

ARES 118

Indagine sul Benessere Organizzativo *Risultati anno 2017*

Documento redatto a cura dell'UOS Psicologia – ARES 118

Premessa

Il “Benessere Organizzativo” descrive 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: sono quindi i lavoratori al centro del sistema. Questo significa che la gestione del personale deve tener conto della **persona** nell’ambiente di lavoro e non considerarla come una semplice unità lavorativa o una pratica amministrativa. In questa ottica una corretta gestione del personale appare fondamentale nel miglioramento della performance dell’intera organizzazione.

Come negli anni precedenti, anche nel 2017 l’indagine annuale sul benessere organizzativo in ARES 118 è stata affidata all’UOS Psicologia.

Se il 2015 e il 2016 sono stati anni che hanno visto ARES impegnata in cambiamenti organizzativi e, contestualmente, in prima linea in importanti eventi (Giubileo Straordinario e terremoto nel reatino), il 2017 è stato un anno di consolidamento del nuovo assetto organizzativo.

L’indagine 2017 è stata caratterizzata dalla novità della compilazione online del questionario da parte dei lavoratori. Una novità che andrà a misurare anche quanto i lavoratori utilizzino gli strumenti informatici per la comunicazione aziendale.

Il questionario ANAC su Benessere Organizzativo, utilizzato per l’indagine annuale, è stato integrato nel 2017 da alcune domande orientate a valutare la soddisfazione dei lavoratori relativamente agli interventi realizzati dall’azienda per migliorare il comfort e la sicurezza ambientale.

1. Il personale ARES 118

L’indagine 2017 è iniziata nel mese di aprile 2017 e si è conclusa il 20 novembre 2017.

Alla data del 31 ottobre 2017 i lavoratori di ARES erano **1854 (Tabella 1)**, di questi solo il **31%** donne.

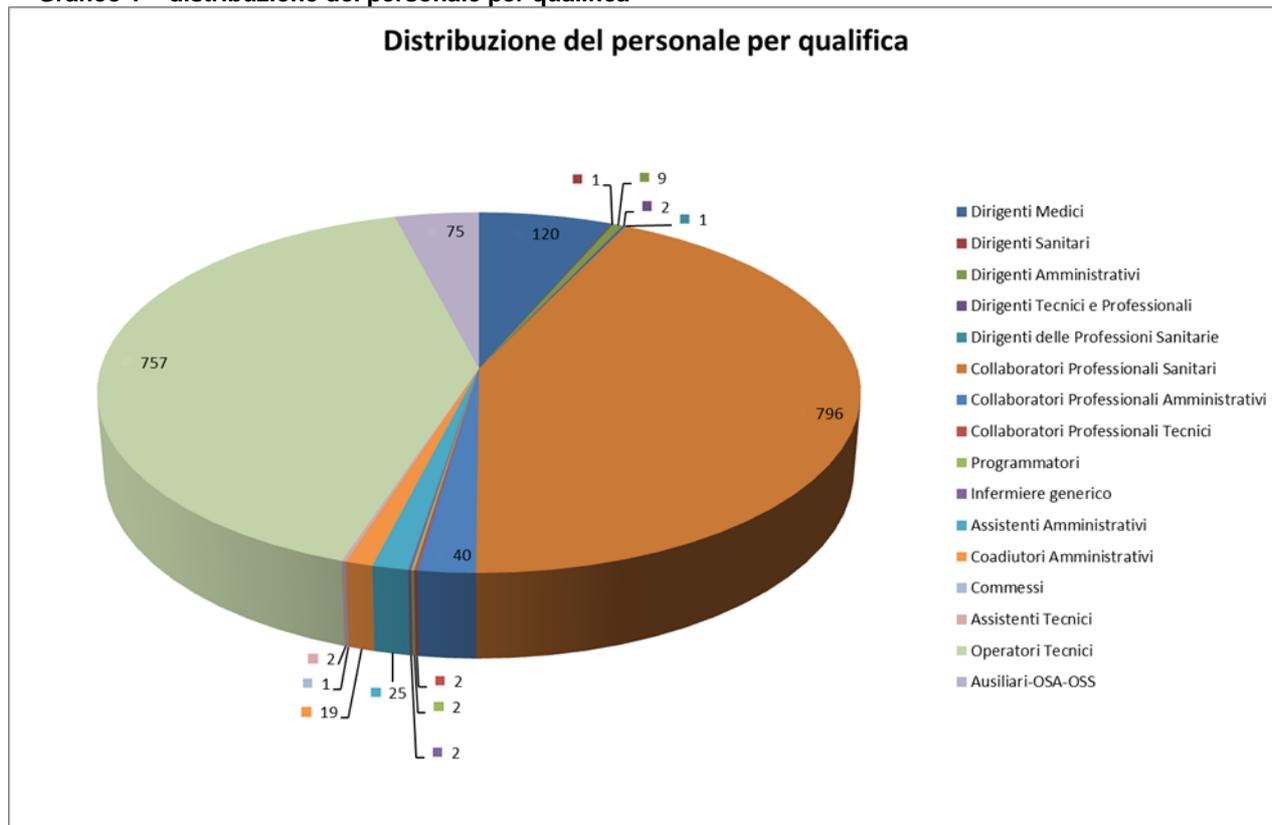
Tabella 1

| Qualifica | M | F | Totale |
|--|-------------|------------|-------------|
| Dirigenti Medici | 71 | 49 | 120 |
| Dirigenti Sanitari | 0 | 1 | 1 |
| Dirigenti Amministrativi | 3 | 6 | 9 |
| Dirigenti Tecnici e Professionali | 1 | 1 | 2 |
| Dirigenti delle Professioni Sanitarie | 0 | 1 | 1 |
| Collaboratori Professionali Sanitari | 457 | 339 | 796 |
| Collaboratori Professionali Amministrativi | 11 | 29 | 40 |
| Collaboratori Professionali Tecnici | 2 | 0 | 2 |
| Programmatori | 2 | 0 | 2 |
| Infermiere generico | 2 | 0 | 2 |
| Assistenti Amministrativi | 14 | 11 | 25 |
| Coadiutori Amministrativi | 9 | 10 | 19 |
| Commessi | 1 | 0 | 1 |
| Assistenti Tecnici | 2 | 0 | 2 |
| Operatori Tecnici | 666 | 91 | 757 |
| Ausiliari-OSA-OSS | 40 | 35 | 75 |
| Totale | 1279 | 575 | 1854 |

Rispetto all'anno precedente (in cui si erano effettuate numerose assunzioni per il Giubileo Straordinario) si è registrato un decremento del personale pari a l'**1.22 %**, ovvero **23** unità di personale.

Per quanto riguarda la distribuzione per qualifica, la maggior parte del personale è rappresentata da infermieri e personale tecnico operativo (**Grafico 1**).

Grafico 1 – distribuzione del personale per qualifica



2. Il campione

Il questionario era compilabile attraverso un link inviato a tutte le caselle di posta aziendali. Hanno risposto **387** lavoratori, pari al **20,87%** del totale dei dipendenti ARES.

Nonostante il questionario fosse anonimo, molti lavoratori (134) non hanno compilato i dati anagrafici, come può essere rilevato dalla **Tabella 2**, **dalla Tabella 3 e dalla Tabella 4**.

Tabella 2 – descrizione per sesso e qualifica

| | M | F | Non Risponde Sesso |
|------------------------|------------|-----------|--------------------|
| Dirigente | 23 | 11 | 7 |
| Non Dirigente | 138 | 78 | 24 |
| Non Risponde Qualifica | 2 | 1 | 103 |
| | 163 | 90 | 134 |

Tabella 3 – descrizione per sesso, fascia d'età

| | Maschi | Femmine | Non Risponde Sesso |
|---------------------------|------------|-----------|--------------------|
| Fino a 30 anni | 3 | 3 | 0 |
| 31-40 | 17 | 9 | 2 |
| 41-50 | 42 | 33 | 10 |
| 51-60 | 77 | 39 | 20 |
| Oltre 60 anni | 22 | 6 | 1 |
| Non Risponde Fascia d'età | 2 | 0 | 101 |
| | 163 | 90 | 134 |

Tabella 4 – descrizione per sesso e anzianità di servizio

| | Maschi | Femmine | Non Risponde Sesso |
|---------------------------------|------------|-----------|--------------------|
| Meno di 5 anni | 11 | 7 | 1 |
| Da 5 a 10 anni | 11 | 6 | 1 |
| Da 11 a 20 anni | 45 | 33 | 5 |
| Oltre i 20 anni | 94 | 43 | 25 |
| Non Risponde Anzianità Servizio | 2 | 1 | 102 |
| | 163 | 90 | 134 |

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 5**).

Tabella 5

| 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-II mio capo e la mia crescita |
| B-Le discriminazioni | M-Le mie performance | P-II mio capo e l'equità |
| C-L'equità nella mia amministrazione | N-II funzionamento del sistema | |
| D-Carriera e sviluppo professionale | | |
| E-II mio lavoro | | |
| F-I miei colleghi | | |
| G-II contesto del mio lavoro | | |
| H-II 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 risultato negativo è pari a **3,5**.

Al questionario sul BO è stata aggiunta una sezione nella sottoscala relativa a "*Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato*" (**Tabella 6**). La sezione aggiuntiva intendeva rilevare il grado di soddisfazione dei lavoratori in merito ad alcune migliorie strutturali dell'ambiente di lavoro.

Tabella 6 – sezione aggiuntiva del questionario A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

| A1.01 – Nel 2016 sono stati realizzati dall'azienda degli interventi di miglioramento della Sua sede di lavoro? | | | | | | |
|---|-----------|---|---|-----------|---|---|
| 1. Sì | | | | | | |
| 2. No | | | | | | |
| A1.02 - Se sì, quali interventi sono stati realizzati? | | | | | | |
| 1. Ristrutturazione degli ambienti (spogliatoi, bagni, sala di attesa/riposo/ufficio/sala operativa) | | | | | | |
| 2. Impianto elettrico | | | | | | |
| 3. Climatizzazione | | | | | | |
| 4. Dotazione di nuovi arredi (poltrone ergonomiche/da riposo, armadietti per lo spogliatoio) | | | | | | |
| 5. Trasferimento della postazione/ufficio in una nuova sede | | | | | | |
| A1.03 - Quanto ritiene importanti per il miglioramento della sua sicurezza e comfort gli interventi realizzati dall'azienda nella sua sede di lavoro? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i> | Per nulla | | | Del tutto | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Ristrutturazione degli ambienti (spogliatoi, bagni, sala di attesa/riposo/ufficio/sala operativa) | | | | | | |
| 2. Impianto elettrico | | | | | | |
| 3. Climatizzazione | | | | | | |
| 4. Dotazione di nuovi arredi (poltrone ergonomiche/da riposo, armadietti per lo spogliatoio) | | | | | | |
| 5. Trasferimento della postazione/ufficio in una nuova sede | | | | | | |

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

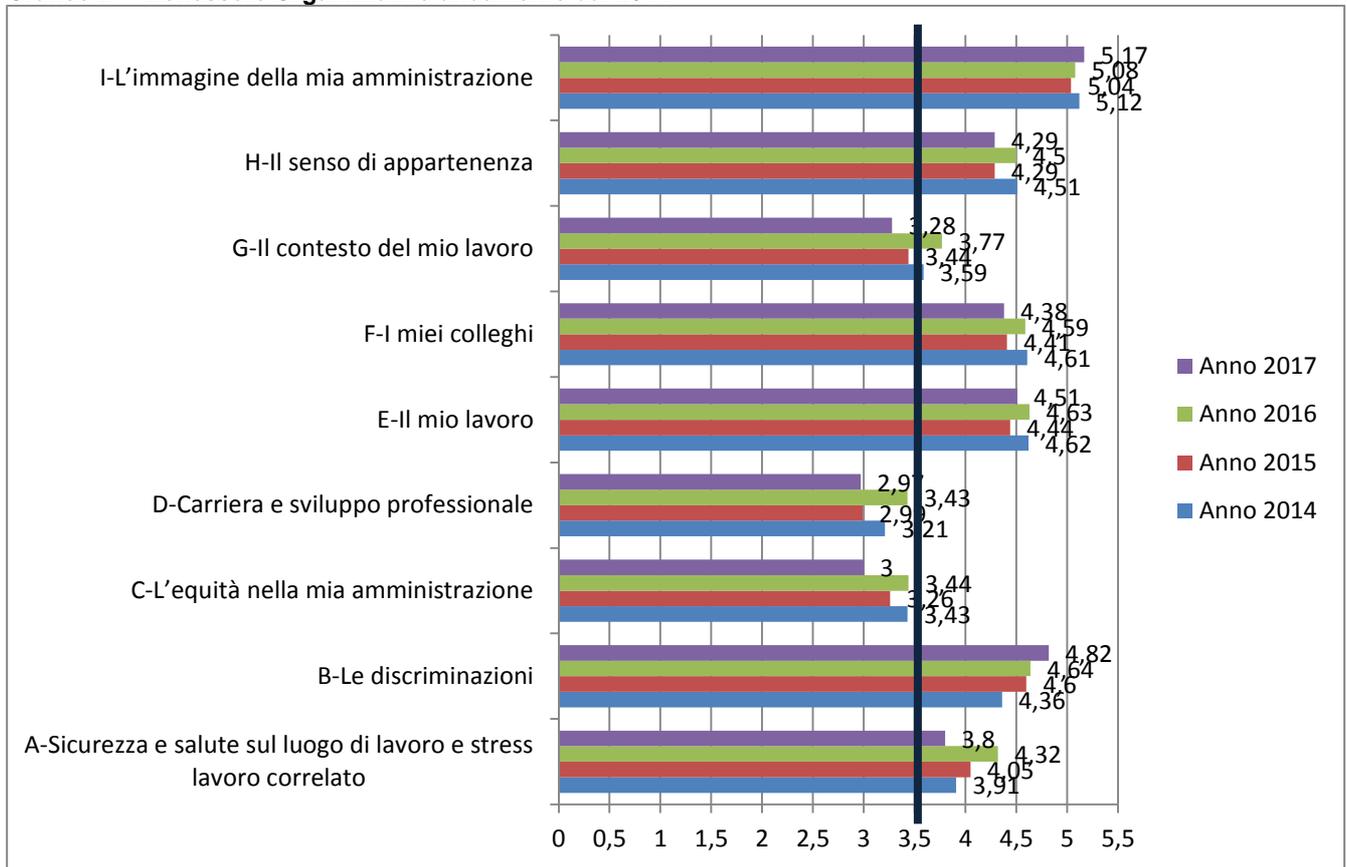
I dati del 2017 mostrano una flessione significativa. Infatti nel questionario sul Benessere Organizzativo il punteggio complessivo è pari a **4,02**, in flessione rispetto all'anno precedente (**4,27**). In **Tabella 7** sono riportati i dati relativi al 2014, al 2015, al 2016 e al 2017 per ciascuna delle scale del questionario.

Tabella 7

| Ambito | Anno 2014 | Anno 2015 | Anno 2016 | Anno 2017 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato | 3,91 | 4,05 | 4,32 | 3,80 |
| B-Le discriminazioni | 4,36 | 4,60 | 4,64 | 4,82 |
| C-L'equità nella mia amministrazione | 3,43 | 3,26 | 3,44 | 3,00 |
| D-Carriera e sviluppo professionale | 3,21 | 2,99 | 3,43 | 2,97 |
| E-Il mio lavoro | 4,62 | 4,44 | 4,63 | 4,51 |
| F-I miei colleghi | 4,61 | 4,41 | 4,59 | 4,38 |
| G-Il contesto del mio lavoro | 3,59 | 3,44 | 3,77 | 3,28 |
| H-Il senso di appartenenza | 4,51 | 4,29 | 4,5 | 4,29 |
| I-L'immagine della mia amministrazione | 5,12 | 5,04 | 5,08 | 5,17 |

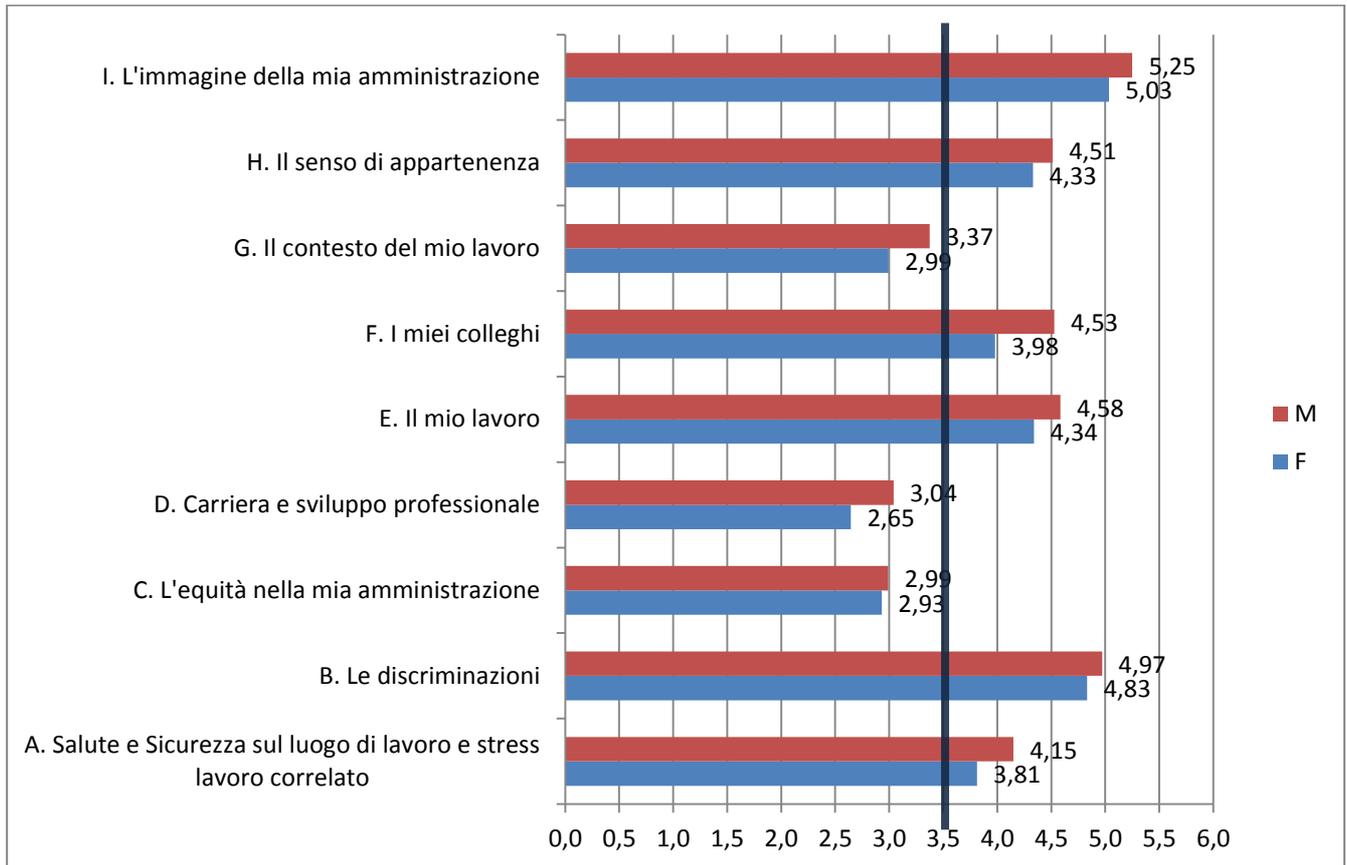
In particolare si rendono evidenti tre scale con un valore negativo: C-Equità dell'amministrazione, D-Carriera e sviluppo professionale, G-Il contesto del mio lavoro. Di queste solo l'ultima passa da un valore positivo ad uno negativo. Come è però evidente dal **Grafico 2**, il peggioramento riguarda tutte le scale ad eccezione delle scale B-Le discriminazioni e I-L'immagine della mia amministrazione, che, al contrario, esprimono i valori più alti rispetto agli anni precedenti.

Grafico 2 – Benessere Organizzativo andamento dal 2014



Nel **Grafico 3** sono descritti i risultati per genere. L'andamento è sovrapponibile a quello dei dati complessivi, ma come negli anni precedenti, anche nel 2017 le donne riportano dei punteggi più bassi rispetto ai lavoratori maschi.

Grafico 3 – Benessere Organizzativo per genere



Nella **Tabella 8** sono riportati i dati relativi agli item sotto soglia delle tre scale con valore negativo.

Tabella 8 – item relativi alle scale con risultato al di sotto del *cut off*

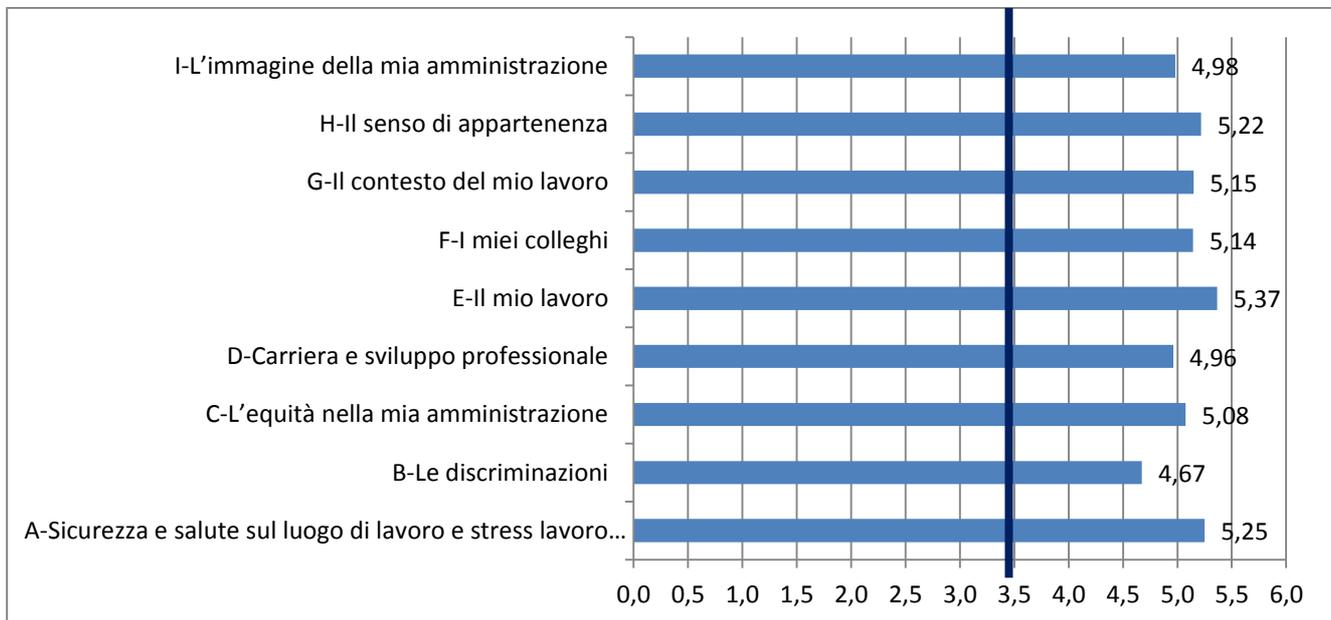
| Scala | Item | Femmine | Maschi |
|---|--|--|--------|
| C- L'equità della mia amministrazione | C01 Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro | 3.27 | 3.31 |
| | C02 Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità | 3.10 | 3.30 |
| | C03 Giudico equilibrato il rapporto tra impegno richiesto e la mia retribuzione | 2.57 | 2.37 |
| | C04 Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto | 2.44 | 2.23 |
| | C05 Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale | 3.28 | --- |
| D - Carriera e sviluppo professionale | D01 Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro | 2.37 | 2.81 |
| | D02 Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito | 1.81 | 2.03 |
| | D03 Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità ed attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli | 2.24 | 2.49 |
| | D05 Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente | 3.18 | --- |
| | G - Il contesto del mio lavoro | G01 La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione | 3.15 |
| G02 Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro | | 3.31 | --- |
| G03 I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti | | 3.10 | --- |
| G04 La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata | | 2.64 | 3.09 |
| G05 La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita | | 2.76 | 3.12 |

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

- La percezione di una scarsa equità dell'ente in merito ad assegnazione del lavoro, retribuzione, sviluppo professionale e regole di comportamento
- La percezione che l'ente non si impegni per garantire azioni che favoriscano la conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita.
- La percezione di uno scarso investimento dell'ente nella valorizzazione del personale

Infine il **Grafico 4** riporta i valori che i lavoratori attribuiscono a ciascuno degli ambiti indagati dal questionario. Tutti vengono considerati rilevanti ai fini del miglioramento del benessere organizzativo e riportano valori significativamente superiori a quelli del *cut off*.

Grafico 4 – Importanza degli ambiti di indagine



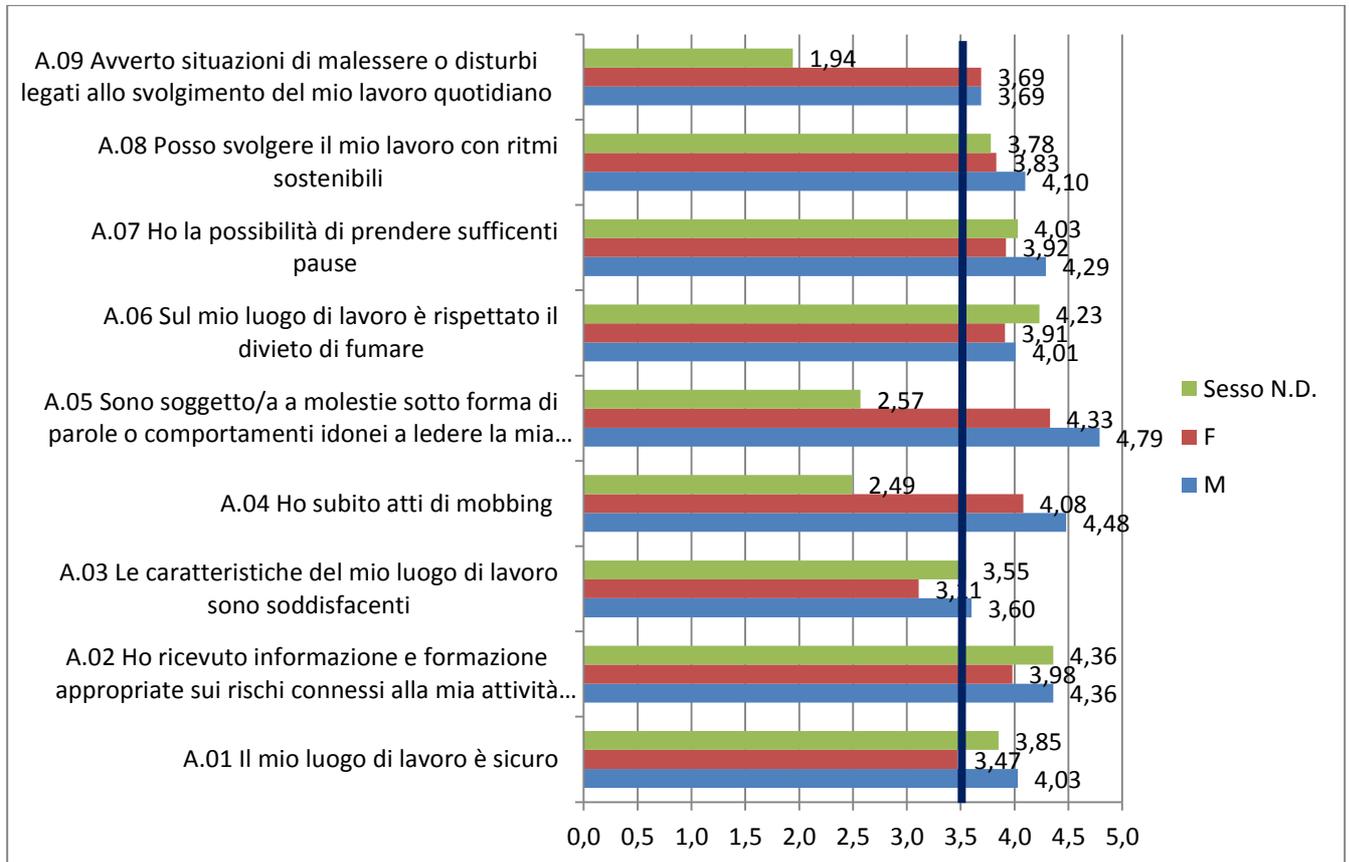
4.1.1 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato. Sezione aggiuntiva del questionario

Nel 2016 l'azienda ha investito molto in opere di miglioramento dell'ambiente di lavoro. Per tale motivo si è deciso di inserire una sezione aggiuntiva alla scala *A. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato* allo scopo di valutare il grado di soddisfazione dei lavoratori in tal senso.

I temi legati a salute e sicurezza sono molto sentiti dai lavoratori e la cura degli ambienti di lavoro, in particolare l'attenzione al comfort ambientale, alla sicurezza nelle attività operative e alla correttezza nelle relazioni sul posto di lavoro, appaiono fondamentali affinché i lavoratori percepiscano l'azienda attenta e supportante nel loro lavoro.

Il **Grafico 5** descrive i risultati della scala *A. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato*. I dati sono presentati suddivisi per genere, in questa scala si è deciso di mostrare separatamente i risultati dei lavoratori che non hanno indicato il genere nei dati anagrafici in quanto, proprio questo gruppo mostra in alcune scale risultati che meritano di essere evidenziati.

Grafico 5 Scala A. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato – Dati suddivisi per genere



Come si rileva dai dati del grafico, anche in questa scala le lavoratrici mostrano un risultato peggiore rispetto ai colleghi maschi, ma solo in due items, che rilevano propriamente la sicurezza del luogo di lavoro (A.01 e A.03), i valori sono inferiori al valore soglia.

Il dato più interessante che si rileva dal grafico riguarda i lavoratori che non hanno fornito i propri dati anagrafici, che sono quelli che dichiarano di aver subito molestie o azioni mobbizzanti ed esprimono un più elevato grado di malessere (A.04, A.05, A.09). Nonostante il questionario garantisca l'anonimato, i lavoratori mostrano evidentemente una estrema difficoltà a dichiarare di essere stati soggetti a molestie e/o ad azioni vessatorie.

Tra coloro che hanno risposto al questionario, **79** lavoratori (il **20,4%** del totale di coloro che hanno partecipato all'indagine) hanno dichiarato che nel 2016 sono stati realizzati dall'azienda interventi di miglioramento nel loro luogo di lavoro .

Nella **Tabella 9** sono riportati i risultati della sezione aggiuntiva del questionario, nella quale si chiedeva ai lavoratori di indicare il valore/importanza dei lavori realizzati dall'azienda per migliorare il loro posto di lavoro.

Tabella 9 – Importanza dei lavori realizzati per migliorare gli ambienti di lavoro secondo i lavoratori che hanno risposto al questionario

| Tipologia di lavori effettuati | F | M | Totale |
|---------------------------------|------|------|-------------|
| Lavori strutturali | 4,77 | 5,20 | 4,95 |
| Lavori all'impianto elettrico | 4,87 | 4,89 | 4,82 |
| Climatizzazione | 5,45 | 4,83 | 4,91 |
| Nuovi arredi | 4,00 | 4,20 | 4,10 |
| Trasferimento in una nuova sede | 2,40 | 3,26 | 3,21 |

Risulta evidente che tutti i lavori realizzati sono stati considerati importanti e migliorativi dell'ambiente di lavoro. L'unica soluzione che non è apparsa gradita dai lavoratori è stata il trasferimento di sede. Infatti il risultato è inferiore al valore del *cut off*.

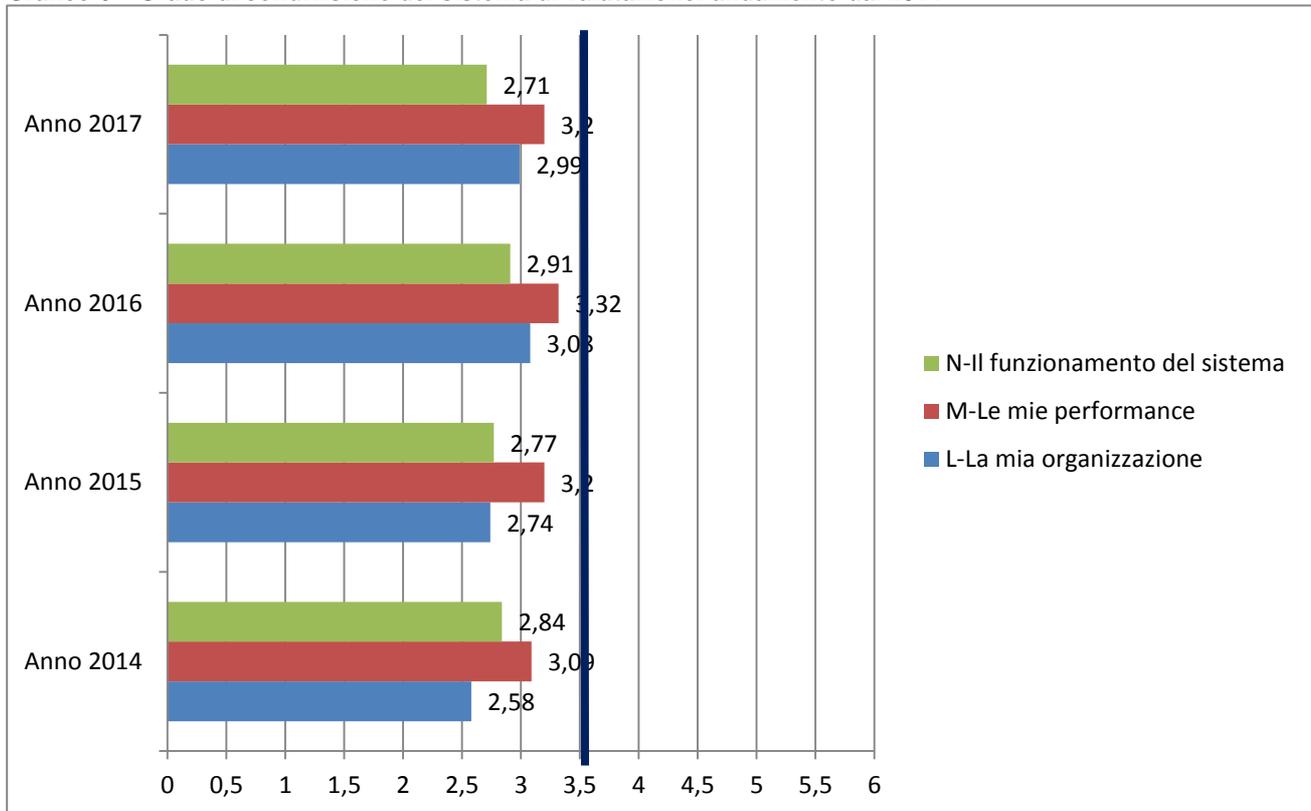
4.2 Questionario sulla Condivisione del Sistema di Valutazione

Il secondo questionario riguarda la Condivisione del Sistema di Valutazione. Come nel questionario sul Benessere Organizzativo, anche in questo caso si rileva un peggioramento rispetto all'anno precedente. La **Tabella 10** e il **Grafico 6** riportano i risultati di ciascuna delle scale del questionario dal 2014 al 2017.

Tabella 10

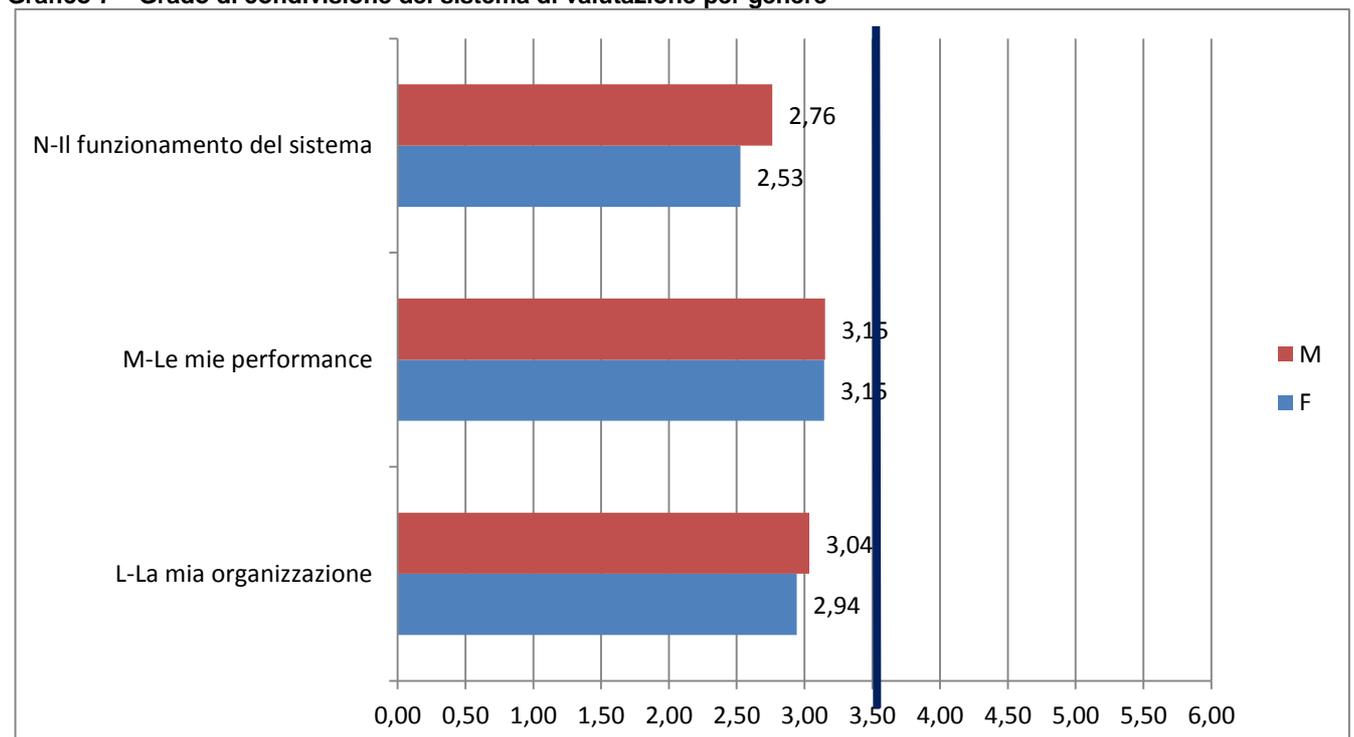
| Ambito | Anno 2014 | Anno 2015 | Anno 2016 | Anno 2017 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| L-La mia organizzazione | 2,58 | 2,74 | 3,08 | 2,99 |
| M-Le mie performance | 3,09 | 3,20 | 3,32 | 3,20 |
| N-Il funzionamento del sistema | 2,84 | 2,77 | 2,91 | 2,71 |

Grafico 6 – Grado di condivisione del sistema di valutazione: andamento dal 2014



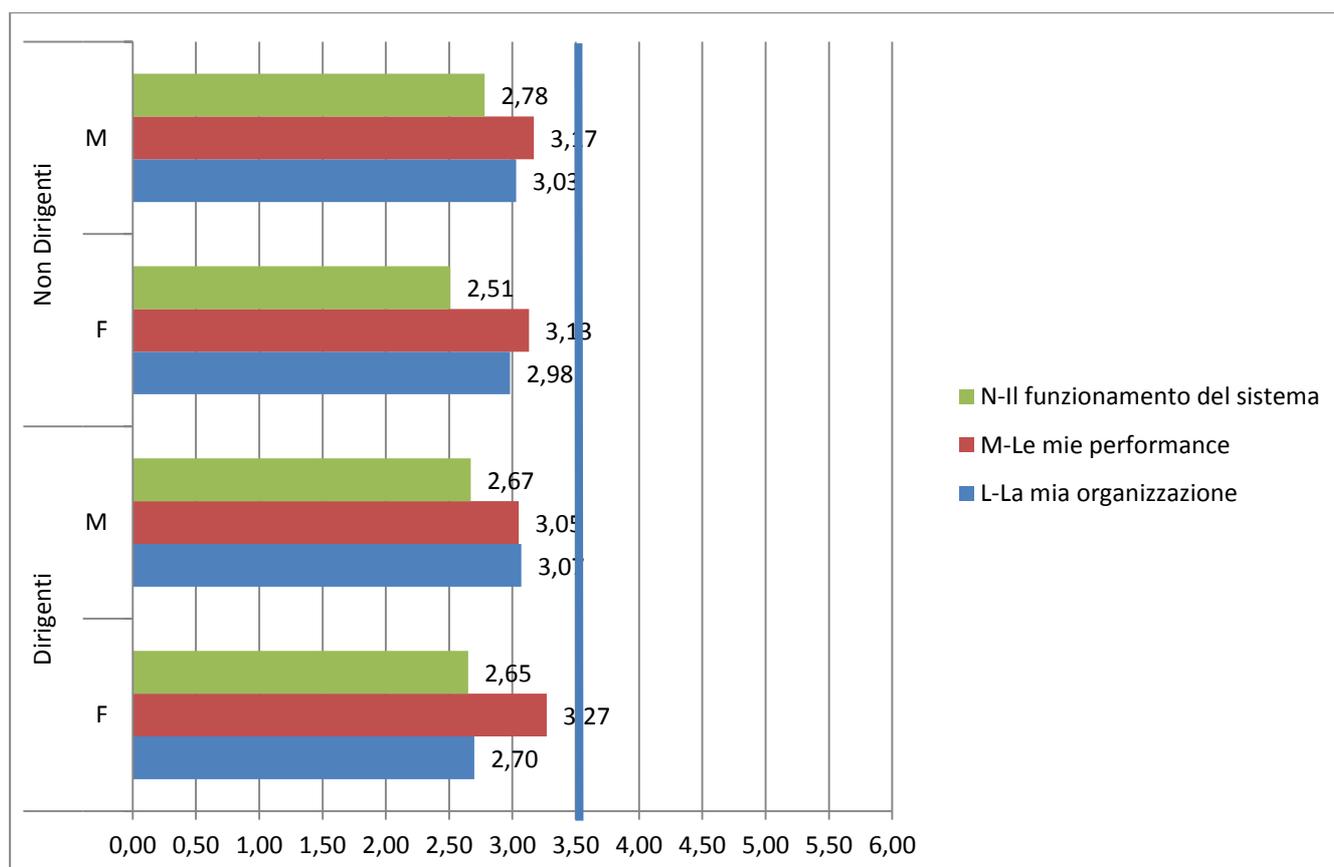
Nella divisione per genere non si evidenziano sostanziali differenze tra la valutazione fornita dalle lavoratrici e quella fornita dai lavoratori con valori, in entrambi i casi, sotto soglia (**Grafico 7**).

Grafico 7 – Grado di condivisione del sistema di valutazione per genere



Anche osservando i risultati per genere e per qualifica, non si evidenziano differenze significative tra dirigenti e non dirigenti, tutte le scale presentano valori sotto soglia. Tra le tre scale quella che ottiene il risultato peggiore è la scala N-*Il funzionamento del sistema* (**Grafico 8**).

Grafico 8 – 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 pone alla crescita professionale del personale assegnato.

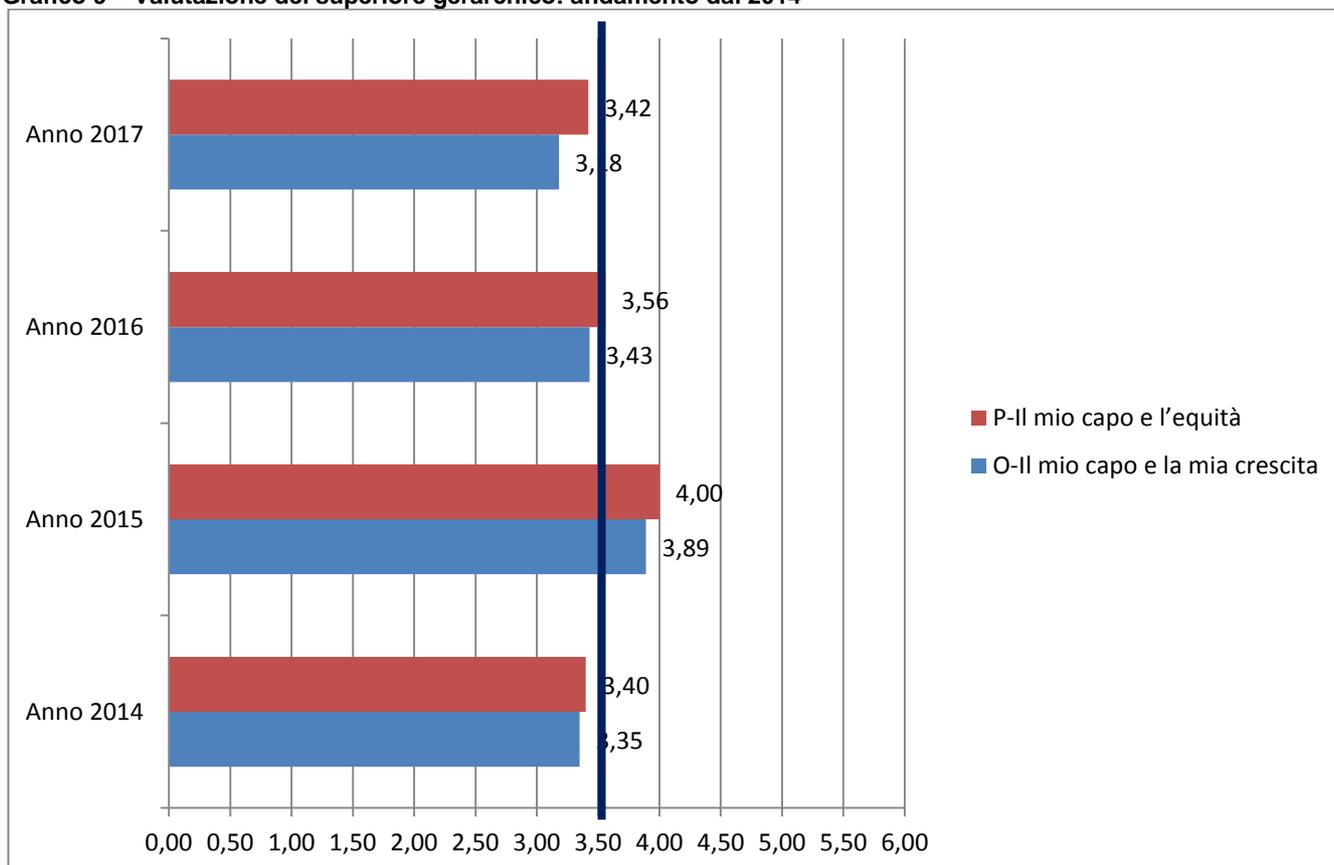
In **Tabella 11** sono riportati i risultati del questionario negli anni 2014, 2015, 2016 e 2017.

Tabella 11

| Ambito | Anno 2014 | Anno 2015 | Anno 2016 | Anno 2017 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| O-II mio capo e la mia crescita | 3,35 | 3,89 | 3,43 | 3,18 |
| P-II mio capo e l'equità | 3,40 | 4,00 | 3,56 | 3,42 |

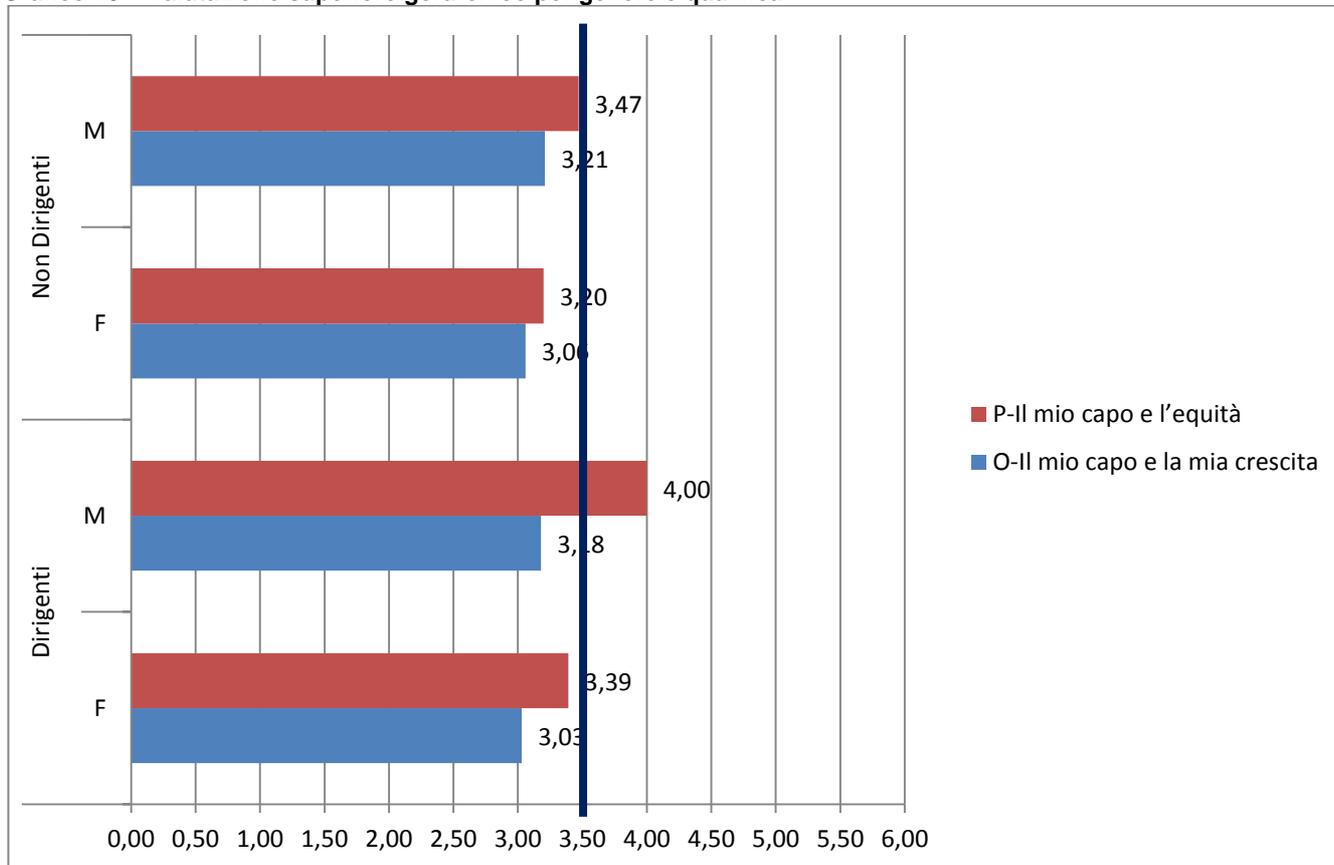
Entrambe le scale sono in flessione rispetto all'anno precedente e mostrano valori al di sotto del *cut off* (**Grafico 9**).

Grafico 9 – Valutazione del superiore gerarchico: andamento dal 2014



Osservando i risultati suddivisi per genere e qualifica, si può rilevare come i risultati siano peggiori per le lavoratrici, che mostrano valori al di sotto del *cut off* in entrambe le scale e in entrambe le qualifiche. Per quanto riguarda i lavoratori maschi, tra questi i dirigenti mostrano risultati migliori rispetto al personale non dirigente, sebbene solo in una delle due scale (*P-II mio capo e l'equità*) il valore sia superiore al *cut off*. (**Grafico 10**).

Grafico 10 – Valutazione superiore gerarchico per genere e qualifica



Conclusioni

La prima considerazione che si può fare sull'indagine 2017 riguarda il numero di lavoratori che ha risposto al questionario. Nel 2016 i questionari (cartacei) erano stati distribuiti a **482 lavoratori** (il **18,5%** del totale), i questionari restituiti compilati erano stati **348**, ovvero il **72,2%** del totale. Nel 2017 la compilazione online aperta dal 1 aprile al 20 novembre con periodici inviti - trasmessi ai lavoratori attraverso la posta elettronica aziendale - a partecipare all'indagine ha formalmente coinvolto tutta la popolazione aziendale, ma solo il **20,87% (387 lavoratori)** ha effettivamente compilato il questionario online. La differente risposta dei lavoratori alla richiesta di compilare i questionari potrebbe essere stata determinata dallo scarso utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione da parte dell'azienda (posta elettronica aziendale, intranet) rispetto agli strumenti cartacei o analogici, o anche dall'insufficiente copertura della rete aziendale nelle postazioni territoriali.

Per quanto concerne invece i risultati dell'indagine, nell'anno 2017 si è evidenziata una flessione rispetto all'anno precedente. Tale flessione ha riguardato tutti e tre i questionari. Nel questionario sul *Benessere Organizzativo* solo due scale hanno avuto un incremento rispetto al 2016 (*B-Le discriminazioni* e *I-L'immagine della mia amministrazione*), anche se entrambe avevano riportato un valore sopra soglia anche nell'anno precedente.

Un risultato interessante si è ottenuto nella sezione aggiuntiva riguardante la scala *A-Sicurezza e salute nel luogo di lavoro e stress lavoro correlato*, nella quale i lavoratori hanno mostrato di riconoscere e dare valore all'impegno posto dall'azienda nella realizzazione di interventi finalizzati a migliorare l'ambiente di lavoro.

Come negli anni precedenti, permane il problema delle differenze di genere all'interno dell'organizzazione: le lavoratrici, infatti, hanno mostrato complessivamente un risultato peggiore dei loro colleghi di sesso maschile. Questo risultato, come era già stato evidenziato nelle precedenti indagini, è probabilmente determinato dalla difficoltà di conciliare il lavoro di emergenza con i carichi familiari che frequentemente gravano sulle lavoratrici (genitori anziani, parenti disabili, minori, ecc). Un problema per il quale non sarà semplice trovare una soluzione.