

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

RAPPORTO N.1

ANALISI DEI DATI ANAGRAFICI

NUCLEO AZIENDALE DI VALUTAZIONE STRATEGICA

PROF. RENATO GUZZARDI COORDINATORE

TOMMASINA TARANTINO

ANGELA RIOLO

PATRIZIA MADIA

INTRODUZIONE

Il "benessere organizzativo" è 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 hanno dimostrato che le aziende 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.

Stare bene sul luogo di lavoro è di fondamentale importanza sia per l'individuo che per l'azienda. Un lavoratore, infatti, trascorre gran parte del proprio tempo sul luogo di lavoro ed è naturale che in condizioni di scarso benessere organizzativo anche per l'organizzazione gli effetti sono negativi: riduzione della produttività, mancanza di impegno da parte del lavoratore, ridotta disponibilità al lavoro, aumento delle situazioni conflittuali interne al servizio che possono portare a fenomeni quali burnout, mobbing, etc.....

La gestione del personale, spesso, soprattutto nel pubblico impiego, è intesa quasi esclusivamente come gestione giuridica ed economica dei dipendenti. Il nuovo sistema di organizzazione aziendale è, invece, basato sulla valorizzazione delle risorse umane e in particolare sullo stare bene con gli altri e sentirsi parte di un gruppo. Il "benessere del dipendente", infatti, si riflette positivamente sulla capacità di produrre un bene e/o un servizio.

La nuova cultura del lavoro si basa, quindi, sul concetto di valorizzazione dell'individuo come parte del contesto all'interno del quale diventa necessario favorire il benessere delle persone. A sua volta il benessere complessivo contribuisce a sviluppare il senso di appartenenza per l'organizzazione della quale l'individuo fa parte.

Diversi elementi concorrono al raggiungimento del benessere di un lavoratore sia da un punto di vista prettamente individuale come il riconoscimento di varie indennità e le progressioni di carriera, sia da un punto di vista organizzativo (collaborazione con colleghi e superiori, possibilità di mobilità, rapporti di fiducia).

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, infatti, un grosso problema nel campo lavorativo e ancor di più in ambito sanitario.

Da tali premesse possiamo, quindi, desumere che il benessere organizzativo di un'organizzazione dipende da quanto si riesce a sostenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli ed i ruoli. Sviluppare un clima motivazionale, collaborativo,

flessibile e fiducioso significa migliorare la salute mentale e fisica dei lavoratori, la soddisfazione dei clienti e degli utenti e, in via finale, ad aumentare la produttività.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

Il presente lavoro costituisce l'elaborato finale, che sarà suddiviso in più parti, dell'indagine conoscitiva sul Benessere Organizzativo che l'ASP di Crotone ha inteso avviare attraverso il NAVS/OIV ai sensi dell'art.14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n.150. La ricerca è stata rivolta a tutti i dipendenti, con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, al fine di ottenere un quadro globale delle percezioni, valorizzare le opinioni di tutti e promuovere la partecipazione attiva dei lavoratori.

Il [modello di questionario](#) per realizzare l'indagine sul personale dipendente è stato predisposto dal gruppo tecnico di lavoro individuato con Delibera del Direttore Generale n.386 del 28/7/2014.

Il modello contiene tre diversi questionari:

- 1) Questionario sul benessere organizzativo per rilevare il benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico;
- 2) Test sul BURN-OUT per valutare il livello di stress;
- 3) Test SF12 per valutare lo stato di salute.

Per quanto riguarda il questionario sul Benessere Organizzativo, basato sul [modello](#) predisposto dall'[ANAC](#) (ex-CIVIT) nel 2013, per ogni ambito di indagine è stato definito un gruppo di domande, che sono ritenute fondamentali per procedere ad una articolata analisi del contesto entro cui si svolge l'attività lavorativa e per procedere ad una comparazione dei risultati tra le diverse amministrazioni e tra i diversi comparti. Il questionario è formulato attraverso una tabella per la rilevazione dell'importanza che il dipendente attribuisce ad ogni singolo ambito individuato.

Il test sul BURN-OUT, la c.d. "Febbre di Burnout" è un test composto da 50 domande. Fornisce numerose informazioni che riguardano il rapporto tra persona e lavoro e può essere preso in considerazione per eventuali interventi e strategie preventive. La sindrome di burnout, infatti, secondo alcuni ricercatori si identifica con lo stress lavorativo specifico delle professioni di aiuto.

L'SF-12 (Short form health survey) è la versione breve del questionario SF-36. La finalità di tale test è di indagare la percezione delle condizioni psicofisiche di lavoratori.

LA SCALA DI MISURAZIONE

L'obiettivo dell'indagine sul "Benessere Organizzativo" è stato principalmente quello di misurare, nell'arco del tempo, dei fenomeni complessi che avvengono in un determinato contesto, al fine di attivare opportune azioni di miglioramento. Per questo motivo, è stato necessario utilizzare delle metodologie derivanti dalla ricerca sociale, che ci ha consentito di misurare fenomeni non facilmente osservabili e comprensibili.

Il modello sul Benessere Organizzativo predisposto dell'ANAC – Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex-CIVIT) ai sensi dell'art. 14 comma 5 del d.lgs. n. 150/2009, è costituito da tre tipologie di questionari, tra di loro integrati. I tre questionari sono basati su scale d'atteggiamento di tipo Lickert, per complessive 82 affermazioni (item), relative a 14 ambiti tematici, per le quali il dipendente doveva fornire un giudizio di disaccordo/accordo, attribuendo un punteggio da 1 (massimo disaccordo) a 6 (massimo accordo). Più alto è il valore rilevato, più alto è il livello di benessere percepito. Il valore medio relativo alle domande a polarità negativa (A.04, A.05, A.09, B.04, B.07, H.05) è già "ri-polarizzato" (la risposta "1" diventa "6", la risposta "2" diventa "5", ecc.), in modo tale che a valori crescenti corrispondano livelli più elevati di benessere organizzativo. L'Autorità ha optato per la scala con numero pari di risposte, priva quindi di un elemento centrale, al fine di polarizzare le risposte e non consentire posizioni di incertezza¹.

La Febbre di burn-out è un test abbastanza semplice: "pensando agli ultimi sei mesi, cerca di indicare se ti è capitato di sentire o fare le cose scritte di seguito. Segna con una X le voci che indicano sentimenti o fatti che ti sono capitati più spesso o con più intensità..... Quante crocette hai messo?..... Conta le crocette, dividi il loro numero per 4 e aggiungi 36. Il risultato di questa operazione è la tua "febbre" (tratto da: AA.VV. "L'operatore cortocircuito", CLUP, Milano, 1987)².

Il TEST SF12 permette di descrivere la salute di un gruppo di persone facendo uso di 2 domande per ciascuna delle seguenti scale del TEST SF-36: attività fisica, ruolo e salute fisica, ruolo e stato emotivo e salute mentale. Le rimanenti scale - dolore fisico, salute generale, vitalità e attività sociali - vengono descritte con una sola domanda ciascuna. Attraverso 12 delle 36 domande del questionario originale l'SF12 permette di indagare, solo i due indici sintetici, PCS (Physical Component Summary) per lo Stato Fisico e MCS (Mental Component Summary) per lo Stato mentale. I valori degli indici sintetici variano, sul campione osservato, da 10,5 a 69,7 per il Pcs e da 7,4 a 72,1 per l'indice Mcs indicando al loro crescere migliori condizioni di salute psicofisica. A livelli molto bassi (orientativamente sotto i 20 punti) di Pcs corrisponde una condizione di "sostanziali limitazioni nella cura di sé e nell'attività fisica, sociale e personale;

¹ A.N.A.C., *Rapporto di monitoraggio dei risultati delle indagini sul personale dipendente realizzate dalle amministrazioni pubbliche nel 2013-2014, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del d.lgs. n.150/2009*, giugno 2014

² BURNOUT: SE LO CONOSCI LO EVITI -

www.ipasvi.laspezia.net/images/ipafile/newsletter/news_002_burnout.pdf

importante dolore fisico; frequente stanchezza; la salute è giudicata scadente". Un basso indice di stato di salute psicologico evidenzia invece "frequente disagio psicologico; importante disabilità sociale e personale dovuta a problemi emotivi; la salute è giudicata scadente"³.

I RISULTATI

La rilevazione è stata effettuata tramite la somministrazione del questionario in formato cartaceo riconsegnato in forma anonima nel periodo intercorrente tra il 10 novembre e il 5 dicembre 2014. Prima della compilazione del questionario, sono stati sensibilizzati i dirigenti/responsabili dei servizi sulle attività e le finalità dell'indagine sul benessere organizzativo. Inoltre è stata data ampia informativa ai lavoratori.

In base ai dati forniti dall'Ufficio Gestione Risorse Umane, al 30 settembre 2014, il totale dei dipendenti era n.1.563, di cui n.131 a tempo determinato. Occorre precisare che molti dipendenti a TD sostituivano nell'arco temporale preso in esame, dipendenti assenti per maternità, malattia etc..., pertanto il numero totale non coincideva con il numero dei dipendenti effettivamente in servizio. Inoltre vista la particolarità dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone dislocata su un territorio di 27 comuni, non è stato possibile raggiungere tutto il target entro il termine prefissato.

Pertanto sono stati distribuiti n.1.401 questionari e ne sono stati restituiti n.1.011, che corrispondono ad un tasso di risposta pari al 72%.

Nella fase di somministrazione molti dipendenti hanno manifestato il timore di essere identificati, in particolar modo sulle informazioni riguardanti la parte anagrafica. In realtà il questionario somministrato era basato su aspetti riguardanti l'amministrazione nel suo complesso e mirava a valutare la percezione che avevano dell'amministrazione le persone che vi lavoravano in quel periodo.

L'indagine ha, comunque, prodotto n.890 questionari "validi" che in termini percentuale corrisponde all'88,03% delle schede restituite. Per questionario valido si intende un questionario "visionato" in tutte le sue pagine ed infine confermato dal dipendente: il questionario è considerato valido anche se mancante di alcune risposte. Le schede non valide sono state n.121 (11,97% del totale) di cui n.57 bianche (5,64% del totale), n.48 nulle (4,75% del totale) e n.16 deteriorate (1,58% del totale).

³ www3.istat.it/sanita/sociosan/metadati.pdf

La partecipazione complessivamente è stata soddisfacente, superando ogni aspettativa. Un tale risultato ci ha consentito, in termini di analisi, di raggiungere una rappresentatività della realtà analizzata abbastanza elevata.

I risultati dell'indagine sono stati elaborati non solo in forma aggregata in modo da non consentire la possibilità di identificazione del rispondente, ma anche in relazione a specifiche caratteristiche.

L'immissione dei dati è stata particolarmente lunga e complessa, sia per il numero elevato delle schede validate, sia per il numero complessivo delle risposte da inserire. I dati sono stati inseriti, attraverso un file in Excel predisposto dal gruppo di lavoro.

SCHEDA ANAGRAFICA

Per ciascun dipendente coinvolto, il questionario ha previsto la rilevazione delle seguenti informazioni di tipo anagrafico e lavorativo:

- Genere
- Tipo di contratto
- Fascia di età
- Istruzione
- Anzianità di servizio
- Qualifica
- Area di attività

Elaborare i risultati in relazione a tali informazioni ci ha consentito di capire aspetti collegati alla diversa percezione dello stesso fenomeno da parte dei singoli dipendenti sulla base dell'appartenenza di genere, della titolarità di un contratto di lavoro stabile o precario, della età anagrafica, della esperienza lavorativa maturata, della collocazione nella scala gerarchica.

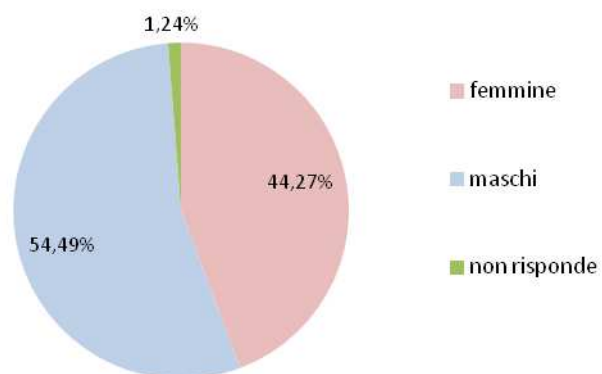
I questionari con anagrafe completa sono stati n.857 ovvero il 96,29% delle schede valide. Le schede incomplete sono state n.33 di cui n.2 con anagrafe non compilato.

Le partecipanti di genere femminile sono state n.394 (pari al 44,27% su un totale di n.890 questionari validi), quelli di genere maschile n.485 (pari a 54,49%). Solo l'1,24% del totale non ha risposto sulla differenza di genere (tabella 1).

tabella 1

genere	n. questionari (1)	% sul totale dei questionari (2)=((1)/890)%
femmine	394	44,27%
maschi	485	54,49%
non risponde	11	1,24%
totale	890	100,00%

grafico 1 - GENERE



Nel profilo lavorativo si riscontra un 7,64% di unità lavorative con contratto a tempo determinato. I partecipanti a tempo indeterminato superano l'80% del campione analizzato (tabella 2)

tabella 2

n. questionari	% sul totale dei questionari
----------------	------------------------------

Tipo di contratto	(1)	(2)=((1)/890)%
a tempo indeterminato	818	91,91%
a tempo determinato	68	7,64%
non risponde	4	0,45%
totale	890	100,00%

grafico 2 – TIPO DI CONTRATTO



L'età dei partecipanti è compresa nell'intervallo tra i 18 e i 70 anni ricodificata in 5 gruppi come si evince dalla tabella 3: fino a 30 anni (n.11 pari a 1,24%), da 31 a 40 anni (n.90 pari a 10,11%), da 41 a 50 anni (n.229 pari a 25,73%), da 51 a 60 anni (n.445 pari a 50%) e più di 60 anni (n.108 pari a 12,13%). Sette partecipanti non hanno risposto.

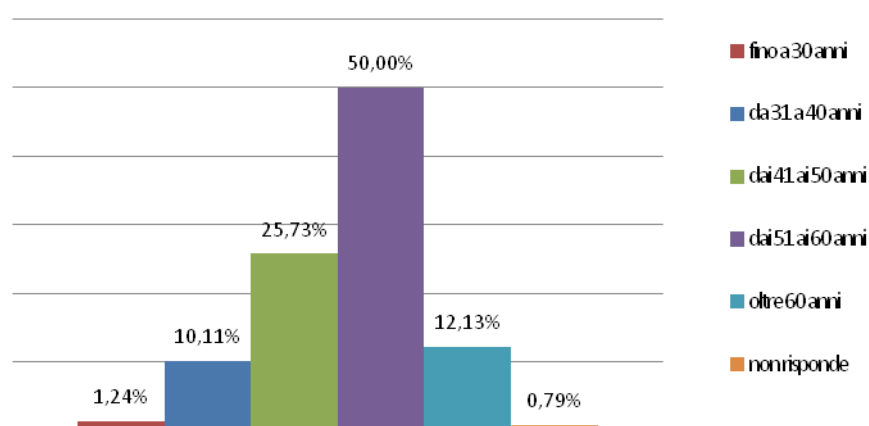
L'età media supera i 50 anni con una elevata percentuale di ultra60enni (12,13%) che superano addirittura gli under40enni (11,35%).

tabella 3

Fascia di età	n. questionari	% sul totale dei questionari
	(1)	(2)=((1)/890)%
fino a 30 anni	11	1,24%
da 31 a 40 anni	90	10,11%

da 41 a 50 anni	229	25,73%
da 51 a 60 anni	445	50,00%
oltre 60 anni	108	12,13%
non risponde	7	0,79%
totale	890	100,00%

grafico 3 – FASCIA DI ETA'

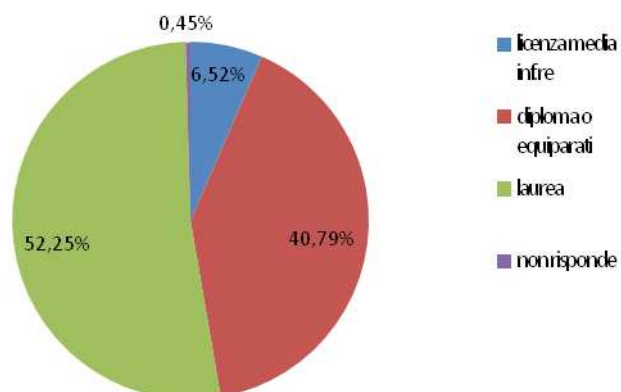


Il livello di scolarità è molto alto con n.465 laureati (pari a 52,25%). Il 40,79% (pari a n.363) sono stati i partecipanti in possesso del diploma di scuola media superiore e solo il 6,52% (pari a n.58) quelli in possesso del diploma di scuola media inferiore. Per n.4 partecipanti non è stato possibile ottenere informazioni sul titolo di studio (tabella 4).

tabella 4

	n. questionari	% sul totale dei questionari
istruzione	(1)	(2)=((1)/890)%
licenza media inf.re	58	6,52%
diploma o equiparati	363	40,79%
laurea	465	52,25%
non risponde	4	0,45%
totale	890	100,00%

grafico 4 - ISTRUZIONE

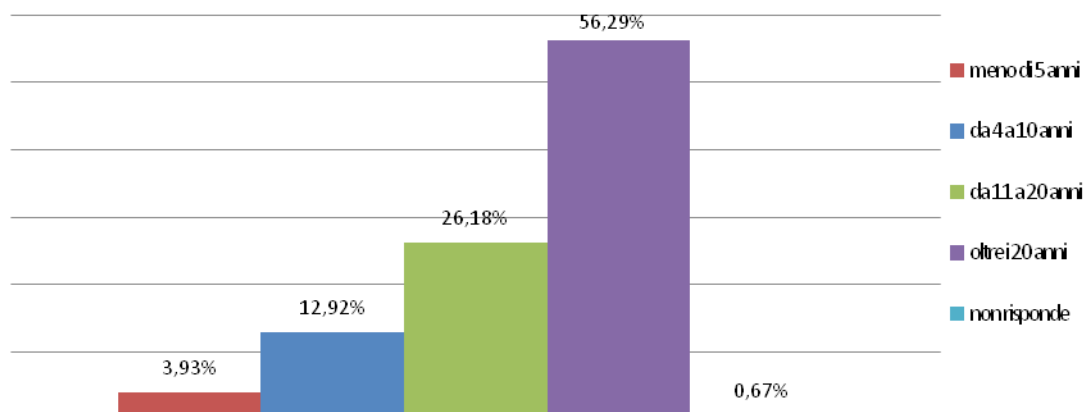


Tra i partecipanti si nota la presenza in Azienda di una popolazione molto “vecchia” anche dal punto di vista lavorativo oltre che anagrafica. Infatti n.501 (pari al 56,29%) dipendenti hanno dichiarato di lavorare da oltre 20 anni, n.233 (pari al 26,18%) da 11 a 20 anni, n.115 (pari al 12,92%) da 6 a 10 anni e solo n.35 (pari al 3,93%) hanno dichiarato di avere meno di 5 anni di servizio. N.6 dipendenti non hanno risposto a tale domanda (tabella 5).

tabella 5

Anzianità di servizio	n. questionari (1)	% sul totale dei questionari (2)=((1)/890)%
meno di 5 anni	35	3,93%
da 6 a 10 anni	115	12,92%
da 11 a 20 anni	233	26,18%
oltre i 20 anni	501	56,29%
non risponde	6	0,67%
totale	890	100,00%

grafico 5 – ANZIANITA' DI SERVIZIO

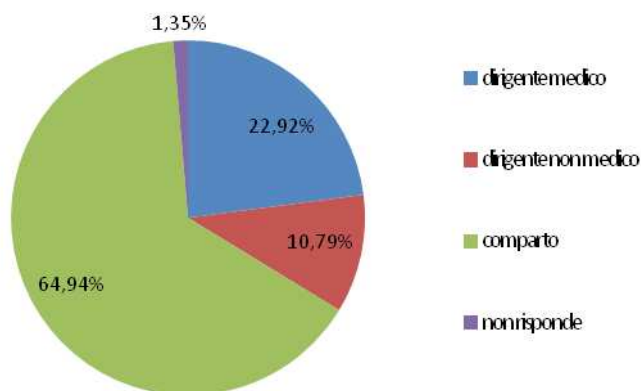


Tra i partecipanti, n.204 (pari al 22,92%) rivestono il ruolo di dirigente medico, n.96 (pari al 10,79%) si sono identificati come dirigente non medico mentre i restanti n.578 (pari al 64,94%) sono impiegati nel comparto sanitario/tecnico/amministrativo/professionale. N.12 partecipanti non hanno risposto a tale quesito (tabella 6).

tabella 6

	n. questionari	% sul totale dei questionari
qualifica	(1)	(2)=((1)/890)%
dirigente medico	204	22,92%
dirigente non medico	96	10,79%
comparto	578	64,94%
non risponde	12	1,35%
totale	890	100,00%

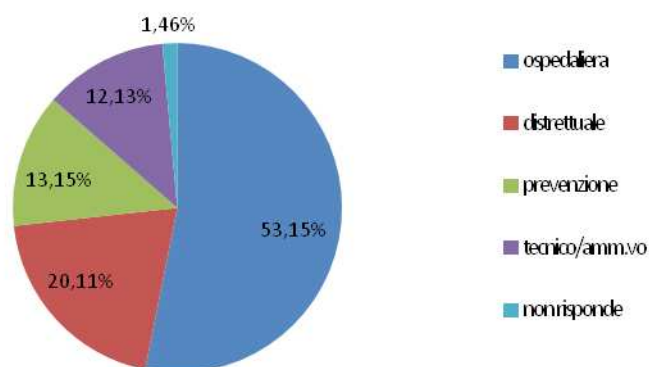
grafico 6 – QUALIFICA



L'area di appartenenza è quella ospedaliera per la maggior parte dei partecipanti (n.473 pari al 69,2%). I restanti prestano servizio nell'area distrettuale (n.179 pari al 20,11%), nella prevenzione (n.117 pari al 13,15%) e nei servizi tecnici amministrativi (n.108 pari al 12,13%). Non rispondono n.13 partecipanti (tabella 7).

tabella 7

	n. questionari	% sul totale dei questionari
area di attività	(1)	(2)=((1)/890)%
ospedaliera	473	53,15%
distrettuale	179	20,11%
prevenzione	117	13,15%
tecnico/amm.vo	108	12,13%
non risponde	13	1,46%
totale	890	100,00%

grafico 7 – AREA DI ATTIVITA'

Incrociando i dati, come si evince dalle tabelle 8 e 8 bis, notiamo che su n.818 dipendenti a tempo indeterminato n.456 (pari al 55,75%) sono uomini mentre n.353 (pari al 43,15%) sono donne. Diversamente a tempo determinato le donne (n.41 pari al 60,29%) sono in numero maggiore rispetto agli uomini (n.27 pari al 39,70%). Per n.11 partecipanti non è stato possibile individuare la differenza di genere, n.9 a tempo indeterminato e n.2 sono i partecipanti che non hanno compilato la scheda anagrafica.

tabella 8

	donna	uomo	non risponde	totale
tempo indeterminato	353	456	9	818
tempo determinato	41	27	0	68

determinato				
non risponde	0	2	2	4
totale	394	485	11	890

grafico 8

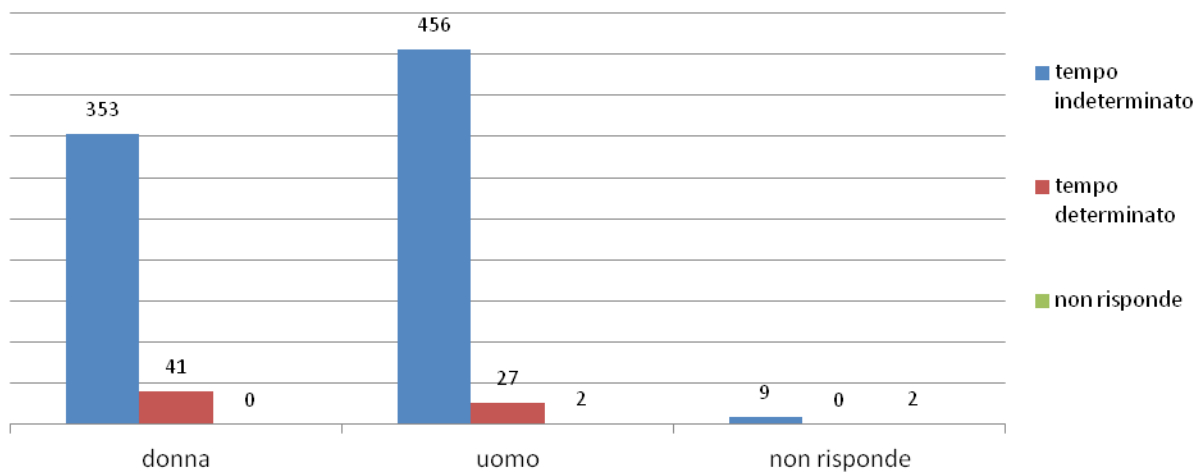
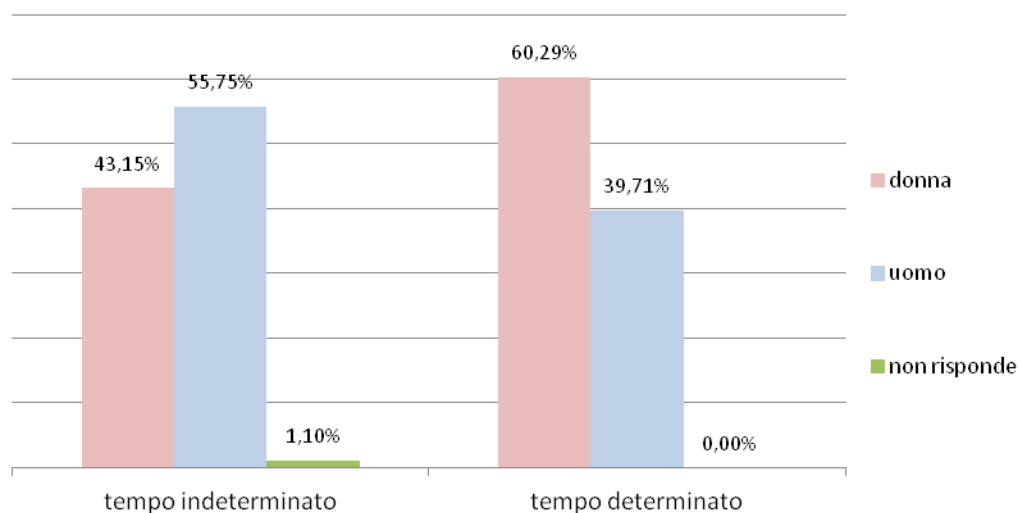


tabella 8 bis

	donna	uomo	non risponde	totale
tempo indeterminato	43,15%	55,75%	1,10%	100,00%
tempo determinato	60,29%	39,71%	0,00%	100,00%

grafico 8 bis



Come si evince dalle tabelle e dai grafici successivi (tabella 9, tabella 9bis e tabella 9ter), gli undici dipendenti che hanno risposto al questionario fino ai 30 anni sono tutti a tempo determinato, dato sicuramente rappresentativo del blocco del turnover di questi ultimi anni. È altrettanto interessante notare che nonostante l'aumentare dell'età un certo numero di dipendenti, seppur esiguo, mantiene lo status di tempo determinato addirittura oltre i 60 anni.

tabella 9

	Tempo indeterminato	Tempo determinato	non risponde	totale
fino a 30 anni	0	11	0	11
dai 31 ai 40 anni	61	29	0	90
dai 41 ai 50 anni	208	19	2	229
dai 51 ai 60 anni	437	8	0	445
oltre i 60 anni	107	1	0	108
non risponde	5	0	2	7
totale	818	68	4	890

grafico 9

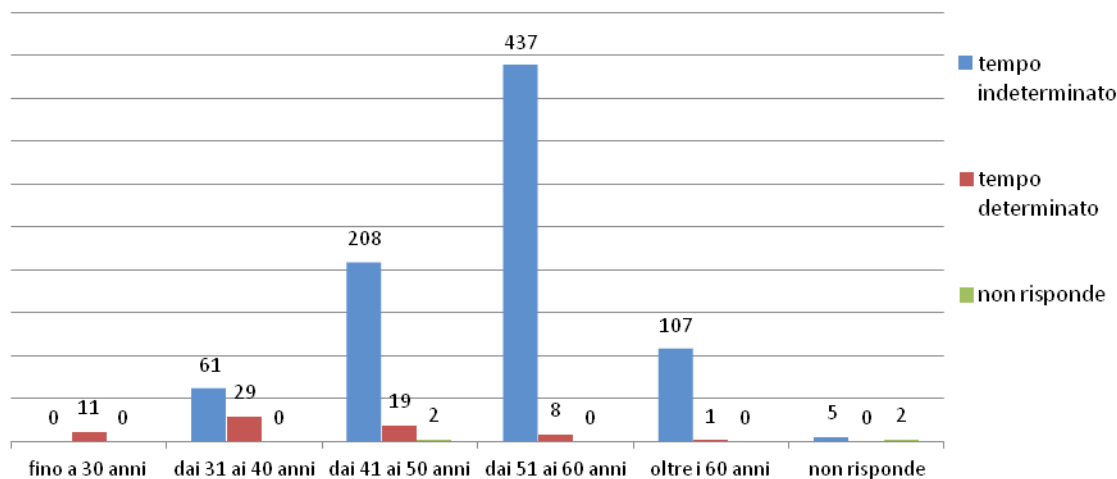


tabella 9 bis

	Tempo indeterminato	Tempo determinato
fino a 30 anni	0,00%	16,18%
dai 31 ai 40 anni	7,46%	42,65%
dai 41 ai 50 anni	25,43%	27,94%

dai 51 ai 60 anni	53,42%	11,76%
oltre i 60 anni	13,08%	1,47%
non risponde	0,61%	0,00%
totale	100,00%	100,00%

grafico 9 bis

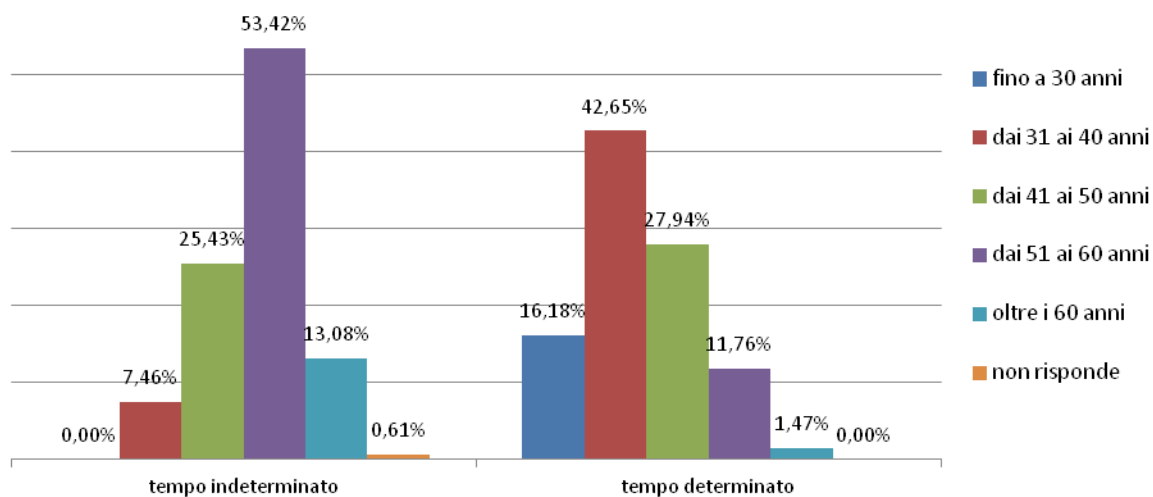
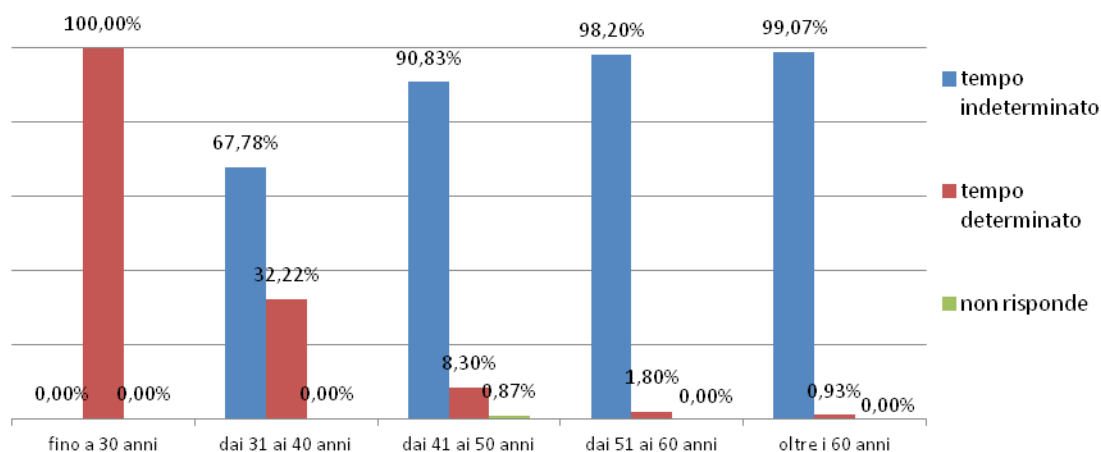


tabella 9 ter

	Tempo indeterminato	Tempo determinato	non risponde	totale
fino a 30 anni	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
dai 31 ai 40 anni	67,78%	32,22%	0,00%	100,00%
dai 41 ai 50 anni	90,83%	8,30%	0,87%	100,00%
dai 51 ai 60 anni	98,20%	1,80%	0,00%	100,00%
oltre i 60 anni	99,07%	0,93%	0,00%	100,00%

grafico 9 ter



Confrontando il tipo di contratto di lavoro con l'istruzione notiamo che n.404 (pari al 49,39%) dei partecipanti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e n.60 (pari all'88,24%) dei partecipanti con contratto di lavoro a tempo determinato hanno dichiarato di essere in possesso della laurea. Di converso una bassissima percentuale (6,72% a tempo indeterminato e 4,41% a tempo determinato) sono i dipendenti che hanno dichiarato di avere un diploma di licenza media inferiore (tabella 10 e tabella 10bis).

tabella 10

	licenza media inferiore	diploma o equiparati	laurea	non risponde	totale
tempo indeterminato	55	357	404	2	818
tempo determinato	3	5	60	0	68
non risponde	0	1	1	2	4
totale	58	363	465	4	890

grafico 10

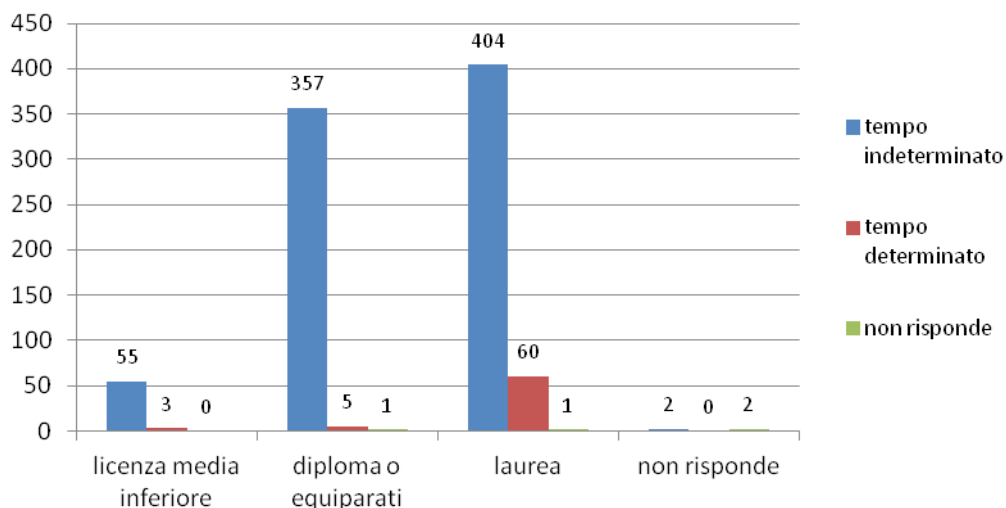
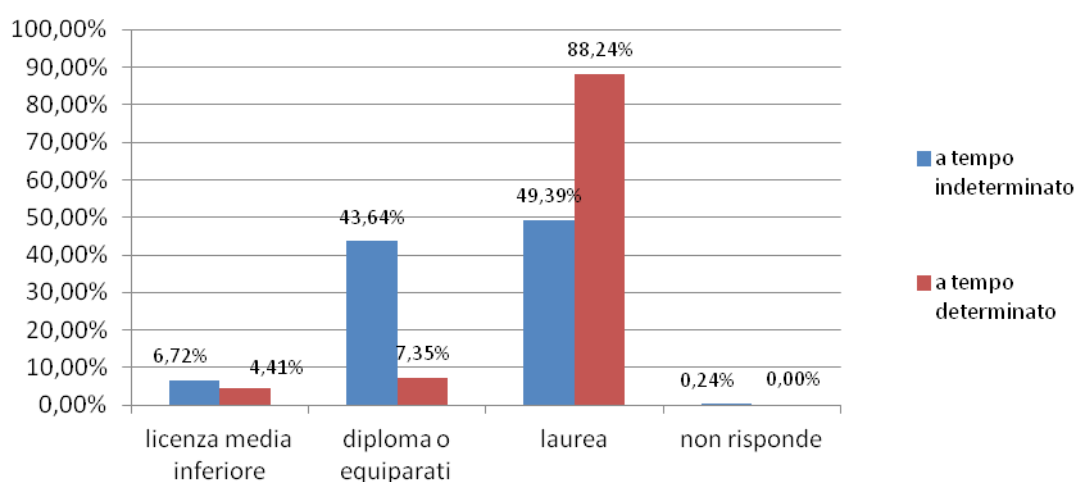


tabella 10 bis

	licenza media inferiore	diploma o equiparati	laurea	non risponde	totale
tempo indeterminato	6,72%	43,64%	49,39%	0,24%	100,00 %
tempo determinato	4,41%	7,35%	88,24%	0,00%	100,00 %

grafico 10 bis



Dalle tabelle e dai grafici successivi notiamo, infine, che fino a 30 anni i dipendenti che hanno risposto al questionario sono tutti laureati (n.11 pari a 2,37% del totale dei laureati). Il numero dei laureati è minore di una piccola percentuale rispetto ai diplomati solo tra i dipendenti dai 51 ai 60 anni (n.110 diplomati, n.104 laureati). In termini percentuali il numero dei dipendenti non scolarizzati sale con l'aumentare dell'età, mentre la percentuale maggiore di laureati la troviamo tra i dipendenti dai 31 ai 40 anni (tabella 11 e tabella 11bis).

tabella 11

	licenza media inferiore	diploma o equiparati	laurea	non risponde	totale
fino a 30 anni	0	0	11	0	11
dai 31 ai 40 anni	3	18	69	0	90
dai 41 ai 50 anni	15	110	104	0	229
dai 51 ai 60 anni	31	191	222	1	445
oltre i 60 anni	9	42	57	0	108
non risponde	0	2	2	3	7
totale	58	363	465	4	890

grafico 11

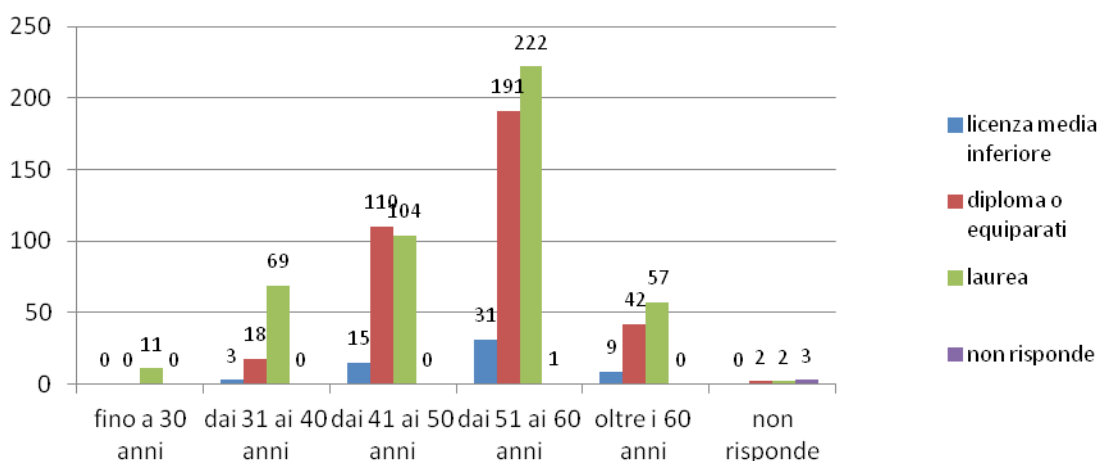


tabella 11 bis

	licenza media inferiore	diploma o equiparati	laurea	non risponde	totale
fino a 30 anni	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00 %
dai 31 ai 40 anni	3,33%	20,00%	76,67%	0,00%	100,00 %
dai 41 ai 50 anni	6,55%	48,03%	45,41%	0,00%	100,00 %
dai 51 ai 60 anni	6,97%	42,92%	49,89%	0,22%	100,00 %
oltre i 60 anni	8,33%	38,89%	52,78%	0,00%	100,00 %

grafico 11 bis

