

2014



Nucleo Aziendale di Valutazione Strategica

Indagine sul benessere organizzativo

Art. 14, Comma 5, del decreto legislativo del 27 Ottobre 2009, n. 150

IL BENESSERE ORGANIZZATIVO NELL'ASP DI CROTONE

GRUPPO DI LAVORO:

Coordinatore Prof. Renato Guzzardi presidente NAVS

- Patrizia Madia
- Angela Riolo
- Tommasina Tarantino





AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI CROTONE
Indagine sul Benessere Organizzativo
Anno 2014

IL BENESSERE ORGANIZZATIVO
NELL'ASP DI CROTONE

R.Guzzardi (Coordinatore), P.Madia, A.Riolo, T.Tarantino

1. Sommario

Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150 in materia di “ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” all’art.14 comma 5 prevede che l’Organismo di Valutazione Aziendale (NAVS) curi annualmente un’indagine finalizzata alla rilevazione del benessere organizzativo. A tal fine, il NAVS di Crotone ha effettuato una rilevazione multidimensionale di cui in questo lavoro vengono riportati i risultati ottenuti dall’indagine sul Benessere Organizzativo mediante l’utilizzo del modello approvato in data 29 maggio 2013 dalla Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT), attuale ANAC.

I risultati sono esposti con riferimento a tutta la popolazione statistica oggetto di indagine e poi disarticolati per sesso, qualifica e aree di attività.

2. Il Benessere Organizzativo

L’Organizzazione Mondiale della Sanità, fin dalla sua istituzione, ha definito la salute come “uno stato di completo benessere fisico, sociale e mentale, e non soltanto l’assenza di malattia o di infermità”¹. Il termine benessere, con il passare del tempo, ha assunto diverse connotazioni. In particolare, è stato

¹ E.Barbera – C.Tortone, *Glossario OMS della Promozione della Salute*, Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute, DoRS Regione Piemonte ASL TO3 2012.

introdotto il concetto di "benessere organizzativo" inteso come la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale di tutti i lavoratori.

Numerosi studi e ricerche sulle organizzazioni lavorative pubbliche e private hanno dimostrato che le strutture più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti e con un "clima interno" sereno e partecipativo: tanto più una persona sente di appartenere all'organizzazione - perché ne condivide i valori, le pratiche, i linguaggi - tanto più trova motivazione e significato nel suo lavoro. È opinione condivisa che la performance dei dipendenti è determinata anche dal livello della qualità di vita negli ambienti di lavoro, ossia dalla qualità della relazione esistente tra le persone e il contesto di lavoro².

Il 24 marzo 2004 il Ministro della Funzione Pubblica ha emanato una direttiva finalizzata al miglioramento del "benessere organizzativo" nelle Pubbliche Amministrazioni al fine di consentire l'individuazione di eventuali fattori di criticità nelle strutture pubbliche, nell'ottica di migliorare l'efficacia, la produttività ed il benessere fisico e psicologico degli operatori. Con questa direttiva il Dipartimento della Funzione Pubblica, in linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento della pubblica amministrazione, pone l'attenzione sulla gestione delle risorse umane, dando contenuto a quanto previsto dal decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165³.

In questa prospettiva si collocano le indagini sul benessere organizzativo del personale dipendente, i cui risultati rappresentano utili strumenti per un miglioramento della performance organizzativa e per una gestione più adeguata delle risorse umane. La realizzazione di un tale e importante obiettivo parte dalla consapevolezza che gestire le risorse umane di una organizzazione e in particolare di un'organizzazione sanitaria, non può esaurirsi in una semplice "amministrazione" del personale, ma richiede una adeguata considerazione del lavoratore nel proprio contesto lavorativo. Il benessere organizzativo si riferisce, infatti, al modo in cui una persona vive la relazione con l'organizzazione in cui lavora⁴.

Le prime indagini sul benessere organizzativo, condotte dalle pubbliche amministrazioni, si sono incentrate in particolare sui temi della sicurezza negli ambienti di lavoro e dello stress lavoro correlato (D.lgs n.81/2008). I rischi psicosociali possono costituire un grosso problema soprattutto per chi svolge una c.d. professione d'aiuto, ovvero per chi svolge un lavoro diretto al miglioramento della qualità di vita e di salute del singolo e della collettività. Naturalmente in questa categoria di professionisti rientrano gli operatori del Sistema Sanitario Nazionale.

² F.Avallone – M.Bonaretti (a cura di), *Benessere Organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*, Soveria Mannelli, Rubbettino 2003.

³ http://www.funzionepubblica.gov.it/media/341994/customer_satisfaction.pdf .

⁴ M.Bonaretti – P.Testa (a cura di), *Persone al lavoro. Politiche e pratiche per il benessere organizzativo nelle amministrazioni pubbliche*, Soveria Mannelli, Rubbettino 2003.

3. La metodologia

L'indagine sul Benessere Organizzativo secondo il modello approvato in data 29 maggio 2013 dalla CIVIT comprende tre rilevazioni diverse:

1. benessere organizzativo;
2. grado di condivisione del sistema di valutazione;
3. valutazione del proprio 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 e 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, raggiungere elevati standard qualitativi del servizio tramite l'ottimizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale.

L'indagine sul benessere organizzativo, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n.150, ha le seguenti finalità:

- ✓ conoscere le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, nonché individuare le leve per la valorizzazione delle risorse umane;
- ✓ conoscere il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione della performance;
- ✓ conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico.

Per ogni ambito di indagine è stato individuato un gruppo di domande, obbligatorie per tutte le amministrazioni, ritenute fondamentali per procedere ad una analisi sistematica del contesto entro cui si svolge l'attività lavorativa, nonché alla comparabilità dei risultati tra le diverse amministrazioni e tra i diversi comparti.

Nel questionario sono presenti domande con polarità positive ed altre con polarità negative. Le prime sono caratterizzate da una correlazione positiva tra il punteggio ottenuto e il livello di benessere associato, mentre le seconde al contrario presentano una correlazione negativa.

La struttura del questionario è articolata in tre sezioni suddivise in ulteriori ambiti d'indagine:



4. La scala di misurazione


L'obiettivo dell'indagine sul Benessere Organizzativo 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. Si fa riferimento, in particolare, all'utilizzo delle cosiddette "tecniche delle scale" (scaling).

Per consentire la comparabilità dei risultati, si è optato per la scala Likert, sulla base delle seguenti motivazioni:

- ✓ tale scala consente 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;
- ✓ 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;
- ✓ la scala presenta valori compresi tra 1 e 6, dove 1 indica il valore minimo e 6 il valore massimo.

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.

Nelle domande predisposte, è stato richiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 6 classi in ordine crescente (1 = Molto in disaccordo, 2 = Abbastanza in disaccordo, 3 = Moderatamente in disaccordo, 4 = Moderatamente d'accordo, 5 = Abbastanza d'accordo, 6 = Molto d'accordo).

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

L'intervistato per ogni domanda e/o affermazione deve esprimere il proprio grado di valutazione in relazione a quanto è, d'accordo o meno con l'affermazione o a quanto la ritiene importante o non importante in quel momento.

Ogni quesito può esprimere un aspetto positivo o negativo del benessere: ad esempio, essere d'accordo con l'affermazione *"Il mio luogo di lavoro è sicuro"* esprime un giudizio positivo riguardo al benessere, quindi maggiore è il grado di importanza attribuito e maggiore è il benessere legato a quella affermazione. Invece essere d'accordo con l'affermazione *"Ho subito atti di mobbing"* rappresenta un giudizio negativo.

Per gli indicatori che hanno un'influenza positiva sul benessere, è stato quindi assegnato un punteggio da 1 (valore minimo, influenza negativa nei confronti del benessere) a 6 (valore massimo, influenza positiva). Abbiamo invertito, invece, il segno agli indicatori che si muovono in senso inverso, in modo che ai valori più alti della scala assegnata corrispondano sempre connotazioni positive nei confronti del benessere.

Le domande con verso negativo sono:

- ❖ A.04 - Ho subito atti di mobbing
- ❖ A.05 - Sono soggetto/a a molestie
- ❖ A.09 - Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano
- ❖ B.04 - La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro
- ❖ B.07 - La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro
- ❖ H.05 - Se potessi, comunque cambierei ente

Per facilitare la lettura dei risultati, le risposte relative a tali domande sono state ribaltate. Pertanto, nella lettura dei risultati le risposte alle domande in questione devono essere intese invertendone il senso, positivo o negativo, rispetto alla risposta originaria del questionario. Per esempio la domanda “A.05 - Sono soggetto/a molestie...” va intesa come “Non sono soggetto/a a molestie...”.

Per alcune domande si è ritenuto opportuno approfondire l’analisi esaminando le risposte in relazione al dato di appartenenza di genere, qualifica e area di attività prevalente, al fine di evidenziare aspetti collegati alla diversa percezione che potrebbe registrarsi dello stesso fenomeno da parte dei singoli intervistati, in base a tali elementi.

5. Il questionario

Benessere organizzativo

A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
A.1	Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)						
A.2	Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione						
A.3	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti						
A.4	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, ...)						
A.5	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						
A.6	Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare						
A.7	Ho la possibilità di prendere sufficienti pause						
A.8	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili						

A.9	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 ...)						
-----	---	--	--	--	--	--	--

B-Le discriminazioni

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
B.1	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale						
B.2	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico						
B.3	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione						
B.4	La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro						
B.5	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza						
B.6	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua						
B.7	La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro						
B.8	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale						
B.9	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità <i>(se applicabile)</i>						

C - L'equità nella mia amministrazione

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
C.1	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro						
C.2	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità						
C.3	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione						
C.4	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto						
C.5	Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale						

D - Carriera e sviluppo professionale

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
D.1	Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro						
D.2	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito						
D.3	Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli						
D.4	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale						
D.5	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente						

E - Il mio lavoro

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
E.1	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro						
E.2	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro						
E.3	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro						
E.4	Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro						
E.5	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale						

F - I miei colleghi

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
F.1	Mi sento parte di una squadra						
F.2	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti						
F.3	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi						
F.4	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti						
F.5	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare						

G - Il contesto del mio lavoro

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
G.1	La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione						
G.2	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro						
G.3	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti						
G.4	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata						
G.5	La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita						

H - Il senso di appartenenza

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
H.1	Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente						
H.2	Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato						
H.3	Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente						
H.4	I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali						
H.5	Se potessi, comunque cambierei ente						

I - L'immagine della mia amministrazione

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
I.1	La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività						
I.2	Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività						
I.3	La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività						

Importanza degli ambiti di indagine

	In sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
A	La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro correlato						
B	Le discriminazioni						
C	L'equità nella mia amministrazione						
D	La carriera e lo 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						

grado di condivisione del sistema di valutazione

L - La mia organizzazione

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
L.1	Conosco le strategie della mia amministrazione						
L.2	Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione						
L.3	Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione						
L.4	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione						

M - Le mie performance

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
M.1	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro						

M.2	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro						
M.3	Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro						
M.4	Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati						

N - Il funzionamento del sistema

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
N.1	Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro						
N.2	Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance						
N.3	I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance						
N.4	La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano						
N.5	Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale						

valutazione del superiore gerarchico

O - Il mio capo e la mia crescita

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
O.1	Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi						
O.2	Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro						
O.3	È sensibile ai miei bisogni personali						
O.4	Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro						
O.5	Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte						

P - Il mio capo e l'equità

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla			Del tutto		
		1	2	3	4	5	6
P.1	Agisce con equità, in base alla mia percezione						
P.2	Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro						
P.3	Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti						
P.4	Stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore						

6. I risultati

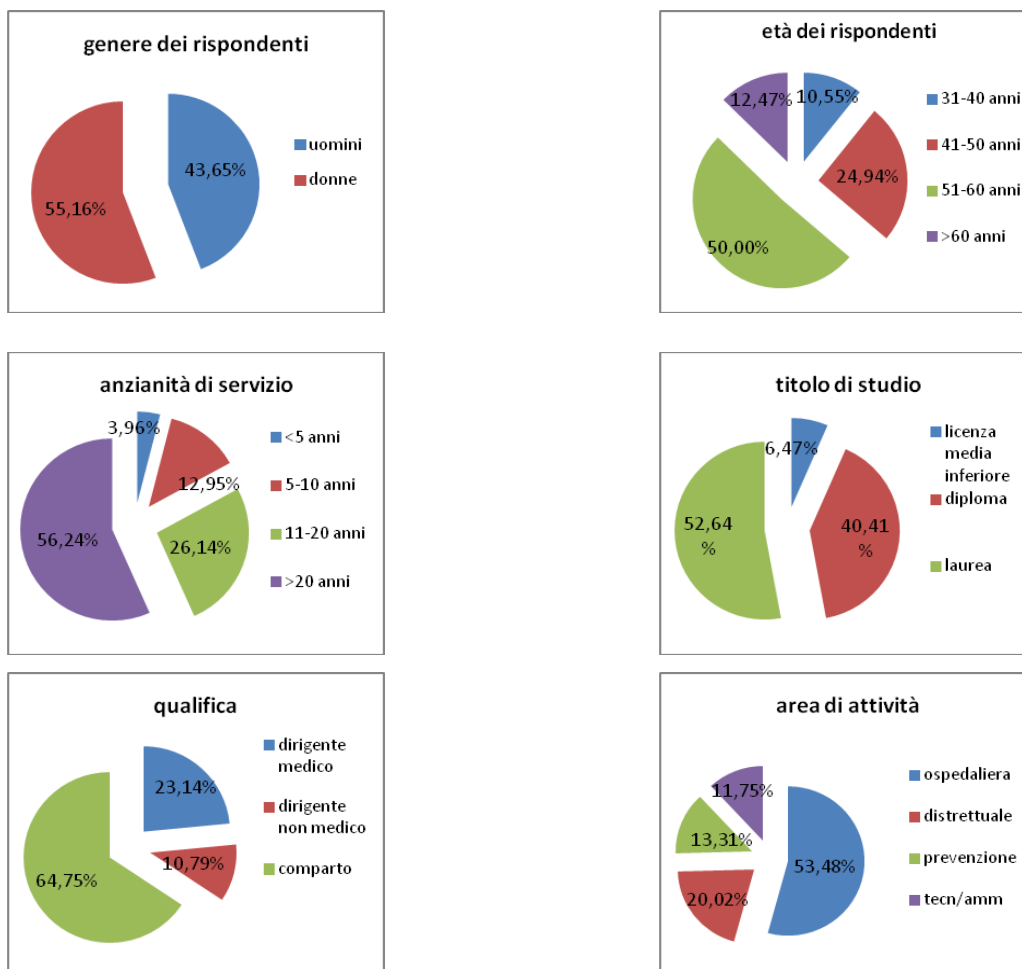
I risultati delle indagini sul personale dipendente contribuiscono a migliorare la conoscenza delle singole amministrazioni sulla base di dati che, insieme a quelli contenuti nelle sezioni "Trasparenza, valutazione e merito" presenti nei siti istituzionali, offrono ai singoli stakeholders informazioni puntuali e utili al perseguimento delle proprie finalità. In particolare gli obiettivi dell'indagine da noi condotta nell'anno 2014 presso l'ASP di Crotone possono essere così riassunti:

- ✓ Valutare l'attuale livello di soddisfazione dei dipendenti;
- ✓ Identificare le cause di soddisfazione e insoddisfazione;
- ✓ Focalizzare l'attenzione verso i bisogni dei dipendenti;
- ✓ Individuare le aree di miglioramento prioritarie;
- ✓ Definire gli interventi finalizzati a realizzare tale miglioramento.

Come abbiamo visto nelle precedenti relazioni, l'indagine complessiva sul Benessere Organizzativo ha prodotto n.890 questionari "validi" che in termini percentuale corrisponde all'88,03% del totale delle schede restituite (n.1.011). I questionari relativi al Benessere Organizzativo da noi validati sono n.834 pari all'82,49% del totale delle schede restituite (n.1.011). La nostra analisi finale dei dati è, pertanto, rapportata ai soli questionari sul Benessere Organizzativo considerati da noi validi ovvero n.834.

Osservando il grafico 1 notiamo che tra i dipendenti che hanno compilato il Questionario sul Benessere Organizzativo le donne sono il 55,16% del campione. La maggior parte si colloca nella fascia di età compresa fra i 51 e i 60 anni (50% del totale) e il 56,24% lavora da oltre 20 anni. Il 52,64% del campione ha dichiarato di aver conseguito il diploma di laurea. Solo il 7,67% ha un contratto di lavoro a tempo determinato, una buona percentuale appartiene al comparto (64,75%) e il 53,48% del campione lavora in ambito ospedaliero.

Grafico 1



6.1 Valore soglia e aree dei risultati

L'elaborazione delle risposte fornite dal personale dell'Azienda ai quesiti posti dal questionario è stato sviluppato con la seguente metodologia:

1. Calcolo del valore soglia inteso come media aritmetica generale dei valori forniti dal personale su tutte le domande del questionario. Tale valore è risultato pari a 3,60 e costituisce, per la nostra indagine, un dato di grande rilievo e di riferimento per tutte le altre misure del questionario. In tutti i grafici di rappresentazione dei risultati riporteremo tale riferimento con una linea verticale rossa. Valuteremo, quindi, "come positive" tutte le misure che si collocano al di sopra di tale valore mentre valuteremo come "negative" tutte le misure che si collocano al di sotto del valore soglia.
2. Individuazione delle aree dei risultati. Al fine di non creare una rigida distinzione tra misure positive e misure negative abbiamo ritenuto suddividere lo spettro dei risultati in tre intervalli così individuati:

area critica: misurazione da 1 a <3 rappresentata dal colore rosa;

area della tolleranza: misurazione da 3 a 4 (estremi compresi) rappresentata dal colore giallo;

area del benessere: misurazione superiore a 4 e fino a 6 rappresentata dal colore verde.

6.2 Benessere organizzativo

La prima tipologia di indagine riguarda il “benessere organizzativo” che è strutturato in nove diversi ambiti di cui fanno parte un totale di 51 asserzioni che seguono la seguente domanda “*Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?*”. La sezione si chiude con la richiesta di definire l’importanza degli ambiti di indagine: “*In sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti?*”. Come abbiamo visto nella parte introduttiva, 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.

Di seguito riportiamo i risultati medi ottenuti dalle singole domande del questionario. Alcuni gruppi di domande sono stati correlati alle variabili sesso, qualifica e ambito di attività.

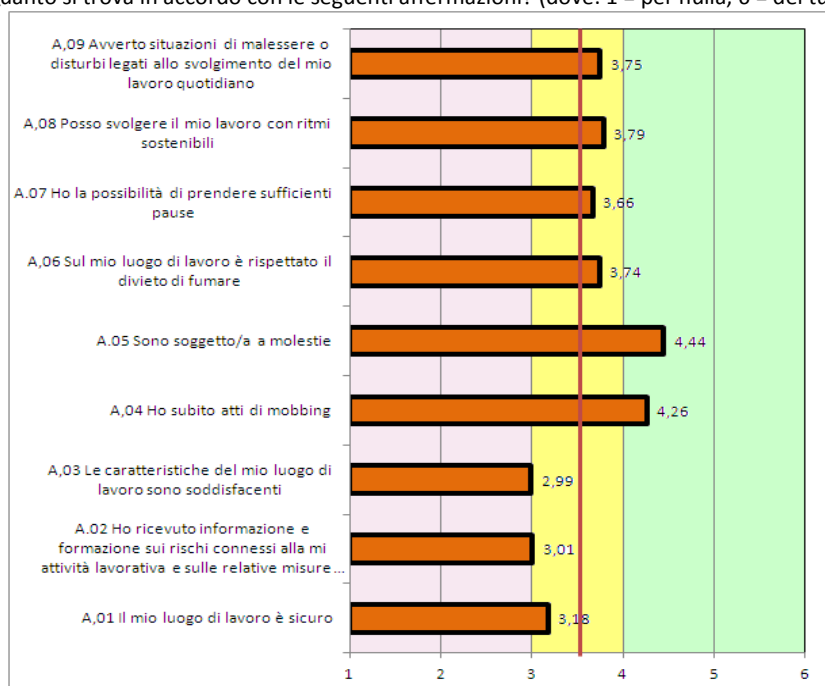
A. – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Il grafico 2 riporta la media delle risposte in riferimento alla *Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato*. Le singole valutazioni sono mediamente al di sopra del valore medio, ad eccezione delle affermazioni dalla A01 alla A03, riferite alla sicurezza ed adeguatezza “fisica” del luogo di lavoro, che hanno ricevuto un punteggio compreso tra 2,99 e 3,18, esprimendo quindi giudizi in prevalenza ricadenti nell’area della tolleranza.

Occorre precisare che ci sono anche affermazioni in chiave negativa che vanno intesi preceduti dalla negazione. Si tratta delle affermazioni A.04-*ho subito atti di mobbing* e A.05-*sono soggetto/a a molestie*, che sono notevolmente al di sopra della media e pertanto vanno lette come risposte alquanto positive e l’affermazione A.09-*avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano* che con un valore medio pari a 3,75 è leggermente superiore alla media.

Grafico 2 – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



A.04 Va inteso come "**non** ho subito atti di mobbing"

A.05 Va inteso come "**non** sono soggetto/a a molestie"

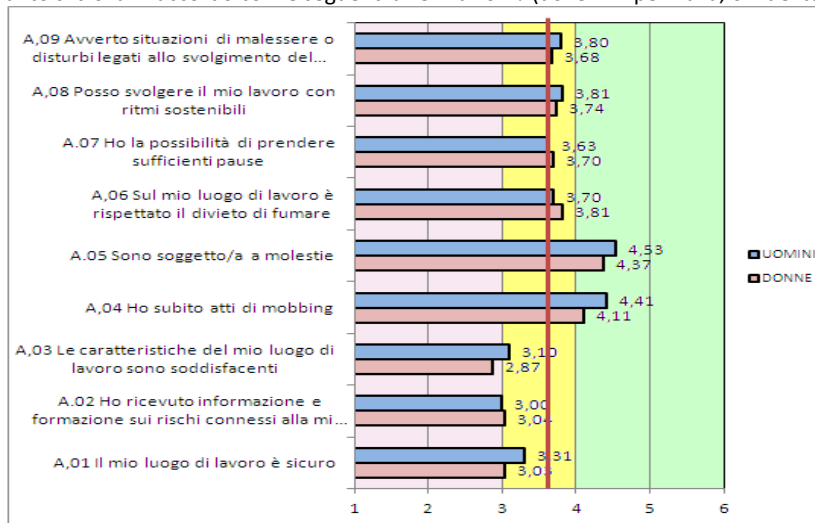
A.09 Va inteso come "**non** avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano"

La domanda A.04 è stata illustrata elencando, a titolo esemplificativo, esempi di atti che possono configurare mobbing, quali: *demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato, ecc.*, mentre per la domanda A.09 sono stati suggeriti alcuni esempi di malessere e disturbi legati al lavoro: *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, ecc.*

Le risposte alla sezione A del questionario non sembrano particolarmente influenzate dal genere dell'intervistato, in particolare in relazione alle domande riguardanti i ritmi di lavoro e la possibilità di prendere sufficienti pause. Il dato mostra una maggiore percezione da parte delle donne sull'insicurezza (A.01) e sulle insoddisfazioni del luogo di lavoro (A.03) ma anche sugli atti di mobbing (A.04) e sulle molestie sotto qualunque forma (A.05) con differenze percentuali minime (grafico 3).

Grafico 3 – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato/sexo

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



A.04 Va inteso come "non ho subito atti di mobbing"

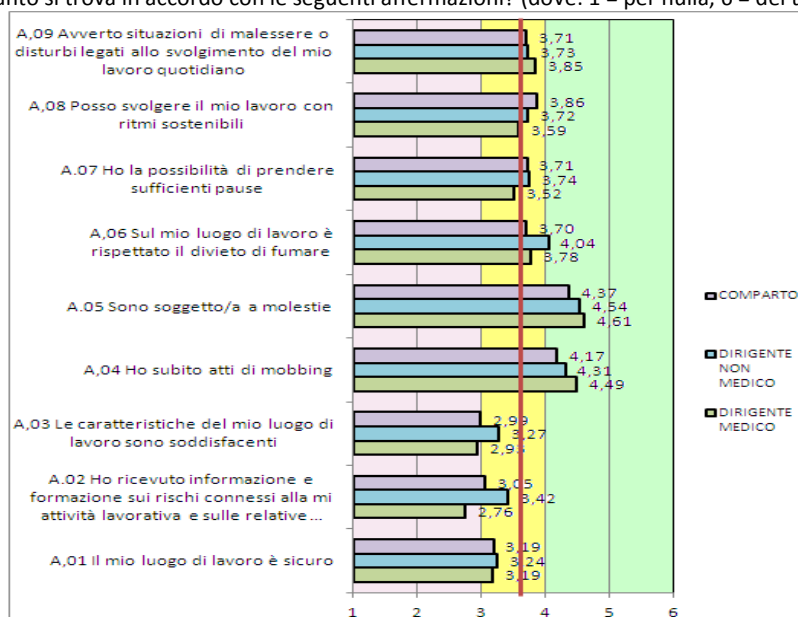
A.05 Va inteso come "non sono soggetto/a a molestie"

A.09 Va inteso come "non avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano"

I dirigenti medici appaiono i più pessimisti rispetto alla sicurezza e salute sul luogo di lavoro. Infatti notiamo valori notevolmente al di sotto della media nelle prime tre asserzioni. In particolare l'affermazione A.02-*ho ricevuto informazione e formazione sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione* è quella che ha la media più bassa (valore medio pari a 2,76). Nello stesso tempo i dirigenti medici sembra abbiano una percezione maggiormente positiva rispetto al problema del mobbing e delle molestie, un dato questo che si attesta nell'area del benessere anche per le altre qualifiche (grafico 4).

Grafico 4 – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato/qualifica

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



A.04 Va inteso come "non ho subito atti di mobbing"

A.05 Va inteso come "non sono soggetto/a a molestie"

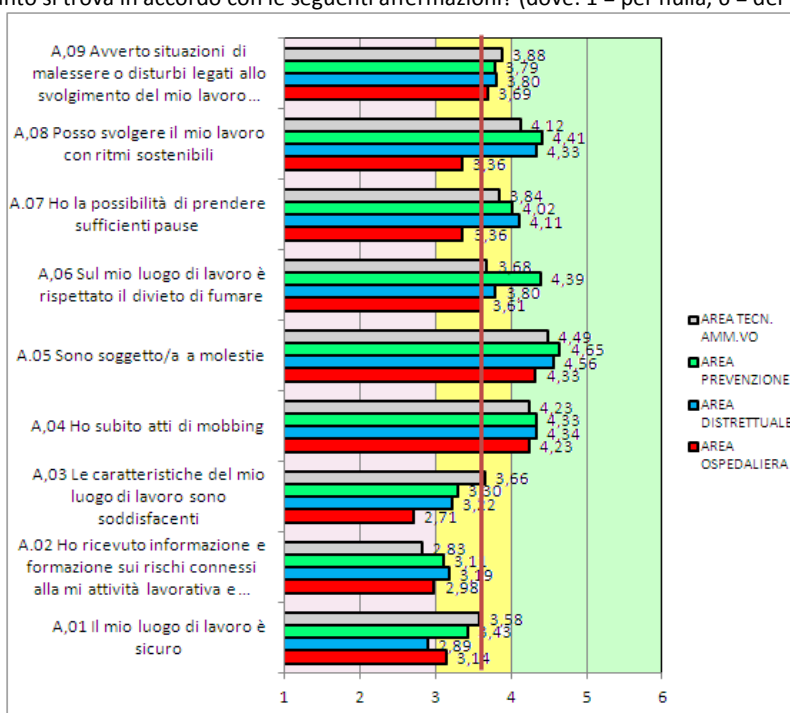
A.09 Va inteso come "non avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano"

Per quanto riguarda la suddivisione dei rispondenti per area di attività rileviamo che i dipendenti dell'area ospedaliera (barra rossa) appaiono come quelli che percepiscono un maggiore stato di malessere in generale. Emerge però un dato medio molto basso sulla sicurezza del luogo di lavoro da parte del personale che lavora in ambito distrettuale (valore medio pari a 2,89), mentre quelli che maggiormente lamentano la mancanza di informazione e formazione sui rischi connessi all'attività lavorativa sono i dipendenti appartenenti all'area tecnico/amministrativa.

I dipendenti dell'area della prevenzione (barra verde) sembrano essere quelli che, in generale, percepiscono un maggiore senso di benessere (grafico 5).

Grafico 5 – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



A.04 Va inteso come "**non** ho subito atti di mobbing"

A.05 Va inteso come "**non** sono soggetto/a a molestie"

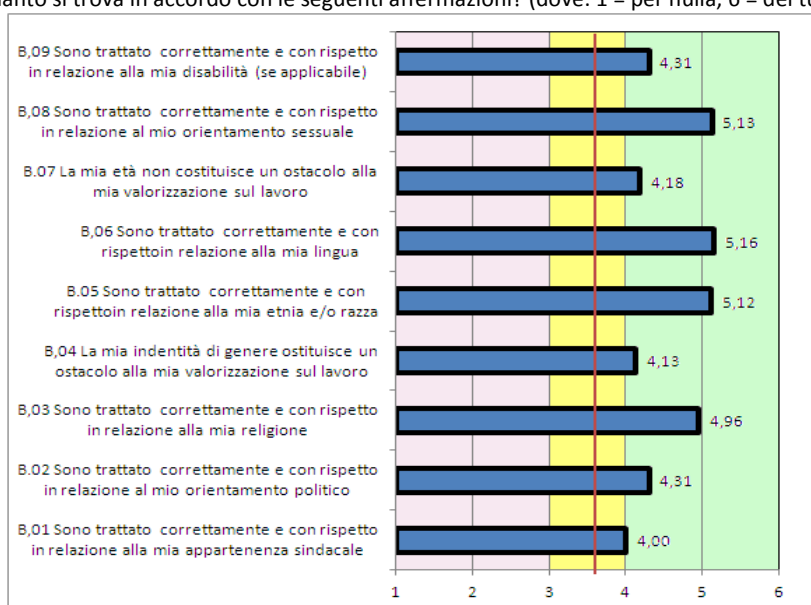
A.09 Va inteso come "**non** avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano"

B. – Le discriminazioni

Secondo il campione che ha risposto al questionario non sono percepiti particolari atteggiamenti discriminatori in ambito lavorativo: la differenza di genere, l'orientamento politico e religioso, l'etnia, la lingua non incidono in modo determinante sulle relazioni tra dipendenti e tra dipendenti e responsabili dei servizi. Infatti come emerge dal grafico 6, in generale la maggior parte delle affermazioni riceve consensi che variano da 4,00 (B.01-sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale) a 5,16 (B.05-sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua) e comunque tutte le risposte si collocano nell'area del benessere.

Grafico 6 – Le discriminazioni

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



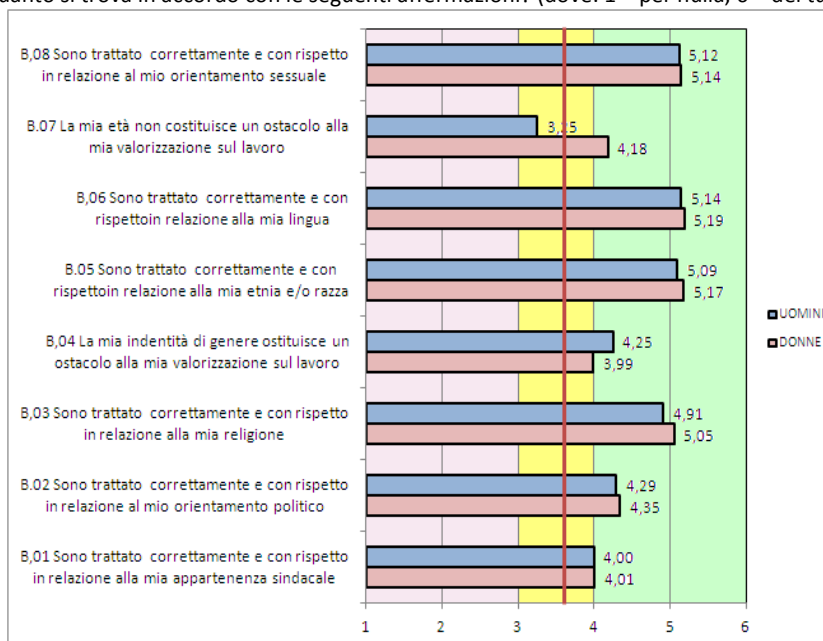
B.04 Va inteso come "la mia identità di genere **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"

Il 42,69% del campione ha dichiarato "non applicabile" l'asserzione B.09-sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità, pertanto non è stata presa in considerazione nei grafici successivi.

Il genere di appartenenza non pare rilevante rispetto alle risposte fornite in relazione alle eventuali discriminazioni percepite, essendo praticamente coincidente il punteggio medio maschile e femminile per tutte le domande della sezione, ad eccezione della domanda B.07-la mia età **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro e B.04-la mia identità di genere **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro. Nel primo caso per gli uomini l'età sembra ostacolare la valorizzazione sul lavoro mentre nel secondo caso le donne sentono più forte il peso dell'identità di genere ma con un valore comunque all'interno dell'area del benessere (grafico 7).

Grafico 7 – Le discriminazioni/sexo

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

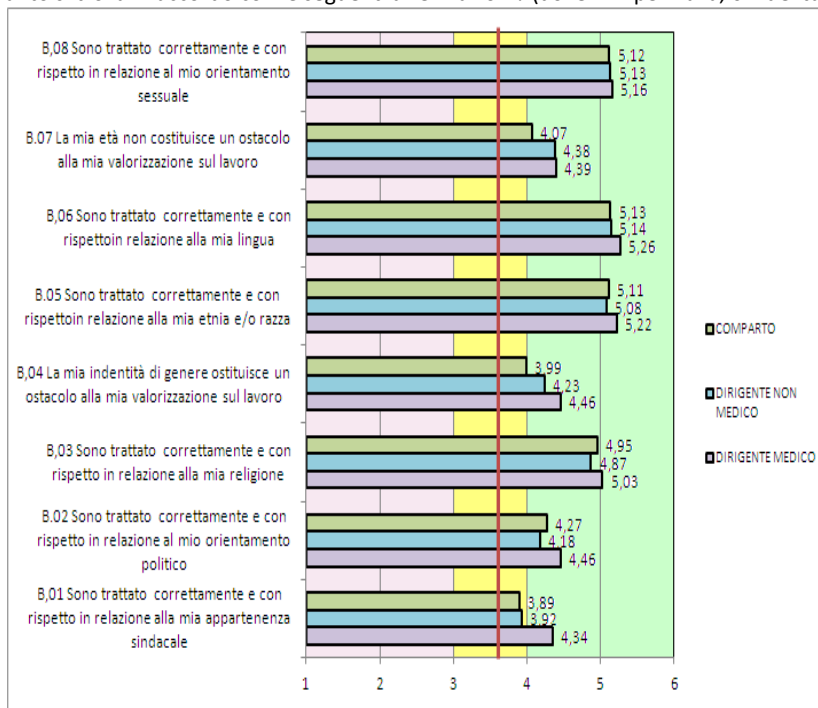


B.04 Va inteso come "la mia identità di genere **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"

I dirigenti medici appaiono i più propositivi rispetto alle discriminazioni sul luogo di lavoro in riferimento a tutte le asserzioni proposte. L'atteggiamento più negativo è da parte del personale afferente al comparto. In particolar modo questi percepiscono negativamente il peso dell'appartenenza sindacale, dell'identità di genere e dell'età (grafico 8).

Grafico 8 – Le discriminazioni/qualifica

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

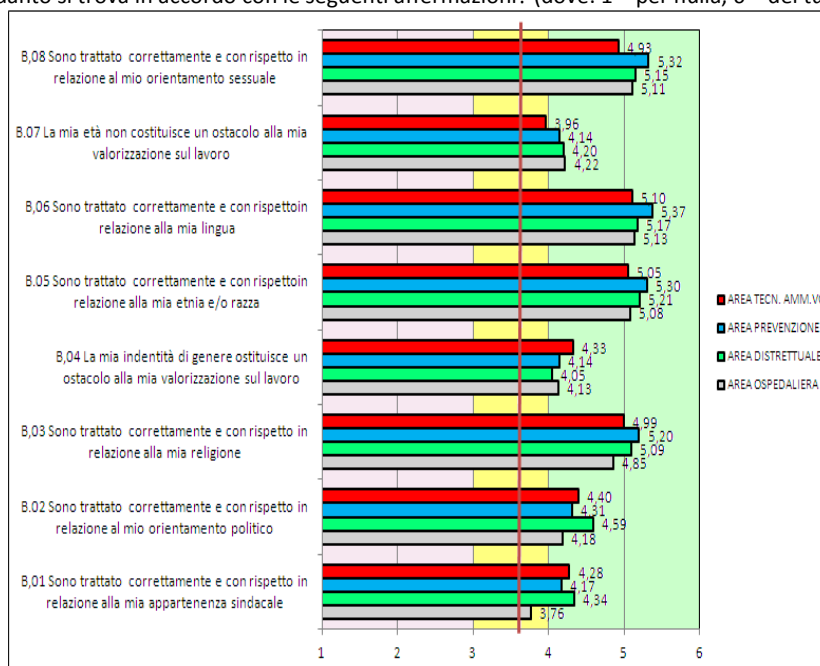


B.04 Va inteso come "la mia identità di genere **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"

Per quanto attiene la struttura di appartenenza appare particolarmente significativa la positività delle risposte della sezione, pressoché sovrapponibili per tutte le domande tranne per alcune. I dipendenti dell'area ospedaliera (barra grigia) percepiscono una maggiore discriminazione in riferimento all'appartenenza sindacale mentre i dipendenti dell'area tecnico/amministrativa (barra rossa) appaiono ostacolati dalla variabile età (grafico 9).

Grafico 9 – Le discriminazioni/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



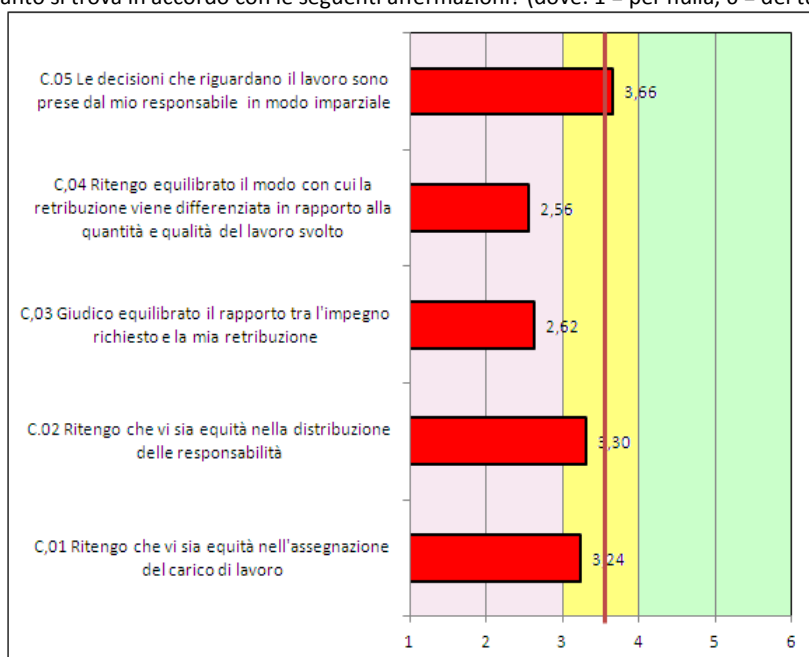
B.04 Va inteso come "la mia identità di genere **non** costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro"

C. – l'equità nell'amministrazione

Sul tema dell'equità percepita nell'ambito della propria amministrazione, il grado di consenso sugli item proposti si attesta sotto la sufficienza la cui soglia, si ricorda, è 3,60. Infatti, si avverte una situazione di mancanza di equità sia nell'assegnazione dei carichi di lavoro (valore medio pari a 2,56), sia nel rapporto tra retribuzione ed impegno richiesto (valore medio pari a 2,62). Nel contempo l'asserzione sull'imparzialità del proprio responsabile C.05-*le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale*, ha un valore medio pari a 3,66, l'unico valore superiore alla soglia, a cui pertanto non pare essere imputata, in toto, l'iniquità emergente nelle altre asserzioni (grafico 10).

Grafico 10 – l'equità nell'amministrazione

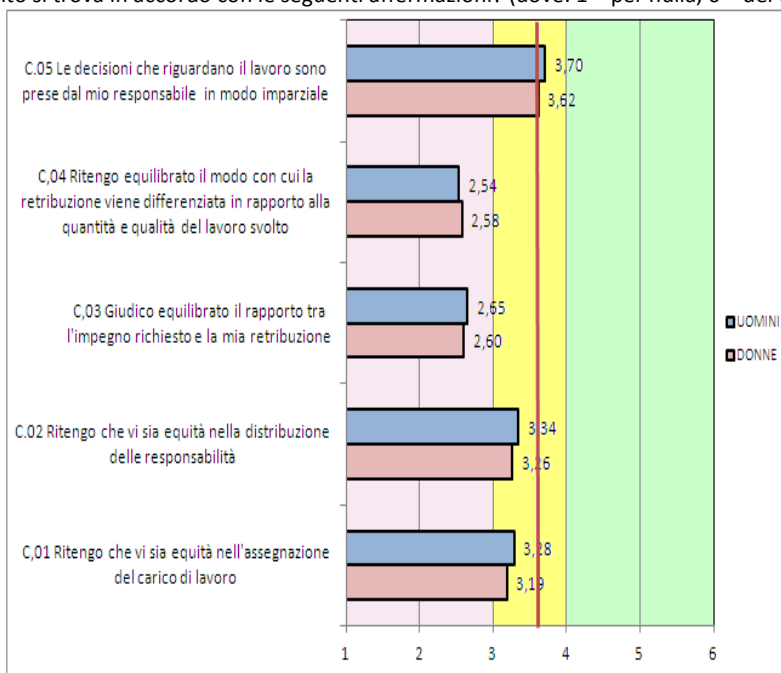
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Rispetto ai temi dell'equità e dell'imparzialità, in generale, le donne del campione dimostrano una percezione più negativa, seppur di poco, dei dipendenti di genere maschile, tranne che per l'asserzione C.04-*ritengo equilibrato il modo con cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto* (grafico 11). Le differenze tra la percezione delle donne e quella degli uomini sono comunque minime.

Grafico 11 – l'equità nell'amministrazione/sexo

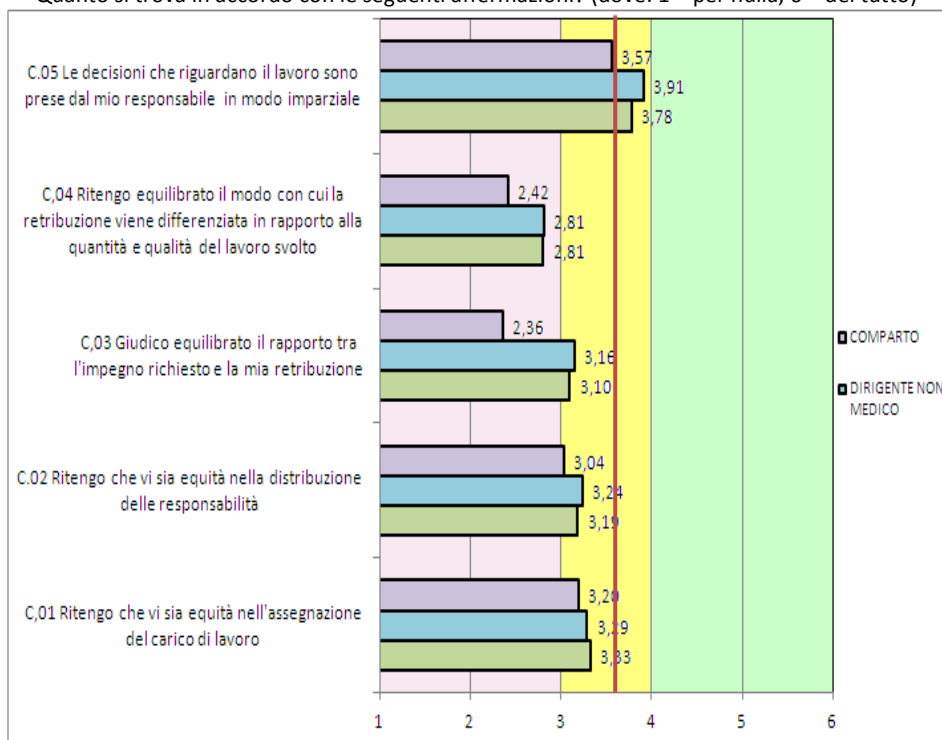
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Rispetto alla qualifica dei rispondenti, i dipendenti del comparto (barra rosa) sembrano essere quelli che percepiscono una minore equità sul luogo di lavoro. In particolare il problema è legato alla retribuzione. Infatti l'asserzione C.03 – *giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione* ha ricevuto un punteggio medio di 2,36, molto al di sotto del valore soglia (grafico 12).

Grafico 12 – l'equità nell'amministrazione/qualifica

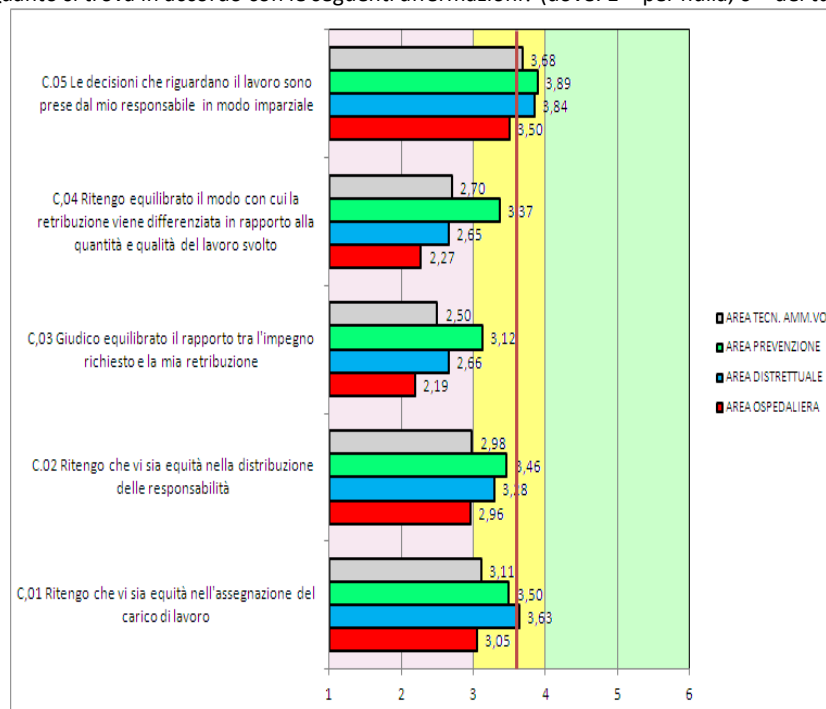
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



In un clima di evidente sfiducia nell'equità dell'amministrazione, come notiamo nel grafico 13, i dipendenti che mostrano un minimo di affidamento nell'ente di appartenenza, sono quelli che lavorano nell'area della prevenzione, con valori rientranti tutti nell'area gialla della tolleranza. I più sfiduciati sono quelli che lavorano nell'area ospedaliera, ma anche quelli appartenenti all'area tecnico/amministrativa. I dipendenti dell'area distrettuale percepiscono negativamente il rapporto tra retribuzione e carico di lavoro, ma nello stesso tempo esprimono un valore di poco superiore alla media per l'asserzione C.01-ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro.

Grafico 13 – l'equità nell'amministrazione/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

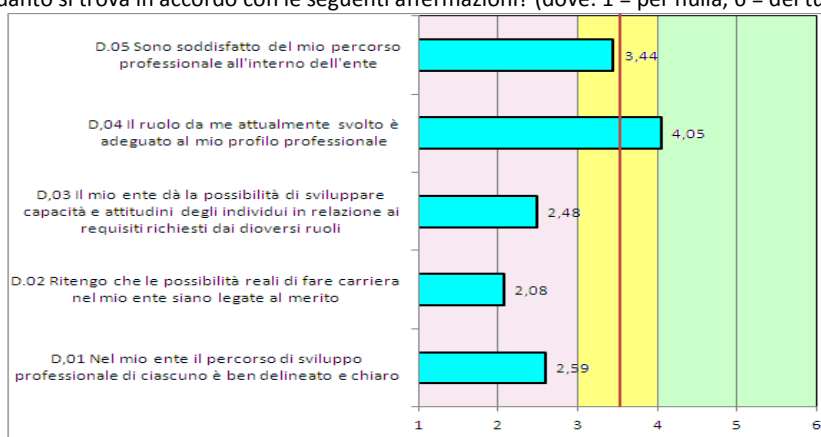


D. – carriera e sviluppo professionale

Per quanto attiene la possibilità di fare carriera ed avere uno sviluppo professionale, dal grafico 14 emerge la problematica correlata alle reali prospettive di avanzamento professionale da parte dei dipendenti della Pubblica Amministrazione. Notiamo, infatti, una netta prevalenza di giudizi critici sia rispetto alle reali possibilità di fare carriera in base al merito (valore medio pari a 2,08), sia sulla possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli (valore medio pari a 2,48). Tuttavia emerge tra i dipendenti dell'ASP di Crotone una certa soddisfazione del proprio percorso professionale e dal ruolo attualmente svolto rispetto al proprio profilo professionale.

Grafico 14 – carriera e sviluppo professionale

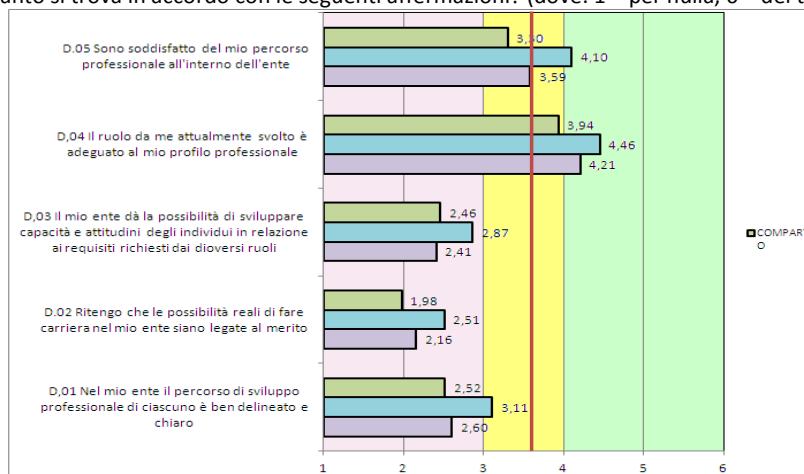
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Riguardo alla possibilità di fare carriera, né il genere, né l'area di attività appaiono rilevare significative differenze, che sono invece evidenti a livello di qualifica (grafico 15). Infatti, il personale del comparto percepisce in modo forte l'impossibilità di fare carriera. Quelli più soddisfatti e gratificati da un punto di vista professionale sono i dirigenti non medici (barra blu). I dirigenti medici (barra rosa), invece, manifestano l'impossibilità di sviluppare le proprie capacità e attitudini individuale.

Grafico 15 – carriera e sviluppo professionale/qualifica

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

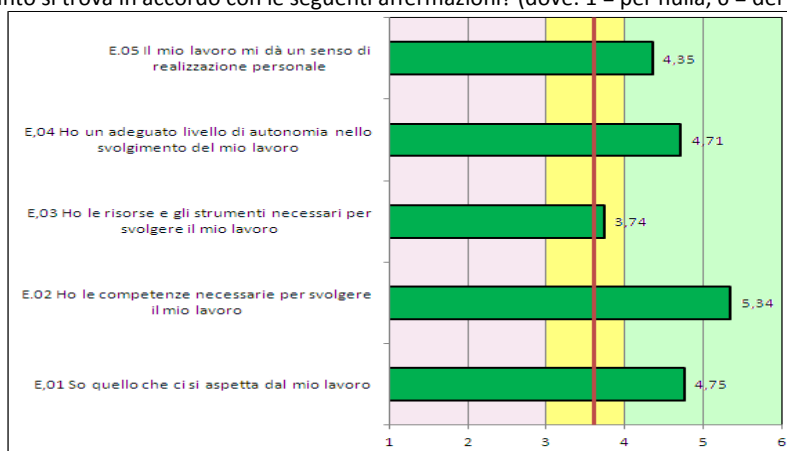


E. – il mio lavoro

La sezione del questionario riguardante “il mio lavoro” dà, nel complesso, dei risultati abbastanza incoraggianti. Da quel che emerge dal grafico 16, sembra che il personale ritenga di avere competenze e un adeguato livello di autonomia nello svolgere il proprio lavoro, di avere la consapevolezza di ciò che ci si aspetta dal proprio lavoro nonché si sente realizzato a livello personale. Infatti la maggior parte delle risposte sono collocate, in media, nell’area del benessere. L’unico item collocato nell’area della tolleranza è E.03-*ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro.*

Grafico 16 – il mio lavoro

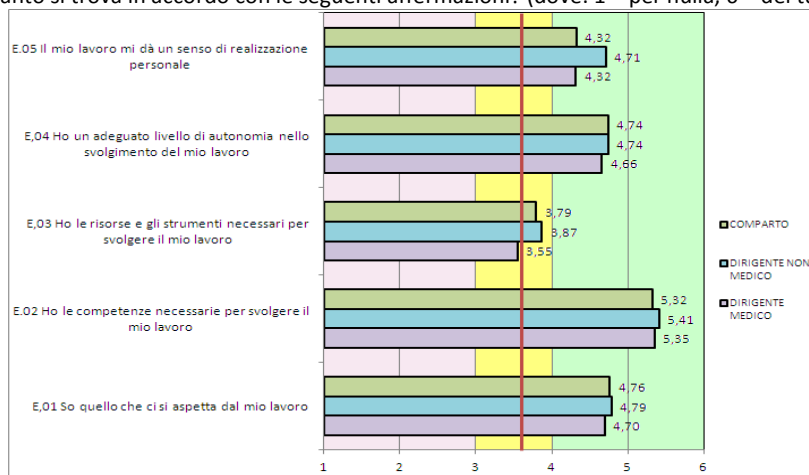
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Passando all’esame dal punto di vista della differenza di genere, il dato relativo alla percezione del proprio lavoro e dell’adeguatezza dei mezzi non esprime differenze sostanziali. La stessa omogeneità si riscontra rispetto all’area di appartenenza. Qualche differenza più significativa è evidenziabile rispetto alla qualifica. I dirigenti non medici sono quelli che evidenziano una maggiore realizzazione dal punto di vista professionale mentre i dirigenti medici sono quelli meno soddisfatti delle risorse e degli strumenti che hanno a disposizione per svolgere il proprio lavoro, unico dato al di sotto della media (grafico 17).

Grafico 17 – il mio lavoro/qualifica professionale

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

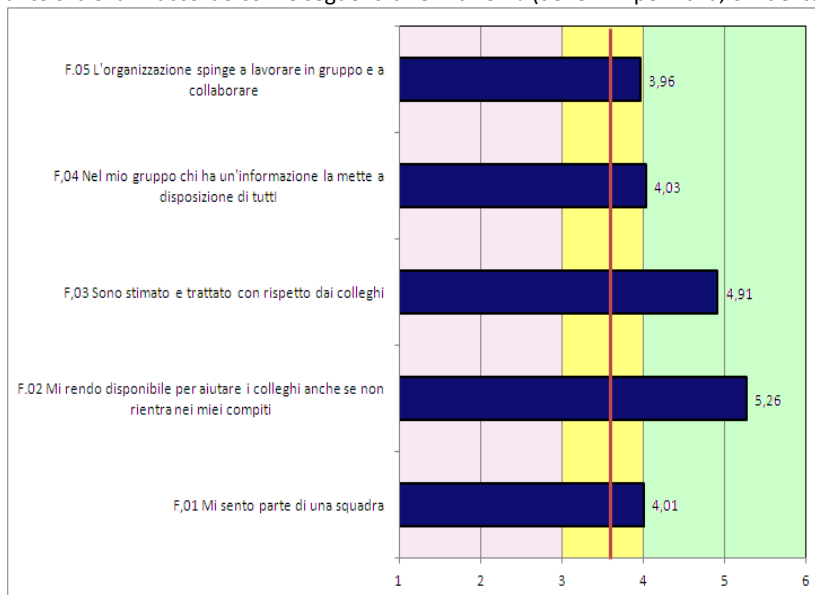


F. – i miei colleghi

Il “Rapporto con i colleghi” evidenzia un punto di forza dell’ASP di Crotone. Infatti, come evidenziato nel grafico 18, le affermazioni relative ai colleghi sono state tutte valutate positivamente dal campione. In primis la disponibilità ad aiutare i colleghi (valore medio pari a 5,26), cui segue la stima ed il rispetto tra colleghi (valore medio pari a 4,91).

Grafico 18 – i miei colleghi

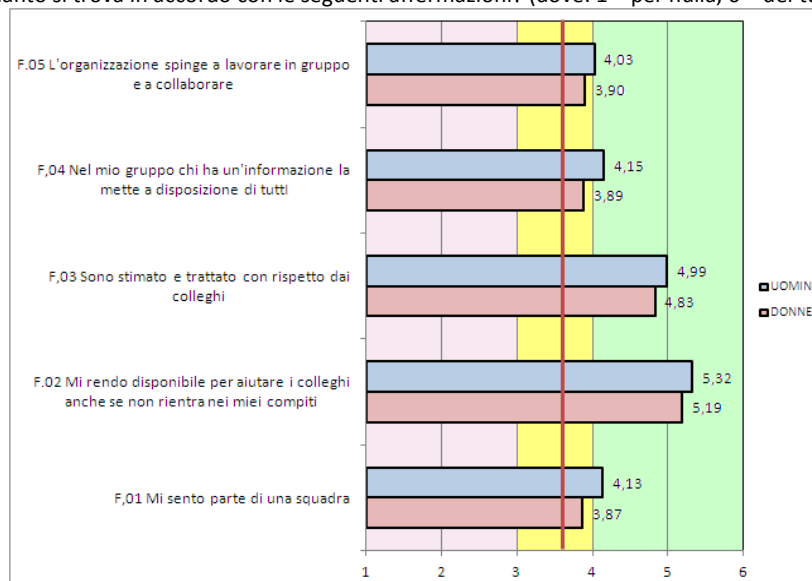
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



La percezione del rapporto con i colleghi e dello spirito di gruppo analizzati nella sezione F non sembra particolarmente influenzata dal genere dei rispondenti. Nel rapporto con i colleghi, gli intervistati di sesso maschile esprimono giudizi leggermente più positivi rispetto alle donne (grafico 19).

Grafico 19 – i miei colleghi/sex

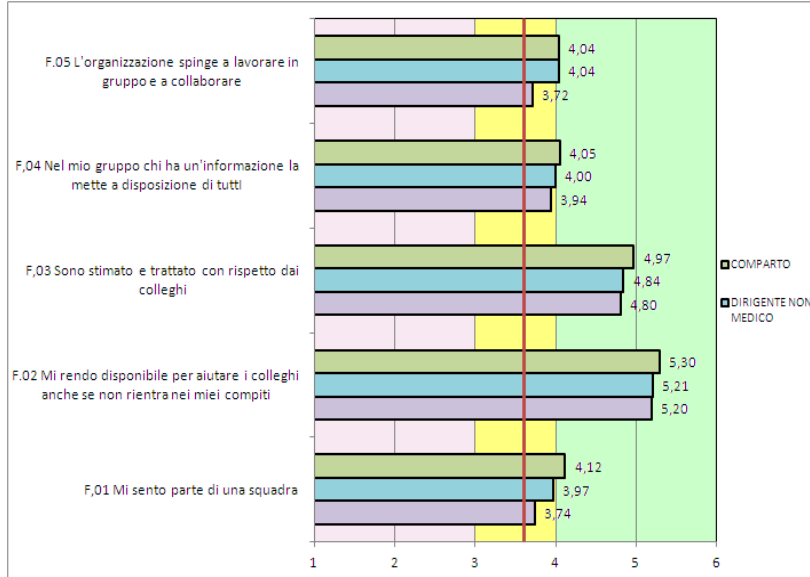
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Analizzando la variabile qualifica, dal grafico 20 emerge che i dirigenti medici (barra rosa), in generale, appaiono meno propensi al lavoro di gruppo rispetto alle altre categorie di lavoratori: comparto e dirigenti non medici.

Grafico 20 – i miei colleghi/qualifica

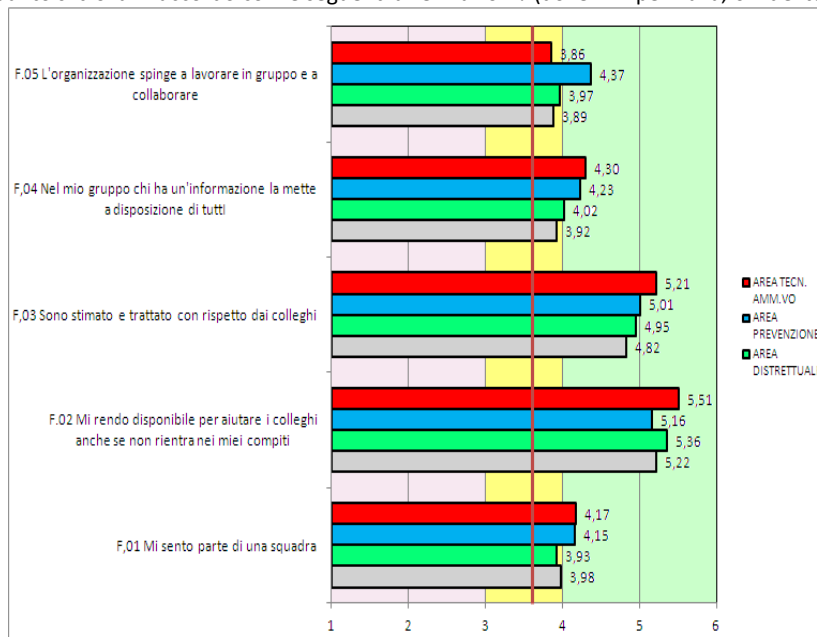
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Le aree di attività, invece, si differenziano in relazione alle diverse asserzioni. I dipendenti dell'area distrettuale (barra verde) sono quelli che si sentono di meno parte di una squadra (valore medio pari a 3,93), mentre i dipendenti dell'area tecnico/amministrativa (barra rossa) sono quelli che hanno dato il valore più basso all'affermazione F.05-*l'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare* (valore medio pari a 3,86), che è il valore più basso in assoluto di questo gruppo di domande (grafico 21).

Grafico 21 – i miei colleghi/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

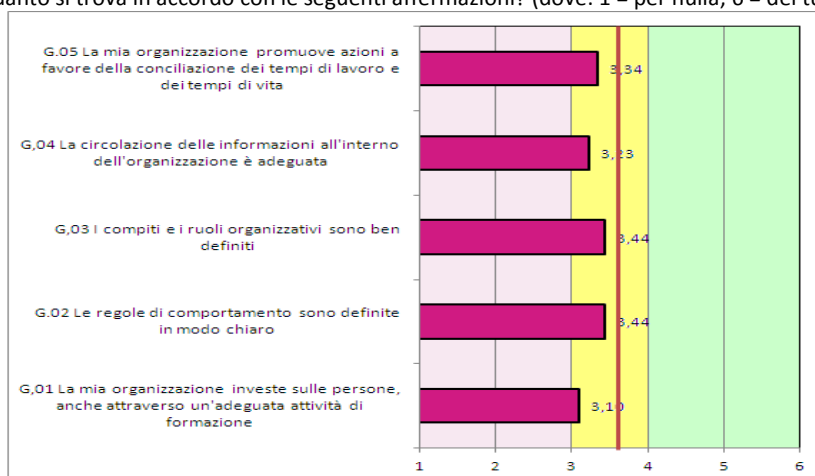


G. – il contesto del mio lavoro

Per quanto riguarda la valutazione sul contesto lavorativo, come evidenziato dal grafico 22, il valore complessivo è sotto la soglia del valore medio di 3,60, ma comunque sempre nell'ambito della tolleranza. I valori più bassi sono assegnati alle attività di formazione (valore medio pari a 3,10) e alla circolazione delle informazioni all'interno dell'ente (valore medio pari a 3,23). Il dato emerso confrontato con i precedenti item sembra attribuire la responsabilità della mancanza di benessere organizzativo all'apparato burocratico dell'ente piuttosto che alla propria prestazione professionale.

Grafico 22 – il contesto del mio lavoro

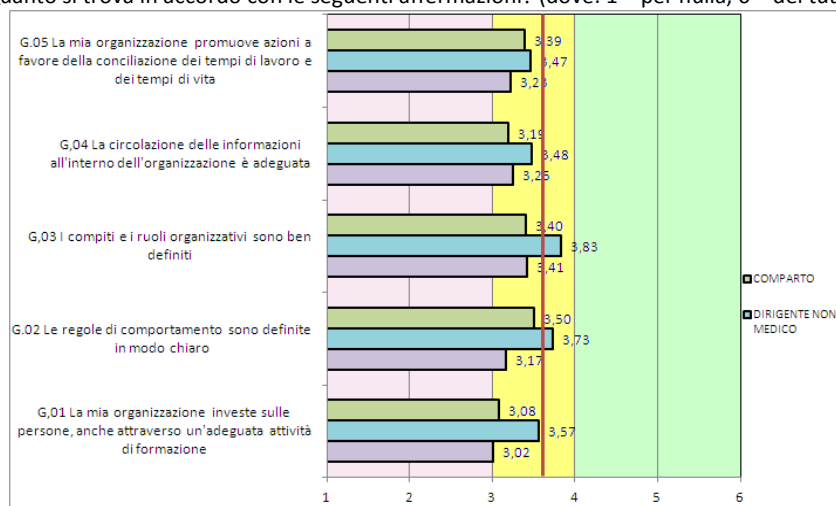
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



La differenza di genere non rappresenta una variabile significativa per la percezione del contesto lavorativo in generale e la stessa cosa vale per le aree di attività. Le differenze più notevoli si riscontrano nell'ambito delle qualifiche: la dirigenza non medica esprime un valore superiore al valore medio per le affermazioni G.03-*i compiti e i ruoli organizzativi sono ben definiti* e G.02-*le regole di comportamento sono definite in modo chiaro*. I giudizi più critici giungono dall'area del comparto (grafico 23).

Grafico 23 – il contesto del mio lavoro/qualifica

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

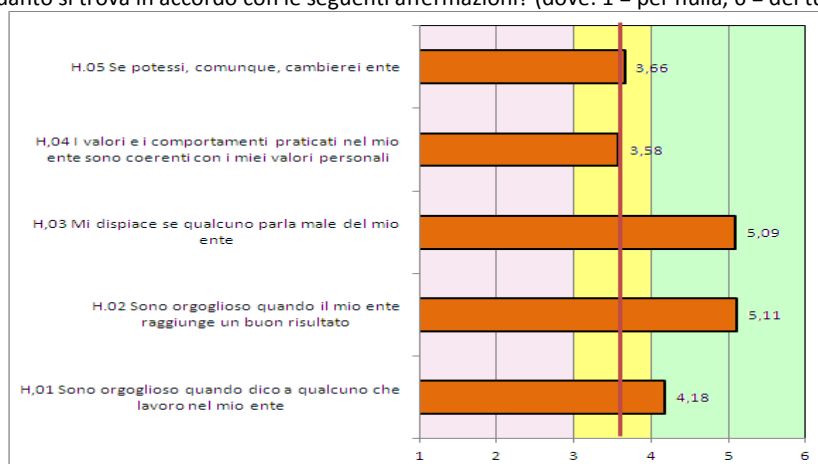


H. – il senso di appartenenza

Il senso di appartenenza appare abbastanza forte tra i dipendenti dell'ASP di Crotone, eccezion fatta per l'aspetto legato alla coerenza dei valori e comportamenti dell'ente con i propri (valore medio pari a 3,58). Si distinguono tra tutti l'orgoglio generato dai buoni risultati dell'ente (valore medio pari a 5,11) e il rammarico rispetto a commenti negativi sullo stesso (valore medio pari a 5,09). La domanda H.05 - *Se potessi, comunque cambierei ente* ha una polarità negativa e quindi va intesa in senso inverso (grafico 24).

Grafico 24 – il senso di appartenenza

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

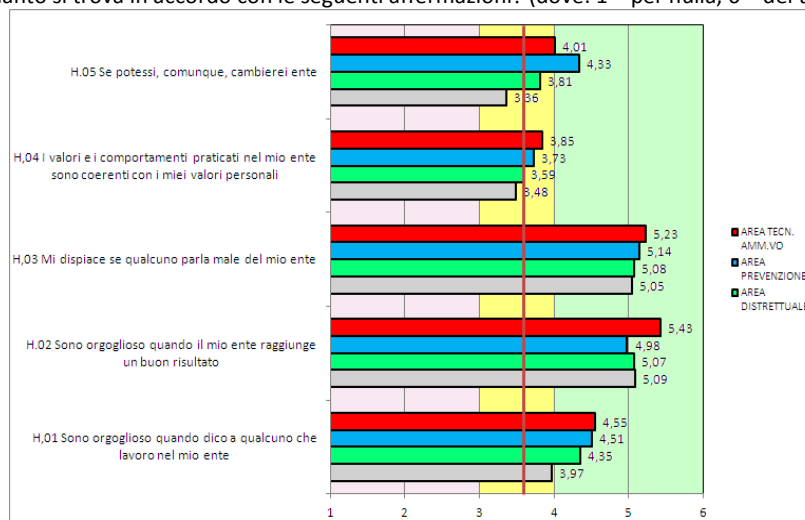


H.05 Va inteso come "*se potessi, comunque, non cambierei ente*"

Mentre genere e qualifica non appaiono come elementi caratterizzanti rispetto alle risposte fornite in relazione alle asserzioni sul senso di appartenenza all'amministrazione, l'analisi fornita dall'area di attività evidenzia un maggiore senso di appartenenza tra i dipendenti dell'area tecnico/amministrativa. Il personale che cambierebbe di meno ente risulta appartenere all'area della prevenzione (grafico 25). I dipendenti appartenenti all'area ospedaliera sono quelli con un maggiore senso di sfiducia (barra grigia).

Grafico 25 – il senso di appartenenza/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



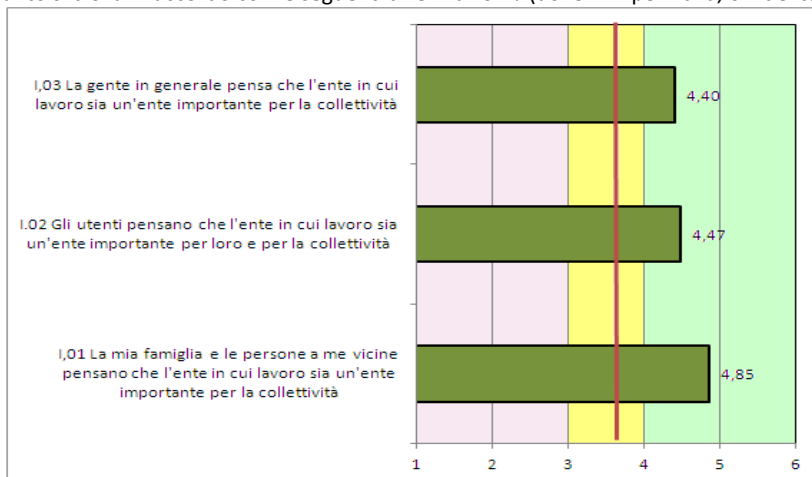
H.05 Va inteso come "*se potessi, comunque, non cambierei ente*"

I. – l'immagine della mia amministrazione

La sezione I rimarca il senso di appartenenza già osservato nella sezione precedente. Più in generale, tale sezione, ha come oggetto la percezione degli intervistati rispetto all'immagine esterna dell'amministrazione di appartenenza. Dal grafico 26 emergono valori decisamente positivi per tutte e tre le asserzioni individuate.

Grafico 26 – l'immagine della mia amministrazione

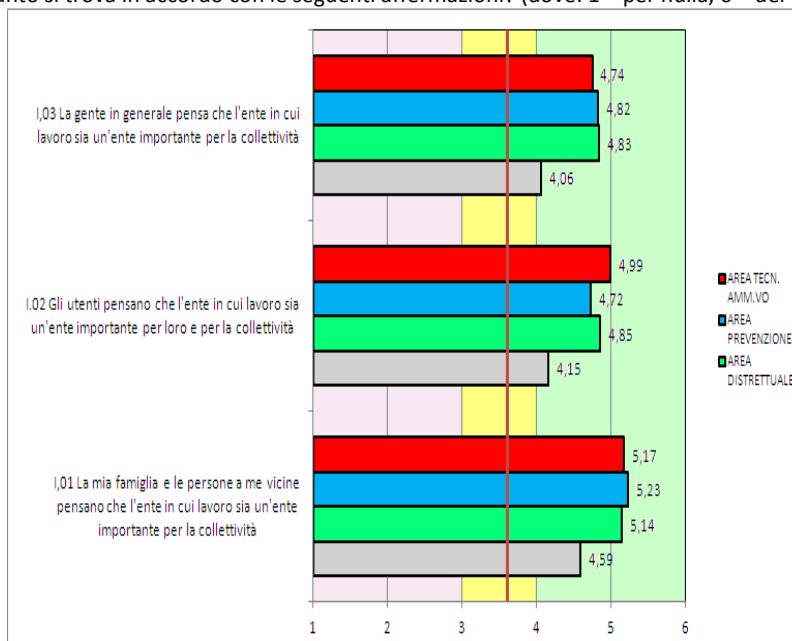
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



I punteggi assegnati alle domande della sezione sia dagli intervistati di genere maschile che femminile, appaiono alquanto sovrapponibili. Lo stesso vale per le qualifiche. Leggermente diversificato appare il dato rispetto all'area di attività. La percezione più negativa riguarda il personale dell'area ospedaliera (barra grigia), con valori rientranti, comunque, tutti nell'area del benessere (grafico 27).

Grafico 27 – l'immagine della mia amministrazione/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



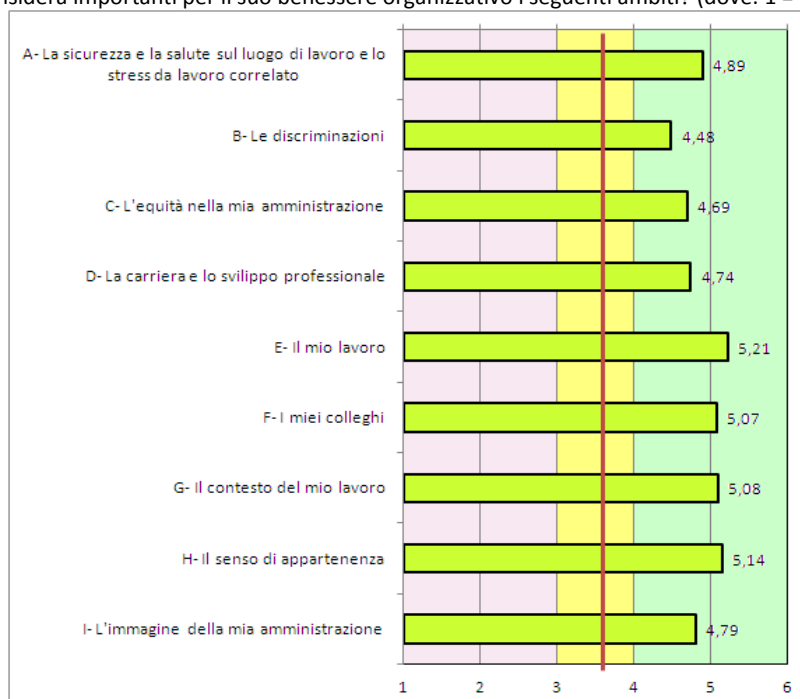
Importanza degli ambiti di indagine

La prima parte del questionario sul benessere organizzativo si chiude con una serie di domande sull'importanza degli ambiti di indagine analizzati nelle sezioni sopra illustrate. Anche in questa sezione è utilizzata la stessa scala adottata per le sezioni precedenti, quello che cambia è la domanda "in sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti?".

Il giudizio dei dipendenti aziendali relativamente all'importanza, per il proprio benessere organizzativo, dei settori oggetto dell'indagine, appare molto elevato con valori medi sempre superiori a 3,60. L'ambito ritenuto più rilevante è quello relativo al lavoro (E-il mio lavoro) con un valore medio pari a 5,21, mettendo in evidenza l'importanza che ha il lavoro tra i dipendenti che hanno risposto al questionario, come già evidenziato nella relativa sezione (grafico 28).

Grafico 28 – importanza degli ambiti di indagine

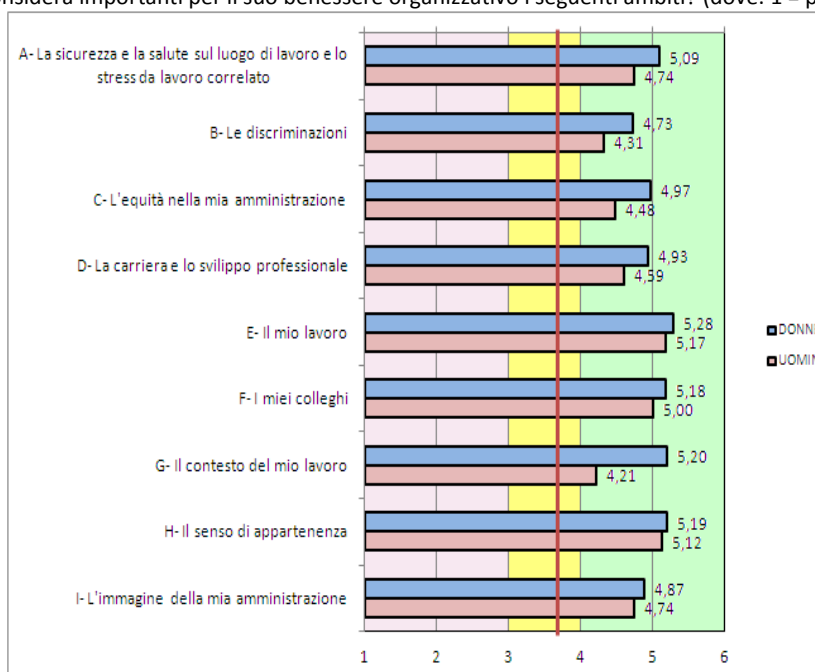
In sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Confrontando l'importanza degli ambiti di indagine con il sesso degli intervistati, il grafico 29 rileva che le donne (barra blu) mostrano una percezione più positiva rispetto agli uomini in tutti gli ambiti, evidenziando il proprio legame con il mondo del lavoro. Infatti i valori più alti si riscontrano per l'ambito E-il mio lavoro (valore medio pari a 5,28), per l'ambito G-il contesto del mio lavoro (valore medio pari a 5,20), per l'ambito H-il senso di appartenenza (valore medio pari a 5,19) e per l'ambito F-i miei colleghi (valore medio pari a 5,18).

Grafico 29 – importanza degli ambiti di indagine/sexo

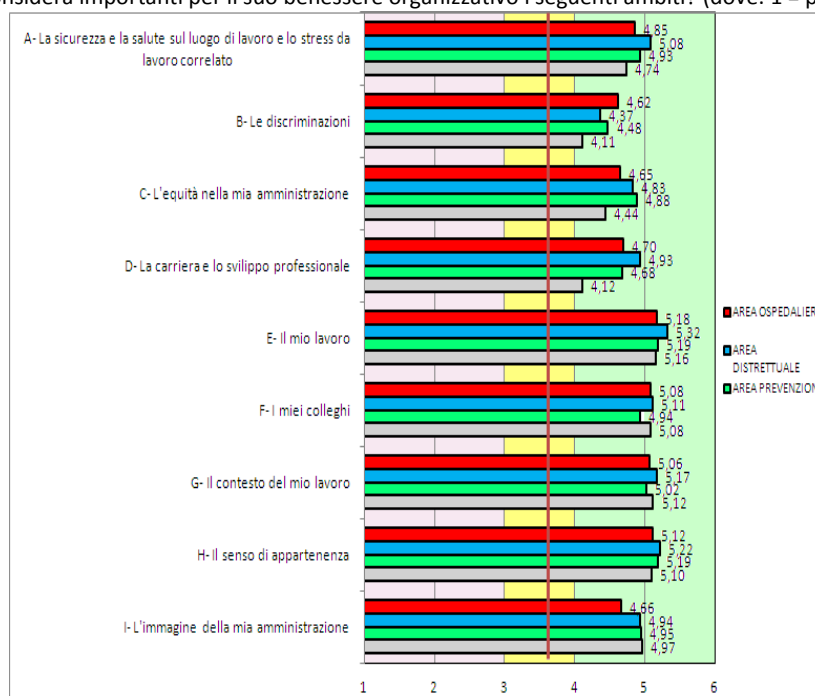
In sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Un altro dato importante da rilevare è che i dipendenti dell'area ospedaliera (barra rossa) hanno espresso valori particolarmente positivi per tutti gli ambiti di indagine analizzati, così come i dipendenti dell'area distrettuale e dell'area della prevenzione. I dipendenti dell'area tecnico /amministrativa (barra grigia) considerano, invece, meno importanti ambiti come "le discriminazioni" e "la carriera e lo sviluppo professionale" (grafico 30).

Grafico 30 – importanza degli ambiti di indagine/area di attività

In sintesi, quanto considera importanti per il suo benessere organizzativo i seguenti ambiti? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



6.3 Grado di condivisione del sistema di valutazione

La seconda tipologia di indagine riguarda il “grado di condivisione del sistema di valutazione” che è strutturato in tre ambiti di cui fanno parte un totale di 13 asserzioni che seguono la domanda “Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?”. Come abbiamo visto nella parte introduttiva, 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.

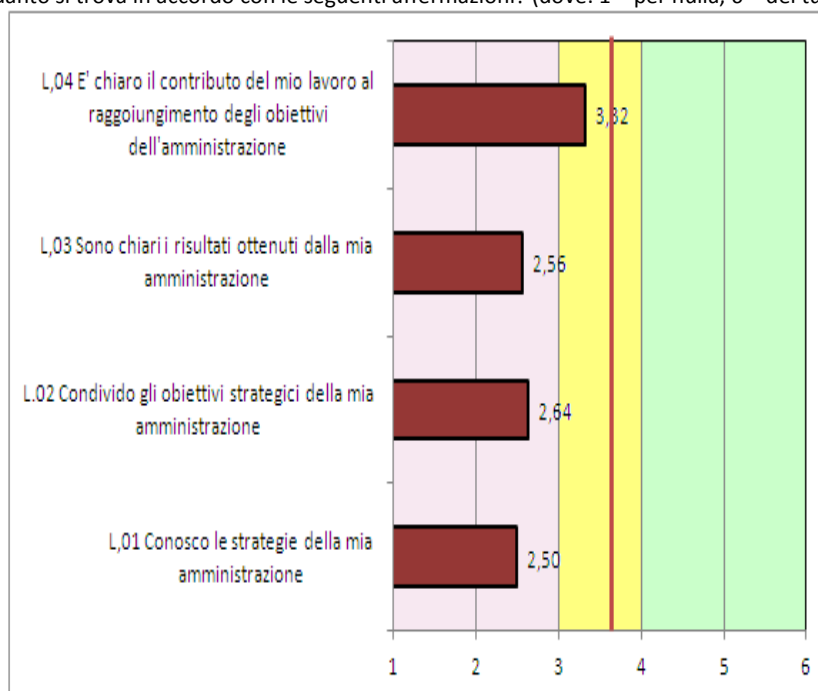
Di seguito riportiamo i risultati medi ottenuti dalle singole domande presenti nel questionario. Alcuni gruppi di domande sono stati correlati alle variabili sesso, qualifica e ambito di attività.

L. – la mia organizzazione

La sezione L è relativa alla percezione del dipendente rispetto agli obiettivi strategici e ai risultati ottenuti dall’ente. Le risposte fornite suggeriscono valori medi tutti al di sotto della media, che fanno registrare un basso grado di coinvolgimento nel processo “valutativo” in generale dell’ente. In particolare il grafico 31 evidenzia valori bassi sia sulla conoscenza delle strategie attuate dall'organizzazione (valore medio pari a 2,50) sia riguardo alla chiarezza dei risultati ottenuti (valore medio pari a 2,56). Il valore più alto è stato attribuito alla consapevolezza del proprio contributo lavorativo (valore medio pari a 3,32).

Grafico 31 –la mia amministrazione

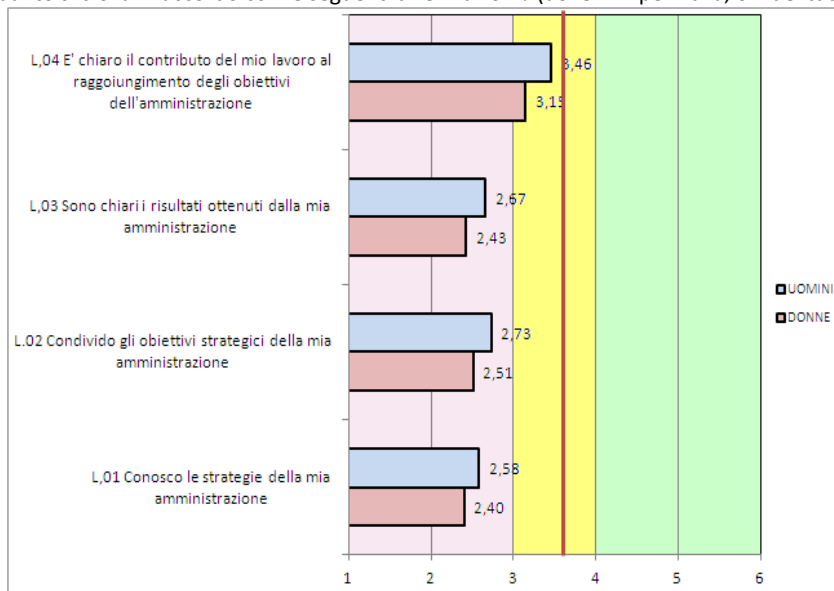
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il grado di conoscenza e condivisione degli obiettivi e delle strategie attuate dall'amministrazione non appare particolarmente influenzato dalla differenza di genere dei rispondenti al questionario. Gli uomini sembrano avere una maggiore, benché lieve, consapevolezza e condivisione degli obiettivi dell'amministrazione rispetto alle donne (grafico 32).

Grafico 32 –la mia amministrazione/sex

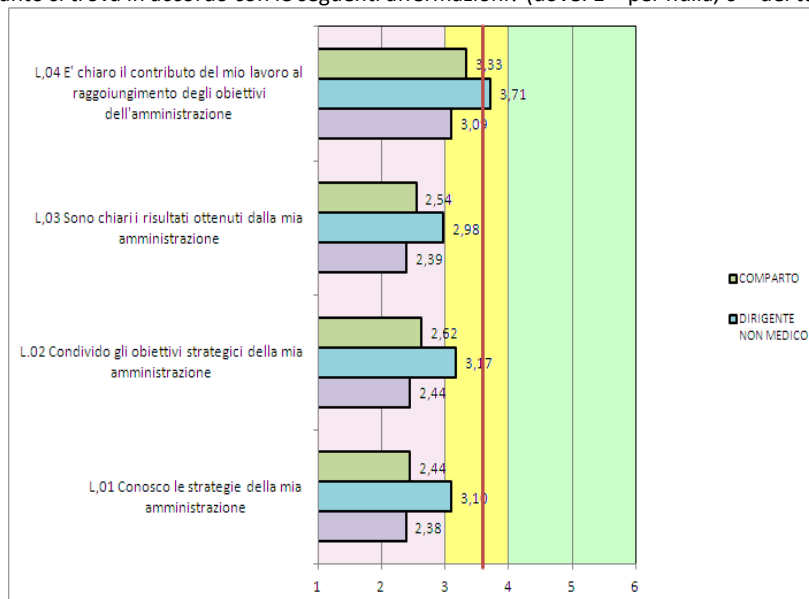
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



La variabile qualifica evidenzia che i più informati sono i dirigenti non medici, in particolare l'asserzione L.04-è chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione esprime un valore superiore alla media (valore medio pari a 3,71). I dirigenti medici (barra rosa), invece, sembrano essere quelli meno informati e meno coinvolti nelle scelte strategiche aziendali (grafico 33).

Grafico 33 – la mia amministrazione/qualifica

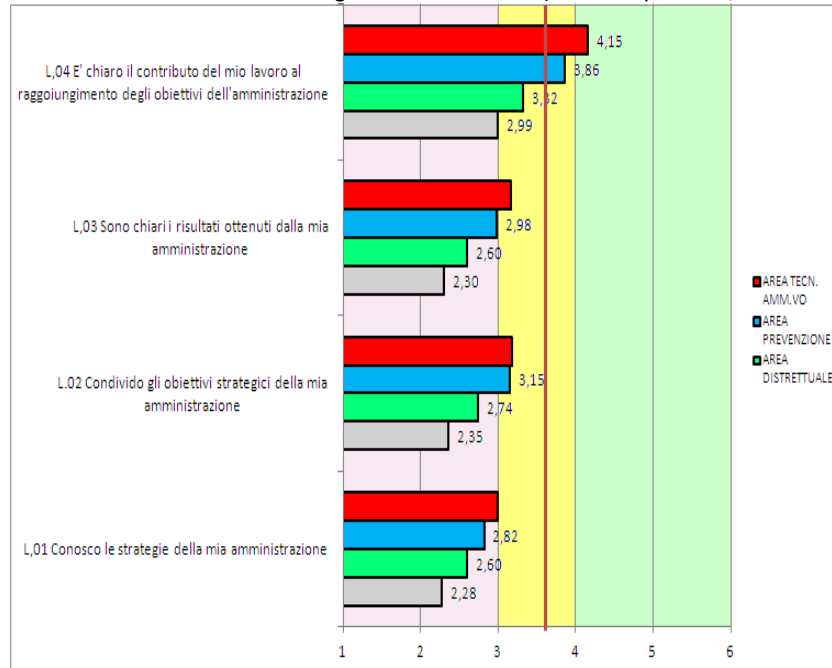
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il grafico 34 evidenzia valori alquanto omogenei per tutte le asserzioni indicate. I dipendenti dell'area tecnico/amministrativa e della prevenzione appaiono essere quelli più partecipi alla definizione delle strategie aziendali, mentre i dipendenti dell'area ospedaliera (barra grigia) esprimono valori particolarmente negativi rispetto a tutte le asserzioni date.

Grafico 34 – la mia amministrazione/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

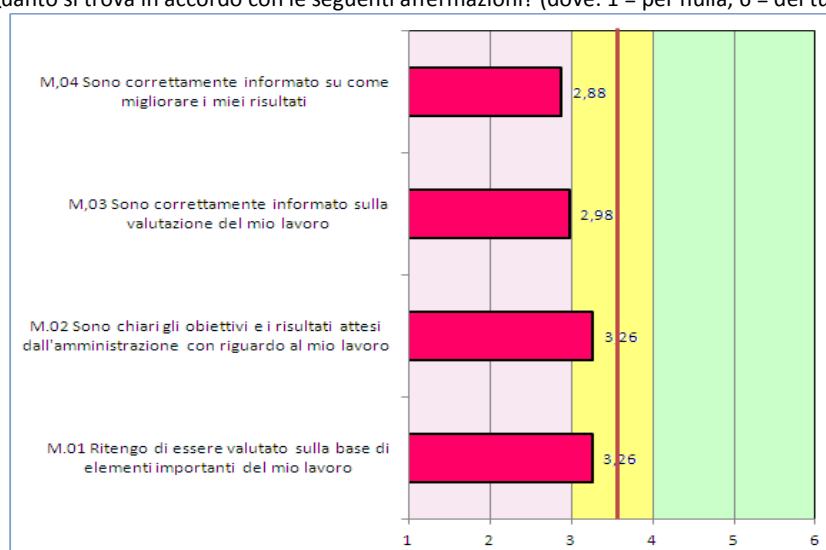


M. – le mie performance

In conformità con le risposte date nella precedente sezione, anche le risposte formulate in riferimento alle performance personali risultano essere al di sotto del valore medio: in particolare, come evidenziato nel grafico 35 i dipendenti reputano che le informazioni su come migliorare i propri risultati siano scarsamente adeguate (valore medio pari a 2,88), così come quelle relative alle valutazioni del proprio lavoro (valore medio pari a 2,98).

Grafico 35 – le mie performance

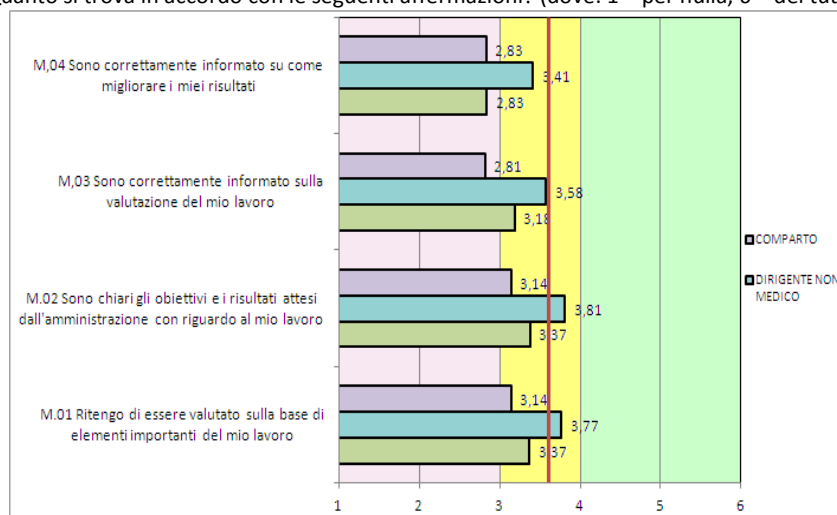
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il genere di appartenenza del campione risulta influente rispetto alla valutazione della propria performance individuale. Come evidenziato nel grafico 36, decisamente più determinante appare la qualifica, con un giudizio medio più positivo da parte dei dirigenti non medici rispetto ai dirigenti medici (barra rosa) e al personale del comparto (barra verde).

Grafico 36 – le mie performance/qualifica

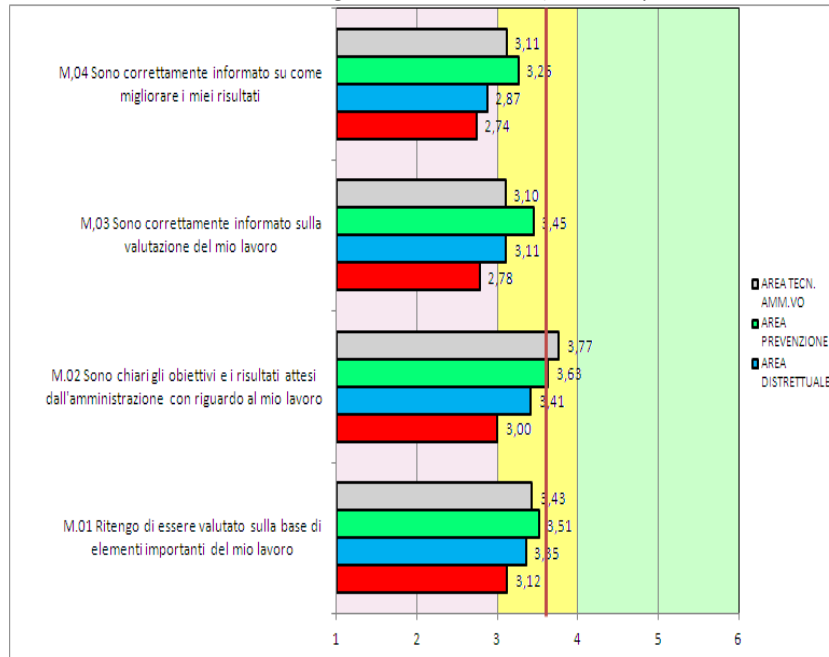
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Nel confronto tra le mie performance e le aree di attività da noi individuate, il grafico 37 evidenzia che i dipendenti dell'area tecnico/amministrativa sembrano essere quelli che hanno più chiari gli obiettivi e i risultati attesi dell'amministrazione con riguardo al proprio lavoro (valore medio pari a 3,77). Di contro sono i dipendenti dell'area ospedaliera (barra rossa) e dell'area distrettuale (barra blu) che conoscono di meno il sistema di valutazione delle performance individuali.

Grafico 37 – le mie performance/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

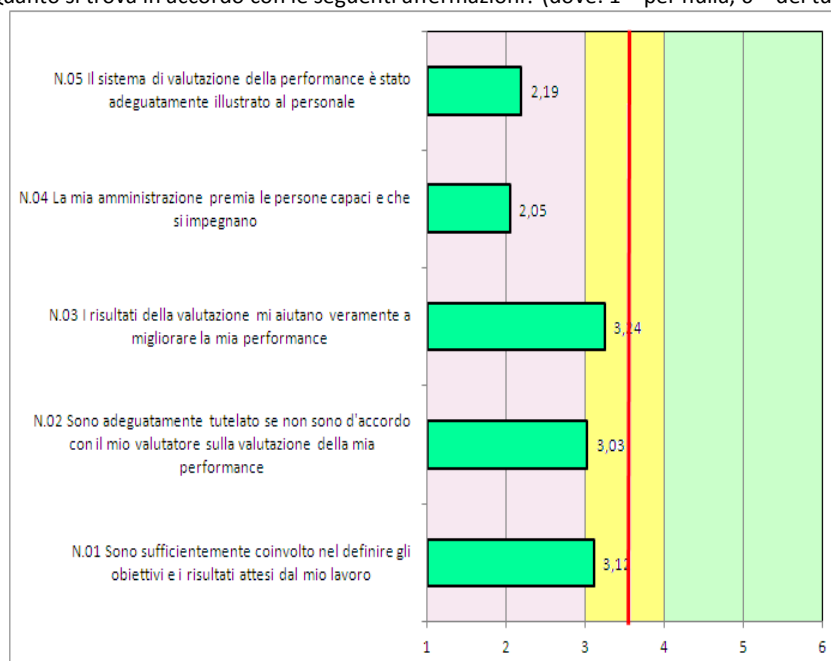


N. – il funzionamento del sistema

Anche gli aspetti legati al funzionamento del sistema e alla sua efficacia segnalano un atteggiamento critico come evidenziato nel grafico 38. L'aspetto meno convincente è inerente alla riconoscenza da parte dell'amministrazione in base alla capacità e all'impegno (valore medio pari a 2,05). Il campione reputa inadeguato anche l'illustrazione del sistema di misurazione e valutazione delle performance (valore medio pari a 2,19).

Grafico 38 – il funzionamento del sistema

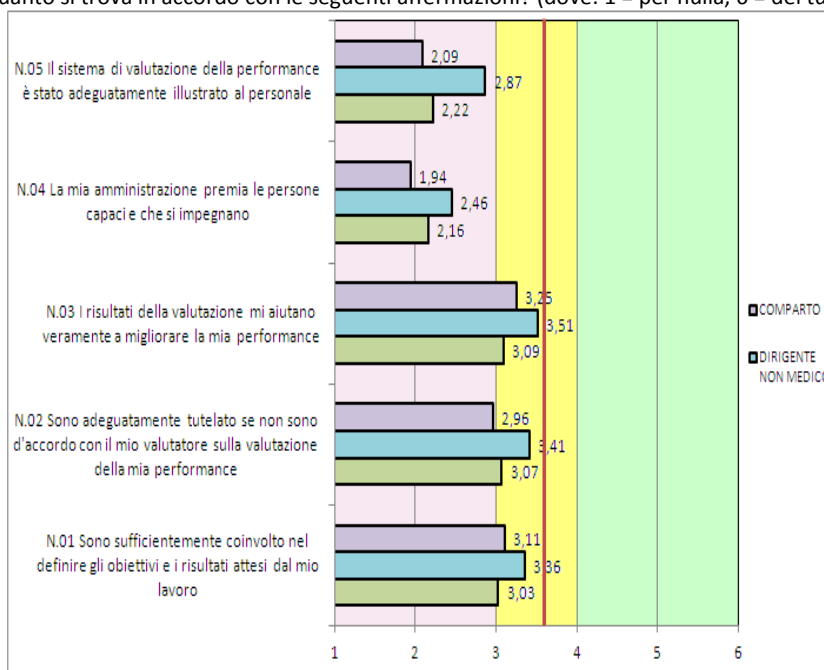
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Rispetto al sistema di misurazione e valutazione della performance non pare influire il dato relativo alla differenza di genere, mentre quello relativo alle qualifiche mostra un atteggiamento ondivago tra il personale del comparto (barra rosa) e i dirigenti medici (barra verde). Dal grafico 39 notiamo, infatti, che il personale del comparto se all'affermazione N.03-*i risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance* rileva un valore quasi vicino alla media (valore medio pari a 3,25), è all'affermazione N.04-*la mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano* che dimostra un elevato grado di malessere con un valore medio molto basso pari a 1,94. Anche i dirigenti medici appaiono molto sfiduciati per tutte le asserzioni date.

Grafico 39 – il funzionamento del sistema/qualifica

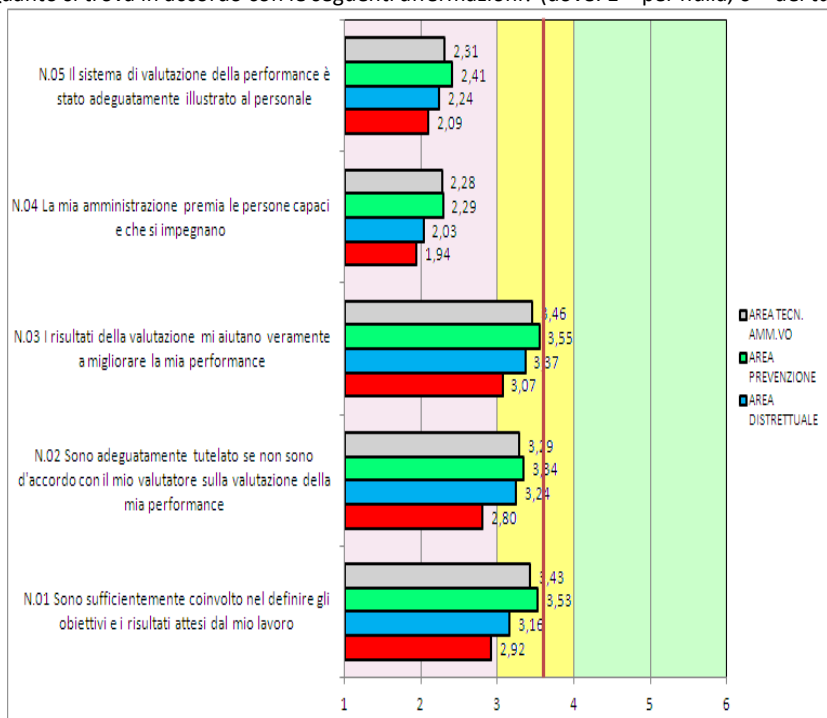
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



La situazione di malessere percepita dai dipendenti che hanno risposto al questionario nei confronti del funzionamento del sistema nel quali sono inseriti è diffusa soprattutto tra il personale dell'area ospedaliera (barra rossa), con valori che si attestano in generale nell'area critica (grafico 40).

Grafico 40 – il funzionamento del sistema

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



6.4 Valutazione del superiore gerarchico

La terza e ultima tipologia di indagine riguarda la “valutazione del superiore gerarchico”, intesa come 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. Ai fini dell’indagine, il legislatore ha inteso individuare il superiore gerarchico nella figura del dirigente che assegna gli obiettivi e valuta le performance individuali.

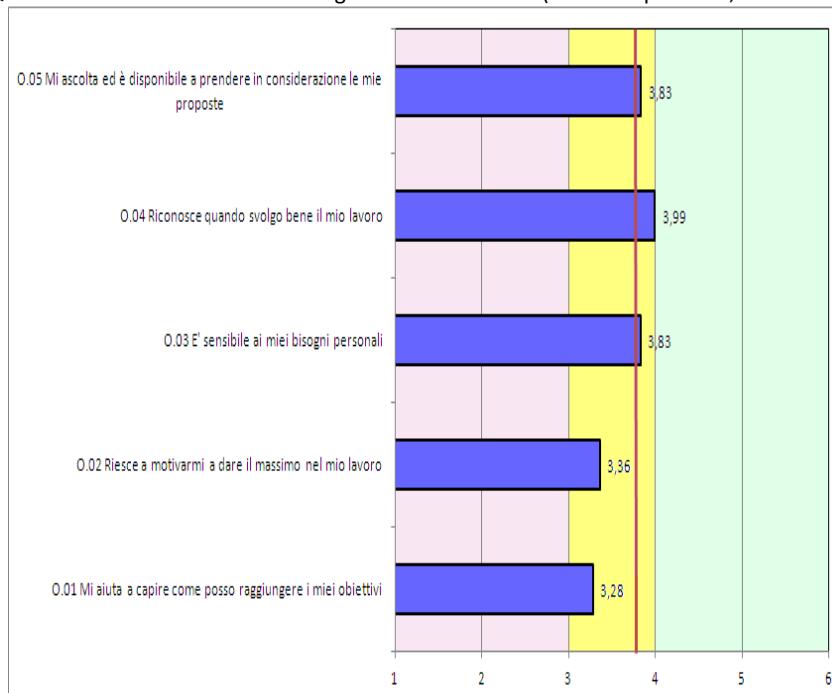
La sezione è strutturata in due ambiti di cui fanno parte un totale di nove asserzioni che seguono la seguente domanda “Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?”. Di seguito riportiamo i risultati medi ottenuti dalle singole domande presenti nel questionario. Alcuni gruppi di domande sono stati correlati alle variabili sesso, qualifica e ambito di attività.

O. – il mio capo e la mia crescita

In questa sezione, in cui sono state inserite domande orientate ad esplorare il rapporto umano e lavorativo fra l’intervistato e il proprio responsabile/dirigente, il livello di soddisfazione si colloca complessivamente nell’area gialla della tolleranza. Come evidenziato nel grafico 41, molti dipendenti concordano sul fatto che quando svolgono bene il proprio lavoro, questo viene riconosciuto dal capo (valore medio pari a 3,99) e sul fatto che questi sia disponibile a prendere in considerazioni le proposte avanzate ed è sensibile ai bisogni personali (valore medio pari a 3,83).

Grafico 41 – il mio capo e la mia crescita

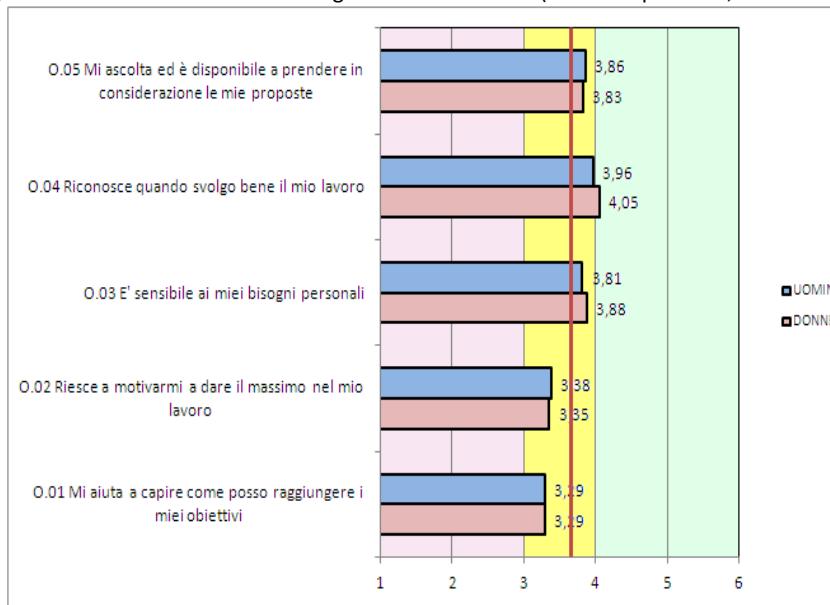
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



In riferimento alla valutazione del superiore gerarchico e al rapporto con la propria crescita professionale il dato relativo alla differenza di genere non sembra influire in modo determinante. Osservando il grafico 42 notiamo che le donne esprimono un giudizio leggermente più positivo (unico dato che si colloca nell'area del benessere) all'asserzione O.04-*riconosce quando svolgo bene il mio lavoro* (valore medio pari a 4,05).

Grafico 42 – il mio capo e la mia crescita/sexso

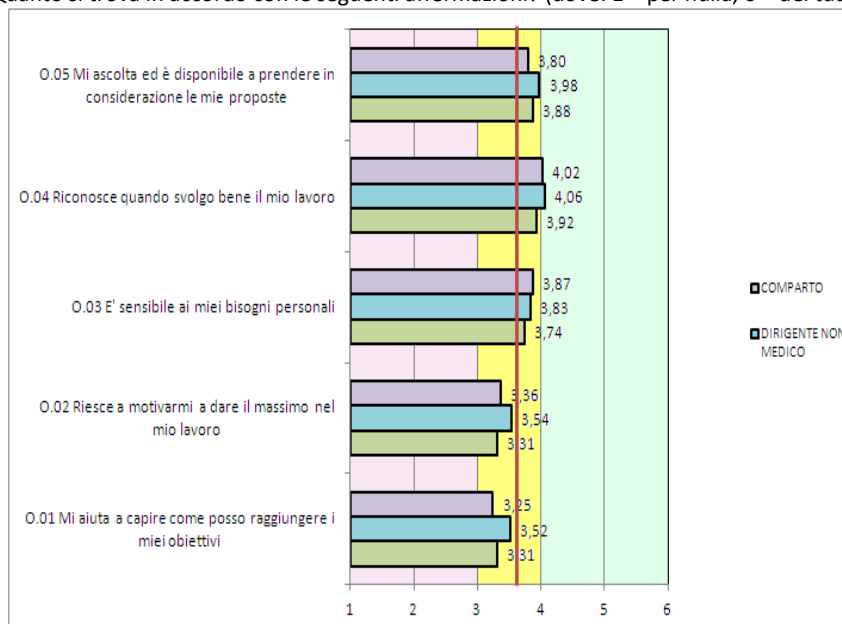
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Anche per quanto riguarda la qualifica il dato non sembra influire in modo determinante sulla valutazione complessiva del superiore gerarchico. La categoria più critica sembra essere il comparto (barra rosa) che ammette però la sensibilità e la riconoscenza da parte del proprio superiore gerarchico (grafico 43).

Grafico 43 – il mio capo e la mia crescita/qualifica

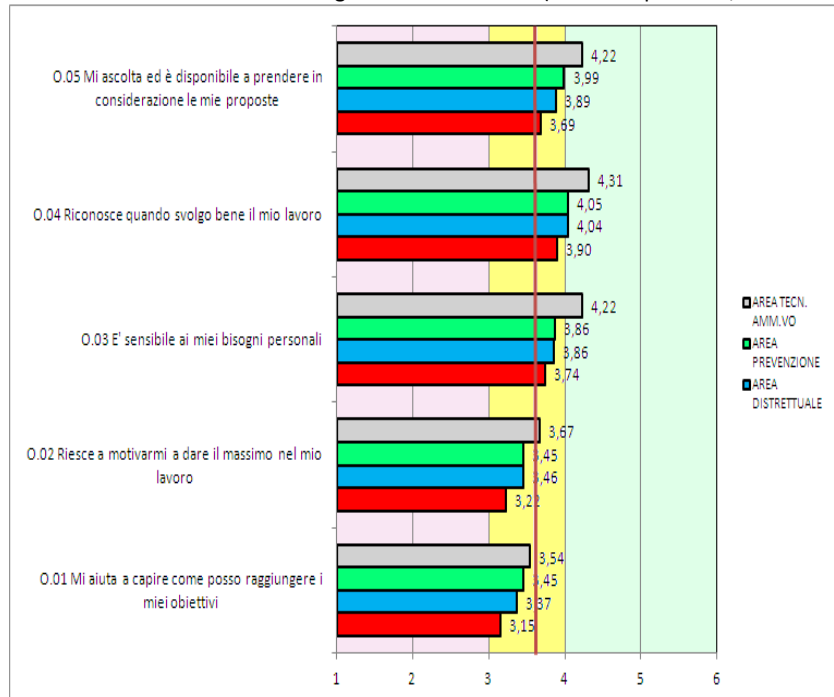
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il grafico 44 evidenzia un trend di atteggiamento propositivo nei confronti del proprio capo da parte del personale dell'area tecnico/amministrativa (barra grigia). I più critici sono invece i dipendenti dell'area ospedaliera (barra rossa).

Grafico 44 – il mio capo e la mia crescita/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)

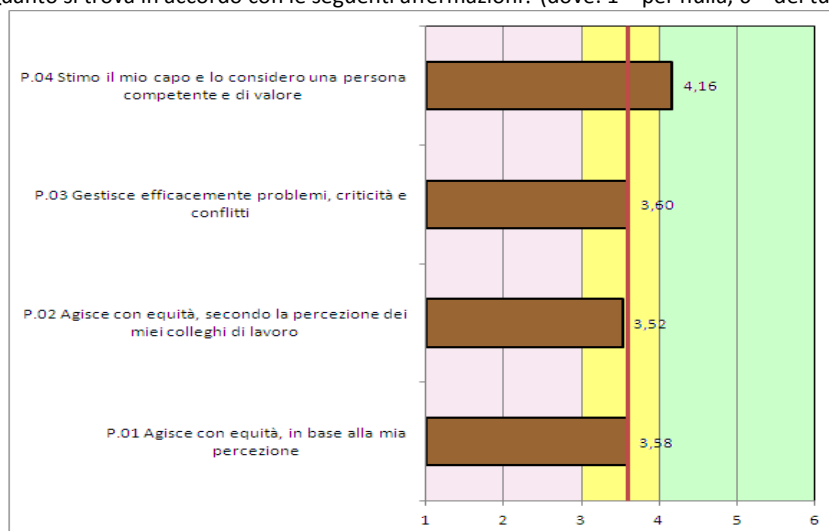


T. – il mio capo e l'equità

L'ultimo gruppo di domande racchiude il giudizio nei confronti del proprio superiore gerarchico in riferimento all'equità da questi dimostrata e alla percezione del suo valore. Dalle valutazioni espresse emerge che i giudizi riguardanti la gestione efficace dei problemi e la percezione dell'agire con equità sono tutti valori rientranti nella soglia della tolleranza. Vi è, comunque, una buona considerazione del proprio capo con un valore medio pari a 4,16 (grafico 45).

Grafico 45 – il mio capo e l'equità

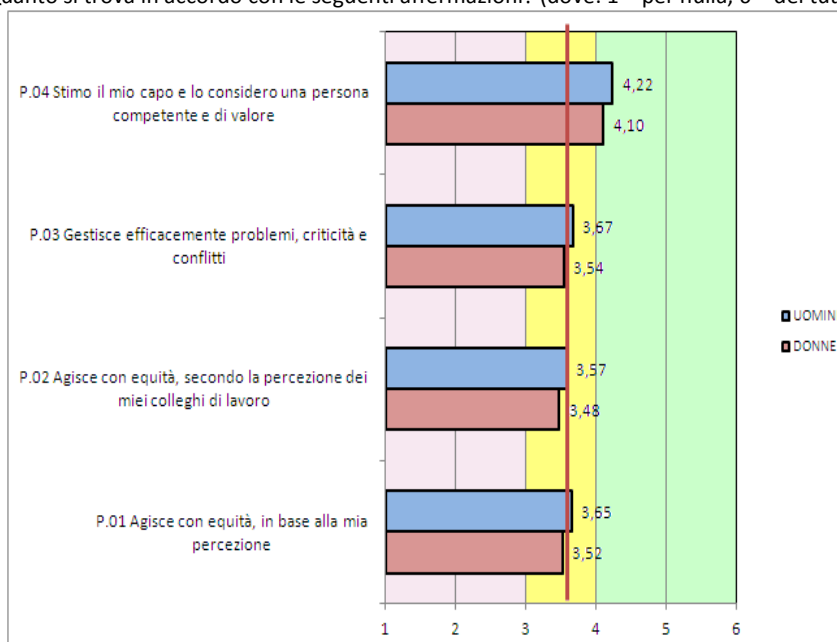
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il dato sull'equità del proprio capo non appare particolarmente influenzato dal genere. Gli uomini sono leggermente più propositivi rispetto alle donne (grafico 46).

Grafico 46 – il mio capo e l'equità/sexso

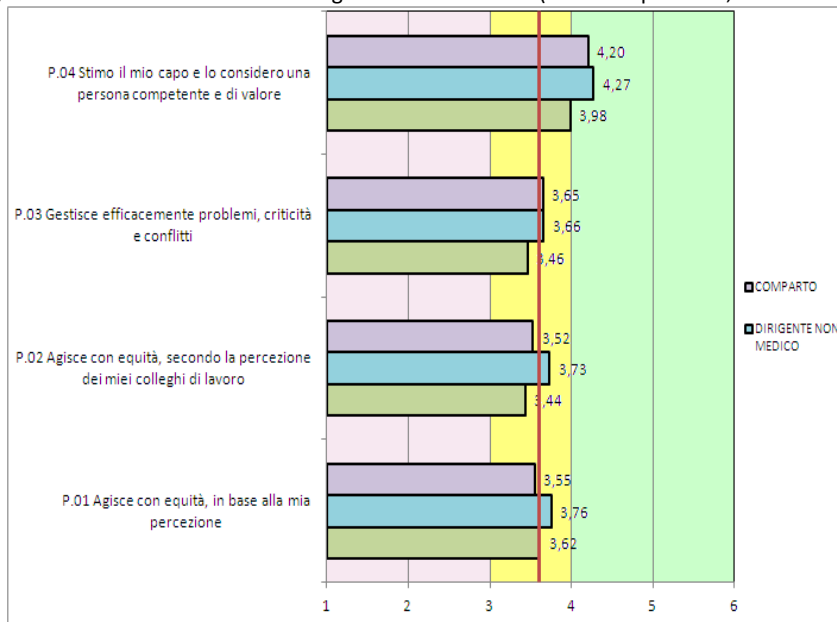
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Neanche la qualifica influisce considerevolmente sul giudizio complessivo nei confronti del proprio capo e dell'equità da questi adottata sul luogo di lavoro. È la categoria dei dirigenti medici (barra verde) che esprime i valori medi più bassi (grafico 47)

Grafico 47 – il mio capo e l'equità/qualifica

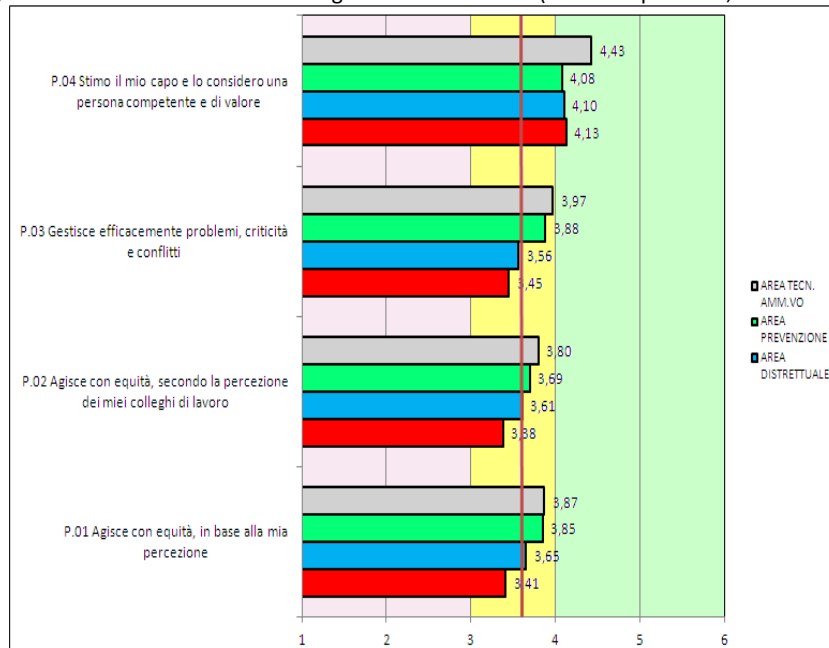
Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



Il grafico 48 evidenzia un dato importante. I dipendenti appartenente all'area ospedaliera (barra rossa) sembra che abbiano meno fiducia nel proprio capo riguardo alle prime tre asserzioni, questo dato migliora con l'ultima P.04-stimo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore. La stima maggiore, però, sembra arrivare dai dipendenti dell'area tecnico/amministrativa.

Grafico 48 – il mio capo e l'equità/area di attività

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? (dove: 1 = per nulla, 6 = del tutto)



7. Considerazioni finali

L'indagine sul Benessere Organizzativo del personale dipendente dell'ASP di Crotona effettuato ai sensi dell'art.14 comma 5 del d.lgs.n.150/2009, ha inteso fornire un primo momento di confronto e di ascolto con tutto il personale dirigenziale (medico e non medico) e del comparto. Da questa analisi, di certo non esaustiva e che, di norma, andrebbe ripetuta annualmente, occorre evidenziare tre aspetti:

- L'elevato grado di partecipazione da parte dei lavoratori, che sembra abbiano percepito tale rilevazione non come un adempimento legislativo ma come una reale opportunità di essere ascoltati su tematiche delicate e di una certa rilevanza;
- La validità metodologica dei modelli utilizzati a livello nazionale che consente un confronto con le altre amministrazioni;
- I risultati dell'indagine risultano coerenti con le risposte riscontrate a livello nazionale.

Per avere una più rapida visione dei risultati ottenuti con questa indagine, i valori medi sono stati raggruppati in un unico grafico, con lo scopo di individuarne facilmente i punti di forza e di debolezza (grafico 49).

Grafico 49 – sintesi

AREA DEL QUESTIONARIO	SETTORE DI INDAGINE	AREA CRITICA	AREA DELLA TOLLERANZA	AREA DEL BENESSERE
BENESSERE ORGANIZZATIVO (3,94)	A-SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E STRESS		3,65	
	B-LE DISCRIMINAZIONI			4,59
	C-L'EQUITÀ NELLA MIA AMMINISTRAZIONE		3,08	
	D-LA CARRIERA E LO SVILUPPO PROFESSIONALE	2,93		
	E-IL MIO LAVORO			4,58
	F-I MIEI COLLEGHI			4,43
	G-IL MIO CONTESTO DI LAVORO		3,31	
	H-IL MIO SENSO DI APPARTENENZA			4,32
	I-L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE			4,57
GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE (2,86)	L-LA MIA ORGANIZZAZIONE	2,76		
	M-LE MIE PERFORMANCE		3,10	
	N-IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA	2,73		
VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO (3,69)	O-IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA		3,66	
	P-IL MIO CAPO E LA MIA EQUITÀ		3,72	

Valore medio: 3,60

In linea generale, i risultati evidenziano, per quasi tutte le aree del questionario, un valore medio tra la tolleranza e il benessere. In particolare è emerso un clima molto sereno per quanto riguarda la percezione delle discriminazioni sul luogo di lavoro (valore medio pari a 4,59), un forte legame al proprio lavoro (valore medio pari a 4,58) e di conseguenza una buona percezione dell'immagine della propria amministrazione (valore medio pari a 4,57).

Valori particolarmente positivi sono emersi anche per quanto riguarda il rapporto con i colleghi e il senso di appartenenza. Di contro alcuni settori sono caratterizzati da un basso livello globale di soddisfazione e richiedono pertanto opportune azioni di miglioramento:

- ✓ la carriera e lo sviluppo professionale (valore medio pari a 2,93);
- ✓ la mia organizzazione (valore medio pari a 2,76);
- ✓ il funzionamento del sistema (valore medio pari a 2,73).

Il valore medio più alto è stato attribuito dai lavoratori all'asserzione E.02-*ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro* (valore medio pari a 5,34), mentre il valore medio più basso è stato riscontrato all'asserzione N.04-*la mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano* (valore medio pari a 2,05).

Dall'analisi dei dati sopra presentati emerge che il superiore gerarchico ha una grossa responsabilità nella risoluzione delle problematiche attinenti l'Unità Operative che dirige. La funzione del "capo", infatti, sembra influenzare la carriera, l'orientamento e la crescita dei collaboratori. La percezione diffusa è quella di essere poco ascoltati, di non essere informati sul sistema aziendale né tanto meno essere coinvolti nelle decisioni che riguardano l'organizzazione, sebbene si ritiene di avere adeguate competenze che non vengono valorizzate.

Emerge, in particolare, la percezione di un'amministrazione non molto equa nell'assegnare i carichi di lavoro e le responsabilità, che non incentiva la carriera e lo sviluppo professionale. L'insoddisfazione da parte dei lavoratori non deriva solamente dall'aspetto economico ma soprattutto dall'assenza di coinvolgimento da parte dell'amministrazione.

I valori alquanto positivi del senso di appartenenza e dell'immagine dell'amministrazione ci inducono a presupporre che per i lavoratori dell'ASP di Crotona è particolarmente alto il legame con il proprio lavoro sebbene emergono delle defaillance rispetto al contesto lavorativo.

Bibliografia

- [1] F.Avallone – M.Bonaretti (a cura di), *Benessere Organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*, Soveria Mannelli, Rubbettino 2003.
- [2] E.Barbera – C.Tortone, *Glossario OMS della Promozione della Salute*, Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute, DoRS Regione Piemonte ASL TO3 2012.
- [3] M.Bonaretti – P.Testa (a cura di), *Persone al lavoro. Politiche e pratiche per il benessere organizzativo nelle amministrazioni pubbliche*, Soveria Mannelli, Rubbettino 2003.

Sitografia

<http://www.acp-italia.it> G.A. Romano, *La sindrome del burnout nelle helping professions nel paradigma Biopsicosociale*, anno 2005.

http://www.funzionepubblica.gov.it/media/341994/customer_satisfaction.pdf.

<http://www.in-formazione-psicologia.com> Sindrome da burnout nelle professioni sanitarie: analisi dei fattori eziologici.

<http://www.ipasvi.laspezia.net> Burnout: se lo conosci lo eviti.

<http://www.ospedalesicuro.eu/storia/materiali/doc/StressEndoscopia.pdf> Lavoro, Stress e Burn-Out in Ospedale: fattori di protezione e di rischio, specifici e aspecifici, in Endoscopia.

<http://www.psicopolis.com> Il burnout degli operatori sociali penitenziari.

http://www.unive.it/media/allegato/ateneo/trasparenza-amministrativa/performance/Relazione_benessere_organizzativo_2014.pdf.