

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE INTERNA “28 DOMANDE PER IL TUO BENESSERE”

1) PRESENTAZIONE ED OBIETTIVI DELL'INDAGINE

L'Area Stampa, Comunicazione & Rapporti con il Cittadino – Servizio di *Customer Satisfaction* ha elaborato un questionario teso all'analisi del clima, della motivazione e della soddisfazione del personale interno.

Ciò in relazione alle importanti funzioni di raccordo con l'ambiente esterno proprie della Prefettura ed ai riflessi che un maggiore benessere interno può avere nelle attività di carattere operativo e amministrativo che si articolano in frequenti rapporti con imprese, enti locali, pubbliche amministrazioni, sindacati, forze di polizia, forze politiche, associazioni di categoria ed altri gruppi di interesse organizzati, nonché con “semplici cittadini”.

Lo scopo è stato quello di evidenziare con sufficiente precisione aspettative e percezioni in relazione ai vari fenomeni del “mondo” Prefettura, con l'obiettivo di fotografare, comprendere meglio e – se possibile – correggere e migliorare quanto sta accadendo nei nostri Uffici.

Così, con una sorta di “diagnosi”, si è cercato di far emergere aree di successo, aree di criticità e atteggiamenti psicologici dominanti e, di conseguenza, i reali spazi di intervento presenti al momento attuale.

Questo potrà consentire di modificare o confermare decisioni già prese per ottenere migliore funzionalità operativa all'interno e maggiore riconoscimento e “prestigio” sia interni che esterni. Offrirà inoltre la possibilità di indirizzare successive indagini e di sviluppare, con la comunicazione interna e l'orientamento decisionale, una “coscienza dell'appartenenza” aderente alla realtà di Siena.

È stata un'occasione per esprimere il proprio punto di vista sul cambiamento organizzativo in atto, fornendo un contributo personale alla progettazione ed al miglioramento del proprio ambiente di lavoro, e quindi per dare elementi di riflessione al Prefetto ed al Vicario.

2) LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Per meglio centrare gli obiettivi dell'indagine si è ritenuto opportuno utilizzare lo strumento del questionario autocompilato in quanto consentiva:

- una relativa celerità nella distribuzione, svolta in modo nominativo ed accompagnata da un foglio contenente le necessarie istruzioni, nonché alcune note sintetiche sulla natura e scopo dell'indagine;
- possibilità di autocompilazione;
- possibilità di riconsegna in un luogo ed in un momento prestabilito ed "appartato", e preventivamente comunicato (l'Area Stampa e Comunicazione della Prefettura);
- assenza dell'intervistatore, che permette di evitare condizionamenti;
- tempo a disposizione, che consente all'intervistato una maggiore "meditazione", con la possibilità di scegliere il momento più opportuno per rispondere;
- quasi impossibilità di verificare l'identità dell'intervistato dalla mera lettura del questionario;
- costo totale decisamente di lieve entità.

I destinatari dell'indagine sono stati tutti i dipendenti della Prefettura di Siena, esclusi i dirigenti, "recapito" prioritario dei risultati dell'indagine stessa.

L'iniziativa avrà una cadenza annuale o biennale per verificare i cambiamenti intervenuti e, in modo mediato, gli obiettivi raggiunti.

3) IL QUESTIONARIO UTILIZZATO

Per comodità e praticità, essendo questo il primo tentativo del genere, sono state sintetizzate 28 domande, non certo esaustive dell'"universo" Prefettura, ma capaci di offrire un panorama il più possibile completo ed aderente alla realtà.

Le domande sono state proposte in forma chiusa e diretta.

Per la maggior parte delle domande erano possibili 4 risposte con l'opportunità di aggiungere osservazioni personali. Le quattro risposte in genere erano due positive e due negative.

L'intento è stato quello di misurare:

- Il senso di appartenenza;
- La percezione del luogo e dell'ambiente di lavoro;
- La condizione delle relazioni interpersonali;
- La verifica sulla dotazione tecnica;
- Il processo di comunicazione interna;
- Lo stile della *leadership*.

Il questionario è stato suddiviso in due parti: la prima parte, "Tu e l'Amministrazione", prevedeva 17 domande, le cui risposte consentono di definire

l'attuale percezione dell'Ufficio nel suo complesso e cosa è desiderabile ottenere; la seconda parte, "Tu, il tuo Dirigente, la tua Area", invece, ci offre il modello direzionale prevalente nell'organizzazione e specifica la dimensione relazionale del singolo con il proprio dirigente.

Sotto il profilo contenutistico, nella prima parte vengono definiti il senso di appartenenza e gli eventuali aspetti motivazionali allargati anche allo "stress", inteso come sensazione di benessere o di disagio percepiti all'interno dell'ufficio (fattori relativi all'ambiente, alle strutture, agli strumenti, ai supporti fisici, alla dimensione relazionale del singolo in rapporto all'ambiente di lavoro, ecc.).

La seconda parte cerca di approfondire il rapporto diretto con il proprio dirigente, con l'intento di fornire una scheda di valutazione di ognuno di essi, a fronte delle nuove responsabilità operative ed amministrative affidate dalla recente normativa ai "Capi Area".

Le varie parti in cui i questionari sono articolati non devono, tuttavia, trarre in inganno in merito ad una apparente frammentazione dell'oggetto dell'indagine: in realtà le risposte alle domande della prima parte sono integrate con i dati relativi ad alcuni indicatori presenti nella seconda; non mancano infatti alcune incongruenze di cui diremo più avanti.

Nella compilazione si è ovviamente richiesto agli interessati di fornire risposte sincere e non mistificate.

4) I RISULTATI DELL'INDAGINE

A) CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

COSA HA FUNZIONATO: La collaborazione all'indagine è stata pressoché totale: i questionari raccolti sono stati 58 su 60, e tutti entro la scadenza prefissata.

COSA NON HA FUNZIONATO: Purtroppo, 6 questionari risultano consegnati completamente in bianco e ben 14, pur correttamente compilati, non indicano l'area di appartenenza (o ne hanno indicate più di una se non tutte), con l'evidente fine di non essere riconosciuti.

Tra i motivi di un tale comportamento, se ne ipotizzano alcuni, in ordine sparso:

1) scarsa "attitudine" ad iniziative di *customer satisfaction*, trattandosi della prima esperienza del genere; 2) timore di una privacy labile (timore peraltro infondato); 3) scarsa fiducia nello strumento ("tanto non cambia niente..."); 4) comunicazione insufficiente circa scopi, natura ed "organizzazione" dell'iniziativa.

Al riguardo, è da presumere che la seconda edizione dell'indagine, prevista per il 2006, possa ridurre, se non proprio eliminare, le problematiche indicate.

Sta di fatto, comunque, che l'alta percentuale di chi non ha indicato l'Area non ha consentito di stilare la "pagella del singolo dirigente", che era uno degli obiettivi più importanti dell'indagine. Se le risposte alla seconda parte del questionario (quella intitolata "Tu, il tuo dirigente, la tua Area") vengono suddivise dirigente per dirigente, infatti, si ottengono dei risultati decisamente "falsati", che pertanto non verranno diffusi.

Va anche segnalato che alcuni degli intervistati, pur compilando correttamente il questionario, hanno preferito non rispondere a tutte le domande, lasciandone qua e là qualcuna in bianco. Per questo, i totali assoluti sono a volte diversi tra una domanda e l'altra.

Infine, soddisfacente l'utilizzo della casella "Altro" che permetteva – in maniera del tutto facoltativa – di formulare ulteriori osservazioni, critiche e proposte.

Queste aggiunte facoltative hanno voluto sottolineare e/o spiegare meglio soprattutto gli aspetti considerati più negativi, anche se non manca chi ha voluto fornire una risposta non inserita tra quelle prefissate.

Vediamo ora i risultati

B) TU E L'AMMINISTRAZIONE

IN NEGATIVO

La "maglia nera" spetta senza ombra di dubbio al cosiddetto "comfort" dei servizi: solennemente bocciati i bagni, il microclima e la pulizia degli ambienti (legge 626 compresa...).

Emerge, inoltre, una forte preoccupazione per la sicurezza e la sorveglianza degli uffici.

Rilevante anche l'insoddisfazione di coloro che non trovano corrispondenza tra il lavoro svolto e gli studi effettuati e quella di coloro che si dichiarano scontenti della programmazione delle attività (da qualcuno giudicata inesistente).

Vanno poi segnalate una generale richiesta di una maggiore valorizzazione delle materie trattate ed una sostanziale parità tra giudizi positivi e negativi per quanto riguarda le attrezzature e gli strumenti di lavoro (bocciate soprattutto le fotocopiatrici, giudicate perlopiù obsolete).

Infine, qualche ulteriore problema emerso: finestre che non chiudono bene o sono prive di persiane, temperature troppo calde nei mesi estivi...

IN POSITIVO

La “maglia rosa” va alla soddisfazione di lavorare sia nell’Amministrazione dell’Interno, sia nella Prefettura di Siena, sia nell’Area attuale.

Ben pochi, infatti, vorrebbero andare a lavorare da un’altra parte.

La prima posizione è contesa di misura dai rapporti con i colleghi, che spuntano un giudizio classificato tra “ottimo” e “discreto”.

Subito dopo, il lavoro straordinario, ritenuto soprattutto utile e necessario.

Inoltre, una larga maggioranza si dichiara non stressata o poco stressata in rapporto all’attività svolta: segnale di un “benessere psicologico” sufficientemente diffuso?

Da segnalare, infine, l’unico dato incerto e soltanto in apparenza incongruente: l’organizzazione del lavoro, infatti, ottiene una sufficienza stracchiata nella parte “Tu e l’Amministrazione”, ma viene pienamente promossa nel questionario “Tu, il tuo Dirigente, la tua Area”...

C) TU, IL TUO DIRIGENTE, LA TUA AREA

Innanzitutto prevale una certa sfiducia per quanto riguarda le aspettative di miglioramento dell’area di appartenenza.

L’ambiente di lavoro, la sicurezza e la valorizzazione delle materie trattate non sembrano infatti obiettivi facili da raggiungere, in quanto le risposte alla n. 26 ricalcano i giudizi negativi già espressi nella parte “Tu e l’Amministrazione”.

Tale risultato, tuttavia, stando alla lettura dei questionari, non sembra da imputare ai singoli dirigenti, ma si suppone possa derivare, piuttosto, da una complessiva stagnazione dell’Amministrazione dell’Interno impegnata, in questo momento, in importanti e sostanziali cambiamenti, purtroppo non sempre chiari e coerenti.

La dimostrazione è data dal confronto tra i giudizi espressi sulla complessiva organizzazione della Prefettura, che ottiene un “sei meno meno”, con quelli sull’organizzazione della singola Area di appartenenza, che invece strappa un bell’otto in pagella.

Infatti, per quanto riguarda l’organizzazione personale del lavoro, il dirigente appare vincente per concretezza e per presenza, e soprattutto riscuote un generale apprezzamento la stessa distribuzione dei carichi di lavoro all’interno dell’Area.

Anche per la restante parte di indagine il quadro è tutto sommato soddisfacente, in quanto le risposte ai quesiti riguardanti i rapporti e la considerazione che il personale dipendente della Prefettura di Siena ha con la dirigenza si rivelano più che appaganti.

Ben più della metà dei consensi va alla distribuzione dei carichi di lavoro ed all'imparzialità.

Il carattere del dirigente viene definito soprattutto come simpatico ed ottimista, in buona parte anche pronto alla battuta ed a sdrammatizzare, anche se non va sottovalutata quella quota di dipendenti che invece ha voluto sottolineare la seriosità ed il pessimismo del proprio "superiore".

Infatti, dall'indagine risulta anche che la dirigenza si dimostra vicina al personale, disponibile a chiarimenti, ad insegnare. Il tutto esercitato in maniera informale. Sotto il profilo umano, si avverte attenzione verso gli aspetti psicologici del dipendente.

Un primo passo verso la sburocratizzazione che, in questa Prefettura, sembra essersi avviata sul giusto percorso?

La conferma viene anche dalle generali opposizioni alla domanda: "vorresti che la tua area fosse diretta da un altro degli attuali dirigenti della Prefettura?".

I dirigenti complessivamente sembrano molto soddisfatti del proprio incarico, ed abbastanza capaci di individuare ed affrontare i problemi con coraggio, decisionismo e buona capacità di mediazione. Un dirigente quindi contento del proprio "status", ma anche attento al benessere del dipendente e modernamente dinamico.

Tutto bene, quindi? Non esattamente, visto che coloro che giudicano il proprio "capo" come troppo burocrate, troppo in cerca di "lumi" dai superiori e troppo schivo delle responsabilità raggiunge la non certo irrilevante quota di circa un terzo degli intervistati.

Ma il dato finale è quello che chiosa gradevolmente il clima all'interno degli uffici: il rapporto con il proprio dirigente risulta soddisfacente – o sufficientemente tale – per l'87% degli intervistati.

5) CONCLUSIONI

Il risultato globale che traspare dalla lettura complessiva dei dati è quello di una Prefettura sostanzialmente in buona salute.

Lo "stress" non rappresenta un dato di rilevante importanza. Un dato che consente di affermare la complessiva buona qualità delle attività professionali e rapporti umani.

Un ulteriore segnale di come sia possibile ottenere risultati sempre migliori operando soprattutto sul miglioramento ambientale e sulla capacità di motivare il dipendente.

Anche il senso di appartenenza risulta notevole, visto che ben pochi lascerebbero l'Amministrazione dell'Interno e la Prefettura di Siena.

Le aspettative del personale sono generalmente rappresentate, dal punto di vista emozionale, dal desiderio di una più forte valorizzazione professionale, che già da sole potrebbe colmare buona parte delle "sacche" di insoddisfazione.

Solo alcuni aspetti dell'ambiente risultano del tutto inadeguati ad un efficiente e moderno modo di vivere all'interno della struttura immobiliare.

Un riaggiustamento degli ambienti secondo regole più moderne ed una maggiore attenzione verso la sicurezza dei locali potrebbero portare ad un ben maggiore "benessere".

Come detto, sorprende l'unico dato incerto: l'organizzazione del lavoro, infatti, non ottiene certo i massimi voti nella parte "Tu e l'amministrazione", ma viene pienamente assolta nel questionario "Tu, il tuo dirigente, la tua area".

A questo proposito, tuttavia, viene da riflettere su un eventuale difetto di comunicazione interna, poiché anche l'andamento operativo risulta sufficiente nelle aree, ma complessivamente insufficiente nella Prefettura.

Questa circostanza, infatti, dà la sensazione che i dipendenti, abbastanza soddisfatti della propria Area, non siano bene a conoscenza su quanto e come funzionino gli altri settori della Prefettura.

Solo un dubbio: che questo giudizio complessivamente favorevole possa essere il risultato, almeno in parte, di una certa disabitudine – se non paura – del "nuovo" strumento oppure, addirittura, della mancanza di fiducia verso metodologie in grado di scuotere gli strati di autoreferenzialità accumulati in tanti anni di "burocrazia".

Forse, invece, ha vinto più "semplicemente" il timore di un mancato rispetto della privacy (timori rivelatisi peraltro infondati), ovvero una certa sensazione di inutilità dello strumento ("tanto non cambia niente"), oppure ancora una sorta di gusto del paradosso polemico (i rapporti tra colleghi che spuntano un giudizio classificato tra "ottimo" e "discreto"...).

Oppure, è solo la verità?

Sicuramente la seconda edizione dell'iniziativa fornirà nuovi elementi chiarificatori, che potranno confermare o smentire i risultati registrati in questa occasione.

Pertanto, come si suol dire in questi casi, ai posteri l'ardua sentenza.