

IL PROGETTO

Dal 20 ottobre 2015, e fino al 20 novembre successivo, il personale assegnato ad attività e strutture ordinarie dell'ente Regione Emilia-Romagna è stato coinvolto da un'indagine di rilevazione della percezione sul benessere aziendale, con l'obiettivo di evidenziare gli ambiti organizzativi in cui intervenire a favore del miglioramento della qualità della vita lavorativa nell'Ente e, conseguentemente, dell'efficienza ed efficacia dei risultati.

L'indagine, proposta dal CUG aziendale e promossa congiuntamente dalle Direzioni generali all'Organizzazione e Personale della Giunta e dell'Assemblea legislativa regionali, è stata curata dal Servizio Amministrazione e gestione – area benessere e welfare aziendali (PdA 2015 macro attività 1.1 "coordinamento e sviluppo progettuale della consultazione interna in tema di benessere organizzativo").

Il progetto è stato attuato utilizzando 2 strumenti di ascolto:

- **il questionario**, elaborato e validato dall'Anac, somministrato attraverso la piattaforma online gratuita di MiglioraPa-Dipartimento della Funzione Pubblica;
- **l'ascolto diretto**, per fornire precisazioni alle eventuali perplessità riguardo metodologia e obiettivi del progetto e per raccogliere maggiori elementi conoscitivi utili ad una lettura più "contestualizzata" dei risultati della rilevazione;

Il questionario ha indagato i 3 aspetti caratterizzanti il benessere lavorativo, individuati anche dalla L.150/2009 :

- **il benessere organizzativo** (sicurezza e salute, discriminazioni, equità, carriera e sviluppo professionale, il lavoro, i colleghi, il contesto lavorativo, il senso di appartenenza, l'immagine dell'amministrazione);
- **il grado di condivisione del sistema di valutazione** (nell'organizzazione dell'amministrazione e in relazione alla performance individuale);
- **la valutazione del superiore gerarchico** (inteso come persona preposta gerarchicamente all'assegnazione degli obiettivi e alla successiva valutazione della performance individuale)

La somministrazione è stata accompagnata da azioni di comunicazione attraverso:

- **lettera 12/10/15 dei direttori promotori Broccoli e Draghetti**, con cui sono stati forniti i presupposti e gli obiettivi dell'indagine;
- **news in Internos** – la intranet aziendale (12/10; 20/10, 11/11/2015 e di pubblicazione della presente rendicontazione)
- **risposte e specifiche a contatti di singoli** attraverso casella di posta elettronica dedicata "benesserer@regione.emilia-romagna.it" e/o via telefono e/o nella formula di "commento" alle news Internos
- **9 incontri di informazione e confronto diretto con il personale** (2/11-sede di Moro 21 BO; 3/11-sede di Agra BO; 4/11-sede di Moro 66 BO; 5/11 sede Fiera 8 BO; 6/11- sede Moro 50 BO; 9/11-sede Moro 30 BO; 11/11 sede in PC; 16/11-sede in RE; 18/11-sede di Moro 18 BO)

IL QUESTIONARIO

Ad ognuno dei 2.656 collaboratrici e collaboratori regionali invitati è stato spedito alla personale email di servizio un link di accesso al questionario online di tipo "univoco" (ossia unico, specifico per ogni singolo utente), così da garantire da un lato riservatezza e anonimato (collegamento email/link generato dalla piattaforma e gestito da un unico amministratore di sistema individuato dal Servizio informativo informatico regionale) e dall'altra una unica possibilità di risposta (evitando che il singolo potesse esprimersi più volte e così inquinare i risultati finali).

Il questionario **ha proposto 83 affermazioni, a risposta non obbligatoria, sulle quali si è chiesto di esprimere la propria condivisione o il proprio disaccordo** secondo la scala di misurazione Likert, **graduando la propria risposta con un valore da "1 - assolutamente in disaccordo con quanto affermato" a "6 - completamente d'accordo con quanto sostiene l'affermazione"**.

I valori 1, 2 e 3, quindi, sono utilizzati per graduare una risposta di non condivisione.

I valori 6, 4 e 5, invece, sono utilizzati per graduare una risposta di accordo.

I valori intermedi 3 (parzialmente in disaccordo) e 4 (parzialmente d'accordo) rappresentano l'area intermedia tra l'accordo e il disaccordo.

A chiusura sono stati **chiesti anche alcuni dati anagrafici generici** (genere, contratto a tempo determinato o indeterminato; qualifica dirigenziale o non dirigenziale, fascia d'età anagrafica e fascia di anzianità di servizio), a risposta obbligatoria, necessari per le analisi statistiche e organizzative successive alla semplice rendicontazione.

Visto complessità e lunghezza del questionario, è stata prevista la possibilità di compilazione in più fasi temporali (sospensione e ripresa in più momenti).

Conclusa la compilazione, è stato previsto il "consolidamento" delle risposte attivando il tasto "invio". Il "consolidamento" della compilazione risulta possibile solo dopo aver indicato tutti i dati anagrafici, ma anche in assenza di detta azione le risposte fornite sono comunque state registrate.

I RISULTATI DEL QUESTIONARIO

La piattaforma online ha restituito gli accessi effettuati, compresi però anche quelli "multipli" (più accessi da un medesimo utente derivanti dalla riattivazione del link univoco a seguito di sospensione/i della compilazione).

Per individuare gli **"accessi univoci"** (uno per ogni singolo rispondente/utente) è stato quindi necessario un intervento di "depurazione" da parte dell'amministratore di sistema.

Gli "accessi univoci" così rilevati risultano essere tot. 1.639 (pari al 61,71 % degli invitati) e sono stati trasmessi allo staff del progetto con un file anonimo, ossia depurato anche da ogni riferimento di riconoscibilità individuale, email compresa.

Il file degli "accessi univoci" ha subito poi una ulteriore depurazione per individuare gli **"accessi univoci validi"**, eliminando le attivazioni al link da cui risulta l'assenza di qualsiasi risposta (le casistiche possono essere varie, dall'attivazione senza compilazione e successiva sospensione poi non ripresa all'attivazione link con compilazione sospesa e cancellata per scadenza della pagina internet)

Ai fine della presente rendicontazione sono risultati oggetto di analisi un tot. 1.471 "accessi univoci validi" (il 55,38% dei 2.656 invitati), di cui tot. 1.373 "consolidati" (accessi univoci validi che hanno consolidato le proprie risposte attivando il tasto "invio" alla fine del questionario) e tot 98 "incompleti" (accessi univoci validi che hanno fornito risposte senza però attivare l'azione di "invio")

Il rendiconto delle risposte contenute negli "accessi univoci validi" è rappresentato delle tabelle quì allegate e di seguito descritte:

- 1 tabella relativa ai dati anagrafici (con comparazione tra i dati del 2.656 invitati e i dati dei 1.471 rispondenti univoci validi – questa tabella contiene anche la riga/voce "non rilevato" corrispondente all'assenza di risposta a uno o più dati anagrafici da parte dei rispondenti con accesso univoco valido incompleto);
- 10 tabelle per all'area "benessere organizzativo" (1 tabella sull' importanza di ognuno dei nove ambiti proposti e identificati dalla lettera A alla lettera I, più 9 tabelle ognuna riguardante le specifiche affermazioni contenute in ognuno degli ambiti citati);
- 3 tabelle per all'area "il grado di condivisione del sistema di valutazione" (ambiti L, M e N);
- 2 tabelle per all'area "il grado di condivisione del sistema di valutazione" (ambiti O e P).

GLI INCONTRI DI INFORMAZIONE E CONFRONTO DIRETTO CON IL PERSONALE

Lo staff del progetto ha promosso e gestito 9 incontri con i colleghi regionali interessati, strutturati secondo la formula del dibattito/focus di approfondimento e **dedicati alle domande e segnalazioni** sul progetto, il questionario, le metodologie di rilevazione, gli obiettivi e qualsiasi altro elemento ritenuto utile approfondire.

Due gli obiettivi:

- favorire la più ampia partecipazione alla rilevazione, nella consapevolezza che maggiore è la quantità e qualità delle risposte, maggiore sarà la rappresentatività effettiva dei risultati dell'indagine stessa;
- raccogliere suggerimenti e considerazioni utili a una lettura più contestualizzata dei risultati finali del questionario.

Con questa finalità e avendo già rilevato la ricorrenza di alcune tematiche oggetto di "perplexità", ogni incontro si è aperto con una relazione introduttiva comune che ha seguito questo schema:

- perchè è stata avviata l'indagine, a chi è rivolta, in cosa consiste, come e quando;
- gli elementi anche tecnici messi in campo a garanzia della riservatezza, privacy e anonimato;
- garanzia di trasparenza del risultato;
- le possibili azioni conseguenti alla rilevazione.

I RISULTATI DEGLI INCONTRI

I molti e ampi interventi dei colleghi e colleghe intervenute (una media di circa 20 persone per incontro)

In sintesi, questi gli interventi in merito all'indagine:

- la tendenza di pensiero è che i risultati evidenzieranno essenzialmente ambiti di malessere più che di benessere, pensiero sostenuto dalle molte richieste relative all'effettivo anonimato delle risposte;
- anche il dato quantitativo dei "non rispondenti" è elemento sostanziale per una completa e corretta analisi dei risultati;
- le aspettative generate dall'aver avviato questa indagine devono trovare corrispondenza con azioni effettive di intervento nel breve e nel medio termine, per evitare che, come descrive anche la letteratura di settore, si rafforzino e/o nascano elementi di sfiducia;
- le azioni messe in campo per garantire l'anonimato nell'indagine favoriscono la partecipazione, ma contestualmente non permettono alcuni approfondimenti di settore (operativo e/o argomentativo); e per questo sarà opportuno attuare una seconda e più mirata fase di indagine;
- alcuni termini contenuti nel questionario risultano poco chiari e/o non contestualizzabili nell'ambiente di lavoro dalla RER, in qualche caso anche non condivisibili (in particolare "razza").

Queste, sempre in sintesi, le segnalazioni sull'ambiente di lavoro:

- molte le segnalazioni negative per il mancato ritorno sui risultati di precedenti indagini interne, per la carenza o incompletezza delle risposte a domande e segnalazioni del personale;
- contenuto e modalità applicative degli atti relativi al personale negli ultimi anni sono tendono ad essere percepiti dalla comunità regionale interna come di solo e autoritario controllo invece che di serena gestione;
- pur riconoscendo la qualità delle opportunità di conciliazione vita/lavoro e di alcune modalità di organizzazione del lavoro, sono stati evidenziati i molteplici ostacoli applicativi derivanti essenzialmente da personali visioni e discrezionalità applicativa, non omogenea nell'Ente, da parte della dirigenza;
- la diversità sostanziale degli ambienti di lavoro nell'Ente (direzioni) rende difficile se non impossibile procedure trasversali e omogeneità di trattamento;
- alta la richiesta di un'organizzazione del lavoro basata sui presupposti della partecipazione e condivisione, della costante e trasparente informazione; del rispetto della persona e delle sue esigenze; del riconoscimento della professionalità;
- opportuno in ogni caso dare maggiore ruolo all'area della formazione per favorire le professionalità interne, la loro riconoscibilità e il loro valore sia ai fini dei risultati sia ai fini della crescita economica di ogni singolo;
- a macchia di leopardo e tendenzialmente concentrati nelle sedi decentrate rispetto a Viale Aldo Moro/Viale della Fiera, sono stati evidenziati disagi percepiti (ma anche oggettivamente motivati) rispetto alla sicurezza del posto di lavoro.

E queste le proposte emerse:

- predisporre una nuova edizione di questa indagine nell'arco del 2016, tenuto conto anche del sostanziale cambiamento di contesto derivante dalle probabili modifiche organizzative nell'Ente e dall'arrivo di un numero considerevole persone provenienti da altre amministrazioni;
- proseguire l'indagine con ulteriori momenti di approfondimento, attraverso altri focus group e altre formule di ascolto, al fine di intercettare non solo gli ambiti ma anche gli ambienti su cui intervenire;
- dopo la rendicontazione dei risultati, e al di là della eventuale analisi specialistica da parte del settore statistico, avviare nel breve termine momenti collettivi, anche con la presenza/partecipazione dei "decisori", a favore di una condivisa e partecipata analisi dei risultati e individuazione degli strumenti e interventi da mettere in campo.