

L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

In riferimento al capitolo 2, paragrafo 2.2.4 (La soddisfazione del personale)

Le indagini effettuate tra gli operatori nel corso del 2013 sono state **12** ed hanno riguardato la totalità dei servizi gestiti da Fondazione Renato Piatti onlus; complessivamente sono stati distribuiti agli operatori **250** questionari per le indagini di job satisfaction (250 nel 2012, 243 nel 2011 e 246 nel 2010) così come dettagliato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

TABELLA 1- NUMERO DI QUESTIONARI DISTRIBUITI E RESTITUITI NEL 2013

	Distribuiti	Riconsegnati	% restituzione
RSD San Fermo	65	23	35%
RSD Sesto Calende	35	20	57%
CDD Besozzo	14	8	57%
CDD Bregazzana	14	12	86%
CRS Besozzo	21	15	68%
CSS Melegnano	9	5	56%
CDD/CSE Melegnano	7	7	100%
Sede/Responsabili	26	18	69%
CDD Bobbiate	20	6	30%
CSS Bobbiate	8	4	50%
CSS Busto Arsizio (A e B)	17	12	71%
CT Fogliaro	14	7	50%
TOTALE	250	137	55 %

Il numero di questionari restituiti è stato di 137, pari al **55%** del totale (61% nel 2012, 52% nel 2010 e 46% nel 2009); nel dettaglio, la rappresentazione della variabilità dei risultati che si riferiscono alla percentuale di restituzione, è la seguente:

STATISTICHE DESCRITTIVE - PERCENTUALE DI RESTITUZIONE



Complessivamente, quindi, la percentuale di risposta che tra il 2009 e il 2012 era cresciuta del 15%, è diminuita del 6% rispetto al 2012:



Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2013, si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito **livello di consenso**, disponibile per singola struttura oppure sintetizzato come indice globale; il valore target, definito per tale indicatore, è 4 (corrispondente alla voce “*in accordo*”). In questo modo, alla lettura delle frequenze che si riferiscono al consenso riportato dai compilatori (utile soprattutto per l’analisi delle singole aree d’indagine), affianchiamo un indicatore di sintesi utile per una valutazione complessiva dei risultati della singola indagine e anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell’indagine svolta tra tutti gli operatori dei servizi della Fondazione. I risultati sono riportati nella tabella che segue:

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

	Mese rilevazione	Riconsegnati	% restituzione	Livello di soddisfazione			Peso	(μ*p)	Media ponderata complessiva
				Media	Mediana	Moda			
RSD San Fermo	Aprile	23	35%	2,88	2,94	3,56	0,17	0,49	
RSD Sesto Calende	Aprile	20	57%	3,32	3,52	4,00	0,15	0,51	
CDD Besozzo	Maggio	8	57%	3,61	3,62	N/D	0,06	0,21	
CDD Bregazzana	Maggio	12	86%	3,94	3,92	3,72	0,09	0,35	
CDD/CSE Melegnano	Giugno	7	100%	4,19	4,22	N/D	0,05	0,21	
CDD Bobbiate	Maggio	6	30%	3,90	3,89	4,00	0,04	0,17	
CSS Bobbiate	Maggio	4	50%	4,08	4,17	N/D	0,03	0,12	
CSS Melegnano	Giugno	5	56%	4,01	3,93	N/D	0,04	0,15	
CSS Busto Arsizio (A e B)	Settembre	12	71%	3,86	3,83	N/D	0,09	0,34	
CRS Besozzo	Ottobre	15	68%	3,83	3,83	3,61	0,11	0,42	
Sede Direzione	Novembre	14	74%	4,03 ¹	3,96	3,57	0,10	0,41	
CT Fogliaro	Novembre	7	50%	3,99	3,89	3,67	0,05	0,20	
Resp. Coord. UU. OO.	Novembre	4	57%	4,10	4,15	N/D	0,03	0,12	
									3,71 ²

¹ Il valore qui pubblicato per la Sede Direzione (4,03) corregge e sostituisce il valore pubblicato nel Bilancio Sociale 2013 (4,01) a pagina 27.

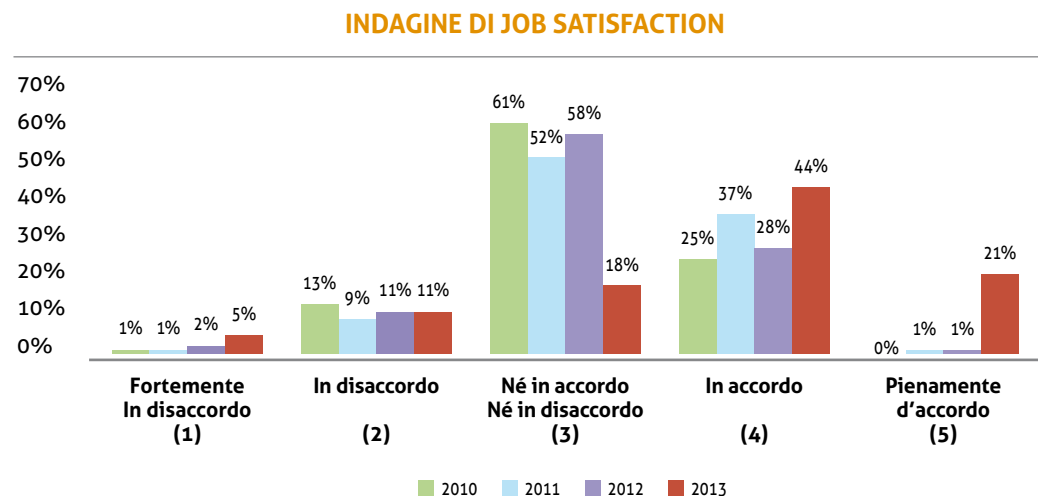
² Il valore della media ponderata complessiva qui riportato differisce rispetto a quello pubblicato nel Bilancio Sociale 2013 (pagina 27), in quanto in questa tabella non è considerata la rilevazione condotta presso il CTRS di Milano.

Il valore complessivo del livello di consenso (**3,71**) è inferiore al valore target (4) ma in miglioramento rispetto all'anno passato; di seguito i valori rilevati dal 2009 per un confronto: 3,62 nel 2009, 3,58 nel 2010, 3,77 nel 2011 e 3,66 nel 2012.

Quattro dei servizi coinvolti nell'indagine, presentano poi un risultato superiore al valore target: **CDD/CSE Melegnano**, livello di consenso pari a **4,19** con una percentuale di risposta del 100%, **CSS Bobbiate**, con un livello di consenso pari a **4,08**, seppur con una percentuale di risposta meno rappresentativa, del 50%, **CSS Melegnano** con un livello di consenso pari a **4,01** con una percentuale di risposta del 56% e la **Sede Direzione** con un livello pari a **4,03** e una percentuale di risposta del 74%; anche per l'indagine svolta tra i **Responsabili/Coordinatori dei servizi** è possibile evidenziare un risultato positivo, livello di consenso superiore pari a **4,10** con una percentuale di risposta pari al 57% (+32% rispetto al 2012). Oltre a ciò è comunque possibile evidenziare diversi servizi per i quali, pur non avendo un risul-

tato pari o superiore al risultato atteso, è emerso un risultato ad esso assai prossimo, CT Fogliaro (3,99), CDD Bregazzana (3,94) e CDD Bobbiate (3,90), il che rappresenta un buon presupposto in termini di definizione e sviluppo di attività di miglioramento.

Diamo infine una rappresentazione ulteriormente esplicativa dei risultati, con un istogramma che rappresenta la variabile livello di consenso, calcolata per ciascuno degli operatori che ha compilato il questionario, raggruppata in cinque classi: *fortemente in disaccordo* (fino a 1,99), *in disaccordo* (fino a 2,99), *né in accordo, né in disaccordo* (fino a 3,99), *in accordo* (fino a 4,99) e *pienamente d'accordo* (5,00):



La distribuzione delle risposte nel 2013 si è centrata sulla classe corrispondente a chi risponde "in accordo" con il 44% e sulla classe "pienamente d'accordo" con il 21% a seguire la classe "né in accordo, né in disaccordo" con il 18% quindi la classe "in disaccordo" con l'11% e la classe "fortemente in disaccordo" con il 5%.