



# ***Benessere organizzativo***

## ***Esito dell'indagine 2019***

***A cura del CUG IRES Piemonte***

## **Analisi dei risultati dell'indagine sul benessere organizzativo all'interno dell'IRES, 2019**

### **A cura del CUG**

Rispondenti: 45 dipendenti (su 54), 18 collaboratori (su 40)

Rilevazione effettuata nei mesi di maggio e giugno 2019

### **Considerazioni generali**

La rilevazione è stata effettuata sulla base di un questionario online sottoposto sia ai lavoratori dipendenti, sia ai collaboratori. Il questionario è stato suddiviso in sezioni dedicate ai vari aspetti del benessere organizzativo.

Nelle schede che seguono è presentata l'analisi dei risultati per ciascun quadro del questionario / tema trattato. Per ciascun tema, le voci delle risposte sono state classificate in tre categorie: aspetti positivi, segnali di attenzione (problematiche da monitorare) e criticità, in base all'incidenza delle risposte positive e negative. Ove possibile si è tentato un confronto con gli esiti dell'indagine analoga effettuata nel 2013.

Nel complesso emerge il quadro di un istituto nel quale le condizioni di lavoro legate all'ambiente fisico e tecnico sono buone, a fronte di numerose criticità sotto il profilo relazionale e organizzativo, alcune segnalate dalla larga maggioranza dei rispondenti, altre da robuste minoranze.

Non mancano le segnalazioni su affaticamento emotivo e sul carico di lavoro, forse anche in parte da mettere in relazione con i profondi cambiamenti vissuti dall'Istituto in questi ultimi anni.

Soprattutto per i dipendenti, infatti, il quadro è spiccatamente dualistico: una parte delle colleghe e colleghi giudica positivo l'ambiente relazionale, i rapporti con i colleghi e i superiori e la valorizzazione del proprio lavoro, mentre un'altra parte – non di rado praticamente la metà dei dipendenti – segnala situazioni di difficoltà, attrito, disfunzionalità.

Nel complesso i collaboratori (per i quali tuttavia la partecipazione in termini di numero di rispondenti è stata bassa, nonostante i solleciti a rispondere) mostrano una percezione più distesa e giudizi meno critici su molti aspetti di natura organizzativa (anche se i segnali di attenzione concordano con quelli espressi dai dipendenti). Questo si potrebbe almeno in parte spiegare con il minore coinvolgimento nei meccanismi interni, compresi quelli di gestione e valutazione del personale, che invece incidono maggiormente nella quotidianità dei dipendenti.

Rispetto all'analoga rilevazione del 2013, il quadro generale sembra confermarsi, sia negli aspetti positivi che in quelli critici, continuando ad evidenziare la discrasia nei giudizi che suggerisce una situazione interna caratterizzata da alcune fratture e, in parte, da compartimenti stagni; alcuni gruppi di lavoro evidentemente presentano situazioni di benessere organizzativo e relazionale migliori di altri.

<b>COMFORT</b>			
<b>Ambiente fisico di lavoro</b>			
<b>Dipendenti</b>	<b>Collaboratori</b>	<b>Confronto con 2013</b>	<b>Note</b>
<p><b>Aspetti positivi</b> Situazione nel complesso positiva che denota ambiente gradevole e agio, in particolare per condizioni edificio, illuminazione, pulizia, servizi igienici, spazio disponibile per persona e temperatura</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gradevolezza ambiente e arredi</li> <li>• posteggio moto e bici</li> <li>• silenziosità</li> <li>• spazio per persona</li> </ul> <p><b>Criticità</b> Nessuna</p>	<p><b>Aspetti positivi</b> Si conferma la situazione positiva</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• illuminazione</li> <li>• posteggio moto e bici</li> </ul> <p><b>Criticità</b> nessuna</p>	<p>Si conferma la situazione positiva riscontrata nel 2013; permane la segnalazione sull'inadeguatezza del parcheggio bici e moto.</p>	<p>Nota: i collaboratori sono collocati a volte in ambienti con illuminazione più critica (es. sala al primo piano). Spesso usano la bici. Il posteggio bici - pur avendo in teoria un numero elevato di stalli - è poco sfruttabile e di fatto si possono legare solo metà delle bici teoricamente parcheggiabili.</p>

STRESS			
Elementi di stress legati all'attività che si svolge			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Aspetti positivi</b>            Scarsa presenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fatica fisica</li> <li>• isolamento</li> <li>• monotonia / ripetitività del lavoro</li> </ul> <p><b>Segnali di attenzione</b>            Alta frequenza di contatti con altre persone. Per alcuni può essere uno stimolo, per altri uno stress</p> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fatica mentale</li> <li>• <u>rigidità norme e procedure</u></li> <li>• sovraccarico emotivo</li> <li>• sovraccarico di lavoro</li> </ul>	<p><b>Aspetti positivi</b>            Scarsa presenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fatica fisica</li> <li>• isolamento</li> <li>• monotonia / ripetitività del lavoro</li> <li>• <u>rigidità norme e procedure</u></li> </ul> <p><b>Segnali di attenzione</b>            Sovraccarico di lavoro</p> <p><b>Criticità</b>            fatica mentale</p>	<p>Si confermano le criticità del sovraccarico emotivo e lavorativo, così come la rigidità di norme e procedure.</p>	<p>I dipendenti individuano la rigidità di norme e procedure tra gli aspetti critici (32 su 40) mentre i collaboratori non ne risentono in modo particolare (solo 6 su 17).</p> <p>Nel complesso, per i dipendenti la situazione appare più critica.</p>

RELAZIONI			
Rapporto con l'ambiente di lavoro, i colleghi e i superiori			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Aspetti positivi</b> Nel complesso un quadro che denota relazioni positive per la maggior parte delle questioni trattate dai quesiti (coinvolgimento, assenza di comportamenti negativi, collaborazione, apprezzamento del lavoro svolto, contributo e impegno dei dipendenti)</p> <p><b>Segnali di attenzione</b> Modesti segnali, ma da monitorare vista la rilevanza della questione, su comportamenti ingiusti, violenze psicologiche, emarginazione.</p> <p><u>Forte dualismo</u> nei giudizi su relazione tra responsabili e personale, coinvolgimento in decisioni, informazioni su difficoltà</p> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>chiarezza della comunicazione dei cambiamenti gestionali e organizzativi</u></li> <li>• criteri di valutazione delle persone</li> <li>• <u>opportunità di carriera</u></li> </ul>	<p><b>Aspetti positivi</b> dai questionari dei collaboratori emerge un quadro più uniformemente positivo, non si nota il forte dualismo di giudizio su parecchie voci emerso dai dipendenti.</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aspetti di relazione tra collaboratore e responsabili interni</li> <li>• chiarezza della comunicazione dei cambiamenti gestionali e organizzativi</li> </ul> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>richiesta di conoscenze e capacità di cui non si dispone</u></li> <li>• opportunità di carriera</li> </ul>	<p>Anche nel 2013 si segnalava una minoranza di rispondenti (non piccolissima) a proposito di situazioni di aggressività, prepotenza, emarginazione e violenze psicologiche. La lettura che se ne dava era che <i>“è probabile che questo gruppo di colleghe e colleghi stiano osservando le stesse persone e che quindi si tratti di casi molto limitati”</i>. Sarebbe opportuno comunque fare chiarezza sulle possibili situazioni puntuali.</p> <p>Per il resto si conferma l'immagine dualistica dell'Istituto e la situazione di scarsa fluidità delle relazioni e del passaggio di informazioni.</p>	<p>Quadro nel complesso positivo ma con alcune criticità espresse in modo netto (comunicazione dei cambiamenti, opportunità di carriera). A proposito di giudizio sull'operato delle persone la percezione è nel complesso positiva ma il sistema di valutazione è criticato.</p> <p>Per i collaboratori emerge come aspetto critico (11 su 18) il fatto che compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone, un aspetto da approfondire</p> <p>Soprattutto per i dipendenti, emerge in varie voci uno spiccato dualismo di giudizio (quasi 50/50) soprattutto per quanto riguarda le relazioni con i responsabili e l'equità e trasparenza dei criteri di valutazione.</p> <p>Da considerare con attenzione la percezione da parte di alcuni rispondenti tra i dipendenti di trattamenti ingiusti, emarginazione e violenze psicologiche, forte segnale di situazioni di tensione specifiche di alcuni gruppi di lavoro.</p>

BENESSERE ORGANIZZATIVO			
Sensazioni, reazioni e percezioni legate all'organizzazione			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Aspetti positivi</b> Poche segnalazioni su aggressività, assenza di iniziativa, disinteresse per il lavoro e desiderio di cambiarlo (<u>il personale lavora nel complesso volentieri e con interesse</u>). Sensazione di apprezzamento dall'esterno per il lavoro svolto e di fare cose utili</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soddisfazione della propria organizzazione e delle relazioni sul lavoro</li> <li>• condivisione operato e valori, sensazione di far parte di una squadra</li> <li>• giusto equilibrio tra tempo libero e di lavoro</li> </ul> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fiducia nelle capacità decisionali e gestionali dei responsabili</li> <li>• chiarezza su chi deve fare cosa</li> <li>• pettegolezzo, risentimento verso l'organizzazione</li> <li>• sensazione di contare poco e di non essere valutati adeguatamente</li> </ul>	<p><b>Aspetti positivi</b> Dal quadro emerge una percezione più distesa e meno problematica rispetto ai dipendenti.</p> <p><b>Segnali di attenzione</b> In generale le questioni che per i dipendenti sono segnalate come criticità, qui si fermano al livello di attenzione.</p> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poca chiarezza su chi fa cosa</li> <li>• percezione non positiva dell'apprezzamento all'esterno del lavoro svolto</li> </ul>	<p>Nel 2019, rispetto al 2013, sembrano migliorare la sensazione di lavorare in squadra, di impegnare energie e il risentimento rispetto all'Istituto.</p> <p>Si confermano la sensazione di non essere valutati adeguatamente, pettegolezzo e risentimento verso l'organizzazione.</p> <p>Nel complesso, tuttavia, la netta discrasia emersa nel 2013 tra soddisfatti e insoddisfatti, pur confermata, pare attenuarsi.</p>	<p><b>Anche in questo insieme emerge un netto dualismo, nel caso dei dipendenti, su numerose risposte.</b> Il convivere in quasi egual misura di giudizi negativi e positivi delinea un Istituto con situazioni organizzative e relazionali marcatamente diverse al suo interno. Si conferma la criticità della valutazione dell'operato delle persone.</p> <p>Colpisce il fatto che mentre i dipendenti percepiscono un apprezzamento esterno per il lavoro svolto, questo non avvenga per i collaboratori.</p>

BENESSERE PSICOFISICO			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Aspetti positivi</b> Per i 2/3 dei rispondenti l'IRES si preoccupa della salute nell'ambiente di lavoro. Poche segnalazioni di problemi di tipo respiratorio e mal di stomaco.</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disturbi del sonno</li> <li>• mal di testa e difficoltà di concentrazione</li> <li>• dolori muscolari e articolari</li> </ul> <p>Circa 1/3 dei rispondenti da giudizio negativo su come l'IRES si preoccupa della salute nell'ambiente di lavoro</p> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nervosismo, irrequietezza e ansia</li> <li>• senso di eccessivo affaticamento</li> </ul>	<p><b>Aspetti positivi</b> Generale situazione positiva un po' su tutto il quadro.</p> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mal di testa e difficoltà di concentrazione</li> <li>• senso di eccessivo affaticamento</li> </ul> <p><b>Criticità</b> Nessuna in particolare</p>	<p>Elevato numero di persone che avvertono ansia, nervosismo, dolori articolari e muscolari, disturbi del sonno. Nel 2019 la situazione è sostanzialmente confermata, pur non essendo possibile avere un riscontro numerico preciso.</p>	<p>Si confermano alcuni segnali relativi all'affaticamento (vedere quadro "Stress").</p> <p>Tenere conto che una parte consistente dei dipendenti ha ormai un'età avanzata, mentre la maggior parte dei collaboratori è giovane.</p> <p>Per quanto imprecisa la rilevazione, quasi metà dei dipendenti attribuisce al lavoro in misura di almeno 50% i disturbi segnalati.</p> <p>Tale percentuale si riduce a 1/3 per i collaboratori.</p>

INNOVAZIONE			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Aspetti positivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione di nuove professionalità</li> <li>• rapporti con le altre organizzazioni</li> </ul> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <p><u>Mercato dualismo</u> delle risposte su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• capacità di cogliere stimoli provenienti dall'esterno</li> <li>• riconoscere e affrontare problemi ed errori del passato</li> <li>• sviluppo di competenze innovative nei dipendenti</li> </ul> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione nuove tecnologie</li> <li>• confronto con altre organizzazioni</li> <li>• miglioramento processi lavorativi</li> <li>• nuove forme di organizzazione del lavoro</li> </ul>	<p><b>Aspetti positivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione di nuove professionalità</li> <li>• rapporti con le altre organizzazioni</li> <li>• sviluppo di competenze innovative</li> </ul> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• confronto con altre organizzazioni</li> <li>• miglioramento dei processi lavorativi</li> <li>• riconoscere e affrontare problemi ed errori del passato</li> </ul> <p><b>Criticità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione nuove tecnologie</li> <li>• nuove forme di organizzazione del lavoro</li> <li>• capacità di cogliere gli stimoli che arrivano dall'esterno</li> </ul>	<p>Anche nel 2013 la dimensione dell'innovazione raccoglieva un giudizio critico. Tuttavia la componente legata alle tecnologie era forse meglio valutata, mentre nel 2019 compare tra le criticità.</p> <p>Si conferma invece il dualismo nel giudizio su varie voci e in generale la criticità dell'innovazione di tipo organizzativo.</p> <p>L'analisi del 2013 metteva in relazione gli aspetti critici dell'innovazione con la presenza di "<i>fratture interne, chiusure e compartimenti stagni</i>" che può spiegare lo spiccato dualismo di giudizio che emerge rispetto a molte questioni legate agli aspetti relazionali e di organizzazione del lavoro.</p>	<p>Quadro nel complesso critico e nel quale su alcune questioni si ripresenta un quadro marcatamente dualistico tra le risposte dei dipendenti.</p> <p>Colpisce il giudizio positivo sulla capacità dell'Istituto di avviare rapporti di collaborazione con altre organizzazioni ma, al tempo stesso, quello negativo sulla capacità di confrontarsi con organizzazioni esterne.</p> <p>Sottolineate da entrambi i gruppi le carenze di innovazione tecnologica e di introduzione di nuove forme di organizzazione del lavoro.</p>



MIGLIORAMENTO			
Dipendenti	Collaboratori	Confronto con 2013	Note
<p><b>Cose non urgenti da migliorare</b> sicurezza e ambiente di lavoro</p> <p><b>Segnali di attenzione</b> <u>Marcato dualismo</u> del giudizio su</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporti tra colleghi</li> <li>• valorizzazione del personale</li> <li>• rapporti tra colleghi</li> </ul> <p><b>Cose urgenti da migliorare</b> quasi tutte le voci del quadro. Sono sottolineate le voci che hanno ricevuto almeno 35 su 45 per “molto” ed “abbastanza”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>processi lavorativi</u></li> <li>• <u>rapporto tra le diverse unità organizzative</u></li> <li>• rapporti con i superiori</li> <li>• <u>sistemi di valutazione del personale</u></li> <li>• <u>sistema di distribuzione degli incentivi</u></li> <li>• assegnazione delle risorse</li> <li>• supporti tecnologici e informatici</li> <li>• chiarezza degli obiettivi e dei compiti</li> <li>• <u>circolazione e chiarezza delle informazioni</u></li> <li>• <u>flessibilità luoghi di lavoro</u></li> <li>• flessibilità orario di lavoro</li> <li>• formazione e aggiornamento del personale</li> <li>• struttura organizzativa</li> </ul>	<p><b>Cose non urgenti da migliorare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sicurezza e ambiente di lavoro</li> <li>• rapporti con i colleghi</li> </ul> <p><b>Segnali di attenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporti con i superiori</li> <li>• flessibilità dei luoghi di lavoro</li> </ul> <p><b>Cose urgenti da migliorare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• processi lavorativi</li> <li>• supporti tecnologici e informatici</li> <li>• circolazione delle informazioni</li> </ul>	<p>Nel 2013 i primi tre suggerimenti per il miglioramento erano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorare i rapporti tra le unità organizzative</li> <li>• la circolazione e la chiarezza delle informazioni</li> <li>• la valorizzazione del personale.</li> </ul> <p>Nel 2013 la chiave di lettura era che gli ambiti di miglioramento segnalati potevano essere messi in relazione con la discrasia rilevata, attribuita a “fratture organizzative disfunzionali al lavoro svolto, alla carenza di informazioni in particolare sui cambiamenti gestionali e organizzativi, e allo scarso ascolto e valorizzazione del personale”.</p> <p>Pur con qualche variazione, nel 2019 la situazione è confermata, semmai arricchita da un’ampia gamma di proposte di miglioramento che fanno nel complesso riferimento agli aspetti organizzativi e di gestione del personale.</p>	<p>Il quadro dedicato ai collaboratori aveva un set ridotto di domande, escludendo quelle legate agli aspetti tipicamente correlati con il lavoro dipendente (es. sistema di valutazione, meccanismo ripartizione incentivi etc.).</p> <p>Nel complesso il quadro esprime una sorta di “desiderata” molto vario, anche se in buona parte congruente con le principali criticità emerse nei quadri precedenti.</p>