



# **Indagine sul personale dipendente Anno 2014**

**Presentazione sintetica dei risultati**

## Gli strumenti

Ai sensi dell'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, i livelli di benessere organizzativo del personale dipendente sono stati rilevati attraverso il questionario fornito dalla CIVIT e riportato nell'“Allegato A – Indagini sul personale dipendente” del presente documento.

## Il questionario

Il questionario è strutturato nei seguenti ambiti di indagine:

- A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato
- B - Le discriminazioni
- C - L'equità nella mia amministrazione
- D - Carriera e sviluppo professionale
- E - Il mio lavoro
- F - I miei colleghi
- G - Il contesto del mio lavoro
- H - Il senso di appartenenza
- I - L'immagine della mia amministrazione
- L - La mia organizzazione
- M - Le mie performance
- N - Il funzionamento del sistema
- O - Il mio capo e la mia crescita
- P - Il mio capo e l'equità

Ciascun ambito si articola in un gruppo di domande.

Per ciascuna opzione di risposta il dipendente può esprimere una valutazione attraverso una scala che va da 1 (minimo grado di importanza attribuito / totale disaccordo con l'affermazione) a 6 (massimo grado di importanza attribuito / totale accordo con l'affermazione).

Complessivamente l'indagine ha sondato i seguenti aspetti:

- benessere organizzativo (ambiti: A, B, C, D, E, F, G, H, I);
- grado di condivisione del sistema di valutazione (ambiti: L, M, N);
- valutazione del proprio superiore gerarchico (ambiti: O, P).

## I risultati

Ha partecipato alla rilevazione il personale dipendente in forze alla data di somministrazione del modello.

La percentuale di adesione è stata esattamente pari a quella dell'indagine precedente, 86%: su 29 dipendenti sono stati raccolti 25 questionari.

Di seguito i risultati analizzati per ciascun ambito di indagine.

Il punteggio è espresso dalla media delle valutazioni espresse per ogni quesito.

### A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

Quesiti:

A.01 - Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)

A.02 - Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione

A.03 - Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti

A.04 - 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, ...)

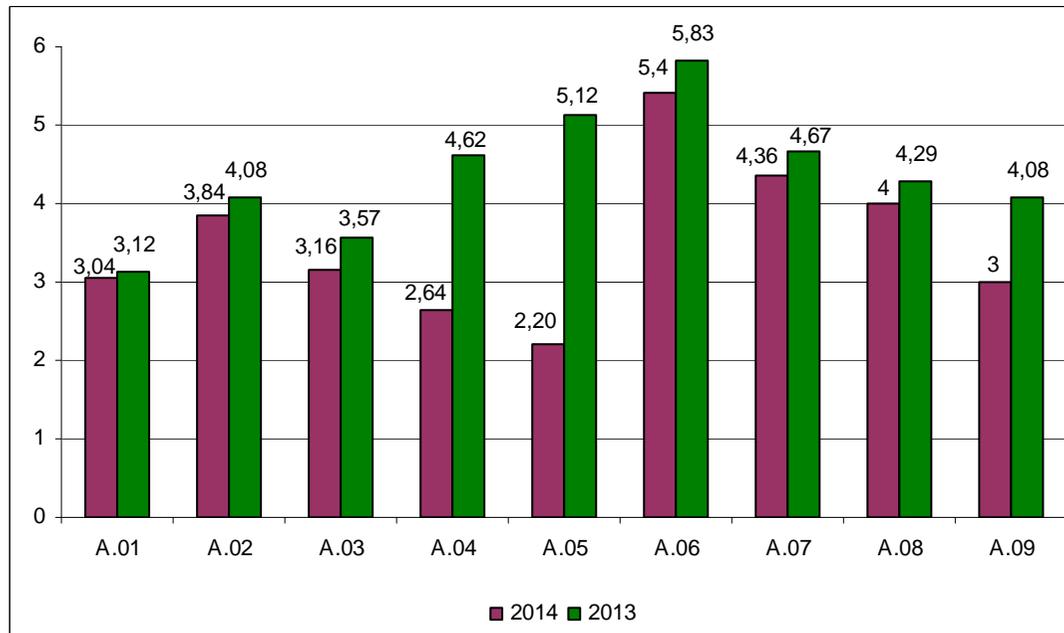
A.05 - Sono soggetto/a a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

A.06 - Sul mio luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare

A.07 - Ho la possibilità di prendere sufficienti pause

A.08 - Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili

A.09 - 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 ...)



L'indagine ha rivelato che il personale dipendente percepisce poco sicuro il luogo di lavoro e poco soddisfacenti le caratteristiche degli ambienti. Tali parametri, rilevati dai primi tre quesiti dell'ambito A, sono sostanzialmente invariati rispetto alla precedente indagine, con una diminuzione percentuale compresa tra -3% e -13%.

In miglioramento la percezione di benessere nel clima di lavoro; in particolare si segnalano meno atti di mobbing e molestie, rilevati dai quesiti A04 e A05 che registrano una diminuzione del -75% e del -133% rispettivamente.

## B - Le discriminazioni

Quesiti:

B.01 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia appartenenza sindacale

B.02 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento politico

B.03 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia religione

B.04 - La mia identità di genere costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro

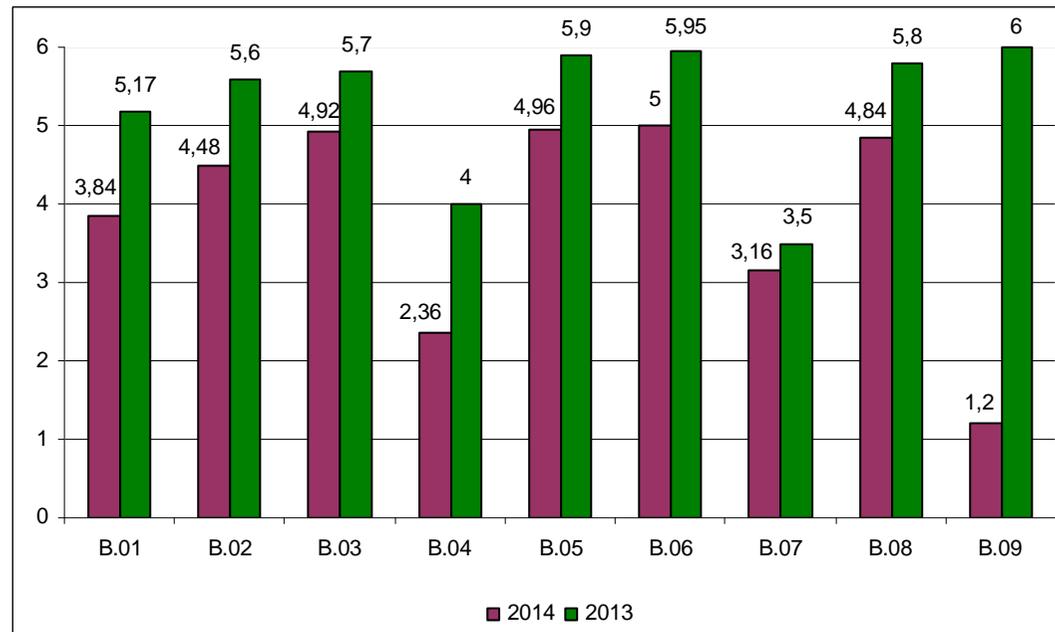
B.05 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia etnia e/o razza

B.06 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia lingua

B.07 - La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro

B.08 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione al mio orientamento sessuale

B.09 - Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)



Il secondo ambito d'indagine segnala un peggioramento nella percezione delle discriminazioni su tutti i quesiti. In particolare, l'appartenenza sindacale, l'orientamento politico e sessuale, le disabilità, sono percepiti come ostacoli nei percorsi di valorizzazione.

Solo le domanda B04 e B07, segnano un leggero miglioramento rispetto all'indagine precedente, con riferimento all'identità di genere e all'età anagrafica quali ostacoli alla valorizzazione del lavoro.

## C - L'equità nella mia amministrazione

Quesiti:

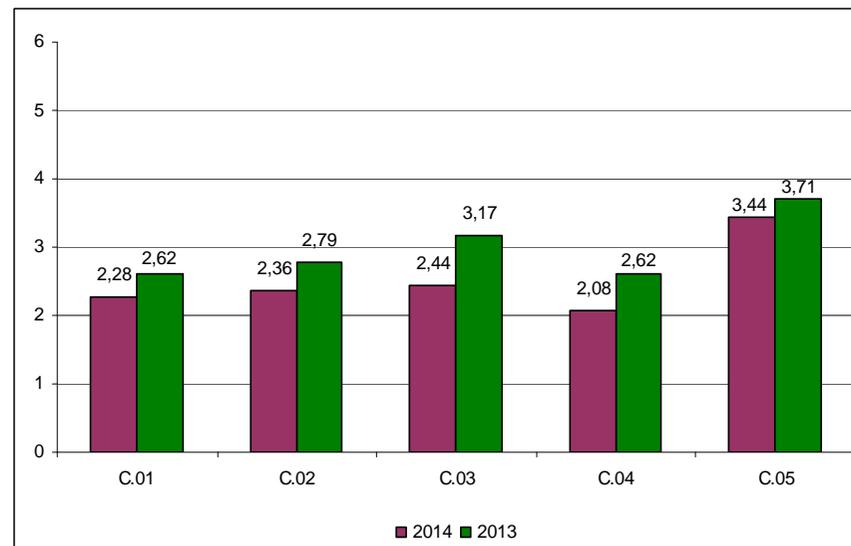
C.01 - Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro

C.02 - Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità

C.03 - Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione

C.04 - Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto

C.05 - Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale



Appare poco soddisfacente la percezione di equità e imparzialità nella distribuzione dei carichi di lavoro, delle responsabilità e della retribuzione, anche in rapporto al tipo di mansione svolta.

Rispetto alla precedente indagine i quesiti che mostrano un peggioramento più consistente sono il C03 e C04, relativi all'equilibrio tra la retribuzione, l'impegno e la qualità/quantità di lavoro, con una diminuzione del punteggio di -30% e -26% rispettivamente.

## D - Carriera e sviluppo professionale

Quesiti:

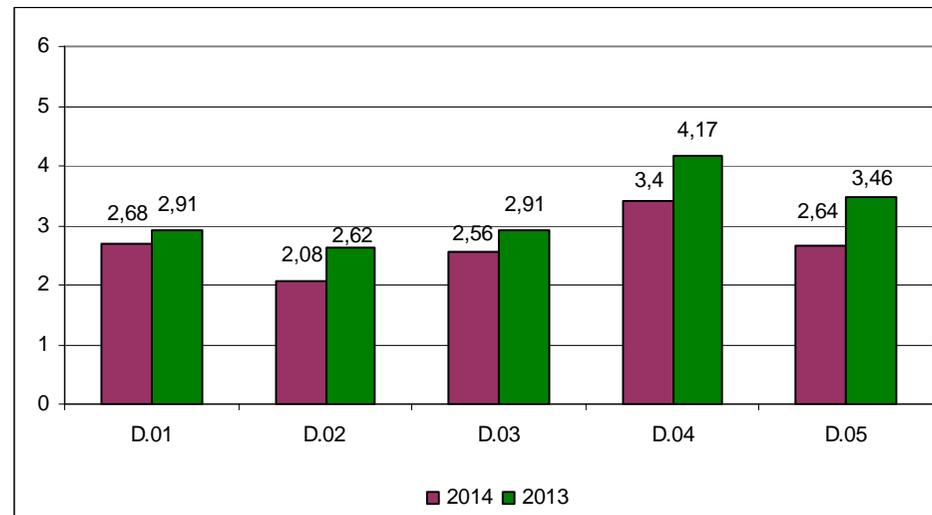
D.01 - Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità

D.02 - Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito

D.03 - Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli

D.04 - Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale

D.05 - Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'ente



L'indagine mostra una scarsa percezione di chiarezza riguardo i percorsi professionali e le politiche attivate dall'ente per favorire le opportunità di carriera e di sviluppo professionale della propria forza lavoro.

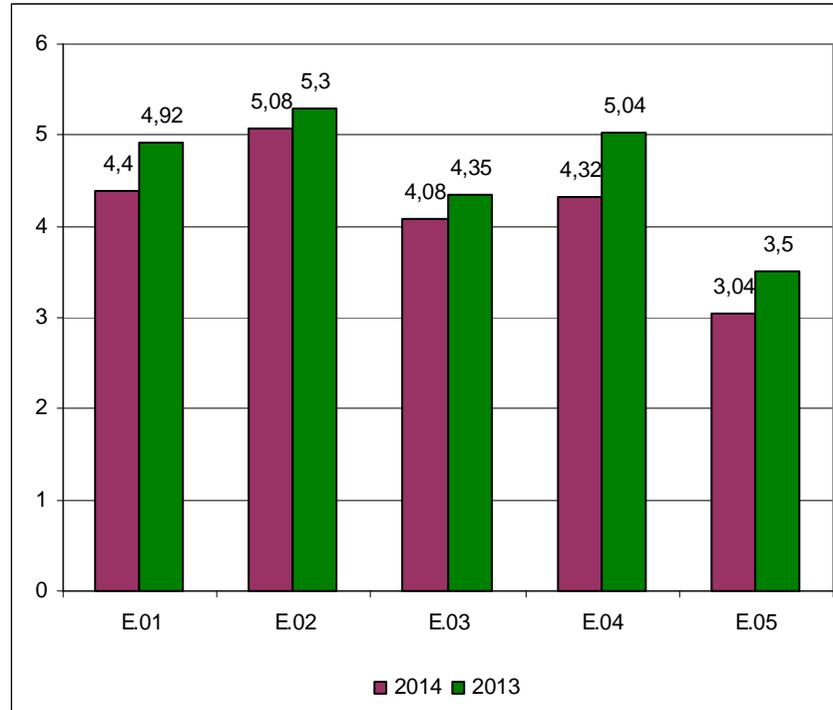
La percezione di adeguatezza del ruolo ricoperto al proprio profilo professionale, che nella precedente rilevazione aveva avuto il punteggio più alto di questa classe di quesiti, mostra una diminuzione del 23% passando da 4,17 a 3,4 punti su 6.

Ulteriori diminuzioni di punteggio si rilevano nei quesiti D02 e D06 relativamente alla possibilità di carriera nell'ente con riferimento al merito e alla soddisfazione relativamente al proprio percorso professionale all'interno dell'ente; i punteggi diminuiscono del 26% e del 31% rispettivamente.

## **E - Il mio lavoro**

Quesiti:

- E.01 - So quello che ci si aspetta dal mio lavoro
- E.02 - Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro
- E.03 - Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro
- E.04 - Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro
- E.05 - Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale



Nonostante il punteggio mostri una diminuzione per tutte le domande di questo ambito, competenze possedute, autonomia, obiettivi, risorse e strumenti non paiono essere elementi problematici; il senso di realizzazione personale si attesta invece su livelli di soddisfazione più bassi.

## F - I miei colleghi

Quesiti:

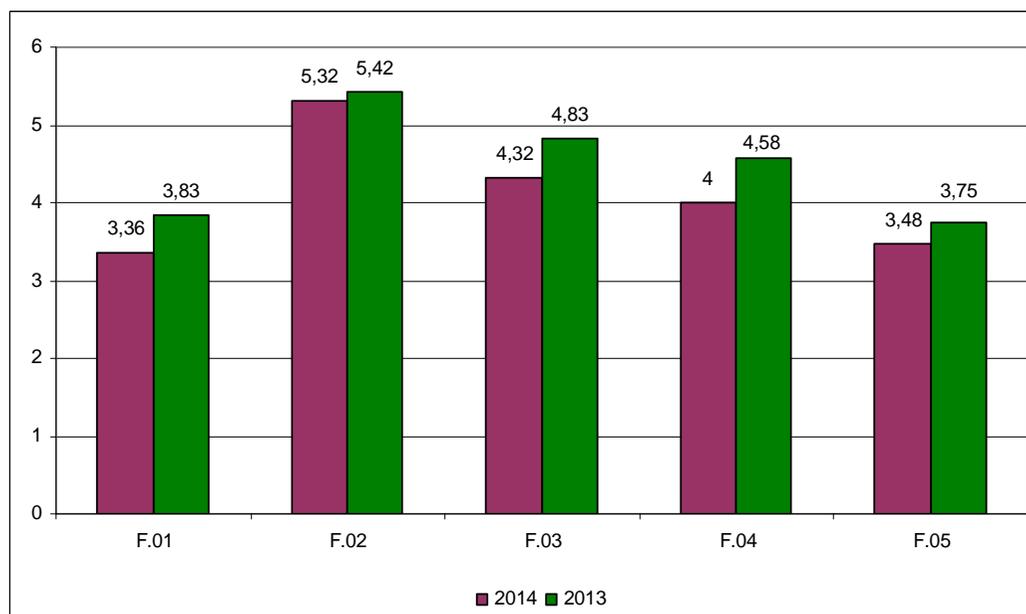
F.01 - Mi sento parte di una squadra

F.02 - Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti

F.03 - Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi

F.04 - Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti

F.05 - L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare



Nonostante il punteggio sia in leggera diminuzione rispetto alla precedente indagine, il personale ha comunque una buona attitudine personale ad aiutare i colleghi e soddisfacenti livelli di stima e rispetto reciproco.

L'organizzazione dell'ente sembra poco confacente al lavoro in gruppo, con un punteggio di 3,48 (-8% rispetto al 2013); il senso di appartenenza ad una squadra con 3,36 punti su 6, diminuisce del 14% rispetto all'indagine precedente.

## G - Il contesto del mio lavoro

Quesiti:

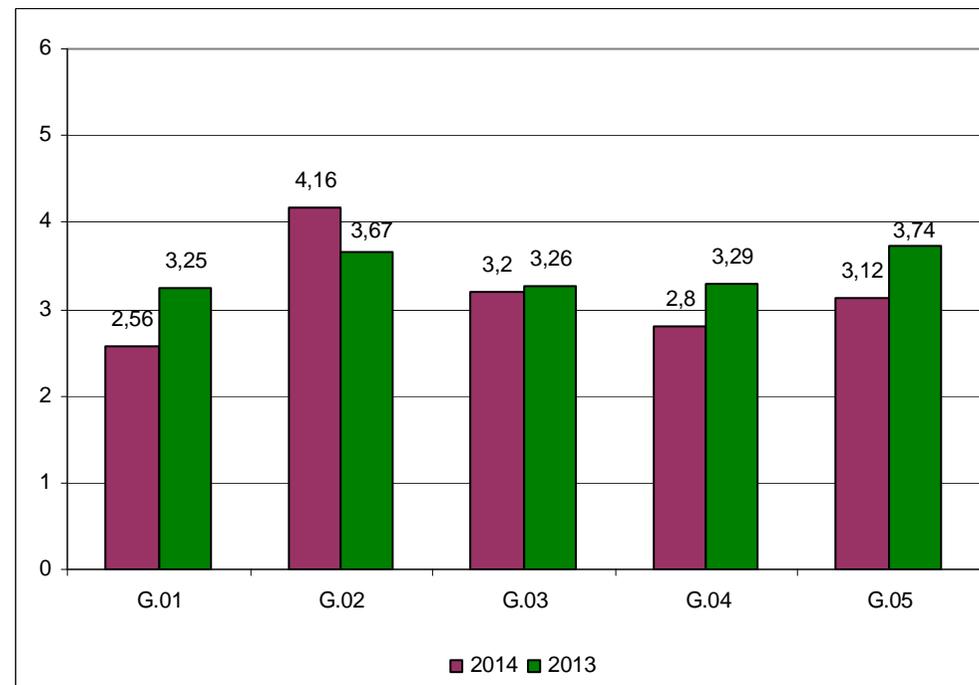
G.01 - La mia organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione

G.02 - Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro

G.03 - I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti

G.04 - La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata

G.05 - La mia organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi lavoro e dei tempi di vita



Confronto alla precedente indagine migliora la percezione di chiarezza con riferimento alle regole di comportamento, +12%. Si rileva invece un calo nel livello di soddisfazione inerente gli investimenti in capitale umano, -27% e alla circolazione interna delle informazioni -18%.

## H - Il senso di appartenenza / I - L'immagine della mia amministrazione

Quesiti:

H.01 - Sono orgoglioso quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente

H.02 - Sono orgoglioso quando il mio ente raggiunge un buon risultato

H.03 - Mi dispiace se qualcuno parla male del mio ente

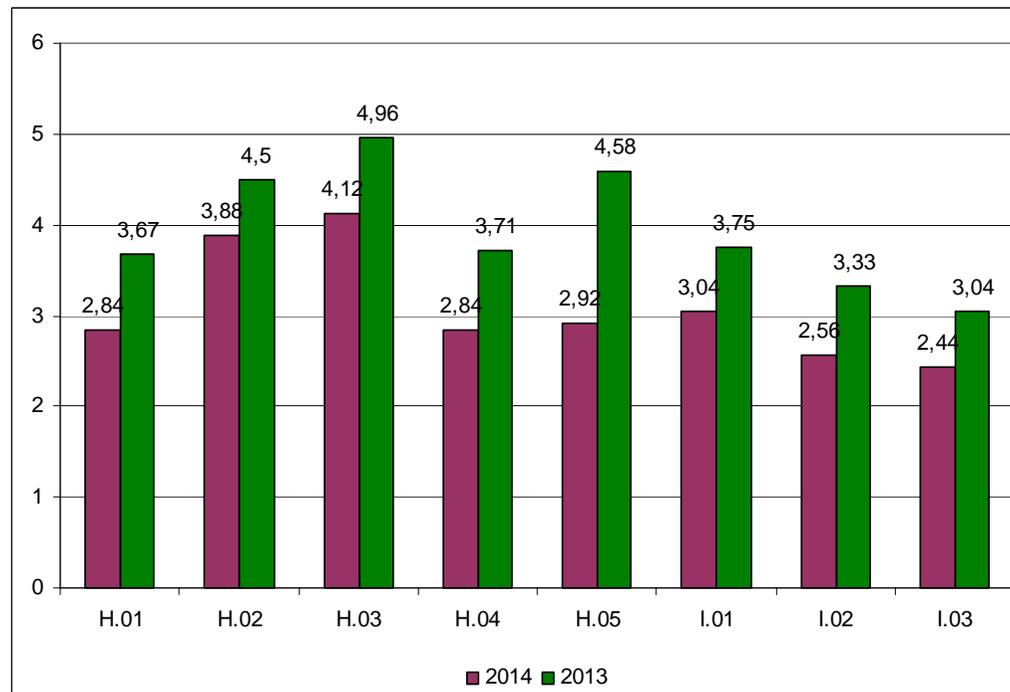
H.04 - I valori e i comportamenti praticati nel mio ente sono coerenti con i miei valori personali

H.05 - Se potessi, comunque cambierei ente

I.01 - La mia famiglia e le persone a me vicine pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività

I.02 - Gli utenti pensano che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per loro e per la collettività

I.03 - La gente in generale pensa che l'ente in cui lavoro sia un ente importante per la collettività



Gli ambiti di indagine “senso di appartenenza” e “immagine dell’amministrazione” segnalano importanti diminuzioni di punteggio. In particolare non viene avvertito un atteggiamento esterno favorevole nei confronti della Camera; la percezione di utilità e importanza dell’ente da parte di soggetti esterni è considerata in diminuzione di circa il 25%.

## L - La mia organizzazione

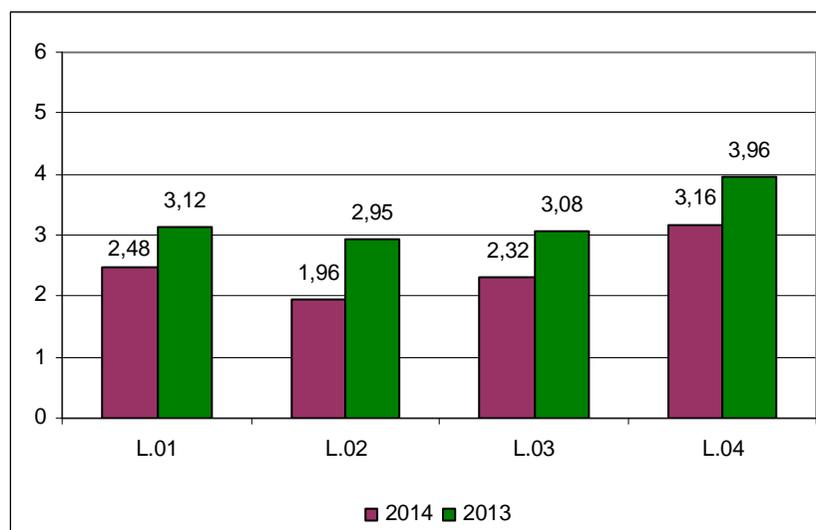
Quesiti:

L.01 - Conosco le strategie della mia amministrazione

L.02 - Condivido gli obiettivi strategici della mia amministrazione

L.03 - Sono chiari i risultati ottenuti dalla mia amministrazione

L.04 - È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell’amministrazione



Dall’indagine emerge una bassa capacità di visione e condivisione dell’orientamento strategico della CCIAA e dei risultati che essa consegue.

Rispetto alla rilevazione precedente si osserva una considerevole diminuzione di punteggio in tutti i quesiti dell'ambito in oggetto, in particolar modo il quesito L02, relativo alla condivisione degli obiettivi strategici dell'amministrazione, registra un calo del 51%, passando, in media, da 2,95 a 1,96 punti su 6.

## M - Le mie performance

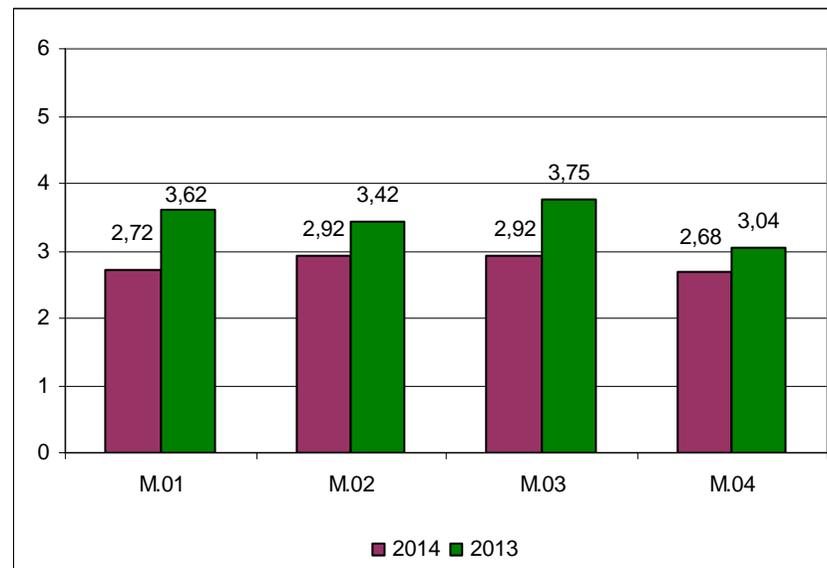
Quesiti:

M.01 - Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro

M.02 - Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'amministrazione con riguardo al mio lavoro

M.03 - Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro

M.04 - Sono correttamente informato su come migliorare i miei risultati



Appare in diminuzione la soddisfazione del sistema di valutazione della performance in termini di efficacia motivazionale.

Il quesito che mostra la diminuzione di punteggio più rilevante è l'M01, che passa da 3,62 a 2,72 (-33%); segue l'M03 che rivela che il personale non si sente correttamente informato sulla valutazione del proprio lavoro (-28%).

## N - Il funzionamento del sistema

Quesiti:

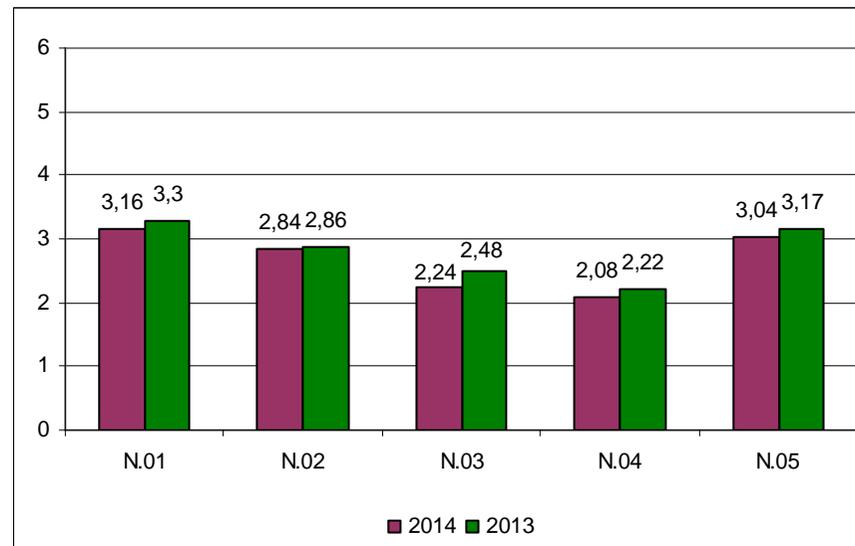
N.01 - Sono sufficientemente coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro

N.02 - Sono adeguatamente tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance

N.03 - I risultati della valutazione mi aiutano veramente a migliorare la mia performance

N.04 - La mia amministrazione premia le persone capaci e che si impegnano

N.05 - Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adeguatamente illustrato al personale

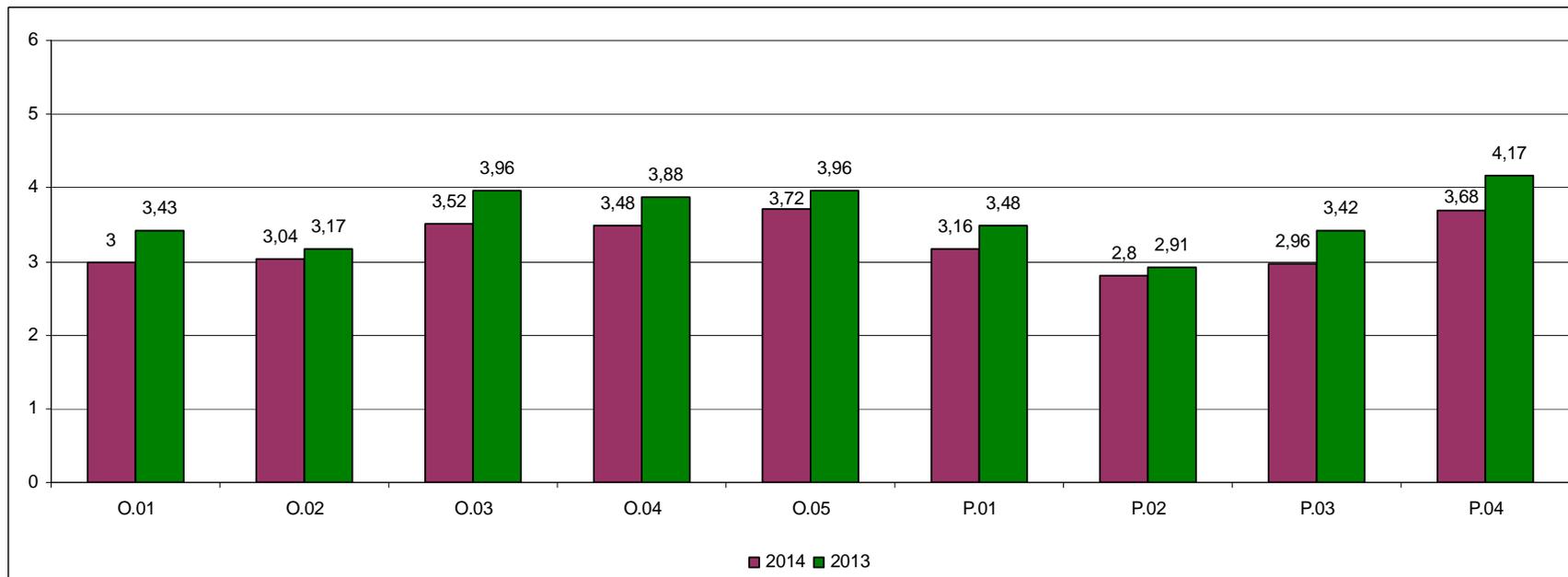


Emerge un basso livello di fiducia nel sistema di valutazione interno con una percezione non positiva dei meccanismi incentivanti. Il punteggio è sostanzialmente invariato rispetto a quello rilevato dall'indagine recedente.

## O - Il mio capo e la mia crescita / P - Il mio capo e l'equità

Quesiti:

- O.01 - Mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi
- O.02 - Riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro
- O.03 - È sensibile ai miei bisogni personali
- O.04 - Riconosce quando svolgo bene il mio lavoro
- O.05 - Mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte
- P.01 - Agisce con equità, in base alla mia percezione
- P.02 - Agisce con equità, secondo la percezione dei miei colleghi di lavoro
- P.03 - Gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti
- P.04 - Stimolo il mio capo e lo considero una persona competente e di valore



Emerge una valutazione abbastanza favorevole per quanto attiene la considerazione di proposte personali da parte del superiore gerarchico, ritenuto competente e sensibile ai bisogni personali dei dipendenti.

Si rilevano più bassi livelli di soddisfazione circa l'equità secondo quanto riportato dai colleghi di lavoro (2,8 punti su 6), la gestione dei problemi e dei conflitti (2,96 punti su 6, -16% rispetto all'indagine precedente) e l'aiuto nel raggiungimento degli obiettivi (3 punti su 6, -14% rispetto all'indagine precedente).