

## Indagine sul Benessere organizzativo aziendale

L'Azienda Sanitaria ASM di Matera ha avviato l'indagine sul "Benessere Organizzativo Aziendale" nell'anno 2015, secondo le indicazioni del Decreto legislativo n° 33/2013.

L'art. 20 del suddetto decreto obbliga le PP. AA. a pubblicare nella sezione "Amministrazione Trasparente" e specificatamente nella sotto-sezione "Performance", i dati relativi ai livelli di benessere organizzativo.

L'indagine si colloca all'interno del sistema di valutazione delle performance delle Aziende Sanitarie ed ha la finalità di far conoscere l'opinione dei dipendenti su alcuni aspetti riguardanti l'organizzazione e l'ambiente di lavoro, il rapporto con i colleghi e il suo superiore al fine di migliorarli nel prossimo futuro.

Analizzare il clima organizzativo all'interno di un'organizzazione significa osservare e leggere le variabili che alimentano il senso di appartenenza di un individuo all'organizzazione in cui opera, individuando le aree di maggiore criticità e le aree di forza.

Lo strumento metodologico utilizzato per l'indagine è un questionario inviato a tutto il personale dipendente, tramite la propria e-mail aziendale, in completa autonomia e nel rispetto della privacy, compilabile collegandosi ad internet da un qualsiasi computer aziendale ed attivo 24 ore su 24.

Il questionario è strutturato in modo da poter ottenere la valutazione sul Benessere organizzativo nel suo complesso, nelle diverse aree tematiche e nei singoli aspetti di ogni area tematica.

Il questionario è articolato in modo tale da:

- Coinvolgere il dipendente
- Toccare tutti gli argomenti che interessano il dipendente

e si compone di domande chiuse relative alla valutazione del benessere e, in allegato contiene i dati anagrafici dell'operatore, nel rispetto della riservatezza e della privacy. È suddiviso in sezioni, ognuna delle quali sviluppa l'analisi approfondita di specifici aspetti attraverso una serie di domande.

Ogni area si articola in diversi aspetti che sono oggetto di valutazione dettagliata e le domande, partendo da valutazioni generali, si ramificano in domande più specifiche. Questa struttura ad albero consente sia la valutazione del benessere organizzativo percepito nel suo complesso, sia quello in termini analitici su singoli aspetti. Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala che va dal **per nulla** a **del tutto**.

Il Questionario sul benessere organizzativo di carattere generale è caratterizzato dai seguenti item:

- Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavorativo correlato
- Le discriminazioni
- L'equità nella mia Amministrazione

- Carriera e sviluppo professionale
- Il mio lavoro
- I miei colleghi
- Il contesto del mio lavoro
- Il senso di appartenenza
- L'immagine della mia amministrazione

Il Questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione è caratterizzato dai seguenti item:

- La mia organizzazione
- Le mie performance
- Il funzionamento del sistema

Il Questionario valutazione del superiore gerarchico è caratterizzato dai seguenti item:

- Il mio capo e la mia crescita
- Il mio capo e l'equità

Infine vi sono dati anagrafici riconducibili al sesso, qualifica ed età.

L'analisi dei dati ha evidenziato in maniera esplicita sia i punti di forza che le situazioni critiche. L'obiettivo è quello di avere un quadro chiaro della situazione per poter programmare interventi mirati a rimuovere le cause delle disfunzioni rilevate.

## VALUTAZIONE ANALICA DEI DATI

### Questionario sul benessere organizzativo di carattere generale

Per tutto l'anno 2015, gli operatori sono stati invitati e sollecitati attraverso l'e-mail, alla compilazione del questionario.

Sono stati inviati n° 3186 questionari ed hanno risposto il 1,06% dei dipendenti.

#### Il Questionario è composto dai seguenti ambiti:

##### A. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavorativo correlato

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alla sicurezza sul posto di lavoro, ai rischi, alle caratteristiche del luogo di lavoro, agli atti di mobbing, al rispetto della dignità, al divieto di fumo, alle situazioni di malessere.

L'operatore ha dichiarato di essere poco informato sui rischi, di avvertire situazioni di disturbo durante il lavoro quotidiano, elementi di negatività messi in evidenza dagli operatori di sesso maschile con la qualifica di non dirigenti.

Il divieto di fumo è rispettato e il lavoro è svolto con ritmi sostenibili.

Vengono registrati casi di mobbing e di comportamenti lesivi, evidenziati dall'operatore di sesso femminile con la qualifica sia di dirigenti che di non dirigenti.

##### B. Le discriminazioni

Nel complesso l'appartenenza sindacale, l'appartenenza politica, la razza e la religione, la lingua, la disabilità, l'età, l'orientamento sessuale non sono da ostacolo al rispetto della dignità dell'operatore. Il giudizio espresso sembra delineare un quadro relativo alla mancanza di discriminazioni sul posto di lavoro, abbastanza soddisfacente.

##### C. L'equità nella mia Amministrazione

Tra gli aspetti presi in considerazione nella valutazione del benessere organizzativo, l'equità ricopre un ruolo primario.

È stata analizzata la non equità relativamente al carico di lavoro, alla distribuzione della responsabilità, alla retribuzione in base alla qualità e quantità del lavoro, alla scarsa imparzialità delle decisioni prese dal responsabile.

La negatività relativamente a questo ambito è espressa maggiormente da operatori di sesso maschile con la qualifica di dirigente.

#### **D. Carriera e sviluppo professionale**

Anche la valutazione della carriera e sviluppo professionale è coerente con i giudizi espressi circa l'equità.

Gli operatori indipendentemente dal sesso, dalla qualifica, hanno dichiarato che il corso dello sviluppo professionale non è chiaro, che la possibilità della carriera non è legata al merito, che l'Azienda non dà la possibilità di sviluppare capacità ed attitudini individuali e che è parzialmente soddisfatto del proprio percorso professionale.

#### **E. Il mio lavoro**

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alle aspettative del proprio lavoro, alle proprie competenze, alle risorse e strumenti necessari per poterlo svolgere ed al livello di autonomia.

Se da una parte gli operatori hanno la consapevolezza di avere le competenze per svolgere il loro lavoro, un adeguato livello di autonomia, un senso di realizzazione, di contro lamentano di non avere le risorse e gli strumenti sufficienti.

#### **F. I miei colleghi**

Il rapporto con i propri colleghi assume particolare importanza per gli operatori che lavorano in Azienda.

La valutazione espressa circa il rispetto e la stima dei colleghi, la disponibilità ad aiutare gli altri, è abbastanza soddisfacente.

Di contro l'operatore non si sente parte integrante di una squadra e lamenta la non circolazione e condivisione delle informazioni.

#### **G. Il contesto del mio lavoro**

Per la valutazione dello stato di benessere organizzativo, è stato considerato come ambito di particolare importanza, il contesto lavorativo.

La quasi totalità ha dichiarato che l'Amministrazione non investe sul personale, anche trascurando la formazione, le regole di comportamento e compiti in base ai ruoli non sono definiti.

Manca la circolazione dell'informazione e non vi sono azioni volte a conciliare i tempi di lavoro con i tempi di vita.

## H. Il senso di appartenenza

Gli operatori si sentono orgogliosi che il proprio Ente raggiunge dei risultati e non tollerano che qualcuno parli male dell'Azienda, anche se preferiscono nella maggior parte cambiare Ente e i propri valori con coincidono con quelli dell'Azienda.

## I. L'immagine della mia amministrazione

L'immagine dell'Amministrazione vista al di fuori del proprio ambito lavorativo, viene ritenuto abbastanza positiva e viene considerata un Ente importante per la collettività.

## II Questionario sul grado di condivisione del sistema di valutazione

Il questionario è caratterizzato dai seguenti item:

### L. La mia organizzazione

Agli operatori è stato chiesto se conoscono le strategie e gli obiettivi Aziendali, se sono chiari i risultati raggiunti e se il proprio lavoro contribuisce al raggiungimento di tali risultati.

La quasi totalità ha risposto di non conoscere gli obiettivi aziendali e di non conoscere i risultati raggiunti e che non sa in che misura il proprio lavoro contribuisca al raggiungimento degli stessi.

### M. Le mie performance

Relativamente alla performance, gli operatori ritengono non solo di non essere valutati in base al proprio lavoro ma di non conoscerne la valutazione e manca l'informazione sul miglioramento dei risultati.

### N. Il funzionamento del sistema

In questa sezione sono stati considerati gli elementi relativi al coinvolgimento degli operatori nel definire gli obiettivi del proprio lavoro, alla tutela da parte del valutatore circa la performance individuale, ai risultati della valutazione per migliorare la performance, ai premi dati alle persone capaci.

I dipendenti non si sentono tutelati dal valutatore e la valutazione che viene fatta non aiuta a migliorare la performance individuale, non si conosce il sistema di misurazione e valutazione della Performance e l'Amministrazione non premia le persone capaci.

Il Questionario valutazione del superiore gerarchico

Il questionario è caratterizzato dai seguenti item:

**O. Il mio capo e la mia crescita**

Parlare di un capo all'interno dell'Ente significa, far riferimento a :

- Aiuta a capire come raggiungere gli obiettivi.
- Riesce a motivare al massimo il lavoro
- E' sensibile ai bisogni personali
- Riconosce quando si svolge bene il lavoro
- Ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le proposte dei suoi collaboratori

Gli operatori dell'Azienda soprattutto di sesso maschile con la qualifica di dirigente hanno evidenziato che: il capo dà un limitato aiuto al raggiungimento degli obiettivi, che non motiva al massimo il lavoro dei suoi collaboratori e non è sensibile ai bisogni personali.

**P. Il mio capo e l'equità**

Il capo:

- agisce con equità secondo la mia percezione
- agisce con equità secondo la percezione dei colleghi
- agisce per risolvere problemi
- stimo il capo e lo considero una persona importante

Gli operatori hanno la percezione che il proprio capo non agisce con equità, che non gestisce i problemi, anche se, in generale, viene considerato una persona competente.

Chi è l'operatore che ha compilato il questionario:

- o E' di sesso maschile (n° 28)
- o E' di sesso femminile (n° 17)
- o Ha un'età tra 31 -40 (n° 3)
- o Ha un'età tra 41 -50 (n° 13)
- o Ha un'età tra 51 -60 (n° 22)
- o Ha un'età > 60 (n° 5)
- o Ha un'età non specificata (n° 1)
- o Ha un'anzianità di servizio < 5 anni (n° 1)
- o Ha un'anzianità di servizio tra 5 -10 anni (n° 8)
- o Ha un'anzianità di servizio tra 11 -20 anni (n° 8)
- o Ha un'anzianità di servizio > 20 anni (n° 26)
- o Ha un'anzianità di servizio non specificata (n° 2)
- o E' dirigente (n° 21)
- o E' non dirigente (n°22)
- o Ha una qualifica non specificata (n° 2)

L'indagine sul Benessere Organizzativo Aziendale viene effettuata ogni anno.