

Al Signor Commissario  
Straordinario  
S E D E

**OGGETTO:** questionario rivolto ai dipendenti per la rilevazione del livello di qualità e soddisfazione percepite. Anno 2016.

Con la presente si allega il prospetto riassuntivo dei risultati del questionario di cui all'oggetto, predisposto in esecuzione degli obblighi imposti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Dal 2009 la frequenza di presentazione dei quesiti ai dipendenti è passata da annuale a biennale fino al 2013. Nel 2015 il questionario non è stato somministrato ai dipendenti, slittando di un anno al 2016.

Dal 2013 al 2016 la situazione aziendale ha subito sostanziali modifiche, sia in termini di organico, che di organizzazione.

La preannunciata ed ancora attesa modifica legislativa della disciplina organica delle ATER del Veneto, oltre ad aver portato nel frattempo al Commissariamento e al venir meno degli Organi storici aziendali (C.d.A., Presidente, Direttore), ha visto la brusca riduzione per pensionamento dell'organico aziendale non più sostituibile, fino ad arrivare a 18 dipendenti, dirigenti inclusi, ed il crescere degli adempimenti amministrativi: basti pensare alle novità in termini di codice degli appalti, di norme anticorruzione e trasparenza. Altro aspetto rilevante è l'età media del personale che è di circa 51 anni.

Tutti questi fattori, sommati al clima d'incertezza in cui vivono le ATER del Veneto negli ultimi anni, hanno inciso sul clima di serenità e sugli aspetti motivazionali del personale. Un ruolo decisivo in tal senso lo ha anche giocato il rinnovo contrattuale atteso da oltre 2 anni, che ha comportato un aumento settimanale dell'orario di lavoro, a fronte di un non proporzionale riconoscimento economico.

Ciò doverosamente premesso si procede all'analisi dei dati raccolti.

Anche per l'anno 2016 sono state riproposte le stesse domande formulate negli ultimi 3 questionari, per poter confrontare le risposte e valutare eventuali variazioni del clima aziendale, predisponendo, se del caso, strategie di intervento.

Per una più rapida lettura dei dati si ritiene opportuno evidenziare alcune sintetiche valutazioni desumibili dai risultati registrati:

- la partecipazione al questionario con 11 questionari compilati ( 21 nel 2004, 15 nel 2005, 4 nel 2006, 7 nel 2007, 15 nel 2009, 15 nel 2011 e 15 nel 2013), a fronte però di una riduzione di dipendenti; si rileva ulteriormente che la totalità di dipendenti a cui è stato inviato il questionario è pari a 16, 19 nel corso del 2013, mentre nel corso degli anni precedenti è stato pari a 19 , 20 e prima ancora a 23;
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande complessivamente considerate pari al 70,00% (64,56% nel 2004, 69,56% nel 2005, 84,37% nel 2006, 86,47% nel 2007, 88,00% nel 2009, 88% nel 2011 e 78,90 nel 2013);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alla comunicazione interna pari all'64,55% (66,30% nel 2004, 64,00% nel 2005, 88,23% nel 2006, 80% nel 2007, 90% nel 2009, 90,66% nel 2011 e 82,97% nel 2013);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alle risorse umane pari all' 64,94% (48,03% nel 2004, 55,44% nel 2005, 89,47% nel 2006, 89,80% nel 2007 e 90,00% nel 2009, 91,42% nel 2011 e 81,81% nel 2013);

- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative alle infrastrutture pari all' 81,82% (78,57% nel 2004, 95,55% nel 2005, 83,33% nel 2006, 100% nel 2007 e 92,50% nel 2009, 90,00% nel 2011 e 95,00% nel 2013);
- una percentuale positiva di soddisfazione sulle domande relative all'ambiente di lavoro pari al 67,27% (68,33% nel 2004, 76,24% nel 2005, 77,27% nel 2006 e 82,86% nel 2007, 94% nel 2009 85% nel 2011 e 85,00% nel 2013).

I dati raccolti sono positivi, in termini di partecipazione e risultati. Tuttavia è innegabile registrare una flessione rispetto ai risultati registrati negli anni precedenti. Le cause sono quelle già evidenziate in relazione. In questa fase transitoria di attesa di riforme normative e di ridotta capacità decisionale per il commissariamento regionale, sono sempre più percepibili ed evidenti il clima d'incertezza, la disgregazione dell'assetto organico, l'aumentato carico di lavoro in termini quantitativi e qualitativi, la riduzione delle risorse incentivanti e la mancata previsione di progressioni di carriera. Tutti questi fattori incidono sotto l'aspetto motivazionale e sulla possibilità per la governance aziendale di usare leve incentivanti e motivanti. In compenso il personale dimostra una maggiore maturità acquisita nel corso degli anni, sicuramente anche grazie all'informazione continua e al coinvolgimento operato dalla Dirigenza.

Dai questionari emergono alcune esigenze espresse dal personale, alle quali sarebbe opportuno dare seguito per la modestia delle richieste e per dimostrare il livello di attenzione al benessere aziendale.

Di seguito si riportano dei prospetti grafici che sintetizzano le considerazioni ora esposte.

Distinti saluti.

**IL R.D. per la Qualità**  
**Alberto Pinto**