

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 2012 sono state **12** ed hanno riguardato la totalità dei servizi gestiti da Fondazione Piatti onlus; complessivamente sono stati distribuiti agli Operatori **250 questionari** per le indagini di Job Satisfaction (243 nel 2011 e 246 nel 2010) così come dettagliato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

	Distribuiti	Riconsegnati	Restituzione %
RSD San Fermo	62	25	40 %
RSD Sesto Calende	36	19	53 %
CDD Besozzo	14	10	71 %
CDD Bregazzana	14	7	50 %
CRS Besozzo	21	17	81 %
CSS Melegnano	9	7	78 %
CDD/CSE Melegnano	7	7	100 %
Sede/Responsabili	27	17	63 %
CDD Bobbiate	20	12	60 %
CSS Bobbiate	8	5	63 %
CSS Busto A. (A e B)	16	13	81 %
CT Fogliaro	16	13	81 %
TOTALE	250	152	61 %

Numero questionari distribuiti 2012

Il numero di **questionari restituiti** è stato di **152**, pari al 61% del totale (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 % RESTITUZIONE

Minimo	40%
Massimo	100%
Valore medio	68%
Valore complessivo	61%

Complessivamente, quindi, la percentuale di risposta è cresciuta nel corso degli ultimi quattro anni (+15% dal 2009 al 2012):



Rilevazioni effettuate e tempi di restituzione Job Satisfaction 2012

Nel corso dell'anno sono stati inoltre rilevati i tempi di restituzione dei risultati delle indagini effettuate¹ con l'intento di avere informazioni attuali nel momento in cui sono lette.

Riporto 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 giorni)

ed i tempi medi di somministrazione dei questionari/redazione del report (65 gg. con un min. di 37 gg. ed un valore max. di 95 gg.):

	Distribuzione	Restituzione	Tempo di restituzione (gg.)	Tempo medio (gg.)
RSD San Fermo	07/04/12	05/06/12	59	65
RSD Sesto Calende	07/04/12	14/05/12	37	
CDD Besozzo	27/04/12	31/07/12	95	
CDD Bregazzana	27/04/12	24/07/12	88	
CRS Besozzo	28/09/12	16/11/12	49	
CSS Melegnano	29/05/12	22/08/12	85	
CDD/CSE Melegnano	29/05/12	27/08/12	90	
Sede/Responsabili	02/11/12	10/01/13	69	
CDD Bobbiate	27/04/12	11/06/12	45	
CSS Bobbiate	27/04/12	09/07/12	73	
CSS Busto A. (A)	03/09/12	17/10/12	44	
CT Fogliaro	02/11/12	21/12/12	49	

¹ I tempi di restituzione, espressi in giorni, sono stati calcolati dalla distribuzione dei questionari, alla conclusione della redazione del report.

Quindi, l'unico valore superiore allo standard definito come auspicabile (90 gg.), è riferito alla redazione del report che documenta l'indagine condotta c/o il CDD di Besozzo, pronto dopo 95 gg.

Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2012, 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 ed anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell'indagine svolta tra tutti gli Operatori dei servizi di Fondazione Piatti. I risultati sono riportati nella tabella che segue:

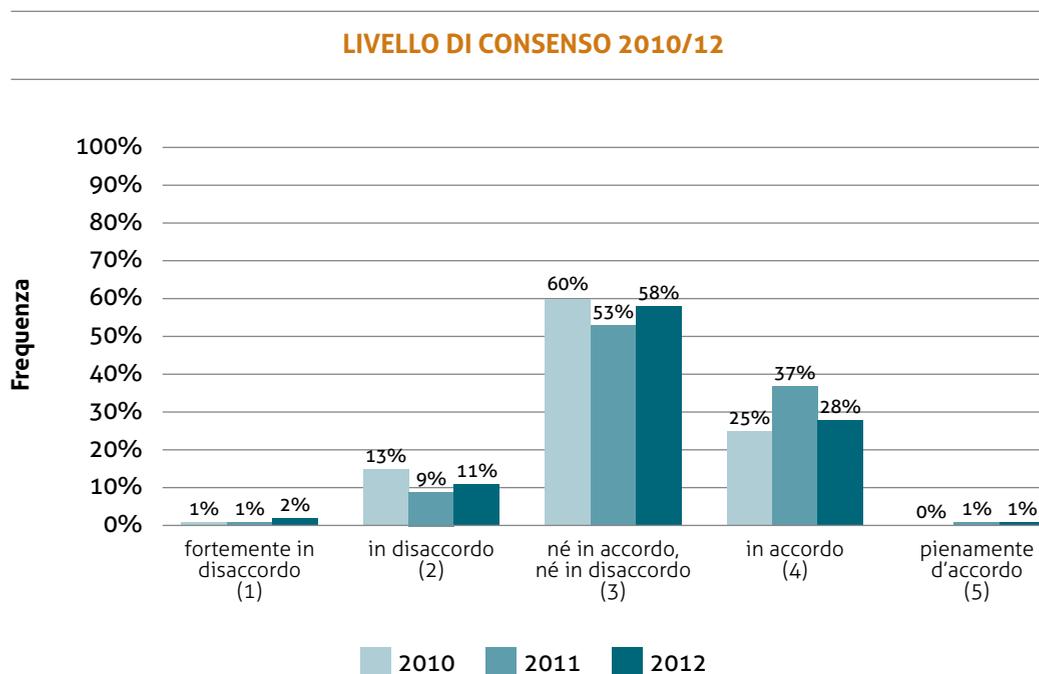
	Mese rilevazione	Dimensione di n.	% risposta	Livello di consenso			Peso	$(\mu * p)$	Media ponderata complessiva
				Media	Mediana	Moda			
RSD San Fermo	Aprile	25	40%	2,83	2,88	3,78	0,16	0,46	
RSD Sesto Calende	Aprile	19	53%	3,41	3,44	3,56	0,12	0,42	
CDD Besozzo	Maggio	10	71%	3,89	3,85	N/D	0,06	0,25	
CDD Bregazzana	Maggio	7	50%	3,84	3,94	N/D	0,05	0,17	
CRS Besozzo	Ottobre	17	81%	3,92	3,83	3,56	0,11	0,43	
CSS Melegnano	Giugno	7	78%	3,82	3,83	N/D	0,05	0,17	
CDD/CSE Melegnano	Giugno	7	100%	4,14	4,11	N/D	0,05	0,19	
CDD Bobbiate	Maggio	12	60%	3,93	3,94	4,39	0,08	0,30	
CSS Bobbiate	Maggio	8	63%	4,03	4,00	4,28	0,05	0,21	
CSS Busto A.	Settembre	13	81%	3,51	3,44	3,00	0,08	0,29	
CT Fogliaro	Novembre	13	81%	3,82	3,83	3,72	0,08	0,32	
Sede Direzione	Novembre	15	79%	3,98	3,91	4,17	0,10	0,39	
Resp. Coord. UU. OO.	Novembre	2	25%	4,04	4,04	N/D	0,01	0,05	

3,66

Il valore complessivo del livello di consenso (3,66) è inferiore al valore target (4); di seguito i valori rilevati dal 2009 per un confronto: 3,62 nel 2009, 3,58 nel 2010 e 3,77 nel 2011.

Due dei servizi coinvolti nell'indagine, presentano poi un risultato superiore al valore target: **CDD/CSE Melegnano**, livello di consenso pari a 4,14 con una percentuale di risposta del 100% e **CSS Bobbiate**, con un livello di consenso pari a 4,03, seppur con una percentuale di risposta meno rappresentativa, del 63%; anche per l'indagine svolta tra i Responsabili/Coordinatori dei servizi è possibile evidenziare un risultato positivo, livello di consenso superiore pari a **4,04**, da considerare però alla luce della scarsa percentuale di risposta (25%, 2 su 8 i questionari compilati). Oltre a ciò è comunque possibile evidenziare diversi servizi per i quali, pur non avendo un risultato pari o superiore al risultato atteso, è emerso un risultato ad esso assai prossimo, CDD Bobbiate (3,93), CRS Besozzo (3,92) e Sede/Direzione (3,98), ecc., il che rappresenta un buon presupposto in termini di definizione e sviluppo di attività di miglioramento.

Per terminare 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):



DISTRIBUZIONI DI FREQUENZA LIVELLO DI SODDISFAZIONE E LIVELLO DI CONSENSO

	2010	2011	2012
Fortemente in disaccordo (1)	1 1%	1 1%	3 2%
In disaccordo (2)	17 13%	12 9%	17 11%
Né in accordo, né in disaccordo (3)	76 60%	73 53%	88 58%
In accordo (4)	32 25%	52 37%	42 28%
Pienamente d'accordo (5)	0 0%	1 1%	1 1%
	126	139	151

La distribuzione è sempre centrata sulla classe centrale, corrispondente a chi risponde "né in accordo, né in disaccordo", con il 58% nel 2012, a seguire, con il 28%, è rappresentata la classe "in accordo" e quindi la classe "in disaccordo", con l'11%; frequenze marginali per le restanti due classi: "pienamente d'accordo" (1%) e "fortemente in disaccordo" (2%).