

# ARES 118

## Indagine sul Benessere Organizzativo *Risultati anno 2016*

*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.

Nel 2015 è stato approvato il nuovo Atto Aziendale di ARES che ha ridefinito l’assetto organizzativo dell’azienda coinvolgendo in questo processo di cambiamento la gran parte dei lavoratori, mentre nel 2016 si è avviata la progressiva adozione dei cambiamenti introdotti dall’Atto Aziendale.

Il biennio che si è concluso, inoltre, è stato anche quello nel quale si è svolto il Giubileo (8 dicembre 2015-20 novembre 2016), per il quale sono stati assunti 200 tra medici, infermieri e personale tecnico e quello del terremoto del 24 agosto 2016, che ha visto fortemente impegnata ARES in tutte le fasi più critiche dell’emergenza.

Tutti questi cambiamenti e questi importanti eventi hanno probabilmente influenzato le risposte dei lavoratori al questionario. Se da un lato infatti la riorganizzazione aziendale ha prodotto un fisiologico innalzamento dello stress lavorativo, in quanto i lavoratori spesso vivono i cambiamenti con l’ansia del nuovo ed un forte senso di precarietà; dall’altro le nuove assunzioni, ma anche il forte impegno in particolare nell’evento sismico, hanno portato nuove motivazioni al personale.

Per tale motivo l’esito dell’indagine riveste grande interesse non solo perché è il “termometro” dello stato di salute dell’organizzazione, ma anche perché fornisce indicazioni in merito alla risposta dei lavoratori alla perturbazione fornita dal cambiamento.

## **I. Il personale ARES I18**

L’indagine 2016 è iniziata nel secondo trimestre del 2016, periodo immediatamente successivo alle nuove assunzioni.

Alla data del 1 aprile 2016 i lavoratori di ARES erano **1877 (Tabella I)**, di questi solo un terzo (il **32%**) sono donne.

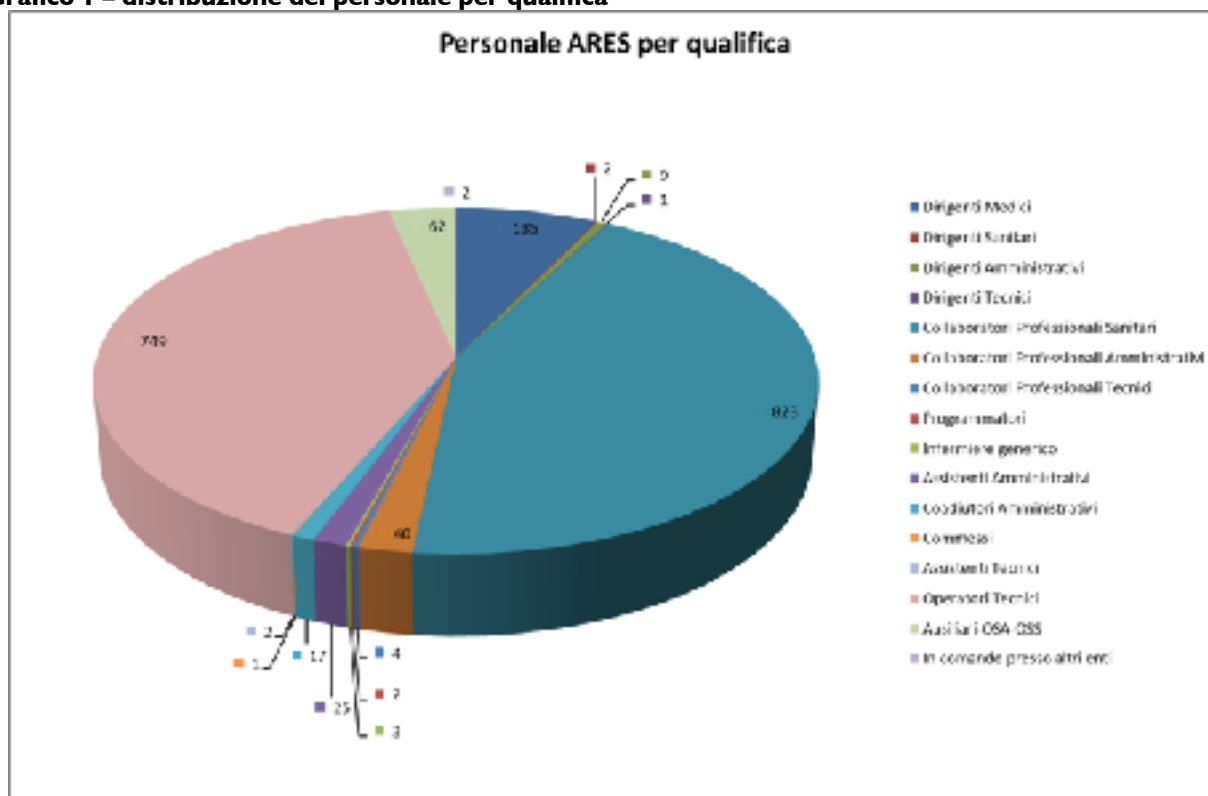
**Tabella I**

Qualifica	M	F	Totale
Dirigenti Medici	78	57	<b>135</b>
Dirigenti Sanitari	0	2	<b>2</b>
Dirigenti Amministrativi	3	6	<b>9</b>
Dirigenti Tecnici	1	0	<b>1</b>
Collaboratori Professionali Sanitari	466	357	<b>823</b>
Collaboratori Professionali Amministrativi	12	28	<b>40</b>
Collaboratori Professionali Tecnici	4	0	<b>4</b>
Programmatori	2	0	<b>2</b>
Infermiere generico	3	0	<b>3</b>
Assistenti Amministrativi	13	12	<b>25</b>
Coadiutori Amministrativi	7	10	<b>17</b>
Commessi	1	0	<b>1</b>
Assistenti Tecnici	2	0	<b>2</b>
Operatori Tecnici	656	93	<b>749</b>
Ausiliari-OSA-OSS	30	32	<b>62</b>
In comando presso altri enti	0	2	<b>2</b>
<b>Totale</b>	<b>1278</b>	<b>599</b>	<b>1877</b>

L'incremento percentuale rispetto all'anno precedente (prima delle assunzioni per il Giubileo) è pari al **7,8%**, ovvero **147** unità di personale. Questo significa che il turnover ha visto, per la prima volta negli ultimi anni più personale in entrata rispetto a quello in uscita.

Per quanto riguarda la distribuzione per qualifica, la maggior parte del personale è rappresentata da infermieri e personale tecnico operativo (**Grafico I**).

**Grafico I – distribuzione del personale per qualifica**



## 2. Il campione

Nella programmazione dell'indagine del 2016 era stato previsto di distribuire i questionari al personale delle UUOCC SUES Roma Città Metropolitana (Aree 3,5,7,8), Latina, Frosinone, Elisoccorso e delle UUOO Sanitarie e Amministrative site nelle sedi della Direzione Aziendale e Centro di Formazione - Osp. Forlanini.

Gli eventi del 2016, in particolare il sisma del reatino, hanno inevitabilmente determinato una riduzione del campione da esaminare, pertanto i questionari sono stati distribuiti al personale delle UUOCC SUES Roma Città Metropolitana (Area 8), Latina, Frosinone e alle UUOO Amministrative della sede direzionale (**Tabella 2**).

**Tabella 2**

	M	F	Totale
UOC SUES Roma Città Metropolitana (Area 8)	74	19	<b>93</b>
UOC SUES Frosinone	172	96	<b>268</b>
UOC SUES Latina	67	16	<b>83</b>
UUOO Amministrative	15	23	<b>38</b>
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>154</b>	<b>482</b>

La popolazione coinvolta nell'indagine era di **482** lavoratori di tutte le qualifiche pari al **25,68%** del totale dei lavoratori di ARES al 1 aprile 2016. Sono stati restituiti **348** questionari compilati (**Tabella 3**) pari al **72,2 %** del totale.

**Tabella 3**

	M	F	No Dati Anagr.	Totale
Questionari distribuiti	328	154	-----	<b>482</b>
Questionari compilati	190	111	48	<b>348</b>

Nonostante il questionario fosse anonimo e richiedesse solo la compilazione di alcuni dati anagrafici, 48 lavoratori (pari al **13,79 %** di coloro che hanno risposto) hanno ommesso anche tali dati.

In **Tabella 4** la descrizione del campione per sesso, età e tipo di contratto; in **Tabella 5** la descrizione per sesso e anzianità di servizio; in **Tabella 6** la descrizione per sesso e qualifica.

**Tabella 4 – descrizione per sesso, fascia d'età e tipo di contratto**

	Femmine		Maschi		Totale	
	T.Ind.	T.Det.	T.Ind.	T.Det.	T.Ind.	T.Det.
Fino a 30 anni	0	7	0	2	0	9
31-40	12	10	8	4	20	14
41-50	43	2	45	7	88	9
51-60	29	2	94	6	123	8
Oltre 60 anni	5	0	22	0	27	0
Non risponde	0	0	2	0	2	0
	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>171</b>	<b>19</b>	<b>260</b>	<b>40</b>

**Tabella 5 – descrizione per sesso e anzianità di servizio**

	Femmine	Maschi	Non Risponde Sesso
Meno di 5 anni	16	7	1
Da 5 a 10 anni	12	15	0
Da 11 a 20 anni	42	54	7
Oltre i 20 anni	39	111	8
Non Risponde Anzianità Servizio	2	3	32
	<b>111</b>	<b>190</b>	<b>48</b>

**Tabella 6 – descrizione per sesso e per qualifica**

	Femmine	Maschi	Non Risponde Sesso
Dirigenti	7	14	1
Non Dirigenti	102	170	16
Non Risponde Qualifica	2	6	31
	<b>111</b>	<b>190</b>	<b>48</b>

### 3. 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 7**

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**.

#### 4. 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.

##### 4.1. Questionario sul Benessere Organizzativo

I dati appaiono decisamente positivi. Infatti nel questionario sul Benessere Organizzativo il punteggio complessivo è pari a **4,27** con un miglioramento di **0,21** rispetto al 2015 (**4,06**) e di **0,12** rispetto al 2014 (**4,15**). Tale risultato sta evidentemente ad indicare una risposta positiva dei lavoratori agli importanti cambiamenti organizzativi.

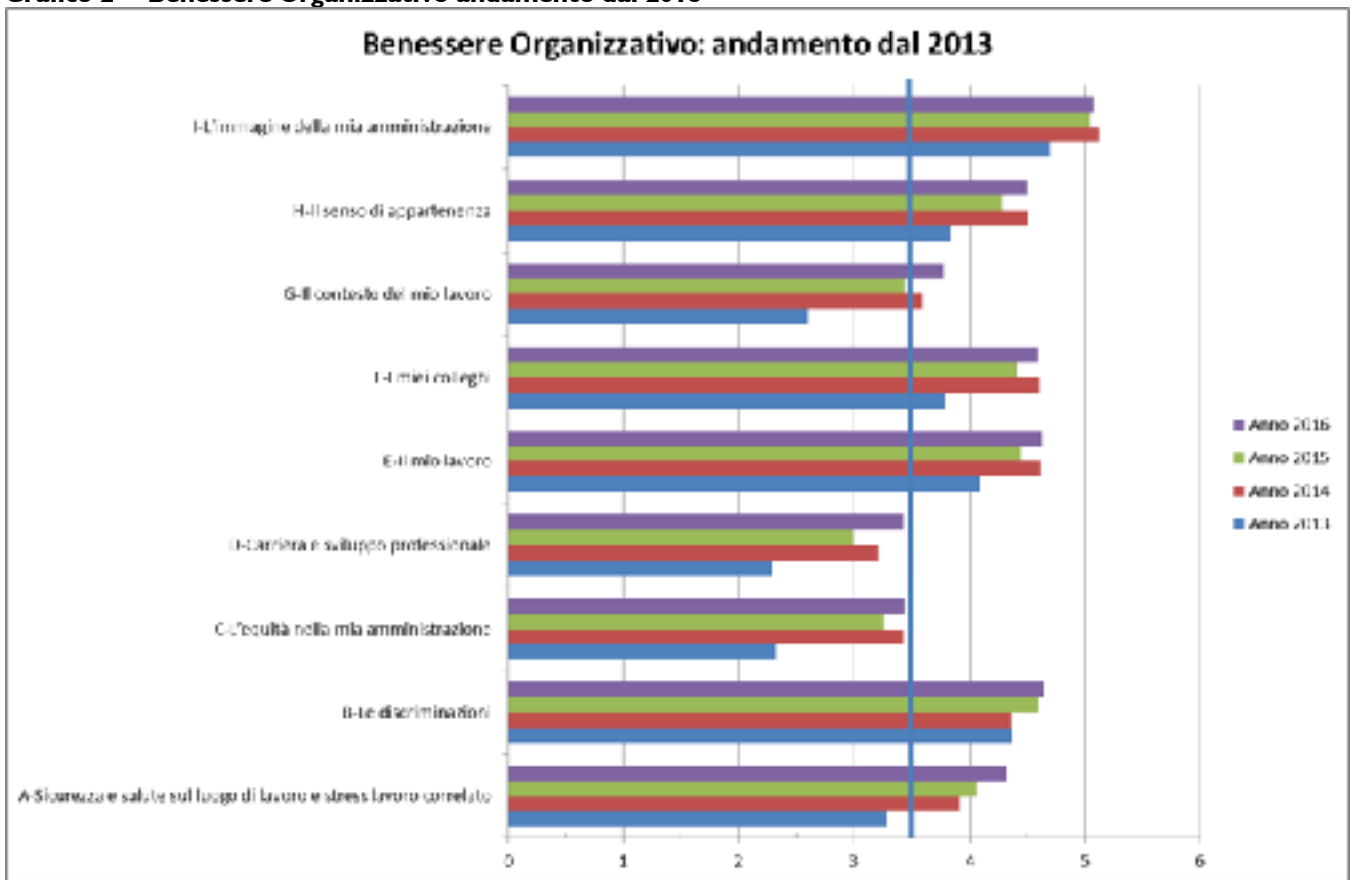
In **Tabella 8** sono riportati i dati relativi al 2013, al 2014, al 2015 e al 2016 per ciascuna delle scale del questionario.

**Tabella 8**

Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	3,29	3,91	4,05	4,32
B-Le discriminazioni	4,37	4,36	4,60	4,64
C-L'equità nella mia amministrazione	2,32	3,43	3,26	3,44
D-Carriera e sviluppo professionale	2,29	3,21	2,99	3,43
E-Il mio lavoro	4,09	4,62	4,44	4,63
F-I miei colleghi	3,79	4,61	4,41	4,59
G-Il contesto del mio lavoro	2,59	3,59	3,44	3,77
H-Il senso di appartenenza	3,84	4,51	4,29	4,5
I-L'immagine della mia amministrazione	4,70	5,12	5,04	5,08

Tutte le scale mostrano un miglioramento significativo comprese le due scale che mostrano un valore sotto soglia: C- L'equità nella mia amministrazione e D-Carriera e sviluppo professionale (**Grafico 2**). Entrambe infatti evidenziano un deciso miglioramento rispetto agli anni precedenti.

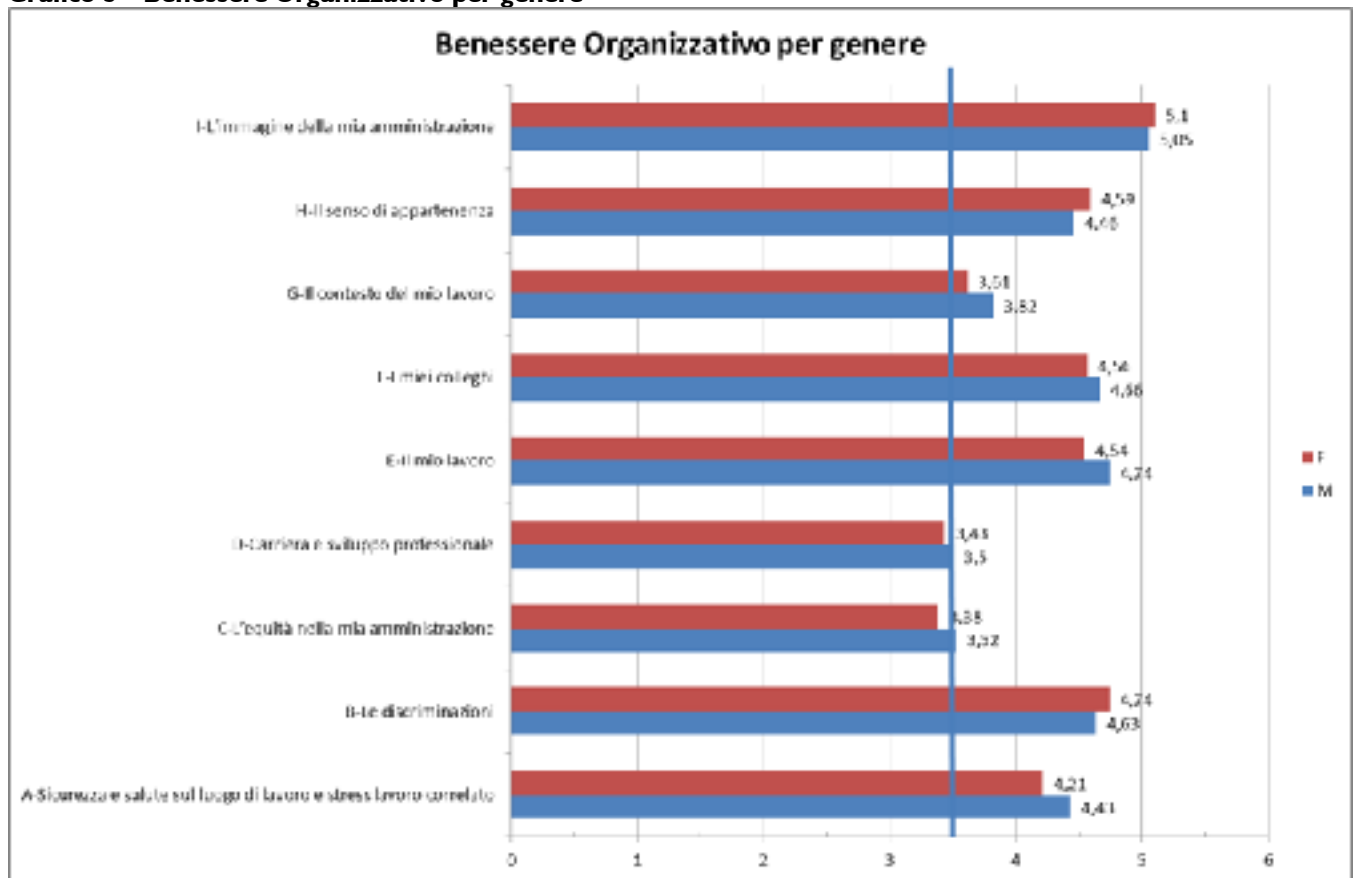
**Grafico 2 – Benessere Organizzativo andamento dal 2013**



Nel **Grafico 3** 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 nelle due scale “Equità dell’amministrazione” e “Carriera e sviluppo professionale” portando il valore complessivo al di sotto della soglia del *cut off*.



**Grafico 3 – Benessere Organizzativo per genere**



I dati relativi agli item sotto soglia delle due scale sono descritti nella **Tabella 9**.

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

- > 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

**Tabella 9 – item relativi alle scale con risultato al di sotto del cut off**

Scala	Item	Maschi	Femmine
L'equità della mia amministrazione	<b>C03 Giudico equilibrato il rapporto tra impegno richiesto e la mia retribuzione</b>	3.00	2.89
	<b>C04 Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto</b>	2.97	2.85
Carriera e sviluppo professionale	<b>D01 Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro</b>	—	3.41
	<b>D02 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito</b>	2.39	2.47
	<b>D03 Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità ed attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli</b>	2.89	2.95

Va riscontrato in ogni caso un sensibile miglioramento rispetto allo scorso anno sia nei lavoratori che nelle lavoratrici (**Tabella 10**). Questo risultato può far pensare che, sebbene in maniera graduale, i cambiamenti relativi al sistema premiante e alla riorganizzazione cominciano ad avere una risposta positiva da parte dei lavoratori anche – forse – per effetto di una migliore circolazione delle informazioni e di un maggiore partecipazione all'attività formativa (cfr. Tabella 11 Items G01 e G04).

**Tabella 10 - item relativi alle scale con risultato al di sotto del cut off: confronto tra risultati del 2015 e del 2016**

Scala	Item	2015		2016	
		M	F	M	F
L'equità della mia amministrazione	<b>C03 Giudico equilibrato il rapporto tra impegno richiesto e la mia retribuzione</b>	2.72	2.61	3.00	2.89
	<b>C04 Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto</b>	2.66	2.54	2.97	2.85
Carriera e sviluppo professionale	<b>D01 Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro</b>	3.00	2.61	—	3.41
	<b>D02 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito</b>	2.12	1.88	2.39	2.47
	<b>D03 Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità ed attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli</b>	2.63	2.38	2.89	2.85

Rispetto al 2015 va sottolineato che un interessante miglioramento è quello rappresentato dai risultati della scala *G-Il contesto del mio lavoro* tra le lavoratrici, che lo scorso anno avevano portato su un versante negativo il valore complessivo della scala. Dei tre items che lo scorso anno si attestavano ben al di sotto del punteggio **3,5** tra le lavoratrici, uno ha superato in modo significativo il *cut off*, gli altri due sono ancora al di sotto, ma entrambi gli indici hanno mostrato un sensibile miglioramento tanto da attestare il valore complessivo della scala ben al di sopra del valore soglia. (**Tabella 8 e Tabella 11**).

**Tabella 11 – Item critici relativi alle risposte alla scala G tra le lavoratrici**

Scala	Item	2015	2016
<b>Il contesto del mio lavoro</b>	<b>G.01 La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione</b>	3,20	3,77
	<b>G04 La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata</b>	3,00	3,4
	<b>G05 La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita</b>	3,00	3,24

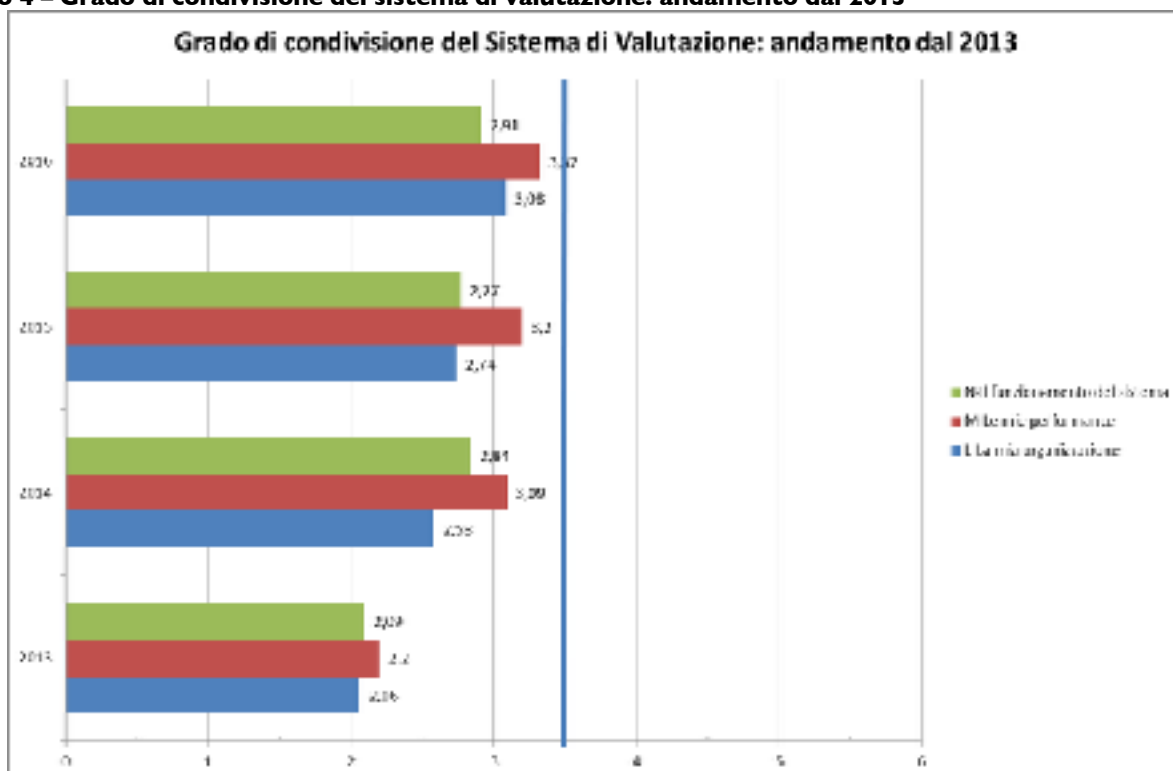
### 3.2 Questionario sulla Condivisione del Sistema di Valutazione

Il secondo questionario riguarda la Condivisione del Sistema di Valutazione. A conferma di quanto ipotizzato nel paragrafo precedente, al miglioramento degli indici della scala *G-Il contesto del mio lavoro* del questionario sul Benessere Organizzativo, corrisponde un innalzamento sensibile, seppur ancora non sufficiente, degli indici relativi alle tre scale che misurano la percezione dei lavoratori in merito al sistema di valutazione della performance. La **Tabella 12** e il **Grafico 4** riportano i risultati di ciascuna delle scale del questionario raffrontati con quelli degli anni precedenti.

**Tabella 12**

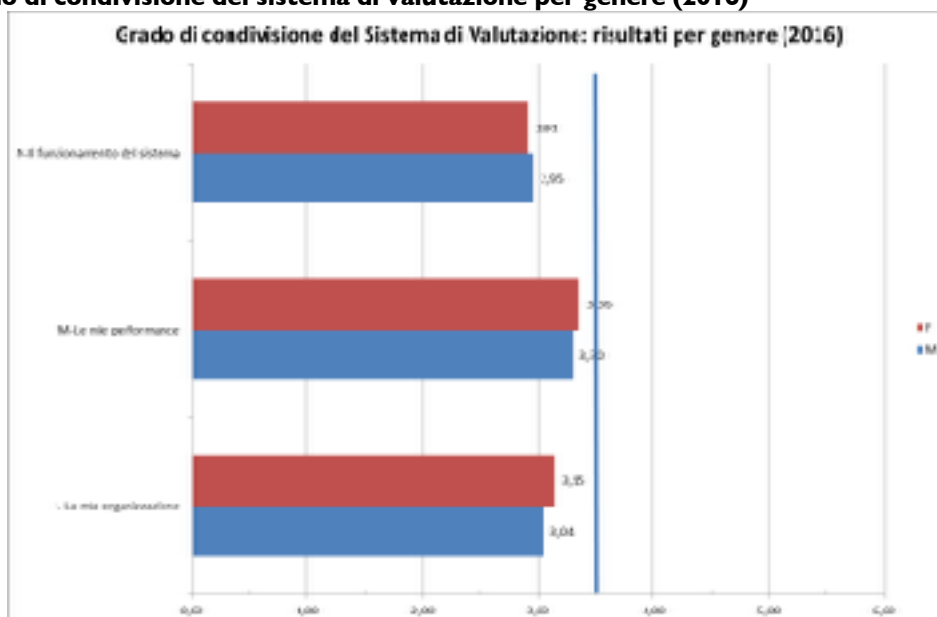
Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
L-La mia organizzazione	2,06	2,58	2,74	3,08
M-Le mie performance	2,20	3,09	3,20	3,32
N-Il funzionamento del sistema	2,09	2,84	2,77	2,91

**Grafico 4 – Grado di condivisione del sistema di valutazione: andamento dal 2013**



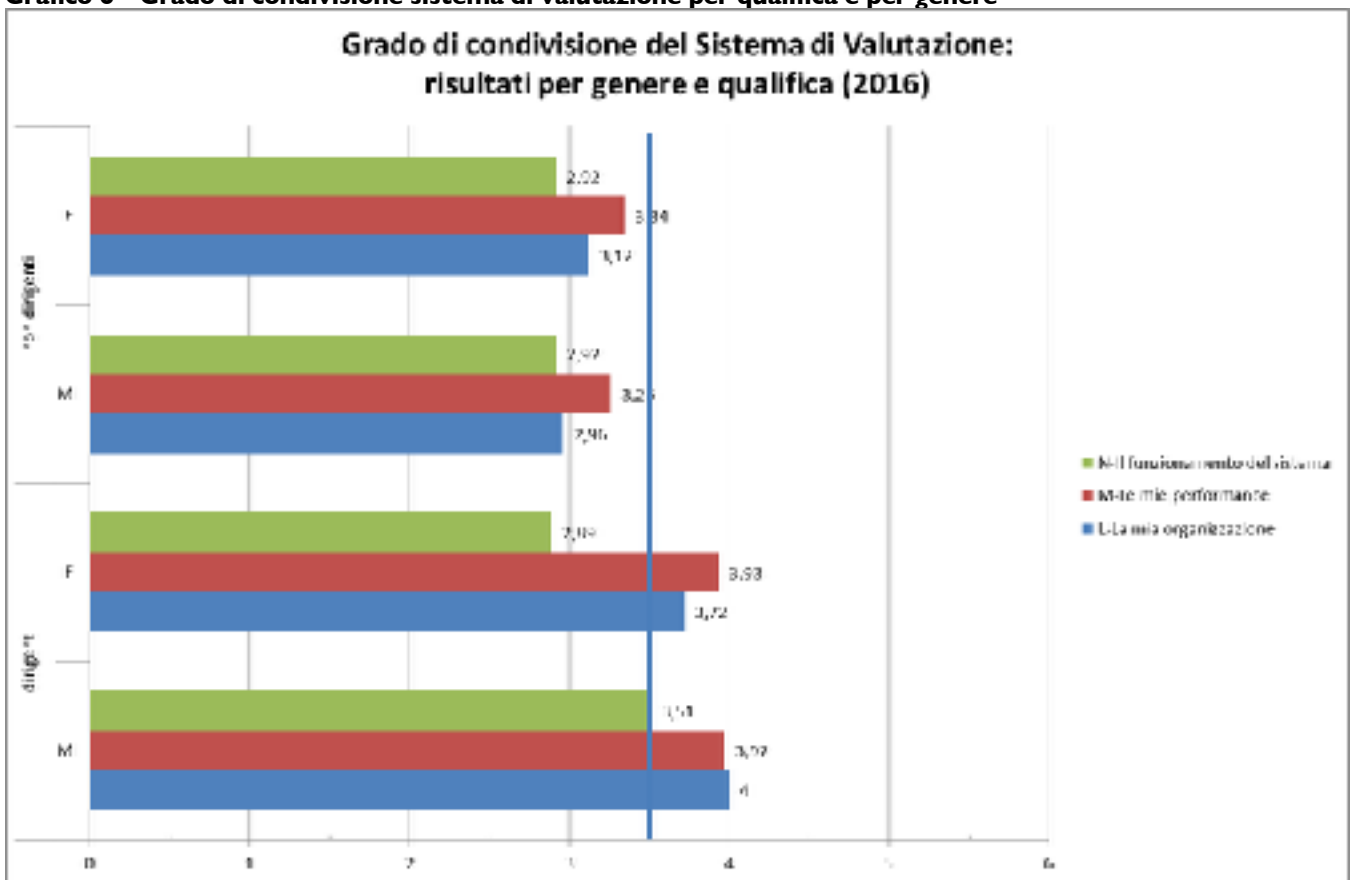
Nella divisione per genere non si evidenziano sostanziali differenze tra la valutazione fornita dalle lavoratrici e quella fornita dai lavoratori con valori, in entrambi i casi, sotto soglia (**Grafico5**).

**Grafico 5 – Grado di condivisione del sistema di valutazione per genere (2016)**



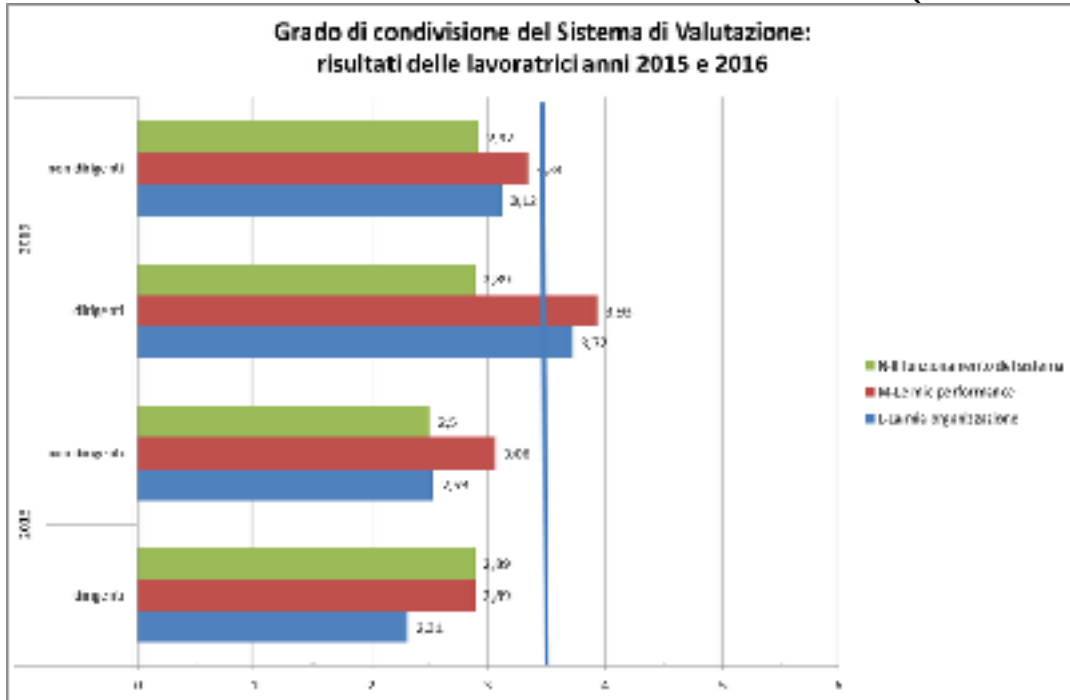
Osservando però i dati sia per genere che per qualifica, risulta evidente che, i dirigenti forniscano una valutazione migliore (in particolare i dirigenti maschi): in tutte le scale infatti – con l'unica eccezione delle dirigenti donne nella scala *N-Il funzionamento del sistema* - mostrano un valore sopra soglia (**Grafico 6**).

**Grafico 6 – Grado di condivisione sistema di valutazione per qualifica e per genere**

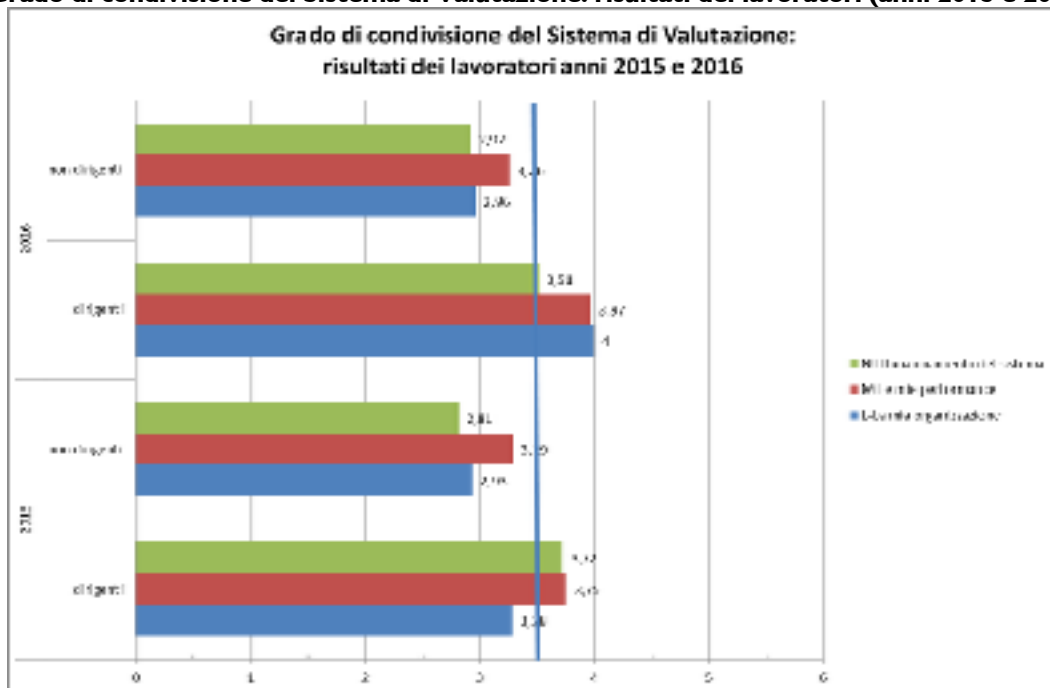


Il personale non dirigente fornisce invece un risultato sotto il valore del *cut off* sia tra i lavoratori che tra le lavoratrici, che però è migliore rispetto all'anno precedente soprattutto per quanto riguarda le lavoratrici (**Grafico 7** e **Grafico 8**).

**Grafico 7 – Grado di condivisione del Sistema di Valutazione: risultati delle lavoratrici (anni 2015 e 2016)**



**Grafico 8– Grado di condivisione del Sistema di Valutazione: risultati dei lavoratori (anni 2015 e 2016)**



Il dato sembra indicare un graduale maggiore coinvolgimento dei lavoratori nella condivisione degli obiettivi aziendali e nel sistema di valutazione della *performance* dall'introduzione del nuovo sistema premiante per il comparto. Maggiore scettici-

smo, come negli anni precedenti, è espresso dai lavoratori in merito alla possibilità di funzionamento del sistema di valutazione. Questa scala infatti mostra una sostanziale stabilità, fatta eccezione per le donne non dirigenti (da **2,50** nel 2015 a **2,92** nel 2016) e per i dirigenti di sesso maschile (da **3,72** nel 2015 a **3,51** nel 2016).

### 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 pone alla crescita professionale del personale assegnato.

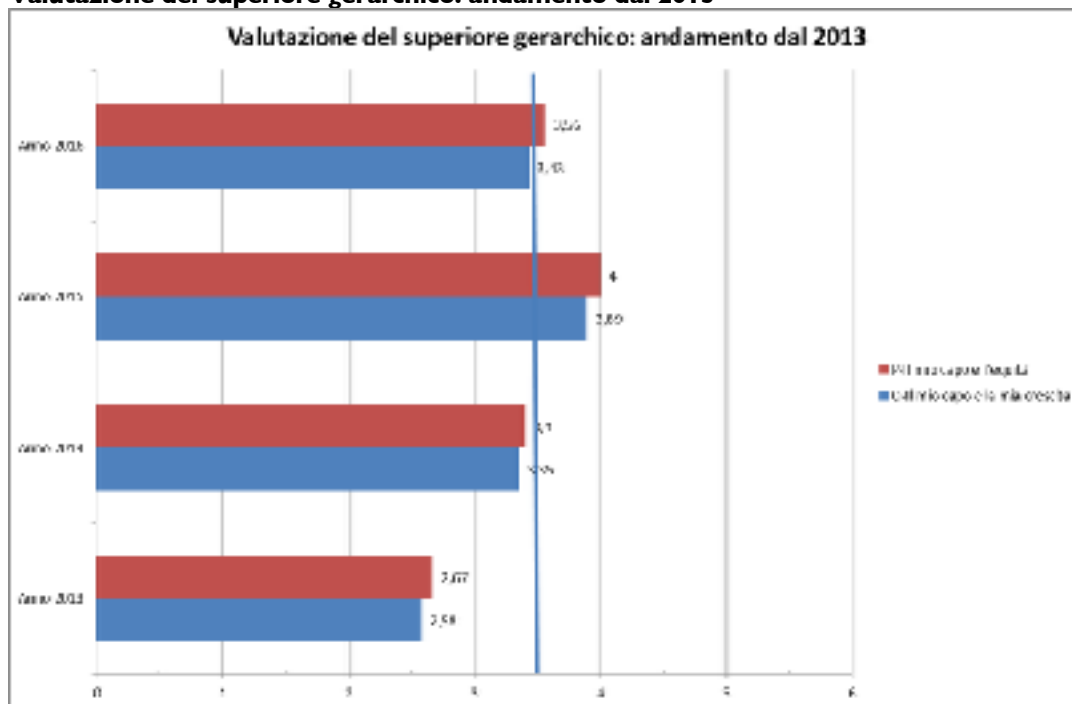
In **Tabella 13** sono riportati i risultati del questionario nei tre anni: 2013, 2014, 2015 e 2016.

**Tabella 13**

Ambito	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
O-Il mio capo e la mia crescita	2,58	3,35	3,89	3,43
P-Il mio capo e l'equità	2,67	3,40	4,00	3,56

Entrambe le scale sono in flessione rispetto all'anno precedente e la scala *O-Il mio capo e la mia crescita* scende leggermente sotto il valore del *cut off* (**Grafico 9**).

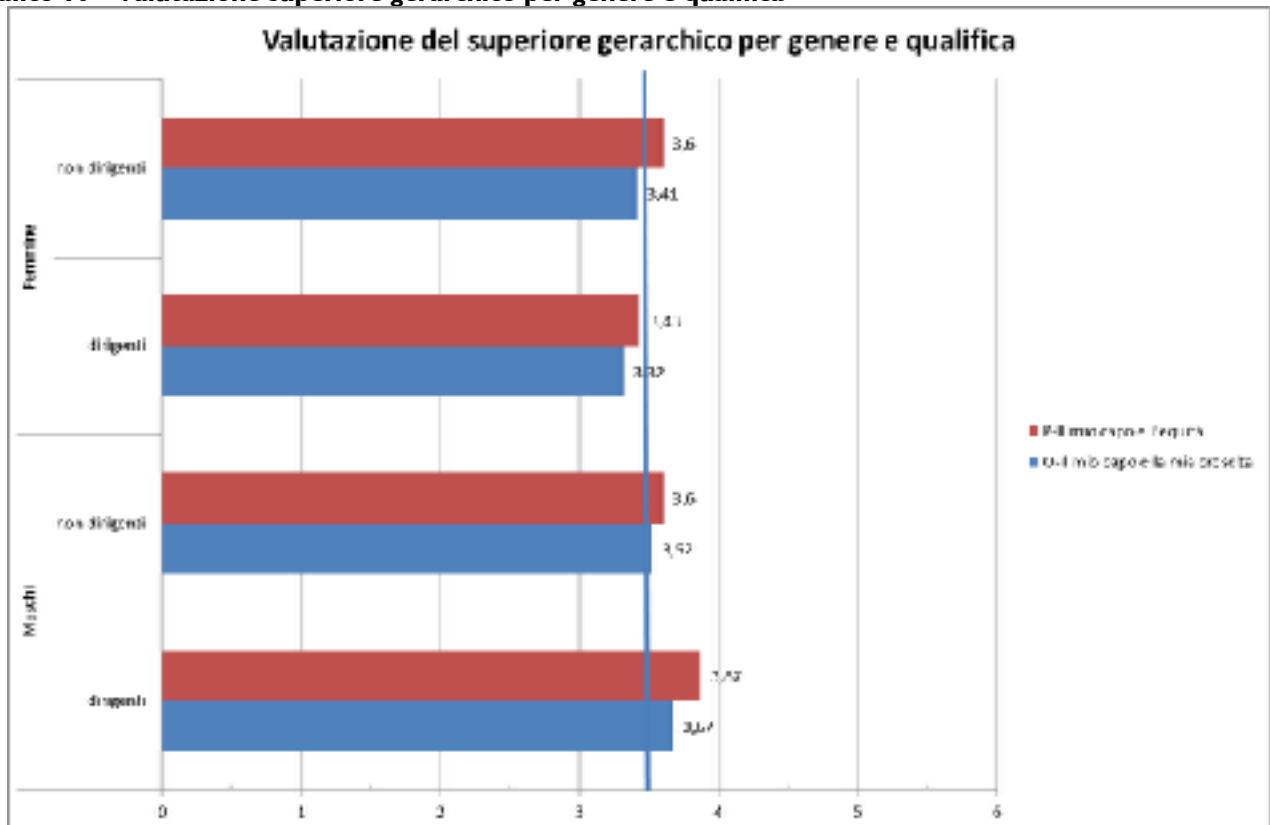
**Grafico 9 – Valutazione del superiore gerarchico: andamento dal 2013**



Osservando i risultati suddivisi per genere e qualifica, si deve rilevare che la problematica sembra legata al genere. Le lavoratrici infatti mostrano valori al di sotto del *cut off* in entrambe le scale e le qualifiche con l'eccezione delle dirigenti che, nella

scala *P-Il mio capo e l'equità*, presentano un risultato al di sopra del valore soglia. Al contrario i lavoratori maschi mostrano valori positivi sia tra i dirigenti che tra i non dirigenti in entrambe le scale (**Grafico 10**).

**Grafico 10 – Valutazione superiore gerarchico per genere e qualifica**



Tale risultato è determinato dalle risposte ad alcuni items (**Tabella 14**).

E' interessante notare come le lavoratrici, più dei lavoratori maschi, siano maggiormente sensibili agli aspetti relazionali. Nel rapporto con il diretto superiore infatti valutano non sufficiente l'attenzione posta ai bisogni personali dei lavoratori (elemento fondamentale per le donne sulle quali spesso gravano importanti carichi familiari) e ai *feedback* positivi (items O03 e O04).

Altro elemento di interesse riguarda l'unico item della scala *P-Il mio capo e l'equità* con un valore sotto soglia. I lavoratori percepiscono nei propri colleghi la convinzione di un comportamento non equo da parte del proprio superiore gerarchico, ma loro stessi, al contrario, hanno la percezione di un comportamento equo e corretto (items P01, P03, P04).



**Tabella 14**

Scala	Item		
		M	F
<b>Il mio capo e la mia crescita</b>	<b>O01 Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi</b>	3,3	3,25
	<b>O02 Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro</b>	3,44	3,33
	<b>O03 È sensibile ai miei bisogni personali</b>	3,51	3,49
	<b>O04 Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro</b>	3,7	3,4
<b>Il mio capo e l'equità</b>	<b>P01 Agisce con equità, in base alla mia percezione</b>	3,54	3,54
	<b>P02 Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro</b>	3,47	3,37
	<b>P03 Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti</b>	3,51	3,55
	<b>P04 Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore</b>	3,97	3,82

Questi risultati sembrano evidenziare quindi una valutazione complessivamente positiva del superiore gerarchico relativamente alla correttezza ed equità, ma sottolinea alcune carenze nelle competenze gestionali.

#### Conclusioni

Dall'esame dei risultati dell'indagine, nell'anno 2016 si rileva un deciso miglioramento per quanto concerne il clima interno all'organizzazione rispetto agli anni precedenti. Tutte le scale relative al *Benessere Organizzativo* hanno avuto un incremento. Inoltre, pur rimanendo tutte e tre le scale al di sotto del *cut off*, anche il *Sistema di Valutazione* sembra essere maggiormente conosciuto e condiviso. L'indagine ha evidenziato naturalmente anche alcune criticità, in particolare sui temi della crescita professionale.

Permane anche nel 2016, pur con qualche lieve miglioramento, il problema delle differenze di genere all'interno dell'organizzazione: come negli anni precedenti infatti le lavoratrici hanno mostrato complessivamente un risultato peggiore dei loro colleghi di sesso maschile.

Questo risultato, come già evidenziato nell'indagine 2015, 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). Una difficoltà che, data la specificità del sistema dell'emergenza, non può trovare soluzioni nei modelli avanzati di organizzazione del lavoro (come ad es. il telelavoro). Permane, quindi, la necessità di individuare soluzioni che possano orientare maggiormente la politica aziendale verso i temi della conciliazione.