

# Camera di Commercio Brescia

## Indagine sul Benessere Organizzativo



2004

## Presentazione

Nell'invitare il personale camerale a collaborare per la realizzazione dell'indagine sul benessere organizzativo promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica e diretta a tutti i comparti del pubblico impiego, avevo promesso di dare conto dei risultati di tale indagine. Era esattamente il 26 febbraio di quest'anno e oggi ho il piacere di presentare i risultati di tale indagine, dopo le fasi di elaborazione dei questionari e della raccolta dei dati, riferiti anche alle altre camere di commercio che, come noi, hanno ritenuto opportuno aderire all'iniziativa.

A risultati ottenuti posso manifestare la mia soddisfazione anche perché gli stessi hanno confermato, per la gran parte dei temi trattati, le mie personali "percezioni" in sintonia con le percezioni dei dipendenti.

Voglio sinteticamente evidenziare il perché della mia soddisfazione:

- ❑ Il 97% dei dipendenti ha collaborato, percentuale vicina all'unanimità, cosa che sicuramente in passato non si sarebbe verificata;
- ❑ I punti di forza di benessere prevalgono nettamente su quelli di malessere. Questi ultimi sono riconducibili ad alcuni aspetti di comfort ambientali legati all'attuale sede provvisoria di via Orzinuovi e superabili sicuramente con il trasferimento nella sede "storica" di via Einaudi, e per altri aspetti, legati all'apprezzamento delle professionalità ed alla equa valutazione delle qualità personali che formeranno motivo di approfondimento da parte mia e della direzione ma spero lo siano anche da parte della rappresentanza sindacale dei lavoratori che contribuisce, in misura certo non trascurabile, alla stesura delle "regole" che presiedono a tali tematiche;
- ❑ I risultati che presentiamo, ripeto soddisfacenti, non si discostano significativamente da quelli delle sole altre 4 camere di commercio che hanno condotto l'indagine, sottoponendosi al giudizio critico dei dipendenti, consapevoli non solo della necessità di un riscontro dei propri indirizzi e moduli organizzativi ma anche fiduciose di un ritorno positivo che confermi la bontà di molte scelte operate e stimoli a persistere nella ricerca di soluzioni più avanzate e coraggiose per il continuo miglioramento delle condizioni di lavoro del personale camerale.

Brescia, 16 Settembre 2004

Il Segretario Generale  
( C. Antonuccio )

# Il Benessere Organizzativo

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha promosso l'iniziativa, denominata Cantieri di innovazione sul benessere organizzativo, con l'obiettivo di creare i presupposti che possano incidere sul miglioramento della qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche.

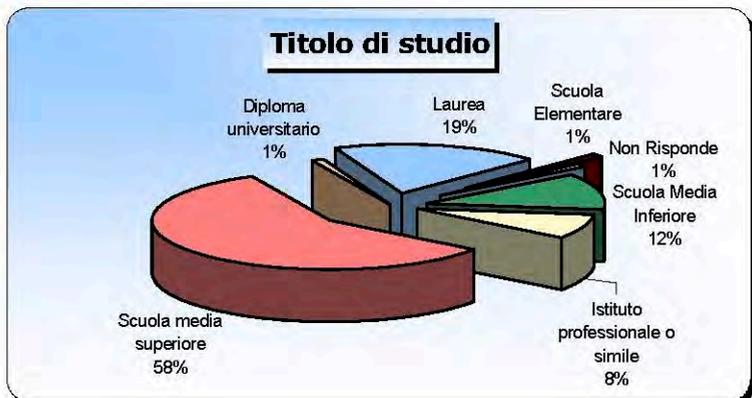
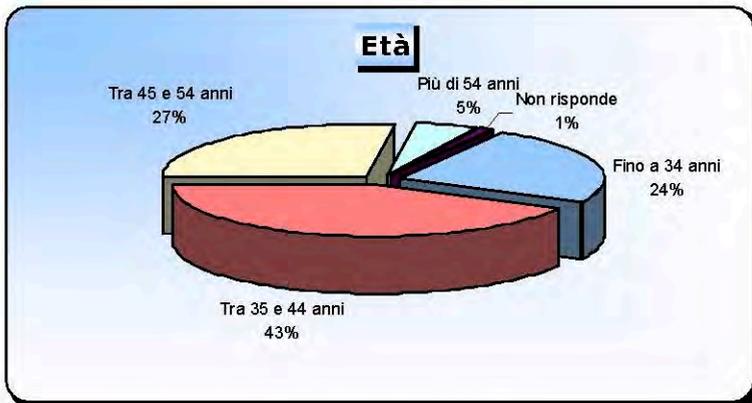
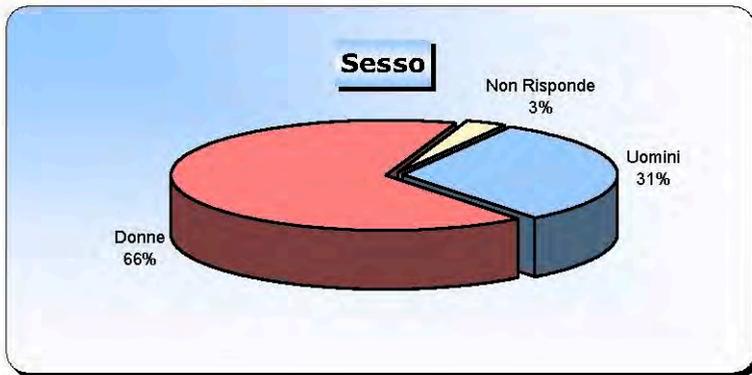
L'adesione della Camera di Commercio di Brescia, è motivata dalla volontà di conoscere la reale percezione, dei partecipanti all'iniziativa, verso la cultura organizzativa dell'ente nel suo complesso; è quindi vista come un'opportunità per incidere sul miglioramento degli aspetti organizzativi, strutturali e relazionali.

Si è fatto quindi riferimento a particolari fattori lavorativi che influenzano l'organizzazione ed il benessere delle persone, tra cui la valorizzazione dei dipendenti, i rapporti interpersonali, l'ambiente fisico in cui si lavora, l'equità del trattamento retributivo, la circolazione delle informazioni; e si è voluto conoscere quanto questi fattori incidono sul benessere delle persone, ed in che misura sono presenti all'interno dell'organizzazione.

Per acquisire le informazioni ed analizzare i risultati, sono stati consegnati ai dipendenti dei questionari, i quali sono stati compilati da 137 dipendenti su 140, per un adesione del 97% dei dipendenti. La quasi totale partecipazione dei dipendenti ha permesso un'analisi completa dei dati, la quale ha portato ad evidenziare quali sono i fattori vissuti come positivi e quelli che al contrario hanno sottolineato delle criticità all'interno dell'organizzazione dell'ente.

Tra gli Enti partecipanti al cantiere di innovazione del benessere organizzativo, vi sono state anche altre Camere di Commercio. Tra i grafici che vedremo, ci sono anche quelli riportanti i risultati medi delle Camere partecipanti, messi in comparazione con i risultati della Camera di Commercio di Brescia.

## Caratteristiche anagrafiche dei partecipanti:



# I Fattori dell'organizzazione

Il questionario e la sua successiva analisi, ruotano intorno all'insieme dei fattori che contribuiscono a determinare il benessere di chi lavora. Come evidenziato nell'illustrazione seguente, ogni fattore contribuisce al benessere:



L'analisi dell'illustrazione evidenzia come i fattori possano essere aggregati per area di affinità, evidenziando gli aspetti:

- ❶ **Relazionali:** Ascolto verso le richieste e le proposte dei dipendenti, accesso alle informazioni, qualità delle relazioni interpersonali e della comunicazione sia a livello verticale che orizzontale, eventuale presenza di situazioni conflittuali.
- ❷ **Organizzativi:** Porre obiettivi chiari ed espliciti, la scorrevolezza operativa e rapidità di decisione, l'apertura all'innovazione tecnologica e culturale, contenuto e carico di lavoro.
- ❸ **Strutturali:** ossia gli aspetti relativi alla qualità dell'ambiente di lavoro e in materia di sicurezza lavorativa.

Nel grafico seguente si possono osservare i risultati, a livello generale, delle risposte al questionario.

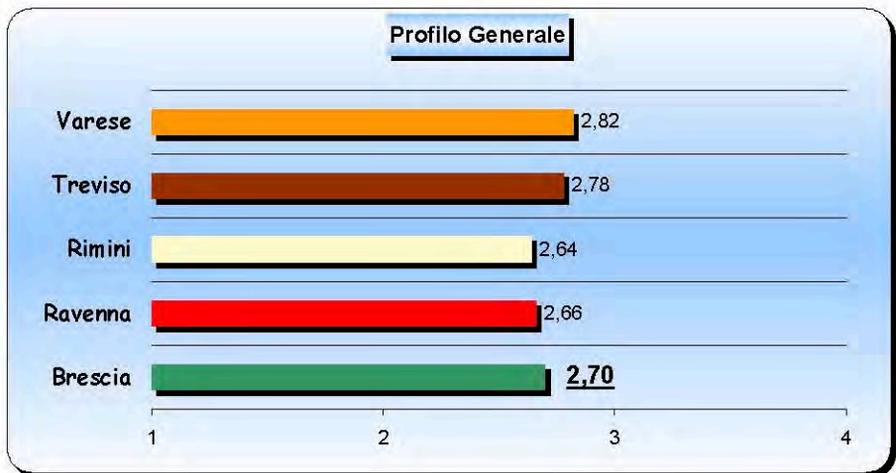
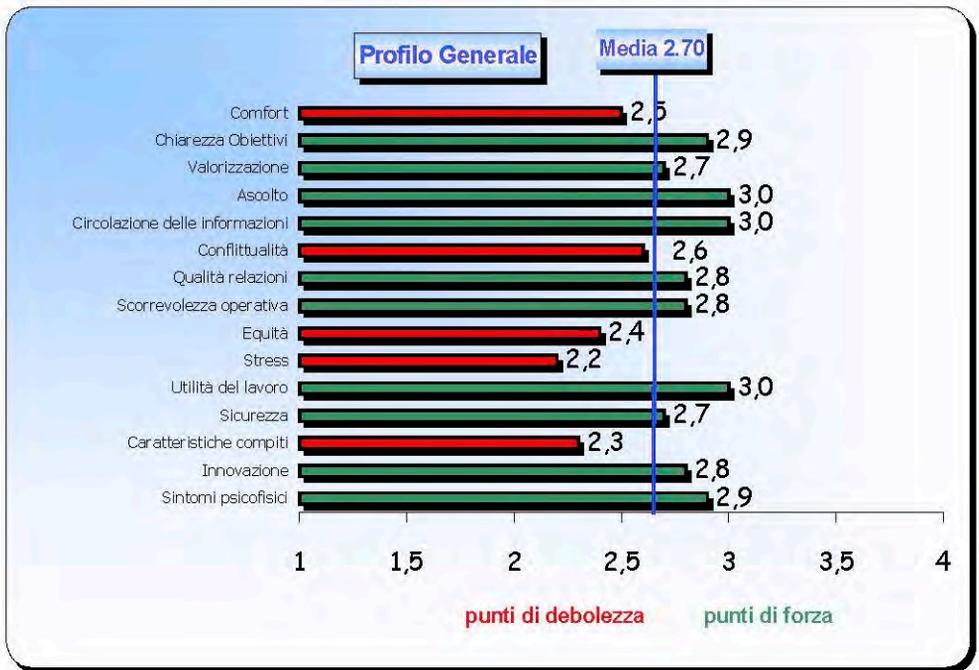
Su una scala di valori da 1 a 4, la media di tutti i fattori dell'organizzazione è di 2.70, media piuttosto alta, risultato che mette in evidenza una situazione considerata soddisfacente dalla maggior parte dei partecipanti.

Osservando più approfonditamente, si possono tuttavia notare sia punti considerati positivi che fattori di criticità.

Sono considerati come punti di forza, le aree dell'ascolto, della circolazione delle informazioni e dell'utilità del lavoro. Sono intorno alla media, e quindi considerati comunque in maniera soddisfacente, la valorizzazione e la sicurezza.

Mentre sono percepiti in maniera negativa il comfort ambientale e l'equità di trattamento.

È curioso osservare la diversa percezione di due fattori come la valorizzazione e l'equità, ambedue riferiti al trattamento del personale.

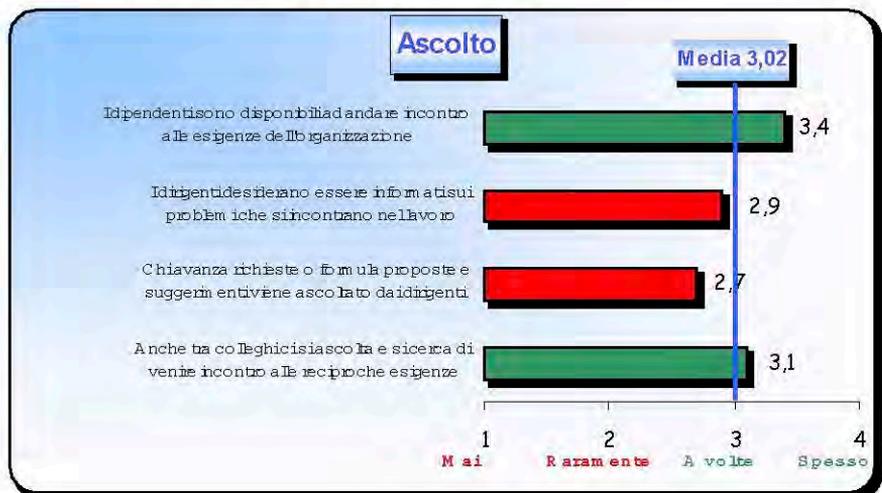


## Analisi delle Aree di affinità

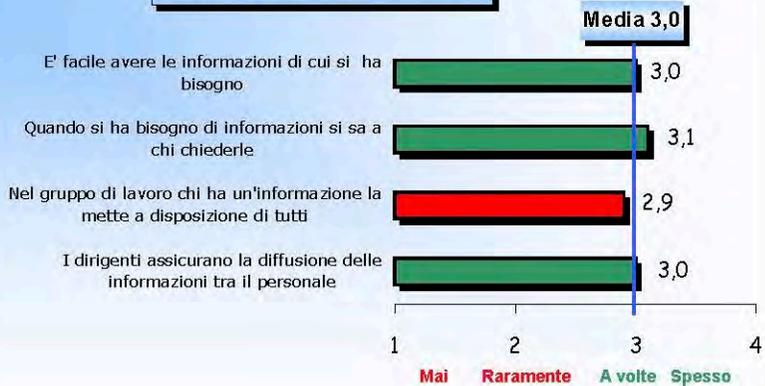
- Aspetti relazionali:** Dall'analisi delle risposte al questionario, si traggono dei risultati piuttosto positivi soprattutto per quanto riguarda l'area di ascolto. In particolare presenta un punteggio molto alto il quesito riguardante il rapporto con i colleghi, ed il rapporto che essi hanno verso l'organizzazione. Più basso ma comunque ad un livello soddisfacente il risultato riguardante l'apertura dei dirigenti verso le proposte dei dipendenti.

Buoni anche i risultati riguardanti la circolazione e l'accesso alle informazioni, che sottolineano una buona disponibilità sia da parte dei colleghi di lavoro che da parte dei dirigenti.

Leggermente più basso è il risultato medio per quanto concerne la qualità delle relazioni interpersonali, fattore che evidenzia meno omogeneità nelle risposte rispetto agli altri fattori analizzati; infatti se da un lato risulta un'ottima collaborazione tra i colleghi e una buona propensione a lavorare con il proprio gruppo di lavoro, dall'altro risultano più bassi i risultati riguardanti i rapporti tra i diversi gruppi di lavoro e tra i dipendenti ed i dirigenti.



## Accesso alle informazioni

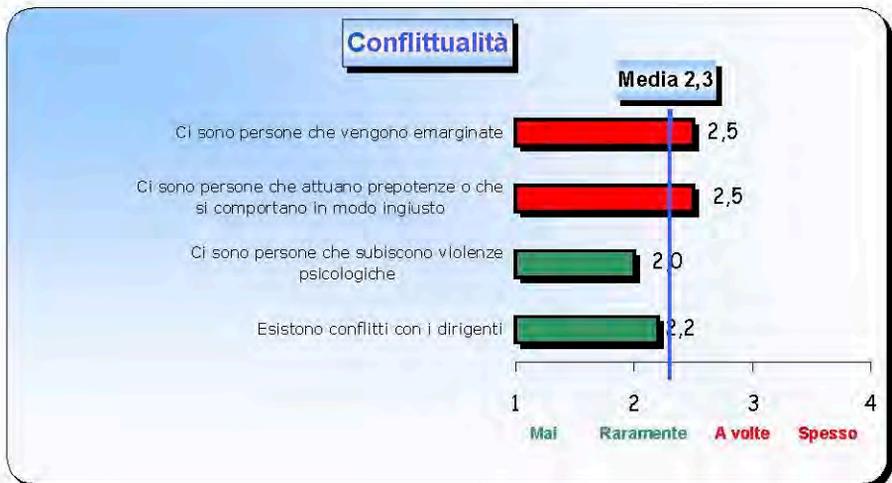


## Relazioni Interpersonali



Per quanto concerne l'area della conflittualità, bisogna fare una premessa per la lettura del grafico. Essendo infatti una dimensione con valore semantico invertito, bisogna leggere il grafico in maniera opposta a quelli precedenti, quindi più alto è il risultato delle risposte più si evidenzia una situazione di criticità, al contrario più è basso, migliore è il risultato.

Il risultato medio in questo caso è di 2.3, quindi leggermente sotto alla media matematica di 2.5, il che denota un risultato abbastanza positivo, specie in relazione alle eventuali conflittualità di carattere psicologico e con i dirigenti. Allineato alla media matematica e quindi appena sufficiente il risultato riguardante le eventuali situazioni di emarginazione e atteggiamenti di prepotenza all'interno dell'organizzazione.



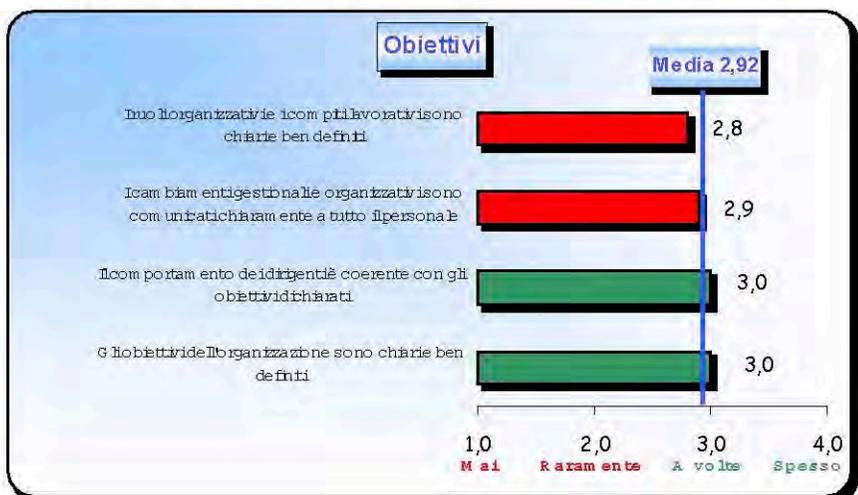
- ② **Aspetti Organizzativi:** Dall'analisi delle risposte al questionario, si evidenzia un risultato in generale positivo per ciò che concerne l'area organizzativa.

In particolare risulta che gli obiettivi sono posti in maniera abbastanza chiara dall'organizzazione ed il comportamento dei dirigenti è in genere coerente con gli obiettivi prefissati.

Meno chiari ma comunque con un punteggio tutto sommato positivo, i compiti lavorativi ed i ruoli organizzativi.

Per quanto concerne la scorrevolezza operativa, risulta che c'è una buona coesione all'interno del gruppo di lavoro, in cui ci si confronta e si trovano le soluzioni agli eventuali problemi, mentre per quel che riguarda i processi decisionali, si evidenzia una richiesta da parte dei partecipanti verso una maggiore rapidità nelle decisioni ed una maggior partecipazione da parte dei dirigenti.

Dall'osservazione infine degli aspetti innovativi, il risultato riflette una buona attenzione verso l'innovazione tecnologica, mentre minore risulta la sperimentazione di nuove forme di organizzazione lavorativa e lo sviluppo di competenze innovative.



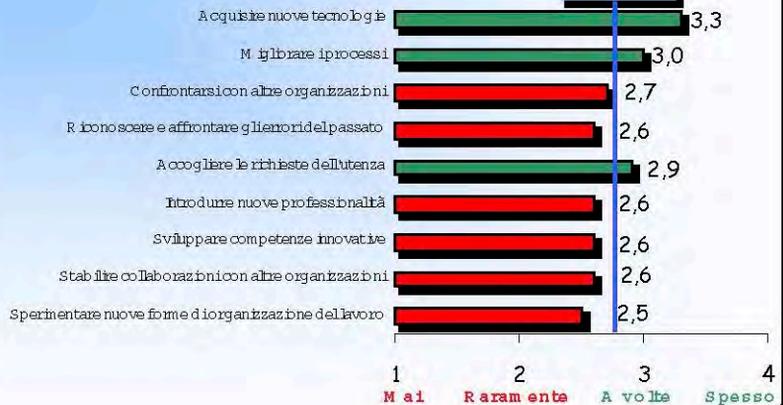
## Operatività

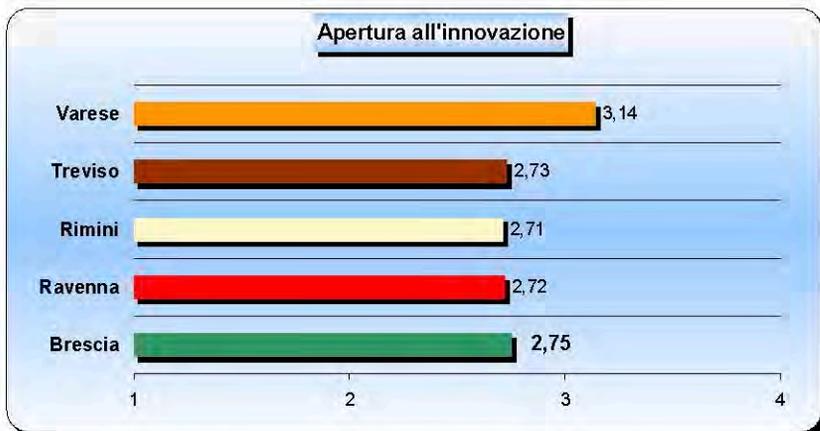
Media 2,85



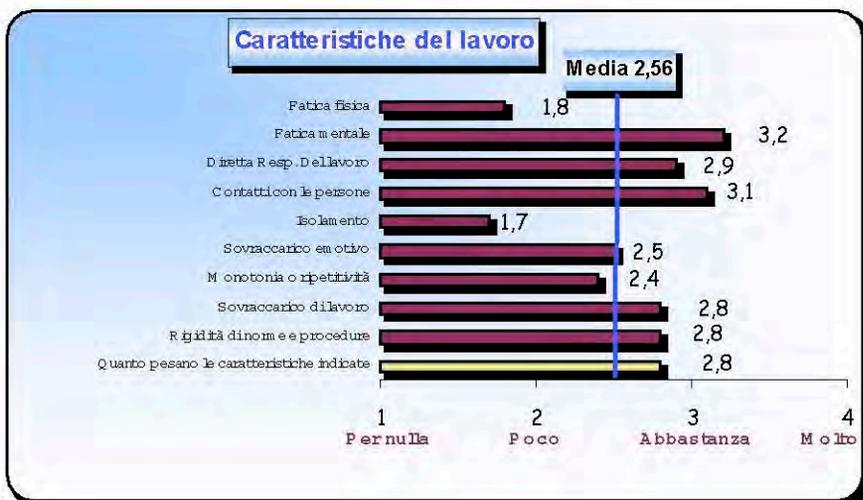
## Innovazione

Media 2,75





Per quanto riguarda infine le caratteristiche del lavoro, dal grafico si evince che c'è un elevato livello di fatica mentale, sovraccarico di lavoro e rigidità di norme e procedure. Tutti fattori che condizionano negativamente il lavoro. Migliore è la situazione riguardante la fatica fisica e la sensazione di isolamento che risultano praticamente assenti.

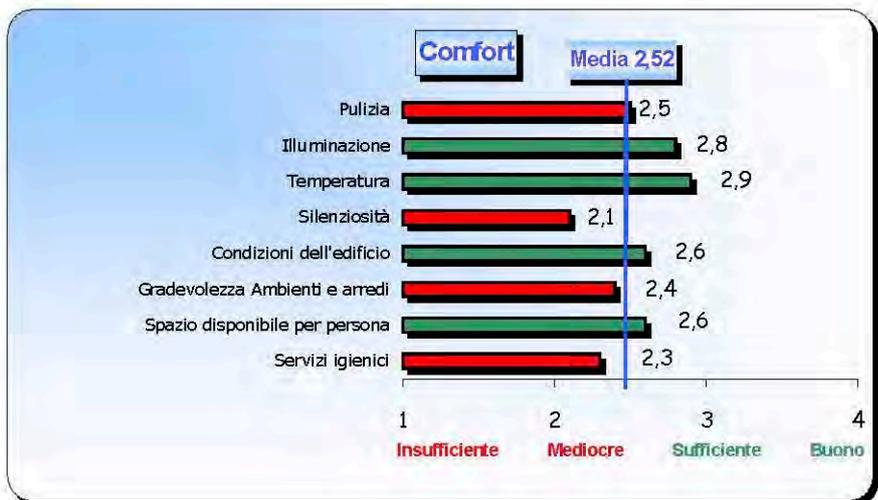


- ③ **Aspetti Strutturali:** Dall'analisi dei risultati è emerso che uno dei fattori con un più alto livello di criticità, è quello riguardante le caratteristiche dell'ambiente di lavoro.

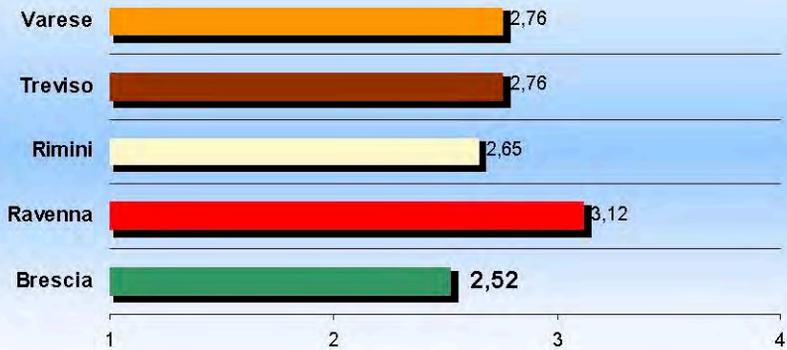
Il livello medio delle risposte è intorno al 2,52, ossia di poco sopra la media matematica, ponendosi ad un livello sotto la sufficienza.

In particolare sono vissuti in maniera negativa gli aspetti riguardanti: la silenziosità degli ambienti, l'aspetto estetico degli stessi, e le condizioni dei servizi igienici. Gli unici elementi che si avvicinano alla sufficienza sono la illuminazione degli uffici e la temperatura.

Migliore è la situazione degli aspetti riguardanti il livello di sicurezza presente all'interno dell'organizzazione. Emergono in maniera positiva soprattutto il livello delle misure riguardanti il divieto di fumo, i personal computer e videoterminali e la situazione generale degli impianti elettrici. Punti critici, il livello di rumorosità e la presenza di polveri all'interno degli ambienti.

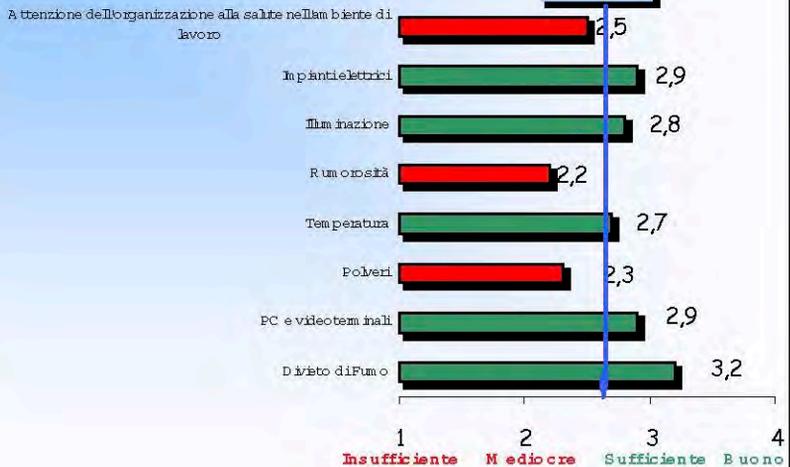


### Comfort ambientale

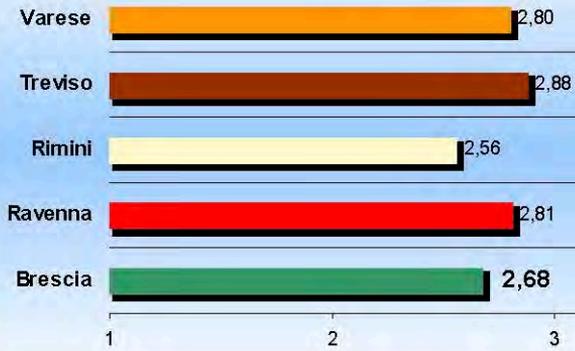


### Sicurezza

Media 2,68

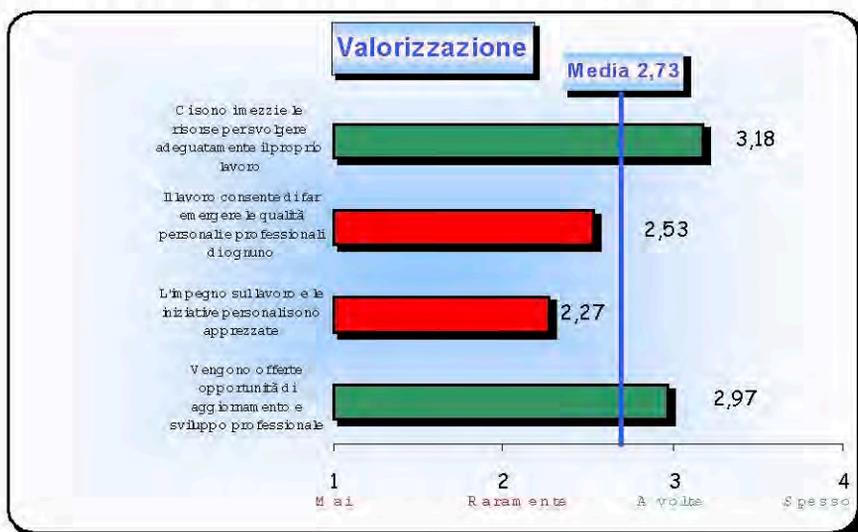


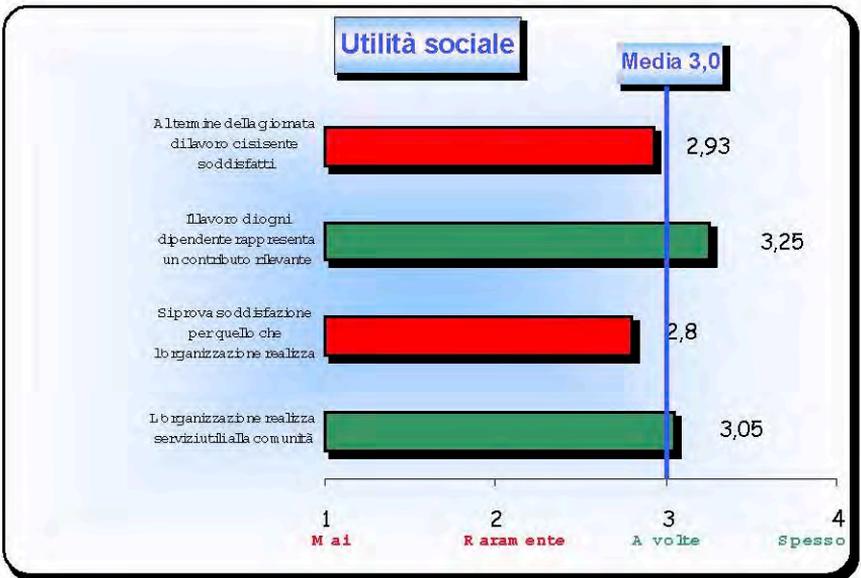
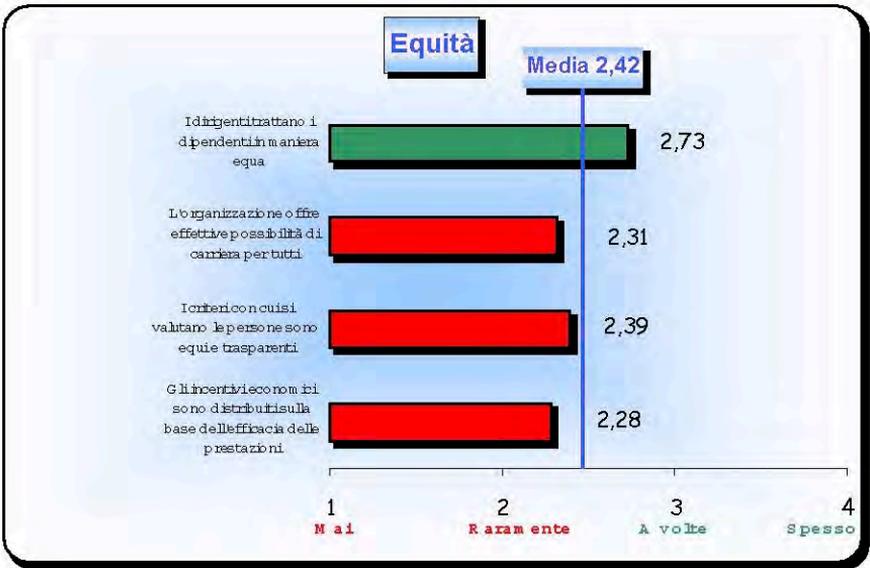
### Sicurezza



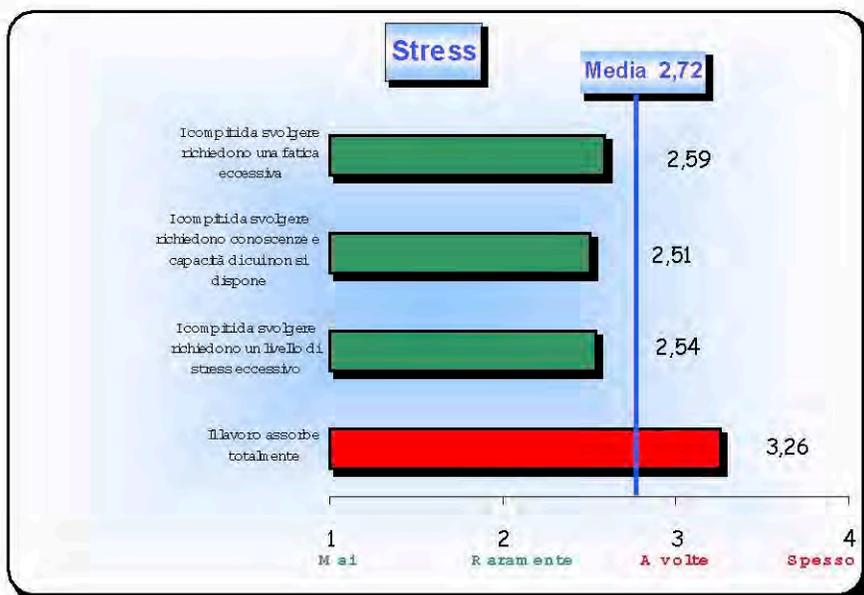
Continuando nell'analisi dei risultati, emergono degli aspetti legati al trattamento del personale, i quali sono strettamente condizionati dagli aspetti precedenti.

- **Valorizzazione:** Il risultato medio è soddisfacente. Tuttavia se da un lato, dall'indagine emergono, giudizi positivi riguardo ai mezzi e alle risorse messe a disposizione per svolgere adeguatamente il lavoro, dall'altro risulta che l'impegno personale sul lavoro e le iniziative personali non sono sufficientemente apprezzati e di conseguenza difficilmente vengono fuori le qualità personali dei singoli.
- **Equità:** Il risultato medio non è sicuramente dei migliori. In ogni caso è un risultato dagli aspetti contrastanti, infatti se da una parte i partecipanti ritengono che il comportamento dirigenziale sia tutto sommato equo nei confronti dei dipendenti, dall'altro emerge, come nell'aspetto precedente, una percezione negativa riguardo alla possibilità di emergere qualitativamente, di conseguenza le possibilità di carriera e la distribuzione di incentivi economici non risultano divisi in maniera equa.
- **Utilità sociale:** Il risultato in questo caso è positivo, sia a livello medio (3.0), sia dal punto di vista dei singoli risultati. In particolare i dipendenti sentono di dare un contributo importante per la realizzazione del lavoro e inoltre emerge una generale situazione di soddisfazione del proprio lavoro.





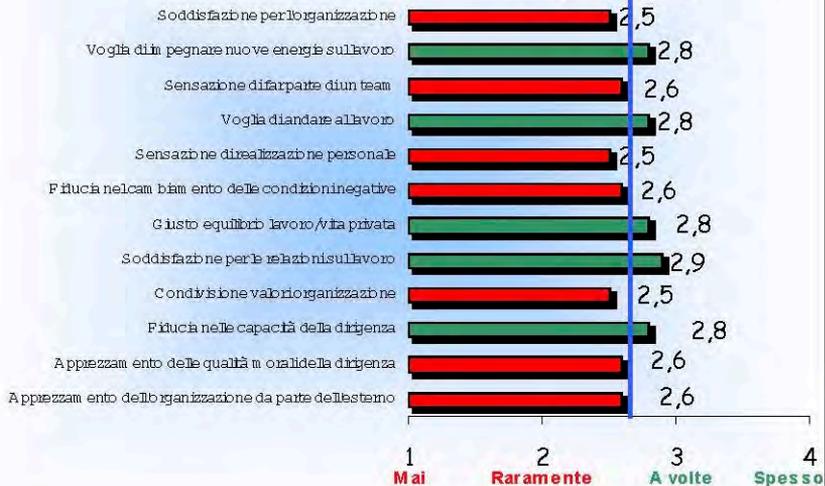
Gli aspetti riguardanti l'organizzazione dell'ente e gli ultimi aspetti analizzati, ossia quelli legati alla percezione del proprio trattamento all'interno dell'organizzazione, possono produrre dei fattori di stress. Dallo studio dei dati risulta che i compiti lavorativi in generale non richiedono una fatica eccessiva ed un livello di stress eccessivo, in contrasto con questi risultati, per molti partecipanti il lavoro assorbe totalmente, risultando quindi come fattore di stress.



I fattori individuati portano alla costruzione dei seguenti indicatori di "benessere" o di "malessere" rilevabili a livello individuale.

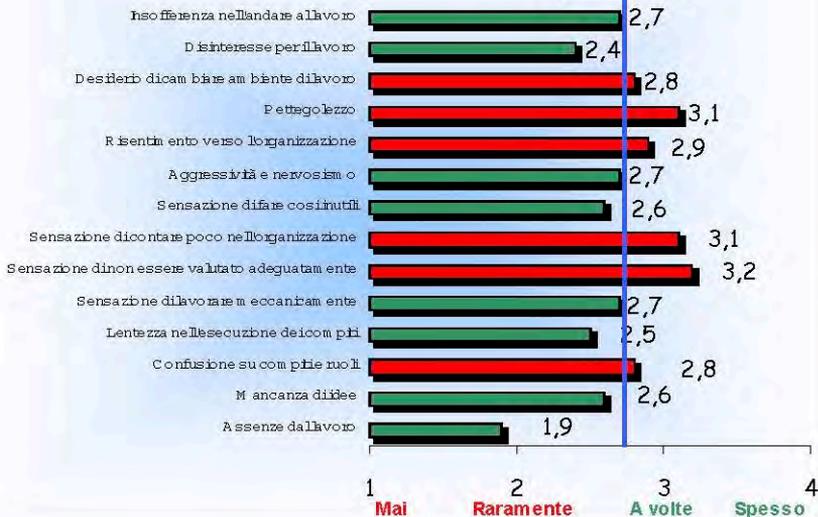
### Indicatori Positivi

Media 2,66

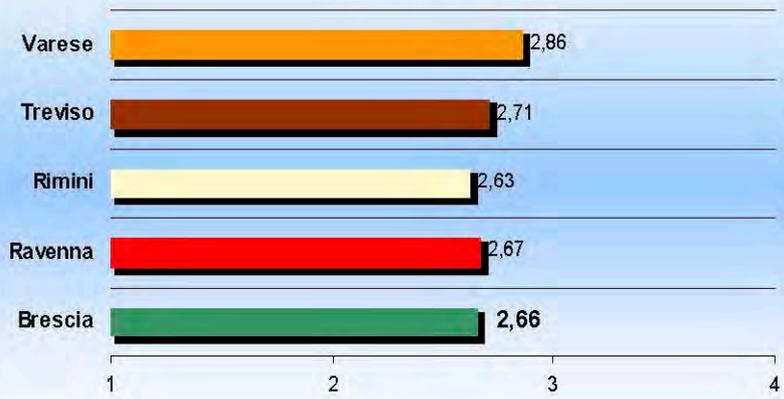


### Indicatori Negativi

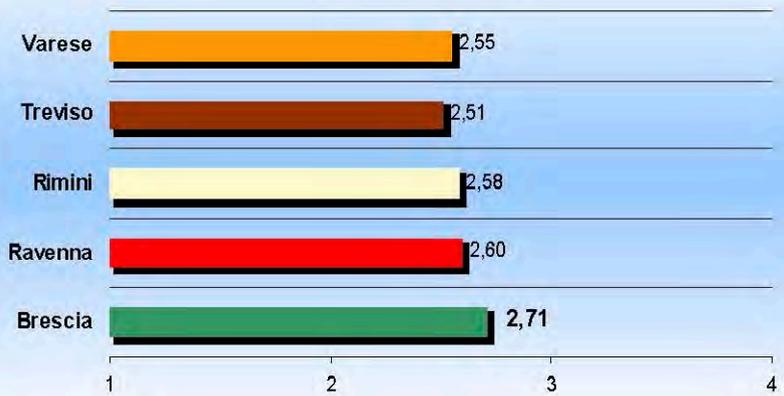
Media 2,71



### Indicatori positivi



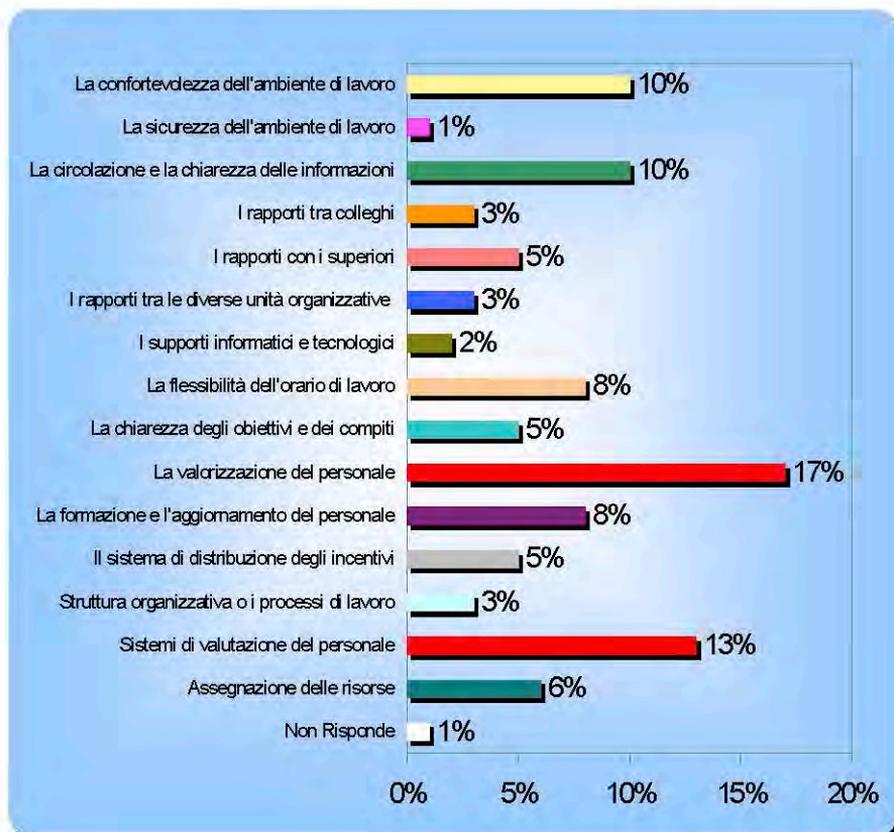
### Indicatori Negativi



# Suggerimenti

Come emerso nei diversi grafici analizzati, tra i diversi aspetti su cui i partecipanti suggeriscono di intervenire, per migliorare l'organizzazione, quello che spicca più evidente è l'aspetto di valorizzazione: infatti le percentuali più alte riguardano la valorizzazione del personale ed i criteri di valorizzazione degli stessi.

Il comfort ambientale, nonostante nell'analisi dettagliata presenti un elevato livello di criticità è da migliorare solo per il 10% dei partecipanti; risultato dovuto probabilmente alla temporaneità dell'attuale sede.



Stampato nel mese di Settembre 2004  
Tipografia Camuna

A cura dei servizi  
Risorse umane e finanziarie  
della Camera di Commercio di Brescia