

APPENDICI

1. 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 2011 sono state 12 (11 nel 2010 e 9 nel 2009); complessivamente, nel 2011, sono stati distribuiti agli Operatori 243 questionari (246 nel 2010 e 237 nel 2009) così come sintetizzato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

TABELLA 1 - NUMERO DI QUESTIONARI DISTRIBUITI			
Job satisfaction	Distribuiti	Riconsegnati	Restituzione %
1 RSD San Fermo	70	31	44%
2 RSD Sesto Calende	37	22	59%
3 CDD Besozzo	13	9	69%
4 CDD Bregazzana	12	9	75%
5 CRS Besozzo	21	15	71%
6 CSS Melegnano	10	9	90%
7 CDD/CSE Melegnano	8	8	100%
8 Sede/Responsabili	23	11	48%
9 CDD Bobbiate	20	9	45%
10 CSS Bobbiate	8	6	75%
11 CSS Busto A. (A e B)	11	8	73%
12 CT Fogliaro	10	5	50%
TOTALE	243	142	58%

Il numero di questionari restituiti è stato di 142¹, pari al **58%** (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:

TABELLA 2 - JS 2011: STATISTICHE DESCRITTIVE PERCENTUALE DI RESTITUZIONE	
Statistiche	Restituzione %
Minimo	44%
Massimo	100%
Valore medio	67%
Valore complessivo	58%

Complessivamente, quindi, la percentuale di restituzione è cresciuta nel corso degli ultimi tre anni.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre rilevati i tempi di restituzione dei risultati delle indagini effettuate² con l'intento di avere informazioni attuali nel momento in cui sono lette.

¹ NB: il numero di questionari utilizzati per la sintesi dei dati è però di 139, poiché 3 sono stati consegnati non compilati.

² I tempi di restituzione, espressi in giorni, sono stati calcolati dalla distribuzione dei questionari, alla redazione del report.

Si riporta di seguito l'elenco delle rilevazioni effettuate, il periodo dell'anno in cui ciascuna indagine si è svolta, i tempi di realizzazione di ciascuna rilevazione (in gg.) ed i tempi medi di rilevazione (140 gg. al momento attuale; mancano ancora i dati riferiti a due delle indagini in programma...):

TABELLA 3 - RILEVAZIONI EFFETTUATE E TEMPI DI RESTITUZIONE JOB E CUSTOMER SATISFACTION 2011 - RISULTATI PARZIALI, AL 13/01/2012					
	Unità operativa	Distribuzione	Restituzione	Tempo di restituzione (gg.)	Tempo medio (gg.)
Job satisfaction	1 RSD San Fermo	06/04/11	09/08/11	125	140
	2 RSD Sesto Calende	06/04/11	10/08/11	126	
	3 CDD Besozzo	08/05/11	27/10/11	172	
	4 CDD Bregazzana	08/05/11	23/12/11	229	
	5 CRS Besozzo	05/10/11	09/12/11	65	
	6 CSS Melegnano	30/05/11	03/01/12	218	
	7 CDD/CSE Melegnano	08/06/11	14/11/11	159	
	8 Sede/Responsabili			0	
	9 CDD Bobbiate	08/05/11	13/12/11	219	
	10 CSS Bobbiate	08/05/11	20/12/11	226	
	11 CSS Busto A. (A)			0	

Anche per il 2011, si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito come **livello di consenso**, per misurare e rappresentare l'andamento della percezione dei nostri servizi tra gli Operatori, disponibile per singola struttura oppure sintetizzato

come indice globale. 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

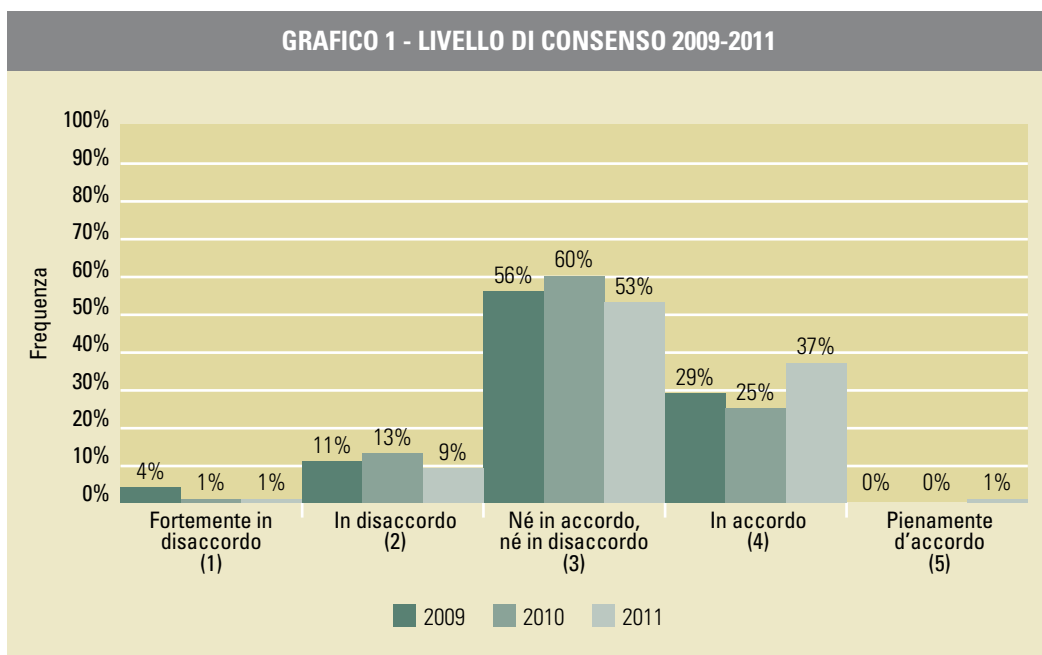
dei risultati della singola indagine ed anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell'indagine svolta tra gli Operatori. I risultati conseguiti sono riportati nella tabella che segue:

**TABELLA 4 - CUSTOMER E JOB SATISFACTION 2011: LIVELLO DI SODDISFAZIONE E CONSENSO
(4 È IL VALORE DA CONSIDERARSI COME LIVELLO SODDISFACENTE)**

Unità operativa	Mese rilevazione	Dimensione di n.	% risposta	Media	Mediana	Moda	Peso	($\mu * p$)	Media ponderata complessiva
RSD San Fermo	Aprile	31	44%	3,41	3,44	3,67	0,22	0,75	3,78
RSD Sesto Calende	Aprile	22	59%	3,69	3,76	3,89	0,15	0,58	
CDD Besozzo	Maggio	9	69%	3,91	3,72	4,50	0,06	0,24	
CDD Bregazzana	Maggio	9	75%	3,71	4,00	N/D	0,06	0,25	
CDD/CSE Melegnano	Giugno	8	100%	4,57	4,66	4,78	0,06	0,26	
CDD Bobbiate	Maggio	9	45%	3,97	4,00	4,06	0,06	0,25	
CSS Bobbiate	Maggio	6	75%	3,86	3,67	3,67	0,04	0,16	
CSS Melegnano	Giugno	9	90%	4,21	4,12	N/D	0,06	0,26	
CSS Busto A.	Settembre	8	73%	3,45	3,83	N/D	0,06	0,22	
CRS Besozzo	Ottobre	15	71%	3,66	3,67	4,11	0,11	0,39	
Sede Direzione	Novembre	10	63%	3,50	3,47	N/D	0,07	0,24	
CT Fogliaro	Novembre	5	50%	4,15	4,19	N/D	0,04	0,15	
Resp. Coord. UU.00.	Novembre	1	14%	4,13	4,13	4,13	0,01	0,03	

Il valore complessivo (3,78) è inferiore al valore target (4); rappresenta comunque il risultato migliore degli ultimi tre anni: 3,62 nel 2009 e 3,58 nel 2010.

Per terminare una rappresentazione ulteriormente esplicativa dei risultati, due istogrammi che rappresentano i risultati dei singoli questionari, raggruppati in cinque classi. La corrispondenza per le cinque classi individuate per le indagini di *Job Satisfaction* è la seguente: 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).



La tabella che segue riporta le frequenze relative delle distribuzioni in precedenza rappresentate con il grafico 1, presentando anche il confronto con i risultati dei due anni precedenti:

TABELLA 5 - DISTRIBUZIONI DI FREQUENZA LIVELLO DI SODDISFAZIONE E LIVELLO DI CONSENSO						
Classe	2009 (f)	2009 (%)	2010 (f)	2010 (%)	2011 (f)	2011 (%)
Fortemente in disaccordo (1)	4	4%	1	1%	1	1%
In disaccordo (2)	12	11%	17	13%	12	9%
Né in accordo, né in disaccordo (3)	62	56%	76	60%	73	53%
In accordo (4)	32	29%	32	25%	52	37%
Pienamente d'accordo (5)	0	0%	0	0%	1	1%
TOTALE	110	100%	126	100%	139	100%

La classe maggiormente rappresentata è quella corrispondente a “né in accordo, né in disaccordo” (53%), seguita dalla classe “in accordo” (37%), 38% se consideriamo le frequenze aggregate delle risposte riferite complessivamente all’area del consenso, mentre è pari al 10% il valore delle frequenze aggregate riferite all’area della mancanza di consenso.