



CONFERENZA DEI SERVIZI
Il recupero della centralità del cittadino

Il Clima Interno

Agostino Scardamaglio

Gruppo di lavoro: Camuti A., Scidà R., Scardamaglio A.

12-13 Dicembre 2008

501 Hotel Vibo Valentia



Il Clima Interno

Il monitoraggio del clima organizzativo

Risponde all'esigenza di :

- valutare l'impatto di azioni organizzative sui processi di lavoro quotidiani
- facilitare il dialogo tra responsabili e collaboratori
- misurare l'efficienza dell'organizzazione
- monitorare operatività e motivazioni del personale
- controllare l'esistenza di coesione nel gruppo
- prevedere e contenere l'insorgenza di contrasti e conflitti
- identificare quali sono le necessità di miglioramento



L'inchiesta survey

L'inchiesta survey consiste in una ricerca quantitativa nella quale si fa uso di un questionario formalizzato per la rilevazione delle informazioni e, della statistica, per l'analisi dei dati.

Per la ricerca abbiamo impiegato un survey trasversale a mezzo di questionario somministrato agli impiegati dell'Azienda nell'ambito delle garanzie di anonimato e di rispetto sulla "privacy"



Gli obiettivi dell'inchiesta

Misurare gli atteggiamenti nelle risposte fornite dai dipendenti in merito al:

- grado di fiducia nutrito nei confronti dell'Azienda;
- giudizio sull'organizzazione aziendale;
- senso di appartenenza;
- coinvolgimento, conferimento di fiducia e motivazione (empowerment);
- lavoro inteso come servizio al cittadino vincolato da norme;
- giudizio sulle azioni intraprese dall'Azienda per aumentare il grado di soddisfazione per il lavoro



Il questionario 1

Il questionario proposto per lo studio è snello, costituito da solo 16 items essenziali ma allo stesso tempo incisivi, e finalizzato a tenere alta l'attenzione del rispondente in un tempo che non sia ritenuto eccessivo.

I determinanti (drivers) e i quesiti (items) sono ispirati a quelli abitualmente utilizzati nell'ormai vasta letteratura sull'argomento.



Il questionario 2

I sedici quesiti sono strutturati nella modalità chiusa, cioè con risposte predefinite in modo da essere agevolmente analizzato con metodologie statistiche descrittive attraverso l'utilizzo del supporto informatico.

Le modalità di risposta sono semanticamente polarizzate da negativo ad affermativo.



Gli items 1

- 1- Ha fiducia nel management aziendale?
- 2- Ha stima del suo superiore?
- 3- Sente di essere valutato correttamente?
- 4- Riceve tutte le informazioni di cui ha bisogno per lavorare bene?
- 5- Nel suo ambito lavorativo le esperienze professionali vengono scambiate e condivise?
- 6- Il suo carico di lavoro è ragionevole?
- 7- Sente di contribuire alla realizzazione degli obiettivi aziendali (missione)?
- 8- Sente di poter condividere e difendere le scelte aziendali?
- 9- Sente di fare parte di un gruppo di lavoro che collabora per raggiungere obiettivi comuni?



Gli items 2

- 10- Prendersi delle responsabilità è un'attitudine che viene incoraggiata nel posto dove lavora?
- 11- Scaricare responsabilità e/o criticità è un'abitudine che non ha mai notato. E' vero?
- 12- Se fa un buon lavoro viene in qualche modo premiato?
- 13- In Azienda è diffusa la cultura che il cittadino-utente viene prima di ogni altra cosa?
- 14- I cittadini-utenti sono trattati come un investimento per il futuro?
- 15- Vi è attenzione particolare per il rispetto della legge e/o delle regole di comportamento?
- 16- Ritiene che l'Azienda si stia attivando per aumentare il suo grado di soddisfazione per il lavoro?

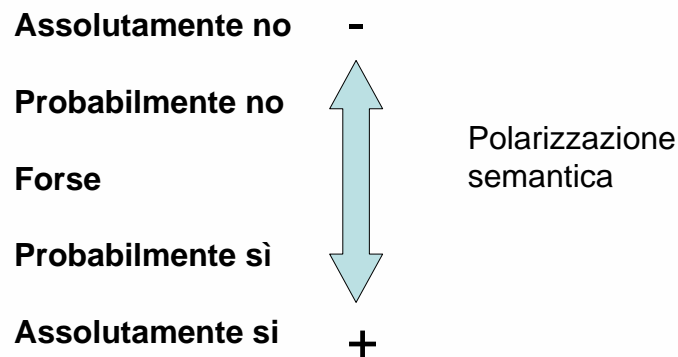


I Drivers

- Grado di fiducia nei confronti dell'Azienda (items 1-3)
- Giudizio sull'organizzazione del lavoro (items 4-6)
- Senso di appartenenza all'Azienda (items 7-9)
- Coinvolgimento, conferimento di fiducia, motivazione (empowerment) (items 10-12)
- Lavoro in quanto servizio per i cittadini vincolato da norme (items 13-15)
- giudizio sulle azioni intraprese dall'Azienda per aumentare il grado di soddisfazione per il lavoro (item 16)



Le risposte





Il campionamento 1

Il campionamento, di tipo stratificato, è stato effettuato con suddivisione preventiva della popolazione dei dipendenti in 4 sottopopolazioni differenziate per l'appartenenza:

- all'area sanitaria dirigenziale e non;
- all'area tecnico-amministrativa-professionale dirigenziale e non;

La selezione dei campioni è stata effettuata mediante estrazione casuale sulla lista delle suddette 4 sottopopolazioni (strati).



Il campionamento 2

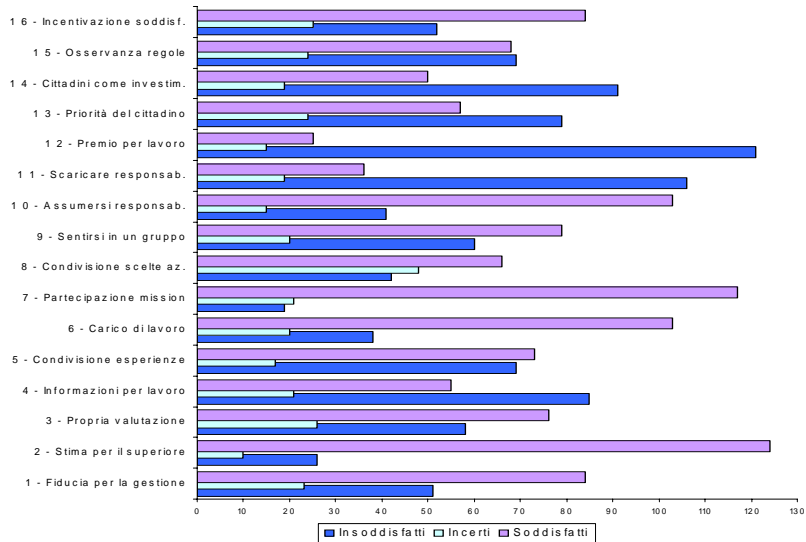
Il campionamento ha dato esito ad un collettivo di 210 dipendenti.

Nelle due settimane di rilevazione è stato possibile somministrare 161 questionari con conseguente restringimento della popolazione campionaria a tale numero.



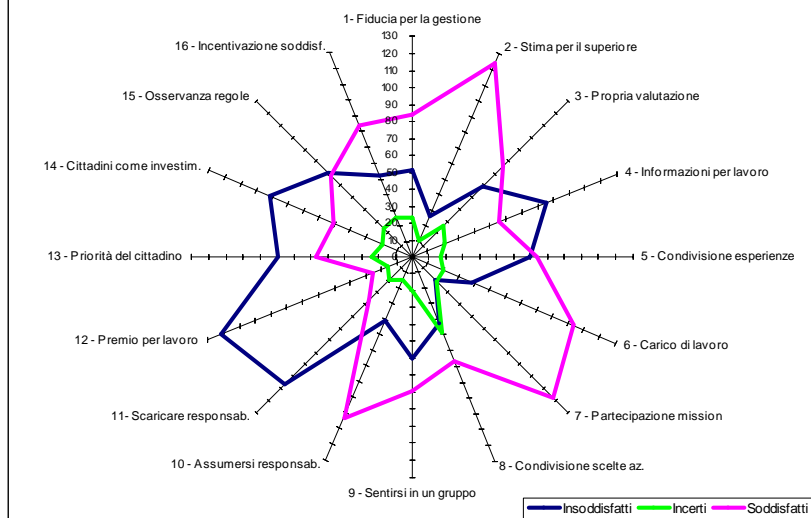
Il Clima Interno

Matrice dei dati rappresentata in scala ternaria



Il Clima Interno

Matrice dei dati rappresentata in scala ternaria





Il Clima Interno

Le risposte agli items in ordine decrescente di frequenza 1

Le risposte più significative degli insoddisfatti

- Item n. 12: assenza di meccanismi premianti per il lavoro ben fatto;
- Item n. 11: lo scarico di responsabilità e/o criticità costituisce abitudine diffusa;
- Item n. 4: non si ricevono tutte le informazioni utili per lavorare bene;
- Item n. 13: al cittadino-utente non viene attribuita la giusta priorità;
- Item n. 14: il cittadino-utente non viene considerato come risorsa per il futuro;
- Item n. 9: non si ha la sensazione di appartenere ad un gruppo di lavoro che collabora per raggiungere obiettivi comuni



Il Clima Interno

Le risposte agli items in ordine decrescente di frequenza 2

Le risposte più significative dei soddisfatti

- Item n. 2: predominante senso di stima nei confronti del superiore;
- Item n. 7: si è certi di contribuire alla mission aziendale;
- Item n. 10: prendersi delle responsabilità è un'attitudine che viene incoraggiata nell'ambiente di lavoro;
- Item n. 6: il carico di lavoro è ragionevole;
- Item n. 16: l'Azienda si sta attivando per aumentare il grado di soddisfazione dei dipendenti per il lavoro;
- Item n. 3: sensazione di essere valutato correttamente;



Il Clima Interno

Le risposte agli items in ordine decrescente di frequenza 3

Le risposte più significative degli incerti

Item n. 8: dubbi sulla condivisibilità delle scelte aziendali;

Item n. 3: dubbi sulla propria corretta valutazione;

Item n.16: dubbi sull'attivazione dell'Azienda per incentivare il grado di soddisfazione dei dipendenti.



Il Clima Interno

Le risposte agli items in ordine decrescente di frequenza 4

Soddisfatti e insoddisfatti con frequenze di risposta in numero di sostanziale parità

Item n. 5: le esperienze lavorative scambiate e condivise;

Item n. 15: attenzione per il rispetto delle regole di comportamento e delle norme in generale

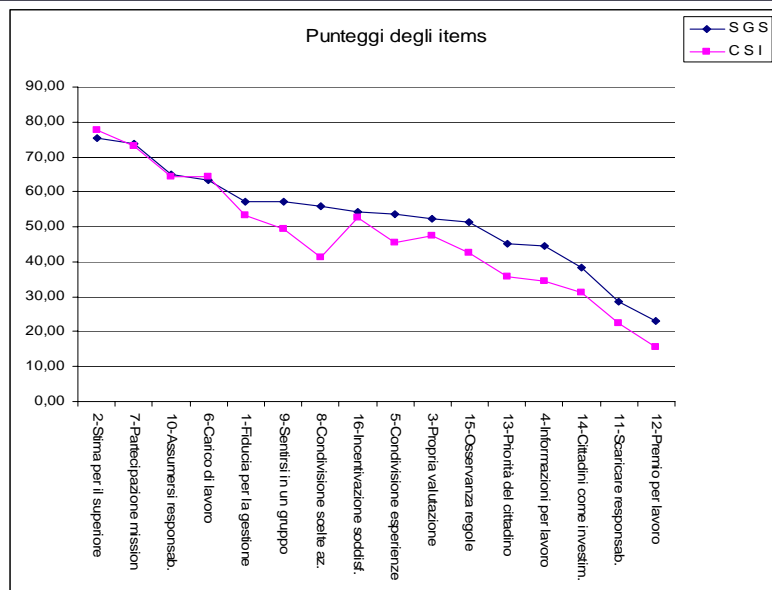


Il Clima Interno

Punteggi degli items (ordinamento decrescente)	S G S	C S I
2-Stima per il superiore	75,31	77,50
7-Partecipazione alla mission aziendale	73,73	73,13
10-incoraggiamento ad assumersi responsabilità	64,84	64,38
6-Carico di lavoro	63,20	64,38
1-Fiducia per la gestione	57,28	53,16
9-Sentirsi in un gruppo che persegue obiettivi comuni	57,19	49,38
8-Condivisione delle scelte aziendali	55,85	41,25
16-Incentivazione del grado di soddisfazione	54,19	52,50
5-Condivisione esperienze	53,62	45,63
3-Propria valutazione	52,34	47,50
15-Osservanza regole	51,40	42,50
13-Priorità del cittadino	45,16	35,63
4-Informazioni per lavoro	44,57	34,38
14-Cittadini come investimento per il futuro	38,28	31,25
11-Scaricare responsabilità e/o criticità	28,57	22,50
12-Premio per lavoro ben fatto	23,14	15,63



Il Clima Interno





Conclusioni

L'indagine ha dimostrato che vi sono punti di forza da potenziare ulteriormente:

- **senso di appartenenza**
- **fiducia nell'Azienda**

Contestualmente ha dimostrato punti di debolezza sui quali indagare per trovare le più idonee soluzioni organizzative:

- **lavoro inteso come servizio per il cittadino**
- **coinvolgimento, fiducia, motivazione (empowerment)**



Grazie