**INDAGINE SUL**

**BENESSERE ORGANIZZATIVO**

2019

Si ringraziano DGRI, CUG, il personale del MAECI che ha partecipato all’indagine

SOMMARIO

Introduzione

Obiettivi e principi

Finalità dell’indagine

Anonimato della rilevazione

Trasparenza dei dati

Materiali e Metodi

Lo strumento di indagine

Sezioni e ambiti del questionario

Scheda anagrafica

Modalità di somministrazione

Misurazione dei dati

Analisi dei dati

Nota

Risultati

Tabelle dati

**INTRODUZIONE**

Il tema del benessere organizzativo nella Pubblica Amministrazione è da tempo oggetto di approfondita trattazione nei vari ambiti giuridico-normativo e psicosociale, con sempre maggiore interesse nel tempo in funzione della forte relazione tra clima di lavoro, qualità dei risultati e produttività delle risorse umane. Per benessere organizzativo si intende la “*capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione"* (Avallone e Bonaretti, 2001)[[1]](#footnote-1)

Gli studi hanno poi evidenziato alcune variabili rappresentative del benessere organizzativo, quale fenomeno complesso e multifattoriale, tra cui le relazioni interpersonali, il rapporto con i superiori, l’importanza attribuita alla propria attività lavorativa, il senso di appartenenza, l’equità, l’assenza di differenze di genere ed il rispetto delle pari opportunità. Su questi fattori la Commissione indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (ANAC) ha elaborato, revisionato e approvato un modello per la rilevazione del benessere organizzativo nella Pubblica Amministrazione, che è stato il supporto principale –adattato al contesto MAECI- per la formulazione del questionario della presente indagine.

Al fine di mettere meglio a fuoco le tematiche affrontate in relazione alle esigenze dei lavoratori, tenendo conto dell’eterogeneità della tipologia di personale e dei luoghi di lavoro nelle sedi estere, che contraddistingue, per peculiarità, il MAECI da altre pubbliche amministrazioni, si è proceduto in questa prima fase al solo monitoraggio di chi presta servizio presso la sede metropolitana.

La rilevazione riguarda gli ultimi dodici mesi ed è articolata nel rispetto dell’anonimato dell’intervistato e della trasparenza dei risultati.   
  
Le valutazioni espresse dagli intervistati saranno utili non solo per delineare lo status quo, ma anche per individuare possibili azioni positive sugli aspetti gestionali e motivazionali delle risorse umane.

**OBIETTIVI E PRINCIPI**

**Finalità dell’indagine**

L’indagine mira a fornire un quadro ampio del clima lavorativo rilevando, sulla base dei diritti fondamentali dei lavoratori, il grado di benessere organizzativo e la qualità della relazione con il proprio superiore gerarchico, percepiti dal personale in servizio presso la sede centrale del MAECI incluse le categorie non contrattualizzate.

I risultati dell’indagine forniscono informazioni strutturate sullo stato soggettivo del lavoratore e sui fattori oggettivi che determinano il clima lavorativo, utili all’Amministrazione per l’individuazione di strategie per il miglioramento dello standard qualitativo di benessere psicofisico di chi lavora.

La qualità, l’efficacia e l’efficienza dei servizi dell’Amministrazione è strettamente correlata con il ruolo del lavoratore, la cui valorizzazione va oltre la semplice organizzazione delle risorse, poiché abbraccia la vasta gamma della sfera relazionale quale perno centrale per lo sviluppo di motivazione, soddisfazione e competenze nonché per la prevenzione e gestione dei conflitti.

**Anonimato della rilevazione**

Nel rispetto del principio irrinunciabile dell’anonimato il questionario non è personalizzabile. L’accesso avviene tramite una procedura informatica programmata ad hoc per garantire l’impossibilità di identificazione del partecipante, univocità dell’invio delle informazioni, e impedire una diretta osservazione dei dati da parte dei rilevatori o incaricati.

**Trasparenza dei risultati**

L’analisi dei dati emersi dall’indagine viene divulgata con la presente relazione che mette in evidenza le criticità e i punti di forza del benessere organizzativo del MAECI. Ciò è fondamentale per consolidare la motivazione del personale ad una partecipazione attiva in tema di benessere organizzativo e per offrire all’Amministrazione informazioni facilmente fruibili e utili alla promozione di strategie migliorative.

**MATERIALI E METODI**

**Lo strumento di indagine**

Il questionario è stato strutturato adattando e integrando il modello dell’ANAC alla peculiarità del contesto MAECI, tenendo conto delle riflessioni emerse dalla collaborazione con il Comitato Unico di garanzia e la Direzione Generale delle Risorse, considerata la natura dinamica dell’istituto del benessere organizzativo, inteso nell’ampio senso di “salute” di un’organizzazione.

Si tratta di porre l’accento non solo sulle criticità bensì sugli strumenti per migliorare la qualità della vita, consolidare le relazioni interpersonali, promuovere un equilibrio intrapersonale a beneficio dell’intera comunità lavorativa e del raggiungimento degli obiettivi.

Sono stati esplorati i focal-point in tema di benessere organizzativo quali, sicurezza e salute sul luogo di lavoro, stress lavoro correlato, discriminazioni, lavoro svolto, rapporto con i colleghi, contesto lavorativo, immagine dell'amministrazione, organizzazione e senso di appartenenza, funzionamento del sistema organizzativo, rapporti con il superiore gerarchico, equità.

Nello specifico il questionario comprende 3 macro-aree: benessere organizzativo, importanza degli ambiti di indagine, valutazione del superiore gerarchico, scheda anagrafica.

Le domande sono raccolte in specifici ambiti rappresentativi dell’ambiente di lavoro.

Per avere un quadro d’insieme del fenomeno osservato, tali ambiti si sono raggruppati in due sezioni: il benessere organizzativo e la valutazione del superiore gerarchico.

E’ presente inoltre una tabella per comprendere quanto il personale ritenga importanti i diversi ambiti.

**Sezioni e ambiti del questionario**

* Benessere organizzativo  
  Mira ad individuare la qualità della vita lavorativa nei suoi aspetti psico-fisico e socio-relazionale. In particolare, ove presente, osserva la percezione soggettiva del lavoratore su: sicurezza, salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato (A); lavoro (B), colleghi (C), contesto (D), immagine dell’Amministrazione (E), organizzazione (F), funzionamento del sistema (G).
* Valutazione del superiore gerarchico  
  Mira ad osservare la percezione soggettiva della qualità del rapporto con il diretto superiore, nelle sue funzioni direttive, nell’equa gestione delle risorse e nella promozione della crescita personale. Per superiore gerarchico, ai fini dell’indagine, si intende chi assegna gli obiettivi e valuta la performance del lavoratore. Gli ambiti di questa sezione sono: il proprio capo e la crescita personale (H) e il proprio capo e l’equità (I).

**Scheda anagrafica**

Il questionario prevede una scheda anagrafica che, nella tutela dell’anonimato, permette in fase di elaborazione di aggregare i dati per genere (1), fascia di età (2), anzianità di servizio (3), area professionale (4), titolo di studio (5), regime orario (6). Ciò consente all’Amministrazione di raccogliere maggiori dettagli sulle criticità per promuovere strategie migliorative mirate a specifiche necessità (active ageing, conciliazione vita-lavoro, motivazione, mentoring).

L’aggregazione dei dati anche in fase di diffusione dei risultati, tutela maggiormente l’anonimato.

**Modalità di somministrazione**

L’Ufficio Servizi,Benessere Organizzativo, ha invitato dal 17 luglio al 23 settembre 2019 a tutto il personale dipendente presso la sede centrale del MAECI a partecipare al rilevamento annuale del grado di benessere organizzativo nell’Amministrazione.

Per garantire l’anonimato è stata proposta una modalità di auto compilazione del questionario somministrato tramite la tecnica CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), utilizzando un’applicazione disponibile sulla piattaforma informatica del MAECI.

Otre ad una riduzione dei costi la tecnica CAWI permette di assicurare alcuni controlli per ridurre il rischio di errore di rilevazione e per garantire riservatezza e non replicabilità dei dati.

**Misurazione dei dati**

Il questionario si pone l’obiettivo di misurare nell’arco del tempo, fattori complessi, sfumati e inafferrabili come gli atteggiamenti e/o percezioni, ossia credenze non rilevabili direttamente. Per loro natura, a causa dell’alta generalità del concetto, tali informazioni non possono essere trasformate in variabili e possono tra l’altro essere soggette ad una risposta in base alla desiderabilità sociale da parte dell’interessato (esprimere una risposta condivisa dalla società a cui si appartiene).

In presenza di queste problematiche la metodologia e tecnica della ricerca sociale si avvale delle tecniche di scala (scaling) che, spostando l’unità di analisi sull’individuo, permettono di rilevare un insieme coerente di indicatori che misurano un concetto più generale.

Lo strumento optato per la misurazione del benessere organizzativo è la scala “Likert”.

Di facile costruzione è composta da una serie di “item” (affermazioni semanticamente connesse al concetto osservato) sui quali i partecipanti esprimono il proprio grado di accordo/disaccordo sotto forma di punteggio. La media dei punteggi espressi nei vari items raggruppati in batterie (ambiti e sezioni), rileva la posizione dell’interessato sull’aspetto generico osservato.

Per favorire una polarizzazione delle risposte sono presenti 6 alternative di risposta nel range accordo/disaccordo.

**TABELLE DATI**

**Risultati per sezione**

# - QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato** | | | | | | | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | | | | **SI**  **% di persone su totale** | | | **SI**  **numero di pe** | | **rsone** |
| **Media** | | | | **TOT** | **F** | **M** | **TOT** | **F** | **M** |
| A.01 | Negli ultimi 12 mesi, sono stato personalmente oggetto di discriminazione sul luogo di lavoro. | | | | 13,24% | 11,97% | 14,94% | 54 | 28 | 26 |
| A.02 | (Solo per coloro che hanno risposto si alla precedente domanda): Per quale ragione siete stati oggetto di discriminazione negli ultimi 12 mesi? | | | | **Media - scal**  **a** | | | **num** | **ero di pe** | **rsone** |
| **1**  **(per**  **nulla) – 6 (d**  **el tutto**  **)** | | | **TOT** | **F** | **M** |
| Appartenenza sindacale | | | | 2,50 | 1,54 | 3,64 | 24 | 13 | 11 |
|  | Condizione sociale | | | | 2,15 | 2,00 | 2,31 | 26 | 13 | 13 |
|  | Disabilità | | | | 2,67 | 2,57 | 2,77 | 27 | 14 | 13 |
|  | Etnia | | | | 1,71 | 1,18 | 2,30 | 21 | 11 | 10 |
|  | Età | | | | 3,00 | 2,69 | 3,31 | 26 | 13 | 13 |
|  | Fede religiosa | | | | 2,33 | 1,77 | 3,00 | 24 | 13 | 11 |
|  | Genere | | | | 3,30 | 3,47 | 3,08 | 30 | 17 | 13 |
|  | Grado e funzione | | | | 3,76 | 3,80 | 3,73 | 42 | 20 | 22 |
|  | Orientamento politico | | | | 2,32 | 2,00 | 2,70 | 22 | 12 | 10 |
|  | Orientamento sessuale | | | | 1,65 | 1,46 | 1,90 | 23 | 13 | 10 |
|  | Altro (specificare)…… | | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 12 | 7 | 5 |
| A.03 | Trovo che il mio luogo di lavoro sia sufficientemente salubre, decoroso, luminoso e arredato in maniera tale da favorire la produttività e la serenità della mia giornata lavorativa | | | |  |  |  |  | | |
|  | 3,99 | 3,98 | 4,00 |
| **A02 “altro” (12 segnalazioni)** | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Part-time |  | \* |
| Profilo professionale/gerarchia |  | \*\* |
| Titolo di studio |  | \* |
| Pregiudizio sulla persona |  | \* |
| Demansionamento |  | \*\* |
| Assenza per malattia |  | \* |
| Genitorialità/maternità Mancanza di: |  | \*\* |
| empatia, comunicazione e simpatia | | \*\* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **B – Il mio lavoro** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| B.01 | Trovo il mio lavoro interessante e ragionevolmente stimolante | 4,00 | 3,89 | 4,13 |
| B.02 | Vengo adeguatamente coinvolto nelle decisioni che influiscono sul mio lavoro | 3,80 | 3,66 | 3,98 |
| B.03 | Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro | 4,36 | 4,28 | 4,47 |
| B.04 | Sono soddisfatto del lavoro che svolgo in questo periodo | 3,90 | 3,78 | 4,06 |
| B.05 | Ho piena comprensione degli obiettivi dell’ufficio in cui presto servizio | 4,50 | 4,35 | 4,70 |
| B.06 | Ritengo di possedere le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro | 5,13 | 5,02 | 5,26 |
| B.07 | Ho obiettivi di lavoro chiari e definiti | 4,43 | 4,38 | 4,49 |
| B.08 | Sono soddisfatto di quanto realizzo nel mio lavoro | 4,25 | 4,21 | 4,30 |
|  | ***MEDIA "Il mio lavoro"*** | ***4,29*** | ***4,20*** | ***4,42*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **C – I miei colleghi** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| C.01 | Laddove possibile, l’amministrazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare | 3,71 | 3,69 | 3,74 |
| C.02 | Nel mio gruppo chi ha un’informazione la mette a disposizione di tutti | 4,21 | 4,15 | 4,30 |
| C.03 | I colleghi con cui lavoro sono gentili e cordiali nei miei confronti | 5,09 | 5,04 | 5,16 |
| C.04 | Mi sento parte di una squadra | 4,31 | 4,18 | 4,48 |
|  | ***MEDIA "I miei colleghi"*** | ***4,33*** | ***4,27*** | ***4,42*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **D – Il contesto del mio lavoro** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| D.01 | L’Amministrazione promuove un’estesa attività di formazione | 3,46 | 3,47 | 3,44 |
| D.02 | Valuto positivamente le azioni intraprese dall’Amministrazione per favorire la conciliazione vita-lavoro (part-time, asilo nido, ecc) | 3,83 | 3,93 | 3,70 |
| D.03 | Sono soddisfatto dei servizi integrativi e sociali offerti  dall’Amministrazione (centro medico, centro estivo, convenzioni) | 4,03 | 4,10 | 3,94 |
| D.04 | Ritengo buona la qualità del servizio di ristorazione | 3,77 | 3,62 | 3,98 |
|  | ***MEDIA "Il contesto del mio lavoro"*** | ***3,77*** | ***3,78*** | ***3,76*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **E – L’immagine della mia amministrazione** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| E.01 | Sono orgoglioso quando dico ad altre persone che lavoro per il MAECI | 4,67 | 4,59 | 4,79 |
| E.02 | Suggerirei il MAECI come ottimo posto di lavoro | 4,20 | 4,11 | 4,32 |
| E.03 | Sono consapevole delle opportunità che offre il MAECI | 4,61 | 4,62 | 4,59 |
|  | ***MEDIA "L'immagine della mia amministrazione"*** | ***4,49*** | ***4,44*** | ***4,57*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **F – La mia organizzazione** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| F.01 | Ho piena comprensione degli obiettivi del Ministero | 4,10 | 4,06 | 4,16 |
| F.02 | Il mio lavoro contribuisce al conseguimento degli obiettivi del  Ministero | 4,28 | 4,23 | 4,36 |
| F.03 | Mi sento pronto a dare il meglio per il conseguimento degli obiettivi del Ministero | 5,00 | 5,01 | 4,97 |
| F.04 | Credo importante l’indagine condotta dall’Amministrazione con il questionario sul benessere organizzativo | 4,80 | 4,82 | 4,77 |
|  | ***MEDIA "La mia organizzazione"*** | ***4,54*** | ***4,53*** | ***4,56*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **G – Il funzionamento del sistema** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala:** | | |
| **1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| G.01 | Relativamente a persone che svolgono un lavoro simile presso altre amministrazioni, ritengo che la mia retribuzione sia adeguata | 2,86 | 2,65 | 3,13 |
| G.02 | Ritengo che, in generale, quando ci sono innovazioni nei metodi di lavoro (procedure, organizzazione del lavoro..), queste abbiano un impatto positivo sul mio lavoro | 4,02 | 4,03 | 4,02 |
| G.03 | Ritengo che, in generale, quando ci sono innovazioni tecnologiche ed informatiche, queste abbiano un impatto positivo sul mio lavoro | 4,47 | 4,42 | 4,53 |
| G.04 | Ritengo sia possibile mettere in discussione e confrontarsi sulle prassi in uso presso gli Uffici | 3,89 | 3,85 | 3,96 |
| G.05 | L’Amministrazione incoraggia ad individuare nuove modalità per offrire servizi sempre più efficienti | 3,37 | 3,37 | 3,37 |
|  | ***MEDIA "Il funzionamento del sistema"*** | ***3,72*** | ***3,66*** | ***3,80*** |

# - Importanza degli ambiti di indagine

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala:** | | |
| **1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| A | La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro di lavoro e lo stress lavoro correlato | 5,38 | 5,40 | 5,35 |
| B | Il mio lavoro | 5,33 | 5,38 | 5,25 |
| C | I miei colleghi | 5,25 | 5,32 | 5,15 |
| D | Il contesto del mio lavoro | 5,19 | 5,28 | 5,08 |
| E | L’immagine della mia amministrazione | 4,75 | 4,82 | 4,65 |
| F | La mia organizzazione | 5,14 | 5,24 | 5,02 |
| G | Il funzionamento del sistema | 5,17 | 5,28 | 5,02 |
|  | ***MEDIA "Importanza degli ambiti di indagine"*** | ***5,17*** | ***5,24*** | ***5,08*** |

# -QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **H – Il mio capo e la mia crescita** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala:** | | |
| **1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| H.01 | Il mio dirigente mi motiva a lavorare meglio ed in maniera più efficiente | 4,06 | 3,90 | 4,27 |
| H.02 | Il mio dirigente è sensibile alle mie esigenze di ordine personale | 4,60 | 4,61 | 4,59 |
| H.03 | Il mio dirigente si mostra disponibile quando gli/le espongo le mie idee e proposte | 4,45 | 4,36 | 4,57 |
| H.04 | Ricevo periodicamente dal mio dirigente un feedback sulla qualità del mio lavoro | 3,74 | 3,60 | 3,92 |
| H.05 | I feedback che ricevo sono utili per migliorare la mia prestazione lavorativa | 4,09 | 3,98 | 4,23 |
| H.06 | Il mio dirigente è sufficientemente accessibile e disponibile | 4,66 | 4,51 | 4,86 |
| H.07 | Sono correttamente informato sulla valutazione del mio lavoro | 4,25 | 4,19 | 4,32 |
|  | ***MEDIA "Il mio capo e la mia crescita"*** | ***4,26*** | ***4,16*** | ***4,39*** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I – Il mio capo e l’equità** | |  |  |  |
|  | **Quanto si trova d’accordo con le seguenti affermazioni?** | **Media – scala: 1 (per nulla) – 6 (del tutto)** | | |
| **Media** | **TOT** | **F** | **M** |
| I.01 | In generale, ho fiducia nelle decisioni professionali del mio dirigente | 4,40 | 4,29 | 4,54 |
| I.02 | Il mio dirigente è pronto a riconoscere quando ho svolto il lavoro assegnato in maniera corretta ed efficiente | 4,62 | 4,49 | 4,79 |
|  | ***MEDIA "Il mio capo e l'equità"*** | ***4,51*** | ***4,39*** | ***4,67*** |

1. 1 Avallone, F., Bonaretti, M. (a cura di) (2003). *Benessere organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*. Roma: Rubbettino Editore. [↑](#footnote-ref-1)