

Direzione centrale Organizzazione

Direzione centrale Risorse Umane

Indagine sul personale dipendente

***Questionario Benessere
organizzativo ANAC***

REPORT CONCLUSIVO

DICEMBRE 2014

A. Premessa

La somministrazione del questionario relativo all' "Indagine sul personale dipendente" promosso dall'ANAC ai sensi dell'art.14, comma 5, del D. Lgs. n.150/2009, avviato in Istituto con msg 5737 del 1 luglio e con msg 6520 del 8 agosto 2014, segue di alcuni mesi un'analogha iniziativa, questa volta prodotta autonomamente dall'Istituto, avviata a gennaio 2014, con msg nr 679 del 14/01/2014.

Il questionario era finalizzato a:

- rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle condizioni generali dei dipendenti pubblici.

Vagliando ed analizzando le risposte al questionario ANAC, oltre ad assolvere un obbligo di legge, si rende possibile anche un confronto con le altre pubbliche amministrazioni secondo dati omogenei e uniformi.

Il questionario è stato somministrato online a tutto il personale dell'Istituto, in forma volontaria e completamente anonima, ed è rimasto online dal 1 luglio al 30 settembre 2014, per un totale di 6542 compilazioni effettuate.

B. Il questionario

Il questionario è strutturato in 4 sezioni:

- 1) Benessere organizzativo (domande da A a I);
- 2) Grado di condivisione del sistema di valutazione (domande da L a N);
- 3) Valutazione del superiore gerarchico (Domande O e P);
- 4) Dati anagrafici.

Le domande si distribuiscono in 14 aree tematiche:

Benessere organizzativo

- A- Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato;
- 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 di lavoro;
- H- Il senso di appartenenza;
- I- L'immagine della mia amministrazione;

Grado di condivisione del sistema di valutazione

- L- La mia Organizzazione;
- M- La mie performance;
- N- Il funzionamento del sistema;

La valutazione del superiore gerarchico

- O- Il mio capo e la mia crescita;
- P- Il mio capo e l'equità;

Le domande all'interno delle aree tematiche sono strutturate secondo il modello scala "Likert" da un punteggio minimo di 1 (completamente in disaccordo) ad un massimo di 6 (completamente in accordo).

C. Composizione del campione

Si nota una leggera predominanza del sesso femminile (56% contro il 44% di uomini, la medesima percentuale che si riscontra nella popolazione INPS) ed il personale al 98% risulta essere a tempo indeterminato.

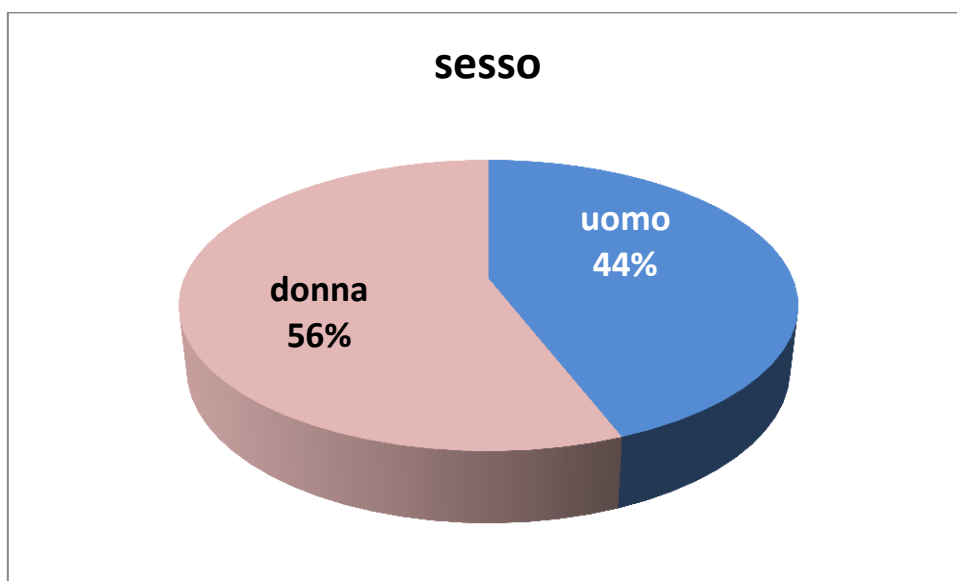


Tavola1

La distribuzione per età vede più della metà dei rispondenti (53%) collocarsi nella fascia di età dai 51 ai 60 anni.

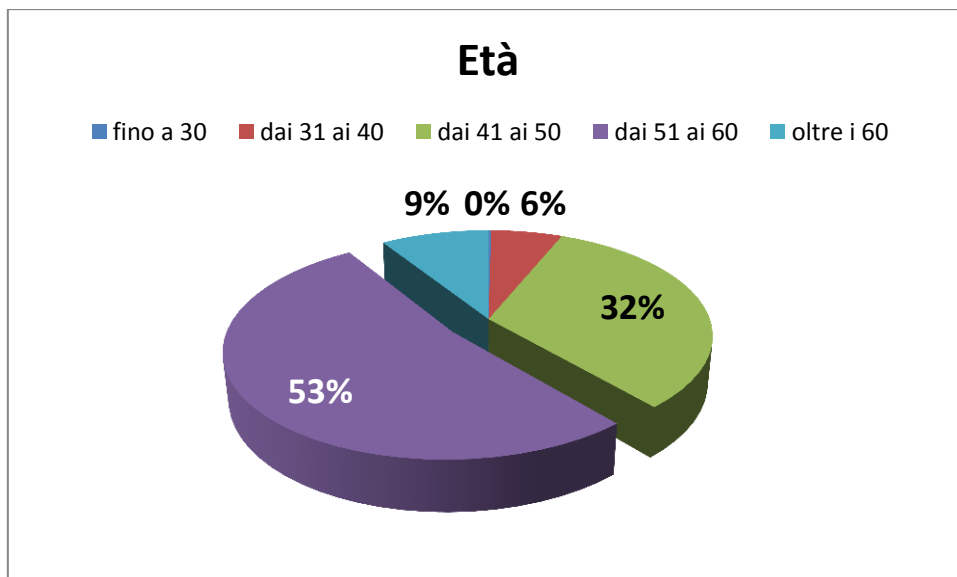


Tavola 2

Rispetto all'anzianità di servizio la stragrande maggioranza dei rispondenti ha oltre 20 anni di servizio corrispondente al 67%, dagli 11 ai 20 anni il 24% mentre con meno di 5 anni di servizio solo il 3,2%. Se si tiene conto, quindi, che nella popolazione INPS la % di persone con più di 20 anni di anzianità è del 54% sembra confermata la tendenza, evidenziata nell'indagine effettuata dall'Amministrazione a gennaio/febbraio 2014, che vedeva una maggior propensione a partecipare a queste iniziative da parte del personale con maggior anzianità di servizio.

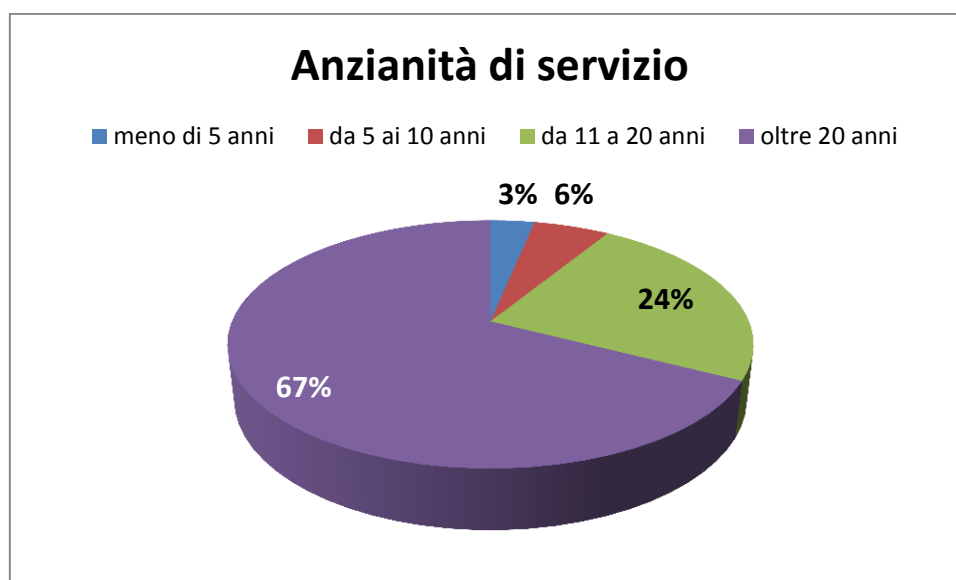


Tavola 3

Infine, rispetto alla qualifica, la Dirigenza rappresenta il 2,9% dei rispondenti, tendendo quindi a risultare partecipativa in misura maggiore tenendo conto che la medesima percentuale, nella popolazione INPS, si attesta solo al 1,75% dell'intero personale in forza.

D. I risultati

Prendendo in considerazione **le aree di indagine del questionario**, si nota come, considerando una scala di misurazione del "grado di benessere" che va da 1 a 6, **molte di queste si collocano in una fascia alta** (media di tutti gli items superiore a 4), in particolare quella **relativa all'assenza di discriminazioni**, che con un **punteggio medio di 4,8** denota come questa problematica possa dichiararsi assente o debolmente presente nell'Istituto.

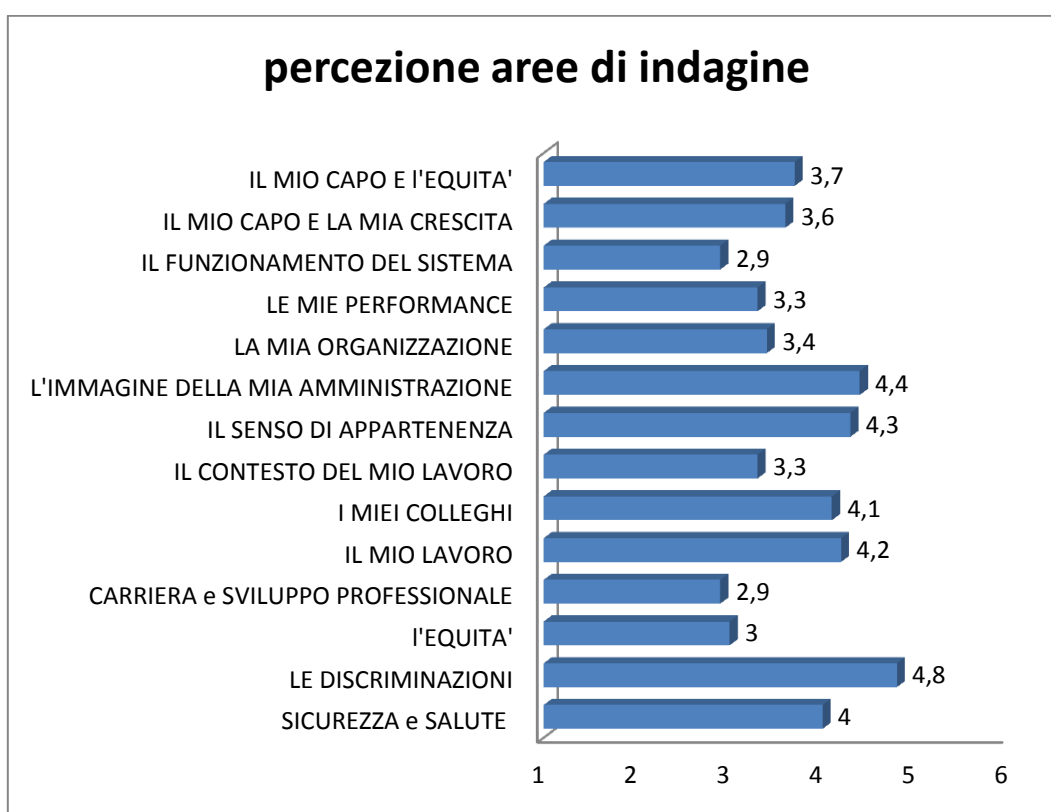


Tavola 4

A seguire le aree relative all' **"Immagine dell'amministrazione"** (4,4), al **"Senso di appartenenza"** (4,3), al **"proprio lavoro"** e ai **"rapporti con i colleghi"** (4,2 e 4,1), che, come emerso nel questionario costruito dalla D.C. Organizzazione a somministrato a gennaio al personale INPS, rappresentano **aree positive e fonte di benessere** più che di malessere per i dipendenti.

Parimenti alcune aree tematiche ottengono invece un punteggio medio pari o inferiore a 3: sono quelle della **“carriera e sviluppo professionale” (2,9)**, il **“funzionamento del sistema di valutazione” (2,9)** , **“l’equità” (3)**. Si tratta delle aree con maggiore criticità dove sembrano annidarsi possibili fattori di malessere e insoddisfazione.

In particolare le due tavole seguenti mostrano i punteggi medi di alcuni items.

Nella tavola 5 sono evidenziati i **punteggi medi più bassi**, (inferiori al 3) che rappresentano i punti critici di malessere del personale INPS.

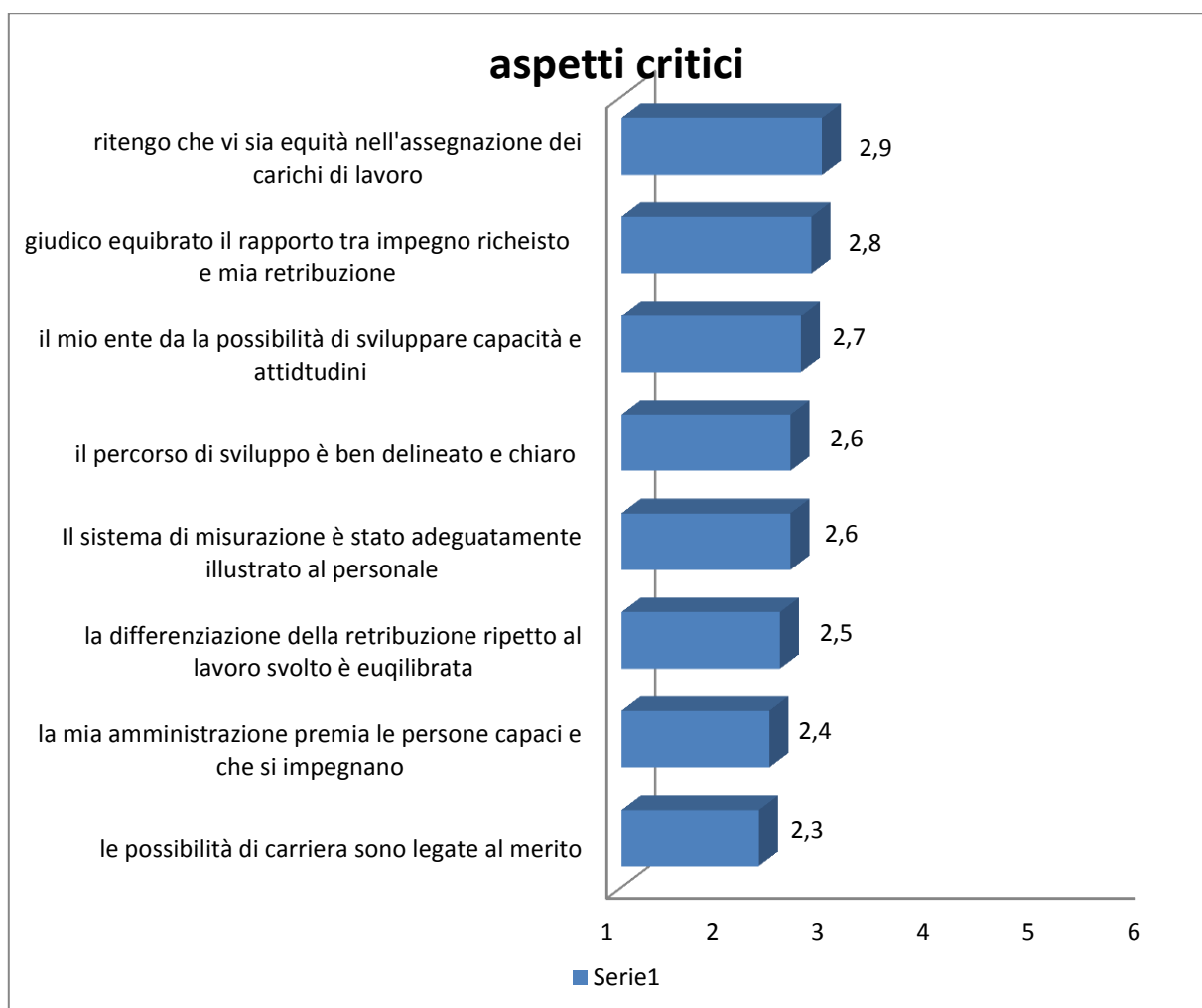


Tavola 5

I dati sembrano evidenziare che i dipendenti percepiscono in maniera insoddisfacente l'effettiva possibilità di sviluppo professionale e di carriera, carente il livello di equità nell'assegnazione dei carichi di lavoro e inadeguati i criteri meritocratici reali. In particolare i dipendenti che hanno compilato il questionario non ritengono che le possibilità di carriera siano legate al merito (2,3, il punteggio più basso in assoluto, con il 57% dei rispondenti che dichiarano di essere per nulla o poco in accordo con l'affermazione) e che non venga premiato l'impegno profuso (2,4, il punteggio più basso con il 54% di persone per nulla o poco in accordo).

La tavola 6 mostra **invece i punti di forza** (punteggi medi superiori a 4), che rappresentano i fattori motivanti per il personale INPS.



Tavola 6

Oltre che la già citata assenza di discriminazioni, essi sono caratterizzati, dai **rapporti con i colleghi**, dal **senso di appartenenza** e dalla **consapevolezza di svolgere un ruolo utile alla collettività**, dall'**autonomia e dalle competenze possedute**, dalla stima per il capo diretto alla possibilità di prendere sufficienti pause e al rispetto del divieto di fumo.

Il questionario chiedeva ai rispondenti anche di attribuire, sempre su di una scala da 1 a 6, **il grado di importanza** che ciascuna delle aree tematiche riveste nella determinazione delle condizioni di benessere organizzativo.

Il dato era presente anche nel questionario distribuito a gennaio/febbraio 2014, anche se in modo più dettagliato, per ciascun item e non soltanto per area tematica. I risultati di oggi confermano sostanzialmente quanto scaturito

nella prima indagine: tutte le aree infatti sono ritenute più importanti di quanto esse vengano percepite nella realtà lavorativa.

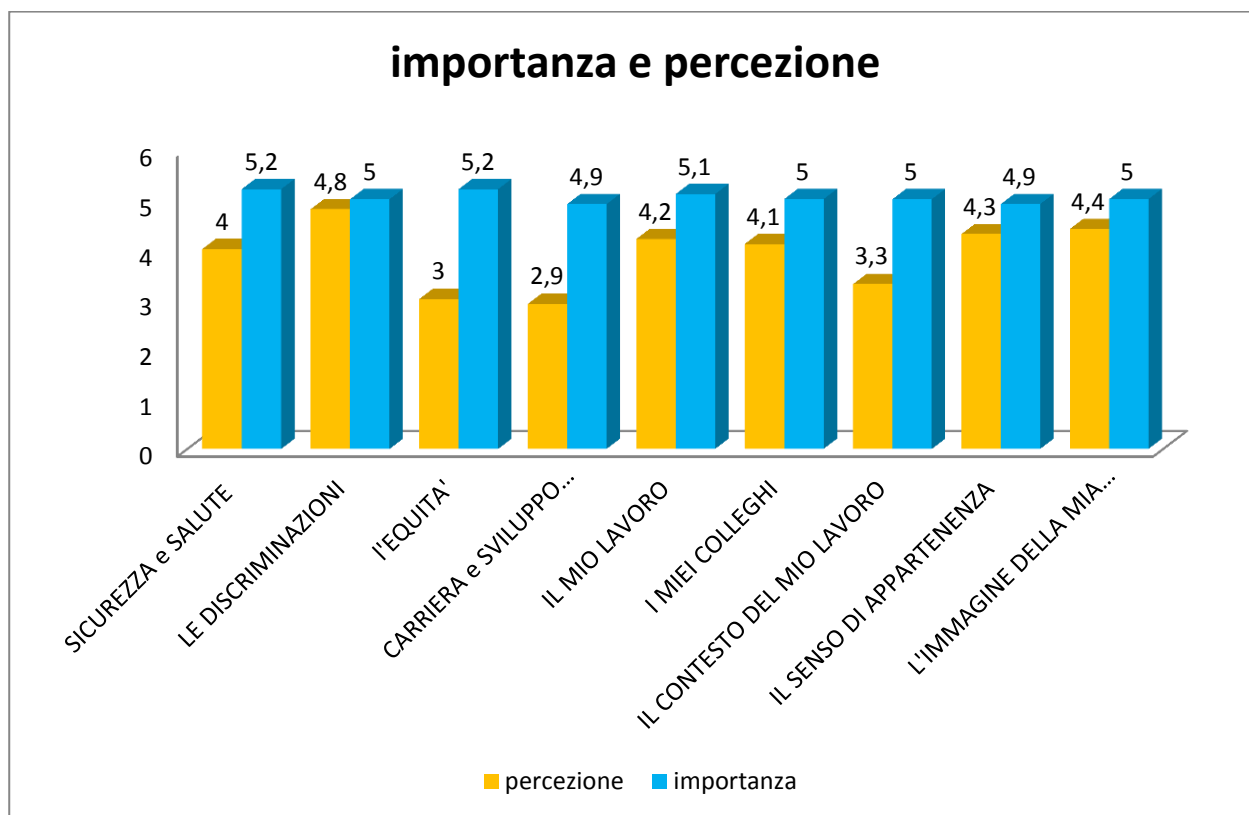


Tavola 7

Il divario più evidente si nota ad **equità (2,2)**, **carriera e sviluppo (2)** e **contesto di lavoro(1,6)**.

Tale divario, che può essere rappresentato come possibile "indice di malessere", e mostra gli ambiti dove sarebbe auspicabile intervenire, in quanto di grande importanza per le persone, ma scarsamente percepiti come presenti nella realtà lavorativa.

E. Le differenze anagrafiche e funzionali

1) Genere

Dal punto di vista di genere non si notano differenze di rilievo se non una minore soddisfazione generalizzata delle donne rispetto agli uomini su quasi tutti gli ambiti, accompagnata da una generale maggior attribuzione di importanza su tutti gli ambiti, ma le differenze restano nell'ambito di 0,3, 0,4 punti e sono quindi poco significative.

2) Età e anzianità di servizio

Dal punto di vista dell'età si nota un fenomeno che vede la fascia di età più giovane generalmente più soddisfatta su tutti gli ambiti rispetto alle altre fasce di età, in particolare per alcuni item che si riferiscono alle tematiche legate allo sviluppo, alla valutazione e al rapporto con il capo diretto

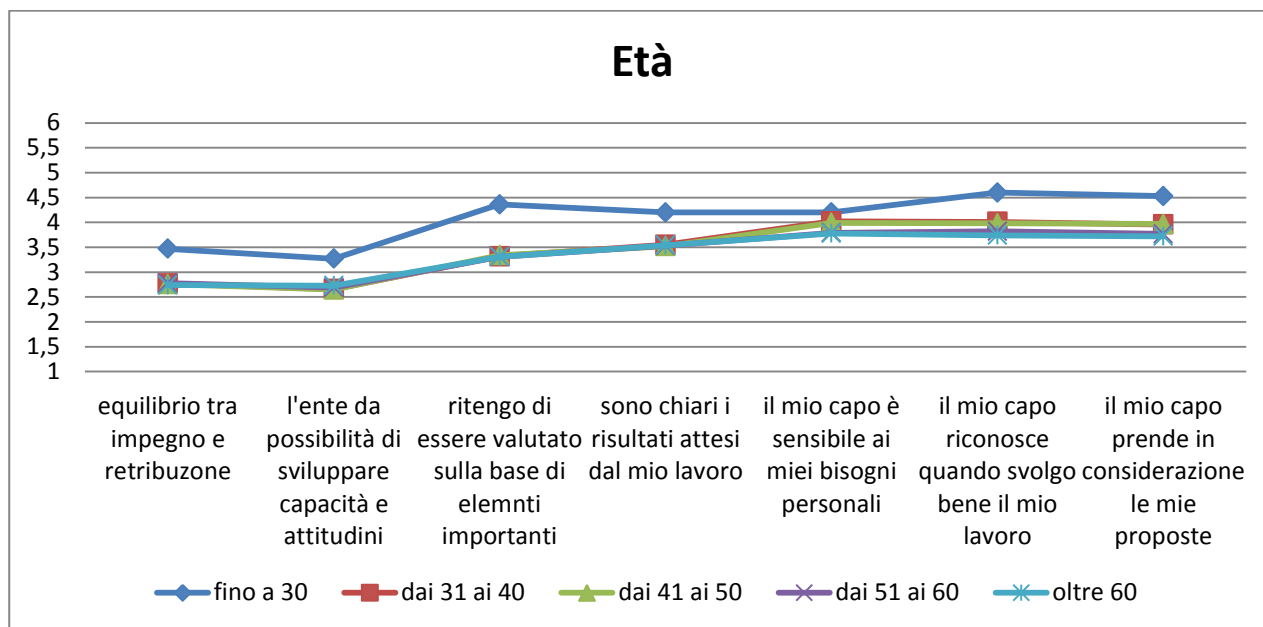


Tavola 8

Il medesimo fenomeno si ripete riguardo alla variabile anzianità di servizio, anche se meno accentuato

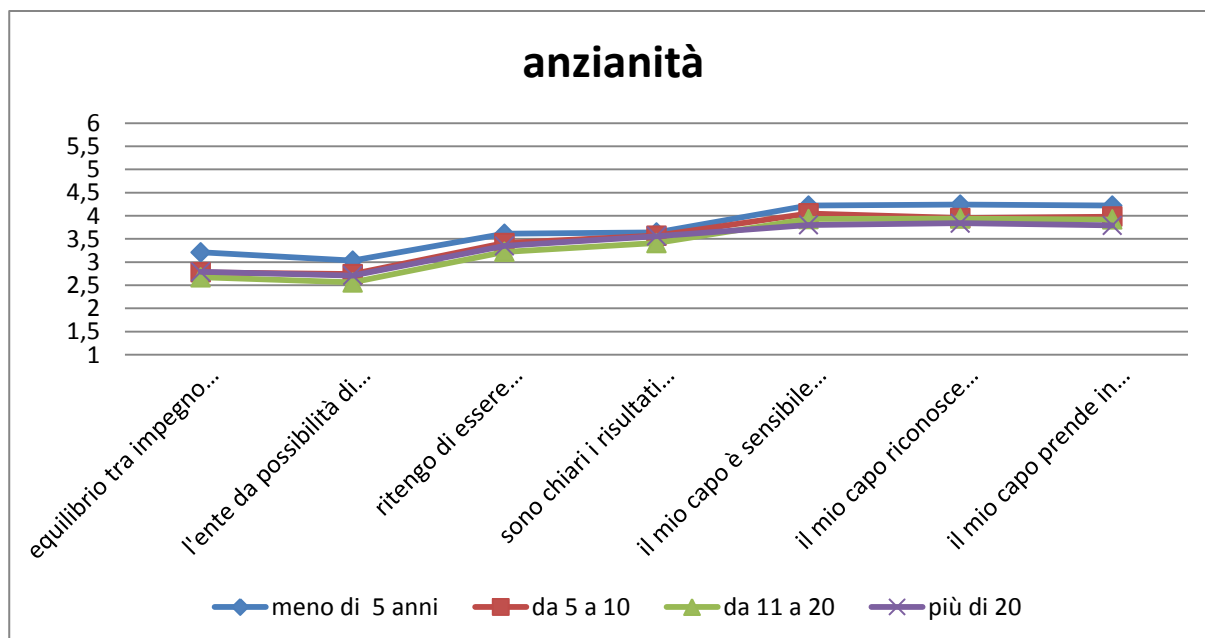


Tavola 9

3) Qualifica funzionale

Il questionario permetteva di differenziare soltanto fra due gruppi: **dirigenti e non dirigenti**. Questa differenziazione ha prodotto risultati significativi in termini di livello di benessere percepito, in sostanziale accordo con quelli ottenuti nell'indagine precedente, **mostrando molti fenomeni di grande interesse** che vengono qui di seguito analizzati

3.1) La distribuzione anagrafica

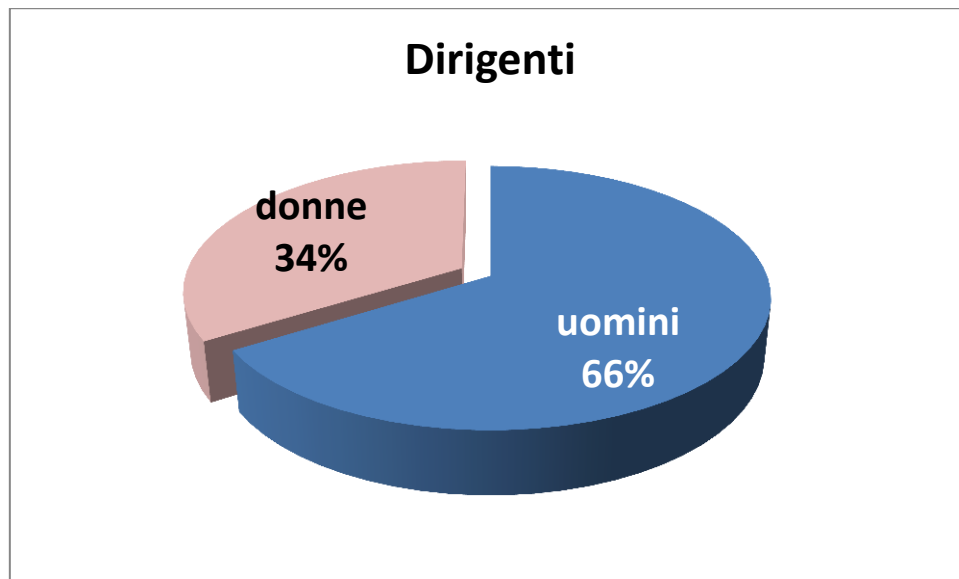


Tavola 10

Tra i dirigenti il sesso maschile risulta più numeroso, quasi i tre quarti dei dirigenti che hanno risposto sono maschi, contro il solo 44% della totalità del campione

Il gruppo dei dirigenti risulta leggermente più vecchio rispetto ai non dirigenti: i dirigenti con età superiore a 50 anni sono il 65%, contro il 61% dei non dirigenti

Riguardo all'anzianità di servizio invece i dirigenti con più di 20 anni di servizio sono leggermente inferiori (60%) ai non dirigenti (68%), mentre quelli con meno di 5 anni di servizio sono più numerosi (9% contro il 3% dei non dirigenti)

3.1) Importanza degli ambiti di indagine e qualifica

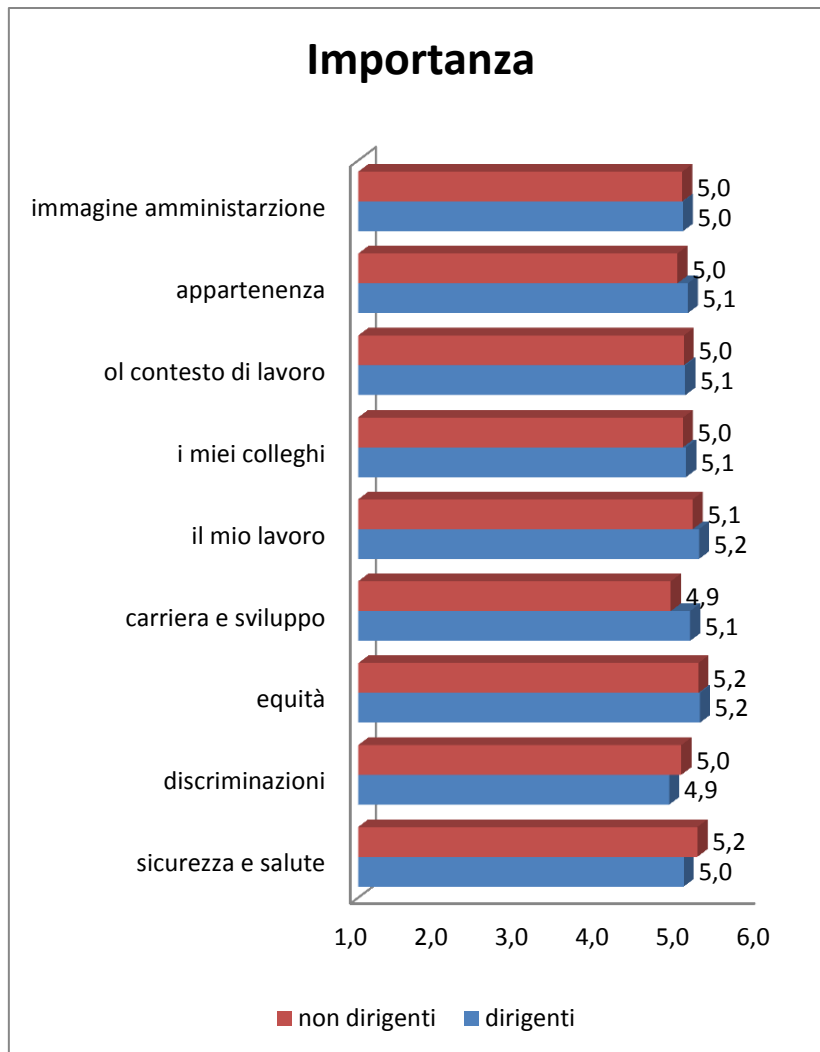


Tavola 11

Tutto il personale attribuisce molta importanza a tutti gli ambiti di indagine, le differenze fra qualifiche sono irrilevanti, anche se si nota come **il personale non dirigente attribuisca più importanza all'area sicurezza e salute e stress lavoro correlato e all'assenza di discriminazione**, mentre il personale con qualifica **dirigenziale attribuisce più importanza al fattore carriera e sviluppo**.

3.2) La percezione di benessere del personale dirigente

Prendendo in considerazione i diversi ambiti di indagine si vede che per l'area **SALUTE E SICUREZZA**, che si è visto essere più importante, anche se leggermente, per il personale non dirigenziale rispetto ai dirigenti, la **percezione di adeguatezza e quindi di soddisfazione rispetto ai vari fattori compresi nell'area stessa è superiore tra i dirigenti**, essi infatti ritengono di **aver ricevuto formazione appropriata sui rischi e sulla**

prevenzione e ritengono il proprio luogo di lavoro sicuro in misura di 0,7 punti rispetto ai non dirigenti, anche ritmi di lavoro e pause vengono percepiti come più adeguati dai dirigenti rispetto al restante personale, mentre dirigenti e non dirigenti ottengono punteggi simili solo per quanto riguarda l'avvertire situazioni di malessere psicofisico sul luogo di lavoro,

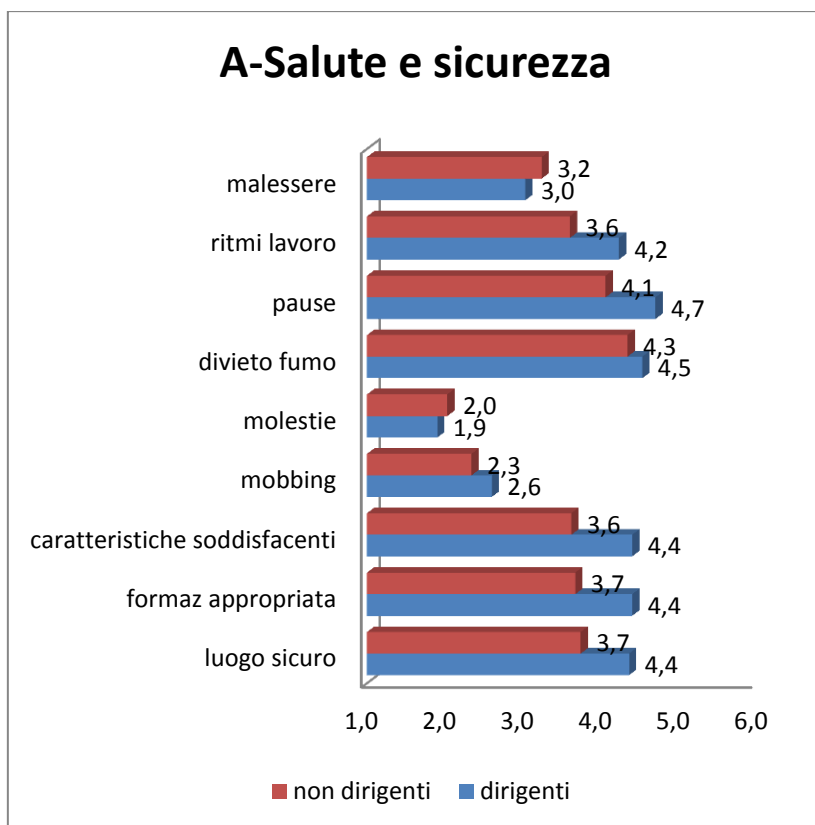


Tavola 12

Riguardo all'area delle **DISCRIMINAZIONI**, come abbiamo visto tutto il personale rinviene in massa l'assenza di discriminazioni di ogni tipo, **il gruppo dei dirigenti lo ritiene in ancor maggior misura per quasi tutti gli ambiti**, con l'esclusione dell'età e del genere, dove i due gruppi si equivalgono

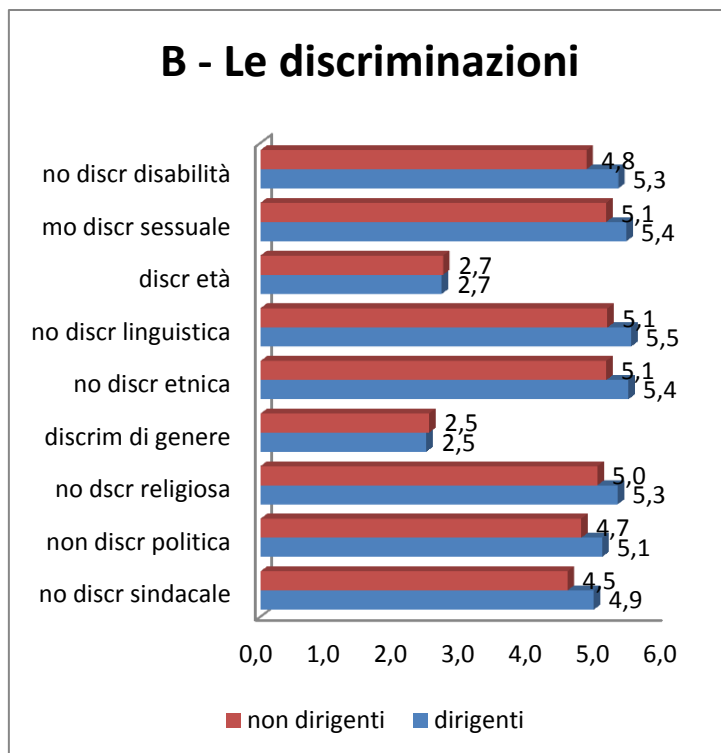


Tavola 13

Le differenza si fanno evidenti analizzando le aree dell'**EQUITA'** e della **CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE**

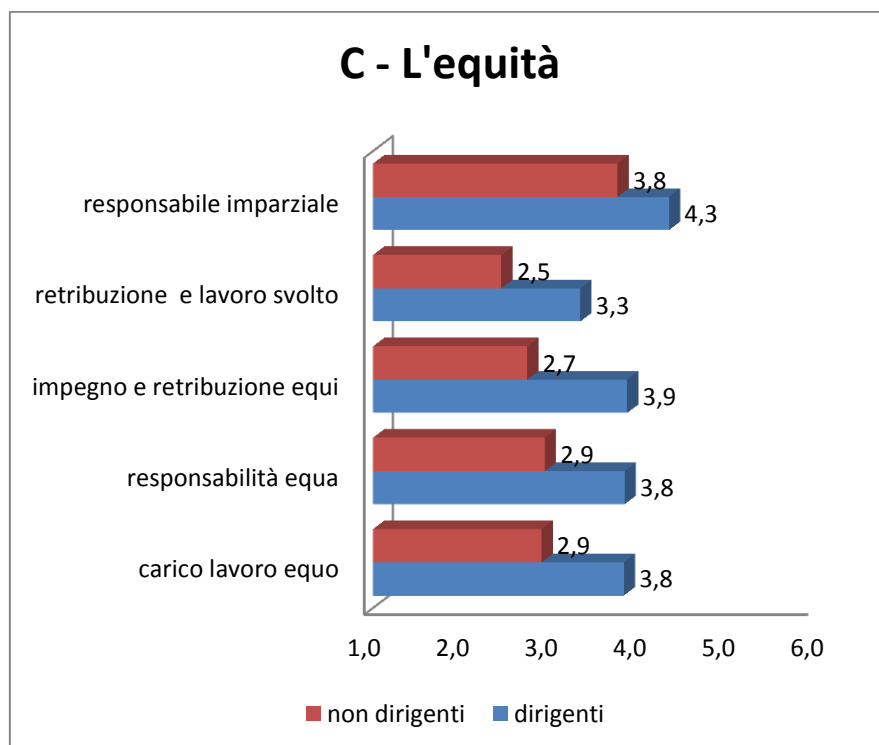


Tavola 14

Per quanto concerne **l'equità** si nota una differenza di **1,2 punti rispetto all'equilibrio percepito tra retribuzione ed impegno profuso**, e per tutti gli altri item le differenze sono intorno ai 0,9, 0,8 punti, mostrando quindi **una percezione molto diversa fra i due gruppi riguardo a questa tematica**

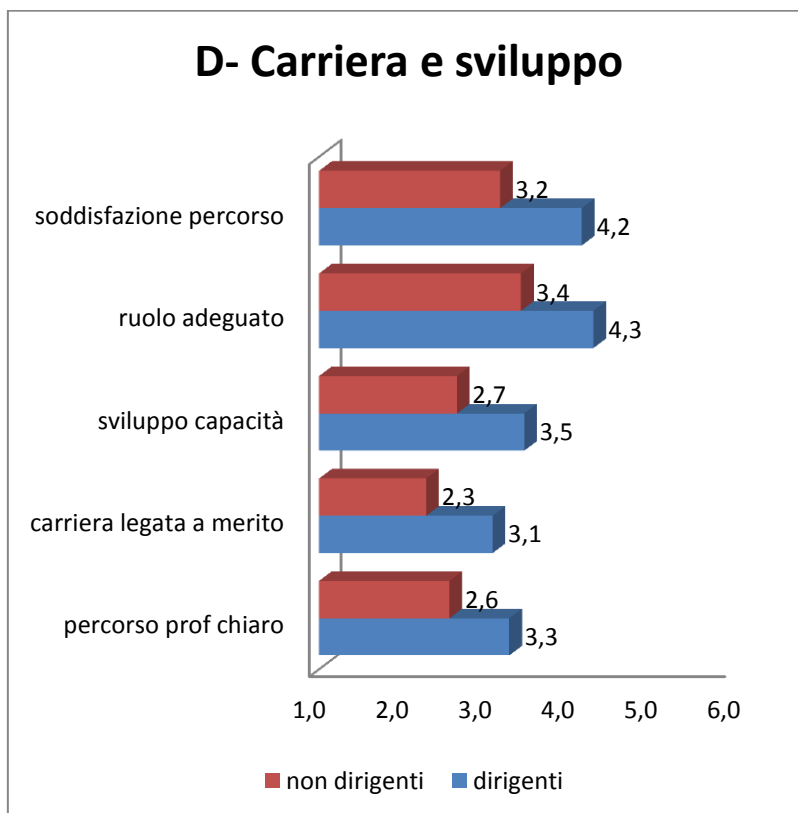


Tavola 15

Riguardo all'area **carriera e sviluppo** i **dirigenti si dichiarano soddisfatti del percorso professionale fino a questo momento raggiunto** con una differenza di un punto rispetto a non dirigenti (4,2, contro 3,2), **sono soddisfatti per il ruolo svolto che ritengono adeguato al loro profilo professionale** (4,3 contro il 3,4 del restante personale), per tutti gli altri item, pur presentando valori superiori a quelli dei non dirigenti, anche il gruppo dei dirigenti non raggiunge il punteggio 4, in particolare per quanto riguarda la percezione che la carriera sia legata al merito, che rappresenta la criticità maggiore in assoluto con 2,3 per il personale non dirigente, anch'essi raggiungono un punteggio di 3,1, *che mostra come questo fattore non possa essere considerato un punto di forza per la totalità del personale INPS*

Riguardo alla valutazione del **PROPRIO LAVORO**, le differenze si fanno meno evidenti, in particolare l'**autonomia percepita nel lavoro è identica e superiore al 4 per ambedue i gruppi**.

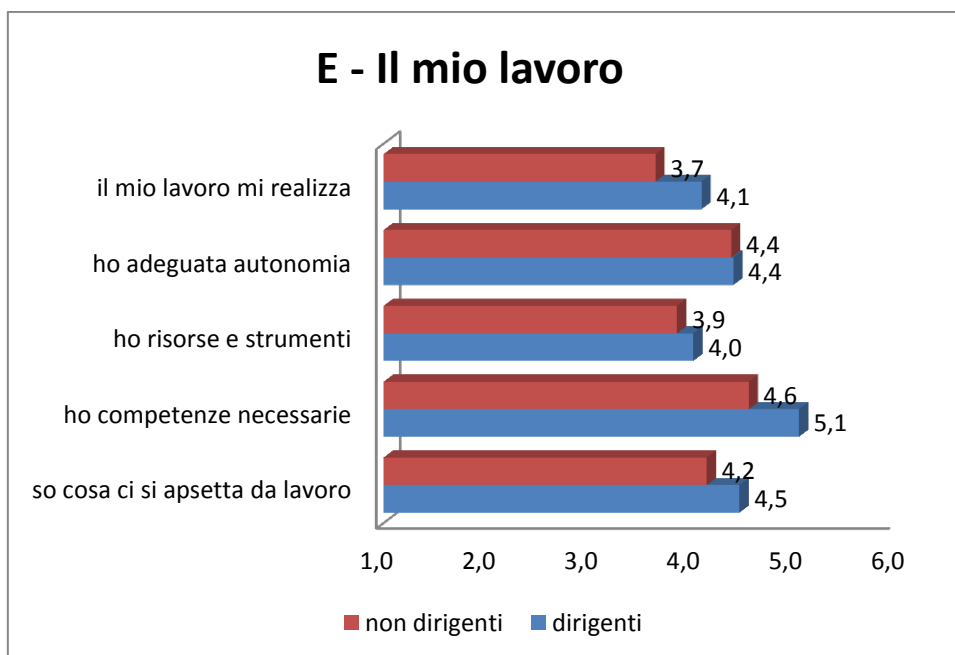


Tavola 16

Differenza poco marcate anche per l'ambito relativo ai **RAPPORTI CON I COLLEGHI**, area positiva per la totalità del personale

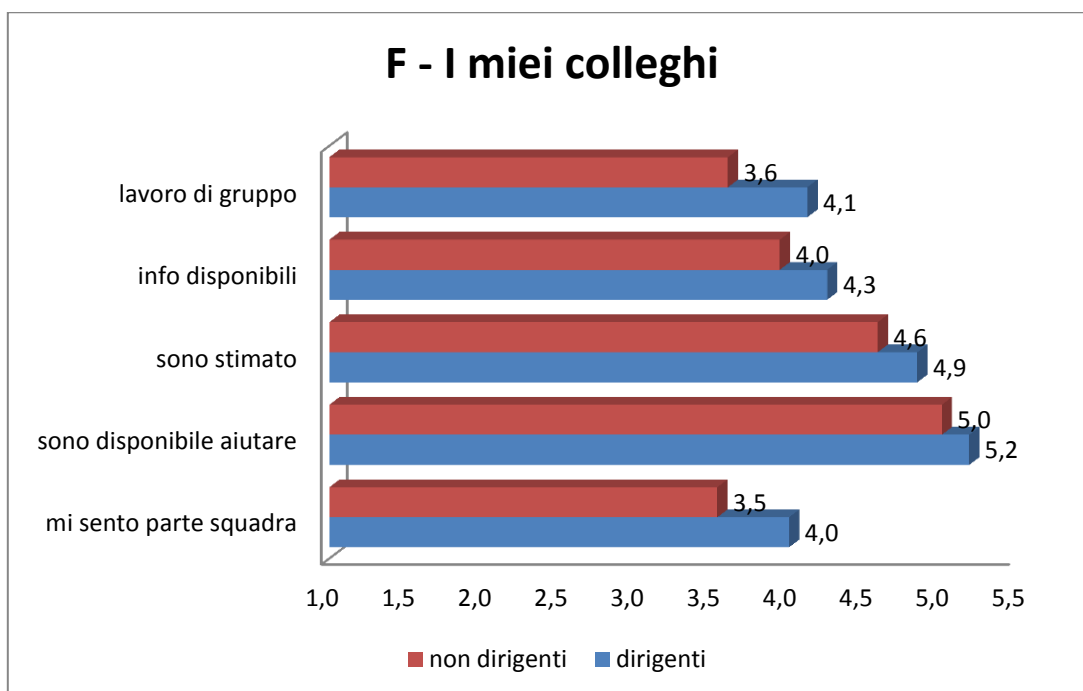


Tavola 17

Valutando invece **l'adeguatezza del CONTESTO DI LAVORO** dove sono inseriti (area all'interno della quale nessun punteggio raggiunge il 4, e quindi non considerabile di eccellenza), si notano alcune **differenza significative**, (nell'ordine di 0,6 punti) riguardo alla **percezione che l'organizzazione investa sulle persone con adeguata formazione e che i ruoli di ciascuno siano ben definiti**

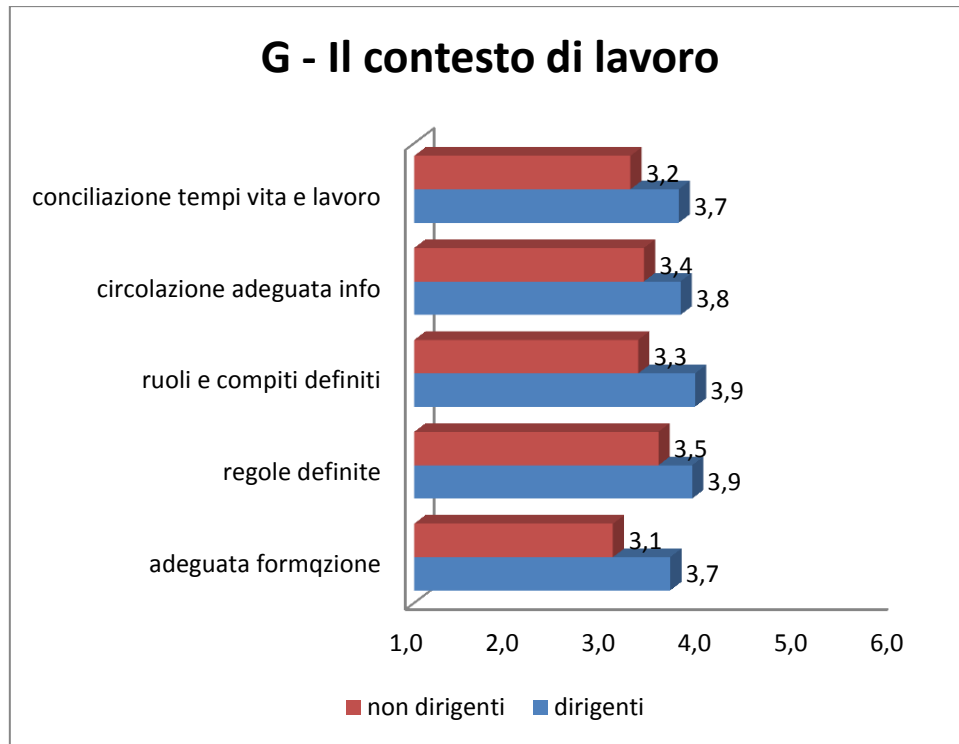


Tavola 18

Le differenza si fanno di nuovo **poco evidenti** analizzando l'area relativa al **SENSO DI APPARTENENZA**, che abbiamo visto essere un punto di forza in termini di soddisfazione e benessere per tutto il personale INPS. Anche in questo caso il gruppo dei dirigenti si mostra maggiormente dotato di senso di appartenenza, ma con differenza poco marcate

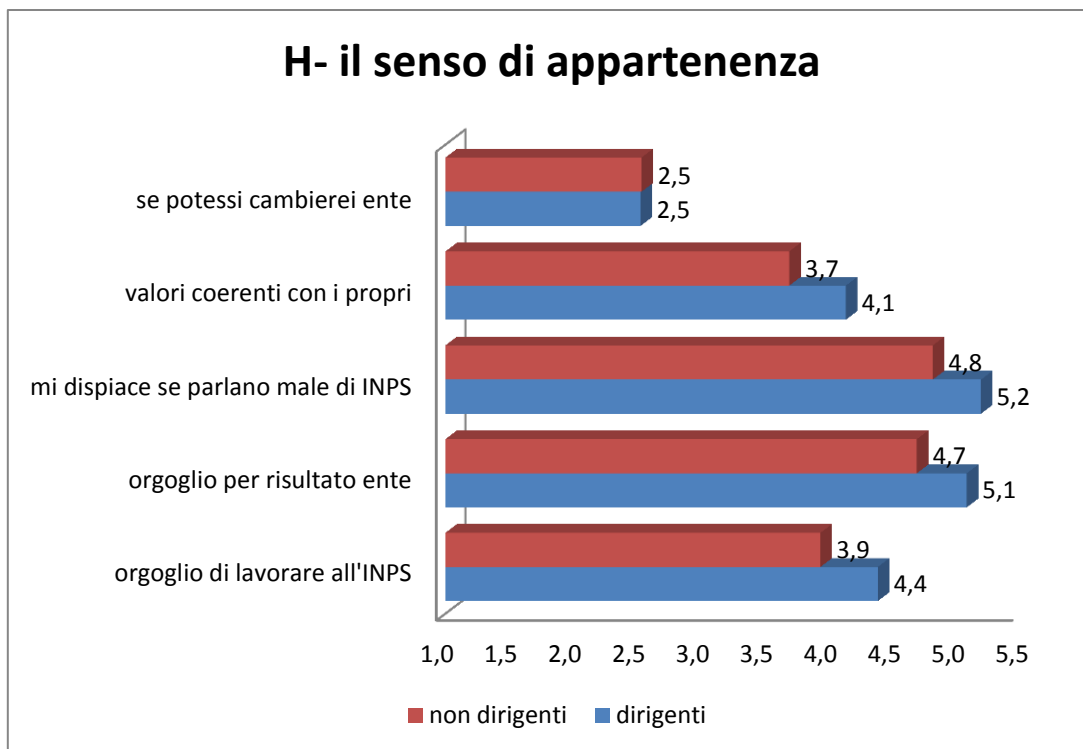


Tavola 19

Lo stesso vale per l'area di indagine relativa **all'IMMAGINE DELLA MIA AMMINISTRAZIONE**, in particolar **sull'importanza del ruolo sociale dell'INPS**, che si conferma un punto di forza e fonte di soddisfazione per tutto il personale a prescindere dalla qualifica ricoperta

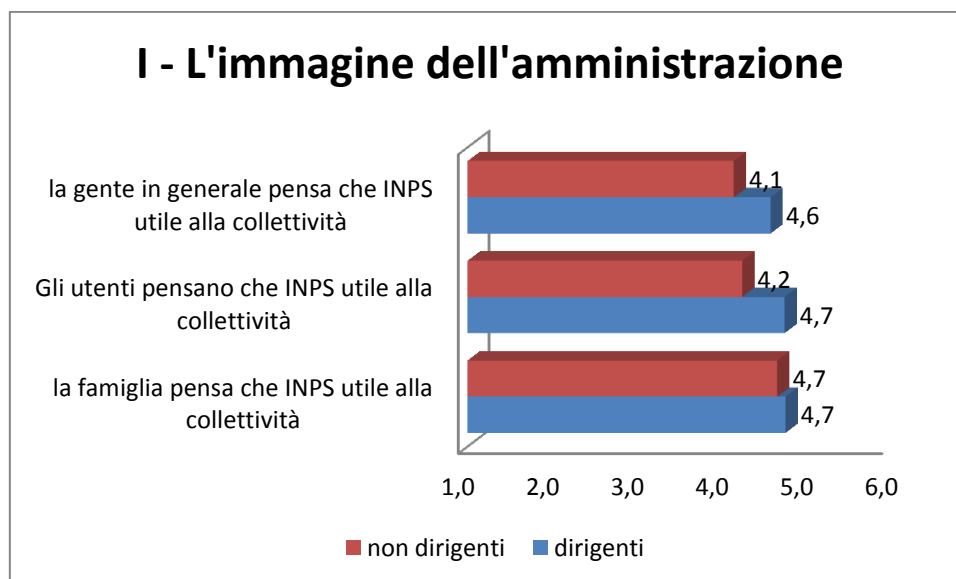


Tavola 20

Passando ora all'analisi sul **grado di condivisione del sistema di valutazione**, le differenze fra i due gruppi ritengono a salire.

Rispetto all'area di indagine relativa alla **condivisione e conoscenza di obiettivi e strategie dell'organizzazione** INPS il gruppo dei dirigenti distacca quello dei non dirigenti di 0,7 punti riguardo alla **conoscenza delle strategie** e di 0,6 punti per tutti gli altri fattori

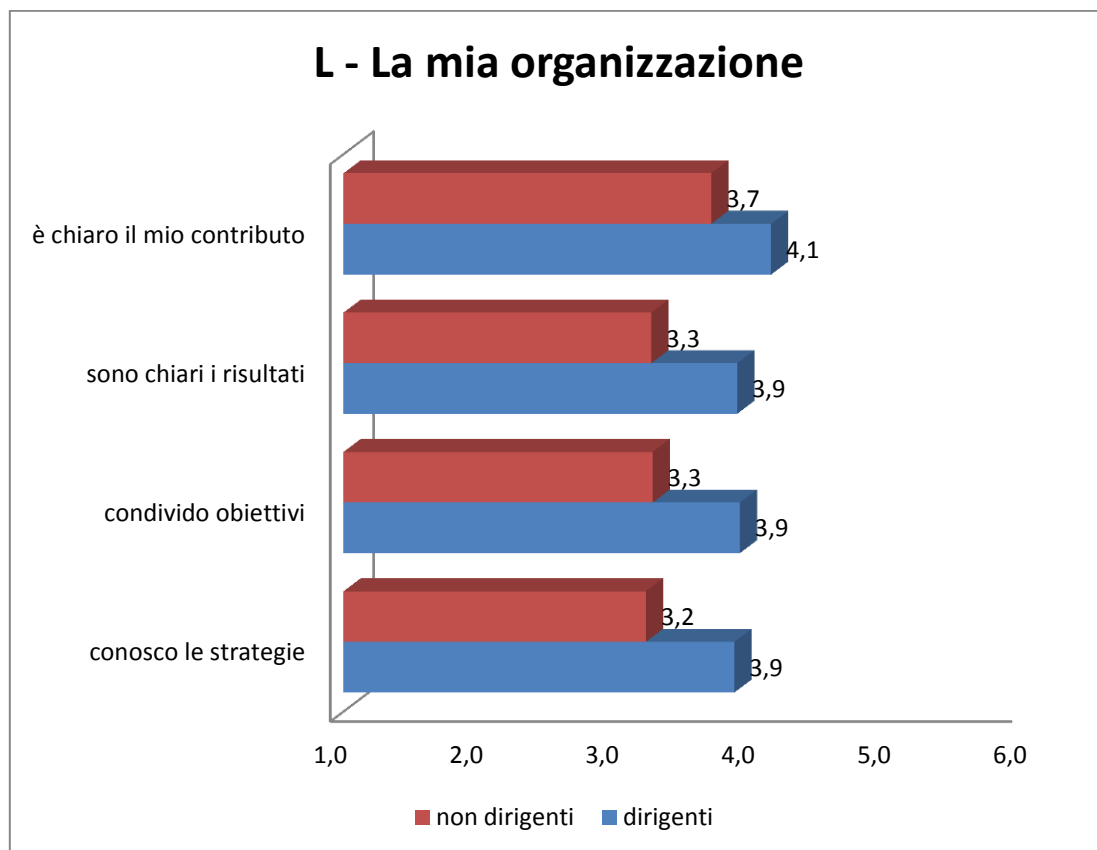


Tavola 21

Rispetto all'area relativa alla **misurazione delle PERFORMANCE** i risultati sono piuttosto simili, anche se leggermente superiori per il gruppo dei dirigenti, nessuno degli item raggiunge il punteggio 4, non si tratta quindi di un'area considerabile un punto di forza a prescindere dalla qualifica rivestita

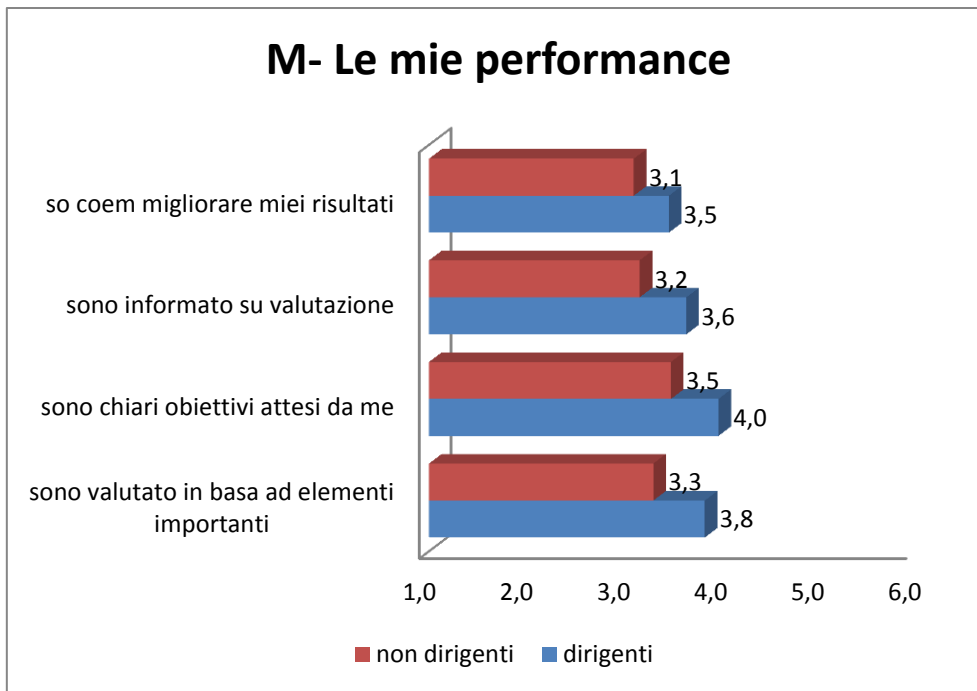


Tavola 22

Le differenza riprendono a crescere quando si osserva invece il **FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE. Notevole la differenza sulla percezione che vengano premiate le persone capaci** (da 2,4 del personale non dirigente al 3,2 dei dirigenti) e sull'adeguata illustrazione del sistema di valutazione

Anche in questo caso si tratta di un'area non considerabile un punto di forza per il personale nel suo complesso, ed un punto di grave debolezza (con due punteggi inferiori al 3) per il personale non dirigenziale

N - Il funzionamento del sistema

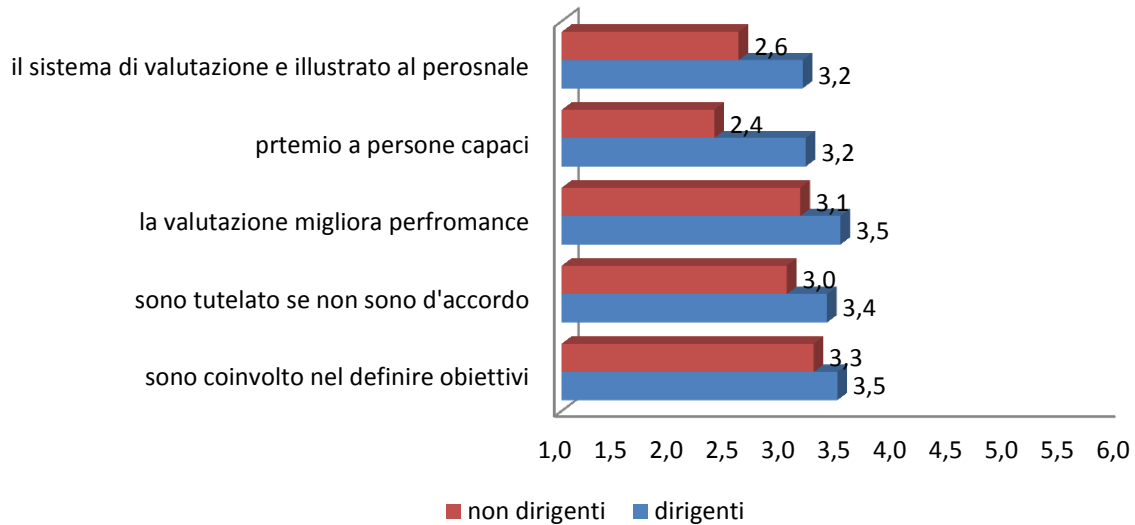


Tavola 23

L'ultima parte del questionario è dedicata alla **valutazione del CAPO DIRETTO**.

Come si è visto si tratta di un'area tutto sommato positiva per il personale INPS nel suo complesso, in modo più marcato per quello con qualifica dirigenziale, che sembra apprezzare in modo marcato (con punteggi di gradimento superiori al 4) il ruolo del proprio capo nell'ascoltare i propri bisogni e nel riconoscere il valore del lavoro svolto

O - Il mio capo e la mia crescita

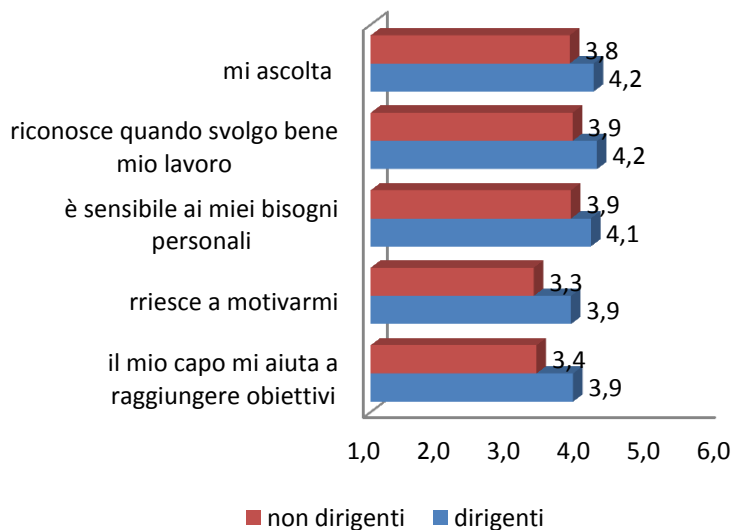


Tavola 24

La medesima tendenza riguarda la percezione **di EQUITA'** nel **comportamento del capo diretto**, con una leggera predominanza del gruppo dei dirigenti che raggiunge il punteggio medio di 4,6 nel dichiarare di avere stima del proprio capo e considerarlo una persona competente e di valore

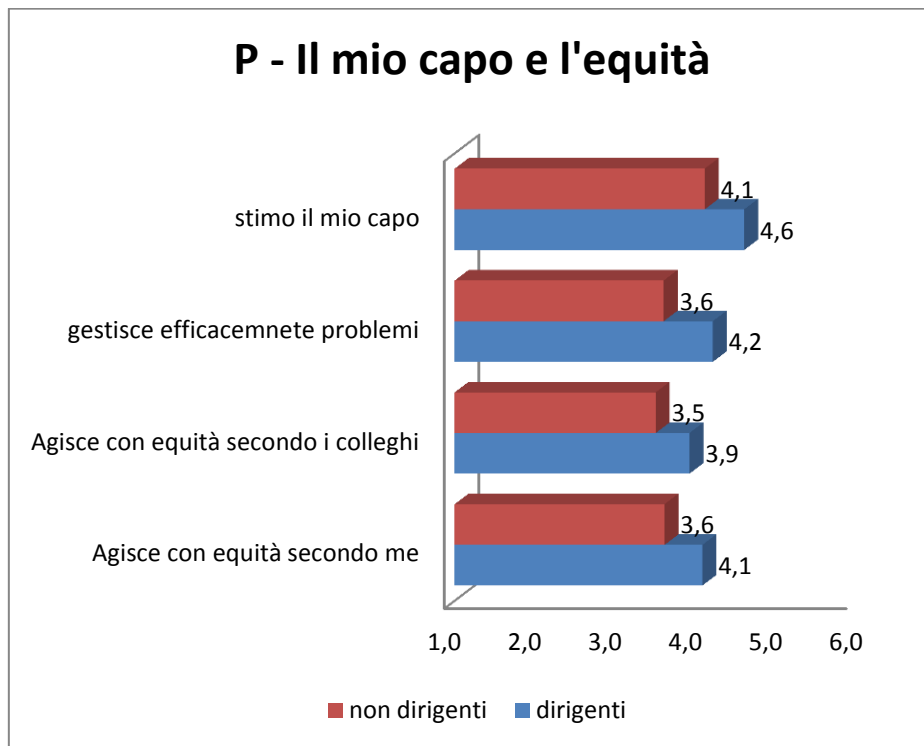


Tavola 25