



**Provincia Regionale di Catania**  
Denominata “Libero Consorzio Comunale” ai sensi della L.R. n. 8/2014

*Relazione finale*

**Indagine sul “Benessere organizzativo” del personale  
dipendente del Servizio “Affari Generali e Risorse Umane”**

**Anno 2015**

# Sommario

1. Premessa.....	pag. 3
2. Obiettivi dell'indagine.....	pag. 3
3. Contenuti dell'indagine.....	pag. 4
4. Questionario sul "benessere Organizzativo" .....	pag. 4
5. Analisi dei dati.....	pag. 5
<b>A - Dati relativi ai dipendenti</b> .....	pag.6
Punto 1 del questionario	
Punto 2 del questionario	
Punto 3 del questionario.....	pag.7
Punto 4 del questionario	
<b>B - Stress lavoro correlato</b> .....	pag. 8
Punto 5 del questionario	
Punto 6 del questionario	
<b>C - Discriminazioni</b> .....	pag. 9
Punto 7 del questionario	
Punto 8 del questionario	
Punto 9 del questionario	
<b>D - Salute, comfort e sicurezza sul luogo di lavoro</b> .....	pag. 10
<b>D.1</b> Punto 10 del questionario	
<b>D.2</b> Punto 11 del questionario	
<b>D.3</b> Punto 12 del questionario.....	pag.11
<b>E- Senso di appartenenza</b> .....	pag. 12
Punto 13 del questionario	
Punto 14 del questionario	
<b>F- Valutazione su ciò che si ritiene prioritario per migliorare l'ambiente di lavoro</b> .....	pag. 13
Punto 15 questionario	
<b>G - Valutazione sull'attività di formazione promossa dall'Ente</b> .....	pag. 13
Punto 16 del questionario	

## **1. Premessa**

Nell'ambito dei processi di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e dell'incremento dell'efficienza e della trasparenza della Pubblica Amministrazione si è sviluppata una nuova visione del capitale umano. Entrando così in contrapposizione con la vecchia cultura del lavoro, fatta più di controllo e di diffidenza nei confronti del lavoratore, tra le priorità di cambiamento dell'organizzazione delle Pubbliche Amministrazioni si è collocata quella di creare specifiche condizioni ambientali volte al miglioramento del clima organizzativo in cui operano le donne e gli uomini, le sole risorse certe di un'organizzazione.

L'attenzione alla qualificazione del lavoro, alla meritocrazia, ai rapporti tra le persone, alla valorizzazione delle potenzialità, sono tutti presupposti necessari ad una gestione delle risorse umane in un contesto sano e privo di tensioni, che consente all'individuo di sentirsi parte integrante dell'organizzazione in cui lavora.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

Studi e ricerche hanno dimostrato che tanto più una persona sente di appartenere all'organizzazione in cui lavora, perché ne condivide i valori, le pratiche e i linguaggi, tanto più si sente motivato, collaborativo, coinvolto e sviluppa il senso di appartenenza all'organizzazione in cui lavora di cui ne condivide i valori, le pratiche, e i linguaggi.

In questa ottica e in attuazione della Legge 3 marzo 2009 n. 15 l'indagine sul benessere organizzativo del personale è rivolta a sviluppare una nuova e più proficua attenzione al capitale umano, facendo venire alla luce quel malessere spesso avvertito, ma raramente reso esplicito dai lavoratori per la mancata attivazione di strumenti volti a rilevare la soddisfazione delle persone che lavorano all'interno delle pubbliche amministrazioni. Quando si verificano stati di malessere si determinano, sul piano pratico, fenomeni quali assenteismo, bassi livelli di motivazione, stress, e ridotta disponibilità al lavoro. Le organizzazioni che investono sulla salute ed il benessere

mantengono un basso tasso di assenteismo, riducono il numero dei contenziosi, riescono a far emergere i talenti migliori e a conservare le persone più competenti.

### **3. Contenuti dell'indagine**

La promozione di tali processi di cambiamento supportati da reali rinnovate condizioni di vita all'interno della propria organizzazione non è sicuramente cosa semplice da realizzare, ma è una sfida che occorre accogliere e realizzare iniziando con la prima fase del percorso relativa alla rilevazione dello stato di benessere del personale.

All'interno di tale quadro concettuale nasce l'indagine volta a valutare il benessere organizzativo all'interno del nostro servizio, rilevando le opinioni dei dipendenti su vari punti suddivisi in diverse sezioni del questionario. Dai dati emersi da tale indagine ci è consentito valutare differenti aspetti legati alla convivenza organizzativa all'interno del nostro servizio quali la sicurezza dei luoghi, i livelli di comfort ambientale, lo stress correlato alle relazioni interpersonali, alla gestione dei conflitti, ecc.. al fine di identificare i punti di possibile intervento volti a favorire lo sviluppo della motivazione ed il senso di appartenenza del lavoratore e all'individuazione di nuove modalità di risoluzione dei problemi organizzativi e di più efficaci modalità di gestione della quotidianità.

### **4. Questionario sul "Benessere Organizzativo"**

La strutturazione del questionario, aderisce alla necessità di far emergere le situazioni di benessere e gli aspetti di criticità esistenti all'interno del nostro servizio, investigando sul grado di soddisfazione, di appartenenza, di sicurezza dell'ambiente in cui si opera quotidianamente, con l'obiettivo di attivare azioni di miglioramento volti assicurare più elevati standard di benessere organizzativo.

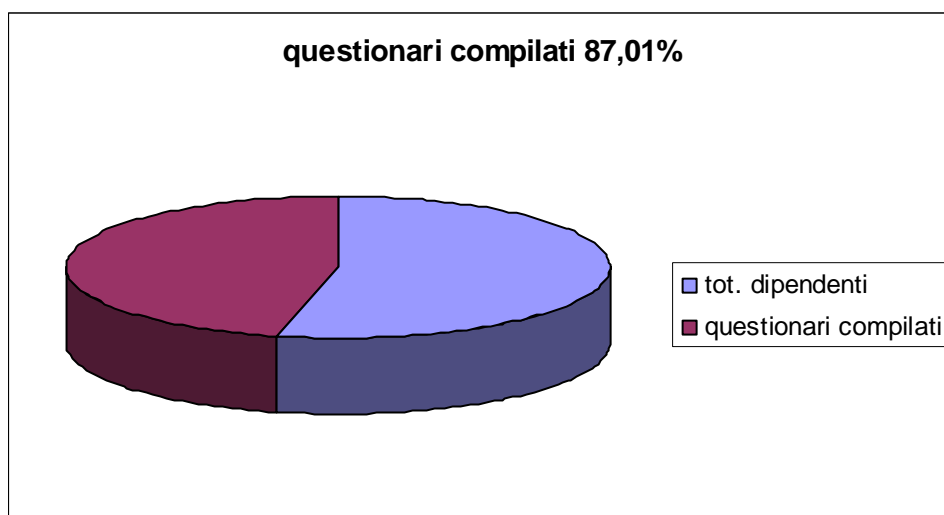
Il questionario è finalizzato all'acquisizione delle informazioni sugli elementi che concorrono alla realizzazione del "Benessere Organizzativo", sia individuale che globale dell'organizzazione, ossia a rilevare tutte le misure volte a promuovere e tutelare il benessere fisico, psicologico e sociale di tutti i dipendenti all'interno di un'organizzazione sicura e flessibile.

## 5. Analisi dei dati

Il questionario è stato somministrato ai n. 77 dipendenti del Servizio Affari Generali e Risorse Umane nel periodo che va dal 15 al 31 marzo 2015.

I questionari compilati e inviati all'U.R.P. sono stati 67 (87,01%), i restanti 10 (12,98 %) non sono stati riconsegnati.

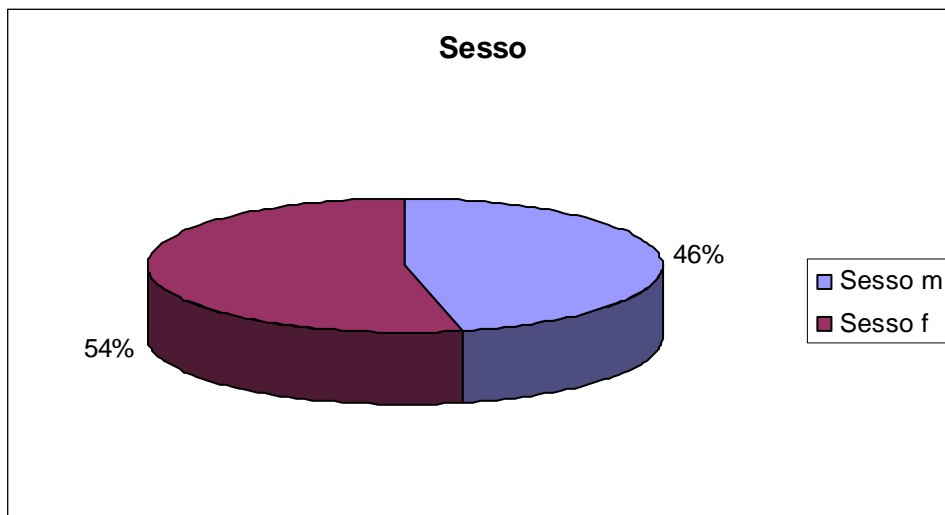
L'alta percentuale di adesione alla ricerca (87,01%) manifesta la volontà dei collaboratori di fornire il proprio apporto per contribuire al miglioramento dei servizi e quindi di sentirsi parte di un sistema che permette al dipendente di esprimere i diversi aspetti delle difficoltà percepite permettendo di portarle alla luce.



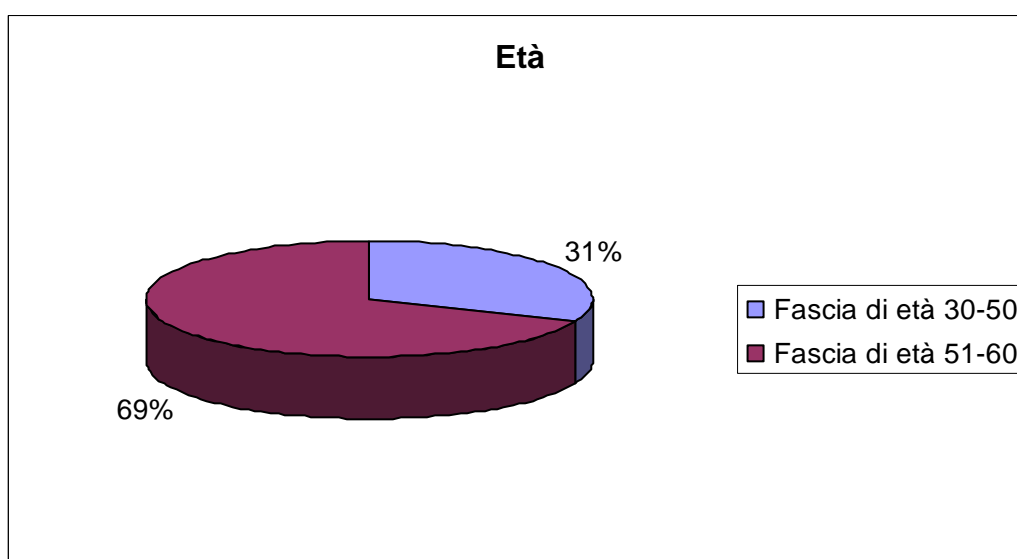
## A - Dati relativi ai dipendenti

Le prime quattro domande del questionario raccolgono i dati relativi ai dipendenti (sesso, età, categoria di inquadramento e regime orario lavorativo).

**Punto 1 del questionario**, le donne che hanno compilato il questionario sono 35, gli uomini che hanno compilato il questionario sono 32.



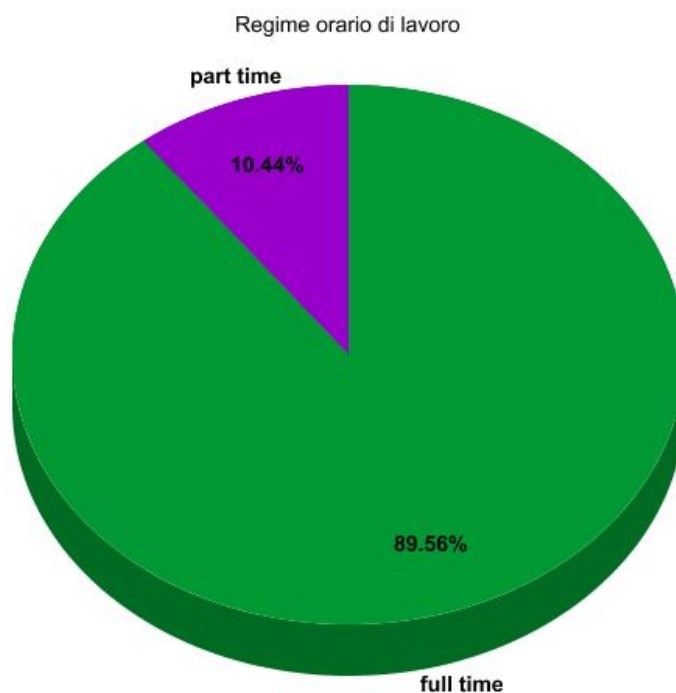
**Punto 2 del questionario** l'età dei dipendenti risulta ricompresa tra i 51 e i 60 per n. 46 dipendenti (69,66%), i restanti n. 21 dipendenti (31,34%) rientra nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50.



**Punto 3 del questionario** il dato relativo alla categoria contrattuale di inquadramento del personale è stato analizzato nella tabella che segue mettendolo in relazione al dato relativo al sesso (punto n.1 del questionario).

<i>Categoria</i>	<i>Uomini</i>	<i>Donne</i>	<b>Totale</b>
B	18	17	35
C	9	10	19
D	5	8	13
<b>Totale</b>	32	35	67

**Punto 4 del questionario** n. 60 dipendenti (89,56%) svolgono lavoro a tempo pieno e n. 7 dipendenti (10,44%) svolgono lavoro part-time.

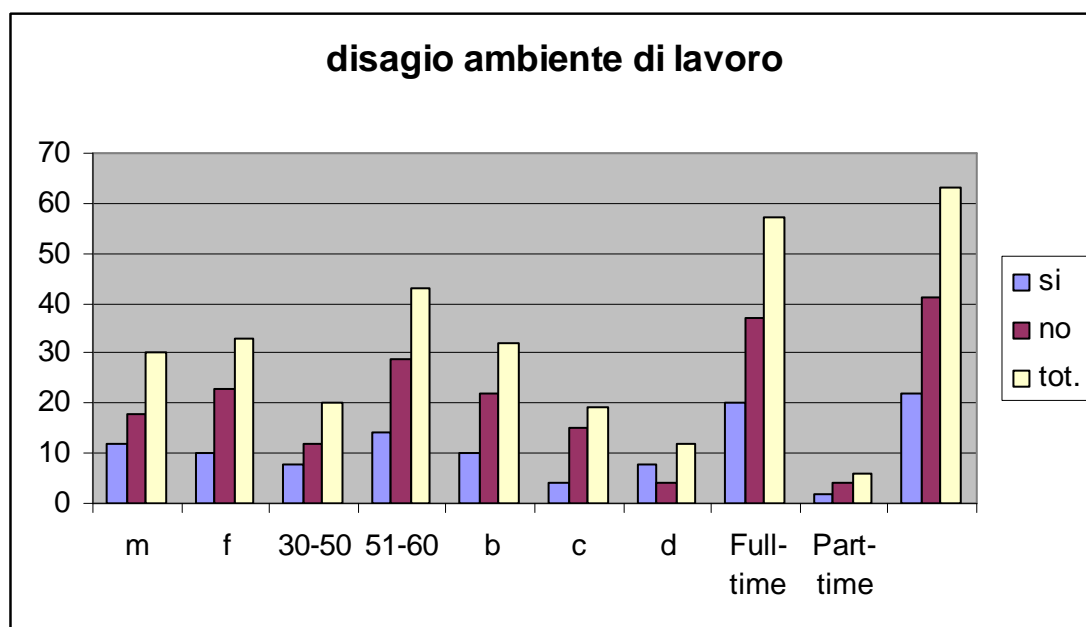


## B - Stress lavoro correlato

L'argomento del questionario sullo stress correlato al lavoro è oggetto delle domande al Punto 5 e 6.

La domanda al **Punto 5 del questionario** chiede al dipendente di indicare se ritiene che l'ambiente di lavoro presso il proprio Servizio è per lui fonte di disagio (è stato specificamente richiesto all'intervistato di intendere per ambiente di lavoro il Servizio presso cui svolge l'attività lavorativa). Il 31,34% degli intervistati ha risposto sì, mentre il 61,13% ha risposto no quindi che l'ambiente di lavoro non costituisce fonte di disagio.

A questa domanda ha risposto il 94,03%



La domanda al **Punto 6 del questionario** chiede di specificare, in caso di risposta affermativa al punto n. 5, per quali motivi ciò si verifica.

Un piccola percentuale tra coloro che hanno risposto solo il 5,91% ha dichiarato che la definizione dei compiti e delle mansioni non è chiara ed è approssimativa, mentre il 22,38% lamenta che percepisce stress generato da particolari condizioni di tensione nell'ambiente lavorativo, il 12,69% ritiene che causa di stress sono varie fonti svariate tra cui: ignoranza dilagante, poca o mancanza di autonomia nell'istruttoria dei procedimenti, locali angusti o non idonei e tecnologie inadeguate perchè antiche e poco funzionanti.



## **C - Discriminazioni**

Il secondo argomento che riguarda le “discriminazioni” è trattato al punto 7, 8 e 9 del questionario.

La domanda al **Punto 7 del questionario** chiede quanto segue: all'interno del servizio sei a conoscenza di pregiudizi, prassi o atteggiamenti discriminatori nei confronti di particolari categorie, e prevede risposte multiple.

A questa domanda per ciascuna affermazione si riscontra una quasi totale assenza di discriminazione. Il 70,14% ha risposto che non è a conoscenza di pregiudizi, prassi o atteggiamenti discriminatori nei confronti di particolari categorie.

Una bassa percentuale pari al 7,46% dichiara l'esistenza di discriminazioni verso i disabili e la presenza di discriminazioni di donne rispetto agli uomini e viceversa.

L'assenza di discriminazione dovrebbe essere totale. Questo dato merita approfondimento

La domanda al **Punto 8 del questionario** chiede di indicare quali comportamenti sono più diffusi nel caso di atteggiamenti discriminatori.

Questa domanda prevede risposte multiple: per il 5,97% si tratta di maltrattamenti verbali, per il 4,47% di critiche immotivate, atteggiamenti ostili o esclusione e marginalizzazione dell'attività lavorativa, per il 7,46% di attribuzione di compiti eccessivamente stressanti si chiedono più controlli sul personale che lavora poco per verificare i carichi di lavoro e ripartirli in modo più equo.

La domanda al **Punto 9 del questionario** chiede chi ha adottato atteggiamenti o giudizi discriminatori.

Questa domanda prevede risposte multiple: l' 11,94% afferma che gli atteggiamenti e/o i giudizi sono operati dal dirigente, mentre l'8,95% afferma che sono operati ai colleghi.

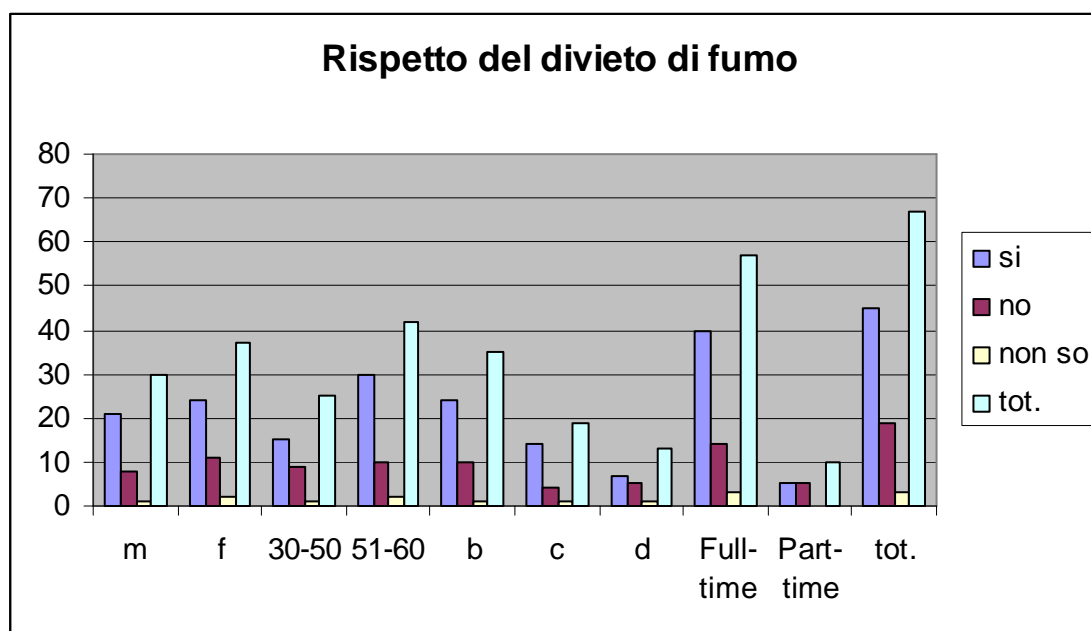
## D – Salute, comfort e sicurezza sul luogo di lavoro

**D.1** La domanda al *Punto 10 del questionario* chiede se sul luogo di lavoro è rispettato il divieto di fumare.

Il 67,19% ha risposto “SI” il 28,35 ha risposto “NO”. Tutti hanno indicato una risposta a questa domanda.

Alla voce “altro” il 4,47% ha dato risposte varie. E’ stato affermato che si fuma nei corridoi e nei luoghi comuni.

Dall’analisi dei dati raccolti si evince che il divieto di fumo non viene rispettato. Risulta, dunque, poco efficace l’attività di controllo.



**D.2** La domanda al *Punto 11 del questionario* riguarda il comfort dell’ambiente di lavoro.

La domanda prevede risposte multiple.

Per quanto riguarda la pulizia la maggior parte degli intervistati ed esattamente il 35,82% ha risposto che la trova “sufficiente”, mentre il 31,24% la trova “insufficiente”, il 22,39% ritiene che lo stato di pulizia dei locali è “buono”, e il 5,97% lo trova “ottimo”.

Qualche lamentela sulla pulizia delle parti esterne comuni è stata inserita nella sezione “suggerimenti”.

A questa domanda ha risposto il 95,5%

Per ciò che concerne la voce relativa all'illuminazione dei locali il 43,30% la ritiene "buona", il 31,34% "sufficiente" il 10,45% "insufficiente" e il 7,46% "ottima".

A questa domanda ha risposto l'89,5%

Per ciò che concerne la temperatura dei locali il 37,31 la trova "sufficiente", il 34,33% la trova "buona", il 13,43 la trova "ottima" e l'8,45% "insufficiente".

A questa domanda ha risposto il 94,02%

Per ciò che concerne la voce relativa alla silenziosità il 40,30% la trova "sufficiente", il 23,88% "buona", il 16,42% "insufficiente" e il 7,47% "ottima".

A questa domanda ha risposto l'88,5%

Per ciò che concerne la voce relativa alla riservatezza il 31,34% la trova "sufficiente", il 28,36% la trova "buona", il 19,40% la trova "insufficiente" e il 7,47% la trova "ottima".

A questa domanda ha risposto l'86,57%

Dall'analisi dei dati raccolti su questi punti si evince che i dipendenti considerano il proprio ambiente di lavoro nell'insieme sufficientemente confortevole.

**D.3** La domanda al *Punto 12 del questionario* riguarda la sicurezza dell'ambiente di lavoro relativamente agli aspetti che seguono.

La sicurezza dell'impianto elettrico viene valutata dal 37,31% "sufficiente", dal 25,37% "insufficiente", dal 23,88% "buona" e dal 2,98% "ottima".

A questa domanda ha risposto l'89,55%

L'illuminazione viene valutata dal 35,82% "sufficiente", 31,34% "buona", 13,43% "insufficiente" e 5,97% ottima.

A questa domanda ha risposto l'86,57%

La rumorosità viene valutata dal 35,83% "sufficiente", dal 28,36% "buona", dal 17,21% "insufficiente" e dal 4,98% "ottima".

A questa domanda ha risposto il 86,57%

La sicurezza correlata all'utilizzo dei p.c. e dei video terminali è valutata dal 32,84% "sufficiente", 28,36% "buona", 14,93% "insufficiente" e il 2,98% "ottima".

A questa domanda ha risposto il 79,1%

Per ciò che riguarda la sicurezza dell'ambiente correlata ad altri ambiti l'11,94% ha risposto "sufficiente", il 7,47% "buona", il 5,97% insufficiente e 4,48% "ottima".

A questa domanda ha risposto il 29,85 %

Dall'analisi dei dati raccolti su questi punto si evince che i dipendenti considerano il proprio ambiente di lavoro nell'insieme sufficientemente sicuro.

### **E – Senso di appartenenza**

La domanda al *Punto 13 del questionario* chiede se l'ambiente di lavoro ha contribuito a far crescere il senso di appartenenza all'Ente.

Un numero elevato di dipendenti cioè il 34,33% ha risposto "insufficiente", il 28,36% "sufficiente", il 26,86% "buono", e il 10,45% "ottimo".

A questa domanda ha risposto il 100%

La domanda al *Punto 14 del questionario* è volta a conoscere la sensazione di appartenenza all'Ente, il grado di coinvolgimento, la soddisfazione per le relazioni interpersonali costruite.

Le risposte che riguardano il senso di far parte di una squadra il 16,42% ha risposto "spesso" e il 16,42 ha risposto "mai" il 40,3% "qualche volta" il 10,45% "sempre".

A questa domanda ha risposto l'83,58 %

Le risposte che riguardano le relazioni interpersonali il 40,30% "qualche volta" si sente coinvolto, il 31,40 "spesso", l'11,94 "sempre" e il 10,45% "mai".

A questa domanda ha risposto il 94,03 %

Le risposte che riguardano la condivisione dei valori anche in questo caso il 13,43% si sente "sempre" e mai coinvolto, il 19,4% spesso l'11,94 qualche volta. A questa domanda ha risposto l'88,6 %

Le risposte che riguardano la sensazione di lavorare meccanicamente è molto diffusa infatti il 23,88% risponde "spesso", il 38,8 "qualche volta", solo il 20,9% "mai" e il 7,47% "sempre".

A questa domanda ha risposto il 90,04 %

Le risposte che riguardano la valutazione del personale il 38,8 si sente solo "qualche volta" valutato adeguatamente, il 20,9% "mai" il 16,42% "spesso" e l'11,94% "sempre".

A questa domanda ha risposto l'88,06%

Dall'analisi delle risposte ottenute sul senso di appartenenza emerge una diffusa insoddisfazione al riguardo. I dipendenti non si sentono coinvolti in maniera adeguata verso l'organizzazione nei suoi vari aspetti, quali le relazioni personali, i valori dell'organizzazione, le modalità di svolgimento dell'attività lavorativa nella quotidianità. Parte del personale ritiene non adeguata la valutazione dell'attività lavorativa svolta, e che il sistema premiante non valorizzi le effettive capacità e l'effettivo impegno di ciascun dipendente.

Nella sezione "suggerimenti" viene chiesto che sia rispettato il principio meritocratico e non quello delle conoscenze politiche o personali con il dirigente.

#### **F – Valutazione su ciò che si ritiene prioritario per migliorare l'ambiente di lavoro**

La domanda al *Punto 15 del questionario* chiede quali sono le cose più importanti e urgenti da migliorare nell'ambiente di lavoro.

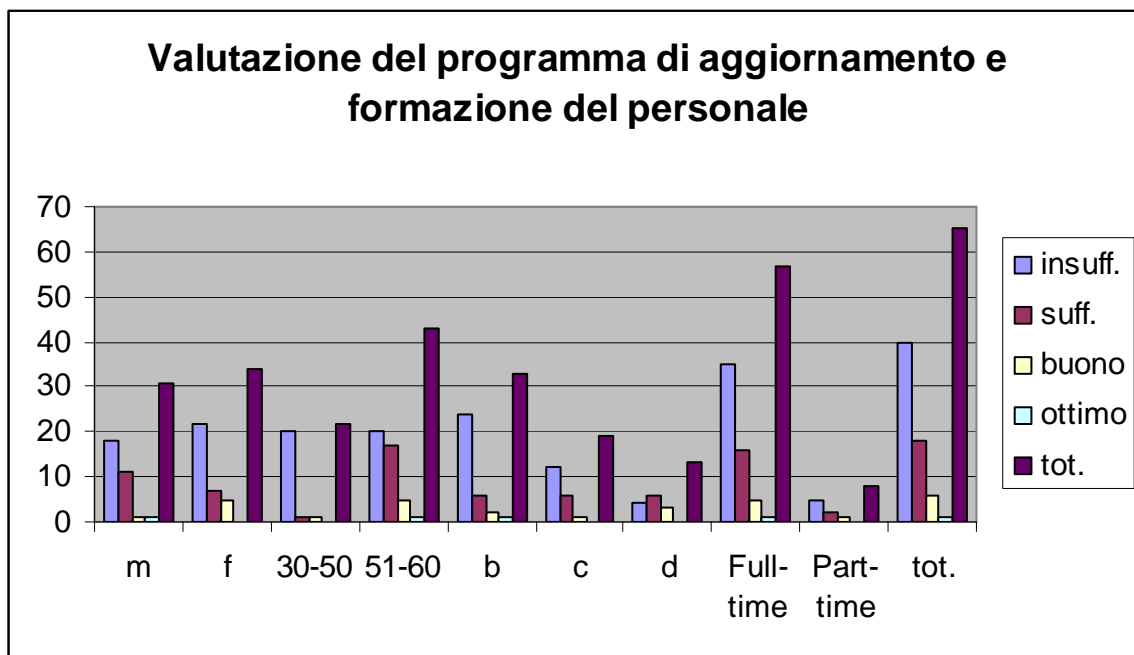
Le risposte che presentano percentuali più alte si riscontrano nella valorizzazione del personale (68,66%) e nella formazione ed aggiornamento del personale (50,75%), seguono la sicurezza nell'ambiente di lavoro (40,3%), le motivazioni personali (34,33%), il rapporto tra colleghi (22,39%), la sicurezza delle attrezzature di lavoro, il senso di appartenenza all'Ente (14,93%), e il rapporto con i superiori e circolazione informazioni (13,43%).

Questa domanda prevede risposte multiple.

#### **G – Valutazione sull'attività di formazione promosso dall'Ente**

La domanda al *Punto 16 del questionario* chiede la valutazione del programma di formazione e di aggiornamento del personale e si chiede di inserire nell'apposita sezione eventuali suggerimenti per il miglioramento dell'attività promossa dall'Ente in materia di formazione.

La maggior parte degli intervistati ha risposto che ritiene la formazione "insufficiente" (59,7%), il 29,86% ritiene la formazione "sufficiente", soltanto l'8,95% la ritiene "buona" e una piccola percentuale (1,49%) "ottima".



Dall'analisi dei dati raccolti l'attività di formazione e aggiornamento promossa dall'Ente è giudicata insufficiente, con appena una piccola percentuale di consensi.

Nella sezione suggerimenti in relazione a questo punto si lamenta la mancanza di corsi di formazione.

A questa domanda ha risposto il 97,01%

Il Responsabile del procedimento  
Sig. Alfio Carmelo Zappalà

IL DIRIGENTE  
Dott.ssa Diane Litrico

