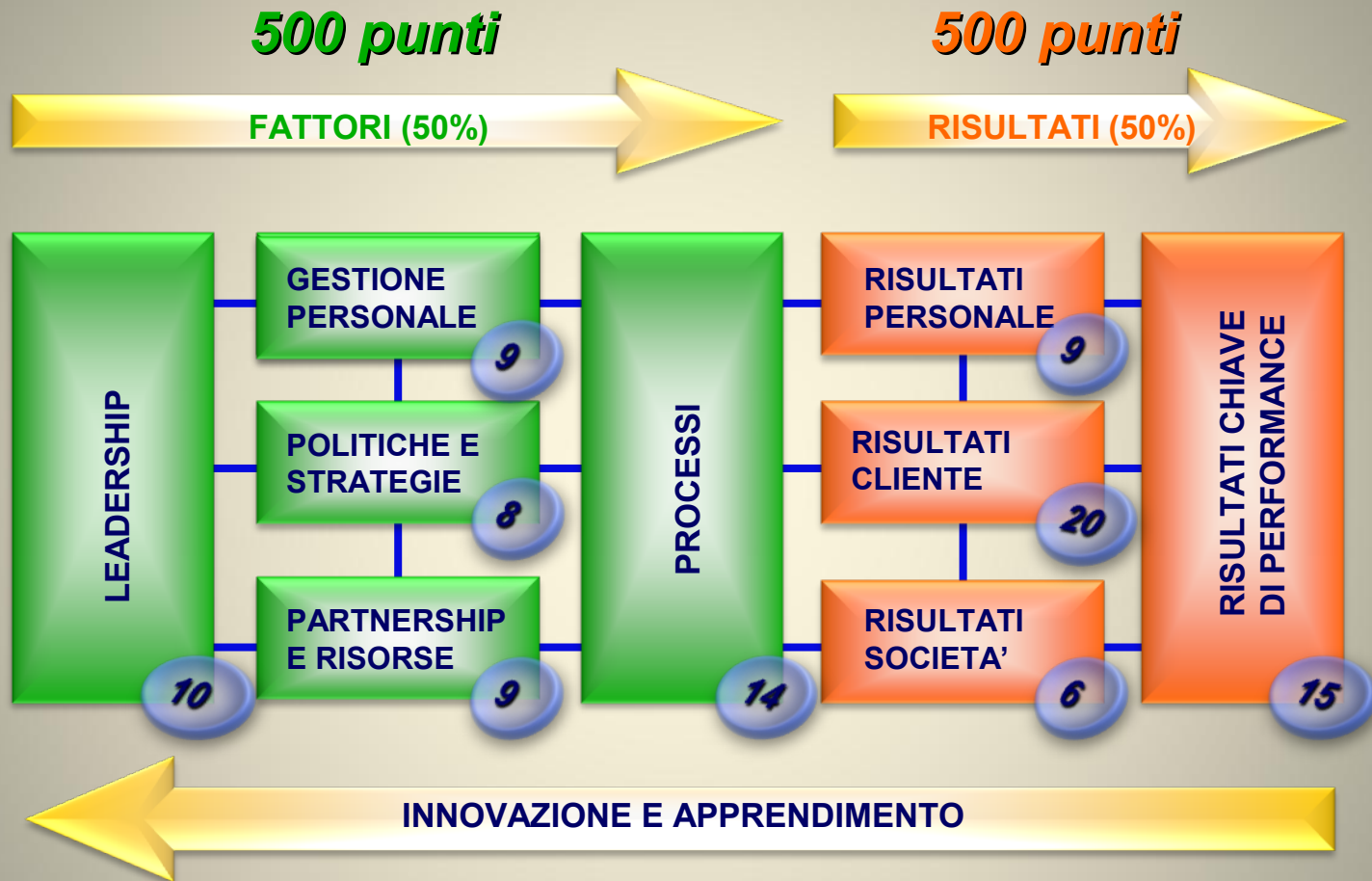


INDAGINE BENESSERE ORGANIZZATIVO 2009



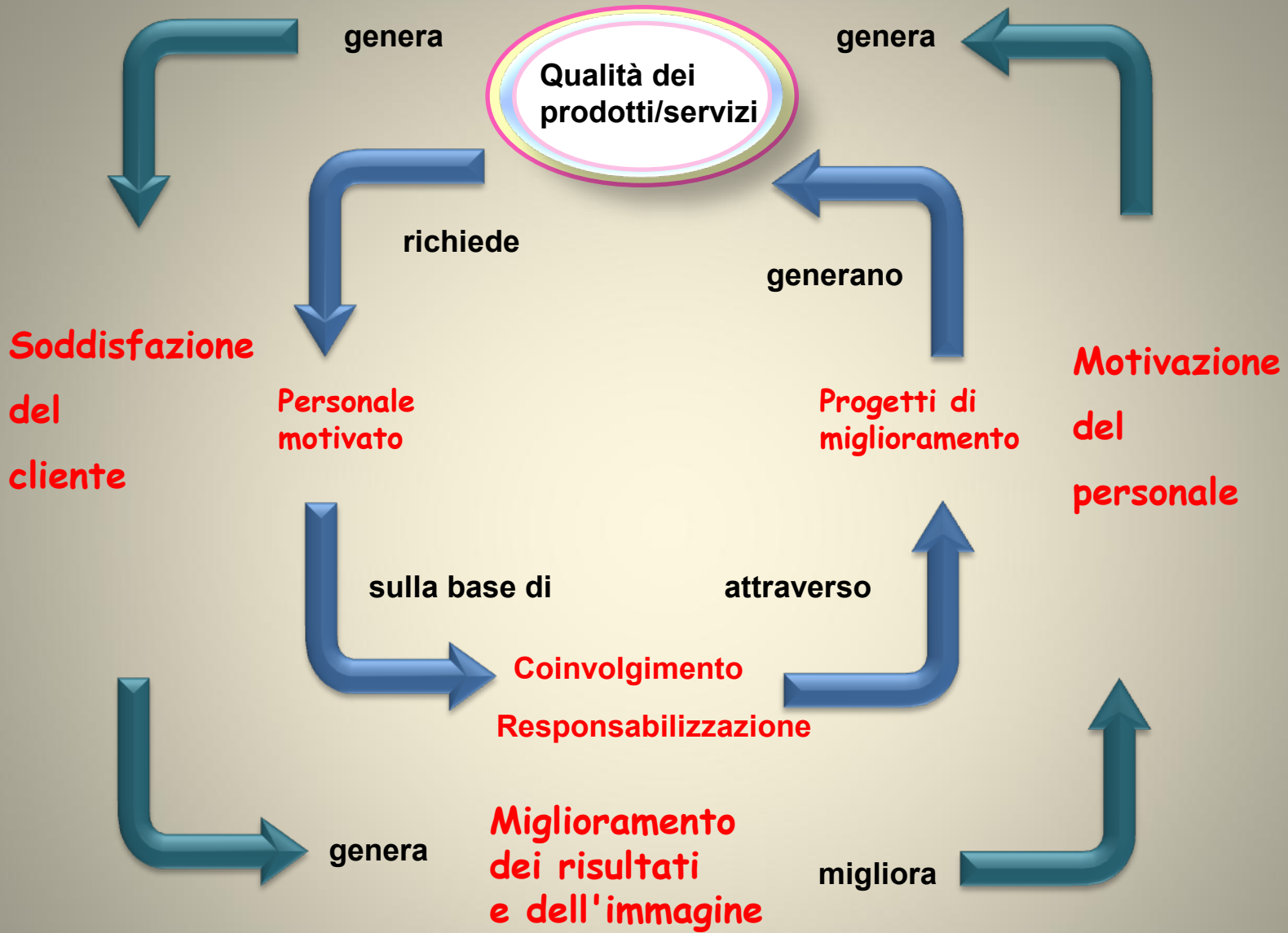
Il Modello EFQM: il peso dei fattori e dei risultati



Nota:

x

peso del Criterio



La doppia spirale della qualità

Premessa metodologica

L'indagine sul benessere organizzativo è stata condotta da



per il



COMUNE DI TRENTO

tra novembre 2008 e marzo 2009.

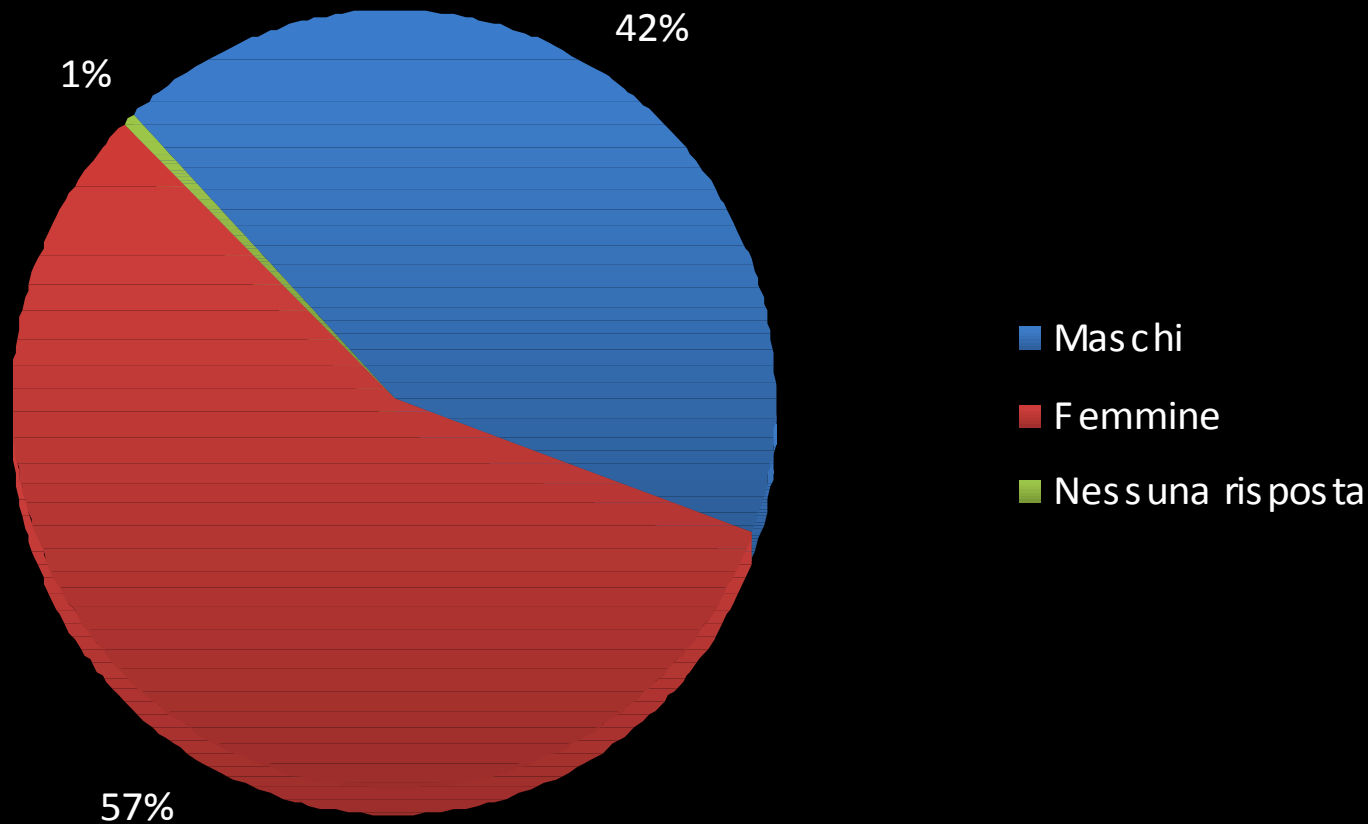
Il questionario è stato costruito e validato con la partecipazione diretta di un campione di dipendenti (circa 40) rappresentativi della dirigenza, delle categorie e profili e delle varie strutture.

Dopo una campagna di diffusa informazione sull'iniziativa, tutti i dipendenti del Comune di Trento a tempo indeterminato hanno avuto la possibilità di compilare il questionario, on line, se provvisti di indirizzo e-mail e postazione pc, oppure cartaceo se sprovvisti.

Il questionario è stato compilato da **1304 dipendenti pari all'84,89% degli interessati.**

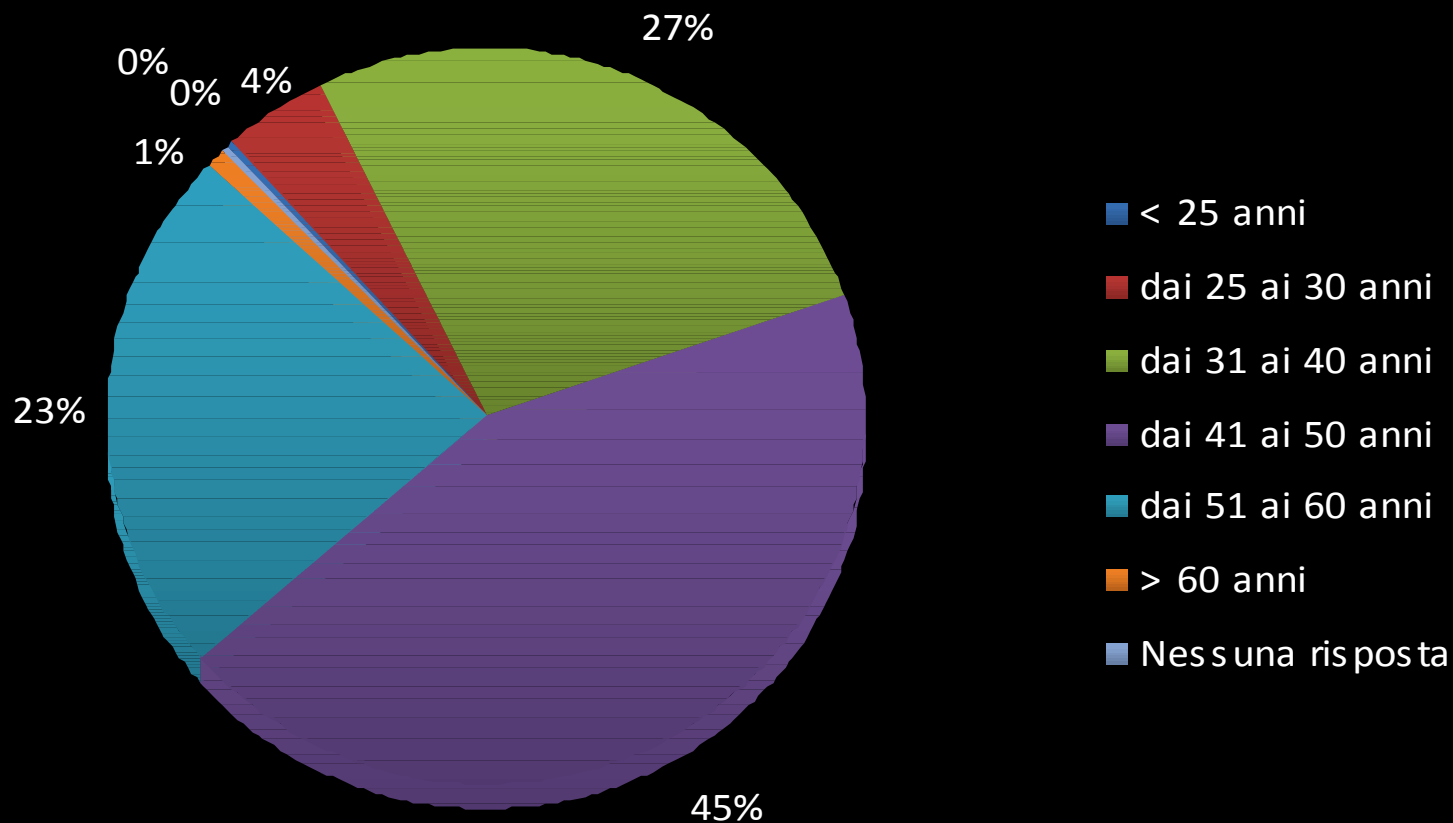
Informazioni anagrafiche dipendenti rispondenti.

Sesso:



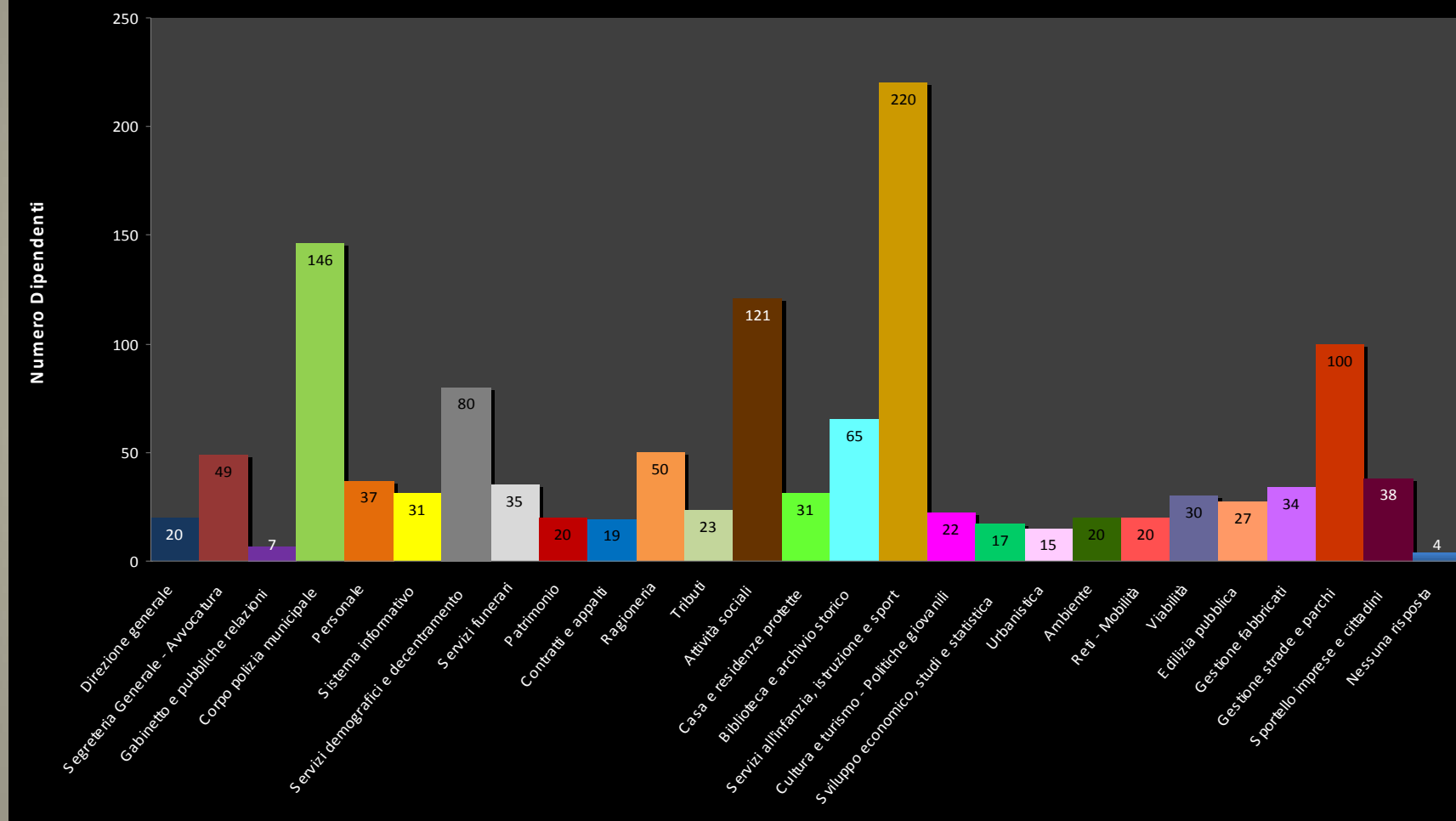
Informazioni anagrafiche dipendenti rispondenti.

E tà:



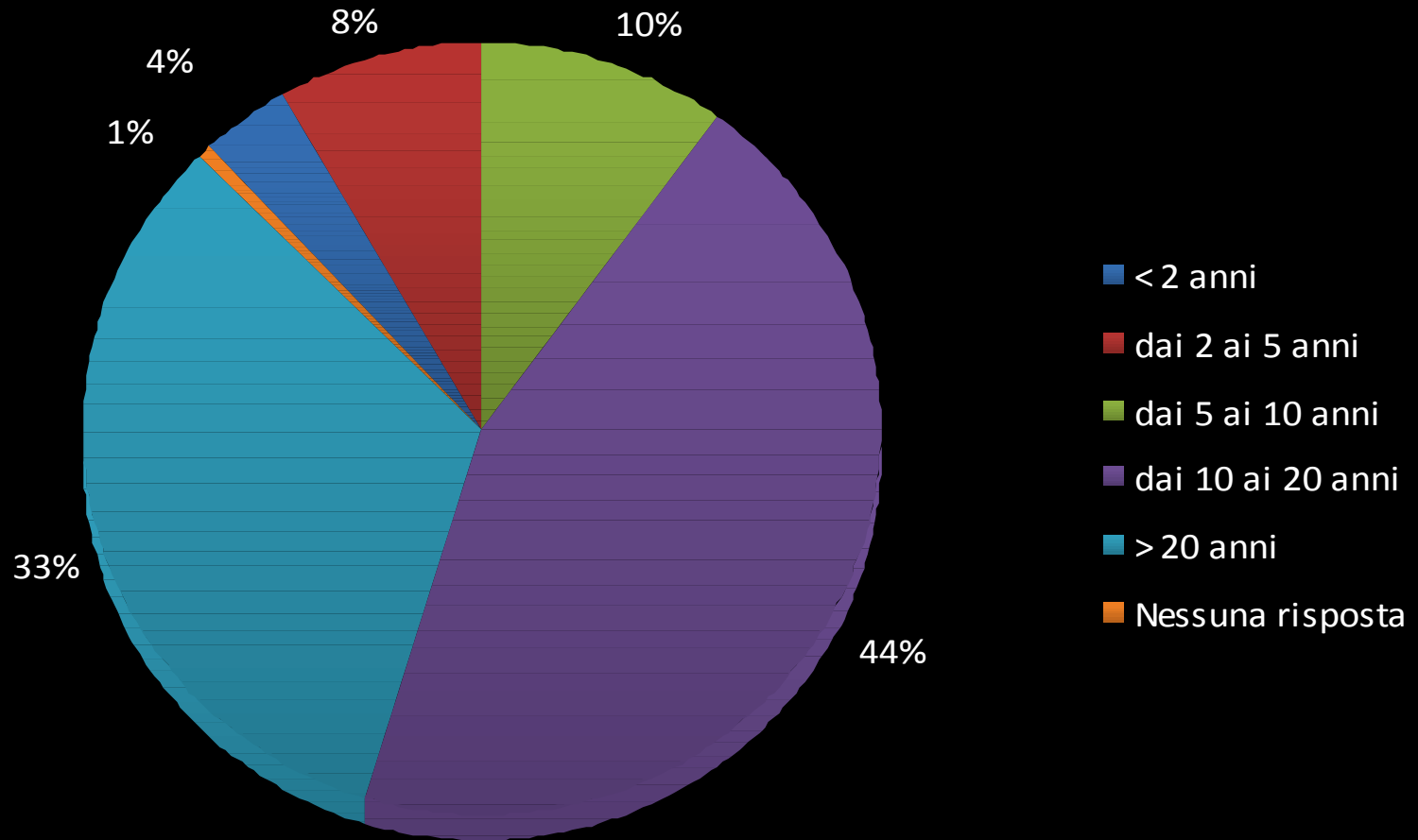
Servizio di assegnazione

Servizio di assegnazione:



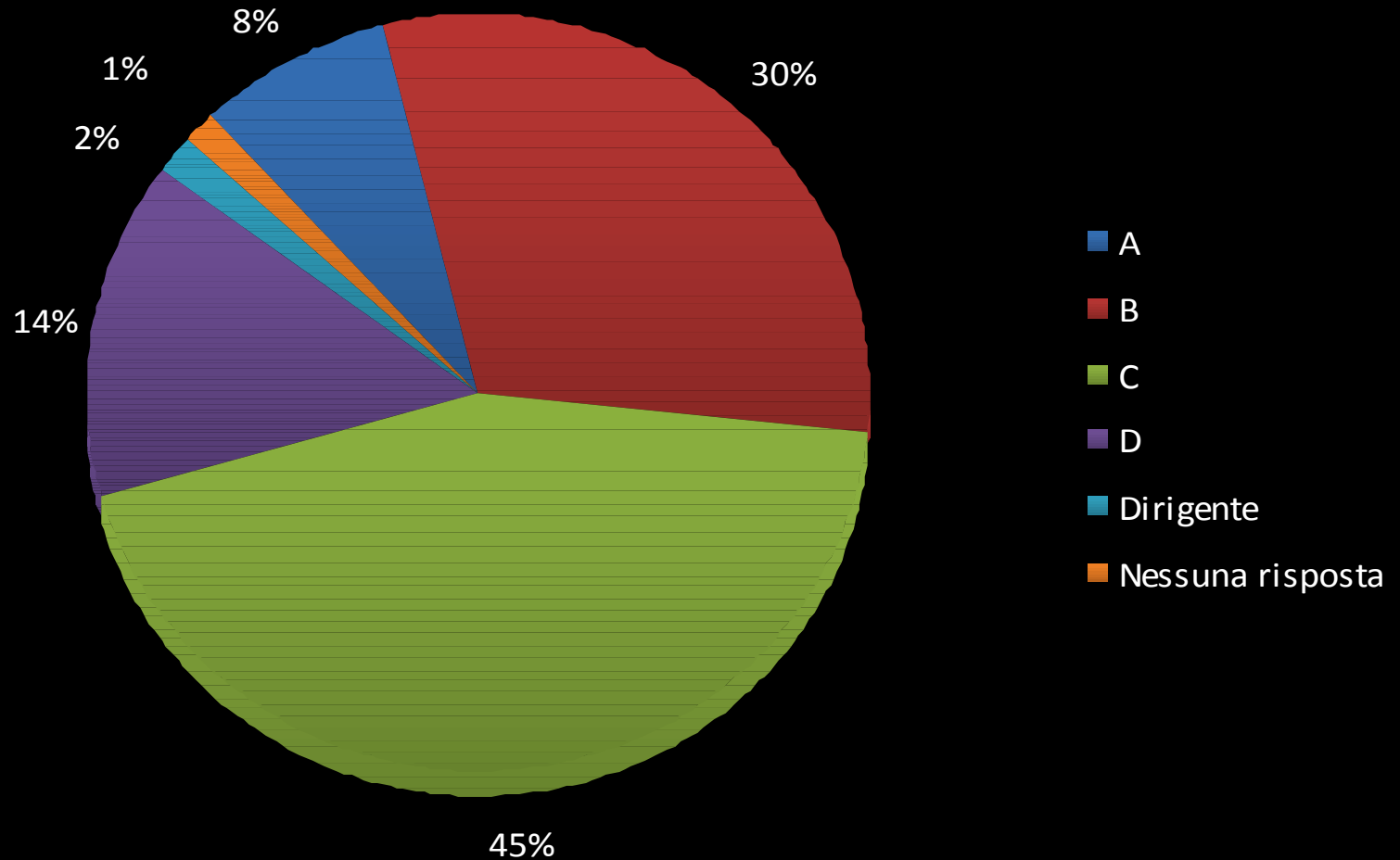
Anzianità di servizio

Anzianità di lavoro presso il Comune:



Inquadramento

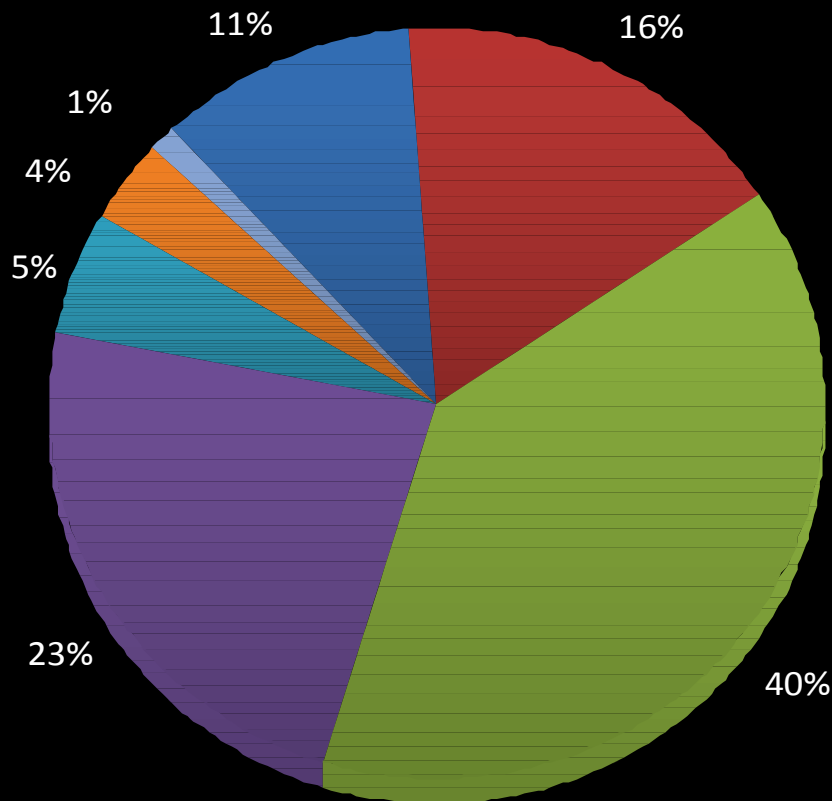
Categoria di inquadramento:



I RISULTATI PER SEZIONE

- Di seguito vengono sintetizzati i risultati relativi a ciascuna delle **12 sezioni** in cui si articolava il questionario. In file separato sono consultabili anche i risultati per ciascuna domanda.
- Da ricordare che la scala di risposte possibili andava da 1 (Assolutamente d'accordo) a 6 (Completamente in disaccordo) dove i "voti" 1, 2 e 3 assumevano valore sicuramente positivo mentre il 4 esprimeva una condivisione parziale ed il 5 e 6 valore negativo.
- Il questionario presentava anche quattro domande aperte i cui esiti non sono rappresentabili in forma statistica ma i cui contenuti potranno essere utilizzati nel percorso di costruzione del miglioramento.

A. LEADERSHIP



■ 1 = Assolutamente d'accordo

■ 2 = più che d'accordo

■ 3 = d'accordo

■ 4 = non del tutto d'accordo

■ 5 = in disaccordo

■ 6 = completamente in disaccordo

■ Nessuna Risposta

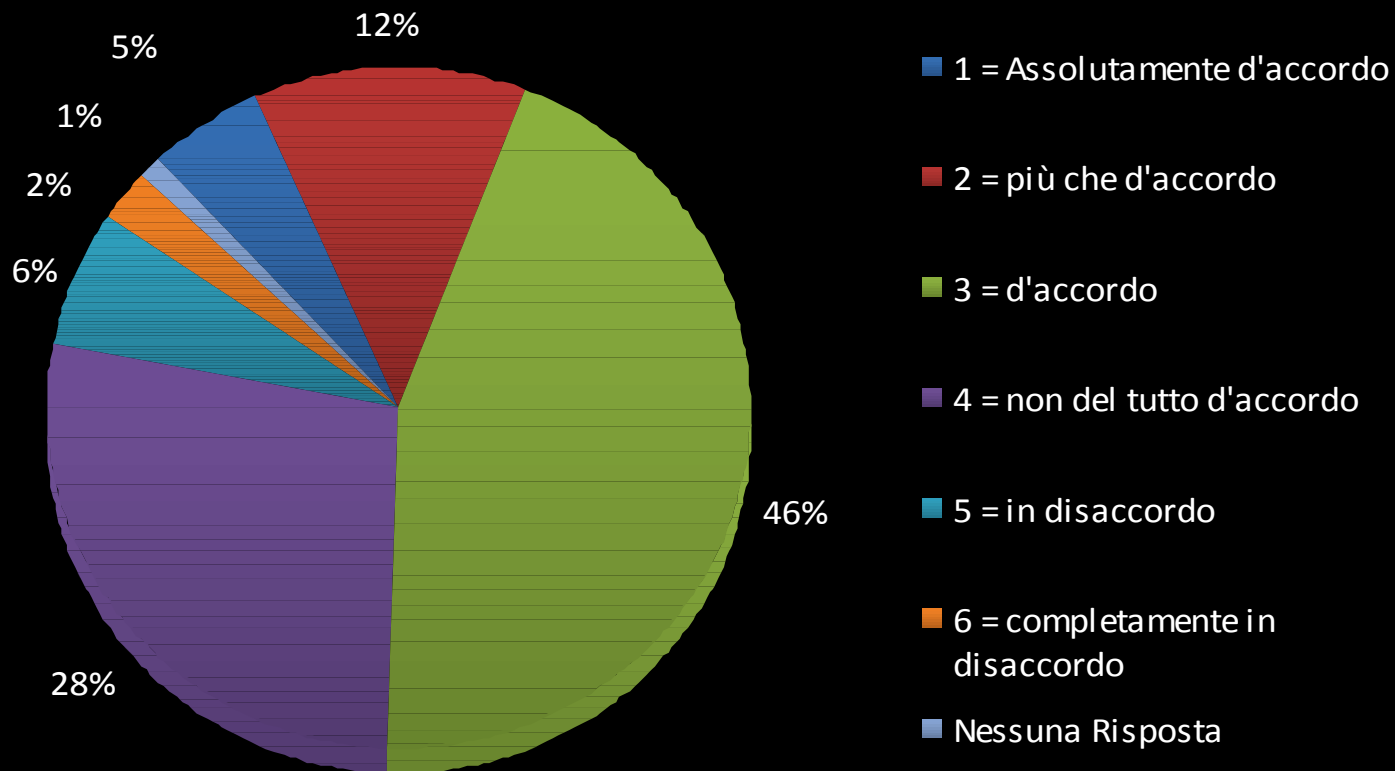
Percentuale
risposte
positive: 67%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 23%

Percentuale
risposte
negative: 9%

Valore medio:
3,038

B. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO



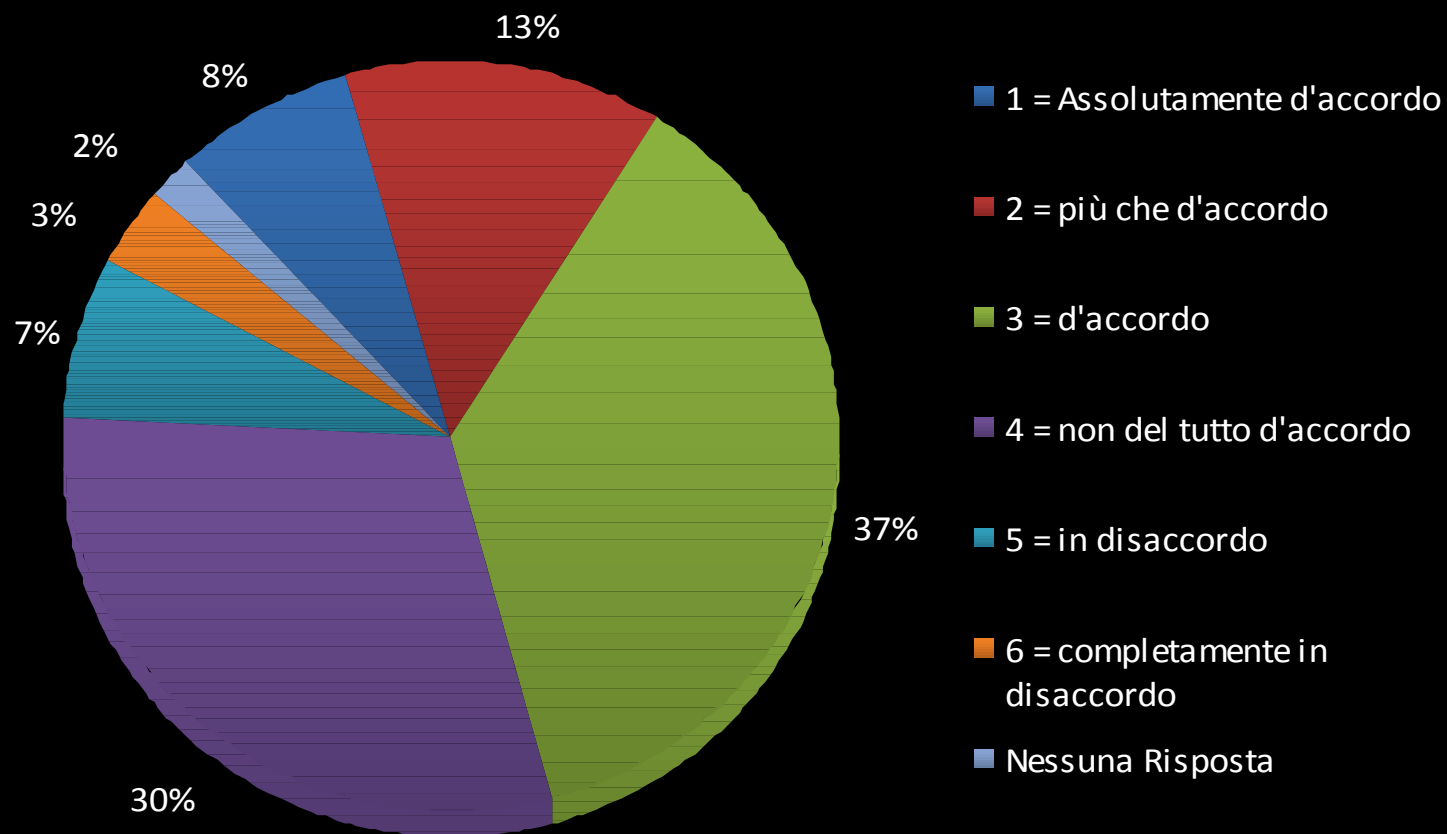
Percentuale
risposte
positive: 63%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 28%

Percentuale
risposte
negative: 8%

Valore medio:
3,207

C. LAVORO DI GRUPPO E RELAZIONI



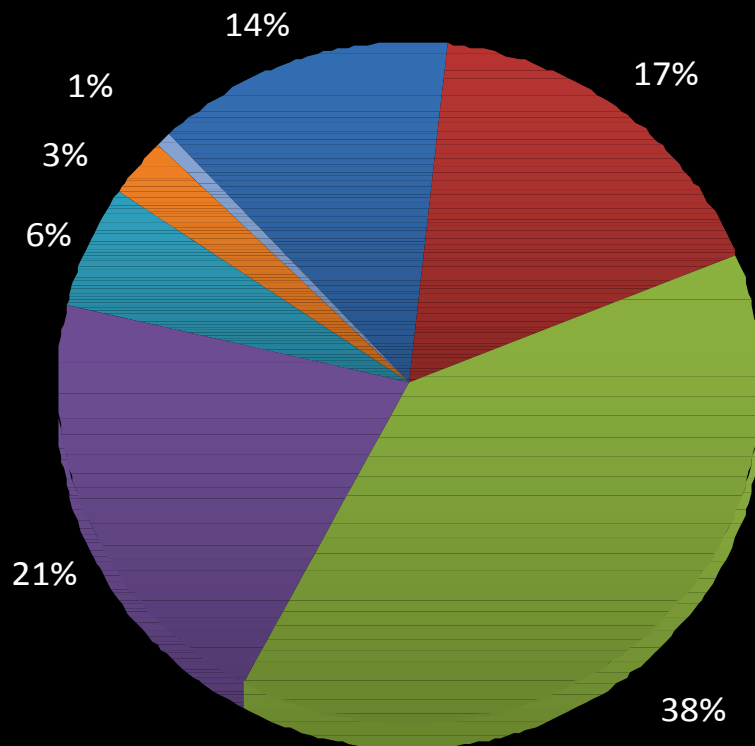
Percentuale
risposte
positive: 58%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 30%

Percentuale
risposte
negative: 10%

Valore medio:
3,191

D. CONDIZIONI DI IMPIEGO ED AMBIENTE DI LAVORO



■ 1 = Assolutamente d'accordo

■ 2 = più che d'accordo

■ 3 = d'accordo

■ 4 = non del tutto d'accordo

■ 5 = in disaccordo

■ 6 = completamente in disaccordo

■ Nessuna Risposta

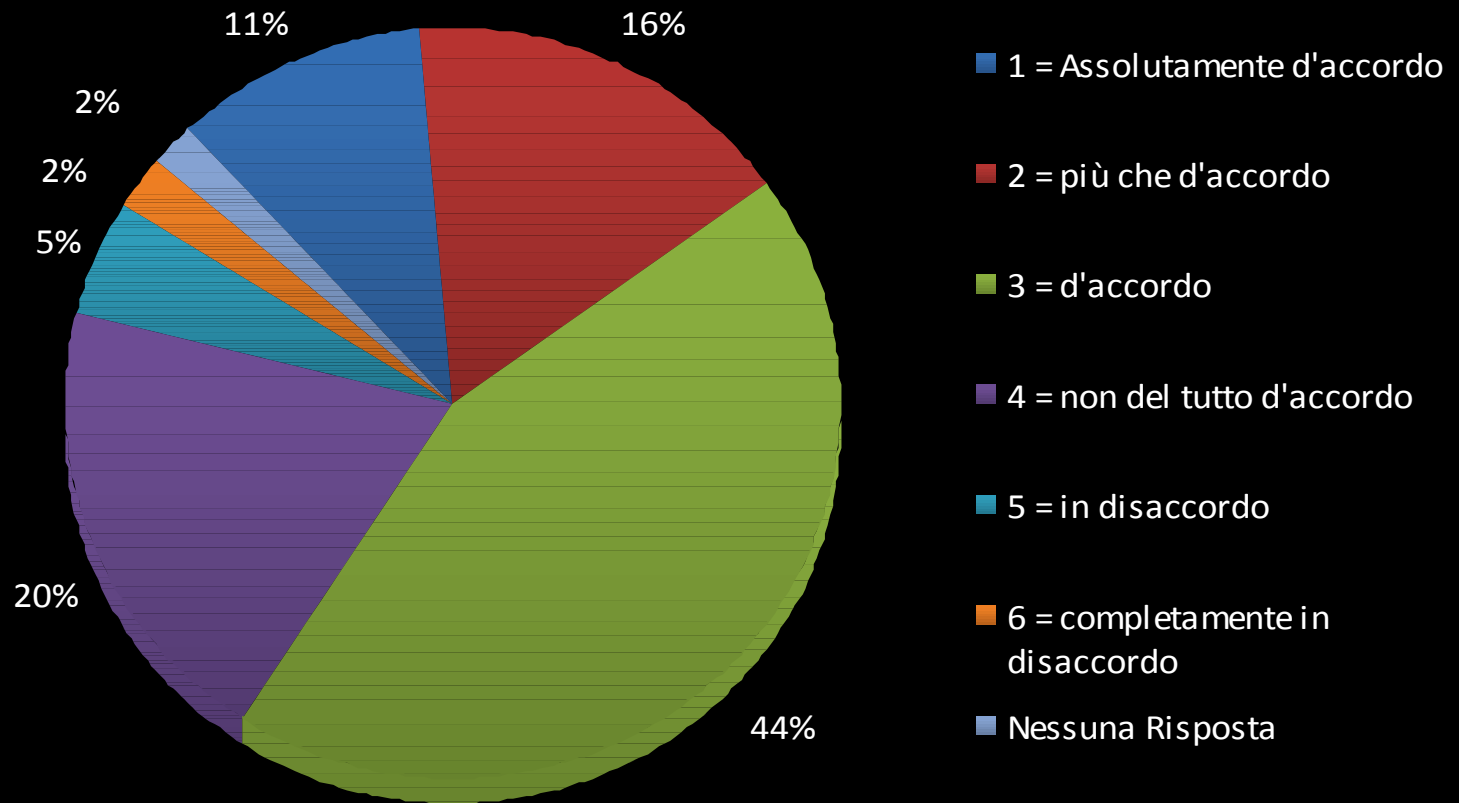
Percentuale
risposte
positive: 69%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 21%

Percentuale
risposte
negative: 9%

Valore medio:
2,943

E. CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO



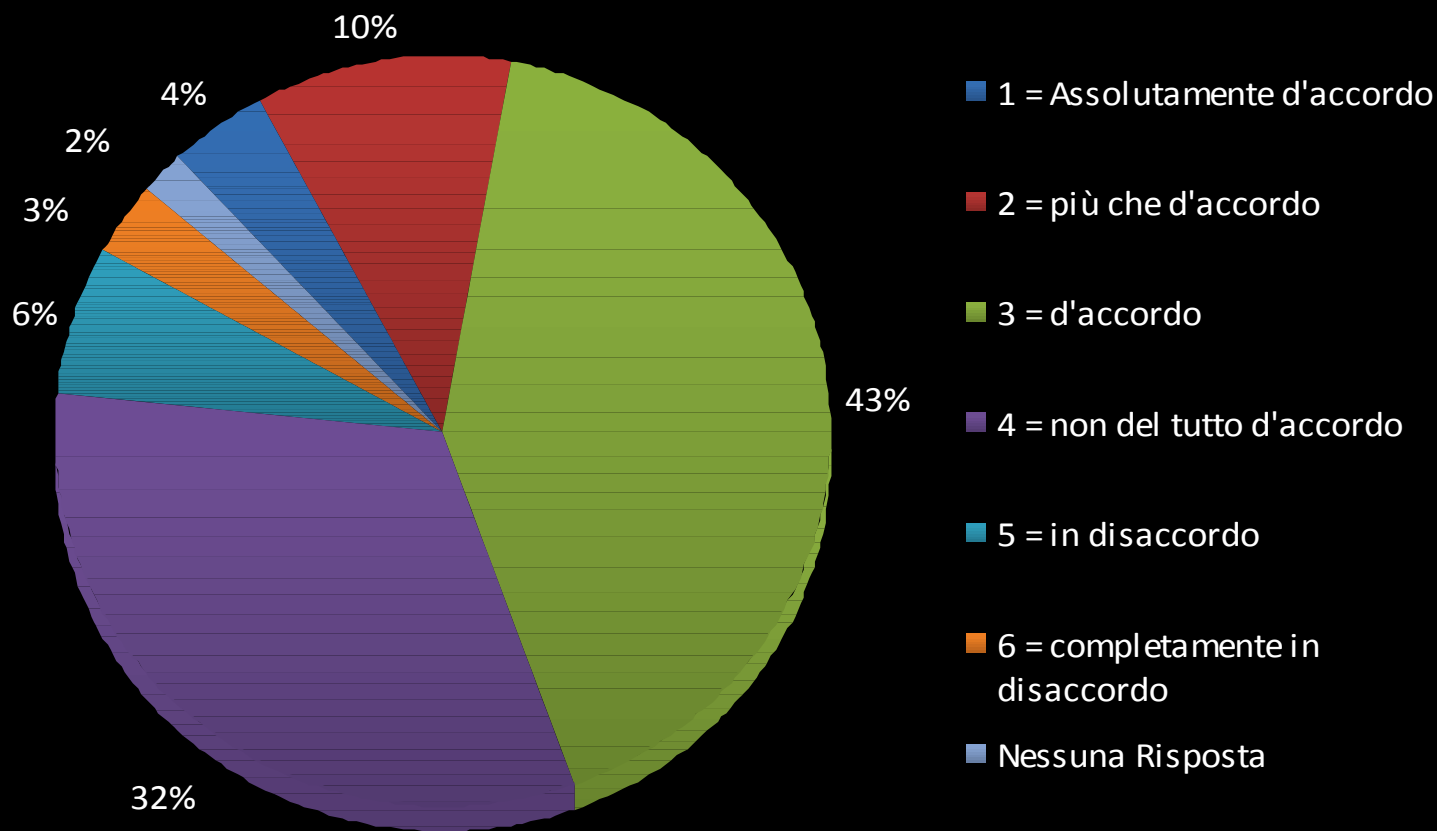
Percentuale
risposte
positive: 71%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 20%

Percentuale
risposte
negative: 7%

Valore medio:
2,933

F. ORIENTAMENTO AL CAMBIAMENTO



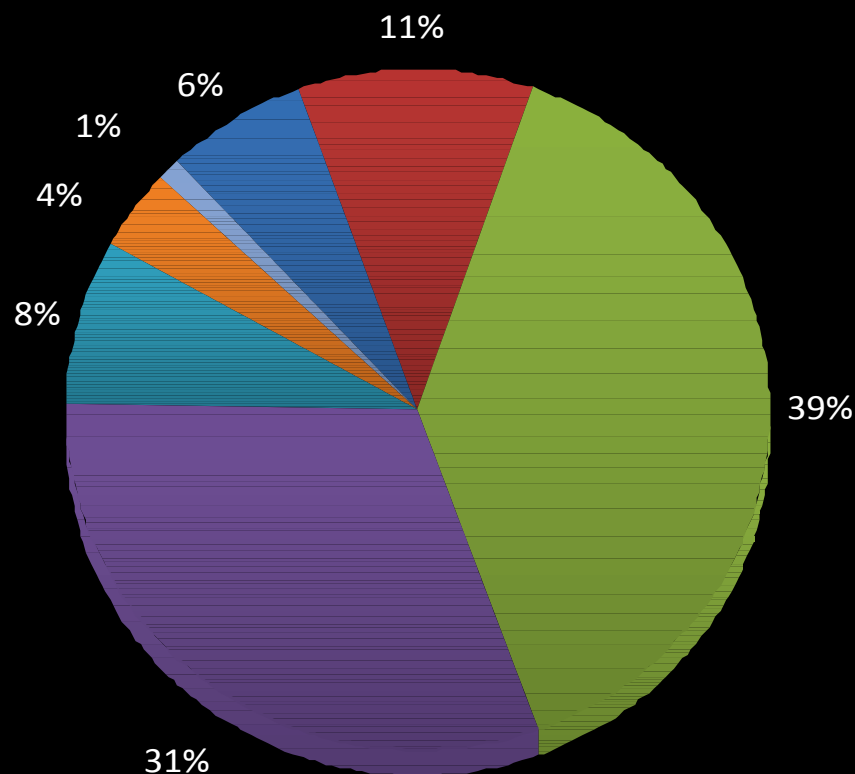
Percentuale
risposte
positive: 57%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 32%

Percentuale
risposte
negative: 9%

Valore medio:
3,300

G. FORMAZIONE, VALORIZZAZIONE E GESTIONE



- 1 = Assolutamente d'accordo
- 2 = più che d'accordo
- 3 = d'accordo
- 4 = non del tutto d'accordo
- 5 = in disaccordo
- 6 = completamente in disaccordo
- Nessuna Risposta

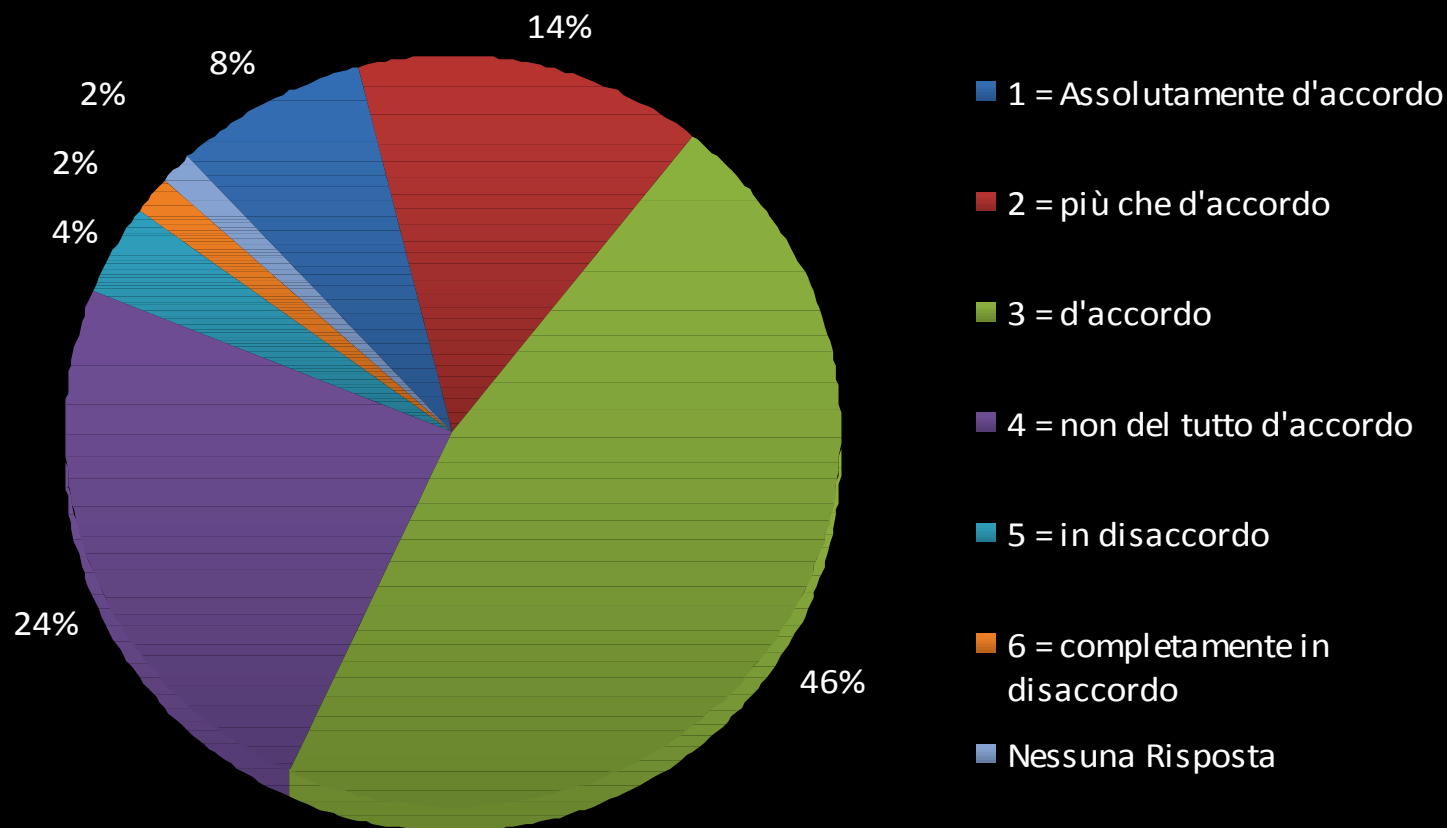
Percentuale
risposte
positive: 56%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 31%

Percentuale
risposte
negative: 12%

Valore medio:
3,320

H. COMUNICAZIONE ED INTEGRAZIONE



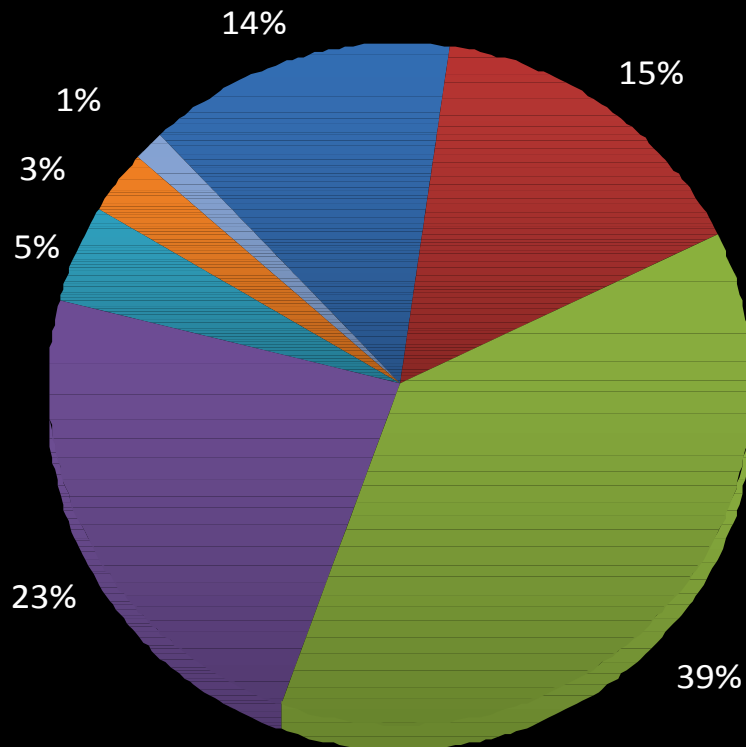
Percentuale
risposte
positive: 68%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 24%

Percentuale
risposte
negative: 6%

Valore medio:
3,016

I. SODDISFAZIONE DEL LAVORO E APPARTENENZA



- 1 = Assolutamente d'accordo
- 2 = più che d'accordo
- 3 = d'accordo
- 4 = non del tutto d'accordo
- 5 = in disaccordo
- 6 = completamente in disaccordo
- Nessuna Risposta

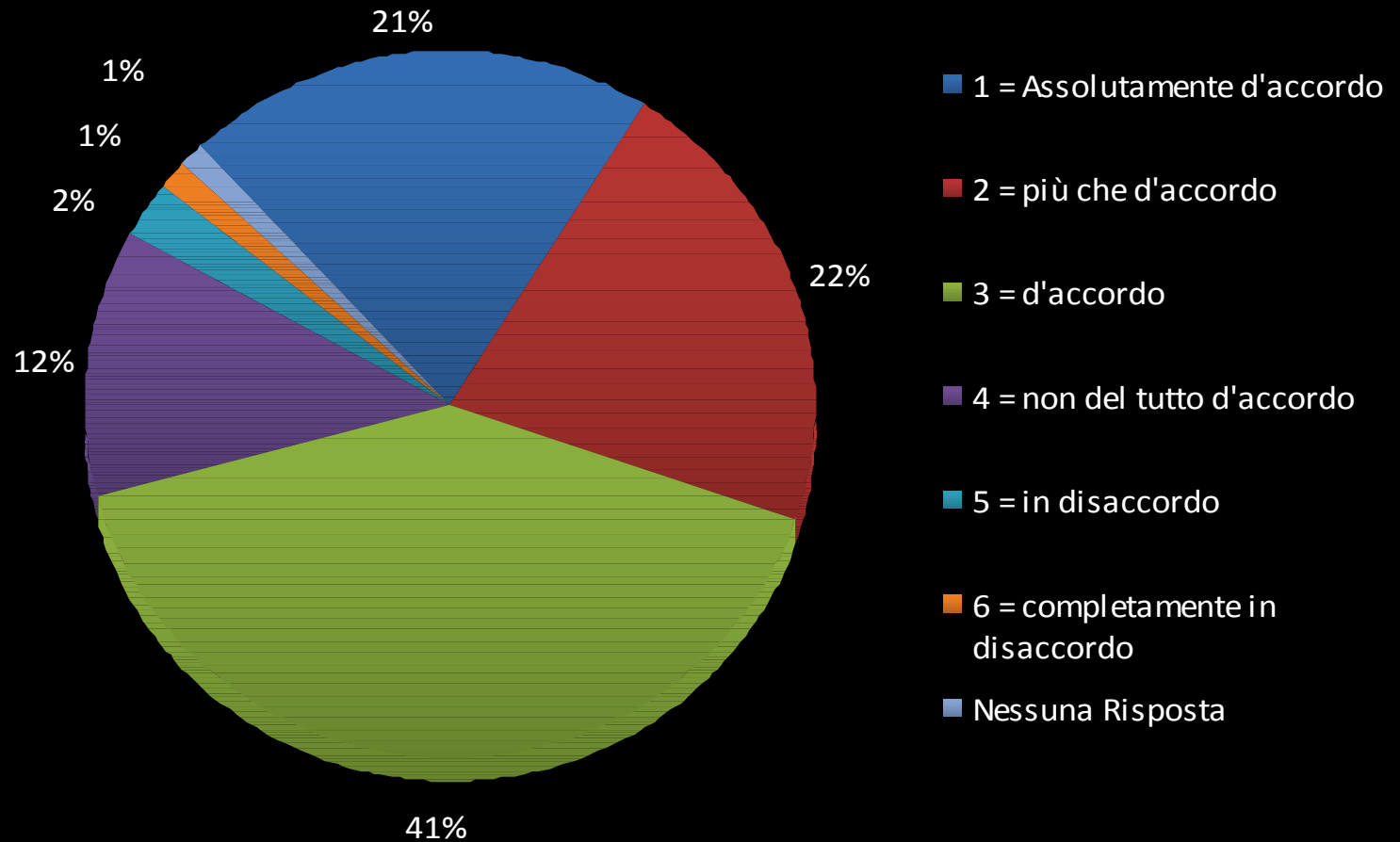
Percentuale
risposte
positive: 68%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 23%

Percentuale
risposte
negative: 8%

Valore medio:
2,937

L. POLITICA AMBIENTALE



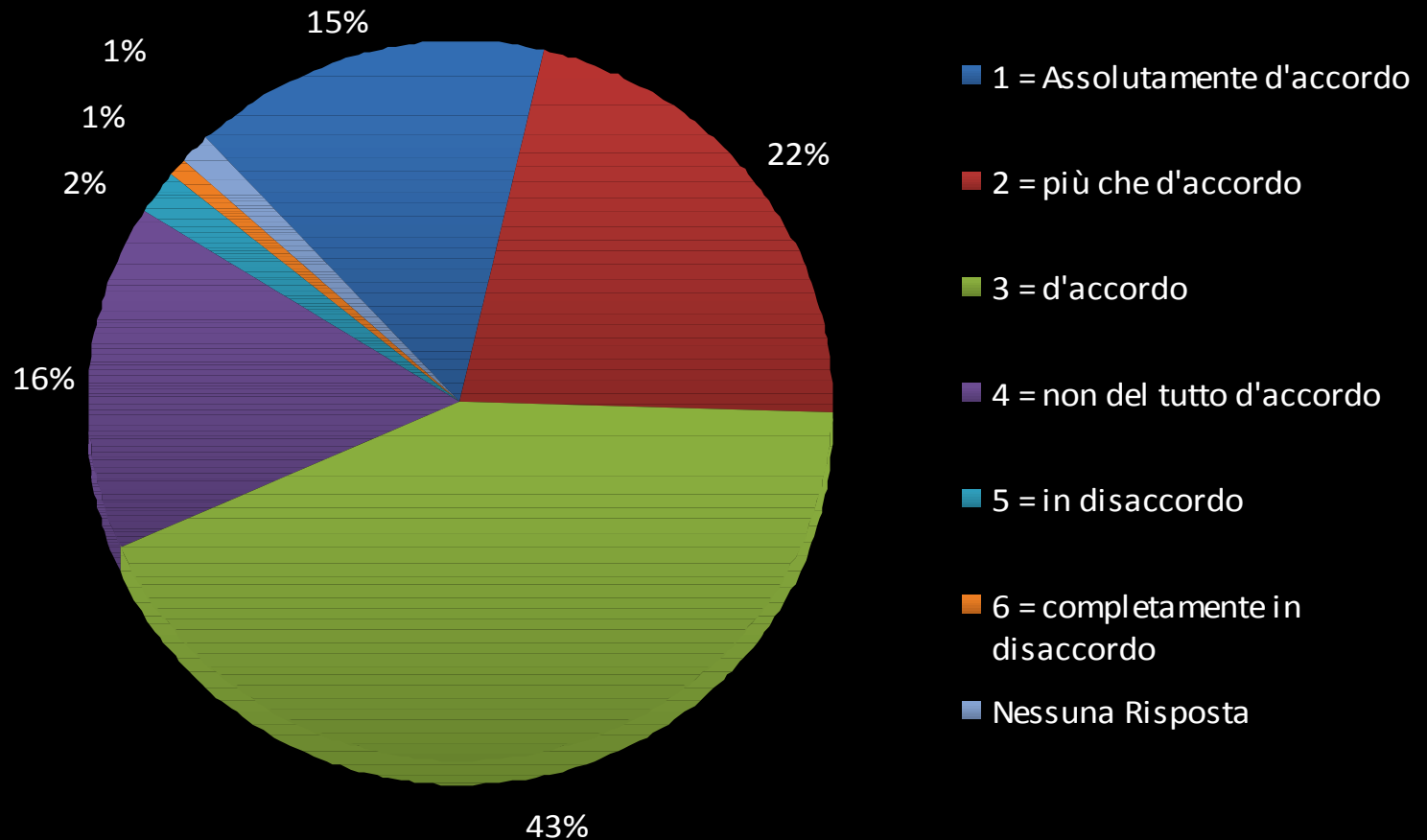
Percentuale
risposte
positive: 84%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 12%

Percentuale
risposte
negative: 3%

Valore medio:
2,552

M. RUOLO DELL'ENTE NELLA COMUNITÀ

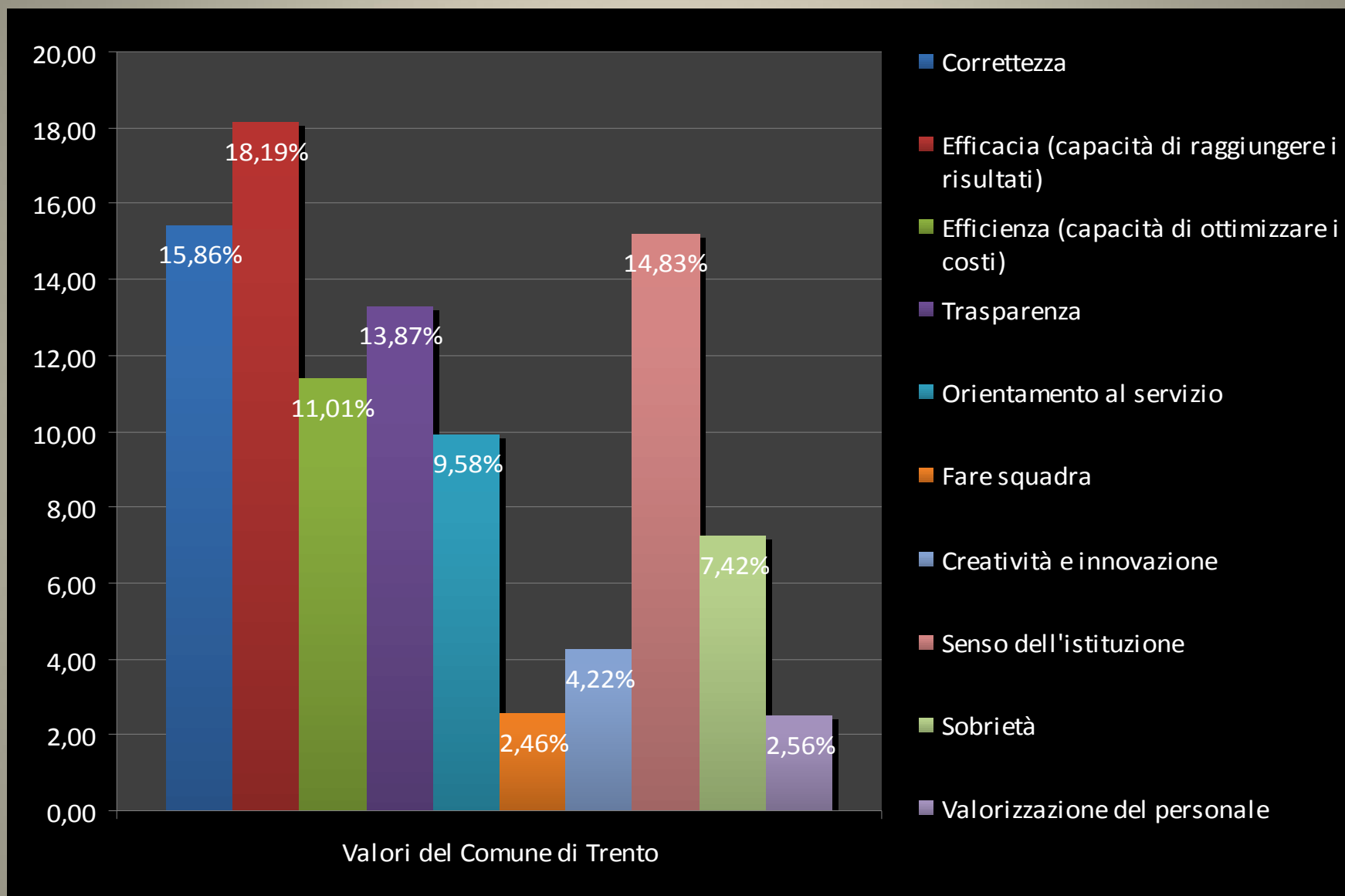


Percentuale
risposte
positive: 80%

Percentuale
"non del tutto
d'accordo": 16%

Percentuale
risposte
negative: 3%

Valore medio:
2,649



IN GENERALE:

- Il “voto” medio complessivo è pari a 3,008.
- La soddisfazione complessiva, unita all’orgoglio di far parte del Comune di Trento, è desumibile dalla percentuale di risposte positive alla specifica domanda: il 26% ha risposto di essere assolutamente d’accordo con l’affermazione “**Mi sento orgoglioso e soddisfatto di far parte del Comune di Trento**”, il 21% più che d’accordo, il 37% d’accordo, per un totale pari all’ 84% di risposte positive.

PUNTI DI FORZA E CRITICITA'

Tra i punti di forza meritano evidenza:

- Orgoglio e soddisfazione di far parte del Comune di Trento
- La diffusione dei valori e l'ascolto della leadership
- La politica ambientale
- Ruolo ed immagine dell'ente nella comunità
- La conciliazione famiglia-lavoro

Tra gli aspetti da presidiare e sui quali concentrare il miglioramento:

- La comunicazione trasversale
- Le relazioni interne
- Il lavoro di gruppo
- L'orientamento al cambiamento e la valorizzazione di dee innovative
- Carichi di lavoro, valutazione e riconoscimento del merito

PIANIFICAZIONE DEL MIGLIORAMENTO E RIPETIZIONE NEL TEMPO.

- Nei prossimi mesi (preferibilmente entro fine estate), sulla base dell'analisi dei risultati devono essere individuate e comunicate le azioni di miglioramento realizzabili a livello generale di organizzazione e/o di singola struttura e ne devono essere pianificati i tempi di realizzazione. Almeno alcune di esse è consigliabile abbiano tempi di conclusione e concretizzazione dei risultati non superiori all'anno.
- L'indagine va ripetuta nel tempo, meglio se a cadenza annuale, per rilevare l'andamento del livello di benessere organizzativo percepito e l'efficacia delle azioni di miglioramento realizzate.

QUALCHE CONFRONTO CON GLI ALTRI

Il livello di adesione e risposta è sicuramente elevato e superiore alla media, sia presso organizzazioni private che pubbliche (es. Bolzano 42%, Ravenna 63%).

Rispetto al livello complessivo di soddisfazione risulta più difficile una comparazione in considerazione delle diverse metodologie e scale di rilevazione (es. 6,67/10 a Ravenna, 2,6/4 a Bolzano, 7,4/10 a Modena) ma in linea generale si può dire che il risultato globale evidenzia un'organizzazione in buona salute che può confrontarsi con performance medio-elevate.

Naturalmente vanno poi differenziati i risultati sui diversi aspetti: ad es. l'immagine dell'A. ottiene buoni risultati anche in altri Comuni mentre il sistema di valutazione e premiante costituisce spesso una criticità condivisa; significativo invece l'orgoglio d'appartenenza all'ente.

INDAGINE BENESSERE ORGANIZZATIVO 2009