

# Benessere Organizzativo anno 2015

Art. 14, comma 5 del D. Lgs. N. 150/2009

Relazione Monitoraggio anno 2015

# Benessere Organizzativo anno 2015

Art. 14, comma 5 del D. Lgs. N. 150/2009

## Introduzione

Il Comune di Albano Laziale conta n. 176 (numero cento settantasei) dipendenti, annoverabili per il presente monitoraggio.

Quest'anno, terzo anno di somministrazione del monitoraggio di cui trattasi, la risposta dei questionari presentati è stata di n. 126, compilati integralmente e non, per un totale del 71,59% di adesione.

Nell'anno 2013 la percentuale di adesione è stata dell'81,66% e nel 2014 del 53,76%, in forte inflessione, parzialmente recuperata nell'anno in esame.

A tal fine si ringrazia il personale tutto, che ha inteso collaborare, consentendo la raccolta di dati in espressione numerica e grafica, idonei a consentire al dirigente, ai responsabili, nonché agli amministratori di ottenere un'analisi propedeutica all'individuazione di criticità.

Rispetto alla prima annualità (2013) ove il questionario somministrato era quello individuato dalle linee guida della CIVit (ANAC), nel 2014 questo ente ha inteso proporre un monitoraggio che consentisse di poter approfondire, ampliando il costrutto dell'articolato delle domande poste al personale dipendente<sup>1</sup>. A tal fine ci si è avvalsi dello studio progettato da un gruppo di lavoro di docenti della Cattedra di Psicologia del Lavoro della Facoltà di Psicologia 2 dell'Università "La Sapienza" di Roma e di esperti di organizzazione di alcune pubbliche amministrazioni.

Lo studio analizza per argomento di interesse quattordici dimensioni e tre gruppi di indicatori funzionali alla comprensione ed alla spiegazione del fenomeno. Si tratta degli "indicatori positivi", degli "indicatori negativi" e degli "indicatori di malessere psicofisico".

Considerato l'interesse mostrato, anche per l'anno 2015 è stato adottato tale questionario, consentendo, ove si ritenga, anche dei confronti con i dati dell'annualità precedente.

---

<sup>1</sup> Modello monitoraggio anno 2015 – Allegato "A"

## Premessa

Il Settore I, Servizio I, Risorse Umane, sulla scorta dei questionari presentati dal personale in essere nell'ente, ha provveduto a redigere la presente Relazione relativa al monitoraggio del Benessere Organizzativo anno 2015, in ottemperanza a quanto prescritto dall'art. 14, comma 5 del D. Lgs. N. 150/2009.

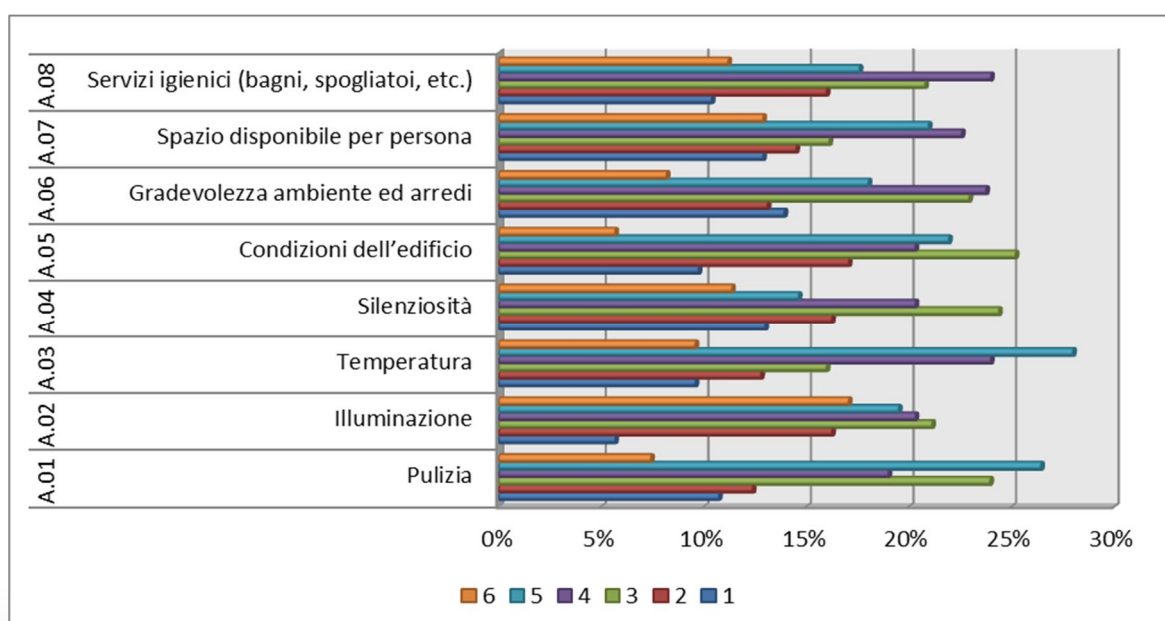
*Nota di lettura: per semplificare la lettura delle risposte si è provveduto ad effettuare un aggiuntivo raggruppamento, puramente visivo, inserendo negli schemi report delle risposte del monitoraggio, nelle "sezioni critiche", una colorazione di sfondo, oltre all'evidenziazione dei risultati più alti per ogni domanda.*

## CONFORT

La dimensione esplora le variabili relative alla percezione dell'ambiente fisico di lavoro e delle condizioni che lo caratterizzano. È una dimensione operativizzata in una serie di indicatori non del tutto omogenei tra loro.

*I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.*

Come valuta il comfort dell'ambiente in cui lavora?		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
A.01	Pulizia	13	15	29	23	<b>32</b>	9
A.02	Illuminazione	7	20	<b>26</b>	25	24	21
A.03	Temperatura	12	16	20	30	<b>35</b>	12
A.04	Silenziosità	16	20	<b>30</b>	25	18	14
A.05	Condizioni dell'edificio	12	21	<b>31</b>	25	27	7
A.06	Gradevolezza ambiente ed arredi	17	16	28	<b>29</b>	22	10
A.07	Spazio disponibile per persona	16	18	20	<b>28</b>	26	16
A.08	Servizi igienici (bagni, spogliatoi, etc.)	13	20	26	<b>30</b>	22	14

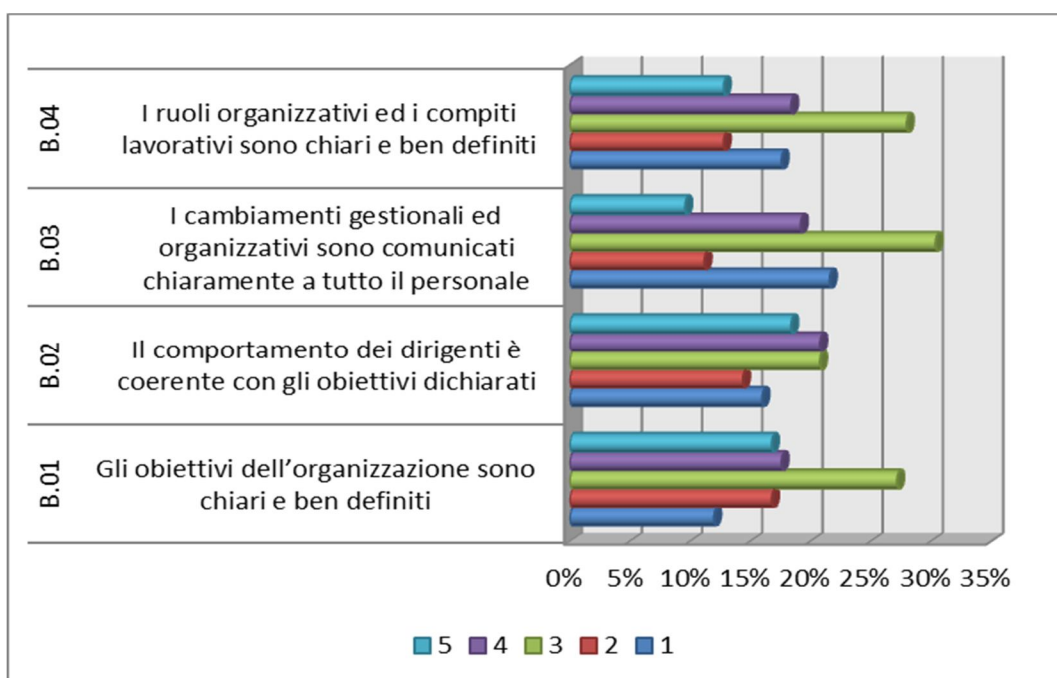


## OBIETTIVI

La dimensione esplora le variabili relative alla consapevolezza degli scopi e delle finalità programmate per le quali si chiede una determinata prestazione lavorativa in un determinato contesto e a determinate persone. Si tratta ovviamente di una opinione che rappresenta il vissuto della persona intervistata in relazione alla propria percezione.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Relativamente agli obiettivi		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
B.01	Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti	15	21	<b>34</b>	22	21	12
B.02	Il comportamento dei dirigenti è coerente con gli obiettivi dichiarati	20	18	<b>26</b>	<b>26</b>	23	12
B.03	I cambiamenti gestionali ed organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale	27	14	<b>38</b>	24	12	10
B.04	I ruoli organizzativi ed i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti	22	16	<b>35</b>	23	16	13



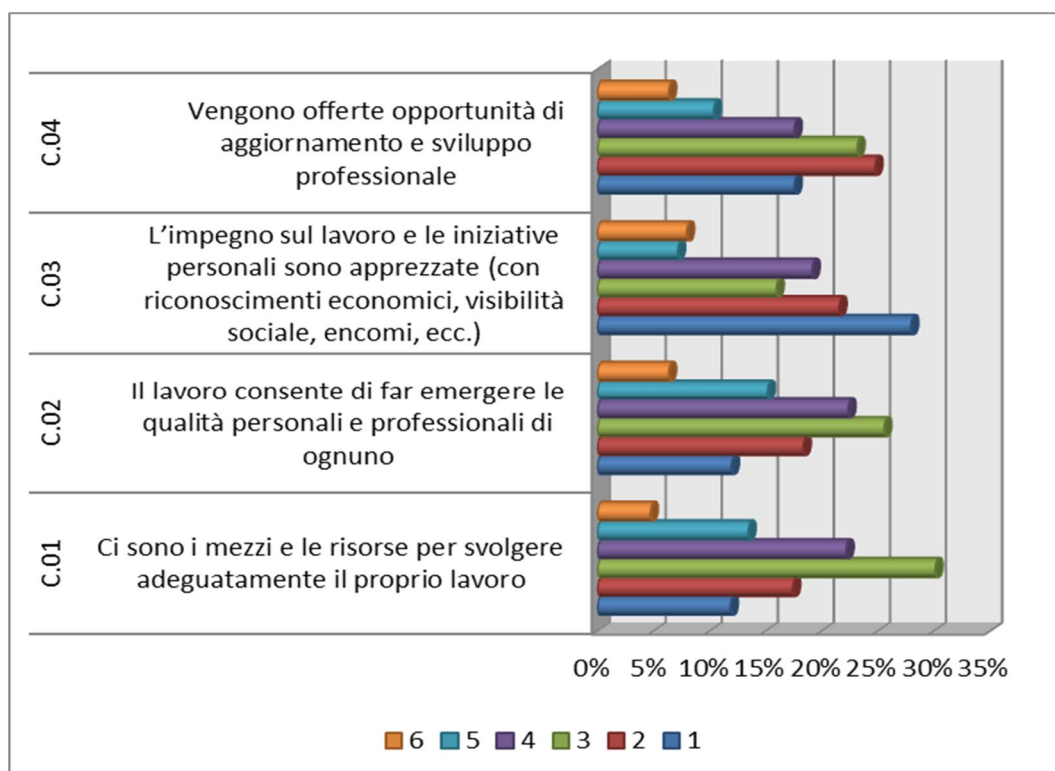


## VALORIZZAZIONE

La dimensione esplora le variabili relative all'apprezzamento percepito da coloro che erogano una prestazione lavorativa nell'ambito dell'organizzazione. Gli indicatori rilevano il percepito circa l'adeguata presenza di risorse strumentali, la qualità del lavoro in relazione alla potenzialità dei lavoratori, i riconoscimenti e le opportunità di aggiornamento professionale.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

La valorizzazione		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
C.01	Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	15	22	38	28	17	6
C.02	Il lavoro consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno	15	23	32	28	19	8
C.03	L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzate (con riconoscimenti economici, visibilità sociale, encomi, ecc.)	35	27	20	24	9	10
C.04	Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale	22	31	29	22	13	8

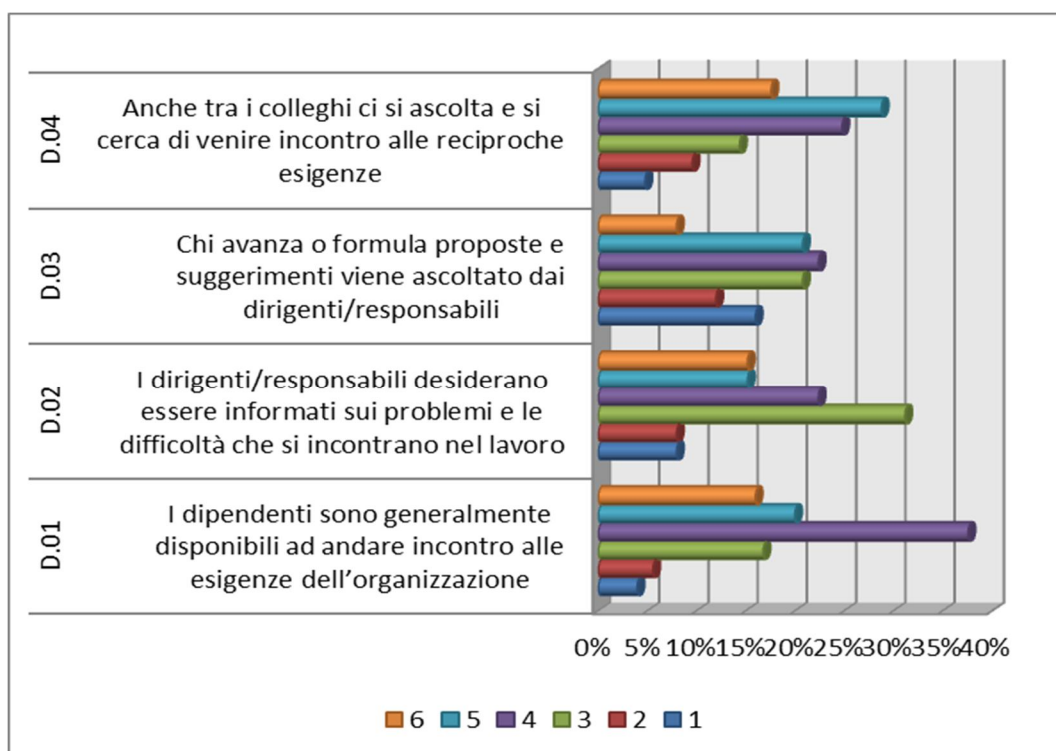


## ASCOLTO

La dimensione esplora la presenza di difficoltà nei rapporti con gli altri legati a situazioni di contrapposizione. Gli indicatori analizzati sono la disponibilità verso l'organizzazione, il vissuto inerente i dirigenti e la loro capacità di ascoltare i problemi e le loro soluzioni ed alla capacità di ascoltare le esigenze dei colleghi.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Ascolto		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
D.01	I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione	5	7	21	<b>47</b>	25	20
D.02	I dirigenti/responsabili desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro	10	10	<b>39</b>	28	19	19
D.03	Chi avanza o formula proposte e suggerimenti viene ascoltato dai dirigenti/responsabili	20	15	26	<b>28</b>	26	10
D.04	Anche tra i colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze	6	12	18	31	<b>36</b>	22

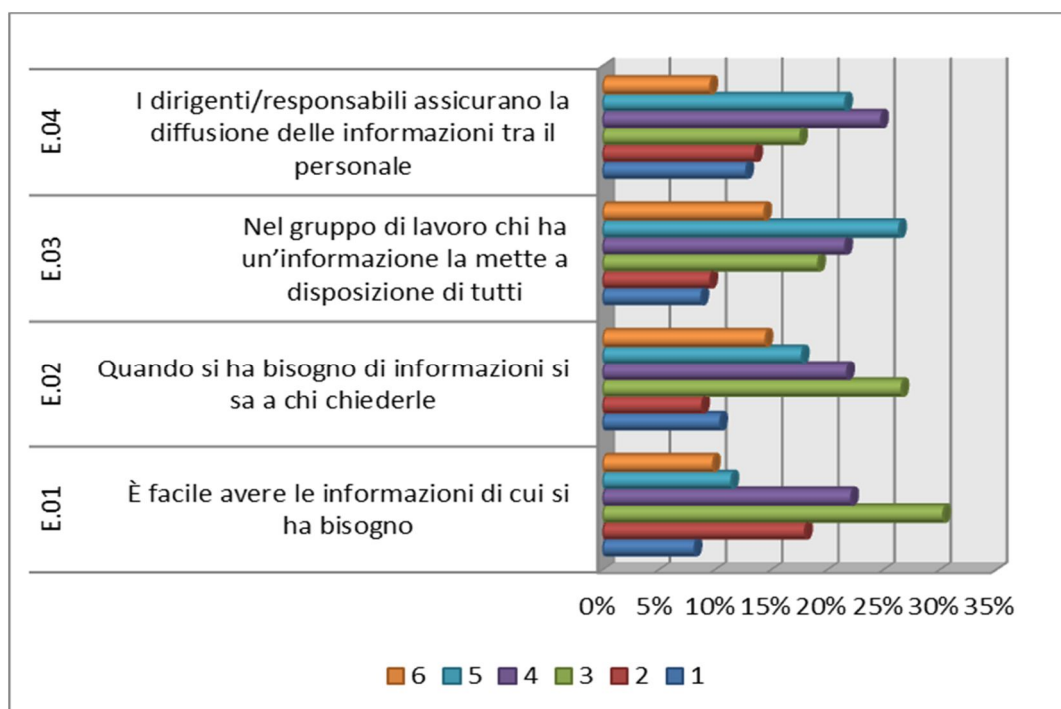


## INFORMAZIONI

La dimensione esplora l'area relativa alla disponibilità di dati funzionali allo svolgimento delle proprie attività lavorative. Gli indicatori analizzati sono la facilità di reperire informazioni, la conoscenza delle fonti, la disponibilità delle fonti e la condivisione, oltre all'apporto dei dirigenti alla loro circolazione.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Informazioni		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
E.01	È facile avere le informazioni di cui si ha bisogno	10	22	37	27	14	12
E.02	Quando si ha bisogno di informazioni si sa a chi chiederle	13	11	33	27	22	18
E.03	Nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	11	12	24	27	33	18
E.04	I dirigenti/responsabili assicurano la diffusione delle informazioni tra il personale	16	17	22	31	27	12

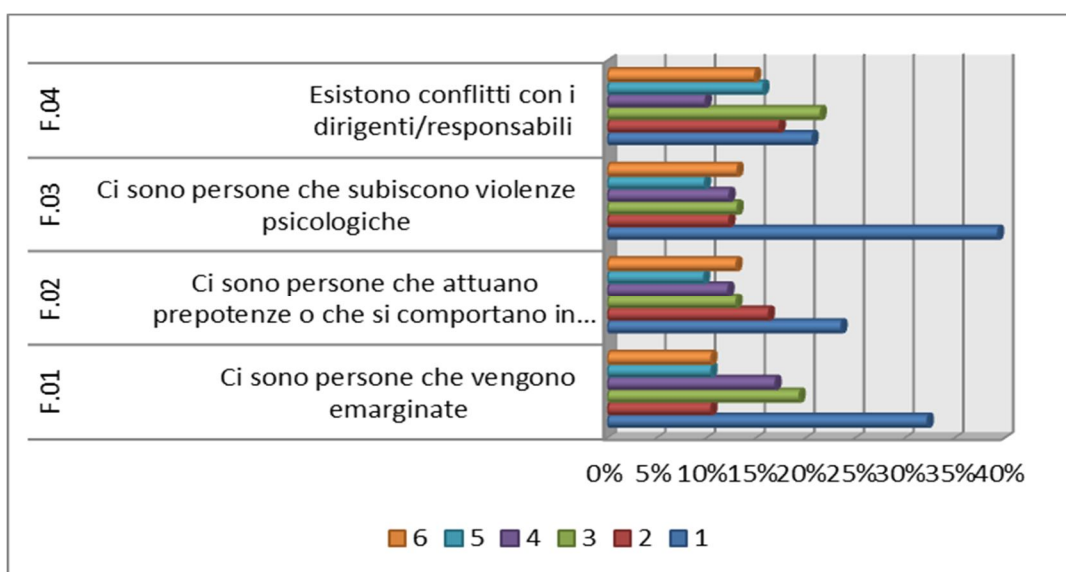


## CONFLITTUALITÀ

La dimensione esplora la presenza di difficoltà nei rapporti con gli altri, legati a situazioni di contrapposizione. Gli indicatori analizzati sono l'emarginazione, la prepotenza, la violenza psicologica ed il conflitto con i dirigenti.

*I **valori bassi**, rappresentano una buona adeguatezza mentre i **valori alti** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame.*

Conflittualità		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
F.01	Ci sono persone che vengono emarginate	40	13	24	21	13	13
F.02	Ci sono persone che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto	29	20	16	15	12	16
F.03	Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche	48	15	16	15	12	16
F.04	Esistono conflitti con i dirigenti/responsabili	25	21	26	12	19	18



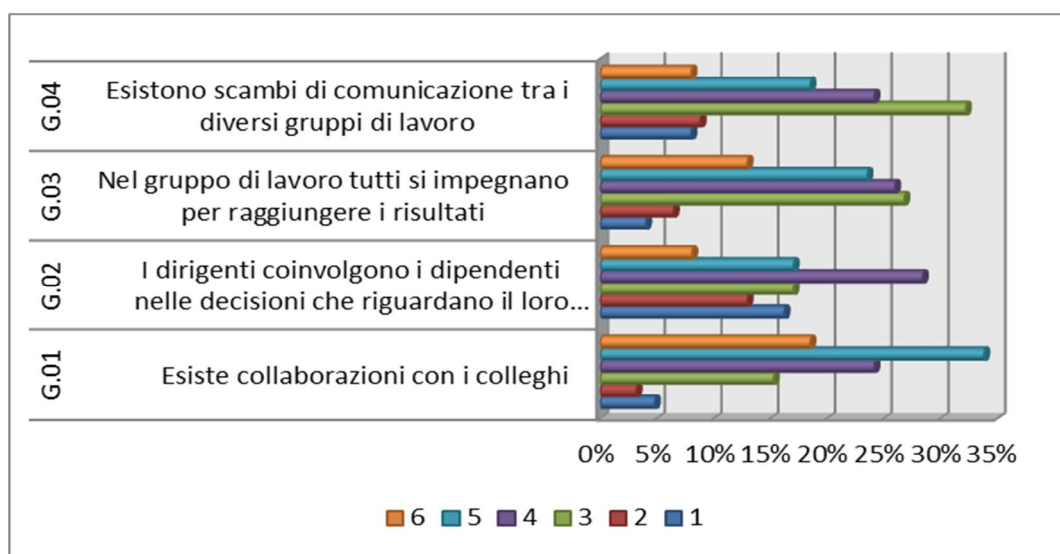


## RELAZIONI

La dimensione esplora l'area delle relazioni interpersonali e della cooperazione con gli altri lavoratori ai vari livelli. Gli indicatori attengono alla cooperazione a livello interpersonale, la capacità di coinvolgimento della dirigenza, la capacità di coinvolgimento dei gruppi e le relazioni tra i gruppi.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Relazioni		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
G.01	Esiste collaborazioni con i colleghi	6	4	19	30	<b>42</b>	23
G.02	I dirigenti coinvolgono i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro	20	16	21	<b>35</b>	21	10
G.03	Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	5	8	<b>33</b>	32	29	16
G.04	Esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro	10	11	<b>40</b>	30	23	10

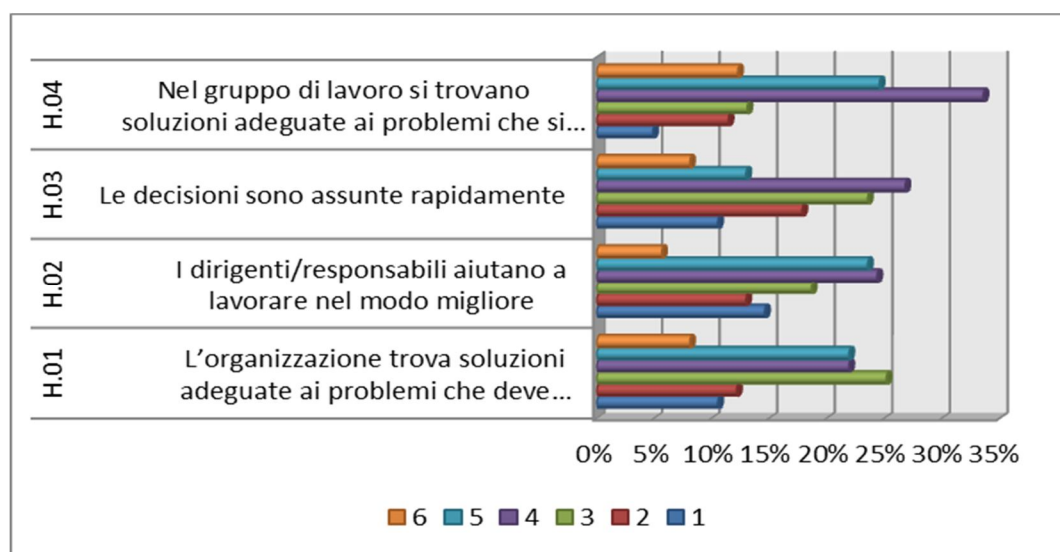


## OPERATIVITÀ

La dimensione esplora la capacità dell'organizzazione di trovare soluzioni adeguate. Vengono analizzati gli indicatori sulla capacità di *problem solving* a livello *macro* (organizzazione), la funzione di facilitatori dei dirigenti, la rapidità decisionale e la capacità di *problem solving* a livello *micro* (gruppi).

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni?		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
H.01	L'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare	13	15	31	27	27	10
H.02	I dirigenti/responsabili aiutano a lavorare nel modo migliore	18	16	23	30	29	7
H.03	Le decisioni sono assunte rapidamente	13	22	29	33	16	10
H.04	Nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano	6	14	16	41	30	15

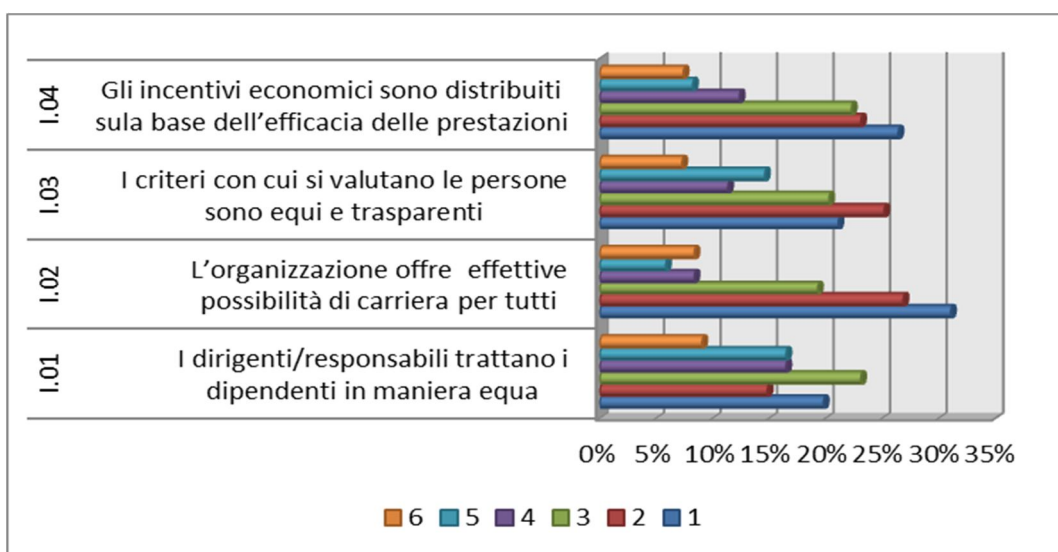


## EQUITÀ

La dimensione esplora l'area della percezione della giustizia e della correttezza del trattamento che l'organizzazione riserva alle persone, in relazione ai rispettivi comportamenti ed apporti lavorativi, in base all'analisi di quattro indicatori quali, il trattamento dei dipendenti, possibilità di carriera, criteri di valutazione ed incentivi.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Equità		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
I.01	I dirigenti/responsabili trattano i dipendenti in maniera equa	24	18	<b>28</b>	20	20	11
I.02	L'organizzazione offre effettive possibilità di carriera per tutti	<b>37</b>	32	23	10	7	10
I.03	I criteri con cui si valutano le persone sono equi e trasparenti	26	<b>31</b>	25	14	18	9
I.04	Gli incentivi economici sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni	<b>32</b>	28	27	15	10	9

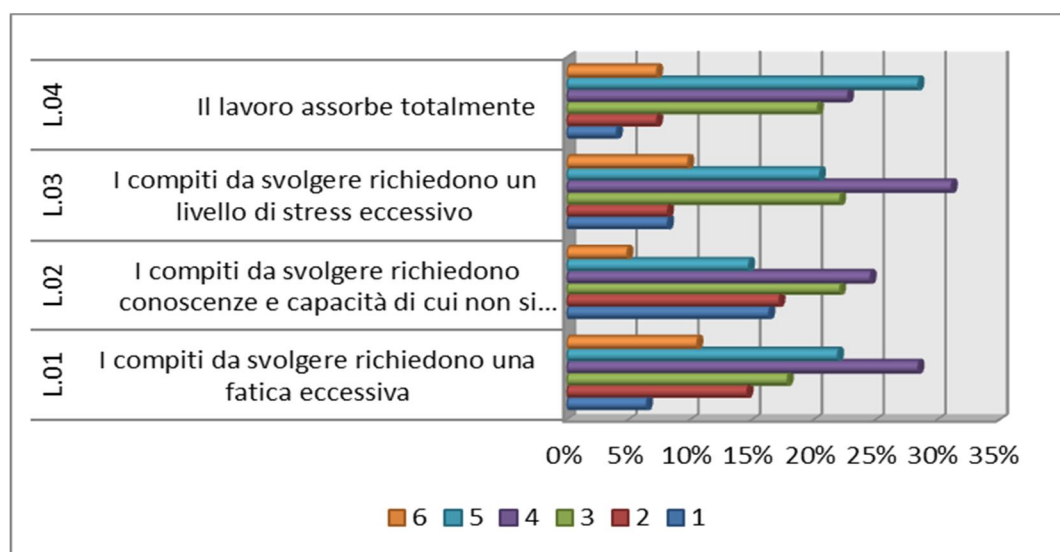


## STRESS

La dimensione analizza l'area relativa ai vissuti inerenti il peso psicologico delle attività lavorative. L'analisi attuata è sugli indicatori dati dai vissuti legati alla fatica, al senso di non possedere la preparazione o le capacità necessarie, al livello di stress percepito ed al sentirsi assorbiti completamente dal lavoro.

*I valori bassi, rappresentano una buona adeguatezza mentre i valori alti indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame.*

Stress		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
L.01	I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva	8	18	22	<b>35</b>	27	13
L.02	I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone	20	21	27	<b>30</b>	18	6
L.03	I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo	10	10	27	<b>38</b>	25	12
L.04	Il lavoro assorbe totalmente	5	9	25	28	<b>35</b>	9

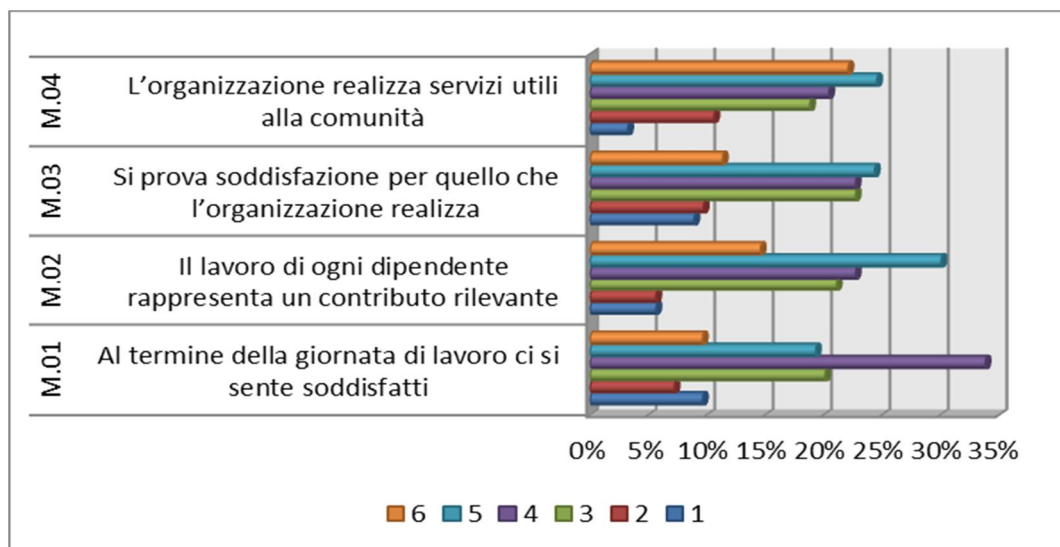


## UTILITÀ SOCIALE

La dimensione è relativa all'area del vissuto di soddisfazione per l'apporto positivo al bene della collettività del lavoro prestato nella propria organizzazione. L'analisi verte sugli indicatori dei vissuti di soddisfazione per il proprio lavoro, di positiva consapevolezza del proprio apporto, di soddisfazione per i risultati dell'organizzazione e la percezione di quest'ultima come utile per la collettività.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Utilità sociale		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
M.01	Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti	12	9	25	<b>42</b>	24	12
M.02	Il lavoro di ogni dipendente rappresenta un contributo rilevante	7	7	26	28	<b>37</b>	18
M.03	Si prova soddisfazione per quello che l'organizzazione realizza	11	12	28	28	<b>30</b>	14
M.04	L'organizzazione realizza servizi utili alla comunità	4	13	23	25	<b>30</b>	27



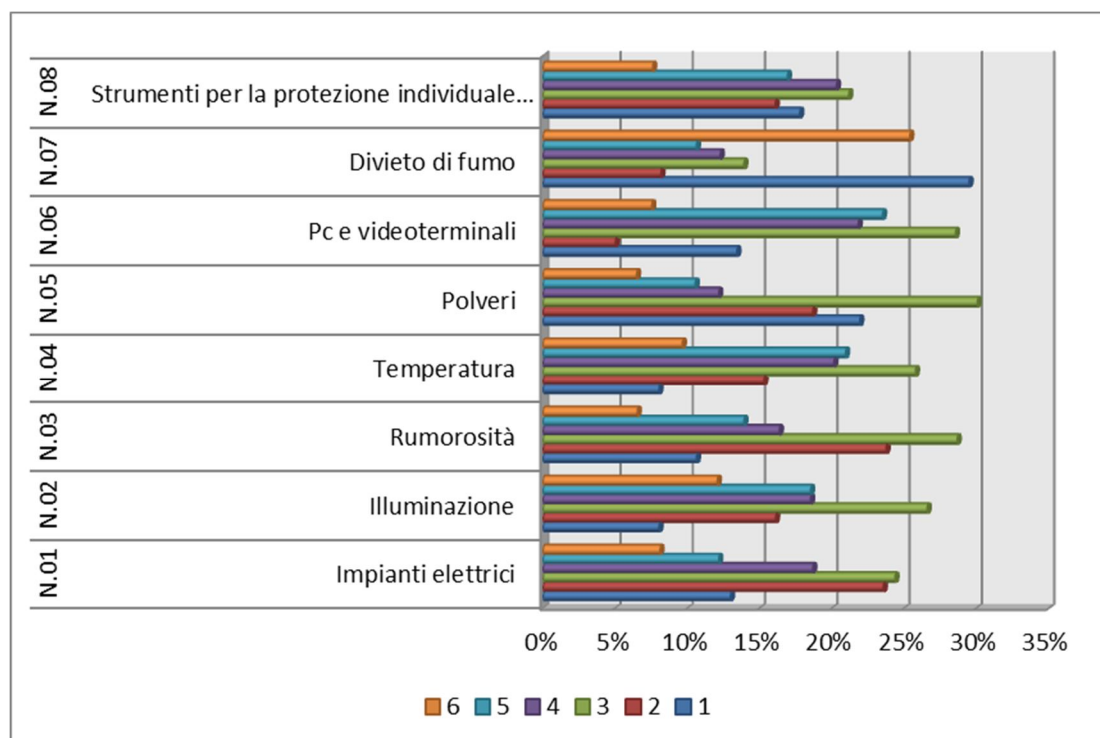


## SICUREZZA

La dimensione esplora l'area relativa alle misure di sicurezza sul lavoro. Gli indicatori analizzano otto variabili, non omogenee tra loro, ma tutte significative in relazione alle misure concretamente adottate, relativamente a varie problematiche inerenti la sicurezza sul lavoro.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

Sicurezza		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
N.01	Impianti elettrici	16	29	30	23	15	10
N.02	Illuminazione	10	20	33	23	23	15
N.03	Rumorosità	13	29	35	20	17	8
N.04	Temperatura	10	19	32	25	26	12
N.05	Polveri	27	23	37	15	13	8
N.06	Pc e videotermini	16	6	34	26	28	9
N.07	Divieto di fumo	36	10	17	15	13	31
N.08	Strumenti per la protezione individuale (D.P.I.)	21	19	25	24	20	9

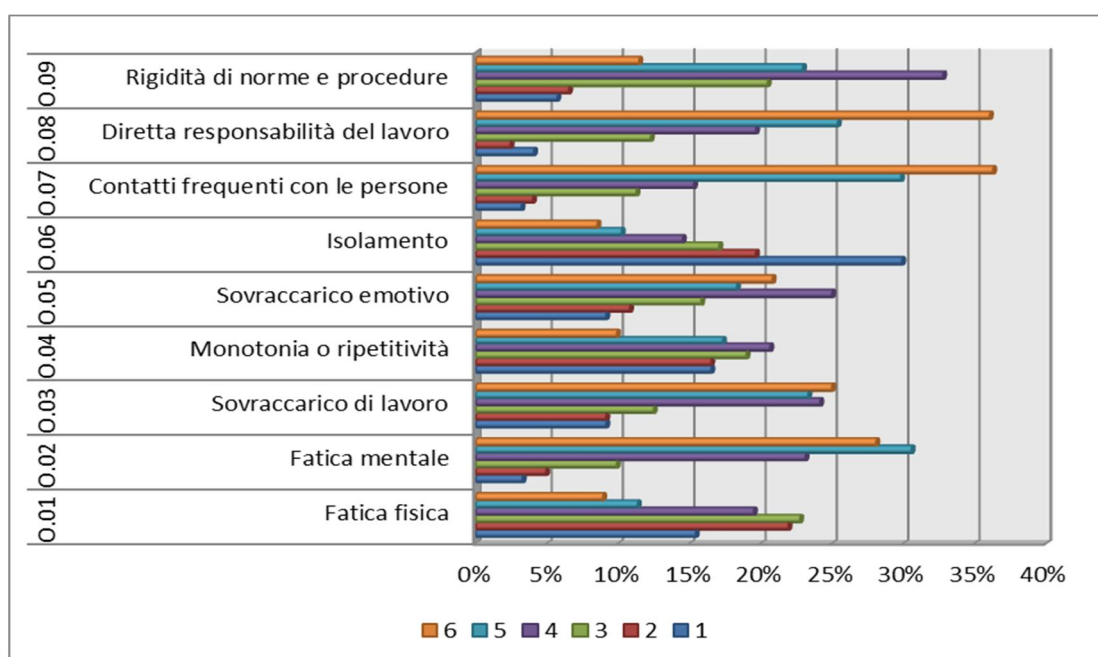


## COMPITI LAVORATIVI

La dimensione esplora l'area relativa alle componenti della prestazione lavorativa che generalmente si ha motivo di ritenere meno desiderabili. Gli indicatori di sintesi sono ricavati dalla rilevazione di otto variabili, corrispondenti ad altrettante fonti di insofferenza per il lavoro concretamente svolto.

*I valori bassi, rappresentano una buona adeguatezza mentre i valori alti indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame.*

In che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti?		Per nulla						Del tutto
		1	2	3	4	5	6	
O.01	Fatica fisica	19	27	<b>28</b>	24	14	11	
O.02	Fatica mentale	4	6	12	28	<b>37</b>	34	
O.03	Sovraccarico di lavoro	11	11	15	29	28	<b>30</b>	
O.04	Monotonia o ripetitività	20	20	23	<b>25</b>	21	12	
O.05	Sovraccarico emotivo	11	13	19	<b>30</b>	22	25	
O.06	Isolamento	<b>35</b>	23	20	17	12	10	
O.07	Contatti frequenti con le persone	4	5	14	19	37	<b>45</b>	
O.08	Diretta responsabilità del lavoro	5	3	15	24	31	<b>44</b>	
O.09	Rigidità di norme e procedure	7	8	25	<b>40</b>	28	14	

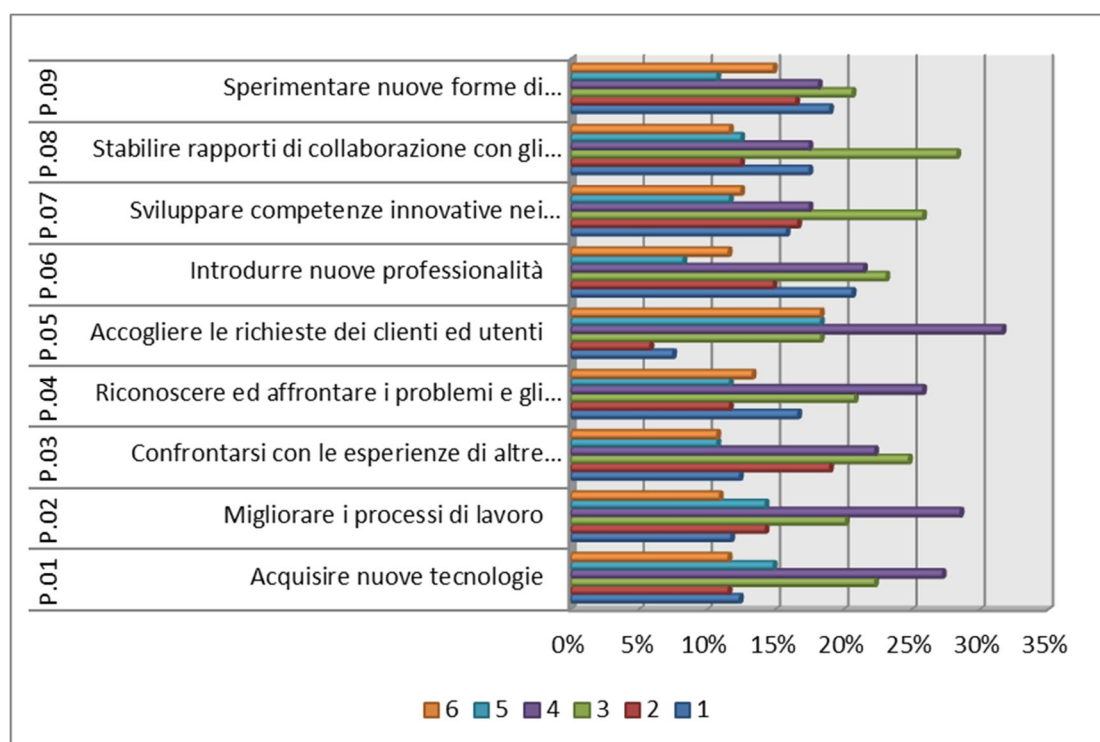


## PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE

La dimensione esplora l'area relativa alla capacità di innovazione dell'organizzazione ed alla sua apertura al cambiamento. Gli indicatori presi in considerazione attengono all'innovazione tecnologica.

*I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri in esame, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.*

L'organizzazione in cui lavora è attenta a:		Per nulla					Del tutto
		1	2	3	4	5	6
P.01	Acquisire nuove tecnologie	15	14	27	<b>33</b>	18	14
P.02	Migliorare i processi di lavoro	14	17	24	<b>34</b>	17	13
P.03	Confrontarsi con le esperienze di altre organizzazioni	15	23	<b>30</b>	27	13	13
P.04	Riconoscere ed affrontare i problemi e gli errori del passato	20	14	25	<b>31</b>	14	16
P.05	Accogliere le richieste dei clienti ed utenti	9	7	22	<b>38</b>	22	22
P.06	Introdurre nuove professionalità	25	18	<b>28</b>	26	10	14
P.07	Sviluppare competenze innovative nei dipendenti	19	20	<b>31</b>	21	14	15
P.08	Stabilire rapporti di collaborazione con gli altri servizi	21	15	<b>34</b>	21	15	14
P.09	Sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro	23	20	<b>25</b>	22	13	18

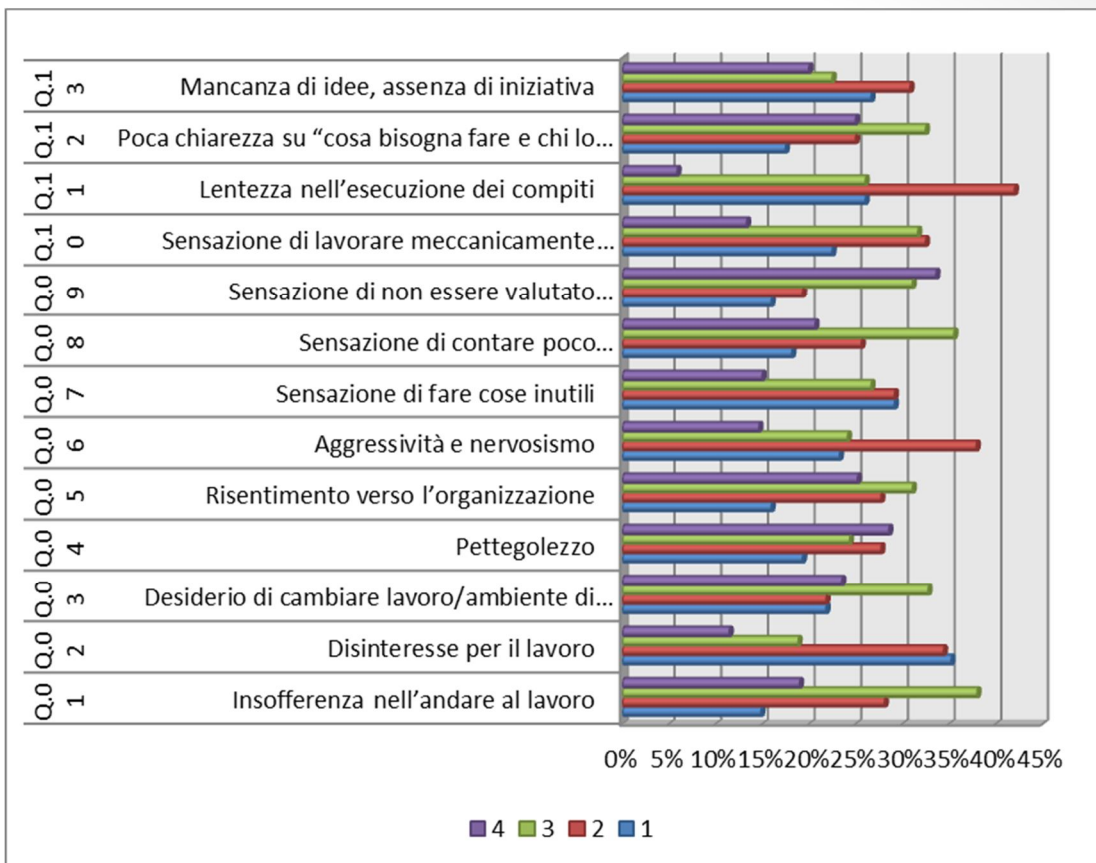


## INDICATORI NEGATIVI

Gli indicatori negativi si riferiscono alla percezione di vissuti di anaffettività lavorativa nel proprio ambiente di lavoro. Vengono presi in considerazione gli indicatori di insofferenza, disinteresse, desiderio di cambiare lavoro, pettegolezzo, risentimento, aggressività, senso di inutilità, senso di irrilevanza, senso di mancato riconoscimento, assenza di coinvolgimento, lentezza, confusione di compiti e di ruoli, assenza di proattività

*I valori bassi denotano la mancanza di questi elementi di disturbo, mentre i valori alti rappresentano la presenza di questi elementi.*

In che misura le capita di osservare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro?		Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
Q.01	Insofferenza nell'andare al lavoro	18	34	<b>46</b>	23
Q.02	Disinteresse per il lavoro	<b>43</b>	42	23	14
Q.03	Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro	26	26	<b>39</b>	28
Q.04	Pettegolezzo	23	33	29	<b>34</b>
Q.05	Risentimento verso l'organizzazione	19	33	<b>37</b>	30
Q.06	Aggressività e nervosismo	27	<b>44</b>	28	17
Q.07	Sensazione di fare cose inutili	<b>35</b>	<b>35</b>	32	18
Q.08	Sensazione di contare poco nell'organizzazione	22	31	<b>43</b>	25
Q.09	Sensazione di non essere valutato adeguatamente	19	23	37	<b>40</b>
Q.10	Sensazione di lavorare meccanicamente senza coinvolgimento	27	<b>39</b>	38	16
Q.11	Lentezza nell'esecuzione dei compiti	31	<b>50</b>	31	7
Q.12	Poca chiarezza su "cosa bisogna fare e chi lo deve fare"	21	30	<b>39</b>	30
Q.13	Mancanza di idee, assenza di iniziativa	32	<b>37</b>	27	24



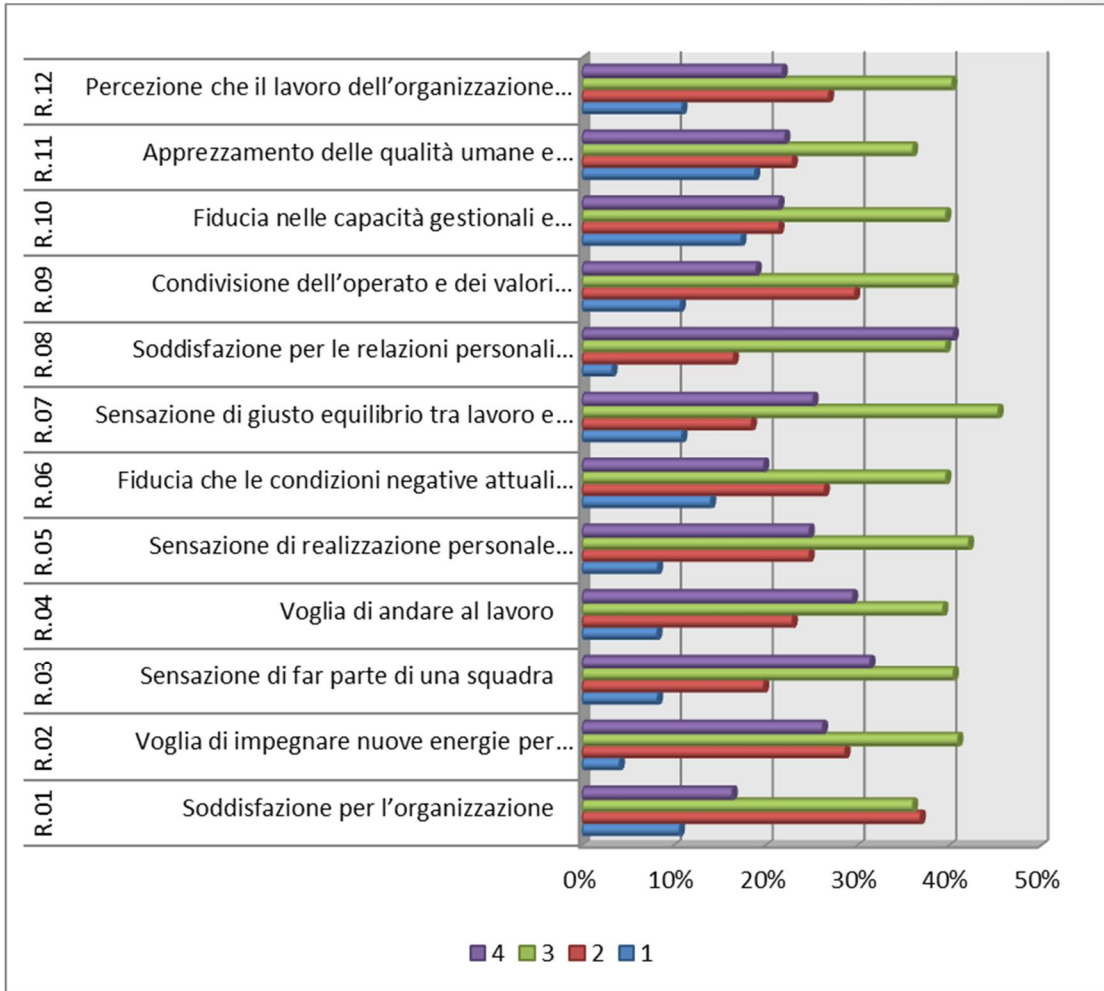


## INDICATORI POSITIVI

Gli indicatori positivi si riferiscono alla percezione di vissuti di affettività lavorativa nel proprio ambiente di lavoro. Sono considerati gli indicatori sulla soddisfazione, appartenenza, voglia di andare al lavoro, realizzazione, sentimento del futuro, giusto equilibrio, socialità, condivisione della cultura organizzativa, fiducia nella capacità professionali ed umane della dirigenza, legittimazione sociale dell'organizzazione.

*I valori bassi indicano una carenza di questi elementi positivi, mentre i valori alti rappresentano la presenza di tali elementi.*

In che misura le capita di riscontrare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro?		Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
R.01	Soddisfazione per l'organizzazione	13	<b>45</b>	44	20
R.02	Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione	5	35	<b>50</b>	32
R.03	Sensazione di far parte di una squadra	10	24	<b>49</b>	38
R.04	Voglia di andare al lavoro	10	28	<b>48</b>	36
R.05	Sensazione di realizzazione personale attraverso il lavoro	10	30	<b>51</b>	30
R.06	Fiducia che le condizioni negative attuali potranno cambiare	17	32	<b>48</b>	24
R.07	Sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero	13	22	<b>54</b>	30
R.08	Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro	4	20	48	<b>49</b>
R.09	Condivisione dell'operato e dei valori dell'organizzazione	13	36	<b>49</b>	23
R.10	Fiducia nelle capacità gestionali e professionali della dirigenza	21	26	<b>48</b>	26
R.11	Apprezzamento delle qualità umane e morali della dirigenza	23	28	<b>44</b>	27
R.12	Percezione che il lavoro dell'organizzazione sia apprezzato all'esterno	13	32	<b>48</b>	26



## INDICATORI DI MALESSERE PSICOFISICO

Gli indicatori di malessere psicofisico si riferiscono specificamente all'area dei disturbi psicosomatici. Otto diversi indicatori ed un indicatore di sintesi (espresso in percentuale), che riflette in quale misura l'intervistato percepisca le proprie eventuali condizioni di malessere psicofisico come dipendenti dall'attività lavorativa.

*I valori bassi denotano la mancanza di questi elementi di disturbo e quindi hanno una valenza positiva rispetto al benessere; al contrario, valori alti rappresentano la presenza di questi elementi con una connotazione negativa.*

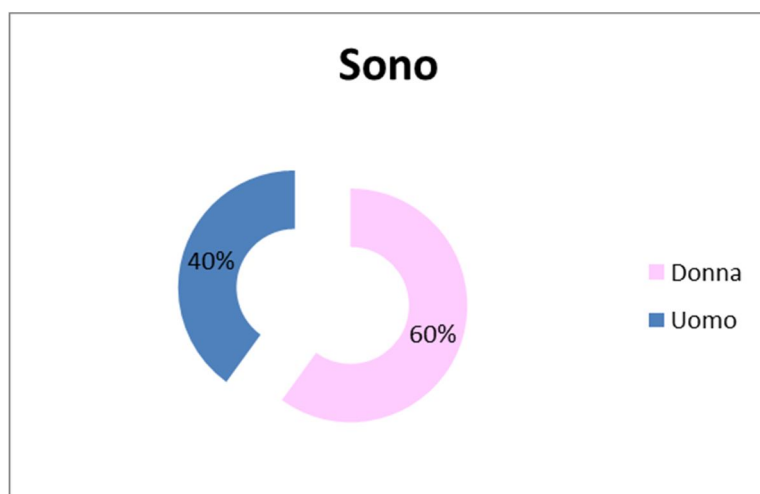
Negli ultimi sei mesi le è capitato di avvertire:		Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
S.01	Mal di testa e difficoltà di concentrazione	27	32	<b>47</b>	15
S.02	Mal di stomaco, gastrite, colite	39	18	<b>40</b>	23
S.03	Nervosismo, irrequietezza, ansia	14	<b>39</b>	37	32
S.04	Senso di eccessivo affaticamento	22	33	<b>44</b>	19
S.05	Asma, difficoltà respiratorie	<b>77</b>	23	11	8
S.06	Dolori muscolari ed articolari	27	30	<b>35</b>	27
S.07	Difficoltà ad addormentarsi, insonnia	<b>38</b>	32	29	19
S.08	Senso di depressione	<b>54</b>	28	29	11
In che percentuale attribuisce i disturbi segnalati alla domanda appena posta, al lavoro che svolge?		53,81%			

Nota: la percentuale del 53,81% è riferita alla media dei questionari analizzati riportanti la percentuale in argomento. Il numero dei questionari compilati nel campo predetto sono risultati n. 63 sul totale di questionari prodotti (n. 127).

È doveroso indicare che il numero dei questionari riportanti percentuali over 50% è stato di 31, quindi il cinquanta per cento di quanti hanno risposto alla domanda ritiene che il malessere sia significativamente riconducibile al lavoro.

## VALORI STATISTICI ANAGRAFICI

1	Sono:	
1.1	Donna	Uomo
	72	48



2	Il mio contratto di lavoro:	
2.1	A tempo determinato	6
2.2	A tempo indeterminato	114

3	La mia età:	
3.1	Fino a 30 anni	0
3.2	Dai 31 ai 40 anni	21
3.3	Dai 41 ai 50 anni	33
3.4	Dai 51 ai 60 anni	53
3.5	Oltre i 60 anni	11

4	La mia anzianità di servizio:	
4.1	Meno di 5 anni	8
4.2	Da 5 a 10 anni	18
4.3	Da 11 a 20 anni	33
4.4	Oltre i 20 anni	57

5	La mia qualifica:	
5.1	Dirigente	2
5.2	Non dirigente	120

Si ringraziano i colleghi per la fattiva collaborazione.



## Allegato "A" – Questionario monitoraggio adottato



CITTÀ DI ALBANO LAZIALE  
PROVINCIA DI ROMA

SETTORE I – SERVIZIO I

### Indagini sul personale dipendente

Gentile collega,

La ringraziamo per aver scelto di partecipare a questa indagine sul benessere organizzativo. Rispondere alle domande dovrebbe richiedere **non più di 15-20 minuti**.

Il questionario che le sottoponiamo fa riferimento agli ultimi dodici mesi ed è finalizzato a:

- rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle condizioni generali dei dipendenti pubblici.

Le indagini sul personale rappresentano un'importante opportunità per acquisire utili informazioni e contribuire al miglioramento delle politiche del personale della nostra amministrazione. Si suggerisce, quindi di rispondere alle domande con la massima franchezza e attenzione.

**Le ricordiamo che la compilazione del questionario è assolutamente anonima**, essendo strutturato in modo che le risposte da lei fornite non siano riconducibili alla sua persona. I dati raccolti, inoltre, saranno utilizzati solo in forma aggregata.

Cordiali saluti,

## 1 PREMESSA

Nelle domande che seguono viene richiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 6 classi in ordine crescente. L'intervistato per ogni domanda e/o affermazione esprime il proprio grado di valutazione in relazione a quanto è d'accordo o meno con l'affermazione o a quanto la ritiene importante o non importante.

Esempio:

Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
Minimo grado di importanza attribuito					Massimo grado di importanza attribuito
In totale disaccordo con l'affermazione					In totale accordo con l'affermazione

## 2 QUESTIONARIO SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO – "ORGANIZATIONAL HEALTH QUESTIONNAIRE" (IN BREVE O.H.Q.)

### A - Confort

- Questa dimensione esplora le variabili relative alla percezione dell'ambiente fisico di lavoro e delle condizioni che lo caratterizzano.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Come valuta il confort dell'ambiente in cui lavora? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
A.01	Pulizia						
A.02	Illuminazione						
A.03	Temperatura						
A.04	Silenziosità						
A.05	Condizioni dell'edificio						
A.06	Gradevolezza ambiente ed arredi						
A.07	Spazio disponibile per persona						
A.08	Servizi igienici (bagni, spogliatoi, etc.)						

## B - Obiettivi

- Questa dimensione esplora le variabili relative alla consapevolezza degli scopi e delle finalità programmate per le quali si chiede una determinata prestazione lavorativa in un determinato contesto ed a determinate persone, rappresentante il vissuto della persona intervistata in relazione alla sua percezione.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Relativamente agli obiettivi <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
B.01	Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti						
B.02	Il comportamento dei dirigenti è coerente con gli obiettivi dichiarati						
B.03	I cambiamenti gestionali ed organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale						
B.04	I ruoli organizzativi ed i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti						

## C - Valorizzazione

- Questa dimensione esplora le variabili relative all'apprezzamento percepito da coloro che erogano una prestazione lavorativa nell'ambito dell'organizzazione. L'analisi ingloba quattro indicatori: l'adeguatezza della presenza di risorse strumentali, la qualità del lavoro in relazione alle potenzialità dei lavoratori, i riconoscimenti e opportunità di aggiornamento professionale.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	La valorizzazione <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
C.01	Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro						
C.02	Il lavoro consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno						
C.03	L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzate (con riconoscimenti economici, visibilità sociale, encomi, ecc.)						
C.04	Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale						



## D - Ascolto

- Questa dimensione esplora quelli che possono essere definiti come i comportamenti che rappresentano la disponibilità ad adeguarsi rispetto alle esigenze sia dell'organizzazione che dei componenti. Viene quindi analizzata la disponibilità verso l'organizzazione.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Ascolto <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
D.01	I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione						
D.02	I dirigenti/responsabili desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro						
D.03	Chi avanza o formula proposte e suggerimenti viene ascoltato dai dirigenti/responsabili						
D.04	Anche tra i colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze						

## E - Informazioni

- Questa dimensione esplora l'area relativa alla disponibilità di dati funzionali allo svolgimento delle proprie attività lavorative.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Informazioni <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
E.01	È facile avere le informazioni di cui si ha bisogno						
E.02	Quando si ha bisogno di informazioni si sa a chi chiederle						
E.03	Nel gruppo di lavoro chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti						
E.04	I dirigenti/responsabili assicurano la diffusione delle informazioni tra il personale						

## F - Conflittualità

- Questa dimensione esplora la presenza di difficoltà nei rapporti con gli altri legati a situazioni di contrapposizione.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Conflittualità <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
F.01	Ci sono persone che vengono emarginate						
F.02	Ci sono persone che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto						
F.03	Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche						
F.04	Esistono conflitti con i dirigenti/responsabili						

## G - Relazioni

- Questa dimensione esplora le relazioni interpersonali e della cooperazione con gli altri lavoratori ai vari livelli.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Relazioni <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
G.01	Esiste collaborazioni con i colleghi						
G.02	I dirigenti coinvolgono i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro						
G.03	Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati						
G.04	Esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro						

## H - Operatività

- Questa dimensione esplora la capacità dell'organizzazione di trovare soluzioni adeguate.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Quanto si trova in accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
H.01	L'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare						
H.02	I dirigenti/responsabili aiutano a lavorare nel modo migliore						
H.03	Le decisioni sono assunte rapidamente						
H.04	Nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano						

## I - Equità

- Questa dimensione esplora l'area della percezione della giustizia e della correttezza del trattamento che l'organizzazione riserva alle persone in relazione ai rispettivi comportamenti ed apporti lavorativi.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Equità <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
I.01	I dirigenti/responsabili trattano i dipendenti in maniera equa						
I.02	L'organizzazione offre effettive possibilità di carriera per tutti						
I.03	I criteri con cui si valutano le persone sono equi e trasparenti						
I.04	Gli incentivi economici sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni						



## L - Stress

- Questa dimensione analizza l'area relativa ai vissuti inerenti il peso psicologico delle attività lavorative.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	<b>Stress</b> <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
L.01	I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva						
L.02	I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone						
L.03	I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo						
L.04	Il lavoro assorbe totalmente						

## M - Utilità sociale

- Questa dimensione è relativa all'area del vissuto di soddisfazione per l'apporto positivo al bene della collettività del lavoro prestato nella propria organizzazione.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	<b>Utilità sociale</b> <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
M.01	Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti						
M.02	Il lavoro di ogni dipendente rappresenta un contributo rilevante						
M.03	Si prova soddisfazione per quello che l'organizzazione realizza						
M.04	L'organizzazione realizza servizi utili alla comunità						

## N - Sicurezza

- Questa dimensione esplora l'area relativa alle misure di sicurezza sul lavoro.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Sicurezza <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
N.01	Impianti elettrici						
N.02	Illuminazione						
N.03	Rumorosità						
N.04	Temperatura						
N.05	Polveri						
N.06	Pc e videotermini						
N.07	Divieto di fumo						
N.08	Strumenti per la protezione individuale (DPI)						

## O - Compiti lavorativi

- Questa dimensione esplora l'area relativa alle componenti della prestazione lavorativa che generalmente si ha motivo di ritenere meno desiderabili.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	In che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti?? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
O.01	Fatica fisica						
O.02	Fatica mentale						
O.03	Sovraccarico di lavoro						
O.04	Monotonia o ripetitività						
O.05	Sovraccarico emotivo						
O.06	Isolamento						
O.07	Contatti frequenti con le persone						
O.08	Diretta responsabilità del lavoro						
O.09	Rigidità di norme e procedure						



## P - Propensione all'innovazione

- Questa dimensione esplora l'area relativa alla capacità di innovazione dell'organizzazione ed alla sua apertura al cambiamento.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	L'organizzazione in cui lavora è attenta a: <i>(Indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Per nulla				Del tutto	
		1	2	3	4	5	6
P.01	Acquisire nuove tecnologie						
P.02	Migliorare i processi di lavoro						
P.03	Confrontarsi con le esperienze di altre organizzazioni						
P.04	Riconoscere ed affrontare i problemi e gli errori del passato						
P.05	Accogliere le richieste dei clienti ed utenti						
P.06	Introdurre nuove professionalità						
P.07	Sviluppare competenze innovative nei dipendenti						
P.08	Stabilire rapporti di collaborazione con gli altri servizi						
P.08	Sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro						

## Altri gruppi di indicatori

### Q - Indicatori negativi

- Gli indicatori negativi si riferiscono alla percezione di vissuti di anaffettività lavorativa nel proprio ambiente di lavoro.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

In che misura le capita di osservare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro? <i>(indichi una sola risposta per ciascuna domanda)</i>		Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
Q.01	Insofferenza nell'andare al lavoro				
Q.02	Disinteresse per il lavoro				
Q.03	Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro				
Q.04	Pettegolezzo				
Q.05	Risentimento verso l'organizzazione				
Q.06	Aggressività e nervosismo				
Q.07	Sensazione di fare cose inutili				
Q.08	Sensazione di contare poco nell'organizzazione				
Q.09	Sensazione di non essere valutato adeguatamente				
Q.10	Sensazione di lavorare meccanicamente senza coinvolgimento				
Q.11	Lentezza nell'esecuzione dei compiti				
Q.12	Poca chiarezza su "cosa bisogna fare e chi lo deve fare"				
Q.13	Manca di idee, assenza di iniziativa				

## Altri gruppi di indicatori

### R - Indicatori positivi

- Gli indicatori positivi si riferiscono alla percezione di vissuti di affettività lavorativa nel proprio ambiente di lavoro.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	In che misura le capita di riscontrare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro?	Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
R.01	Soddisfazione per l'organizzazione				
R.02	Voglia di impegnare nuove energie per l'organizzazione				
R.03	Sensazione di far parte di una squadra				
R.04	Voglia di andare al lavoro				
R.05	Sensazione di realizzazione personale attraverso il lavoro				
R.06	Fiducia che le condizioni negative attuali potranno cambiare				
R.07	Sensazione di giusto equilibrio tra lavoro e tempo libero				
R.08	Soddisfazione per le relazioni personali costruite sul lavoro				
R.09	Condivisione dell'operato e dei valori dell'organizzazione				
R.10	Fiducia nelle capacità gestionali e professionali della dirigenza				
R.11	Apprezzamento delle qualità umane e morali della dirigenza				
R.12	Percezione che il lavoro dell'organizzazione si apprezza all'esterno				

## Altri gruppi di indicatori

### S - Indicatori di malessere psicofisico

- Gli indicatori negativi si riferiscono specificamente all'area dei disturbi psicosomatici.
- I **valori bassi** indicano una situazione critica rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

Negli ultimi sei mesi le è capitato di avvertire:		Mai	Raramente	A volte	Spesso
		1	2	3	4
S.01	Mal di testa e difficoltà di concentrazione				
S.02	Mal di stomaco, gastrite, colite				
S.03	Nervosismo, irrequietezza, ansia				
S.04	Senso di eccessivo affaticamento				
S.05	Asma, difficoltà respiratorie				
S.06	Dolori muscolari ed articolari				
S.07	Difficoltà ad addormentarsi, insonnia				
S.08	Senso di depressione				

In che percentuale attribuisce i disturbi segnalati alla domanda appena posta, al lavoro che svolge?

\_\_\_\_\_ %

## Altri gruppi di indicatori

### 3 DATI ANAGRAFICI

1 Sono:	
1.1 Donna <input type="checkbox"/>	Uomo <input type="checkbox"/>

2 Il mio contratto di lavoro:	
2.1 A tempo determinato <input type="checkbox"/>	
2.2 A tempo indeterminato <input type="checkbox"/>	

3 La mia età:	
3.1 Fino a 30 anni <input type="checkbox"/>	
3.2 Dai 31 ai 40 anni <input type="checkbox"/>	
3.3 Dai 41 ai 50 anni <input type="checkbox"/>	
3.4 Dai 51 ai 60 anni <input type="checkbox"/>	
3.5 Oltre i 60 anni <input type="checkbox"/>	

4 La mia anzianità di servizio:	
4.1 Meno di 5 anni <input type="checkbox"/>	
4.2 Da 5 a 10 anni <input type="checkbox"/>	
4.3 Da 11 a 20 anni <input type="checkbox"/>	
4.4 Oltre i 20 anni <input type="checkbox"/>	

5 La mia qualifica:	
5.1 Dirigente <input type="checkbox"/>	
5.2 Non dirigente <input type="checkbox"/>	

**SOMMARIO**

<b>PREMESSA.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>1</b>
CONFORT.....	2
OBIETTIVI.....	3
VALORIZZAZIONE.....	4
ASCOLTO.....	5
INFORMAZIONI.....	6
CONFLITTUALITÀ.....	7
RELAZIONI.....	8
OPERATIVITÀ.....	9
EQUITÀ.....	10
STRESS.....	11
UTILITÀ SOCIALE.....	12
SICUREZZA.....	13
COMPITI LAVORATIVI.....	14
PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE.....	15
INDICATORI NEGATIVI.....	16
INDICATORI POSITIVI.....	18
INDICATORI DI MALESSERE PSICOFISICO.....	20
VALORI STATISTICI ANAGRAFICI.....	21
ALLEGATO "A" – QUESTIONARIO MONITORAGGIO ADOTTATO.....	23