



Indagine sul Benessere Organizzativo dei Dipendenti

“ RISULTATI 3^a Edizione ”

CAUSE DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO

Focus group: tra giugno e ottobre 2009

Somministrazione questionari: tra il 24 febbraio e il 2 marzo 2010



RISULTATI PRINCIPALI

CAUSE DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO CHE EMERGONO DAI PRIMI 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI

IL VISSUTO QUOTIDIANO: classifica

1° posto	J4	<u>PRIORITA'</u> (5 item - da J1 a J5) dover seguire contemporaneamente più situazioni (telefono, pubblico, coordinamento attività, colleghi,...) mantenendomi costantemente pronto e con la necessaria elasticità mentale
2° posto (parimerito)	G1	<u>CARICO DEL LAVORO</u> (6 item - da G1 a G6) lavorare in modo sbrigativo e frettoloso per riuscire a gestire la mole di pratiche (quantità di lavoro)
	G2	<u>CARICO DEL LAVORO</u> (6 item - da G1 a G6) non riuscire a dedicare il tempo necessario per concludere bene e con soddisfazione la mia prestazione (qualità del lavoro)

**CAUSE DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO
CHE EMERGONO DAI PRIMI 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI**

IL VISSUTO QUOTIDIANO: classifica

3° posto (parimerito)	A1	<u>PUBBLICO</u> (4 item - da A1 a A4) il prolungato contatto con l'Utenza durante l'apertura al pubblico
	A4	<u>PUBBLICO</u> (4 item - da A1 a A4) l'Utente con atteggiamento "di sfida" o "indisponente"
	C2	<u>RELAZIONI</u> (4 item - da C1 a C4) la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai (collaboratori, colleghi, superiori...)
	E2	<u>ORGANIZZAZIONE</u> (4 item - da E1 a E4) svolgere il mio lavoro correttamente in un contesto disorganizzato e frammentato
	H2	<u>RISCONTRO SUL MIO OPERATO</u> (2 item - da H1 a H2) non avere un riscontro (feed-back) sulla validità e qualità del mio lavoro, da parte di : (colleghi, superiori,...)

**CAUSE DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO
CHE EMERGONO DAI PRIMI 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI**
IL VISSUTO QUOTIDIANO: classifica

4° posto (parimerito)	G4	<u>CARICO DEL LAVORO</u> (6 item - da G1 a G6) correre per rispettare scadenze,termini, consegne lavori,...
	B1	<u>AMBIENTE</u> (2 item - da B1 a B2) l'ufficio affollato

5° posto (parimerito)	C3	<u>RELAZIONI</u> (4 item - da C1 a C4) la mancanza di "spirito di gruppo" tra direzioni
	E1	<u>ORGANIZZAZIONE</u> (4 item - da E1 a E4) percepire scarsa equità nella ripartizione dei carichi di lavoro tra colleghi della mia area lavorativa
	J3	<u>PRIORITA'</u> (5 item - da J1 a J5) le richieste improvvise da espletare subito, con carattere di urgenza, senza margini di tempo

DOVE SI COLLOCANO I 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI?

/1

Direzione	Stressati	Partecipanti indagine	% Stressati / Partecipanti	i 25 + 'Tirati'	Appartenenti alla Direzione	Assenti Lungo Periodo	Tot. Struttura
Generale Risorse Innovazione	3	9	33,3	0	18	2	20
Biblioteca Civica	7	14	50,0	5	17	0	17
Cultura Sociale Scuola	8	37	21,6	6	43	0	43
Asili nido	6	30	20,0	3	30	0	30
Personale cucina	0	4	0,0	0	11	0	11
Urbanistica	7	21	33,3	2	23	1	24
Amministrativa e Finanziaria	8	29	27,6	3	45	1	46
LL.PP.	9	23	39,1	4	31	0	31
Magazzini	3	27	11,1	1	32	0	32
<i>mancanti</i>	1	9	--	1	--	--	--
Totale	52 (*)	203	25,6	25	250	4	254

(*) 3 dipendenti a pari livello stress (≥ 99 p.ti)

DOVE SI COLLOCANO I 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI?

/2

Categoria	Stressati	Partecipanti	% Stressati / Partecipanti	i 25 + 'Tirati'	Tot. Struttura (*)
A	0	6	0,0	0	12
B	10 •	44 •	22,7	6	75
C	28	93	30,1	11	112
D	12 •	42 •	28,6	7	58
Dirigente	0	4	0,0	0	6
non hanno dichiarato	2	14	14,3	1	----
Totale	52	203	25,6	25	263

(*) compresi i comandati e i tempo determinato

DOVE SI COLLOCANO I 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI? - INCROCIO DATI /1

DIREZIONE	preval. a diretto contatto con il pubblico	preval. SENZA diretto contatto con il pubblico	Totale
Direzione Generale Risorse e Innovazione	2	0	2
Biblioteca civica	6	1	7
Direzione Cultura Sociale Scuola	4	3	7
Asili nido	5	1	6
Direzione Urbanistica	7	0	7
Direzione Amministrativa e Finanziaria	5	3	8
Direzione LL.PP.	0	8	8
Magazzini	0	2	2
Totale	29	18	47
<i>mancanti</i>			5
			52

Partecipanti	90	93	183
<i>mancanti</i>			20
			203

DOVE SI COLLOCANO I 50 DIPENDENTI PIU' STRESSATI? - INCROCIO DATI /2

DIREZIONE	CATEGORIA			Totale
	B	C	D	
Direzione Generale Risorse e Innovazione	1	1	1	3
Biblioteca civica	4	3	0	7
Direzione Cultura Sociale Scuola	1	4	2	7
Asili nido	1	5	0	6
Direzione Urbanistica	0	6	1	7
Direzione Amministrativa e Finanziaria	1	7	0	8
Direzione LL.PP.	0	2	7	9
Magazzini	2	0	0	2
Totale	10	28	11	49

dati mancanti = 3

CATEGORIA	preval. a diretto contatto con il pubblico	preval. SENZA diretto contatto con il pubblico	Totale
B	7	3	10
C	20	7	27
D	3	8	11
Totale	30	18	48

dati mancanti= 4

POSSIBILI SOLUZIONI (tutti i dipendenti)

	1^ SCELTA (N° Dipendenti)	% condivisione (1^+2^ scelta)
1 - ridimensionare gli obiettivi in base alle risorse disponibili	50	50,9
2 - aumentare i momenti di confronto per cogliere le criticità e infondere uno sforzo generale per migliorare	40	40,6
3 - saper dire di NO al Cittadino o all'Assessore, attraverso il Dirigente che sostenga la scelta con leadership	25	25,7
4 - più flessibilità all'interno del proprio gruppo di lavoro (rotazione delle mansioni)	17	13,7
5 - riunioni settimanali con il proprio Capo Servizio	16	16,6
6 - maggiore collegialità fra Dirigenti	8	7,4
7 - corsi di comunicazione e relazione	7	8,6
8 - maggiori occasioni di incontro e confronto tra Capi Servizio su tematiche trasversali a livello interdirezionale	7	12,6
9 - aggregazioni extra lavorative con gite o iniziative che permettono di conoscere i colleghi entro un diverso contesto	1	2,3
10 - una bella cena...organizzata dal Comune!	1	1,7
11 altro...	3	----
Totale	175	
<i>Mancante di sistema</i>	28	
Totale	203	

POSSIBILI SOLUZIONI: CHI HA RISPOSTO "ALTRO" (tutti di dipendenti)

1^ SCELTA

- 1 persona giusta al posto giusto professionalità --> mansione appropriata
(Direz. Cultura, Soc., Scuola - categ.D - senza contatto con il pubblico)
- 2 Più feedback dai capo servizio e dirigenti
(Direz. Generale - senza contatto con il pubblico)
- 3 spazi adeguati
(Direz. Urbanistica - categ. C - a contatto con il pubblico)

2^ SCELTA

- 4 assumere più personale per alleggerire i carichi di lavoro
(Biblioteca civica - categ.B - a contatto con il pubblico)
- 5 avere più chiarezza sugli obiettivi e sulle priorità
(Direz. Cultura, Soc., Scuola - categ.D - a contatto col pubblico)
- 6 compensare lo stress con maggiori compensi
(Biblioteca civica - categ.B - a contatto con il pubblico)
- 7 conoscenza e comprensione da parte dell'ufficio e del capo servizio delle modalità e delle tempistiche del lavoro al nido
(Asili nido - categ.C)
- 8 diversa organizzazione degli spazi a disposizione (max 2-3 persone per stanza che lavorano)
(Direzione LL.PP. - categ. C - senza contatto con il pubblico)

- 9 incentivi economici
(Biblioteca civica - categ.C)
- 10 maggiore flessibilità nell'orario di lavoro
(Direz. Generale - categ.C)
- 11 più comunicazione e collaborazione tra magazzino e ufficio tecnico
(Magazzini - senza contatto con il pubblico)
- 12 possibilità di avere contatto con il Dirigente, anche breve, per spiegare il mio disagio
(Direz. Cultura, Soc., Scuola - senza contatto con il pubblico)

3^ SCELTA

- 13 bisogna assumere personale
(Magazzini - categ.B - senza contatto con il pubblico)
- 14 Il sostegno del Dirigente circa le posizioni prese dall'Ufficio in generale, serve coerenza
(Direzione Amm.va e Finanz. - categ. C - a contatto con il pubblico)
- 15 Non è necessaria una riunione settimanale ma momenti di confronto e condivisione che portino ad azioni efficaci nell'attività lavorativa
(Direzione Amm.va e Finanz. - categ. C - a contatto con il pubblico)
- 16 potenziare il numero del personale qualificato o per lo meno non depauperarlo
(Biblioteca civica - categ.C)
- 17 valorizzazione del proprio lavoro attraverso riconoscimenti inclinazioni personali percorso formativo
(Direz. Cultura, Soc., Scuola)

DETTAGLIO

AI

RISULTATI PRINCIPALI

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /1
IL VISSUTO QUOTIDIANO

1° posto	J4	<u>PRIORITA'</u> (5 item - da J1 a J5) dover seguire contemporaneamente più situazioni (telefono, pubblico, coordinamento attività, colleghi,...) mantenendomi costantemente pronto e con la necessaria elasticità mentale
-----------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

12 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

29 dipendenti su 203

Chi sono? (*)

Chi sono? (*)

9 Femmine + 3 Maschi	20 Femmine + 3 Maschi
Categoria 1 B+7 C+4 D	Categoria 3 B+16 C+9 D
7 diretto contatto col pubblico	18 diretto contatto col pubblico
5 senza contatto col pubblico	10 senza contatto col pubblico
1 Direzione Generale + 1 Biblioteca	1 Direzione Generale + 3 Biblioteca
3 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili	10 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 2 Asili
0 Direzione Urbanistica	2 Direzione Urbanistica
1 Direzione Amministrativa	3 Direzione Amministrativa
3 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini	4 Direzione LL.PP. + 4 Magazzini

() escluse N.R.*

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /2
IL VISSUTO QUOTIDIANO

2° posto parimerito	G1	CARICO DEL LAVORO (6 item - da G1 a G6) lavorare in modo sbrigativo e frettoloso per riuscire a gestire la mole di pratiche (quantità di lavoro)
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

8 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

21 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

5 Femmine + 2 Maschi	15 Femmine + 4 Maschi
Categoria 1B+4C+2D	Categoria 1A+5B+ 11C+ 3D
5 diretto contatto col pubblico 2 senza contatto col pubblico	12 diretto contatto col pubblico 8 senza contatto col pubblico
1 Direzione Generale 1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 3 Asili 0 Direzione Urbanistica 0 Direzione Amministrativa 1 Direzione LL.PP. + 2 Magazzini	2 Direzione Generale 4 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 6Asili 1 Direzione Urbanistica 2 Direzione Amministrativa 2 Direzione LL.PP. + 3 Magazzini 1 N.R.

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /3
IL VISSUTO QUOTIDIANO

2° posto parimerito	G2	<u>CARICO DEL LAVORO</u> (6 item - da G1 a G6) non riuscire a dedicare il tempo necessario per concludere bene e con soddisfazione la mia prestazione (qualità del lavoro)
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

8 dipendenti su 52

Chi sono?

TUTTA LA STRUTTURA

30 dipendenti su 203

Chi sono?

8 Femmine	25 Femmine + 3 Maschi
Categoria 7C+ 1D	Categoria 1A + 3B+ 14C+ 10D+ 1 Dirig.
6 diretto contatto col pubblico 2 senza contatto col pubblico	18 diretto contatto col pubblico 11 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 1 Biblioteca 2 Direzione Cultura,Soc.,Scuola+ 4 Asili 1 Direzione Urbanistica 0 Direzione Amministrativa 0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	3 Direzione Generale + 1 Biblioteca 7 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 6 Asili + 1 pers.cucina 5 Direzione Urbanistica 3 Direzione Amministrativa 1 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini 2 N.R.

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /4
IL VISSUTO QUOTIDIANO

3° posto parimerito	A1	<u>PUBBLICO</u> (4 item - da A1 a A4) il prolungato contatto con l'Utenza durante l'apertura al pubblico
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

6 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

16 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

6 Femmine	13 Femmine + 3 Maschi
Categoria 2B+ 4C	Categoria 5B+ 11C
5 diretto contatto col pubblico	15 diretto contatto col pubblico
1 senza contatto col pubblico	1 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 3 Biblioteca	0 Direzione Generale + 5 Biblioteca
1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	3 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili
0 Direzione Urbanistica	0 Direzione Urbanistica
2 Direzione Amministrativa	8 Direzione Amministrativa
0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /5
IL VISSUTO QUOTIDIANO

3° posto parimerito	A4	PUBBLICO (4 item - da A1 a A4) l'Utente con atteggiamento "di sfida" o "indisponente"
---------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

6 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

20 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

4 Femmine + 1 Maschio	10 Femmine + 7 Maschi
Categoria 2B+ 4C	Categoria 4B+ 13C+ 2D
3 diretto contatto col pubblico 2 senza contatto col pubblico	11 diretto contatto col pubblico 7 senza contatto col pubblico
1 Direzione Generale + 0 Biblioteca 0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili 1 Direzione Urbanistica 2 Direzione Amministrativa 0 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini	1 Direzione Generale + Biblioteca 2 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + Asili 1 Direzione Urbanistica 6 Direzione Amministrativa 3 Direzione LL.PP. + 5 Magazzini 1 N.R.

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /6
IL VISSUTO QUOTIDIANO

3° posto parimerito	C2	RELAZIONI (4 item - da C1 a C4) la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai (collaboratori, colleghi, superiori...)
---------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

6 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

17 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

6 Femmine	14 Femmine + 2 Maschi
Categoria 5C+ 1D	Categoria 5B+ 8C+ 4D
4 diretto contatto col pubblico	8 diretto contatto col pubblico
1 senza contatto col pubblico	8 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 0 Biblioteca	1 Direzione Generale + 1 Biblioteca
0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili
3 Direzione Urbanistica	3 Direzione Urbanistica
1 Direzione Amministrativa	4 Direzione Amministrativa
2 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	4 Direzione LL.PP. + 2 Magazzini

DETTAGLIO su causa "C2" nei 50 dipendenti più stressati

Domanda

"Per me è causa di tensione e disagio

la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai..."

Chi sono?

- Collaboratori (subordinati)	4	3 F + 1 M; 3 categ.D+ 1 categ.C; 1 Direz. Generale, 1 Biblioteca civica, 1 Direz. Cultura Soc.Scuola, 1 N.R.
- Colleghi (pari livello)	16	12 F + 2 M; 4 categ.B+ 9 categ.C+ 2 categ.D; 5 Direz. Amm.va e finanz.,3 Direz.Urbanistica,1 Direz. LL.PP.,2 Magazzini, 1 Direz. Cultura Soc. Scuola, 2 Biblioteca, 2 Asili nido
- Superiori, nella fattispecie <i>mancante</i>	26	
	6	
	<hr/> 52	
↓		
- Capo Ufficio	2	2F; 2 categ. C; 1 Direz. Ammva e finanz., 1 Asili
- Capo Servizio	10	7 F + 2 M; 2 categ.B+ 7 categ. C; 2 Direz. Cutura, Soc.Scuola; 2 Biblioteca; 1 Asili; 1 Direz. Amm.va e finanz.; 2 Direz. LL.PP.; 2 Urbanistica
- P.O.	4	1M+3F; 2 categ. D+ 2 categ. C; 1 Direz.Generale; 2 Direzione LL.PP., 1 Direz. Cultura Soc. Scuola
- Dirigente	8	5F+3M; 3 categ.B + 1 categ. C+ 3 categ. D; 1 Direz. Generale,3 Direz. LL.PP., 1 Magazzini;2 Direz. Cultura.Soc.Scuola; 1 Biblioteca
<i>mancante</i>	2	
	<hr/> 26	

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /7
IL VISSUTO QUOTIDIANO

3° posto parimerito	E2	<p><u>ORGANIZZAZIONE</u> (4 item - da E1 a E4) svolgere il mio lavoro correttamente in un contesto disorganizzato e frammentato</p>
------------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

6 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

16 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

4 Femmine + 1 Maschio	8 Femmine + 4 Maschi
Categoria 1B+ 2C+ 3D	Categoria 2B+ 7C+ 6D
2 diretto contatto col pubblico	3 diretto contatto col pubblico
4 senza contatto col pubblico	12 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 1 Biblioteca	0 Direzione Generale + 1 Biblioteca
1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	3 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili
0 Direzione Urbanistica	4 Direzione Urbanistica
0 Direzione Amministrativa	0 Direzione Amministrativa
3 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	4 Direzione LL.PP. + 2 Magazzini
1 N.R.	2 N.R.

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /8
IL VISSUTO QUOTIDIANO

3° posto parimerito	H2	<u>RISCONTRO SUL MIO OPERATO</u> (2 item - da H1 a H2) non avere un riscontro (feed-back) sulla validità e qualità del mio lavoro, da parte di : (colleghi, superiori,...)
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

6 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

12 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

6 Femmine	9 Femmine + 1 Maschio
Categoria 1B+ 3C+ 1D	Categoria 4B+ 6C+ 1D
3 diretto contatto col pubblico 1 senza contatto col pubblico	3 diretto contatto col pubblico 6 senza contatto col pubblico
1 Direzione Generale + 0 Biblioteca 2 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili 2 Direzione Urbanistica 0 Direzione Amministrativa 0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	2 Direzione Generale + 0 Biblioteca 4 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 2 Asili 2 Direzione Urbanistica 0 Direzione Amministrativa 1 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /9
IL VISSUTO QUOTIDIANO

4° posto parimerito	G4	CARICO DEL LAVORO (6 item - da G1 a G6) correre per rispettare scadenze,termini, consegne lavori,...
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

4 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

17 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

3 Femmine + 1 Maschio	14 Femmine + 3 Maschi
Categoria 4C	Categoria 2B+ 8C+ 7D
2 diretto contatto col pubblico	6 diretto contatto col pubblico
2 senza contatto col pubblico	8 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 0 Biblioteca	0 Direzione Generale + 0 Biblioteca
0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili	5 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 3 Asili
1 Direzione Urbanistica	4 Direzione Urbanistica
1 Direzione Amministrativa	2 Direzione Amministrativa
1 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	3 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /10
IL VISSUTO QUOTIDIANO

4° posto parimerito	B1	<u>AMBIENTE</u> (2 item - da B1 a B2) l'ufficio affollato
---------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

4 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

12 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

2 Femmine + 1 Maschi	8 Femmine + 3 Maschi
Categoria 2B+ 1C+ 1D	Categoria 3B+ 6C+ 3D
4 diretto contatto col pubblico	6 diretto contatto col pubblico
0 senza contatto col pubblico	6 senza contatto col pubblico
1 Direzione Generale + 1 Biblioteca	2 Direzione Generale + 1 Biblioteca
0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + Asili	3 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili
2 Direzione Urbanistica	2 Direzione Urbanistica
0 Direzione Amministrativa	3 Direzione Amministrativa
0 Direzione LL.PP. + Magazzini	0 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /11
IL VISSUTO QUOTIDIANO

5° posto parimerito	C3	RELAZIONI (4 item - da C1 a C4) la mancanza di "spirito di gruppo" tra direzioni
---------------------	-----------	--

PRIMI '50' STRESSATI

3 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

6 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

3 Femmine	4 Femmine + 2 Maschi
Categoria 1C+ 2D	Categoria 4C+ 2D
0 diretto contatto col pubblico	1 diretto contatto col pubblico
2 senza contatto col pubblico	4 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 0 Biblioteca	0 Direzione Generale + 1 Biblioteca
0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili
0 Direzione Urbanistica	0 Direzione Urbanistica
1 Direzione Amministrativa	0 Direzione Amministrativa
2 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	3 Direzione LL.PP. + 1 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /12
IL VISSUTO QUOTIDIANO

5° posto parimerito	E1	<u>ORGANIZZAZIONE</u> (4 item - da E1 a E4) percepire scarsa equità nella ripartizione dei carichi di lavoro tra colleghi della mia area lavorativa
---------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

3 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

10 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

3 Femmine	8 Femmine + 2 Maschi
Categoria 1B+ 1C+ 1D	Categoria 4B+ 5C+ 1D
1 diretto contatto col pubblico	4 diretto contatto col pubblico
2 senza contatto col pubblico	5 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 1 Biblioteca	0 Direzione Generale + 2 Biblioteca
0 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 1 Asili
0 Direzione Urbanistica	0 Direzione Urbanistica
1 Direzione Amministrativa	3 Direzione Amministrativa
1 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	1 Direzione LL.PP. + 2 Magazzini

ESPLORAZIONE di DETTAGLIO sulle principali cause di stress /13
IL VISSUTO QUOTIDIANO

5° posto parimerito	J3	<p><u>PRIORITA'</u> (5 item - da J1 a J5) le richieste improvvise da espletare subito, con carattere di urgenza, senza margini di tempo</p>
---------------------	-----------	---

PRIMI '50' STRESSATI

3 dipendenti su 52

TUTTA LA STRUTTURA

16 dipendenti su 203

Chi sono?

Chi sono?

3 Femmine	12 Femmine + 3 Maschi
Categoria 2C+ 1D	Categoria 1B+ 12C+ 3D
1 diretto contatto col pubblico	9 diretto contatto col pubblico
2 senza contatto col pubblico	6 senza contatto col pubblico
0 Direzione Generale + 0 Biblioteca	1 Direzione Generale + 1 Biblioteca
1 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 0 Asili	4 Direzione Cultura,Soc.,Scuola + 5 Asili
0 Direzione Urbanistica	0 Direzione Urbanistica
2 Direzione Amministrativa	4 Direzione Amministrativa
0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini	0 Direzione LL.PP. + 0 Magazzini
	1 N.R.

DIMENSIONE DELLO STRESS

(Kit B.O.)

Dimensione/Domande		prima indagine gennaio 2005		seconda indagine giugno 2007		terza indagine febbraio 2010	
		<i>valore medio</i>	<i>Rispondenti</i>	<i>valore medio</i>	<i>Rispondenti</i>	<i>valore medio</i>	<i>Rispondenti</i>
DIMENSIONE DELLO STRESS							
Kit BO 1	I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva	2,87	203	2,97	172	2,70	193
Kit BO 3	I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo	2,95	206	2,92	174	2,74	193
Kit BO 4	Il lavoro assorbe totalmente	3,44	206	3,43	172	3,31	190
Kit BO 2	I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui NON si dispone	2,42	204	2,56	172	2,32	194

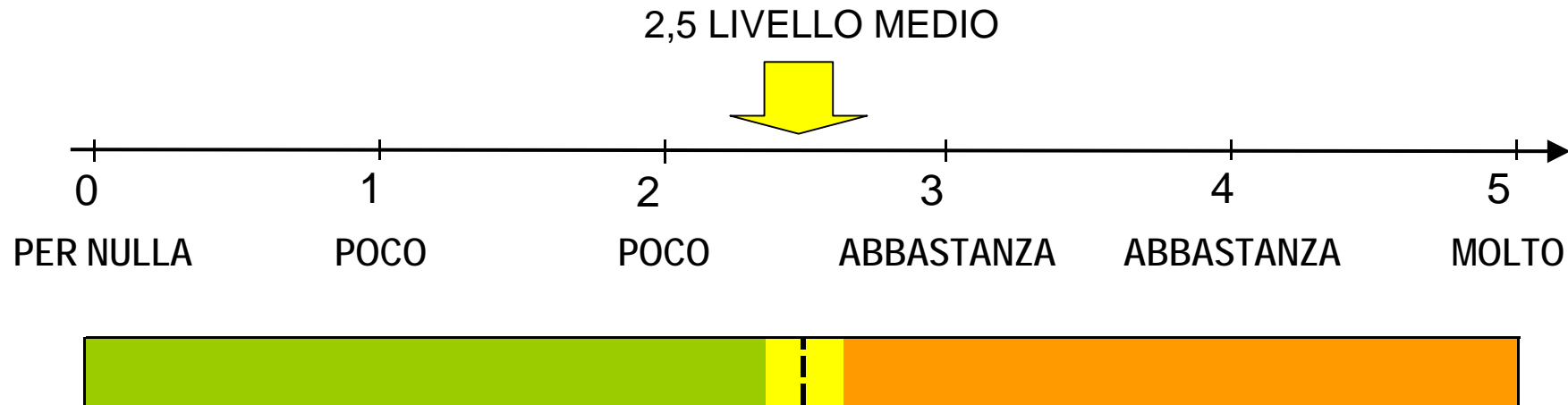
APPENDICI

- * SCALA DELLO STRESS
- * MATRICE DATI:
 - RIASSUNTO TOTALE ORGANIZZAZIONE
 - *GRAFICI*
- * TABELLONE GENERALE DELLE RISPOSTE
- * QUESTIONARIO
- * POST-IT dei FOCUS GROUP

STRESS E DISAGIO:

scala di misurazione utilizzata nel livello di stress percepito

Per me è causa di tensione e disagio...



MATRICE DATI: RIASSUNTO TOTALE ORGANIZZAZIONE

% dei dipendenti che si
rispecchiano nelle singole
CAUSE di stress

STRESS E DISAGIO

Per me è causa di tensione e disagio...

			LIVELLO medio di stress	% aderenza
pubblico	A4.	l'Utente con atteggiamento "di sfida" o "indisponente"	3,42	75,9
priorità	J4.	dover seguire contemporaneamente più situazioni (telefono, pubblico, coordinamento attività, colleghi,...) mantenendomi costantemente pronto e con la necessaria elasticità mentale	3,33	86,7
carico del lavoro	G4.	correre per rispettare scadenze, termini, consegne lavori,...	3,25	91,6
priorità	J3.	le richieste improvvise da espletare subito, con carattere di urgenza, senza margini di tempo	3,20	93,6
carico del lavoro	G2.	non riuscire a dedicare il tempo necessario per concludere bene e con soddisfazione la mia prestazione (qualità del lavoro)	3,19	93,6
carico del lavoro	G1.	lavorare in modo sbrigativo e frettoloso per riuscire a gestire la mole di pratiche (quantità di lavoro)	3,12	93,1
ambiente	B2.	la rumorosità di fondo sul posto di lavoro	2,96	80,3

MAX

			LIVELLO medio di stress	% aderenza
relazioni	C2.	la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai	2,93	66,0
	C2.a	-Collaboratori (subordinati) -Colleghi (pari livello) -Superiori, nella fattispecie		
	C2.b	- <i>Capo Ufficio</i> - <i>Capo Servizio</i> - <i>P.O.</i> - <i>Dirigente</i>		
ambiente	B1.	l'ufficio affollato	2,91	59,1
organizzazione	E2.	svolgere il mio lavoro correttamente in un contesto disorganizzato e frammentato	2,82	88,2
guida/leadership	F1.	percepire un messaggio "ambiguo" proveniente dalla Dirigenza e/o dagli Assessori nel dare corso a nuove attività e progetti	2,80	79,8
priorità	J2.	dover passare continuamente da un progetto all'altro senza concluderne nessuno con cura	2,79	77,8
riscontro sul mio operato	H2.	non avere un riscontro (feed-back) sulla validità e qualità del mio lavoro, da parte di	2,79	62,1
	H2.a	-Colleghi (pari livello) -Superiori, nella fattispecie		
	H2.b	- <i>Capo Ufficio</i> - <i>Capo Servizio</i> - <i>P.O.</i> - <i>Dirigente</i>		

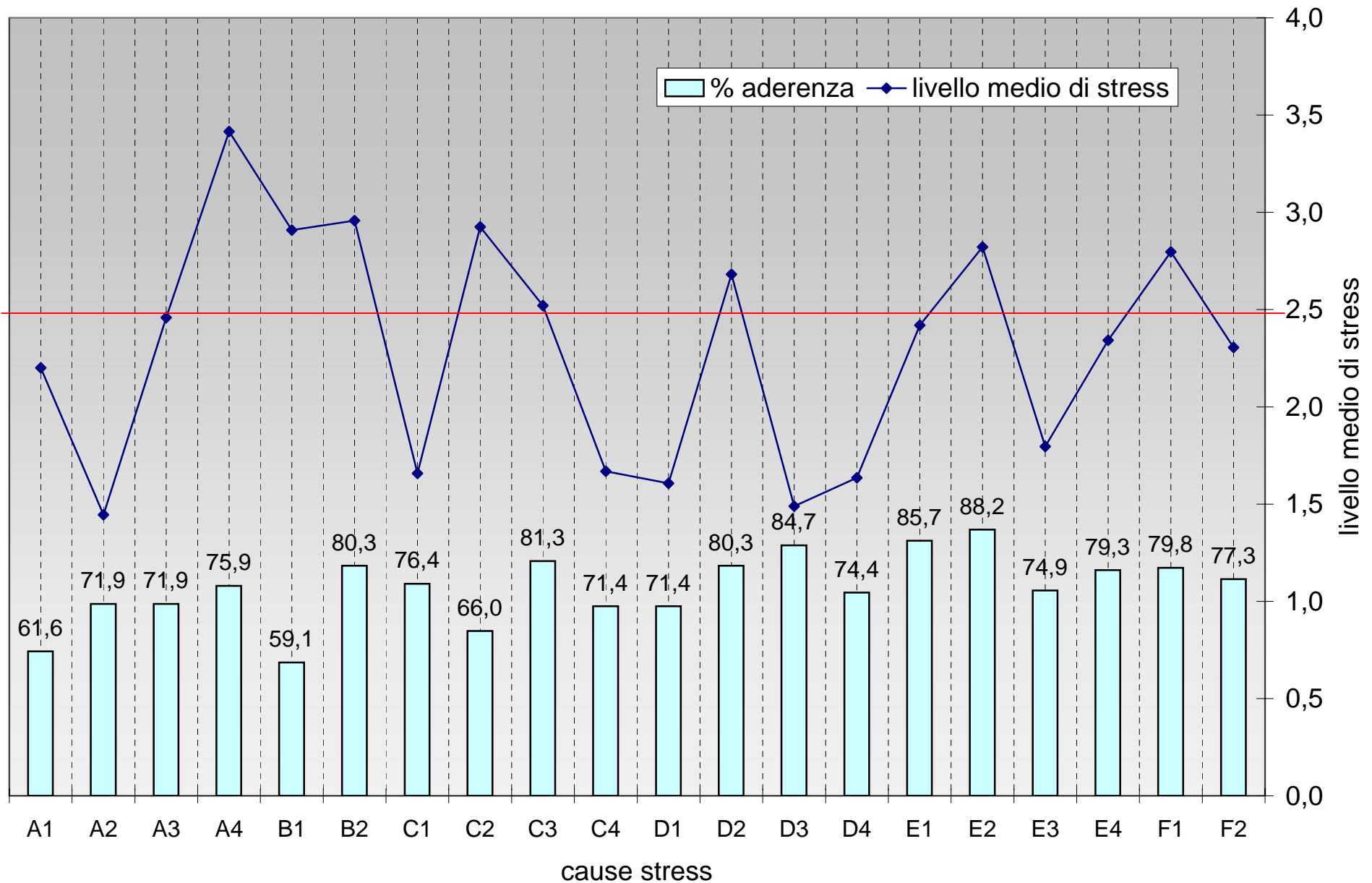
			LIVELLO medio di stress	% aderenza
priorità	J1.	dover lavorare contemporaneamente su più progetti ritenuti tutti essenziali e importanti, senza indicazione di quale sia effettivamente prioritario, per poter ritardare le risorse	2,71	78,8
cambiamento	D2.	l'evolversi della normativa di settore senza comunicazione e/o aggiornamento	2,68	80,3
relazioni	C3.	la mancanza di "spirito di gruppo" tra direzioni	2,52	81,3
pubblico	A3.	le richieste ripetute più volte dallo stesso Utente	2,46	71,9
condivisione	K1.	avvertire una scarsa o nulla trasmissione di comunicazione dal Dirigente al Capo Servizio alla nostra unità di lavoro	2,45	79,3
pianificazione formazione	L.	trovarmi a seguire un corso di formazione per il quale non è stato riscontrato preventivamente il mio interesse e motivazione a parteciparvi	2,42	81,3
organizzazione	E1.	percepire scarsa equità nella ripartizione dei carichi di lavoro tra colleghi della mia area lavorativa	2,42	85,7
carico del lavoro	G3.	non avere il tempo sufficiente per favorire il rapporto con l'Utente (cura della relazione)	2,39	69,0
guida/leadership	F4.	percepire una scarsa "presenza" del Dirigente	2,37	82,3
organizzazione	E4.	l'uso di strumentazione obsoleta	2,34	79,3
condivisione	K2.	non essere coinvolto negli obiettivi assegnati e nelle scelte operative per realizzarli	2,34	78,8

metà scala
LIVELLO
STRESS

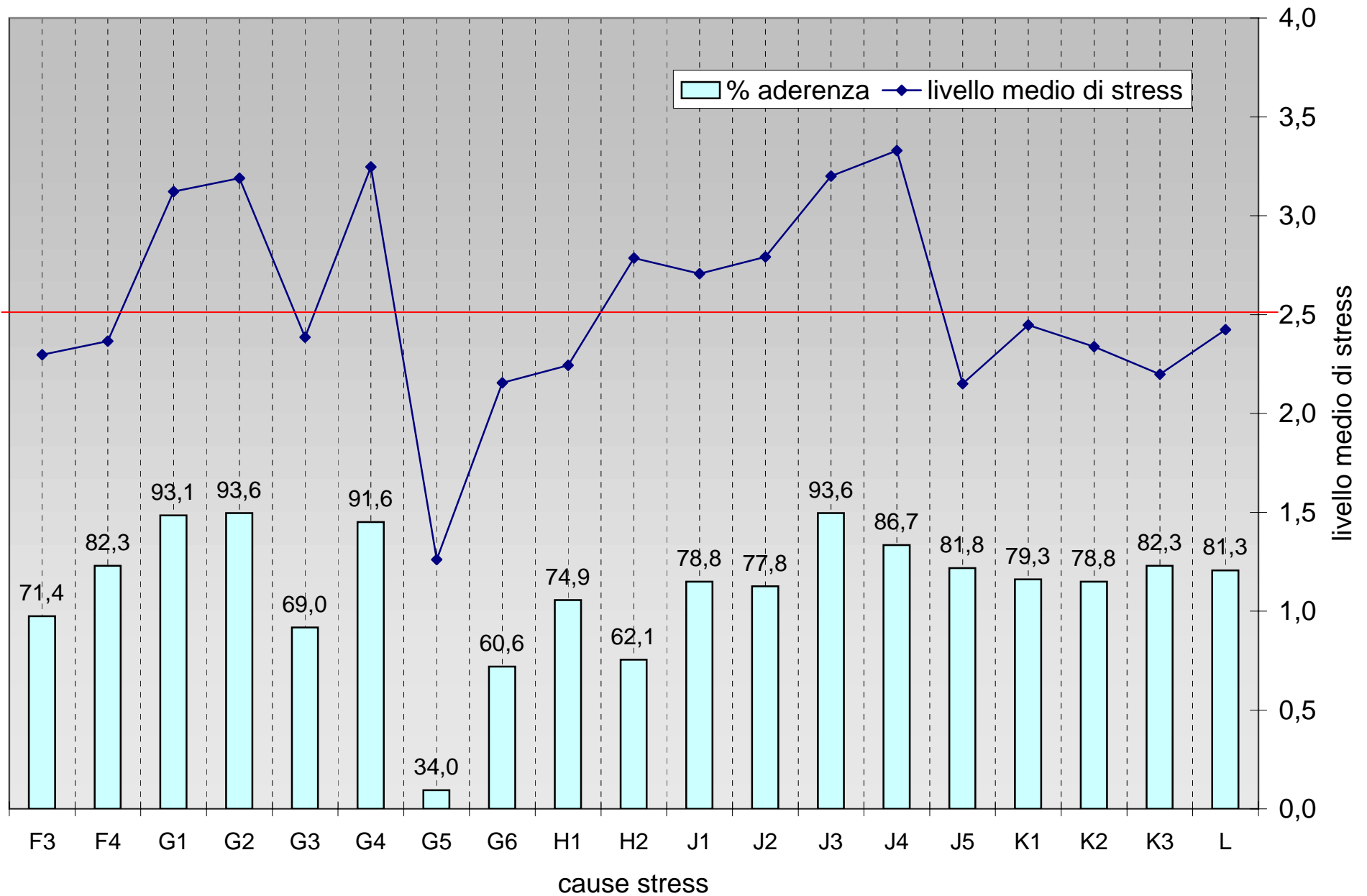
			LIVELLO medio di stress	% aderenza
guida/leadership	F2.	ricevere direttive parziali o di breve raggio da parte del mio Dirigente	2,31	77,3
guida/leadership	F3.	percepire una scarsa "presenza" del Capo Servizio	2,30	71,4
riscontro sul mio operato	H1.	constatare che la mia attività (opera) eseguita e terminata non viene presa in carico al livello superiore	2,24	74,9
pubblico	A1.	il prolungato contatto con l'Utenza durante l'apertura al pubblico	2,20	61,6
condivisione	K3.	la ridotta possibilità di partecipare al processo decisionale	2,20	82,3
carico del lavoro	G6.	l'inserimento di personale ausiliario a termine (Lsu, ...) da formare, con la sensazione di poterne fare un modesto affidamento per riuscire a mantenere la continuità dei compiti d'ufficio	2,15	60,6
priorità	J5.	lo stravolgimento dell'iter dei lavori già programmati per cause esterne imprevedibili (eventi atmosferici, appuntamenti saltati, ...)	2,15	81,8
organizzazione	E3.	il fatto che il contributo dei miei suggerimenti venga sistematicamente ignorato	1,80	74,9
relazioni	C4.	gli atteggiamenti di "discredito", ripetuti da alcuni colleghi nei miei confronti	1,67	71,4
relazioni	C1.	la mancanza di rotazione dei compiti all'interno della mia area lavorativa	1,66	76,4
cambiamento	D4.	la mancanza di opportunità alla mobilità interna	1,64	74,4

			LIVELLO medio di stress	% aderenza
cambiamento	D1.	il frequente aggiornamento del software	1,61	71,4
cambiamento	D3.	ideare e realizzare nuove attività e progetti	1,49	84,7
pubblico	A2.	stare a contatto col pubblico	1,45	71,9
carico del lavoro	G5.	non aver nulla da fare (assenza di compiti)	1,26	34,0
altra causa stress	Z.	(descrizione)	---	---

LIVELLO DI STRESS PER CAUSA /1

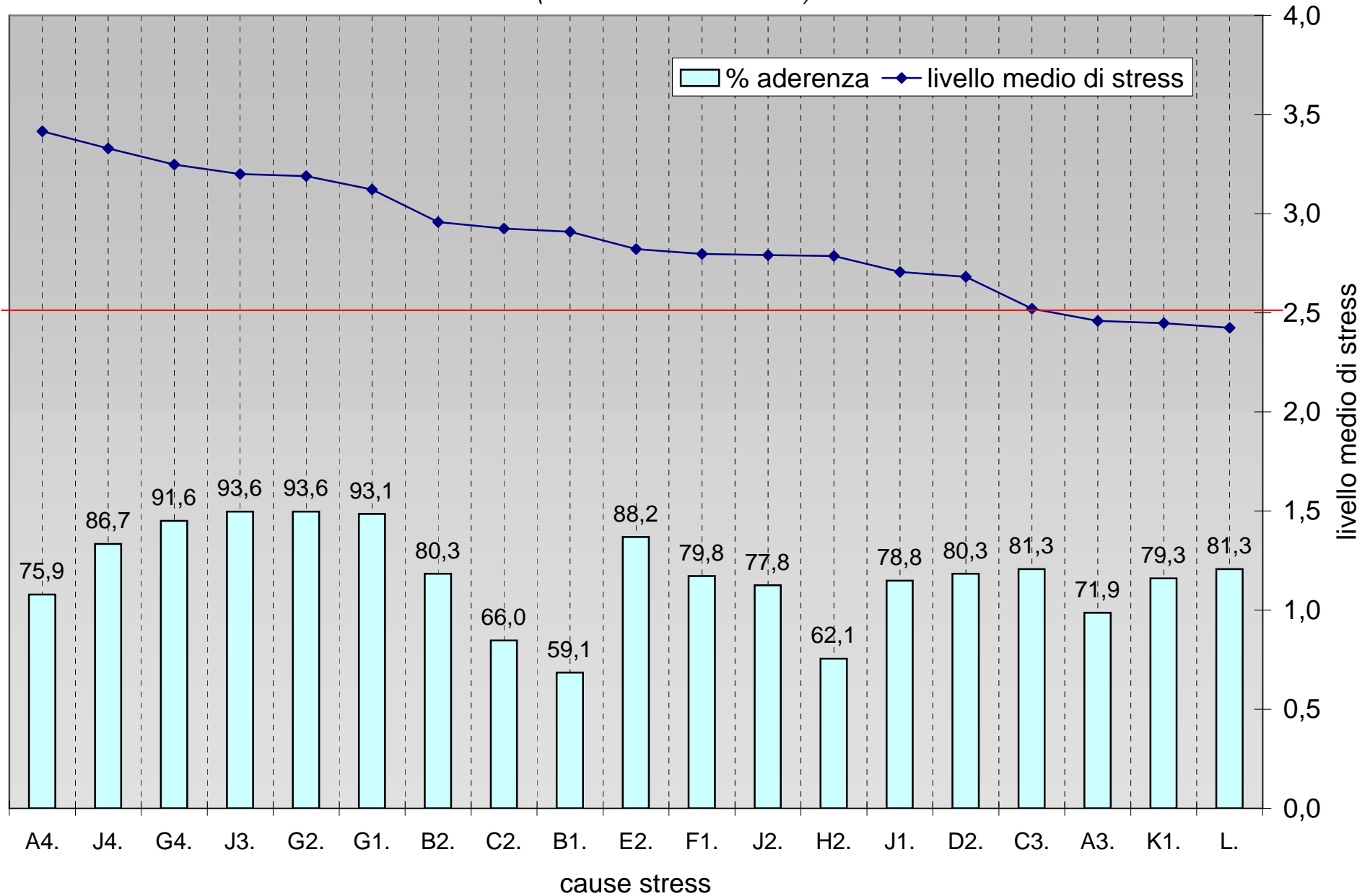


LIVELLO DI STRESS PER CAUSA /2



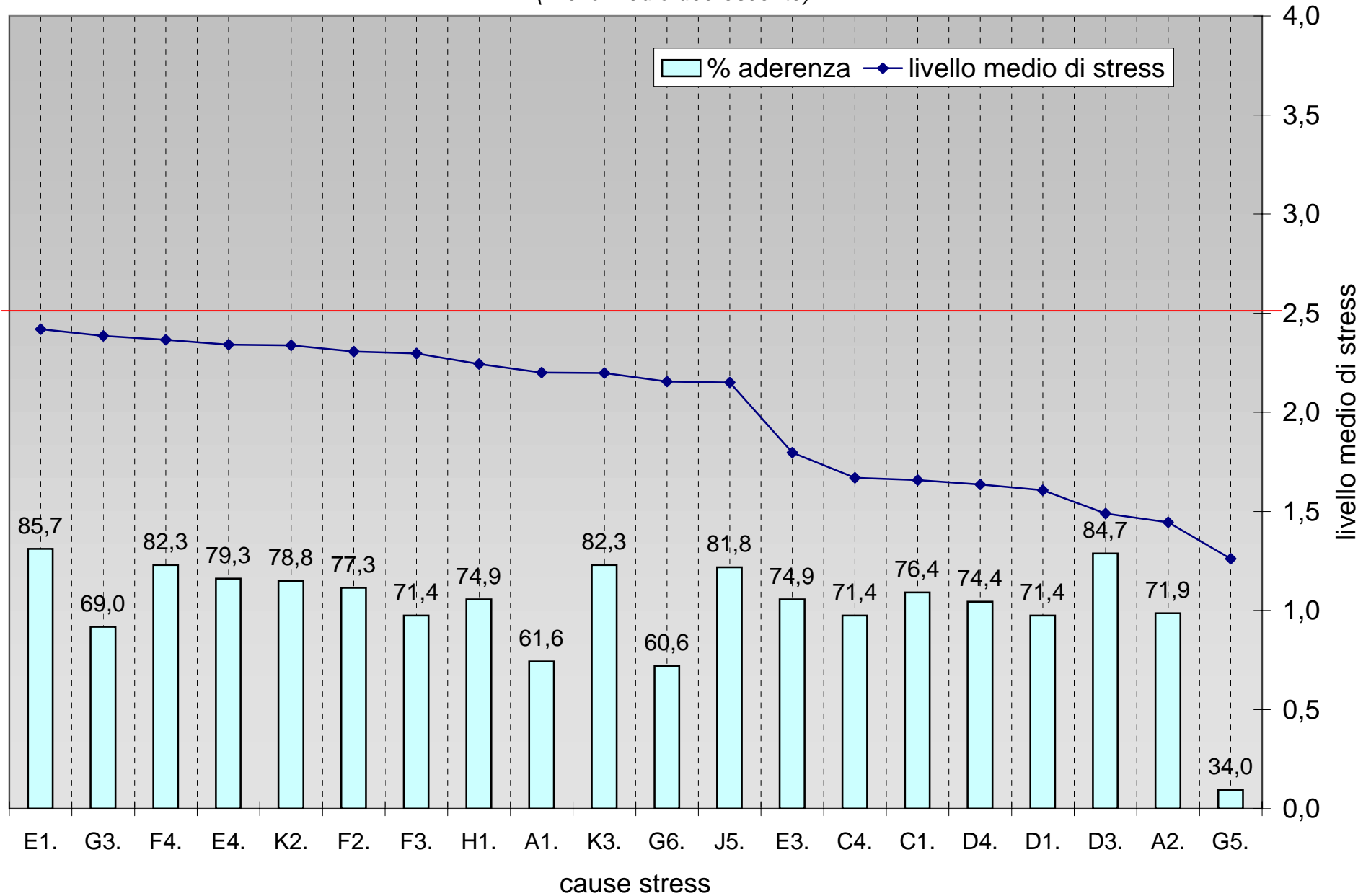
LIVELLO DI STRESS PER CAUSA /1

(livello medio decrescente)



LIVELLO DI STRESS PER CAUSA /2

(livello medio decrescente)



TABELLONE GENERALE
DI TUTTE LE RISPOSTE

STRESS: TENSIONE E DISAGIO

TABELLONE GENERALE DI TUTTE LE RISPOSTE

Per me è causa di tensione e disagio...		Per nulla	Poco		Abbastanza		Molto	NON APPLICABILE	Non Risposte	Per nulla+ Non applicabile	tot generale	livello medio di stress	% aderenza
		0	1	2	3	4	5						
pubblico													
A1.	il prolungato contatto con l'Utenza durante l'apertura al pubblico	27	23	23	21	12	19	71	7	98	203	2,20	61,6
A2.	stare a contatto col pubblico	45	41	29	16	11	4	50	7	95	203	1,40	71,9
A3.	le richieste ripetute più volte dallo stesso Utente	12	31	39	27	16	21	49	8	61	203	2,50	71,9
A4.	l'Utente con atteggiamento "di sfida" o "indisponente"	7	18	14	32	31	52	43	6	50	203	3,40	75,9
ambiente													
B1.	l'ufficio affollato	11	20	16	24	20	29	73	10	84	203	2,90	59,1
B2.	la rumorosità di fondo sul posto di lavoro	17	23	19	37	25	42	32	8	49	203	3,00	80,3
relazioni													
C1.	la mancanza di rotazione dei compiti all'interno della mia area lavorativa	47	32	32	24	11	9	40	8	87	203	1,70	76,4
C2.	<i>(completare il percorso marcando una sola opzione, quella che provoca in Te il maggior disagio)</i>												
	la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai	9	21	13	45	20	26	27	42	36	203	2,90	66,0
	Collaboratori (subordinati)	19											
	Colleghi (pari livello)	72											
	Superiori, nella fattispecie	69											
	<i>Capo Ufficio</i>	8											
	<i>Capo Servizio</i>	22											
	<i>P.O.</i>	7											
	<i>Dirigente</i>	29											
C3.	la mancanza di "spirito di gruppo" tra direzioni	17	35	28	40	20	25	26	12	43	203	2,50	81,3
C4.	gli atteggiamenti di "discredito", ripetuti da alcuni colleghi nei miei confronti	59	20	19	19	13	15	47	11	106	203	1,70	71,4
cambiamento													
D1.	il frequente aggiornamento del software	39	37	37	15	8	9	50	8	89	203	1,60	71,4

Per me è causa di tensione e disagio...		Per nulla	Poco		Abbastanza		Molto	NON APPLICABILE	Non Risposte	Per nulla+ Non applicabile	tot generale	livello medio di stress	% aderenza
		0	1	2	3	4	5						
D2.	l'evolversi della normativa di settore senza comunicazione e/o aggiornamento	11	27	37	41	22	25	31	9	42	203	2,70	80,3
D3.	ideare e realizzare nuove attività e progetti	58	39	37	17	13	8	22	9	80	203	1,50	84,7
D4.	la mancanza di opportunità alla mobilità interna	56	30	22	15	12	16	43	9	99	203	1,60	74,4
organizzazione													
E1.	percepire scarsa equità nella ripartizione dei carichi di lavoro tra colleghi della mia area lavorativa	24	32	29	46	22	21	26	3	50	203	2,40	85,7
E2.	svolgere il mio lavoro correttamente in un contesto disorganizzato e frammentato	12	29	28	53	24	33	19	5	31	203	2,80	88,2
E3.	il fatto che il contributo dei miei suggerimenti venga sistematicamente ignorato	32	41	31	30	10	8	47	4	79	203	1,80	74,9
E4.	l'uso di strumentazione obsoleta	25	37	24	32	19	24	31	11	56	203	2,30	79,3
guida / leadership													
F1.	percepire un messaggio "ambiguo" proveniente dalla Dirigenza e/o dagli Assessori nel dare corso a nuove	18	28	22	27	35	32	35	6	53	203	2,80	79,8
F2.	ricevere direttive parziali o di breve raggio da parte del mio Dirigente	25	32	32	25	24	19	40	6	65	203	2,30	77,3
F3.	percepire una scarsa "presenza" del Capo Servizio (non essere un riferimento)	29	27	27	22	14	26	53	5	82	203	2,30	71,4
F4.	percepire una scarsa "presenza" del Dirigente (non essere un riferimento)	24	33	37	31	15	27	29	7	53	203	2,40	82,3
carico del lavoro													
G1.	lavorare in modo sbrigativo e frettoso per riuscire a gestire la mole di pratiche (quantità di lavoro)	11	23	23	51	37	44	10	4	21	203	3,10	93,1
G2.	non riuscire a dedicare il tempo necessario per concludere bene e con soddisfazione la mia prestazione (qualità del lavoro)	10	23	22	49	38	48	10	3	20	203	3,20	93,6
G3.	non avere il tempo sufficiente per favorire il rapporto con l'Utente (cura della relazione)	11	31	35	33	16	14	56	7	67	203	2,40	69,0
G4.	correre per rispettare scadenze, termini, consegne lavori,...	12	17	28	33	48	48	9	8	21	203	3,20	91,6
G5.	non aver nulla da fare (assenza di compiti)	42	2	7	8	3	7	125	9	167	203	1,30	34,0
G6.	l'inserimento di personale ausiliario a termine (Lsu, ...) da formare, con la sensazione di poterne fare un modesto affidamento per riuscire a mantenere la continuità dei compiti d'ufficio	27	31	11	21	16	17	74	6	101	203	2,20	60,6

Per me è causa di tensione e disagio...		Per nulla	Poco		Abbastanza		Molto	NON APPLICABILE	Non Risposte	Per nulla+ Non applicabile	tot generale	livello medio di stress	% aderenza	
		0	1	2	3	4	5							
riscontro sul mio operato														
H1.	constatare che la mia attività (opera) eseguita e terminata non viene presa in carico al livello superiore	31	27	27	27	21	19	46	5	77	203	2,20	74,9	
H2.	(completare il percorso, marcando una sola opzione, quella che provoca in Te il maggior disagio) non avere un riscontro (feed-back) sulla validità e qualità del mio lavoro, da parte di	15	16	19	30	23	23	44	33	59	203	2,80	62,1	
	Colleghi (pari livello)								32					
	Superiori, nella fattispecie								110					
	Capo Ufficio								14					
	Capo Servizio								34					
	P.O.								9					
	Dirigente								42					
priorità														
J1.	dover lavorare contemporaneamente su più progetti ritenuti tutti essenziali e importanti, senza indicazione di	14	26	29	42	22	27	36	7	50	203	2,70	78,8	
J2.	dover passare continuamente da un progetto all'altro senza concluderne nessuno con cura	12	21	28	49	23	25	37	8	49	203	2,80	77,8	
J3.	le richieste improvvise da espletare subito, con carattere di urgenza, senza margini di tempo	10	16	22	58	46	38	9	4	19	203	3,20	93,6	
J4.	dover seguire contemporaneamente più situazioni (telefono, pubblico, coordinamento attività, colleghi,...)	8	17	22	40	40	49	21	6	29	203	3,30	86,7	
J5.	lo stravolgimento dell'iter dei lavori già programmati per cause esterne imprevedibili (eventi atmosferici,	23	35	44	33	20	11	31	6	54	203	2,20	81,8	
condivisione														
K1.	avvertire una scarsa o nulla trasmissione di comunicazione dal Dirigente al Capo Servizio alla nostra	18	36	35	28	16	28	35	7	53	203	2,40	79,3	
K2.	non essere coinvolto negli obiettivi assegnati e nelle scelte operative per realizzarli	26	27	33	31	27	16	36	7	62	203	2,30	78,8	
K3.	la ridotta possibilità di partecipare al processo decisionale	23	33	46	29	25	11	28	8	51	203	2,20	82,3	
pianificazione formazione														
L.	trovarmi a seguire un corso di formazione per il quale non è stato riscontrato preventivamente il mio interesse	28	29	30	29	21	28	29	9	57	203	2,40	81,3	
ALTRA CAUSA di stress														
C'è qualche altra causa di stress, che Ti provoca tensione e disagio in modo continuativo durante lo svolgimento quotidiano del Tuo lavoro, non elencata qui sopra, che ritieni importante segnalare?														

QUESTIONARIO

BENESSERE ORGANIZZATIVO

nel

Comune di Schio

QUESTIONARIO SULLE CAUSE DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO

3^a edizione di indagine anno 2009-2010

Questo questionario nasce da un percorso, di incontri e analisi, avviato durante l'estate 2009 con l'intenzione di ideare un nuovo strumento di indagine della Ns. Organizzazione in merito alle tematiche del Benessere dei Dipendenti sul luogo di lavoro. Il progetto ha potuto mettere a frutto le esperienze di alcuni colleghi e ha visto la partecipazione e il coinvolgimento di altri:

- costituzione gruppo di lavoro, maggio 2009, 11 dipendenti
- 1° focus group, giugno 2009, 12 dipendenti categoria C
- 2° focus group, settembre 2009, 10 dipendenti categoria D
- test pilota questionario, gen. e feb. 2010, 11 dipendenti cat. B,C,D.

L'argomento messo a fuoco in questa nuova edizione di indagine è quello della misurazione delle **cause di stress nell'ambito del contesto lavorativo**: i colleghi partecipanti ai focus group, hanno posto in evidenza quelli che, secondo la loro esperienza, risultano essere i fattori elementari della nostra organizzazione che possono dare origine ad uno stress - di tipo negativo(*) - nel contesto lavorativo.

Tale percorso ha prodotto il seguente questionario: sei invitato a compilarlo, proprio per dare il Tuo contributo per ottenere una mappa completa delle cause principali dello stress nel nostro contesto lavorativo e per individuare eventuali fattori specifici contestualizzati alla Tua area funzionale di lavoro.

I risultati consentiranno di individuare eventuali criticità e i margini di miglioramento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere delle persone.

(*) Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle, o di saperle controllare. Lavorare sotto una certa pressione può migliorare le prestazioni e dare soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi (eu-stress, o stress positivo). Al contrario, quando le richieste e la pressione diventano eccessive, protraendosi sistematicamente nel corso del tempo, causano stress (di-stress, o stress negativo).

Stress = tensione. Distress = disagio

STRESS: TENSIONE e DISAGIO.

- ◆ Durante lo svolgimento quotidiano della Tua mansione lavorativa, indica con quale intensità percepisci direttamente, in prima persona, i seguenti fattori come causa di tensione e disagio.
- ◆ Leggi prima assieme un unico gruppo di domande contrassegnato dalla stessa lettera e poi rispondi cercando di dare una diversa gradazione di intensità ad ogni domanda di quel gruppo.
- ◆ Nel rispondere ad ogni singola domanda, pensa sempre alla Tua attuale e reale situazione, se la domanda non riflette questo, marcare "NON APPLICABILE".

Per me è causa di tensione e disagio...	Per nulla 0	Poco		Abbastanza		Molto 5	NON
		1	2	3	4		APPLICABILE
pubblico							
A1. il prolungato contatto con l'Utenza durante l'apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
A2. stare a contatto col pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
A3. le richieste ripetute più volte dallo stesso Utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
A4. l'Utente con atteggiamento "di sfida" o "indisponente"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
ambiente							
B1. l'ufficio affollato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
B2. la rumorosità di fondo sul posto di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
relazioni							
C1. la mancanza di rotazione dei compiti all'interno della mia area lavorativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
C2. (completare il percorso marcando una sola opzione, quella che provoca in Te il maggior disagio) la mancanza di collaborazione e condivisione assieme ai <input type="checkbox"/> Collaboratori (subordinati) <input type="checkbox"/> Colleghi (pari livello) <input type="checkbox"/> Superiori, nella fattispecie <input type="checkbox"/> Capo Ufficio <input type="checkbox"/> Capo Servizio <input type="checkbox"/> P.O. <input type="checkbox"/> Dirigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
C3. la mancanza di "spirito di gruppo" tra direzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
C4. gli atteggiamenti di "discredito", ripetuti da alcuni colleghi nei miei confronti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
cambiamento							
D1. il frequente aggiornamento del software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
D2. l'evolversi della normativa di settore senza comunicazione e/o aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
D3. ideare e realizzare nuove attività e progetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
D4. la mancanza di opportunità alla mobilità interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

Per me è causa di tensione e disagio...		Per nulla	Poco		Abbastanza		Molto	NON
		0	1	2	3	4	5	APPLICABILE
organizzazione								
E1.	percepire scarsa equità nella ripartizione dei carichi di lavoro tra colleghi della mia area lavorativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
E2.	svolgere il mio lavoro correttamente in un contesto disorganizzato e frammentato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
E3.	il fatto che il contributo dei miei suggerimenti venga sistematicamente ignorato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
E4.	l'uso di strumentazione obsoleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
guida / leadership								
F1.	percepire un messaggio "ambiguo" proveniente dalla Dirigenza e/o dagli Assessori nel dare corso a nuove attività e progetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
F2.	ricevere direttive parziali o di breve raggio da parte del mio Dirigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
F3.	percepire una scarsa "presenza" del Capo Servizio (non essere un riferimento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
F4.	percepire una scarsa "presenza" del Dirigente (non essere un riferimento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
carico del lavoro								
G1.	lavorare in modo sbrigativo e frettoloso per riuscire a gestire la mole di pratiche (quantità di lavoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
G2.	non riuscire a dedicare il tempo necessario per concludere bene e con soddisfazione la mia prestazione (qualità del lavoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
G3.	non avere il tempo sufficiente per favorire il rapporto con l'Utente (cura della relazione)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
G4.	correre per rispettare scadenze, termini, consegne lavori,...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
G5.	non aver nulla da fare (assenza di compiti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
G6.	l'inserimento di personale ausiliario a termine (Lsu, ...) da formare, con la sensazione di poterne fare un modesto affidamento per riuscire a mantenere la continuità dei compiti d'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
riscontro sul mio operato								
H1.	constatare che la mia attività (opera) eseguita e terminata non viene presa in carico al livello superiore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
H2.	<i>(completare il percorso, marcando una sola opzione, quella che provoca in Te il maggior disagio)</i> non avere un riscontro (feed-back) sulla validità e qualità del mio lavoro, da parte di <input type="checkbox"/> Colleghi (pari livello) <input type="checkbox"/> Superiori, nella fattispecie <input type="checkbox"/> Capo Ufficio <input type="checkbox"/> Capo Servizio <input type="checkbox"/> P.O. <input type="checkbox"/> Dirigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

Per me è causa di tensione e disagio...		Per nulla 0	Poco		Abbastanza		Molto 5	NON
			1	2	3	4		APPLICABILE
priorità								
J1.	dover lavorare contemporaneamente su più progetti ritenuti tutti essenziali e importanti, senza indicazione di quale sia effettivamente prioritario, per poter ritardare le risorse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
J2.	dover passare continuamente da un progetto all'altro senza concluderne nessuno con cura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
J3.	le richieste improvvise da espletare subito, con carattere di urgenza, senza margini di tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
J4.	dover seguire contemporaneamente più situazioni (telefono, pubblico, coordinamento attività, colleghi,...) mantenendomi costantemente pronto e con la necessaria elasticità mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
J5.	lo stravolgimento dell'iter dei lavori già programmati per cause esterne imprevedibili (eventi atmosferici, appuntamenti saltati,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
condivisione								
K1.	avvertire una scarsa o nulla trasmissione di comunicazione dal Dirigente al Capo Servizio alla nostra unità di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
K2.	non essere coinvolto negli obiettivi assegnati e nelle scelte operative per realizzarli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
K3.	la ridotta possibilità di partecipare al processo decisionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
pianificazione formazione								
L.	trovarmi a seguire un corso di formazione per il quale non è stato riscontrato preventivamente il mio interesse e motivazione a parteciparvi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
ALTRA CAUSA di stress								
Z.	<i>C'è qualche altra causa di stress, che Ti provoca tensione e disagio in modo continuativo durante lo svolgimento quotidiano del Tuo lavoro, non elencata qui sopra, che ritieni importante segnalare?</i>							

IL VISSUTO QUOTIDIANO

Tra tutte le cause di stress sopra evidenziate, quali sono quelle più ricorrenti e presenti per lunghi periodi di tempo durante lo svolgimento quotidiano della Tua mansione e che incidono davvero negativamente sul Tuo benessere psicofisico?

Si prega di dedicare la massima attenzione nella scelta e prendersi il tempo necessario per riflettere. Collocarli al 1° e al 2° posto. Indicare una sola scelta: A1, A2, A3, ... , Z-"Altra Causa" per casella.

**1° per
importanza**

**2° per
importanza**

DIMENSIONE DELLO STRESS (Kit BO)

Sei invitato a rispondere anche alle seguenti domande generali.

	Mai	Raramente	A volte	Spesso
1. I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Il lavoro assorbe totalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

POSSIBILI SOLUZIONI

Indica al massimo due accorgimenti che si potrebbero adottare per incidere e ridurre queste cause di stress. Tali indicazioni vanno suggerite sotto l'ipotesi di poter riuscire ad agire con parità di personale in servizio e senza previsioni di assunzione di nuovi collaboratori.

Segnare col numero 1 la prima scelta e col numero 2 l'eventuale seconda scelta

- ___ **riunioni settimanali con il proprio Capo Servizio**
- ___ **aggregazioni extra lavorative con gite o iniziative che permettono di conoscere i Colleghi entro un diverso contesto**
- ___ **corsi di comunicazione e di relazione**
- ___ **più flessibilità all'interno del proprio gruppo di lavoro (rotazione delle mansioni)**
- ___ **maggiore collegialità fra Dirigenti**
- ___ **maggiori occasioni di incontro e confronto tra Capi Servizio su tematiche trasversali a livello interdirezionale**
- ___ **una bella cena... organizzata dal Comune!**
- ___ **saper dire di " No " al Cittadino o all'Assessore, attraverso il Dirigente che sostenga la scelta con leadership**
- ___ **aumentare i momenti di confronto per cogliere le criticità e infondere uno sforzo generale per migliorare**
- ___ **ridimensionare gli obiettivi in base alle risorse disponibili**

___ **ALTRO :**

DATI PERSONALI AREA LAVORATIVA DI APPARTENENZA

In questa sezione vengono richiesti alcuni dati personali. Tali risposte sono veramente molto importanti per collocare i fattori di stress da Te indicati, esattamente in relazione al contesto lavorativo in cui Ti trovi ad operare quotidianamente, per poter intervenire, effettivamente, in tale contesto.

Assicuriamo che saranno trattati solo in modo aggregato (senza alcun tipo di riferimento individuale). Se non Ti sentissi comunque completamente a Tuo agio nel rispondere a tutto, Ti invitiamo a voler compilare almeno le prime due richieste, in ordine di importanza.

1. Categoria Lavorativa: A B C D Dirigente

2. la Tua attività è: prevalentemente a diretto contatto col Cittadino
 prevalentemente senza diretto contatto col Cittadino

3. Area di appartenenza: Direzione Generale Risorse e Innovazione
 Biblioteca Civica

 Direzione Cultura Sociale Scuola
 Asili Nido

 Direzione Urbanistica

 Direzione Amministrativa Finanziaria

 Direzione LL. PP.
 Magazzini

4. Sesso: F M

Ti ringraziamo per il contributo che ci hai voluto suggerire, compilando tutte le parti del questionario.

POST-IT dei FOCUS GROUP

1° Focus Group: Giugno 2009 - 12 dipendenti categoria C

2° Focus Group: Settembre 2009 - 10 dipendenti categoria D

CONTENUTO FOCUS GROUP CONTESTO

SPORTELLO

- AMPIO ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
- AFFLUENZA NUMEROSA DI PUBBLICO
- UTENZA NUMEROSA CON POCO PERSONALE

ESTERNO

- INSODDISFAZIONE DEI CITTADINI
- RAPPORTO COL PUBBLICO
- MALEDDUCATO ARROGANTE**
- CONTINUI SOLLECITI DALL'ESTERNO (per es. pagamenti)

RELAZIONI

- DIFFICOLTA' NELLE RELAZIONI
- RAPPORTO CON ALCUNI DIPENDENTI

MANCANZA DI COLLABORAZIONE TRA COLLEGHI

- INCOMUNICABILITA'
- INDIVIDUALISMO

ORGANIZZAZIONE

- DISORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE
- MANCANZA DI DIRETTIVE PRECISE
- RAPPORTO CON IL DIRIGENTE
- SCARSA PRESENZA DEL CAPO SERVIZIO
- MANCANZA DI DISPOSIZIONI PRECISE DALL' «ALTO»

MOLE DI LAVORO

- (non sostituzione di personale)
- LAVORO ECCESSIVO RISPETTO AI PRESENTI IN UFFICIO
- MANCANZA DI ORGANIZZAZIONE NEL LAVORO
- MANCANZA DI PERSONALE
- CARENZA DI PERSONALE
- MANCANZA DI PERSONALE E QUELLO CHE ARRIVA NON E' QUALIFICATO
- DOVER CORRERE PER RISPETTARE I TERMINI, SCADENZE, ECC. ECC.
- IL TEMPO NON BASTA PER SVOLGERE TUTTO E BENE!
- POCO TEMPO PER EVADERE BACK OFFICE

AMBIENTE

- N° PERSONE NELLA STESSA STANZA
- RUMORE**

EVENTI ATMOSFERICI

FLESSIBILITA' DELLE PERSONE

- STATICITA' (fossilizzazione nei propri ruoli)
- RIGIDITA': MANCANZA DI FLESSIBILITA' NECESSARIA PER I CONTINUI CAMBIAMENTI

CORSI DI AGGIORNAMENTO

- AGGIORNAMENTI TECNOLOGICI E QUINDI CONTINUI CAMBIAMENTI NEL MODO DI LAVORARE
- MANCANZA DI AGGIORNAMENTI / APPROFONDIMENTI
- DIFFICOLTA' GESTIRE CONTINUO EVOLVERSI NORMATIVA E NUOVI PROGETTI

SCRITTA ROSSA

SCRITTA NERA

commento/specifica del gruppo

apporto di un nuovo elemento

CONTESTO

CONTENUTO

non avere la sensazione di avere una direzione a monte della propria attività

comunicazione

stress da risultato

risorse insufficienti per dare risposte complete alle persone

rapporti freddi

SPIRITO DI COLLABORAZIONE

mancanza di fare gruppo «squadra»

ORGANIZZAZIONE

mancanza di regia

mancanza di controllo sulle attività di ognuno da parte di dirigente e capo servizio

mancanza di comunicazioni "verticali" da dirigenti a capo servizio a colleghi

poco "decisionismo"

mancanza di univocità nelle direttive

ruoli non definiti

eccessiva disparità carico di lavoro

PRIORITA' NON DEFINITE

dover passare continuamente da un progetto all'altro senza concluderne nessuno

le cose richieste con urgenza all'ultimo minuto

MANCANZA DI LEADERSHIP TICIPITA' DEL LAVORO PUBBLICO

SCRITTA ROSSA

commento/ specifica del gruppo

poca motivazione

poca comunicazione\ coinvolgimento degli assessori\ dirigenti su obiettivi\ metodipriorità

- mancanza di riscontro
- obiettivi contrastanti
- obiettivi non condivisi
- trattamento economico
- disponibilità individuale

ORGANIZZAZIONE MOTIVAZIONE VALORIZZAZIONE

richieste superiori a risorse\di tempo e competenze

(urgenza)

rapporto con persone esigenti / maleducate

seguire più situazioni in contemporanea

mancato rispetto della programmazione del lavoro (=continue interruzioni per diverse priorità/urgenze/richeste nuove da soddisfare)

difficoltà nel gestire i tempi organizzativi

quando si è costretti a fare cose (es. corsi di formazione) nei quali non ci si crede

difficoltà ad apportare cambiamenti - con alcuni colleghi

RAPPORTI CON PUBBLICO

"rivalità" tra obiettivi e richieste dei diversi assessori (non mediati da dirigenti)

cittadini incontentabili nelle richieste e presuntuosi

persone esigenti arroganti

AMBIENTE

la confusione in ufficio data la presenza di 7 persone in un unico locale

rumori commissione telefoni pubblico ecc.

positivo

comunicazione

negativo

confusione

meritocrazia

"equilibrismo diplomatico" per fare andare avanti i rapporti