

REPORT MONITORAGGIO BENESSERE ORGANIZZATIVO 2014



Camera di Commercio
Modena



***Risultati dell'indagine sul livello di benessere organizzativo e grado di
condivisione del sistema di valutazione***



INDICE

1. LA METODOLOGIA DI INDAGINE

2. I RISULTATI

3. CONCLUSIONI




MONITORAGGIO BENESSERE ORGANIZZATIVO

La metodologia di indagine

L'indagine è stata svolta al fine di rilevare il “livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale” ai sensi dell’art. 14, comma 5, del d.lgs n. 150/2009; quale strumento di indagine è stato scelto il modello messo a disposizione dall’Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche - ANAC (ex CIVIT)

Lo strumento di indagine adottato, basato sulle cd. “scale d’atteggiamento”, è costituito da **82 affermazioni** complessive per le quali è stato richiesto di esprimere un giudizio di disaccordo/accordo, attribuendo un punteggio da 1 a 6*.

Per nulla					Del tutto
1	2	3	4	5	6
totale disaccordo					totale accordo

La rilevazione è stata realizzata nel corso dei mesi di **dicembre 2014/gennaio 2015** tramite la distribuzione di un questionario da compilare in modo **volontario ed anonimo**.

I risultati, oggetto del presente rapporto, sono il risultato dell’elaborazione effettuata dall’Organismo Indipendente di Valutazione della Camera di commercio.

Al punteggio minimo corrisponde un’accezione negativa ed al punteggio massimo un’accezione positiva; nel caso di domande in cui al totale accordo corrisponde un’accezione negativa (ad es. «se potessi cambierei ente») la scala è stata invertita per rendere confrontabili i dati. I potenziali errori di interpretazione delle scale sono stati valutati in sede di analisi e non sembrano introdurre forti distorsioni nei risultati complessivi dell’indagine.

In conformità al modello ANAC utilizzato l'indagine si articola in **14 sezioni, aggregabili**, per un miglior confronto in sede di analisi, **in 7 aree** che, a loro volta, afferiscono a **3 «macro-ambiti»**

SEZIONI DEL QUESTIONARIO

- A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro*
- B–Le discriminazioni*
- C - L'equità nella 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*
- L- La mia organizzazione*
- M - Le mie performance*
- N - Il funzionamento del sistema*
- O - Il mio capo e la mia crescita*
- P - Il mio capo e l'equità*

AREE DI ANALISI

- 1 Sicurezza e salute (A)
- 2 Equità (B+C+D)
-
- 3 Contesto lavorativo (E+F+G)
- 4 Senso di appartenenza e percezione dell'immagine dell'ente (H+I)
-
- 5 Le performance individuali (M)
- 6 Il funzionamento del sistema (L+N)
- 7 Valutazione del superiore (O+P)

MACROAMBITI

- **BENESSERE ED EQUITÀ (1-2)**
- **SODDISFAZIONE E IDENTIFICAZIONE (3-4)**
- **SISTEMA DI VALUTAZIONE (5-7)**



MONITORAGGIO BENESSERE ORGANIZZATIVO

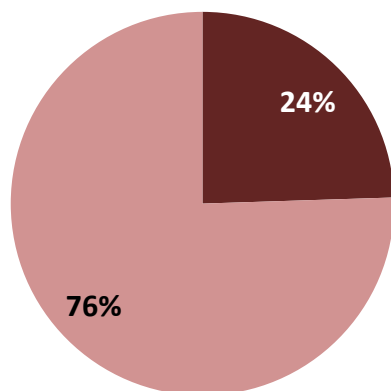
I risultati

1 I RISULTATI – LA PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE

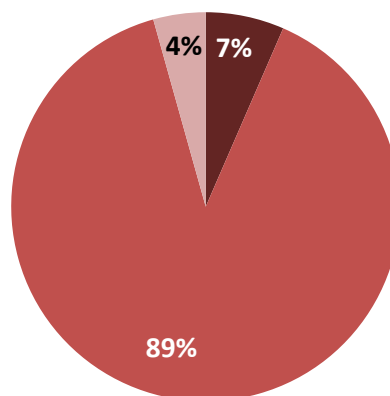


Di seguito la composizione dei partecipanti all'indagine; in considerazione **dell'elevata partecipazione (87% dei dipendenti, 60 su 69, tra cui una scheda restituita in bianco)** le % riflettono prevalentemente la diversa composizione dell'organico in termini di «genere» (la componente femminile è pari al 74% dell'organico), di età anagrafica e di anzianità di servizio*.

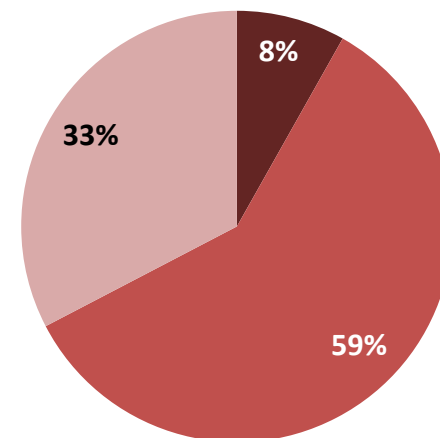
COMPOSIZIONE DEI PARTECIPANTI



■ DIPENDENTI UOMINI
■ DIPENDENTI DONNE



■ DIPENDENTI DAI 31 AI 40 ANNI
■ DIPENDENTI DAI 41 AI 60 ANNI
■ DIPENDENTI OLTRE I 60 ANNI



■ ANZIANITA' DI S. <10 ANNI
■ ANZIANITA' DI S. >22 ANNI
■ ANZIANITA' DI S. 10-22 ANNI

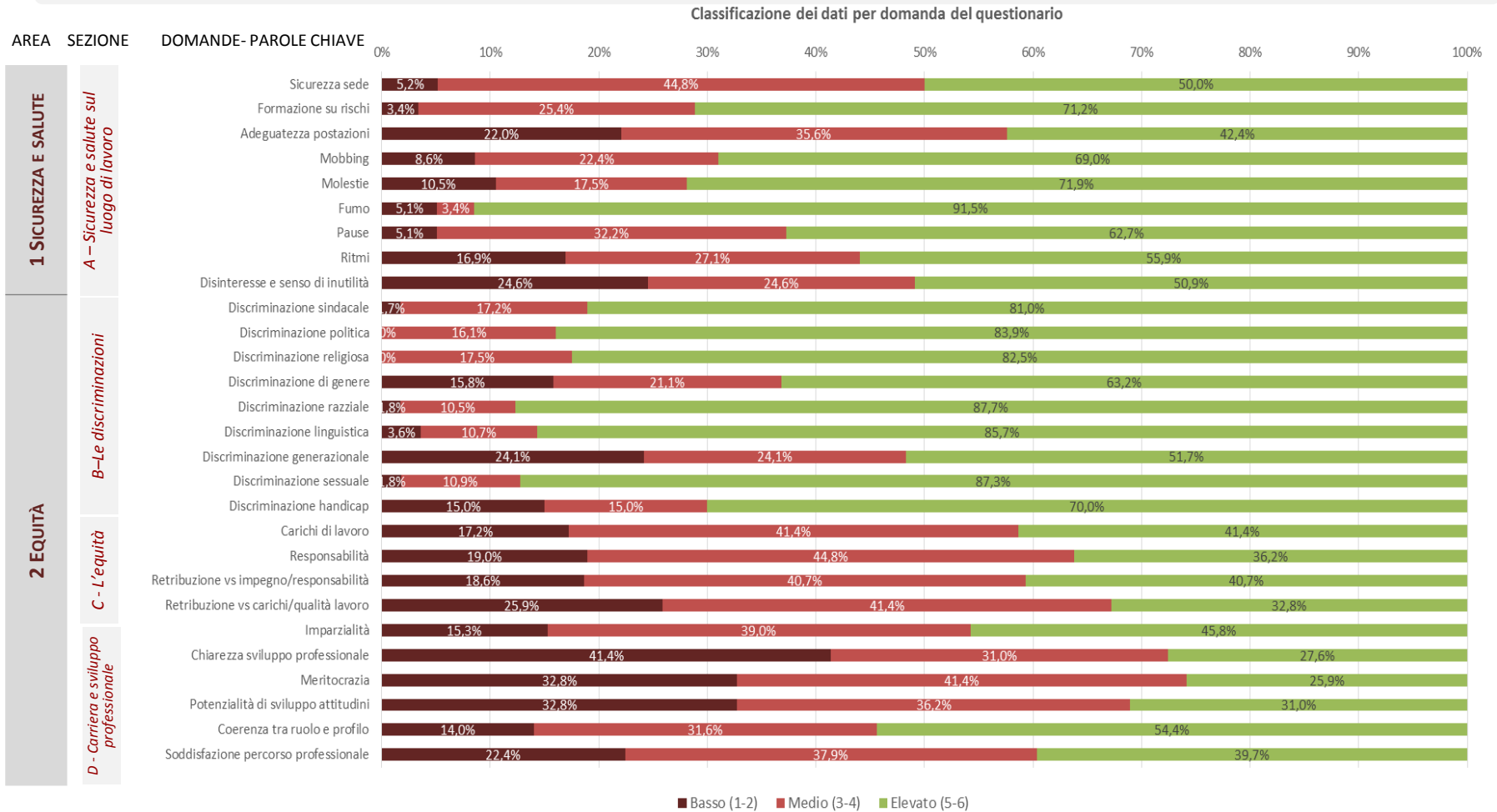
*Rispetto al questionario proposto da ANAC si è scelto di escludere alcuni campi previsti nella scheda anagrafica (come la qualifica ricoperta ed il tipo di contratto) e di proporre una diversa aggregazione delle fasce di età e anzianità di servizio per meglio garantire l'anonimato, in ragione delle ridotte dimensioni dell'amministrazione, e favorire in tal modo la piena espressione del proprio pensiero.



Di seguito vengono rappresentati i risultati dell'indagine, evidenziando:

- I **valori** relativi ai **diversi livelli di aggregazione: per singola sezione/domanda, per area di analisi e per macroambito**; per ciascuno dei 3 macro-ambiti viene in particolare rappresentato un quadro di sintesi evidenziando oltre ai dati medi, la «dispersione» dei punteggi al fine di identificare possibili cause dei principali scostamenti e definire in coerenza possibili azioni di miglioramento.
- I **valori** relativi alla **componente maschile e femminile**
- I risultati della **Camera di Commercio di Modena** nel suo complesso **comparati** con i **dati medi del sistema camerale** rappresentati nel **Rapporto** di monitoraggio dei risultati delle indagini sul personale dipendente realizzate dalle amministrazioni pubbliche nel 2013-2014, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del d.lgs. n.150/2009 pubblicato **dall'ANAC** il 10 giugno 2014 per gli analoghi ambiti di analisi
- **L'importanza** che i **partecipanti** all'indagine hanno attribuito a ciascuna delle aree (fattore preso in esame per le prime sei aree di analisi e che fa riscontrare una valutazione quasi in tutti i casi prossima al valore massimo)

BENESSERE ED EQUITÀ - Punteggi della CCIAA di Modena per singola sezione/domanda



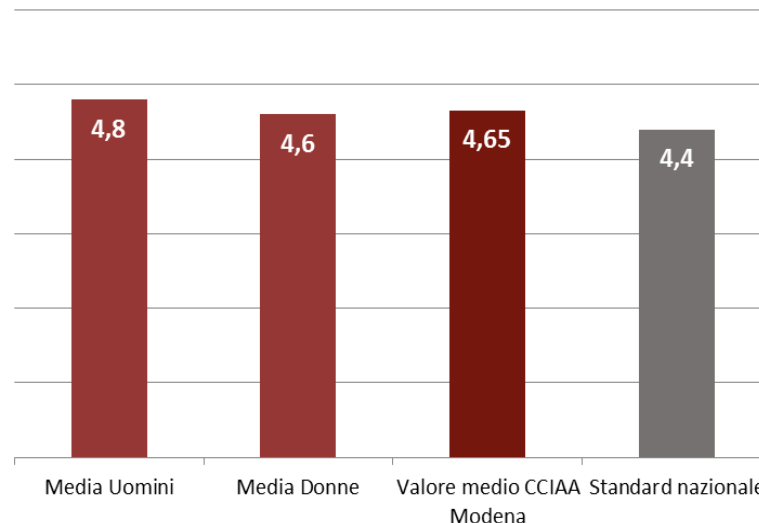
BENESSERE ED EQUITÀ – Sintesi per area di analisi

1 SICUREZZA E SALUTE

La prima delle sette aree di analisi prende in considerazione **la sezione A** del questionario «SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO E STRESS LAVORO CORRELATO».

La sezione si compone di indicatori che cercano di **quantificare i livelli di salubrità fisica e psicologica del luogo di lavoro** (sicurezza del luogo di lavoro ai sensi della L.81/2008, ritmo sostenibile del carico di lavoro, informazione e comunicazione delle misure di prevenzione).

Il personale della Camera ha espresso delle valutazioni positive per questa sezione con una **media di 4,65**, risultato lievemente **superiore** a quanto si registra a livello nazionale.



Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,8	4,6	4,65	4,4

IMPORTANZA AMBITO DI INDAGINE



BENESSERE ED EQUITÀ – Sintesi per area di analisi

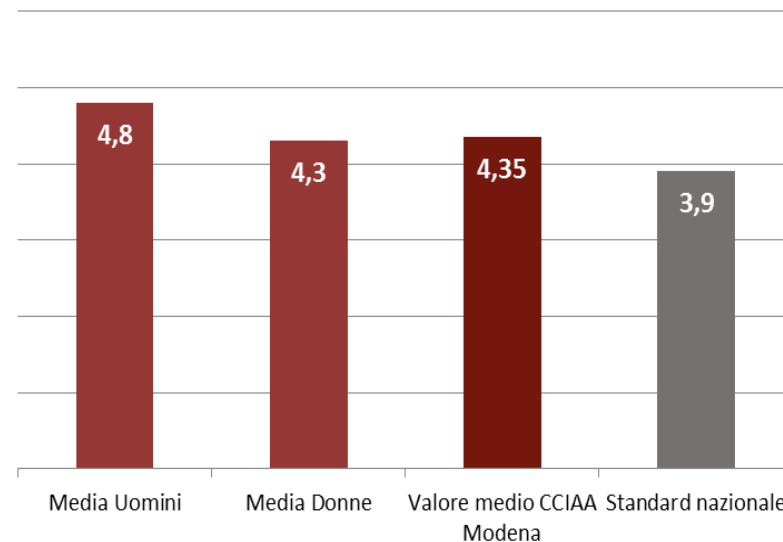
2 EQUITÀ

Questa area di analisi comprende le tre sezioni:

- **B** «DISCRIMINAZIONI»
- **C** «EQUITÀ NELLA MIA AMMINISTRAZIONE»
- **D** «CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE»

Attraverso le quali vengono valutate la **correttezza** nei confronti degli **orientamenti personali nei diversi ambiti**, la percezione relativa all'**equità dei trattamenti e dei carichi di lavoro e le opportunità di carriera** che l'ente offre.

Il personale ha espresso **valutazioni positive (4,35 in media)** seppur si registri una rilevante **differenza** nella percezione dell'equità dell'amministrazione tra dipendenti **uomini e donne**.



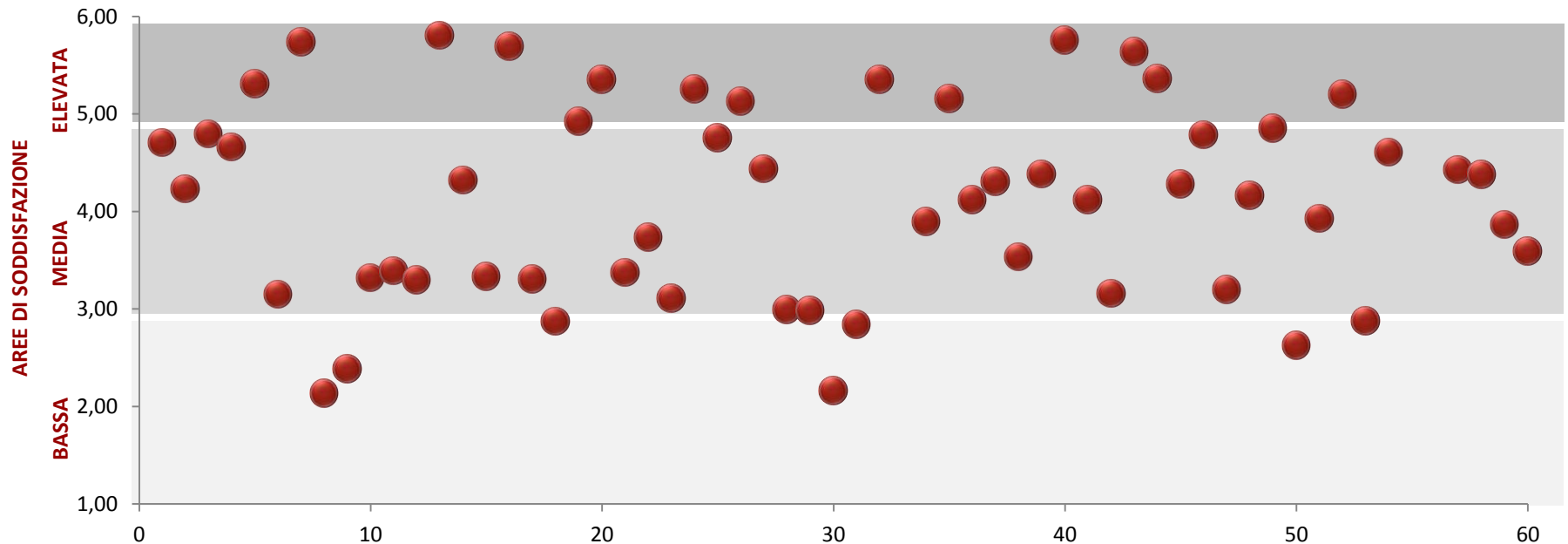
Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,8	4,3	4,35	3,9

IMPORTANZA AMBITO DI INDAGINE



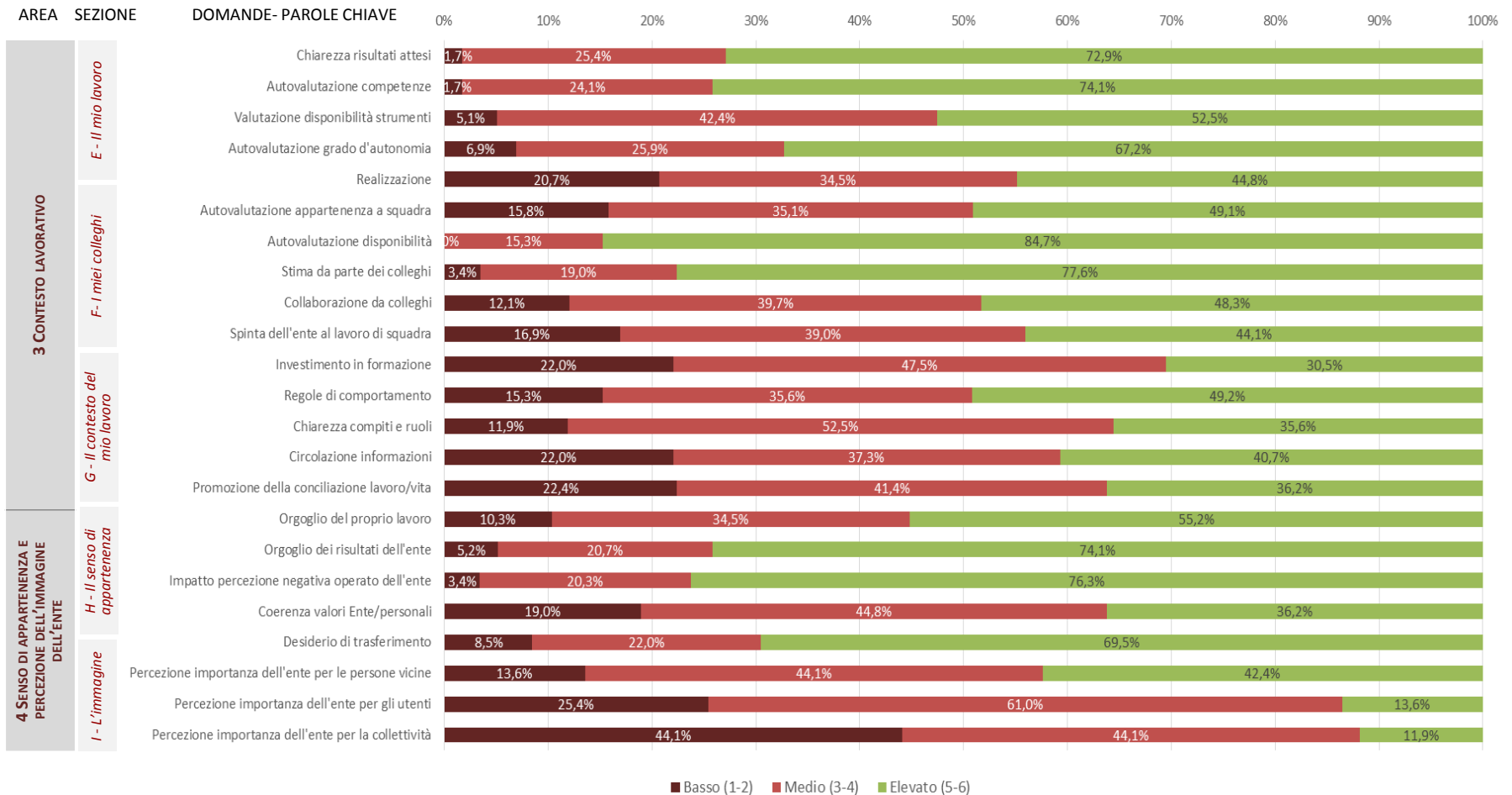
BENESSERE ED EQUITÀ – Analisi complessiva della dispersione dei risultati

È l'ambito che presenta i valori complessivamente più elevati; l'analisi della «dispersione» dei punteggi evidenzia inoltre che **solo il 13%** delle valutazioni si attestano nell'area del **basso livello di soddisfazione** mentre circa il **25%** dei dipendenti presenta un livello di **soddisfazione elevata**.



SODDISFAZIONE ED IDENTIFICAZIONE - Punteggi della CCIAA di Modena per singola sezione/domanda

Classificazione dei dati per domanda del questionario



SODDISFAZIONE ED IDENTIFICAZIONE – Sintesi per area di analisi

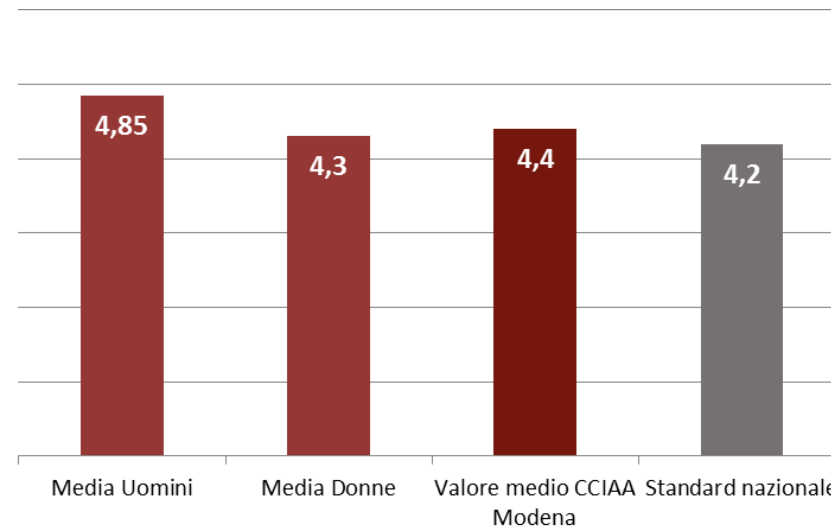
3 CONTESTO LAVORATIVO

Nel secondo macro-ambito relativo a «SODDISFAZIONE ED IDENTIFICAZIONE» la prima area di analisi prende in considerazione le **tre sezioni** del questionario:

- **E** «IL MIO LAVORO»
- **F** «I MIEI COLLEGHI»
- **G** «IL CONTESTO DEL MIO LAVORO» .

L'area si compone di indicatori che cercano di quantificare la capacità dell'organizzazione di creare «**commitment**» (lavoro di squadra, rispetto tra i colleghi) e di favorire il pieno **sviluppo delle capacità dei singoli**.

Anche in questo caso si registra una differenza accentuata tra i risultati dei dipendenti uomini e donne (in favore dei primi). **Entrambi i valori medi sono, tuttavia, superiori allo standard nazionale.**



Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,85	4,3	4,4	4,2

IMPORTANZA AMBITO DI INDAGINE



SODDISFAZIONE ED IDENTIFICAZIONE – Sintesi per area di analisi

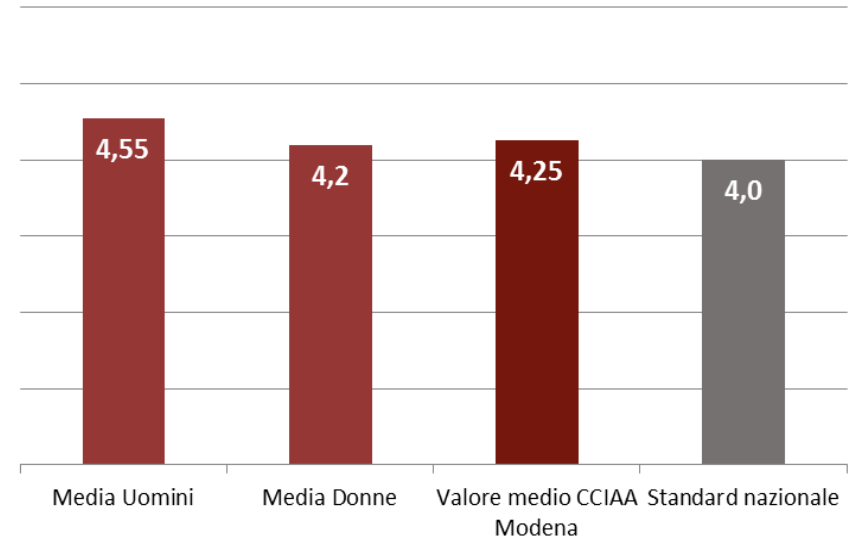
4 SENSO DI APPARTENENZA E PERCEZIONE DELL'IMMAGINE DELL'ENTE

Afferiscono a tale area le **due sezioni** del questionario

- **H - IL SENSO DI APPARTENENZA**
- **I - L'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE**

Quest'area risulta di significativa importanza e delicatezza andando a misurare la capacità dell'ente di creare rapporti di **immedesimazione organica con l'organizzazione** ed a rilevare la **percezione** che il personale ha **dell'importanza riconosciuta** dal contesto esterno nei confronti **dell'ente**

Il personale della Camera ha espresso delle valutazioni positive per questa sezione con una **media di 4,55** risultato superiore a quanto si registra a livello nazionale (per questa area di analisi **la differenza di risultati tra uomini e donne risulta meno marcata**)



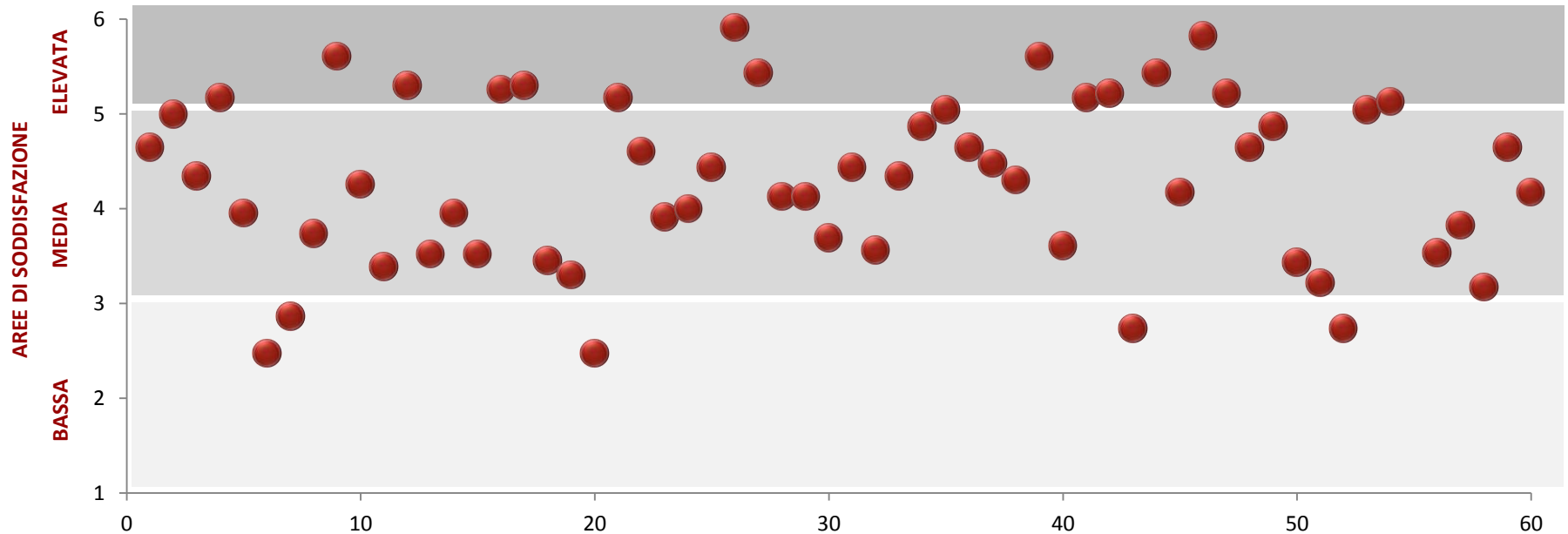
Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,55	4,2	4,25	4,0

IMPORTANZA AMBITO DI INDAGINE



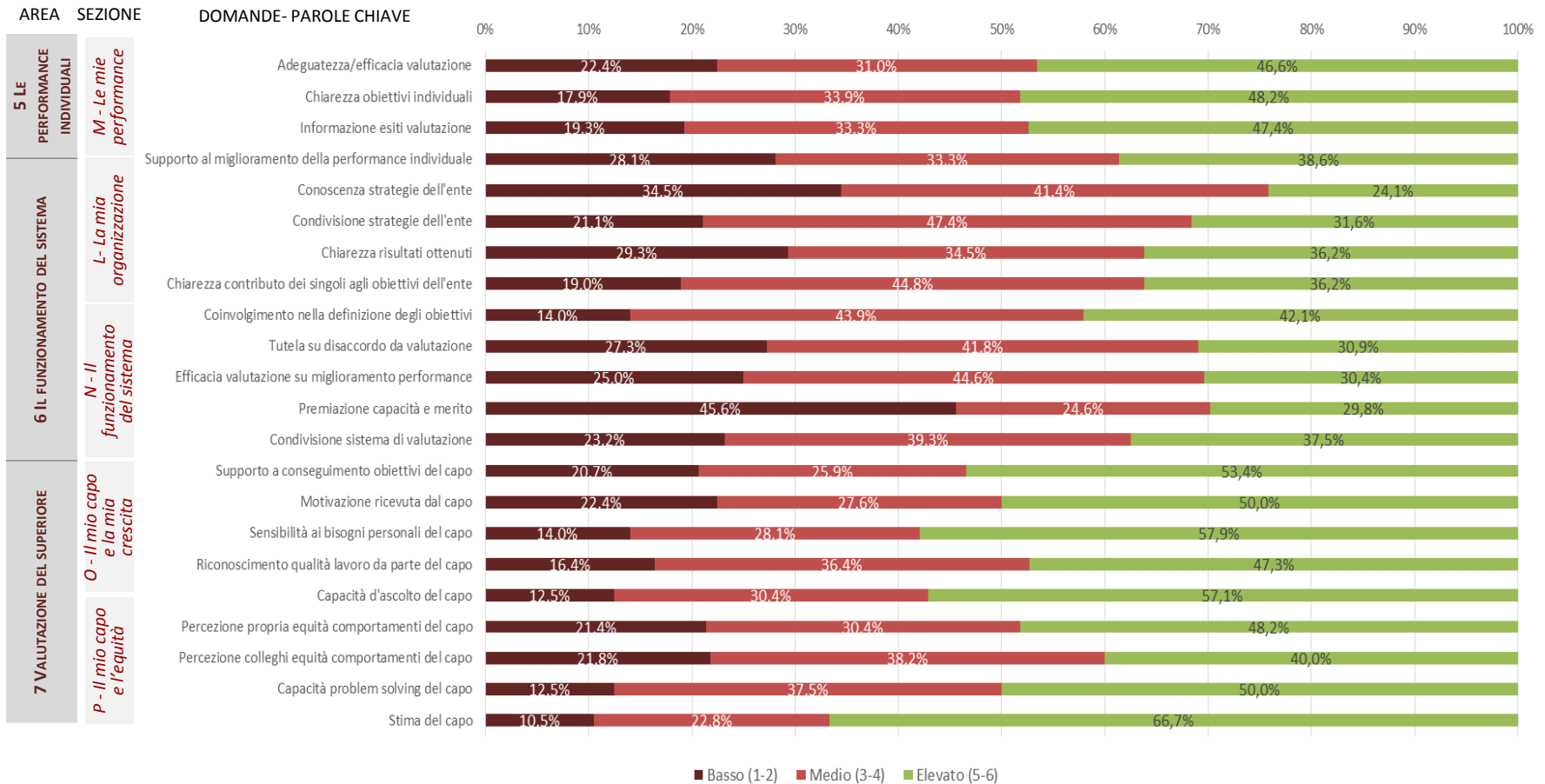
SODDISFAZIONE ED IDENTIFICAZIONE - Analisi complessiva della dispersione dei risultati

L'analisi della «dispersione» dei punteggi evidenzia che **solo il 9%** delle valutazioni si attestano nell'area del **basso livello di soddisfazione** mentre circa il **27%** dei dipendenti presenta un livello di **soddisfazione elevata**.



SISTEMA DI VALUTAZIONE - Punteggi della CCIAA di Modena per singola sezione/domanda

Classificazione dei dati per domanda del questionario

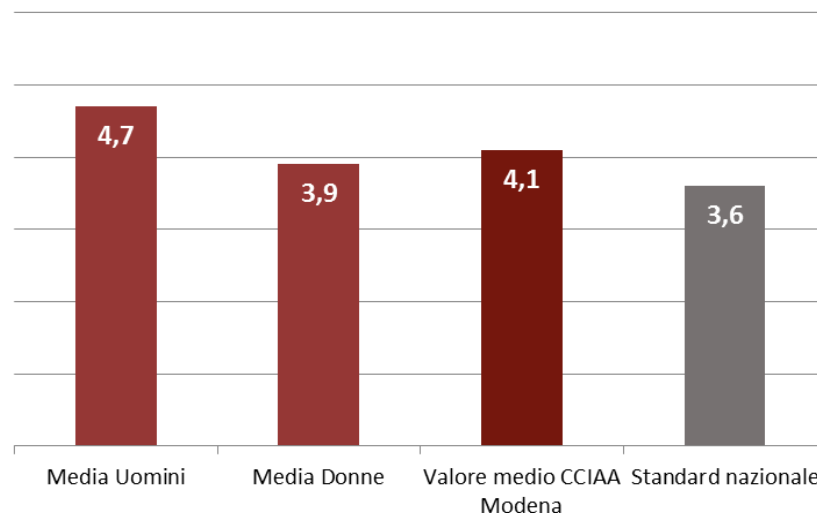


SISTEMA DI VALUTAZIONE – Sintesi per area di analisi

5 LE PERFORMANCE INDIVIDUALI

La prima area di analisi del **macro-ambito «CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE»** prende in considerazione la **sezione M** del questionario «LE MIE PERFORMANCE» che va a considerare una serie di indicatori **del grado di chiarezza, informazione e ed efficacia nella valutazione** che l'amministrazione è in grado di offrire. La sezione in questione va quindi a misurare **la capacità dell'ente di generare «empowerment»** ossia un processo di crescita basato sull'incremento della stima di sé, dell'autoefficacia e dell'autodeterminazione.

Il personale della Camera ha espresso delle **valutazioni** sufficientemente **positive** per questa sezione (**media di 4,1**), di gran lunga superiori a quanto si registra a livello nazionale. Anche in questa area si riscontra **un'elevata disparità di risultato** tra personale femminile e maschile



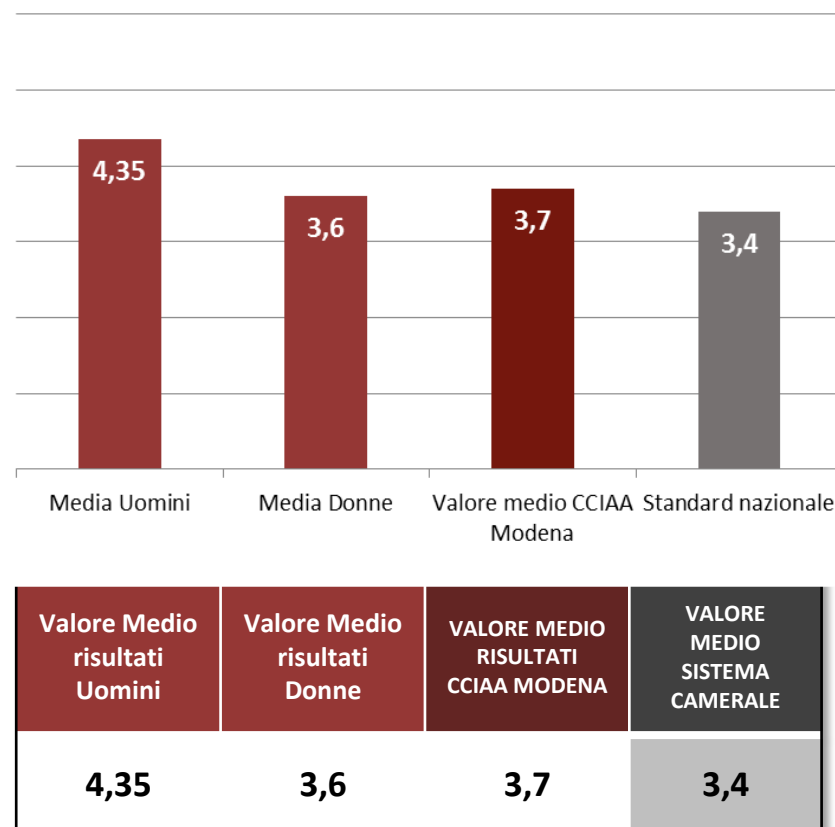
Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,7	3,9	4,1	3,6

SISTEMA DI VALUTAZIONE – Sintesi per area di analisi

6 IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

Questa area di analisi comprende le due sezioni L e N «LA MIA ORGANIZZAZIONE» e «IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA» andando ad analizzare il **grado di coinvolgimento dei dipendenti** nella definizione degli obiettivi strategici e **l'adeguatezza del sistema di valutazione della performance**.

Il personale ha espresso **valutazioni positive (se rapportate al basso valore dello standard nazionale)** seppur **i risultati non siano del tutto soddisfacenti**, in particolare quelli del personale femminile, di gran lunga al di sotto dei colleghi uomini.



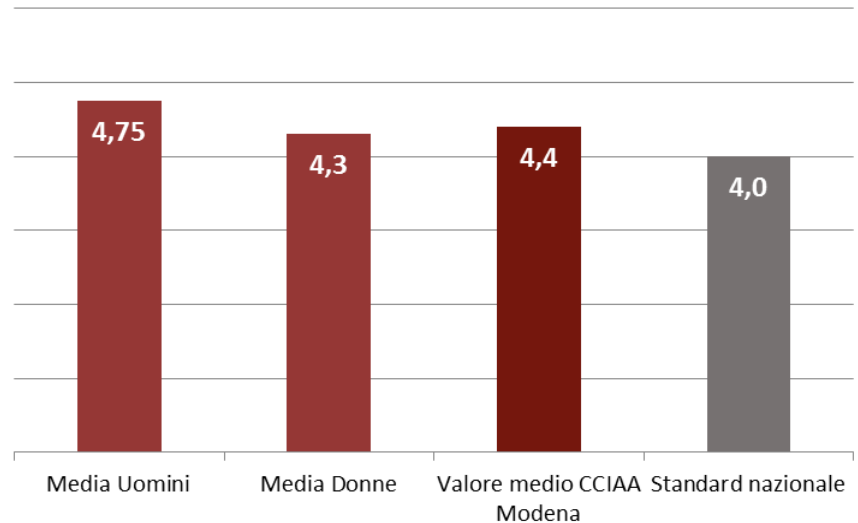
SISTEMA DI VALUTAZIONE – Sintesi per area di analisi

7 VALUTAZIONE DEL SUPERIORE

Questa area di analisi prende in considerazione le **due sezioni O e P** del questionario «IL MIO CAPO E LA MIA CRESCITA» e «IL MIO CAPO E L'EQUITÀ».

L'ultima sezione del questionario prende in **considerazione le percezioni dei dipendenti in relazione ai comportamenti dei propri superiori gerarchici** (capacità di motivare, disponibilità nell'ascolto, sensibilità verso le esigenze dei propri sottoposti).

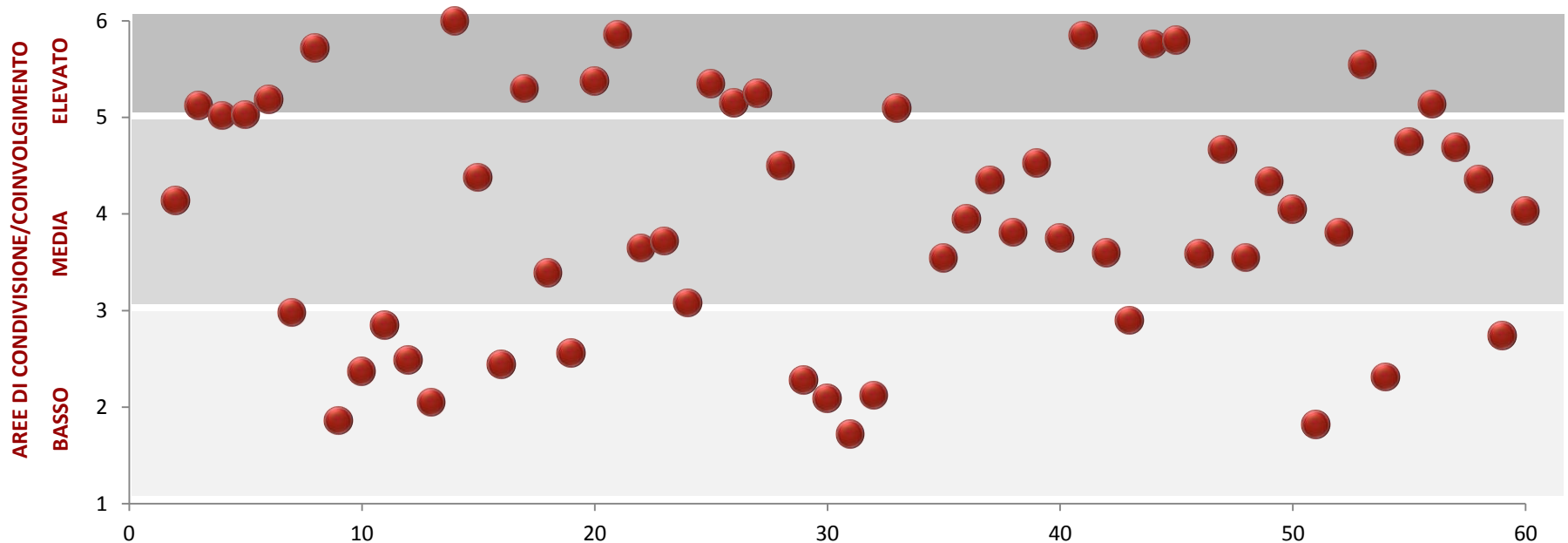
Le valutazioni del personale sono **piuttosto positive**. Risulta **meno marcata**, rispetto agli altri ambiti di analisi, **la differenza di risultati tra uomini e donne**.



Valore Medio risultati Uomini	Valore Medio risultati Donne	VALORE MEDIO RISULTATI CCIAA MODENA	VALORE MEDIO SISTEMA CAMERALE
4,75	4,3	4,4	4,0

SISTEMA DI VALUTAZIONE - Analisi complessiva della dispersione dei risultati

È l'ambito che presenta gli aspetti più critici ed un più elevato livello di «polarizzazione»; l'analisi della «dispersione» dei punteggi evidenzia che **quasi il 28%** delle valutazioni si attestano nell'area del **basso livello di condivisione/coinvolgimento** mentre una buona parte di dipendenti (circa il **31%**) presenta un livello di **condivisione/coinvolgimento elevato**.

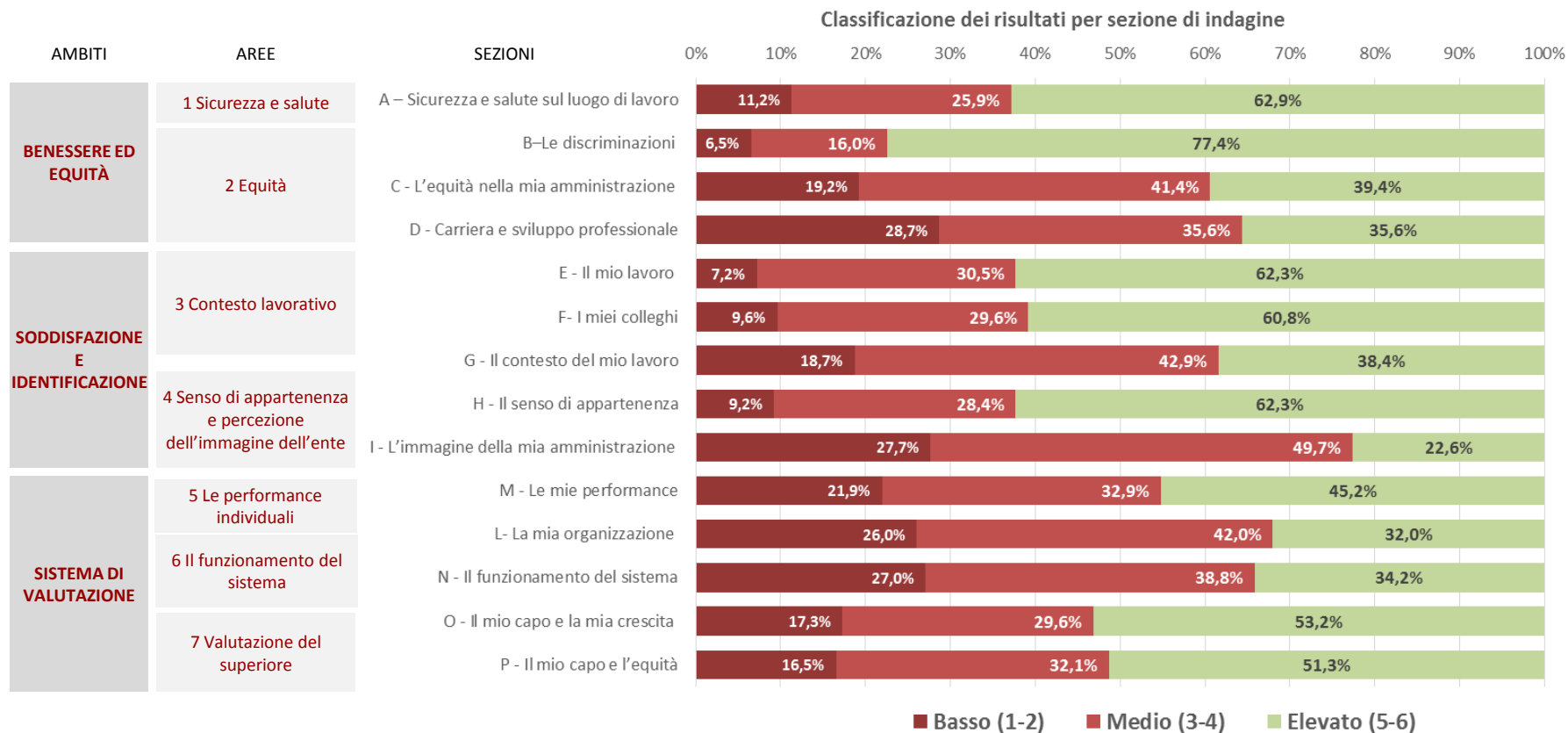




MONITORAGGIO BENESSERE ORGANIZZATIVO

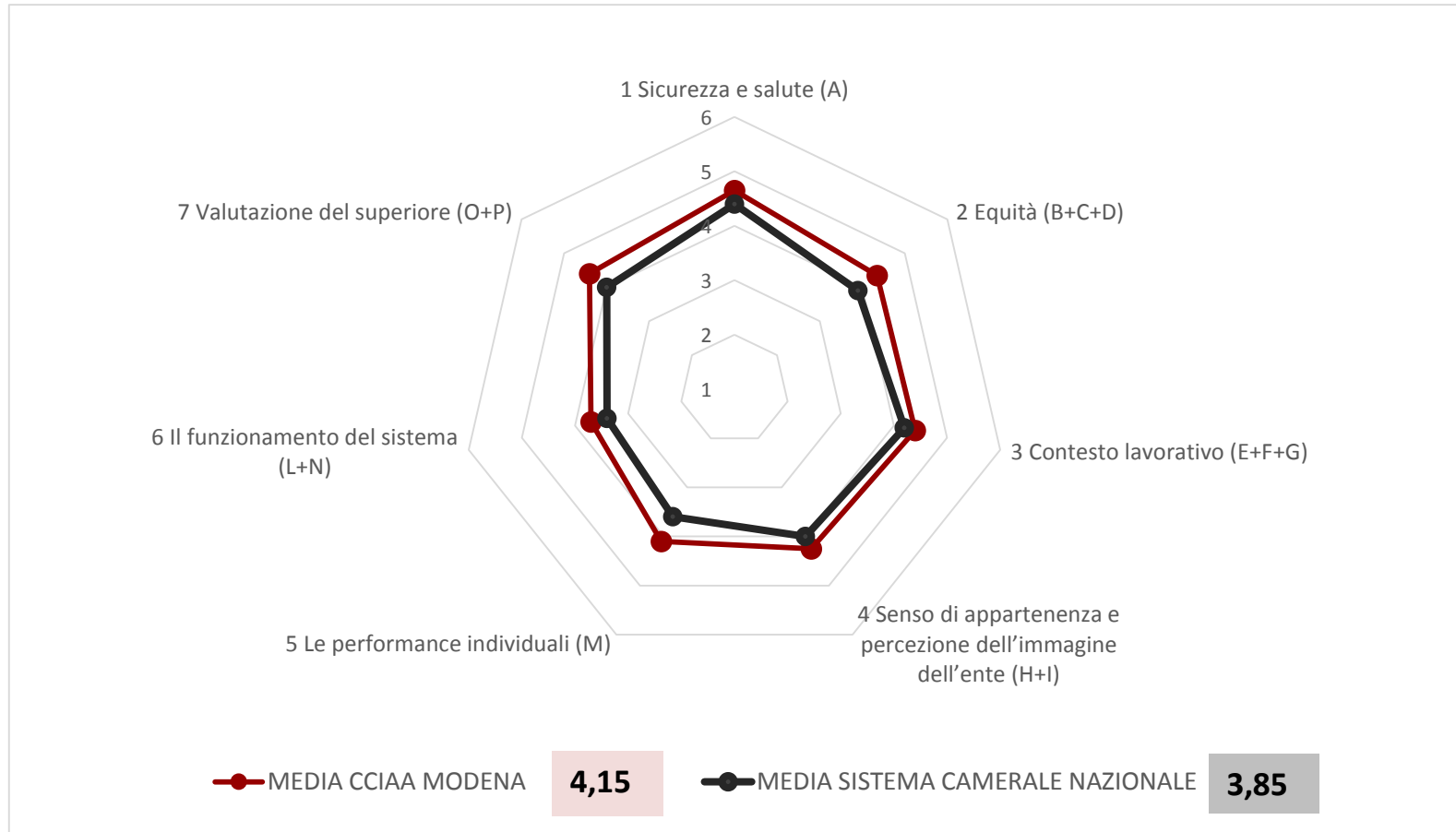
Conclusioni

CCIAA di Modena - Sintesi dei risultati per sezione di indagine



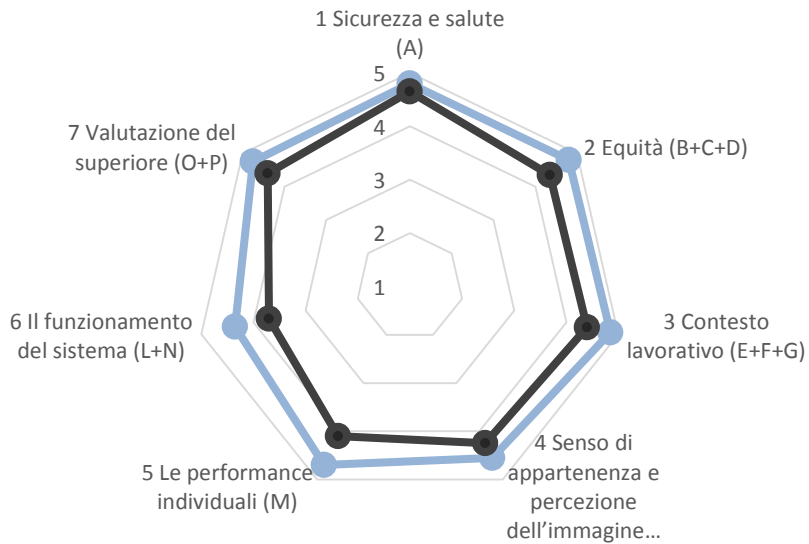


CCIAA di Modena – Posizionamento rispetto alla media del sistema camerale nazionale



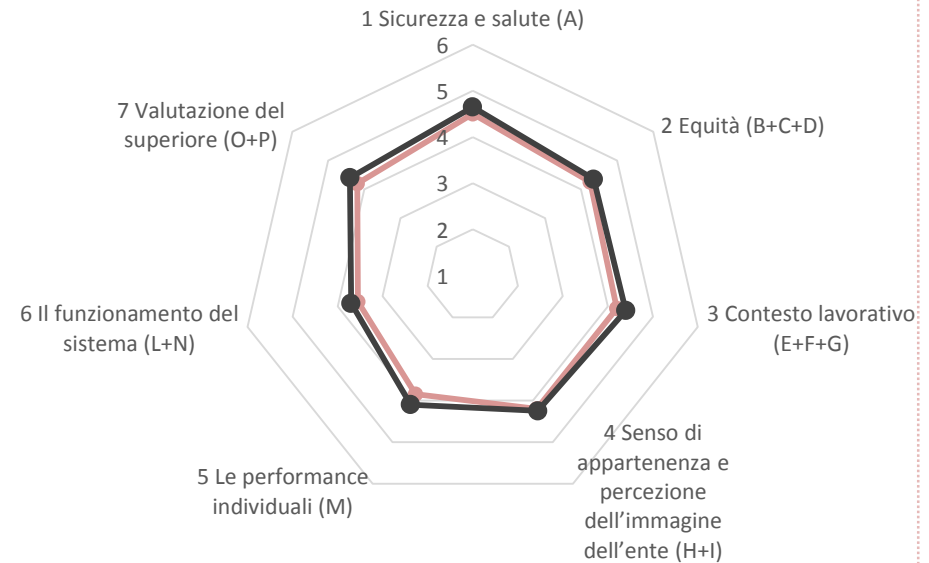


CCIAA di Modena - Sintesi dei risultati per genere



● DIPENDENTI UOMINI ● MEDIA CAMERA

4,6 **4,15**

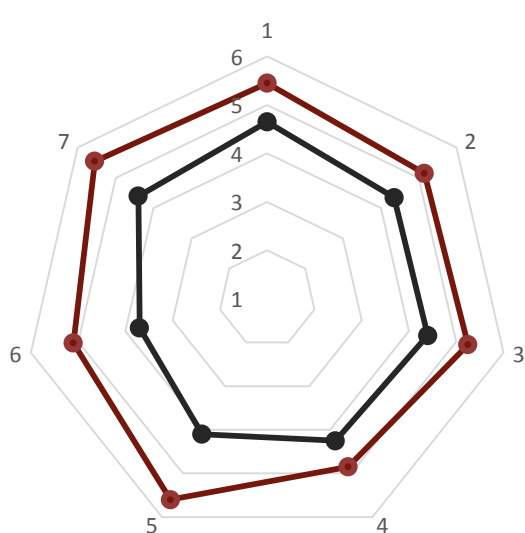


● DIPENDENTI DONNE ● MEDIA CAMERA

4,0 **4,15**



CCIAA di Modena - Sintesi dei risultati per anzianità di servizio



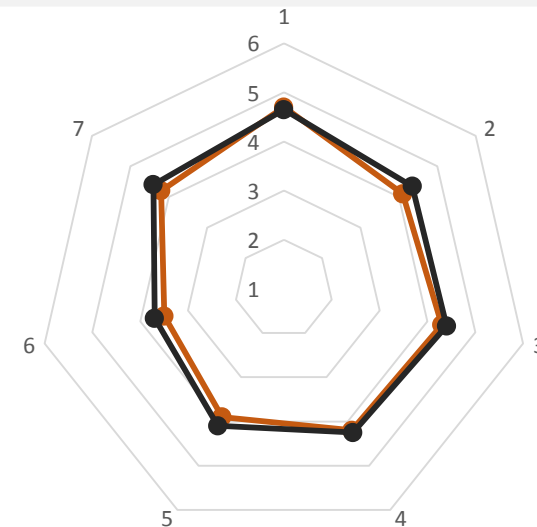
ANZIANITA' DI S. <10 ANNI **5,1**

MEDIA CAMERA **4,15**



ANZIANITA' DI S. <10 ANNI **3,9**

MEDIA CAMERA **4,15**



ANZIANITA' DI S. >22 ANNI **4,1**

MEDIA CAMERA **4,15**

AREE DI ANALISI

- | | | | |
|---|---|---|------------------------------|
| 1 | Sicurezza e salute | 5 | Le performance individuali |
| 2 | Equità | 6 | Il funzionamento del sistema |
| 3 | Contesto lavorativo | 7 | Valutazione del superiore |
| 4 | Senso di appartenenza e percezione dell'amministrazione | | |



AMBITI	AREE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	LEVE DI MIGLIORAMENTO
BENESSERE ED EQUITÀ	1 SICUREZZA E SALUTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posizionamento complessivamente al di sopra del livello medio del sistema camerale che consente alla Camera di affermarsi come amministrazione attenta al benessere dei proprio dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Parziale percezione di inadeguatezza del luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) ❖ Parziale percezione di eccessivi ritmi di lavoro ❖ Parziale disinteresse e senso di inutilità del proprio lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Job rotation ❑ Rafforzare il coinvolgimento delle risorse nei risultati conseguiti dalla Camera (soddisfazione utenza, obiettivi di performance, posizionamento Camera su efficienza, efficacia e qualità dei servizi rispetto a sistema nazionale etc)
	2 EQUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anche in questo caso il posizionamento della Camera è complessivamente al di sopra del livello medio del sistema camerale ➤ In un contesto in cui non vengono avvertiti segnali di discriminazioni, i valori negativi relativi alle discriminazioni di genere e di età appaiono condizionati da errori di interpretazione delle scale di misurazione (invertite per tali fattori) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Livello di benessere mediamente inferiore avvertito dalla componente femminile ❖ Percezione di una non omogenea distribuzione dei carichi di lavoro e di coerenza della retribuzione ❖ Percezione di un sistema non pienamente in grado di favorire lo sviluppo del percorso professionale e premiare i risultati individuali conseguiti 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Job rotation ❑ Eventuale differenziazione della valutazione e del conseguente sistema premiante ❑ Rafforzare il coinvolgimento delle risorse nella pianificazione dello sviluppo di carriera



AMBITI	AREE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	LEVE DI MIGLIORAMENTO
SODDISFAZIONE E IDENTIFICAZIONE	3 CONTESTO LAVORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forte senso di autostima ➤ Rilevante capacità dell'ente di creare «empowerment» 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percezione di un sistema non completamente in grado di garantire un pieno sviluppo del potenziale e delle competenze ❖ «Domanda» di un modello organizzativo e procedure volte a favorire una migliore integrazione tra le funzioni e gli uffici camerali ed una maggiore circolazione delle informazioni ❖ Livello di soddisfazione mediamente inferiore avvertito dalla componente femminile 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Favorire le occasioni di lavoro di «squadra» <input type="checkbox"/> Pianificare iniziative di Team building <input type="checkbox"/> Potenziare il sistema di «ascolto» e attuazione delle modifiche organizzative suggerite dal personale <input type="checkbox"/> Incrementare le azioni volte alla formazione del personale
	4 SENSO DI APPARTENENZA E PERCEZIONE DELL'IMMAGINE E DELL'ENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forte senso di appartenenza ➤ Forte identificazione delle risorse nella mission e negli obiettivi dell'Ente («commitment») 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Scarsa identificazione tra valori individuali e valori dell'ente ❖ Bassa percezione del ruolo e della rilevanza dell'Ente nei confronti del contesto esterno, potenzialmente derivanti anche dai recenti progetti di riforma del sistema camerale 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Promuovere campagne di comunicazione e <i>customer satisfaction</i>



AMBITI	AREE	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	LEVE DI MIGLIORAMENTO
SISTEMA DI VALUTAZIONE	5 LE PERFORMANCE INDIVIDUALI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buon posizionamento della CCIAA di Modena rispetto ai dati medi del sistema camerale 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Domanda di un sistema di pianificazione e diffusione dei risultati di valutazione maggiormente «partecipato» ❖ livello di benessere mediamente inferiore avvertito dalla componente femminile 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Potenziare il coinvolgimento e la comunicazione in merito ai risultati attesi da parte dell'ente ❑ Creare momenti di condivisione di gruppo dei risultati della valutazione della performance a tutti i livelli dell'organizzazione
	6 IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buon posizionamento della CCIAA di Modena rispetto ai dati medi del sistema camerale 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'elevata polarizzazione dei risultati evidenzia una forte disomogeneità relativa alla percezione di un efficace funzionamento del sistema ❖ Non ottimale circolarità delle informazioni e livello di condivisione delle strategie ❖ Livello di soddisfazione mediamente inferiore avvertito dalla componente femminile 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Individuazione di percorsi volti ad un maggior coinvolgimento e valorizzazione delle risorse
	7 VALUTAZIONE DEL SUPERIORE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stima del proprio superiore e più che discreta percezione da parte del personale in merito alla sua capacità ed equità di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Domanda di un maggior «riconoscimento» dei propri meriti 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Potenziare il coinvolgimento e la comunicazione in merito ai risultati attesi dai singoli ed alle modalità con cui conseguirli



PUNTI DI FORZA

- Ampia **partecipazione** all'indagine
- Livello di **benessere organizzativo** complessivamente **soddisfacente** ed al di sopra della media del sistema camerale
- Elevato «**senso di appartenenza**» e livello di «**commitment**»
- Buon livello di soddisfazione delle **risorse più giovani**
- Ottima percezione in merito all'**equità di valutazione**

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Domanda di un maggior livello di **coinvolgimento** e di **chiarezza** rispetto alle **aspettative di risultato dell'Ente**
- Visione parzialmente critica dell'organizzazione da parte della **componente femminile**
- Percezione non** estremamente **positiva** dell'«**immagine dell'amministrazione**» e delle potenzialità di **sviluppo professionale** che offre

OPPORTUNITÀ

- L'individuazione da parte dell'amministrazione di **percorsi volti ad un maggior coinvolgimento e valorizzazione** delle risorse potrebbe avere una ricaduta positiva in termini sia di produttività che di livello di soddisfazione delle risorse
- La focalizzazione dei **fattori critici di soddisfazione** della componente **femminile**, oltre alla valenza etica, potrebbe risultare un efficace strumento per **individuare azioni e misure organizzative coerenti con** le «aspettative» e le «peculiarità» di tale componente e favorire l'innalzamento complessivo della produttività e del livello di benessere dell'ente

- Rischio che il basso livello di soddisfazione delle risorse più anziane (e mediamente meno soddisfatte) possa **impattare negativamente** sulla **capacità** delle risorse più giovani di **apportare entusiasmo** dell'organizzazione
- In considerazione della **forte incidenza %** delle **donne** in organico, la mancata individuazione di **azioni mirate** ad incrementare il loro livello di soddisfazione può **compromettere** la **capacità dell'ente** di registrare **elevati livelli di benessere organizzativo**

MINACCE