



**Ente Provinciale per il Turismo  
di Benevento**

# **Indagine sul benessere organizzativo**

**Presentazione dei risultati**

**Questionario elaborato dall'O.I.V Dr.ssa Anna Pocino**

## Questionario sul benessere organizzativo

Promuovere la presente indagine, da parte dell'Organismo Politico Amministrativo dell'Ente Provinciale per il Turismo di Benevento, è stata un'occasione non solo per dimostrare un'attenzione particolare sul processo di innovazione organizzativa (non esclusivamente rivolta al mero raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza né la mera applicazione delle direttive del Ministero della Funzione Pubblica) ma ha inteso soprattutto rilevare il grado di realizzazione e di mantenimento del benessere psicofisico dei lavoratori attraverso la verifica degli ambienti e delle relazioni di lavoro che di fatto contribuiscono al miglioramento della qualità di vita dei lavoratori e di conseguenza del sistema organizzativo interno.

L'indagine ha rappresentato inoltre un momento di "ascolto istituzionale" finalizzato alla introduzione di interventi migliorativi.

La possibilità di verificare lo stato di salute organizzativa all'interno dell'Ente costituisce senza dubbio un'opportunità rilevante per conoscere, dal punto di vista dei dipendenti, come vengono percepiti gli aspetti organizzativi trattati negli indicatori del questionario (dalla sicurezza dei luoghi, ai livelli di confort, allo stress lavorativo, alla valutazione e valorizzazione) al fine di consentire all'Organo politico amministrativo di iniziare un percorso diretto a valorizzare e sviluppare i processi e le pratiche organizzative che animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro, promuovendo e migliorando la qualità della vita ed il grado di benessere psico-fisico della comunità lavorativa.

La valutazione del benessere, esaminata attraverso un questionario somministrato in forma anonima al personale dipendente, è uno strumento importante per valutare alcune dimensioni critiche, per approfondire e porre in essere eventuali interventi di miglioramento . L'analisi ha coinvolto le tre unità organizzative dell'EPT di Benevento per un totale di 12 dipendenti.

I questionari somministrati sono stati 12 e tutti sono stati compilati correttamente e restituiti all'OIV.

Il questionario è stato consegnato ai lavoratori con una lettera di accompagnamento in cui si spiegava il motivo dell'indagine ed alla consegna è stato tenuto un incontro con l'OIV per una discussione "a caldo" sui temi richiamati dal questionario.

L'indagine ha consentito di avere una fotografia abbastanza chiara degli aspetti organizzativi ed ha permesso di conoscere e di far emergere le aree su cui sarebbe il caso di intervenire per far sì che il contesto lavorativo sia il più rispondente agli ideali dei lavoratori.

La rilevazione ha inteso costruire una prima occasione per individuare e misurare criticità, punti di forza e aree di stallo meritevoli di successivi approfondimenti.

Gli esiti del questionario, inoltre, offriranno la possibilità di indirizzare successive ed ulteriori indagini indirizzate a sviluppare la coscienza di "appartenenza" all'ambiente lavorativo.

La restituzione dei risultati all'organo di indirizzo politico amministrativo consentirà inoltre, allo stesso, la predisposizione di eventuali processi di cambiamento sulle aree critiche e sui ruoli e processi operativi (ad es. piani di formazione e comunicazione, interventi sulla organizzazione del lavoro, modifica o sostituzione di procedure) rispetto alle aspettative e alle percezioni individuate dal personale dipendente.

L'analisi che segue è in funzione di alcuni fattori ritenuti determinanti per il benessere psico-fisico dei lavoratori dell'EPT di Benevento ed attraverso i grafici si rende possibile evidenziare gli indicatori positivi e negativi che hanno caratterizzato l'intervista e le singole voci.

## Il questionario somministrato

### 1- Caratteristiche dell'ambiente fisico di lavoro:

come valuta il confort dell'ambiente in cui lavora?	Insuff. 1	Mediocre 2	Suff. 3	Buono 4
Pulizia				
Illuminazione				
Temperatura				
Silenziosità				
Spazio disponibile per persona				
Servizi igienici				
Gradevolezza ambienti ed arredi				
Condizioni dell'edificio				

### 2- Caratteristiche dell'organizzazione-valorizzazione:

con quale frequenza si verificano le condizioni di seguito indicate?	Mai 1	Raramente 2	a volte 3	spesso 4
Gli obiettivi prefissati sono chiari e ben definiti				
I ruoli ed i compiti sono chiari e definiti				
Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro				
La circolazione delle informazioni viene assicurata				
Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale				
I dirigenti desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro				
I dirigenti coinvolgono i lavoratori nelle decisioni che riguardano il loro lavoro				
I criteri di valutazione sono equi e trasparenti				
Viene premiato il merito				

### 3- Sicurezza:

come valuta il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro?	Insuff. 1	Mediocre 2	Suff. 3	Buono 4
Pulizia				
Illuminazione				
Temperatura				
Rumorosità				
Osservanza divieto di fumo				
Presenza di strumenti per la protezione				

individuale (DPI)				
Pc e videoterminali				

#### 4-operatività-problem solving:

<b>in che misura ritrova nella sua organizzazione di lavoro i seguenti indicatori?</b>	<b>Mai 1</b>	<b>Raramente 2</b>	<b>a volte 3</b>	<b>sempre 4</b>
Rapidità assunzione decisioni				
Collaborazione dei dirigenti alla risoluzione delle problematiche lavorative				
Impegno nelle attività				
Condivisione delle decisioni				
Coinvolgimento nelle attività di gruppo				
Realizzazione di servizi utili alla comunità				

#### 5-benessere lavorativo-relazioni:

<b>in che misura osserva i seguenti eventi nel suo ambiente di lavoro?</b>	<b>Insuff. 1</b>	<b>Mediocre 2</b>	<b>Suff. 3</b>	<b>Buono 4</b>
Gradimento per l'attività svolta				
Senso di appartenenza				
Grado di collaborazione con i colleghi				
Grado di collaborazione tra colleghi per il raggiungimento dei risultati				

#### 6-stress/ utilità sociale:

<b>in che misura avverte i seguenti eventi nel suo ambiente di lavoro?</b>	<b>Mai 1</b>	<b>Raramente 2</b>	<b>a volte 3</b>	<b>sempre 4</b>
I compiti da svolgere richiedono fatica eccessiva				
I compiti da svolgere richiedono livello di stress eccessivo				
Il lavoro assorbe totalmente				
Il lavoro svolto è ritenuto inutile				
Al termine della giornata ci si sente soddisfatti				
Il lavoro di ogni dipendente rappresenta un contributo rilevante				
L'organizzazione realizza servizi utili alla comunità				

#### 7-compiti lavorativi:

<b>in che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti</b>	<b>per nulla 1</b>	<b>poco 2</b>	<b>abbastanza 3</b>	<b>molto 4</b>
Fatica fisica				

Fatica mentale				
Sovraccarico di lavoro				
Poco lavoro				
Monotonia o ripetitività				
Sovraccarico emotivo				
In che misura le caratteristiche indicate nella domanda N.7 pesano e creano difficoltà				

**8-azioni di miglioramento:**

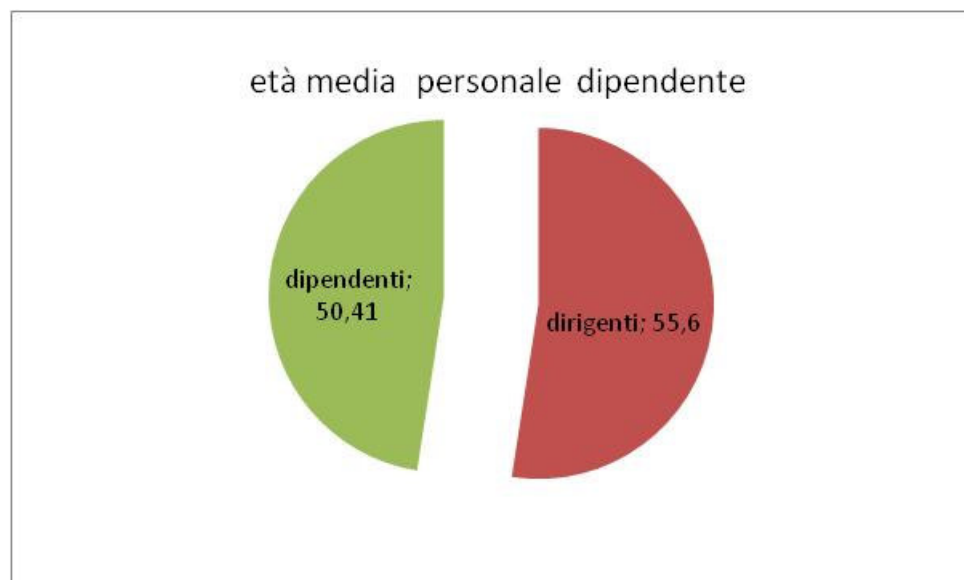
<b>quali sono le cose più urgenti per migliorare il clima organizzativo?</b>	
La sicurezza dell'ambiente di lavoro	
Il confort	
I rapporti tra colleghi	
I rapporti con i dirigenti	
I rapporti con l'organo di indirizzo politico amministrativo	
La valorizzazione del personale	
La valutazione del personale	

## Le caratteristiche del personale dipendente dell'EPT

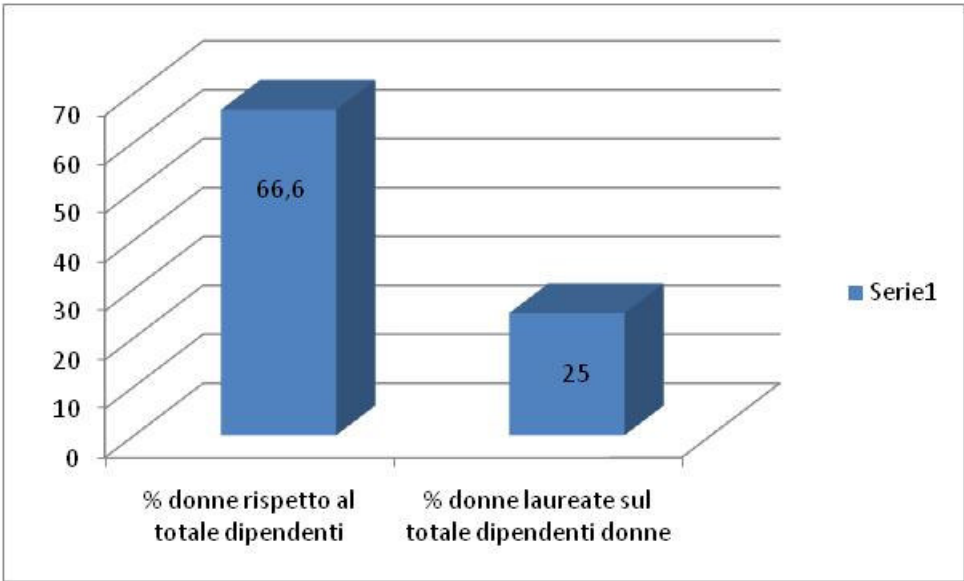
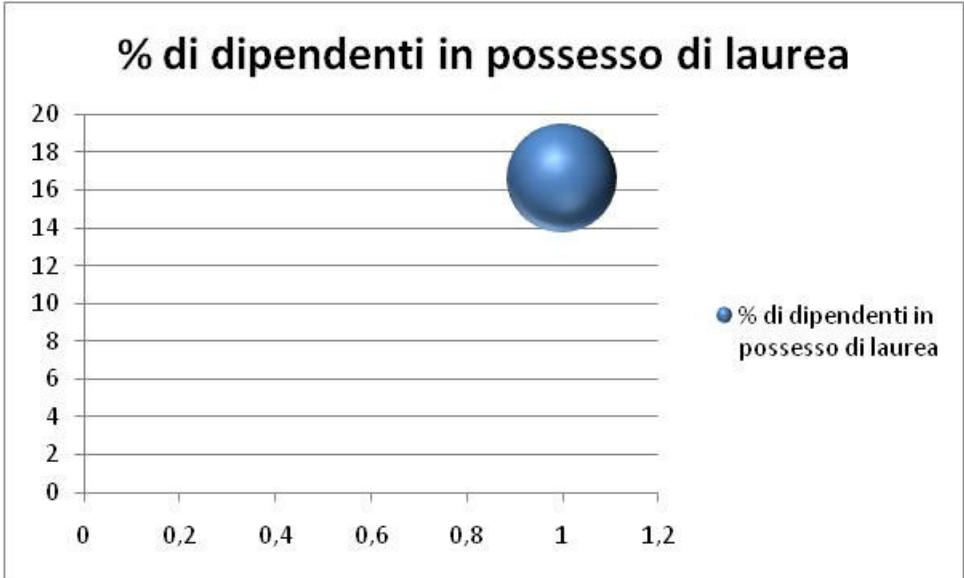
### Analisi qualitativa delle risorse umane

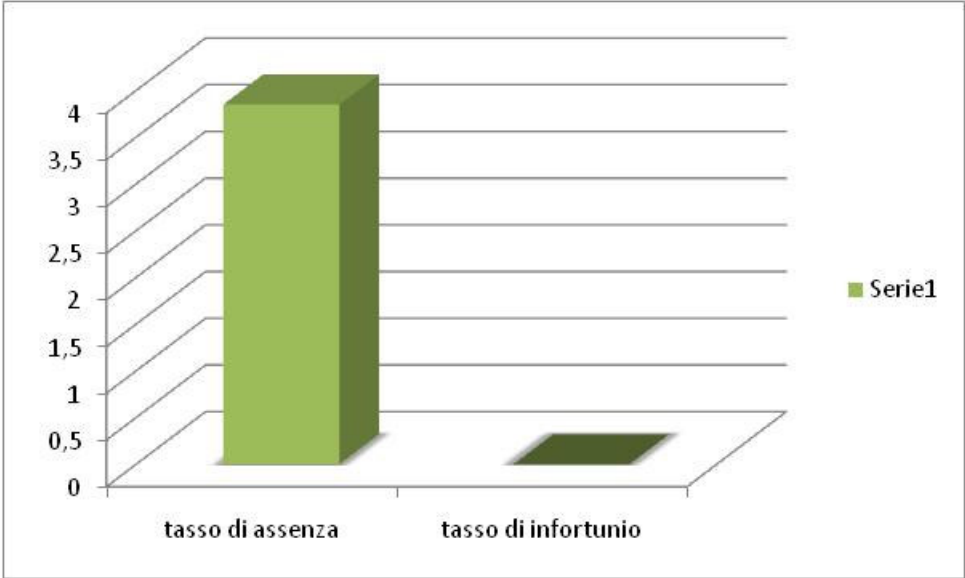
Dall'analisi qualitativa del personale dipendente dell'EPT di Benevento emerge il seguente quadro di riferimento:

- L'età media dei dirigenti (tre) è pari a 55,6 anni
- L'età media dei dipendenti è pari a 50,41 anni
- La percentuale di dipendenti in possesso di laurea è pari al 16,6%
- La percentuale di dipendenti donne in possesso di laurea è del 25%
- La percentuale di dirigenti donne è pari al 66,6%
- Il tasso di assenza nel 2011 è stato del 3,85%
- Il tasso di infortunio è stato pari a zero.









## Metodologia dell'indagine

Come previsto dalla normativa di riferimento, per l'analisi sul benessere organizzativo, si è preferito somministrare un questionario auto compilato sia per la celerità della compilazione sia per evitare condizionamenti da parte di intervistatori.

Il questionario, strettamente anonimo, ha previsto i seguenti indicatori per un totale di 55 domande proposte in forma diretta e chiusa (per ogni domanda erano possibili 4 risposte su di una scala di 4 valori crescenti: mai, raramente, a volte, spesso oppure insufficiente, mediocre, sufficiente, buono):

- Caratteristiche dell'ambiente di lavoro-confort
- Caratteristiche dell'organizzazione-valorizzazione
- Sicurezza degli ambienti di lavoro
- Operatività-problem solving
- Benessere lavorativo-relazioni
- Stress/utilità sociale
- Compiti lavorativi
- Azioni di miglioramento.

La collaborazione all'indagine è stata totale. Tutti i questionari somministrati sono stati compilati correttamente anche se pochissimi intervistati hanno ritenuto di non rispondere a qualche domanda.

In una sola intervista, in maniera costante, sono state barrate tutte le caselle negative come ad indicare una completa insoddisfazione del contesto lavorativo, demotivazione personale o risentimento verso l'organizzazione.

## Analisi del questionario

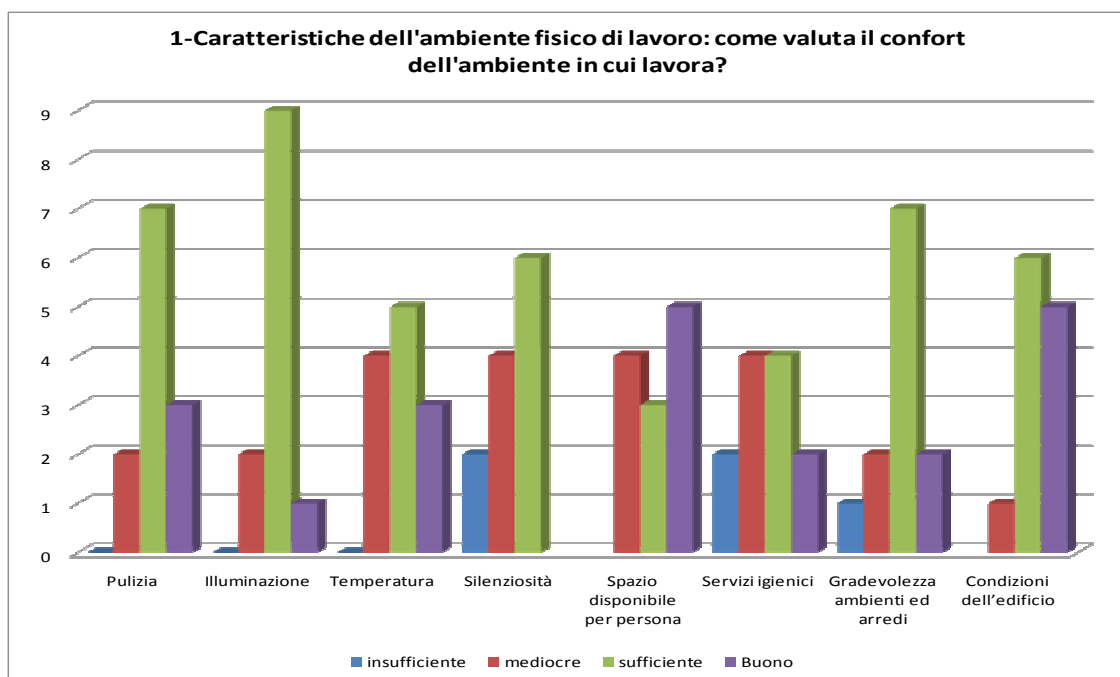
Di seguito, in forma sintetica, si illustrano i risultati relativi alle variabili oggetti dell'indagine.

*"1- Caratteristiche dell'ambiente fisico di lavoro: come valuta il confort dell'ambiente in cui lavora"* .

Tale variabile ha inteso esplorare la percezione dell'ambiente fisico dell'organizzazione legato alla qualità del posto di lavoro.

Le condizioni dell'ambiente fisico sono percepite come abbastanza positive tenuto conto che il 22% del personale ritiene l'ambiente buono, il 49% sufficiente e solo il 24% mediocre ed il 5% insufficiente. Complessivamente quindi il 71% dei dipendenti è abbastanza soddisfatto delle caratteristiche dell'ambiente fisico di lavoro.

Le criticità che determinano il 24% di mediocrità e il 5% di insufficienza sono concentrate soprattutto sulla variabile silenziosità, spazi disponibili e servizi igienici non ritenuti sufficientemente adeguati.

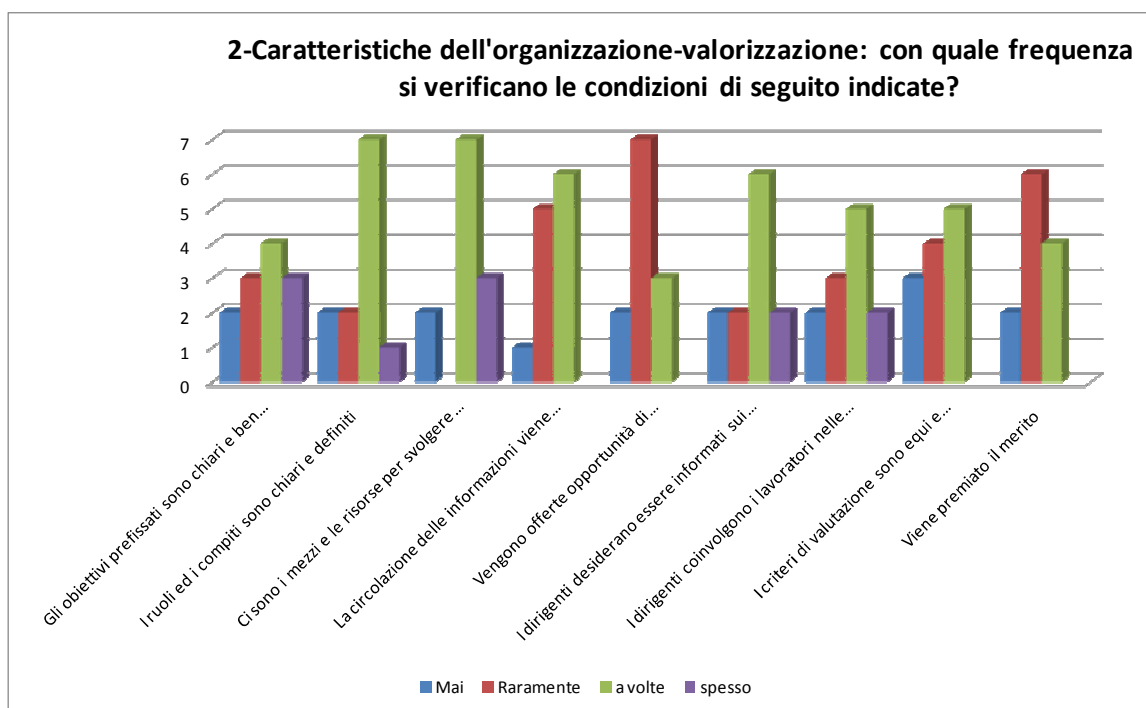


"2-*Caratteristiche dell'organizzazione-valorizzazione: con quale frequenza si verificano le condizioni di seguito indicate?*" .

*La dimensione "organizzazione -valorizzazione" verifica le variabili relative alla percezione dell'efficienza organizzativa, alla capacità di garantire la circolazione delle informazioni, alla opportunità di favorire l'aggiornamento e la crescita professionale e alla equità organizzativa.*

*Nella valutazione di tale variabile emerge un dato negativo rappresentato dal 46% di unità che ritengono l'equità organizzativa come fattore critico dell'organizzazione. Di contro il 44% dei lavoratori ritiene le caratteristiche dell'organizzazione e della valorizzazione abbastanza soddisfacenti ed il 10% molto soddisfacente.*

*Su alcune variabili, quali gli aspetti organizzativi del lavoro ed il coinvolgimento dei lavoratori nelle decisioni, il giudizio è abbastanza positivo, mentre è negativo sul sistema di premialità, di valutazione e di possibilità di formazione.*

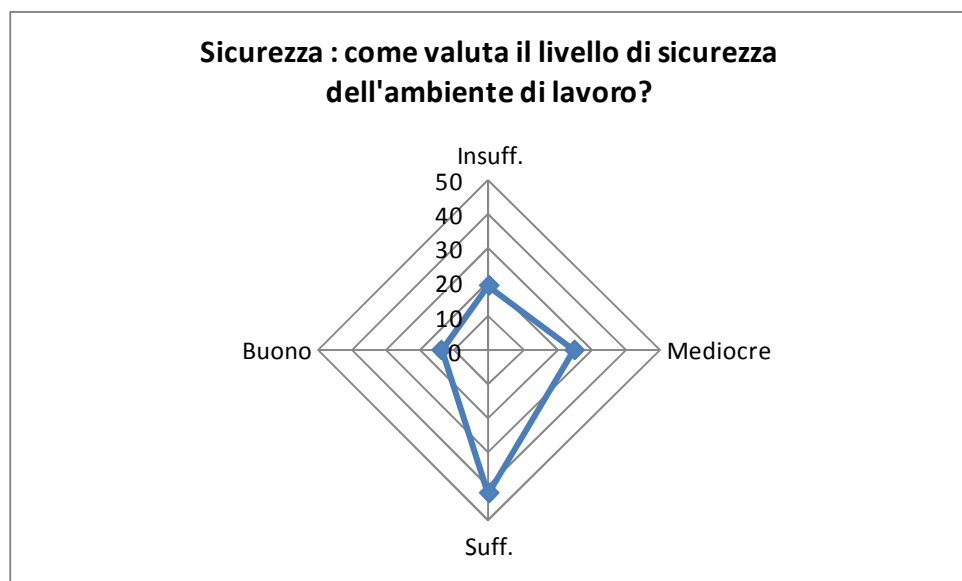


"3-Sicurezza: come valuta il livello di sicurezza dell'ambiente di lavoro".

La presente variabile ha indagato sulla percezione del grado di sicurezza ed i valori ottenuti mostrano una evidente inosservanza del divieto di fumo (il 75% degli intervistati ha indicato l'insufficienza); di contro sono più che buoni i valori relativi alla rumorosità (80% ritiene sufficiente/buono il livello) e la sicurezza relativa ai PC e videoterminali (75%).

Ancora positivi sono i valori relativi alla pulizia dei locali (75%), alla illuminazione (75%) ed alla temperatura (70%).

Complessivamente il livello di sicurezza dell'organizzazione è percepito sufficientemente/buono dal 56% del personale dipendente.



*"4-Operatività problem-solving: in che misura ritrova nella sua organizzazione di lavoro i seguenti indicatori?" .*

La dimensione "operatività problem-solving" ha esplorato l'area delle capacità organizzative e di condivisione della cultura organizzativa. Sono stati analizzati 6 indicatori:

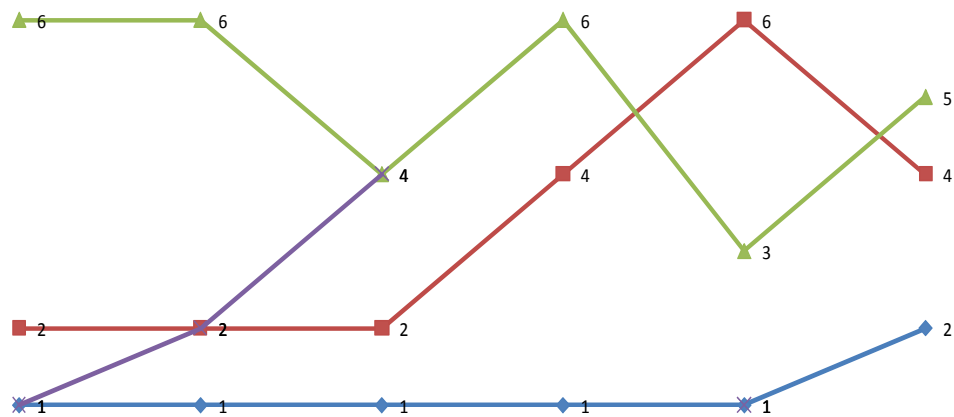
1. Rapidità di assunzione delle decisioni
2. Collaborazione dei dirigenti alla risoluzione delle problematiche lavorative
3. Impegno nelle attività
4. Condivisione delle decisioni
5. Coinvolgimento nelle attività di gruppo
6. Realizzazione di servizi utili alla comunità.

L'analisi dei dati mostra valori positivi globali (58%), in particolare sulla rapidità dell'assunzione delle decisioni (70%), collaborazione dei dirigenti alla risoluzione delle problematiche (73%), impegno nelle attività (73%) e condivisione delle decisioni (55%).

I valori negativi (42%) sono determinati dalla percezione del mancato coinvolgimento nelle attività di gruppo (54%) e dalla percezione che il proprio lavoro non sia utile alla comunità (55%).

**4-operatività-problem solving: in che misura ritrova nella sua organizzazione di lavoro i seguenti indicatori?**

—◆— Mai —■— Raramente —▲— a volte —✕— sempre



Rapidità assunzione decisioni      Collaborazione dei dirigenti alla risoluzione delle problematiche lavorative      Impegno nelle attività      Condivisione delle decisioni      Coinvolgimento nelle attività di gruppo      Realizzazione di servizi utili alla comunità

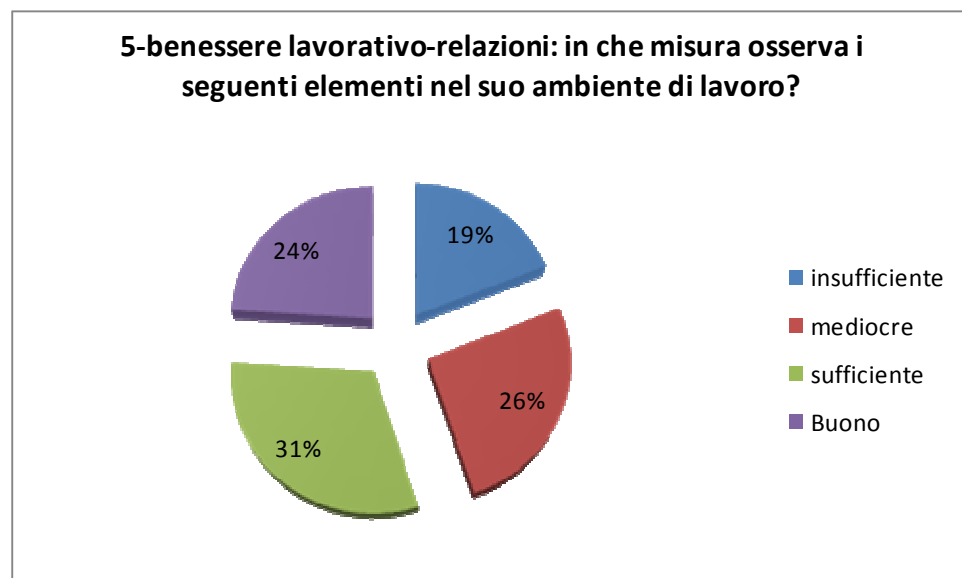


*"5-Benessere lavorativo-relazioni: in che misura osserva i seguenti elementi nel suo ambiente di lavoro?" .*

La variabile in questione ha analizzato la dimensione "relazioni lavorative" ed ha esplorato il senso di appartenenza all'organizzazione ed il grado di collaborazione con i colleghi.

Gli indicatori negativi (19%) e mediocri (26%) si concentrano soprattutto sulle variabili relative al grado di collaborazione tra colleghi per il raggiungimento degli obiettivi e sul senso di appartenenza alla organizzazione.

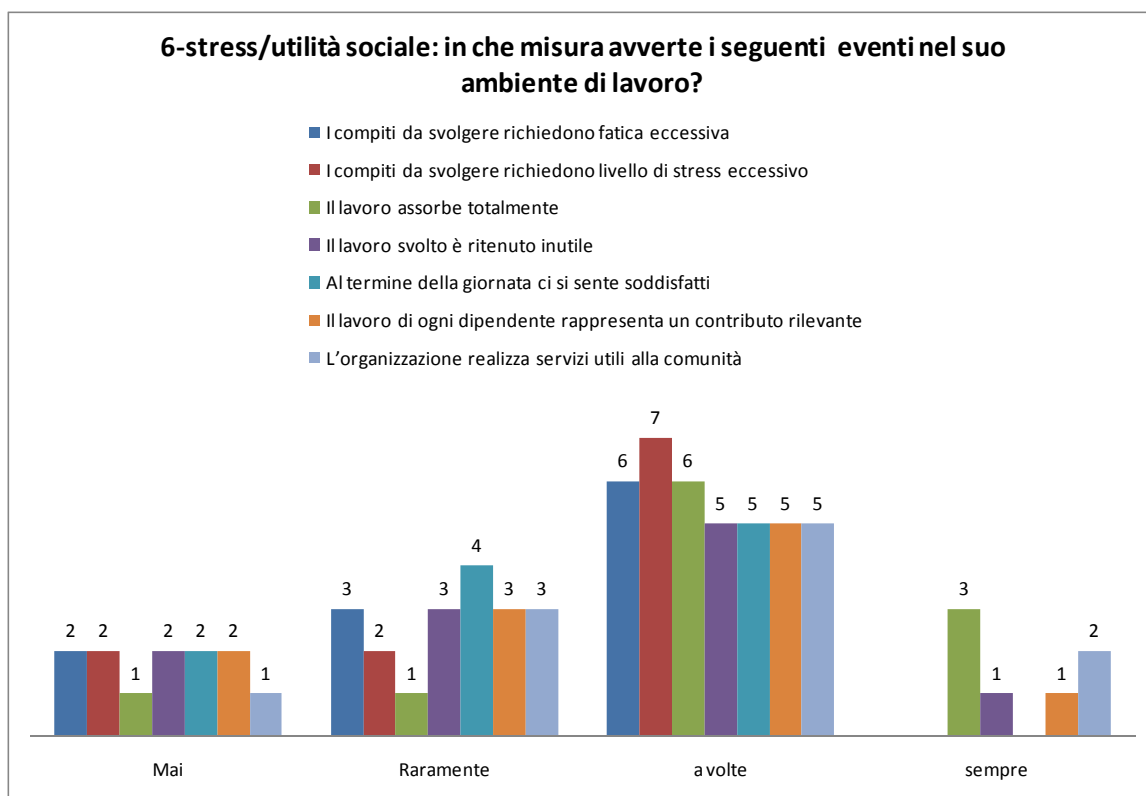
Gli indicatori positivi (55%) si concentrano soprattutto sul gradimento per l'attività svolta e sul grado di collaborazione con i colleghi per le attività istituzionali.



*"6-Stress/utilità sociale: in che misura avverte i seguenti eventi nel suo ambiente di lavoro?"* .

L' indicatore n.6 ha indagato sul grado di soddisfazione per la propria attività lavorativa in funzione del grado di impegno necessario, dell'eventuale stress percepito ed al grado di soddisfazione per i risultati dell'organizzazione, nonché sulla percezione di quest'ultima come utile per la collettività.

L'analisi dei dati evidenzia che il 64% dei lavoratori considera stressante il proprio lavoro e ben 82% lo considera totalmente assorbente. Il 55% ritiene che i compiti da svolgere richiedono fatica eccessiva ed il 54% a termine della giornata lavorativa si sente insoddisfatto. Il 55% dei lavoratori ritiene inutile il proprio lavoro svolto, di contro, il 64% ritiene che l'organizzazione "realizza servizi utili alla comunità".

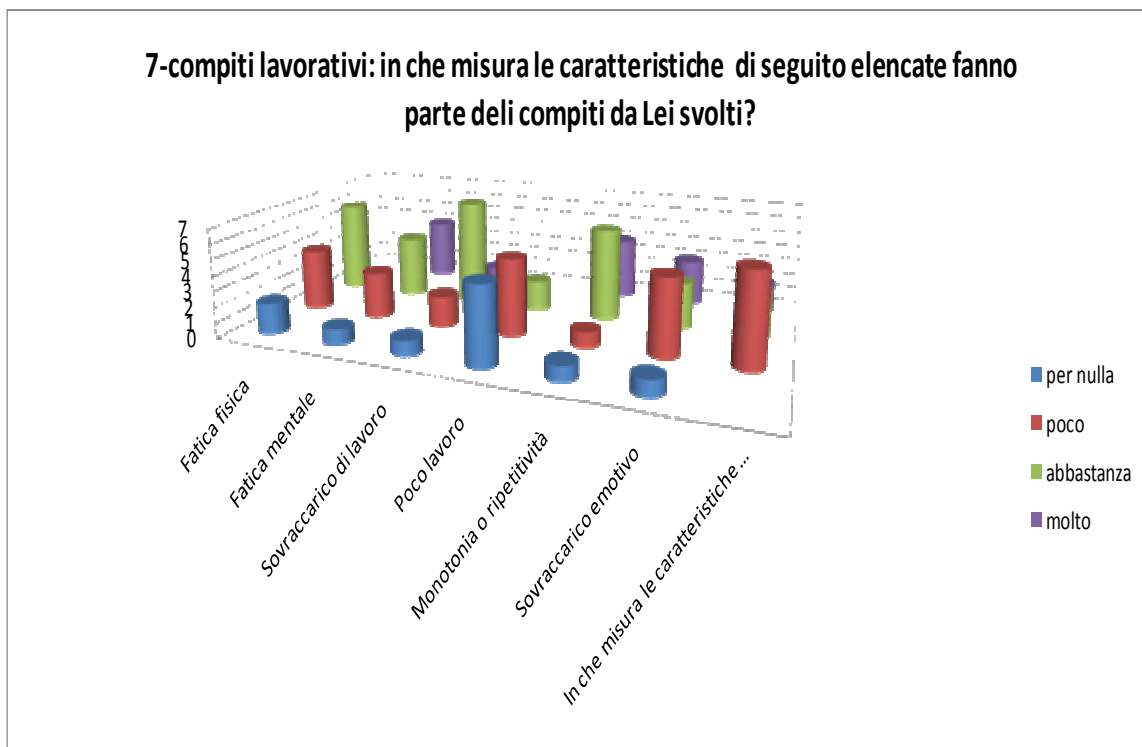


*"7-Compiti lavorativi: in che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti?" .*

*Tale indicatore ha rilevato le seguenti variabili legate alle componenti della prestazione lavorativa:*

- fatica fisica*
- fatica mentale*
- sovraccarico di lavoro*
- poco lavoro*
- monotonia o ripetitività.*

*La metà dei lavoratori (50%) giudica il lavoro, sotto l'aspetto della fatica fisica, per nulla/poco faticoso, mentre l'81% ritiene che il lavoro concretamente svolto comporti notevole fatica mentale. Il 91% dei lavoratori ritiene di essere sovrautilizzato e l'83% ritiene di espletare un'attività monotona o ripetitiva. Di contro solo il 50% dei dipendenti ritiene che le caratteristiche indagate pesano e creano difficoltà al proprio lavoro.*



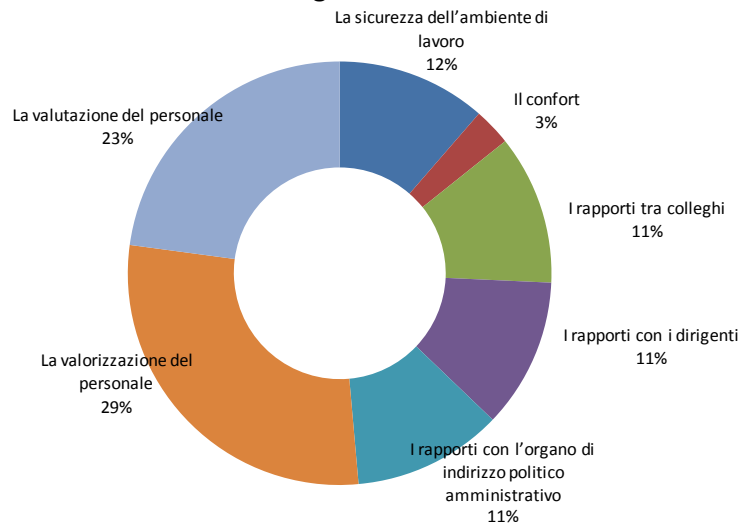
*"8-Azioni di miglioramento: quali sono le cose più urgenti per migliorare il clima organizzativo?" .*

*Le azioni che il personale dipendente, a fine questionario, ritiene siano indispensabili per migliorare il clima organizzativo sono le seguenti:*

- *Valorizzazione del personale (27%)*
- *Valutazione del personale (24%)*
- *I rapporti con i dirigenti (13%)*
- *I rapporti con l'organo di indirizzo politico amministrativo (11%)*
- *I rapporti tra colleghi (11%)*
- *La sicurezza dell'ambiente di lavoro (11%)*
- *Il confort (3%).*

*Da come si evince il tema della valorizzazione del personale (27%) e quello della valutazione del personale (24%) sono in assoluto i temi più sentiti.*

### 8-Azioni di miglioramento: quali sono le cose più urgenti per migliorare il clima organizzativo?



## CONCLUSIONI

Complessivamente, nell'EPT di Benevento, si percepisce un sufficiente livello di benessere organizzativo che va senz'altro migliorato tenendo in considerazione le indicazioni emerse dalla indagine e le proposte formulate dal personale dipendente.

L'indagine ha evidenziato criticità e buone pratiche, difficoltà di rapporto tra lavoratori e organizzazione, richiesta di partecipazione e offerta di disponibilità ad essere parte attiva dell'organizzazione per creare condizioni che possano incidere sul miglioramento del sistema sociale interno.

La sfida, ovviamente, riguarda la capacità dell'Amministrazione di sviluppare il senso dell'appartenenza e motivazione tra le persone che operano nella organizzazione, avviando, nel contempo, percorsi di ascolto e coinvolgimento dei lavoratori, valorizzandone le esperienze e riconoscendo ai migliori una differenziazione di condizione e visibilità.