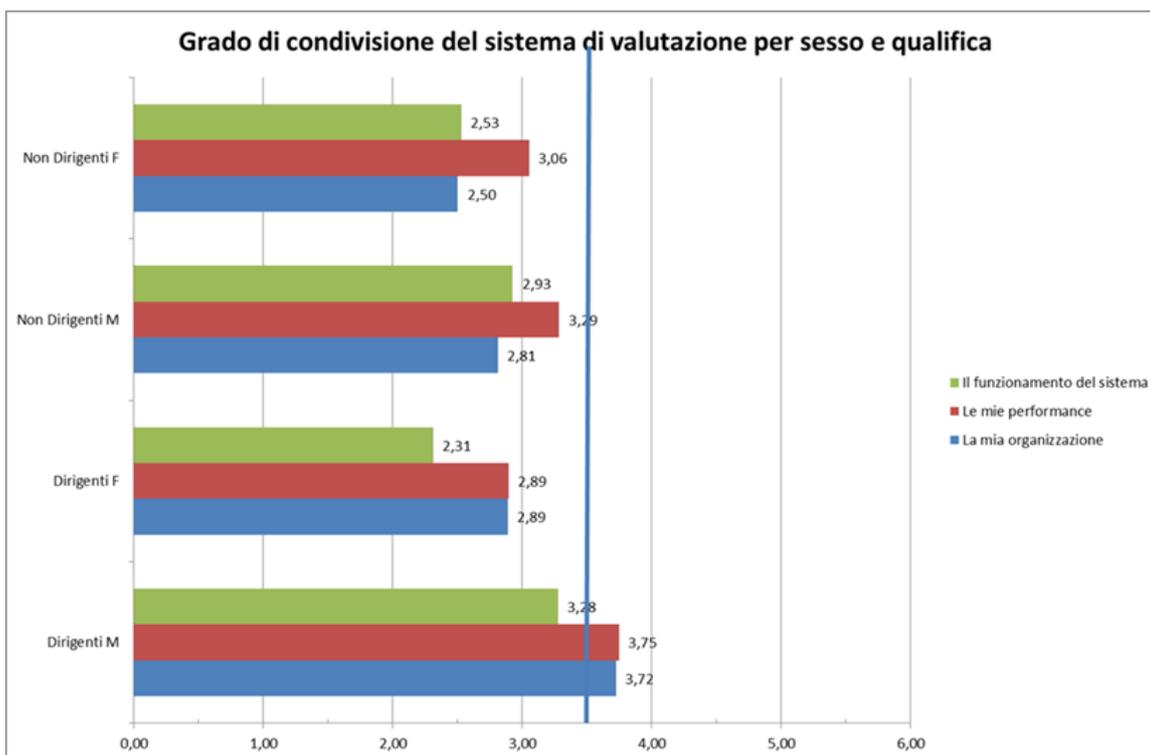


Se analizziamo i dati complessivi della scala per genere non si evidenziano sostanziali differenze tra la valutazione fornita dalle lavoratrici e quella fornita dai lavoratori con valori, in entrambi i casi, sotto soglia (Grafico 4).

Se però osserviamo i dati sia per genere che per qualifica, risulta evidente che, i dirigenti maschi complessivamente forniscano una valutazione migliore: in due delle tre scale infatti mostrano un valore sopra soglia (Grafico 5).

Il dato mette in evidenza il graduale ma sensibile miglioramento, dal 2013 ad oggi (Tabella 7) del processo di coinvolgimento dei lavoratori nella condivisione degli obiettivi aziendali e nel sistema di valutazione della *performance*, in particolare con l'introduzione del nuovo sistema premiante per il comparto. Infatti, benché i lavoratori sembrano mostrare scetticismo relativamente alla possibilità di funzionamento del sistema, gli stessi rispetto al passato appaiono più consapevoli del legame tra performance individuale e obiettivi aziendali (item L04 e M02) e di come la valutazione individuale sia fondamentale per il miglioramento della propria performance (item N03): gli item relativi a tali indicatori sono infatti molto vicini al valore soglia.

**Grafico 5 – Grado di condivisione sistema di valutazione per qualifica e per genere**



### 3.3 Questionario sulla Valutazione del Superiore Gerarchico

Il terzo questionario valuta la percezione del proprio superiore gerarchico in merito all'equità e alla attenzione che fornisce alla crescita professionale del personale assegnato.

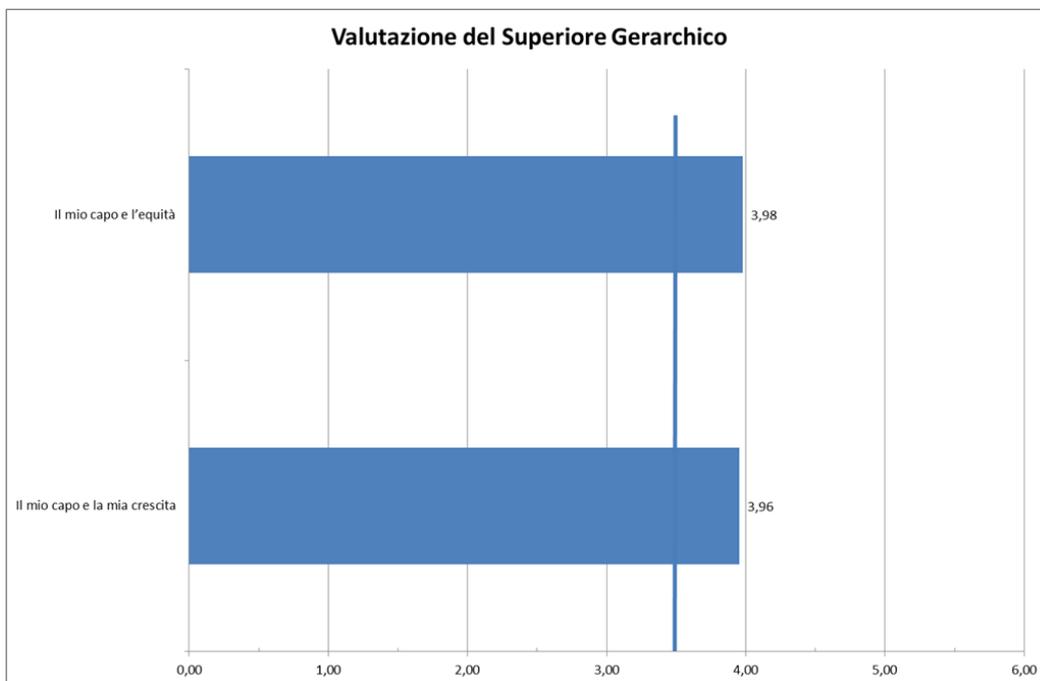
In Tabella 8 sono riportati i risultati del questionario nei tre anni: 2013, 2014 e 2015.

**Tabella 8**

Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
O-II mio capo e la mia crescita	2,58	3,35	3,89
P-II mio capo e l'equità	2,67	3,40	4,00

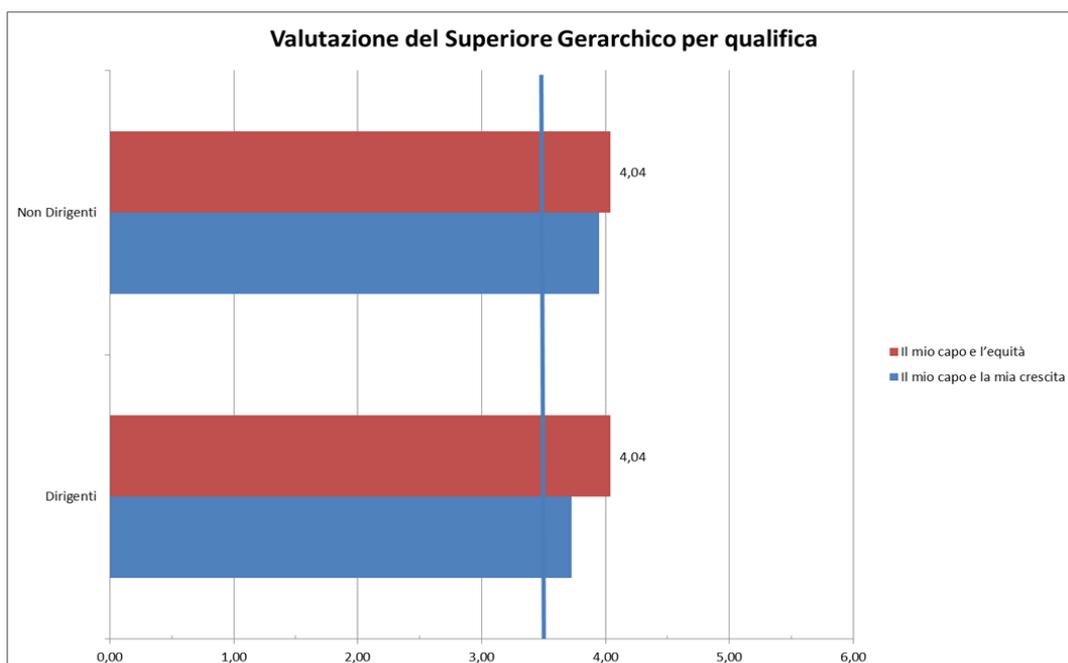
Anche in questo caso si è avuto un risultato migliore rispetto all'anno precedente e a differenza del precedente questionario, tutti i valori sono al di sopra del *cut off* (Grafico 7).

**Grafico 6 – Valutazione sul superiore gerarchico risultato sul totale dei questionari**



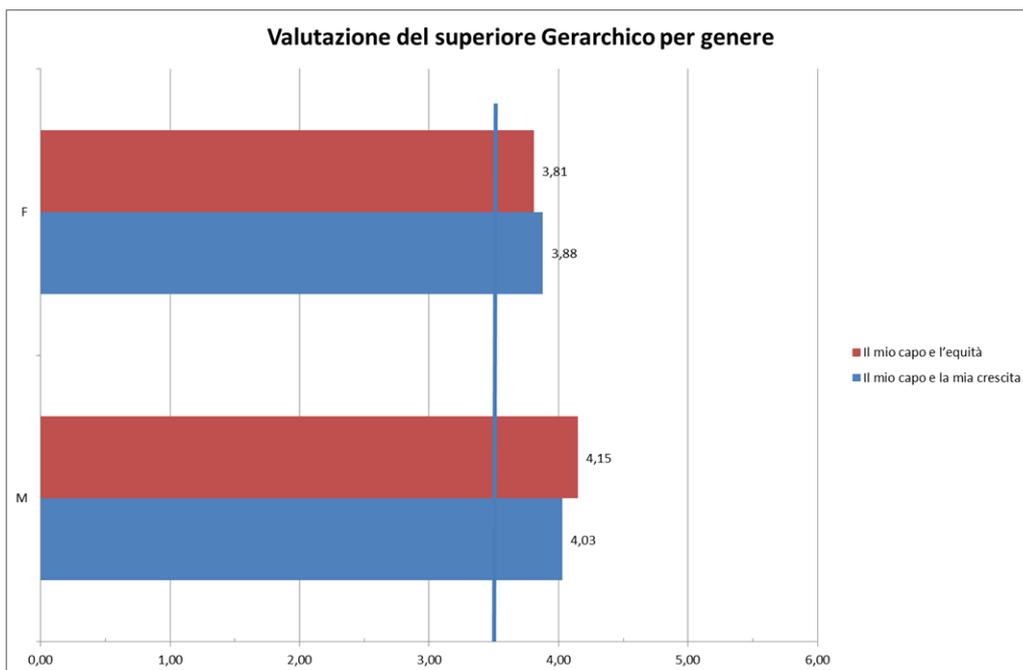
I valori risultano positivi sia tra i dirigenti che tra i non dirigenti in entrambe le scale (Grafico 8).

**Grafico 7 – Valutazione del superiore gerarchico per qualifica**

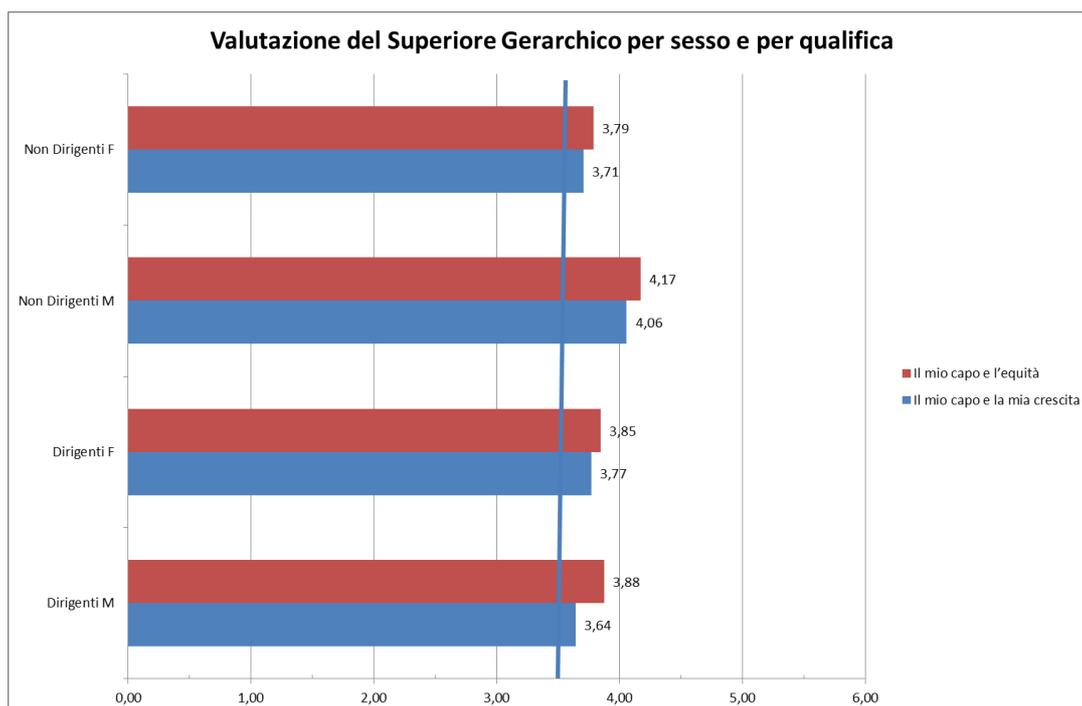


Lo stesso risultato positivo si ottiene osservando i dati suddivisi per genere e per genere e qualifica (Grafici 9 e 10).

**Grafico 8 – Valutazione superiore gerarchico per genere**



**Grafico 9 – Valutazione superiore gerarchico per genere e qualifica**



Questo ultimo dato sembra evidenziare un miglioramento determinato da diverse azioni indirizzate verso la riorganizzazione del comparto. Tra il 2014 e il 2015 infatti l'azienda ha dato una nuova veste al Servizio Infermieristico e Tecnico aziendale ed ha investito nella formazione delle figure gestionali, in particolare delle Posizioni Organizzative e dei Coordinatori. Un investimento che appare produttivo in termini di riconoscimento da parte dei lavoratori che si mostrano decisamente più soddisfatti delle figure gerarchicamente superiori rispetto agli anni precedenti.

### *Conclusioni*

Dall'esame dei risultati dell'indagine, nell'anno 2015 la percezione dei lavoratori in merito al clima interno all'organizzazione sembra essere abbastanza stabile rispetto all'anno precedente. Passi avanti sono stati fatti in ambito di salute e sicurezza con diversi investimenti dell'azienda nella formazione e nel *comfort* delle sedi di lavoro; nella diffusione del sistema di valutazione e nella riorganizzazione del Servizio Infermieristico e Tecnico aziendale. L'indagine ha evidenziato alcune criticità, in particolare i temi della crescita professionale e dell'equità sembrano essere i più rilevanti e richiederanno interventi di miglioramento (quale potrebbe essere ad esempio una migliore regolamentazione della mobilità interna, che è un ambito "sensibile" rispetto al tema dell'equità).

Permane il problema delle differenze di genere all'interno dell'organizzazione: come negli anni precedenti infatti le lavoratrici hanno infatti mostrato complessivamente un risultato peggiore dei colleghi di sesso maschile. Questo risultato è spesso determinato dalla difficoltà di conciliare il lavoro con i carichi familiari che frequentemente, anche a causa delle carenze del sistema di *welfare*, gravano sulle lavoratrici (genitori anziani, parenti disabili, minori, ecc). Tuttavia, sebbene sia necessario orientare la politica aziendale verso i temi della conciliazione, va sottolineata la difficoltà nell'individuazione di azioni che si possano ben integrare con la specificità del sistema dell'emergenza. Un sistema che non consente di ricorrere agevolmente a modelli avanzati di organizzazione del lavoro (come ad es. il telelavoro), che attualmente sembrano essere quelli che determinano un concreto miglioramento in termini di conciliazione e di benessere lavorativo.

***\*Dott.ssa Alessandra Ceracchi***  
***Responsabile UOS Psicologia***

***\*Dott.ssa Roberta Biaggi***  
***CPSE Area Salute e Sicurezza***