



COMUNE DI GENOVA

**Wellcom**  
benessere&comunicazione

**Piano triennale Azioni positive 2014 – 2016**  
**La rilevazione del fabbisogno**



**Questionario sul benessere organizzativo interno,  
grado di condivisione del sistema di valutazione**

**e**

**valutazione del superiore gerarchico**

**2014**

**promosso da**



**A.N.A.C.**

Associazione Nazionale Amministratori Pubblici

## DAL PIANO TRIENNALE DI AZIONI POSITIVE 2014 – 2016 : LA RILEVAZIONE DEL FABBISOGNO

*“..... A supporto delle politiche d’ intervento è fondamentale dotarsi di modalità e di strumenti periodici di rilevazione che evidenzino gli indicatori significativi per il "benessere" dei dipendenti nell’ organizzazione. In tal senso si avviano una serie di iniziative di ascolto, al fine di migliorare la conoscenza dei propri dipendenti, registrare informazioni attendibili e di acquisire suggerimenti per migliorare l’organizzazione dell’ente.*

### **indagini sul personale dipendente**

*Le indagini sul personale dipendente sono strumento di ‘**ascolto organizzativo**’ che permettono di far emergere la percezione che i dipendenti hanno della propria amministrazione. Le indagini favoriscono la rilevazione nell’organizzazione di criticità e punti di forza, l’individuazione di spazi per azioni mirate di miglioramento e sono la base per dotarsi di uno strumento di costante monitoraggio sulla propria “salute” organizzativa.*

*In quest’ ottica si avviano indagini conoscitive sul personale che scaturiscono dalla necessità di ricercare e analizzare fenomeni da vari punti di vista.*

*Al fine di acquisire una base conoscitiva di elementi sui quali lavorare per le finalità anzidette si avviano indagini periodiche quali:*

*questionario sul personale dipendente nelle pubbliche amministrazioni promosso dall’ **A.N.AC.- Associazione Nazionale Anticorruzione**, che, oltre al grado di **benessere organizzativo**, rileva anche il grado di condivisione del **sistema di valutazione della performance** e la percezione del dipendente in merito al **modo di operare del proprio superiore gerarchico**; il questionario e’ somministrato on line sulla intranet aziendale.*

*elaborazione del **documento di valutazione di rischio stress lavoro correlato** che si avvale dei dati rilevati attraverso la somministrazione di questionari che, in modalità approfondita e scientifica, indagano e rilevano indicatori su aspetti interpersonali, organizzativi, sul ruolo ricoperto, sull’ergonomia e sull’ambiente. Si possono inoltre rilevare sintomi fisici e psicologici associati a stati di malessere e disagio dei lavoratori. I risultati consentono normalmente di indicare il livello ed il grado di presenza di stress sul lavoro e di individuare le variabili individuali ed organizzative che lo determinano ..... “*

## **QUESTIONARIO A.N.AC. SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO INTERNO, GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE E VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO – ANNO 2014**

A metà del 2014 nel Comune di Genova è stata avviata, su input di A.N.AC. (Autorità Nazionale Anticorruzione), un'indagine sul benessere organizzativo rivolta a tutti i dipendenti dell'Ente.

A.N.AC. a livello nazionale ha fornito un format di questionario a tutte le Amministrazioni pubbliche.

Scopo dell'indagine è rilevare le opinioni dei dipendenti circa **organizzazione** e **ambiente di lavoro**, nonché identificare conseguentemente specifiche azioni di miglioramento.

### **METODO DI EROGAZIONE**

Il questionario in versione on-line è stato reso disponibile dal 4 giugno al 10 luglio 2014 su intranet aziendale. L'iniziativa è stata comunicata a tutti i dipendenti attraverso sia una nota dell'Assessore al Personale, sia con notizia sul post-it e nel banner delle news della intranet stessa.

La diffusione del questionario sulla intranet aziendale, pur avendo il vantaggio di facilitare la raccolta e l'elaborazione dei dati, tiene conto della difficoltà di raggiungere tutti i dipendenti (alcune figure professionali non hanno postazioni informatiche individuali) e dell'autoselezione del campione (in genere è maggiormente indotto a rispondere chi è più sensibile alle tematiche affrontate).

L'autoselezione implica la caduta dell'ipotesi di casualità, pertanto la lettura dei dati deve tenere conto dell'esiguità del campione.

### **CAMPIONE E POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO**

I dipendenti del Comune al 30.06.2014 erano **5.756**. Considerato che ci sono 14 persone in comando o distacco che non hanno avuto accesso al questionario, il campione è rappresentato da **5.742** dipendenti, suddivisi per Aree e Direzioni come riportato in **tabella 1 (pagina 9)**.

Il numero di questionari correttamente compilati sono **900**, pari al **15,7%** dei potenziali compilatori.

La somministrazione di questionari in auto compilazione, come già evidenziato, fa cadere l'ipotesi di casualità e inoltre, nel caso specifico, ha portato ad un campione che non riproduce la stratificazione dell'organico dell'Ente (**grafico 2 pagina 11**); è evidente, per esempio, come la Direzione Scuola Sport e Politiche giovanili che rappresenta il 25,6% dell'organico del Comune costituisca solo il 5,6 % dei rispondenti.

Il campione risulta, invece, abbastanza coerente con le caratteristiche anagrafiche dell'organico (genere, età, anzianità di servizio) (**grafico 1 pagina 10**).

La percentuale di risposta, riferita ai dipendenti per Direzione, cambia notevolmente passando dallo 0% del Settore Smart City, al 70% della Direzione Comunicazione e Promozione della Città (**grafico 3 pagina 11**).

### **IL QUESTIONARIO**

Le domande del questionario (**in totale 73**) sono suddivise in **quattro sezioni**. La quarta sezione contiene una parte anagrafica necessaria per valutare la rappresentatività del campione.

#### **SEZIONE 1 - Benessere Organizzativo :**

- A. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato
- B. Le discriminazioni
- C. L'equità della mia amministrazione
- D. Carriera e sviluppo professionale
- E. Il mio lavoro
- F. I miei colleghi
- G. Il contesto del mio lavoro
- H. Il senso di appartenenza
- I. L'immagine della mia amministrazione

In questa sezione è possibile anche esprimere una valutazione personale sull'importanza degli ambiti di indagine.

## **SEZIONE 2 - Grado di condivisione del sistema di valutazione**

- L. La mia organizzazione
- M. Le mie performance
- N. Il funzionamento del sistema

## **SEZIONE 3 - Valutazione del superiore gerarchico**

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

## **SEZIONE 4 - Dati anagrafici**

- Genere
- Contratto di lavoro
- Età
- Anzianità di servizio
- Qualifica

Il rispondente deve esprimere la condivisione con le affermazioni riportate dando un voto da **1** (per nulla d'accordo) a **6** (del tutto d'accordo). Un voto alto generalmente corrisponde ad un'alta soddisfazione di un aspetto lavorativo ad eccezione per alcune domande, codifica delle domande A04, A05, A09, B04, B07, H05, dove un voto alto può segnalare una situazione di disagio.

### **ELABORAZIONE E PRESENTAZIONE DATI**

Per ogni sottogruppo di domande è stata calcolata la media pesata dei voti delle singole risposte, con l'accortezza di invertirli per le domande con codifica A04, A05, A09, B04, B07, H05.

Ciò è stato fatto per l'intero campione.

**Nell'analisi dei dati il discrimine tra valutazioni positive e indicazione di possibili aree di miglioramento è stato considerato il valore centrale della scala pari a 3,5.**

Per agevolare la lettura dei risultati, nelle tabelle riassuntive (pagine 5 e 6) è stata quindi adottata una scala cromatica, utilizzando il giallo laddove il dato risulti inferiore a 3,5 (aree di miglioramento), il verde per dati pari o superiori a 3,5 (soddisfacenti/molto soddisfacenti).

## I RISULTATI DELL' INDAGINE RIFERITI ALL' ENTE

I risultati sono sintetizzati nelle tabelle seguenti, dove si evidenzia la media dei punteggi attribuiti dal campione a ciascun **ambito**.

<b>Sezione 1. Benessere organizzativo</b>	
<b>Ambiti</b>	<b>Media dei punteggi ottenuti</b>
A) Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,13
B) Le discriminazioni	5,24
C) L'equità nella mia amministrazione	3,01
D) Carriera e sviluppo professionale	2,76
E) Il mio lavoro	4,26
F) I miei colleghi	4,39
G) Il contesto del mio lavoro	3,13
H) Il senso di appartenenza	3,93
I) L'immagine della mia amministrazione	3,75

I compilatori hanno anche valutato l'importanza degli ambiti di indagine della sezione " **benessere organizzativo**"; i valori ottenuti dal rapporto tra il punteggio di importanza e quello di valutazione (I/V) evidenziano uno sbilanciamento per gli ambiti "Equità dell'Amministrazione", "Carriera e sviluppo professionale" e "Il contesto del mio lavoro".

	Valutazione	Importanza	I/V
Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,13	5,32	1,29
Discriminazioni	5,24	5,01	0,96
Equità dell'amministrazione	3,01	5,41	1,80
Carriera e sviluppo professionale	2,76	4,98	1,81
Il mio lavoro	4,26	5,26	1,23
I miei colleghi	4,39	5,24	1,19
il contesto del mio lavoro	3,13	5,21	1,66
Il senso di appartenenza	3,93	4,90	1,25
L'immagine della mia amministrazione	3,75	4,78	1,28

Sezione 2. Grado di condivisione del sistema di valutazione	
Ambiti	Media dei punteggi ottenuti
L) La mia organizzazione	2,84
M) Le mie performance	3,91
N) Il funzionamento del sistema	2,68

Sezione 3. Valutazione del superiore gerarchico	
Ambiti	Media dei punteggi ottenuti
O) Il mio capo e la mia crescita	3,49
P) Il mio capo e l'equità	3,54

I giudizi espressi con riferimento agli ambiti “**Carriera e sviluppo professionale**”, “**L'equità nella mia amministrazione**”, “**Il contesto del mio lavoro**”(Sez. 1 - **Benessere organizzativo**), “**La mia organizzazione**” e “**Il funzionamento del sistema**” (Sez. 2 – **Grado di condivisione del sistema di valutazione**), “**Il mio capo e la mia crescita**” (Sez. 3 – **Valutazione del superiore gerarchico**) fanno emergere le aree di miglioramento.

Le risposte relative all'ambito “**Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato**” (Sez. 1 – **Benessere organizzativo**) risultano positive. All'interno dell'ambito, però, si rileva un numero di dipendenti che esprimono un disagio. Sono infatti **153** le persone che hanno dato come voto **5 o 6** (essendo queste domande a valenza negativa il punteggio alto indica un disagio) alla domanda A04 “*Ho subito atti di mobbing (demansionamento formale o di fatto, esclusione di autonomia decisionale, isolamento, estromissione dal flusso delle informazioni, ingiustificate disparità di trattamento, forme di controllo esasperato..)*”.

Analogamente sono stati **92** i dipendenti che hanno dato gli stessi punteggi alla domanda A05 “*Sono soggetto a molestie sotto forma di parole o comportamenti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro*” e **259** quelli che li hanno assegnati alla domanda A09 “*Avverto situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)*”.

In merito a questi ultimi dati è necessario prestare estrema attenzione. Il risultato emerso non trova infatti conferme in termini di dati numerici riscontrati (nel 2014) di questi fenomeni, come si evince dai monitoraggi dello “sportello di ascolto dei dipendenti” a cura degli psicologi dell'Ufficio Benessere organizzativo e dalle relazioni della Consigliera di Fiducia (osservatorio benessere organizzativo).

Potrebbe a tal fine essere utile la valutazione di ulteriori interventi per introdurre maggiore chiarezza sulle tematiche e sul significato dei termini utilizzati, di sensibilizzazione e di una capillare diffusione informativa e formativa dei segnali di vessazione.

Per definire questo percorso s'intende avviare una pianificazione di azioni informative da condividere con il Comitato Unico di Garanzia.

## I RISULTATI DELL' INDAGINE RIFERITI ALLE AREE ORGANIZZATIVE

	TOTALE	DIREZIONI AFFERENTI ALLA DIREZIONE GENERALE	AREA TECNICA	AREA SERVIZI
% rispondenti sui dipendenti riferiti a area		18,9%	25,9%	8,5%
Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,13	4,14	4,17	4,05
Discriminazioni	5,24	5,23	5,25	5,24
Equità dell'amministrazione	3,01	3,04	2,97	2,96
Carriera e sviluppo professionale	2,76	2,75	2,70	2,82
Il mio lavoro	4,26	4,29	4,22	4,24
i miei colleghi	4,39	4,42	4,32	4,36
il contesto del mio lavoro	3,13	3,14	3,09	3,13
Il senso di appartenenza	3,93	3,88	3,89	4,08
L'immagine della mia amministrazione	3,75	3,73	3,60	3,93
La mia organizzazione	2,84	2,85	2,77	2,90
Le mie performance	3,91	3,90	3,87	4,00
Il funzionamento del sistema	2,68	2,67	2,63	2,75
Il mio capo e la mia crescita	3,49	3,50	3,58	3,40
Il mio capo e l'equità	3,54	3,53	3,63	3,46

La lettura dei risultati aggregati per Aree organizzative riporta l' indicazione di azioni di miglioramento in sintonia con quelle rilevate a livello di Ente negli ambiti **“Carriera e sviluppo professionale”, “L’equità dell’ Amministrazione”, “Il contesto del mio lavoro “(Sez. 1 - Benessere organizzativo), “La mia organizzazione” e “Il funzionamento del sistema “ (Sez. 2 – Grado di condivisione del sistema di valutazione). “Il mio capo e la mia crescita”** pur rientrando tra le aree migliorabili a livello generale di Ente, nell’ Area Tecnica e nelle Direzioni afferenti alla Direzione Generale hanno avuto risultati nella media o superiori.

I temi percepiti **positivamente** a livello di Ente **la sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato, la gestione della diversità, la percezione del proprio lavoro, la collaborazione con i colleghi, il senso di appartenenza , l’immagine della propria amministrazione, le proprie performance e il mio capo e l’equità** risultano essere gli stessi nelle singole Aree organizzative.

## **CONCLUSIONI**

Questa indagine fa parte del rapporto di monitoraggio a livello nazionale sull'attuazione delle indagini sul personale previste dall' art. 14 comma 5 del d.lgs. n.150/2009.

L' indagine fornisce un quadro complesso, anche se non esaustivo, della situazione a livello di tutto l'Ente. E' necessario tenere presenti i limiti del questionario standardizzato e autocompilato con la partecipazione autoselezionata.

**Nonostante i limiti si possono trarre le seguenti considerazioni dai risultati della ricerca:**

- tutti i partecipanti hanno valutato **l'utilità** di questa indagine molto **positivamente** considerando tutti i fattori indagati come **importanti**.
- la **sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato**, la **gestione della diversità**, la **percezione del proprio lavoro**, la **collaborazione dei colleghi nell'Ente**, il **senso di appartenenza e l'immagine della propria Amministrazione**, le **proprie performance e il mio capo e l'equità** vengono percepiti **positivamente**. Soprattutto la gestione della diversità riguardo il genere, l'età, e l'orientamento sessuale si può considerare come **punto forte** nella gestione delle persone nell'Ente.
- le aree/azioni di miglioramento sono **la carriera e lo sviluppo professionale, l'equità dell'amministrazione, il contesto del lavoro, la condivisione del sistema di valutazione, il capo e la crescita** e bisogna favorire:
  - la valorizzazione delle persone;
  - la comunicazione efficace;
  - l'investimento nel capitale umano per mezzo della formazione;
  - il coinvolgimento del personale nella fasi di programmazione, misurazione e valutazione dei risultati.

I dati emersi a livello di Ente sono coerenti con i risultati scaturiti dalle analisi a livello nazionale per tutti gli ambiti dell'indagine (benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione, rapporto con il proprio responsabile).

I risultati dell'indagine sono fonte sostanziale di conoscenza e indirizzano la progettazione di azioni da intraprendere per migliorare gli "ambiti" percepiti o valutati meno positivamente.

Una prima lettura dei dati, che certamente merita un' approfondimento in progress, ci supportano a delineare alcune azioni possibili e attuabili a breve termine:

- avvio di un percorso con i dirigenti per favorire opportuni interventi di cambiamento e miglioramento attraverso la realizzazione di azioni che vadano ad incidere sia sulla percezione e sia sulla valutazione di quegli elementi che i dipendenti collaboratori hanno evidenziato come migliorabili; a tale proposito l'ufficio Benessere organizzativo e' a disposizione per condividere e/o supportare nuove progettazioni, mettendo in campo le proprie competenze, professionalità e strumenti ;
- aggiornamento e adeguamento del Piano di Azioni Positive del sistema benessere, in collaborazione del Comitato Unico di Garanzia, per recepire le indicazioni ricevute dai risultati del questionario e l'avvio, attraverso un coordinamento centrale dell' Ufficio benessere organizzativo, di nuovi progetti d'impatto trasversale su tutte le strutture, grazie anche ad un sistema articolato di comunicazione interna, partecipazione dei dipendenti e formazione.



**TABELLA 1**

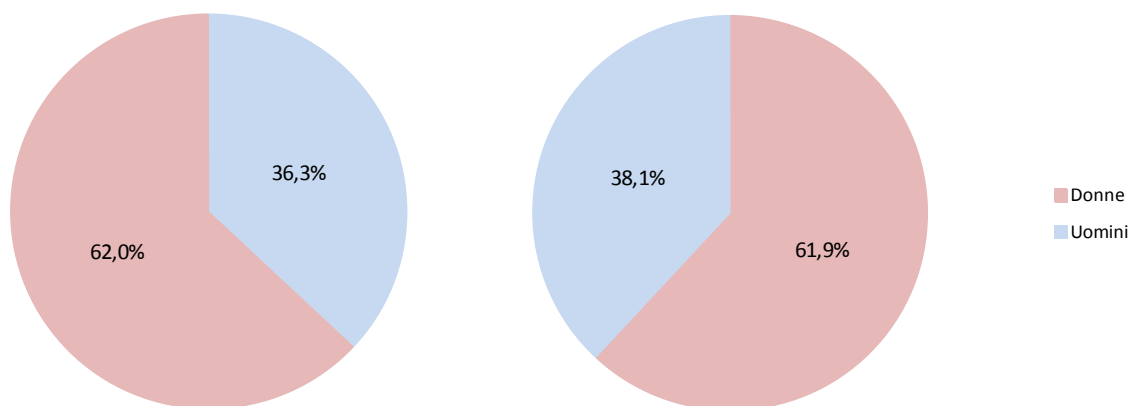
	rispondenti	dipendenti	% rispondenti su campione	% dipendenti della direzione su organico Ente	% rispondenti su n. dipendenti della direzione
DIREZIONE GABINETTO DEL SINDACO	9	35	1,0%	0,6%	25,7%
DIREZIONE COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELLA CITTA'	42	60	4,7%	1,0%	70,0%
DIREZIONE CORPO DELLA POLIZIA MUNICIPALE	134	995	14,9%	17,3%	13,5%
SEGRETERIA GENERALE	5	9	0,6%	0,2%	55,6%
DIREZIONE GENERALE	1	3	0,1%	0,1%	33,3%
SETTORE SMART CITY	0	9	0,0%	0,2%	0,0%
DIREZIONE SEGRETERIA ORGANI ISTITUZIONALI	20	110	2,2%	1,9%	18,2%
DIREZIONE STAZIONE UNICA APPALTANTE	22	135	2,4%	2,4%	16,3%
DIREZIONE AVVOCATURA (più Servizio area Urbanist. E ambiente)	9	23	1,0%	0,4%	39,1%
DIREZIONE STATISTICA E SICUREZZA AZIENDALE	11	35	1,2%	0,6%	31,4%
DIREZIONE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO	30	49	3,3%	0,9%	61,2%
DIREZIONE PERSONALE E RELAZIONI SINDACALI	46	99	5,1%	1,7%	46,5%
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	21	98	2,3%	1,7%	21,4%
DIREZIONE PARTECIPATE	5	17	0,6%	0,3%	29,4%
DIREZIONE RAGIONERIA	26	79	2,9%	1,4%	32,9%
DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI	14	79	1,6%	1,4%	17,7%
MUNICIPIO CENTRO EST	14	115	1,6%	2,0%	12,2%
MUNICIPIO CENTRO OVEST	16	116	1,8%	2,0%	13,8%
MUNICIPIO BASSA VALBISAGNO	11	92	1,2%	1,6%	12,0%
MUNICIPIO MEDIA VALBISAGNO	16	97	1,8%	1,7%	16,5%
MUNICIPIO VALPOLCEVERA	10	124	1,1%	2,2%	8,1%
MUNICIPIO MEDIO PONENTE	16	125	1,8%	2,2%	12,8%
MUNICIPIO PONENTE	16	123	1,8%	2,1%	13,0%
MUNICIPIO MEDIO LEVANTE	10	59	1,1%	1,0%	16,9%
MUNICIPIO LEVANTE	21	83	2,3%	1,4%	25,3%
AREA TECNICA	21	60	2,3%	1,0%	35,0%
DIREZIONE INTEGR. PROCESSI MANUT. E SVILUPPO MUNICIPI	1	41	0,1%	0,7%	2,4%
DIREZIONE AMBIENTE, IGIENE ED ENERGIA	11	56	1,2%	1,0%	19,6%
DIREZIONE LAVORI PUBBLICI	23	91	2,6%	1,6%	25,3%
DIREZIONE MANUTENZ. INFRASTRUTTURE E VERDE PUBBLICO	30	71	3,3%	1,2%	42,3%
DIREZIONE MOBILITA'	16	66	1,8%	1,1%	24,2%
DIREZIONE PATRIMONIO E DEMANIO	21	113	2,3%	2,0%	18,6%
DIREZIONE POLITICHE ATTIVE PER LA CASA	6	54	0,7%	0,9%	11,1%
DIREZIONE URBANISTICA, SUE E GRANDI PROGETTI	52	147	5,8%	2,6%	35,4%
AREA SERVIZI E DECENTRAM. FUNZIONI CIMITERIALI	12	119	1,3%	2,1%	10,1%
DIREZIONE CULTURA E TURISMO	57	349	6,3%	6,1%	16,3%
DIREZIONE SCUOLA E SPORT E POLITICHE GIOVANILI	50	1465	5,6%	25,5%	3,4%
DIREZIONE POLITICHE SOCIALI	23	87	2,6%	1,5%	26,4%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI, LEGALITA' E DIRITTI	25	167	2,8%	2,9%	15,0%
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO	27	87	3,0%	1,5%	31,0%
<b>TOTALE</b>	<b>900</b>	<b>5742</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	
% rispondenti su n. dipendenti dell'Ente	15,7%				

*Nel totale dipendenti non sono comprese 14 persone in comando o distacco*

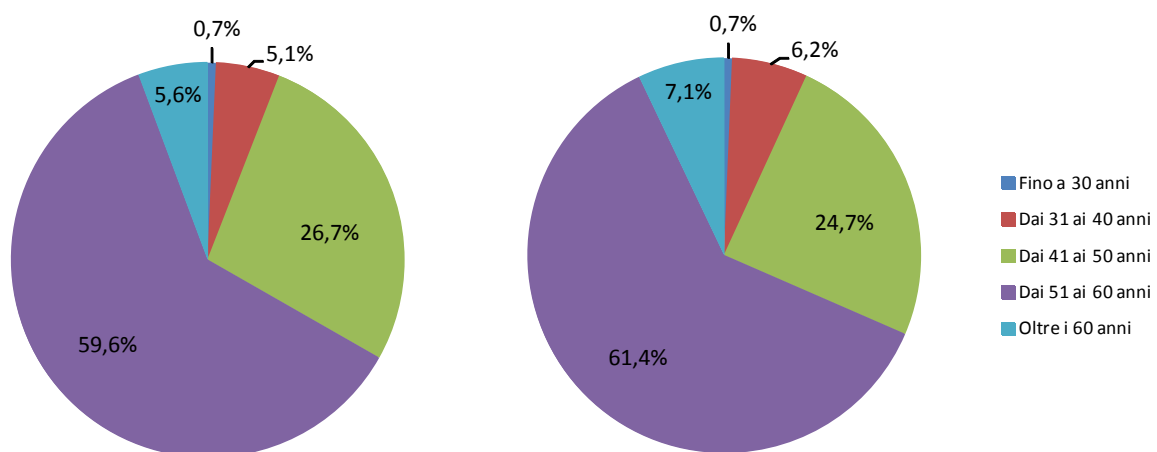
**GRAFICO 1 - CONFRONTO TRA ORGANICO E CAMPIONE**

CAMPIONE	ORGANICO ENTE
----------	---------------

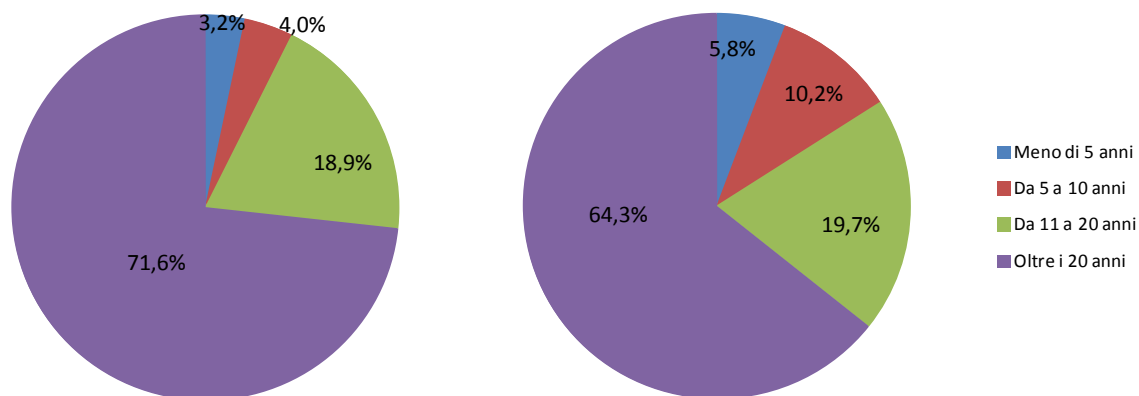
**GENERE**



**ETA'**

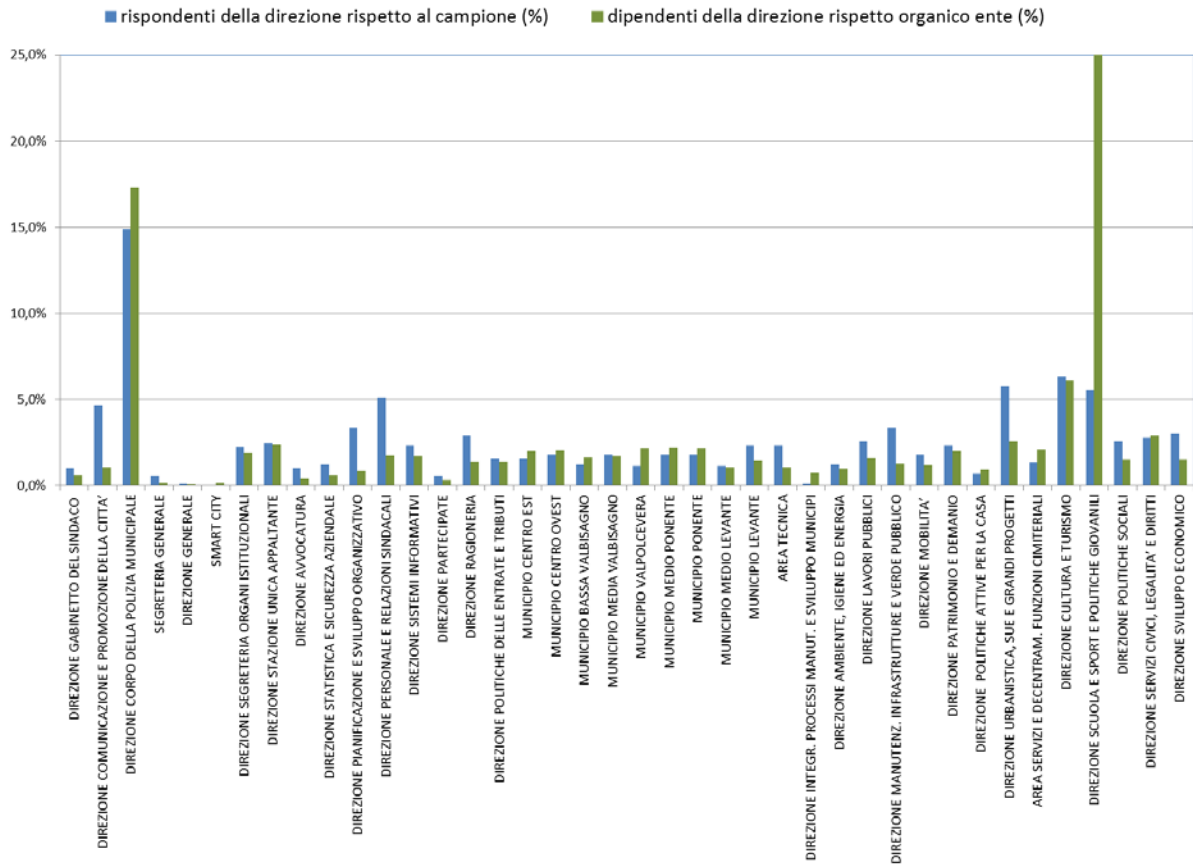


**ANZIANITÀ DI SERVIZIO**



## GRAFICO 2

Confronto per direzione tra la percentuale di rispondenti rispetto al campione e la percentuale di dipendenti rispetto all'organico dell'Ente



## GRAFICO 3

Percentuale di risposta per direzione rispetto al proprio organico

