

Il questionario sul benessere organizzativo

Il “questionario sul benessere organizzativo”, detto anche “Organizational Health Questionnaire” o “O.H.Q.”, è stato progettato da un gruppo di lavoro di docenti della Cattedra di Psicologia del Lavoro della Facoltà di Psicologia 2 dell’Università “La Sapienza” di Roma e di esperti di organizzazione di alcune pubbliche amministrazioni per esplorare, attraverso una serie di domande, prevalentemente a risposta chiusa, le variabili relative agli indicatori di ciascuna *dimensione* del concetto, particolarmente complesso¹ e articolato, di “benessere organizzativo”, recentemente ridefinito anche come “salute organizzativa”.

Secondo gli psicologi F. Avallone e A. Paplomatas, che nel 2002 hanno coordinato il gruppo di lavoro che ha progettato il questionario “O.H.Q.”, la salute organizzativa può essere definita come “l’insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro, promuovendo, mantenendo e migliorando il benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative”¹.

Gli autori considerano il “benessere organizzativo” come un costrutto articolato in quattordici diversi concetti o dimensioni, ciascuna delle quali è operativizzata in un sistema di indicatori, a loro volta tradotti in domande del questionario.

Oltre agli indicatori relativi a ciascuna delle quattordici dimensioni del “benessere organizzativo”, il questionario rileva altri tre gruppi di indicatori, funzionali alla comprensione ed alla spiegazione del fenomeno. Si tratta degli “indicatori positivi”, degli “indicatori negativi” e degli “indicatori di malessere psicofisico”.

Le dimensioni del benessere organizzativo

1) Confort

La dimensione “confort” esplora le variabili relative alla percezione dell’ambiente fisico di lavoro e delle condizioni che lo caratterizzano. Questa dimensione è operativizzata in una serie di indicatori non del tutto omogenei fra loro, quali la pulizia, l’illuminazione, la temperatura, la silenziosità, le condizioni dell’edificio, la gradevolezza degli ambienti ed arredi, lo spazio disponibile per persona ed i servizi igienici. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 8 (otto) per arrivare ad un massimo di 32 (trentadue). I valori bassi indicano una situazione critica rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i valori alti rappresentano una buona adeguatezza.

17) Come valuta il comfort dell’ambiente in cui lavora:

	Insuff.	Mediocre	Sufficiente	Buono
A. Pulizia	1	2	3	4
B. Illuminazione	1	2	3	4
C. Temperatura	1	2	3	4
D. Silenziosità	1	2	3	4

¹ F. Avallone, A. Paplomatas, *Salute organizzativa: psicologia del benessere nei contesti lavorativi*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2005.

E. Condizioni dell'edificio	1	2	3	4
F. Gradevolezza ambiente e arredi	1	2	3	4
G. Spazio disponibile per persona	1	2	3	4
H. Servizi igienici (bagno, spogliatoi, ecc.)	1	2	3	4

2) Obiettivi

La dimensione “*obiettivi*” esplora le variabili relative alla consapevolezza degli scopi e delle finalità programmate per le quali si chiede una determinata prestazione lavorativa in un determinato contesto e a determinate persone. Si tratta ovviamente di una opinione che rappresenta il vissuto della persona intervistata in relazione alla sua percezione. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori, non particolarmente omogenei tra loro, vale a dire la comprensibilità degli obiettivi, la coerenza dei dirigenti, la comunicazione dei cambiamenti gestionali e la chiarezza di ruoli organizzativi e compiti lavorativi. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
18) Gli obiettivi dell'organizzazione sono chiari e ben definiti	1	2	3	4
28) Il comportamento dei dirigenti è coerente con gli obiettivi dichiarati	1	2	3	4
38) I cambiamenti gestionali e organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale	1	2	3	4
48) I ruoli organizzativi e i compiti lavorativi sono chiari e ben definiti	1	2	3	4

3) Valorizzazione

La dimensione “*valorizzazione*” esplora le variabili relative all'apprezzamento percepito da coloro che erogano una prestazione lavorativa nell'ambito dell'organizzazione. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: l'adeguata presenza di risorse strumentali, la qualità del lavoro in relazione alle potenzialità dei lavoratori, i riconoscimenti e le opportunità di aggiornamento professionale. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
19) Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	1	2	3	4
29) Il lavoro consente di far emergere le qualità personali e professionali di ognuno	1	2	3	4
39) L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzate (con riconoscimenti economici, visibilità sociale, encomi, ecc.)	1	2	3	4
49) Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale	1	2	3	4

4) Ascolto

La dimensione “*ascolto*” esplora quelli che possono essere definiti come i comportamenti che rappresentano la disponibilità ad adeguarsi rispetto alle esigenze sia dell’organizzazione che dei componenti. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: la disponibilità verso l’organizzazione, al vissuto inerenti i dirigenti ed alla loro capacità di ascoltare i problemi e le loro soluzioni ed alla capacità di ascoltare le esigenze dei colleghi. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
20)I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze della organizzazione.	1	2	3	4
30)I dirigenti desiderano essere informati sui problemi e le difficoltà che si incontrano nel lavoro	1	2	3	4
40)Chi avanza o formula proposte e suggerimenti viene ascoltato dai dirigenti	1	2	3	4
50)Anche tra i colleghi ci si ascolta e si cerca di venire incontro alle reciproche esigenze	1	2	3	4

5) Informazioni

La dimensione “*informazioni*” esplora l’area relativa alla disponibilità di dati funzionali allo svolgimento delle proprie attività lavorative. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: la facilità di reperire informazioni, la conoscenza delle fonti, la disponibilità delle fonti a condividerle e l’apporto dei dirigenti alla loro circolazione. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
21)E’ facile avere le informazioni di cui si ha bisogno	1	2	3	4
31)Quando si ha bisogno di informazioni si sa a chi chiederle	1	2	3	4
41)Nel gruppo di lavoro chi ha un’informazione la mette a disposizione di tutti	1	2	3	4
51)I dirigenti assicurano la diffusione delle informazioni tra il personale	1	2	3	4

6) Conflittualità

La dimensione “*conflittualità*” esplora la presenza di difficoltà nei rapporti con gli altri legati a situazioni di contrapposizione. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: l’emarginazione, la prepotenza, la violenza psicologica ed il conflitto con i dirigenti. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una buona adeguatezza di questi parametri, mentre i **valori alti** segnalano comportamenti inadeguati e conflittuali.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
22)Ci sono persone che vengono emarginate	1	2	3	4
32)Ci sono persone che attuano prepotenze o che si comportano in modo ingiusto	1	2	3	4
42)Ci sono persone che subiscono violenze psicologiche	1	2	3	4
52)Esistono conflitti con i dirigenti	1	2	3	4

7) Relazioni

La dimensione “*relazioni*” esplora l’area delle relazioni interpersonali e della cooperazione con gli altri lavoratori ai vari livelli. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: la cooperazione a livello interpersonale, la capacità di coinvolgimento della dirigenza, la capacità di coinvolgimento dei gruppi e le relazioni tra i gruppi. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
23)Esiste collaborazione con i colleghi	1	2	3	4
33)I dirigenti coinvolgono i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro	1	2	3	4
43)Nel gruppo di lavoro tutti si impegnano per raggiungere i risultati	1	2	3	4
53)Esistono scambi di comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro	1	2	3	4

8) Operatività

La dimensione “operatività” esplora la capacità dell’organizzazione di trovare soluzioni adeguate. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: la capacità di *problem solving* a livello *macro* (organizzazione), la funzione di facilitatori dei dirigenti, la rapidità decisionale e la capacità di *problem solving* a livello *micro* (gruppi). Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
24)L’organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare	1	2	3	4
34)I dirigenti aiutano a lavorare nel modo migliore	1	2	3	4
44)Le decisioni sono assunte rapidamente	1	2	3	4
54)Nel gruppo di lavoro si trovano soluzioni adeguate ai problemi che si presentano	1	2	3	4

9) Equità

La dimensione “equità” esplora l’area della percezione della giustizia e della correttezza del trattamento che l’organizzazione riserva alle persone in relazione ai rispettivi comportamenti ed apporti lavorativi. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: trattamento dei dipendenti, possibilità di carriera, criteri di valutazione ed incentivi. Il

campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all'adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
25)I dirigenti trattano i dipendenti in maniera equa	1	2	3	4
35)L'organizzazione offre effettive possibilità di carriera per tutti	1	2	3	4
45)I criteri con cui si valutano le persone sono equi e trasparenti	1	2	3	4
55)Gli incentivi economici sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni	1	2	3	4

10) Stress

La dimensione "*stress*" analizza l'area relativa ai vissuti inerenti il peso psicologico delle attività lavorative. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: i vissuti legati alla fatica, al senso di non possedere la preparazione o le capacità necessarie, al livello di stress percepito ed al sentirsi assorbiti completamente dal lavoro. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano la mancanza di *stress*; diversamente, i **valori alti** indicano la presenza di fattori stressanti.

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
26)I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva	1	2	3	4
36)I compiti da svolgere richiedono conoscenze e capacità di cui non si dispone	1	2	3	4
46)I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo	1	2	3	4
56)Il lavoro assorbe totalmente	1	2	3	4

11) Utilità sociale

La dimensione "utilità sociale" è relativa all'area del vissuto di soddisfazione per l'apporto positivo al bene della collettività del lavoro prestato nella propria organizzazione. Vengono in tal modo analizzati quattro indicatori: i vissuti di soddisfazione per il proprio lavoro, di positiva consapevolezza del proprio apporto, di soddisfazione per i risultati dell'organizzazione e la percezione di quest'ultima come utile per la collettività. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 4 per arrivare ad un massimo di 16. I **valori bassi** indicano la carenza di questa caratteristica; diversamente, i **valori alti** indicano la sua presenza..

	Mai	Raramente	A Volte	Spesso
27)Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti	1	2	3	4
37)Il lavoro di ogni dipendente rappresenta un contributo rilevante	1	2	3	4
47)Si prova soddisfazione per quello che l'organizzazione realizza	1	2	3	4
57)L'organizzazione realizza servizi utili alla comunità	1	2	3	4

12) Sicurezza

La dimensione “sicurezza” esplora l’area relativa alle misure di sicurezza sul lavoro. Vengono presi in considerazione:

a) un indicatore di sintesi relativo alla percezione del grado di interesse dell’organizzazione relativamente alla salubrità dell’ambiente di lavoro; Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 1 per arrivare ad un massimo di 4. Un **valore basso** indica una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza del parametro esaminato, mentre un **valore alto** rappresenta una buona adeguatezza.

b) un indicatore di sintesi ricavato dalla rilevazione di otto variabili, non omogenee tra loro, ma tutte significative in relazione alle misure concretamente adottate relativamente a varie problematiche inerenti la sicurezza sul lavoro: impianti elettrici, illuminazione, rumore, temperatura, polveri, *computers*, fumo passivo, dispositivi per la protezione individuale.

Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 8 per arrivare ad un massimo di 32. I **valori bassi** indicano una situazione critica ed una carenza rispetto all’adeguatezza dei parametri esaminati, mentre i **valori alti** rappresentano una buona adeguatezza.

58) L’organizzazione in cui lavora si preoccupa della salute nell’ambiente di lavoro?

Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1	2	3	4

59) In particolare, come valuta il livello delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti:

	Insuff.	Mediocre	Sufficiente	Buono
a) impianti elettrici	1	2	3	4
b) illuminazione	1	2	3	4
c) rumorosità	1	2	3	4
d) temperatura	1	2	3	4
e) polveri	1	2	3	4
f) pc e videoterminali	1	2	3	4
g) divieto di fumo	1	2	3	4
h) strumenti per la protezione individuale (DPI) solo se utilizzati	1	2	3	4

13) Compiti lavorativi

La dimensione “compiti lavorativi” esplora l’area relativa alle componenti della prestazione lavorativa che generalmente si ha motivo di ritenere meno desiderabili. Vengono in tal modo presi in considerazione due indicatori:

a) un indicatore di sintesi ricavato dalla rilevazione di otto variabili, corrispondenti ad altrettante possibili fonti di insofferenza per il lavoro concretamente svolto: la fatica fisica, la fatica mentale, l’eccessivo carico di lavoro, la monotonia, l’eccessivo coinvolgimento emotivo, l’isolamento, la sovraesposizione al pubblico, la diretta responsabilità dei risultati e la rigidità delle procedure. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 9 per arrivare ad un

massimo di 36. I valori bassi indicano la mancanza di questi elementi di disturbo, mentre valori alti denotano la presenza di questi elementi.

b) un indicatore di sintesi relativo alla percezione del grado di effettiva insofferenza prodotta dalle potenziali fonti di cui sopra. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 1 per arrivare ad un massimo di 4. Un valore alto indica una situazione critica ed una carenza rispetto all'adeguatezza del parametro esaminato, mentre un valore basso rappresenta una buona adeguatezza.

60) In che misura le caratteristiche di seguito elencate fanno parte dei compiti da lei svolti?

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
a) Fatica fisica	1	2	3	4
b) Fatica mentale	1	2	3	4
c) Sovraccarico di lavoro	1	2	3	4
d) Monotonia o ripetitività	1	2	3	4
e) Sovraccarico emotivo	1	2	3	4
f) Isolamento	1	2	3	4
g) Contatti frequenti con le persone	1	2	3	4
h) Diretta responsabilità del lavoro	1	2	3	4
i) Rigidità di norme e procedure	1	2	3	4

61) In che misura le caratteristiche da lei indicate alla domanda 60 le pesano e le creano difficoltà?

Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1	2	3	4

14) Propensione all'Innovazione

La dimensione "propensione all'innovazione" esplora l'area relativa alla capacità di innovazione dell'organizzazione ed alla sua apertura al cambiamento. Vengono in particolare presi in considerazione nove indicatori: innovazione tecnologica, miglioramento dei processi, *benchmarking*, apprendimento organizzativo, orientamento al cliente, professionalità innovative, competenze innovative, reti interorganizzative, innovazione organizzativa. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 9 per arrivare ad un massimo di 36. I valori bassi denotano la mancanza di questi elementi, mentre valori alti rappresentano la presenza di un'attenzione verso l'innovazione ed il cambiamento.

67) L'organizzazione in cui lavora è attenta a:

	Mai	Raramente	A volte	Spesso
a) acquisire nuove tecnologie	1	2	3	4
b) migliorare i processi di lavoro	1	2	3	4
c) confrontarsi con le esperienze di altre organizzazioni	1	2	3	4
d) riconoscere e affrontare i problemi e gli errori del passato	1	2	3	4
e) accogliere le richieste dei clienti e utenti	1	2	3	4
f) introdurre nuove professionalità	1	2	3	4
g) sviluppare competenze innovative nei dipendenti	1	2	3	4

h) stabilire rapporti di collaborazione con le altre organizzazioni	1	2	3	4
i) sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro	1	2	3	4

Altri gruppi di indicatori

a) Indicatori negativi

Gli “indicatori negativi” si riferiscono alla percezione di vissuti di *anaffettività lavorativa* nel proprio ambiente di lavoro. Vengono in tal modo presi in considerazione tredici diversi indicatori: insofferenza, disinteresse, desiderio di cambiare lavoro, pettegolezzo, risentimento, aggressività, senso di inutilità, senso di irrilevanza, senso di mancato riconoscimento, assenza di coinvolgimento, lentezza, confusione di compiti e di ruoli, assenza di proattività. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 13 per arrivare ad un massimo di 52. I **valori bassi** denotano la mancanza di questi elementi di disturbo, mentre **valori alti** rappresentano la presenza di questi elementi.

62) In che misura le capita di osservare i fenomeni seguenti nel suo ambiente di lavoro?

	Mai	Raramente	A volte	Spesso
a) insofferenza nell'andare al lavoro	1	2	3	4
b) disinteresse per il lavoro	1	2	3	4
c) desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro	1	2	3	4
d) pettegolezzo	1	2	3	4
e) risentimento verso l'organizzazione	1	2	3	4
f) aggressività e nervosismo	1	2	3	4
g) sensazione di fare cose inutili	1	2	3	4
h) sensazione di contare poco nell'organizzazione	1	2	3	4
i) sensazione di non essere valutato adeguatamente	1	2	3	4
j) sensazione di lavorare meccanicamente senza coinvolgimento	1	2	3	4
k) lentezza nell'esecuzione dei compiti	1	2	3	4
l) poca chiarezza su “cosa bisogna fare e chi lo deve fare”	1	2	3	4
m) mancanza di idee, assenza di iniziativa	1	2	3	4

b) Indicatori positivi

Gli “indicatori positivi” si riferiscono alla percezione di vissuti di *affettività lavorativa* nel proprio ambiente di lavoro. Vengono in tal modo presi in considerazione dodici diversi indicatori: soddisfazione, *investimento libidico*, appartenenza, voglia di andare al lavoro, realizzazione, sentimento del futuro, giusto equilibrio, socialità, condivisione della cultura organizzativa, fiducia nella capacità professionali e umane della dirigenza, legittimazione sociale dell'organizzazione. Il campo di variazione dei valori parte da un minimo di 12 per arrivare ad un massimo di 48. I **valori bassi** indicano una carenza di questi elementi positivi, mentre i **valori alti** rappresentano la presenza di tali elementi.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

ISTITUTO COMPRENSIVO "L. ANGELINI"

Almenno San Bartolomeo - Barzana - Palazzago



88 risposte



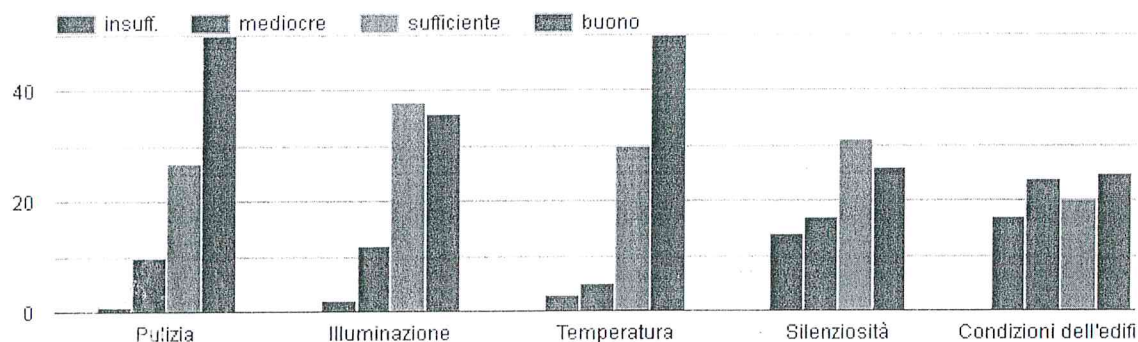
RIEPILOGO

INDIVIDUALI

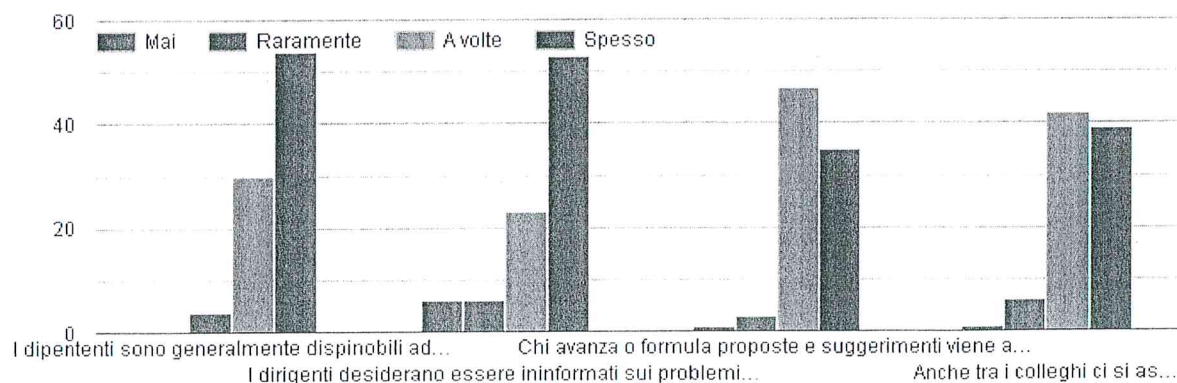
Accetta risposta



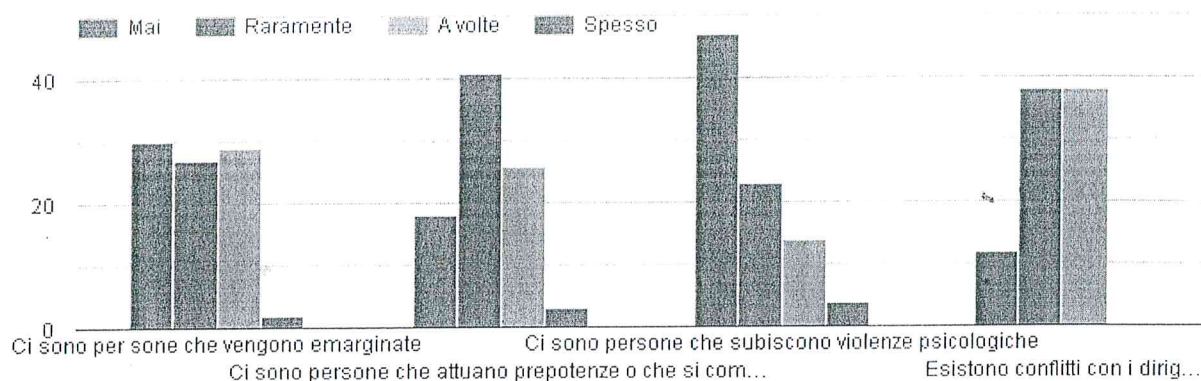
CONFORT



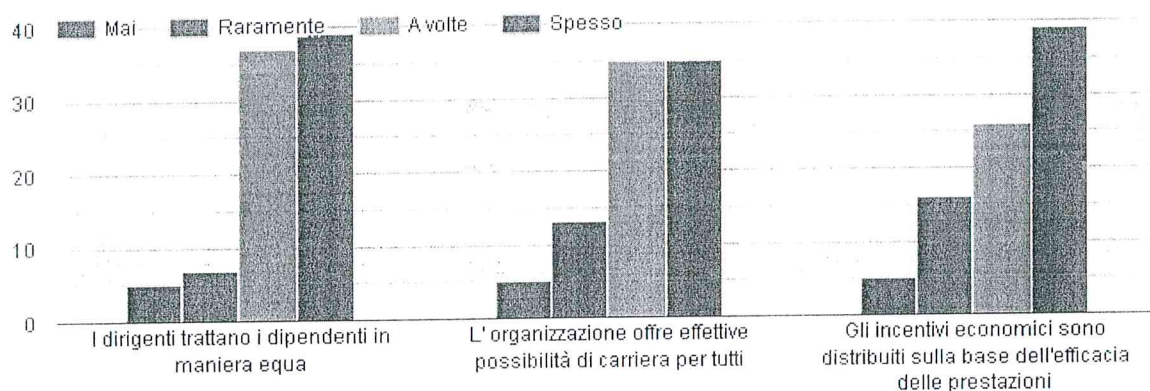
ASCOLTO



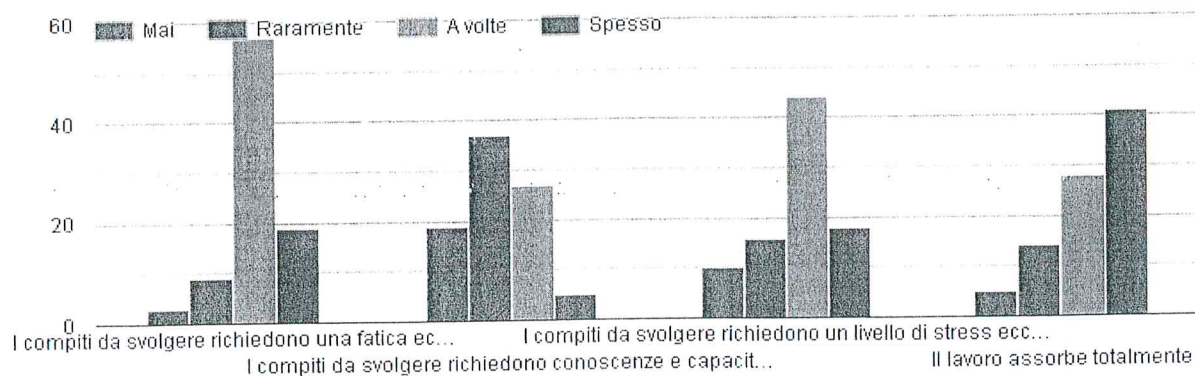
CONFLITTUALITA'



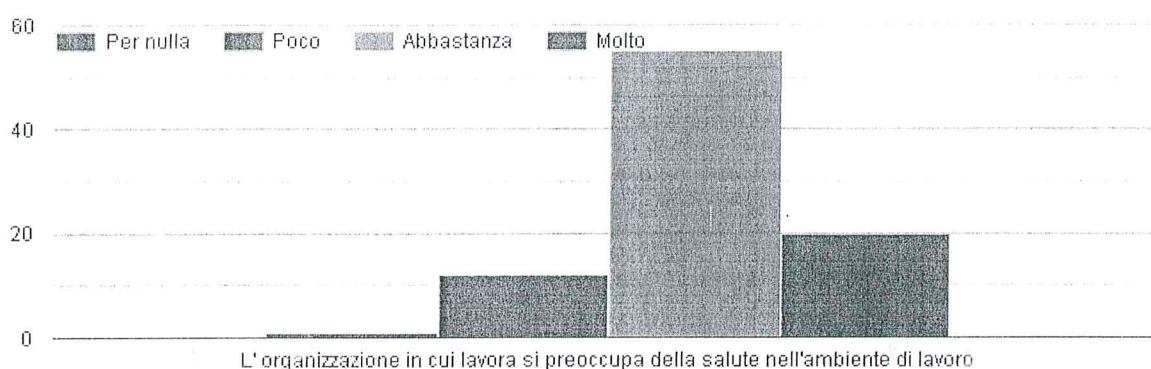
EQUITA'



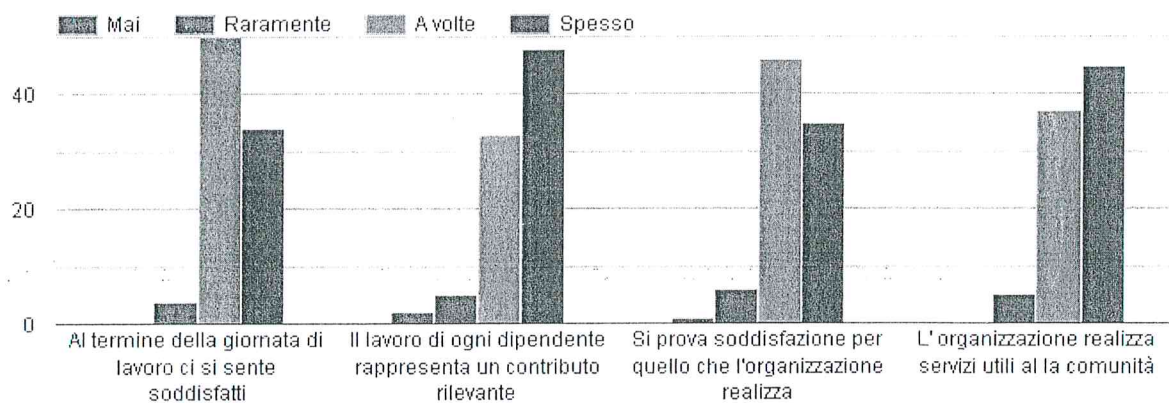
STRESS



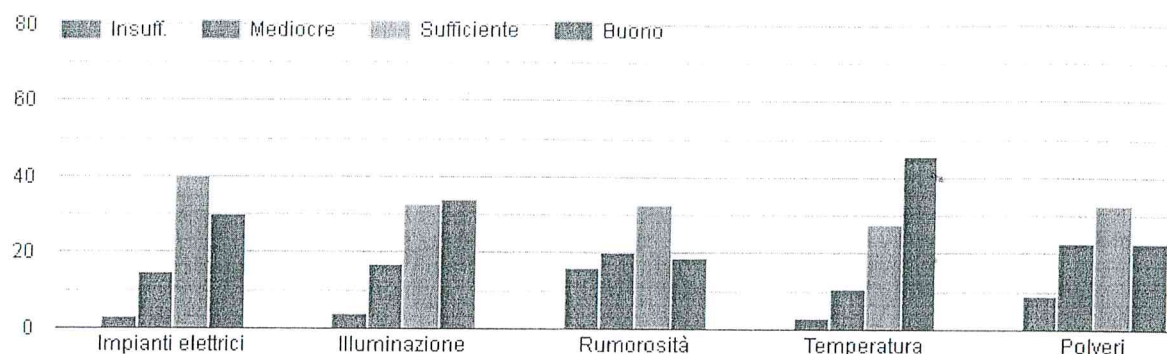
SICUREZZA



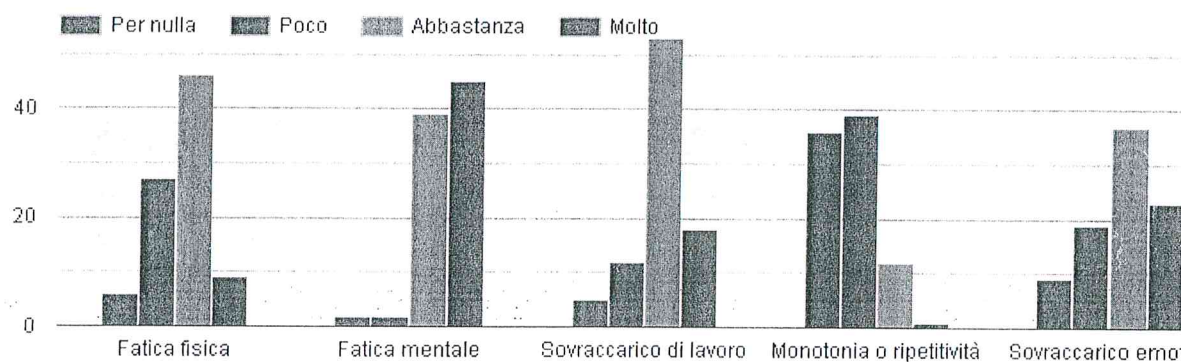
UTILITA' SOCIALE



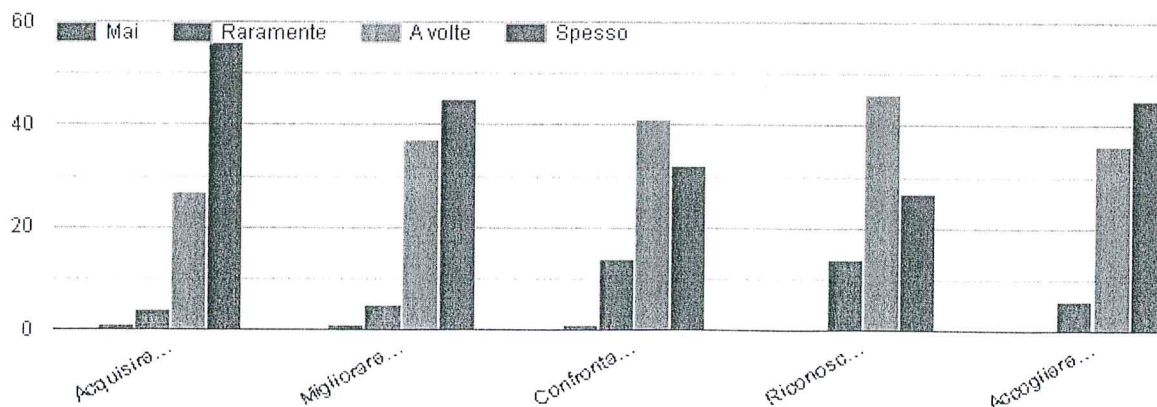
SICUREZZA 1



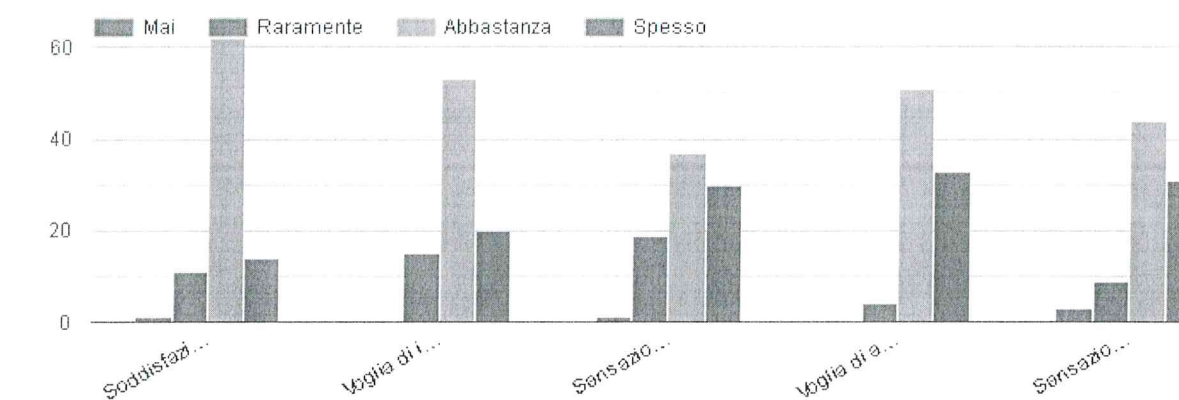
COMPITI LAVORATIVI



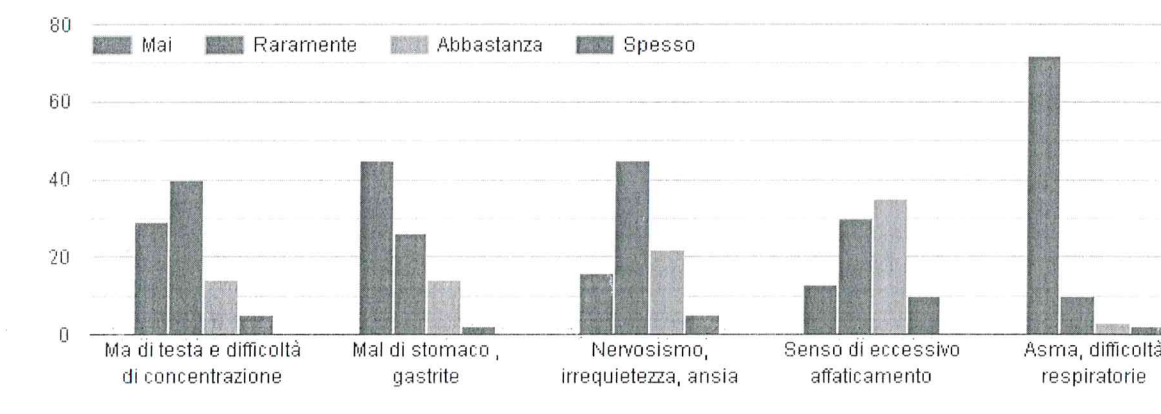
PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE: L'organizzazione è attenta a...



INDICATORI POSITIVI



INDICATORI DI MALESSERE PSICOFISICO



In che percentuale attribuisce i disturbi segnalati, alla domanda precedente, all'ambiente di lavoro?

69 risposte

