



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

# Lavorare alla Camera di Commercio di Genova il quadro e le tendenze

Gruppo di ricerca:  
*Gian Carlo Cainarca*  
*Francesco Delfino*  
*Linda Ponta*

Gennaio 2013



Camera di Commercio  
Genova



**CENTRO LIGURE PRODUTTIVITÀ**  
Presso la Camera di Commercio Industria Artigianato  
e Agricoltura di Genova



# Sommario



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

- Strumenti e campo d'indagine
- La Camera di Commercio in numeri
- La «rappresentazione»



# Strumenti e campo di indagine



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Questionario in forma chiusa

Valutazioni quantitative mediante scala di Likert a  
7 livelli (4 valore intermedio)

Dipendenti intervistati: 123/126



# La Camera di Commercio in numeri



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Il personale della Camera di Commercio		
	Unità	La componente femminile (%)
Dirigenti (DIR+SG)	5	0%
Funzionari (D)	24	54%
Assistenti (C)	81	75%
Agenti (B)	13	31%
Addetti (A)	3	0%
<b>Totale</b>	<b>126</b>	<b>62%</b>



# La Camera di Commercio in numeri



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Area e Settore	Dipendenti	di cui donne	Età media
<b><i>Servizi di supporto, staff e personale</i></b>	<b><i>23 – DIR e SG</i></b>	<b><i>74%</i></b>	<b><i>47</i></b>
•Presidenza e studi	2	100%	58
•Segreteria generale	2	100%	45
•Turismo e relazioni esterne	3	100%	52
•Servizi di supporto amministrativi e di documentazione	6	67%	44
•Personale e organizzazione	10	60%	47
<b><i>Servizi interni</i></b>	<b><i>23 - DIR</i></b>	<b><i>48%</i></b>	<b><i>49</i></b>
•Statistica	2	100%	48
•Ragioneria e bilancio	7	57%	50
•Provveditorato-CED	14	29%	51



# La Camera di Commercio in numeri



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Area e Settore	Dipendenti	di cui donne	Età media
<b><i>Servizi anagrafici</i></b>	<b><i>37 - DIR</i></b>	<b><i>68%</i></b>	<b><i>52</i></b>
•Registro imprese	24	67%	53
•Ambiente e abilitazioni speciali	8	63%	52
•Chiavari	5	80%	49
<b><i>Attività promozionali</i></b>	<b><i>21</i></b>	<b><i>81%</i></b>	<b><i>49</i></b>
•Attività produttive	5	80%	54
•Sviluppo economico	4	75%	47
•Logistica	4	50%	47
•Internazionalizzazione	8	100%	49
<b><i>Area regolazione del mercato</i></b>	<b><i>17 - DIR</i></b>	<b><i>53%</i></b>	<b><i>51</i></b>
•Servizi di regolamentazione del mercato	10	70%	49
•Metrico e ispettivo	4	0%	51
•Innovazione	3	67%	55

# “La rappresentazione”

## Identificazione culturale

«La cameralità»

### Soddisfazione

Legittimazione  
Condivisione valori  
Integrazione

### Condizioni di lavoro

Comfort  
Equità  
Chiarezza organizzativa  
Assenza di stress  
Sviluppo professionale  
Autonomia

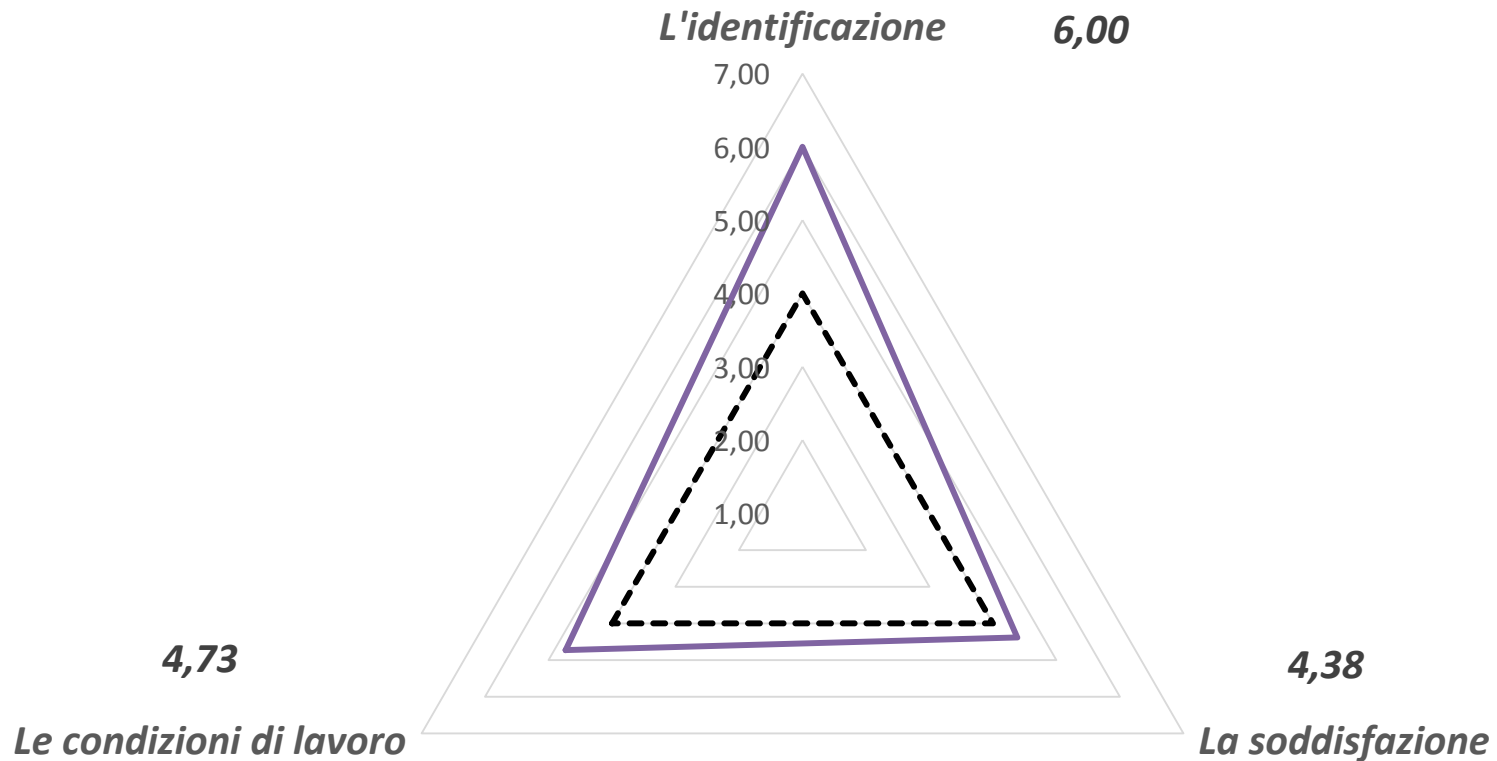


Rappresentazione

# Lavorare in Camera di Commercio



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria



— Camera di Commercio

--- Valore ritenuto "normale"





Rappresentazione

# L'identificazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

*Identificazione culturale:*

Caratteristica dell'ambiente di lavoro

Orienta i comportamenti dei soggetti nell'ambito lavorativo

Senso appartenenza all'organizzazione



Rappresentazione

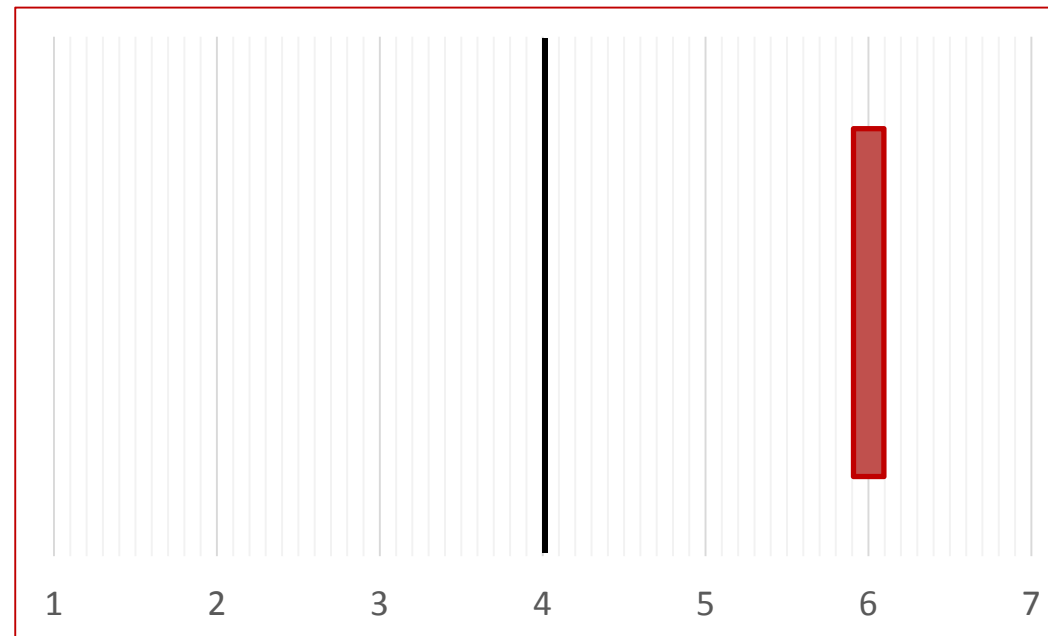
# L'identificazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Identificazione con la Camera di Commercio di  
Genova - *“essere camerale è un valore positivo”*

Disaccordo



Accordo



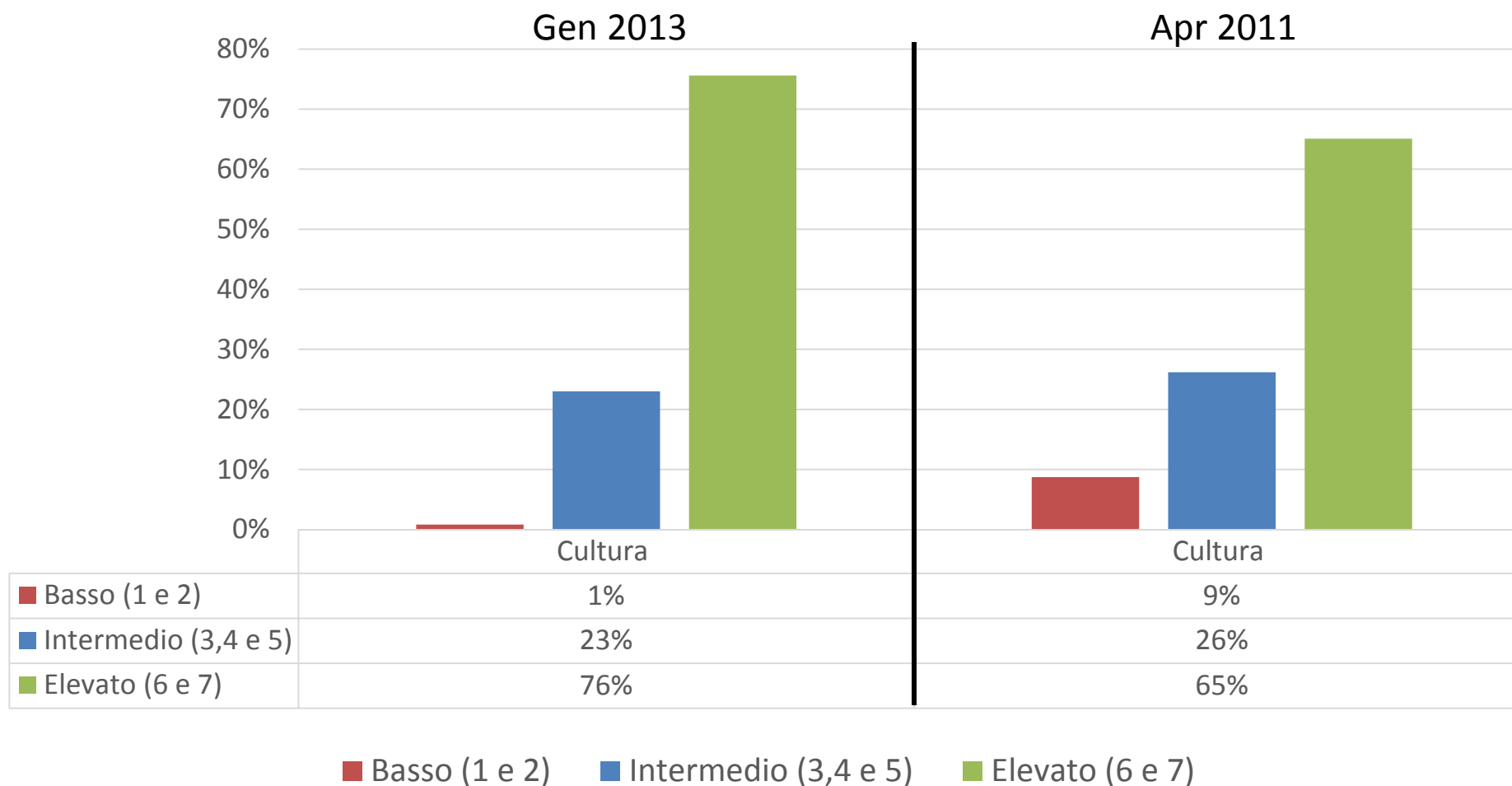
Rappresentazione

# L'identificazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Identificazione con la Camera di Commercio di  
Genova - *“essere camerale è un valore positivo”*





Rappresentazione

# I trends



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

	<i>Gennaio 2013</i>	<i>Variatz. rispetto ad Aprile 2011</i>
<b>L'identificazione</b>	6,00	+ 7 %



Rappresentazione

## L'identificazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Il livello di identificazione (6,00) è elevato; i dipendenti sono mediamente «abbastanza d'accordo» rispetto all'affermazione proposta, dimostrando, rispetto all'ultima rilevazione, un aumento del senso di appartenenza (+7%).

Notevole la diminuzione degli intervistati con risposte 1 e 2 (livello basso della scala likert) che si sono percentualmente quasi azzerati: ora lo 0,81% rispetto al precedente 8,73%.

I 21 mesi trascorsi tra le due rilevazioni, attraversati dalla crisi economica, hanno probabilmente contribuito a rafforzare il legame affettivo dei dipendenti con la propria organizzazione, rilevandone così, indirettamente, il buono stato di salute.



Rappresentazione

## La soddisfazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

### *Le componenti della soddisfazione*

- «**Condivisione valori**» - *esprime l'adesione ai valori culturali espressi/riconosciuti dall'organizzazione e all'operato di quest'ultima.*
- «**Integrazione**» - *esprime la qualità delle interazioni con i colleghi, i superiori, e più in generale con gli altri dipendenti della C.C.*
- «**Legittimazione**» - *esprime la percezione del riconoscimento da parte dell'organizzazione per il contributo ad essa fornito.*

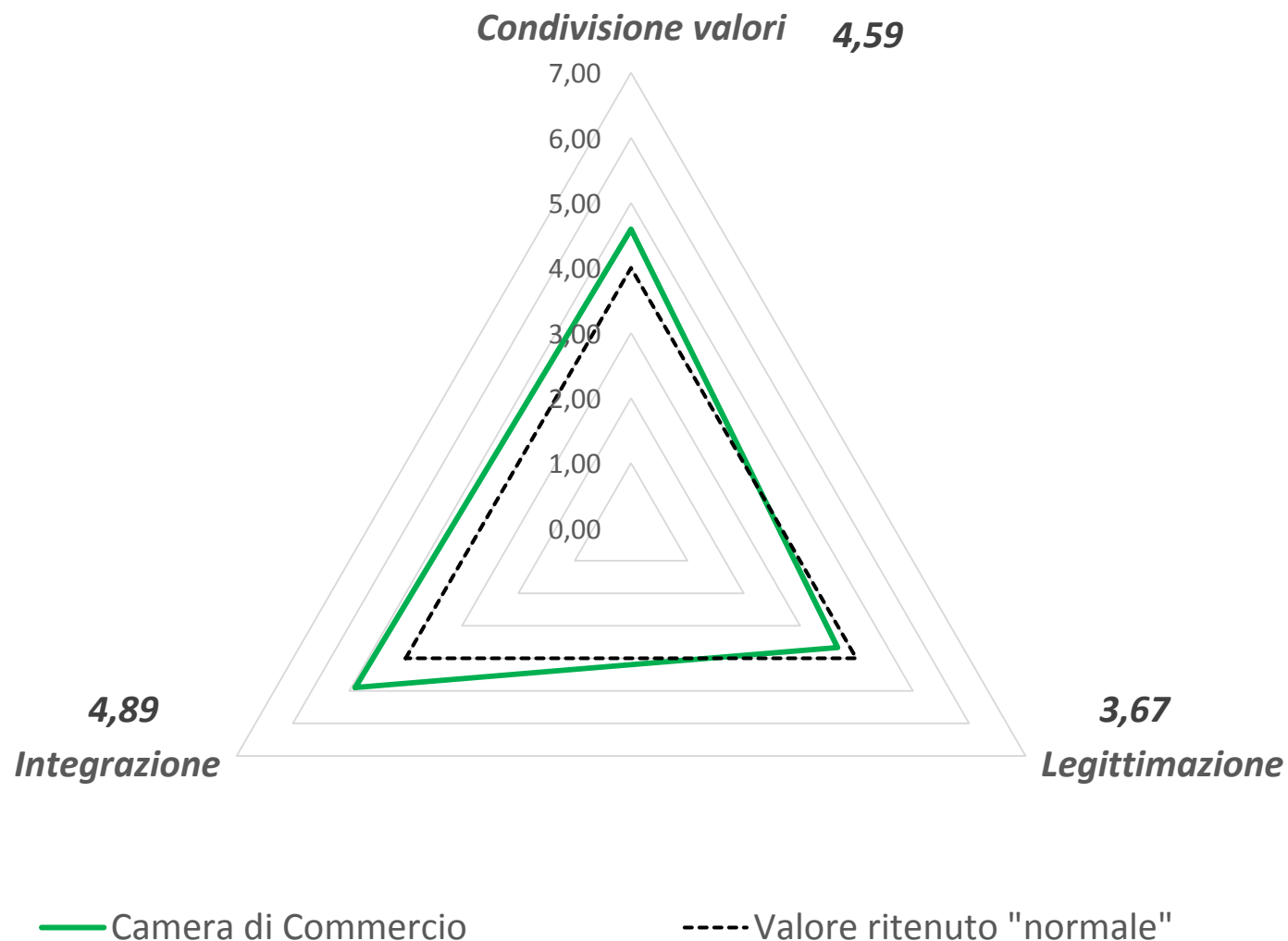


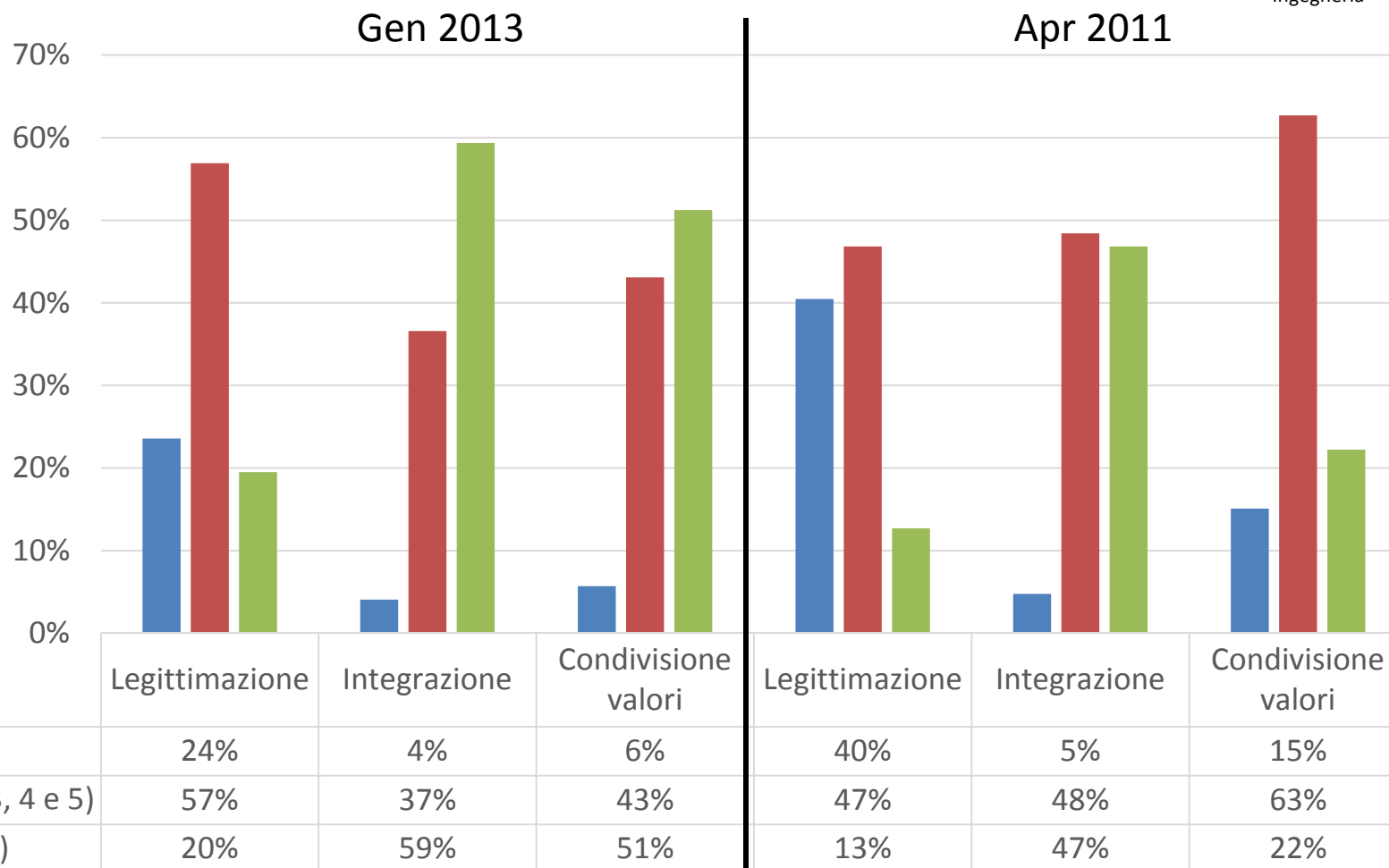
Rappresentazione

# La soddisfazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria





■ Bassa (1 e 2)    ■ Intermedio (3, 4 e 5)    ■ Elevata (6 e 7)





Rappresentazione

## I trends



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

	<i>Gennaio 2013</i>	<i>Variatz. rispetto ad Aprile 2011</i>
<b>L'identificazione</b>	6,00	+ 7 %
<b>La soddisfazione</b>	4,38	+ 14 %
<i>Legittimazione</i>	3,67	+ 12 %
<i>Integrazione</i>	4,89	+ 9 %
<i>Condivisione valori</i>	4,59	+ 22 %



Rappresentazione

## La soddisfazione



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Il livello medio di soddisfazione complessiva è soddisfacente (4,38). La componente della legittimazione (3,67) pur rimanendo al di sotto al livello ritenuto «normale» (4,00) migliora del 12% rispetto alla precedente rilevazione, in linea col miglioramento totale dell'indicatore aggregato (14%).

La dimensione più positiva (4,89) è nuovamente l'integrazione, conferma dell'esistenza dei buoni rapporti che intercorrono tra colleghi e superiori.

L'incremento più significativo (+22%) lo si legge per la componente della condivisione dei valori, grazie probabilmente alle risposte positive dei nuovi assunti e alle due nomine a dirigente avvenute durante il periodo intercorso tra le rilevazioni.



Rappresentazione

## Le condizioni di lavoro



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

- *Comfort* - la qualità dell'ambiente di lavoro come è percepita dai dipendenti
- *Stress* – l'impegno psicologico associato alle attività lavorative
- *Chiarezza organizzativa* - la consapevolezza di scopi ed obiettivi e la disponibilità di informazioni funzionali allo svolgimento della propria attività
- *Equità* - percezione di giustizia, uniformità e correttezza dei trattamenti all'interno dell'organizzazione
- *Sviluppo professionale* - l'attenzione a sviluppo professionale, formazione ed apprendimento dei dipendenti
- *Autonomia* – la discrezionalità e il peso dell'esperienza

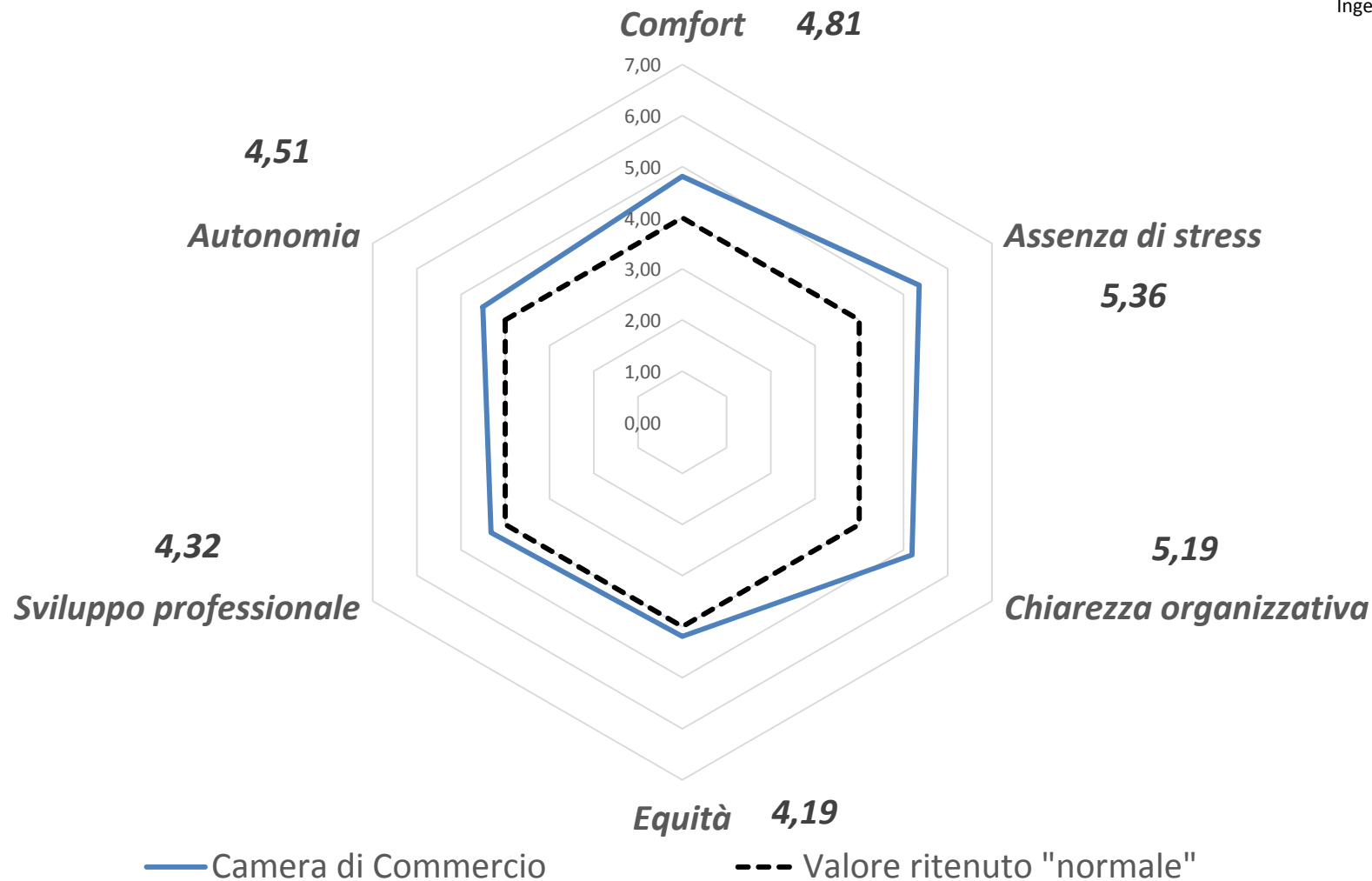


Rappresentazione

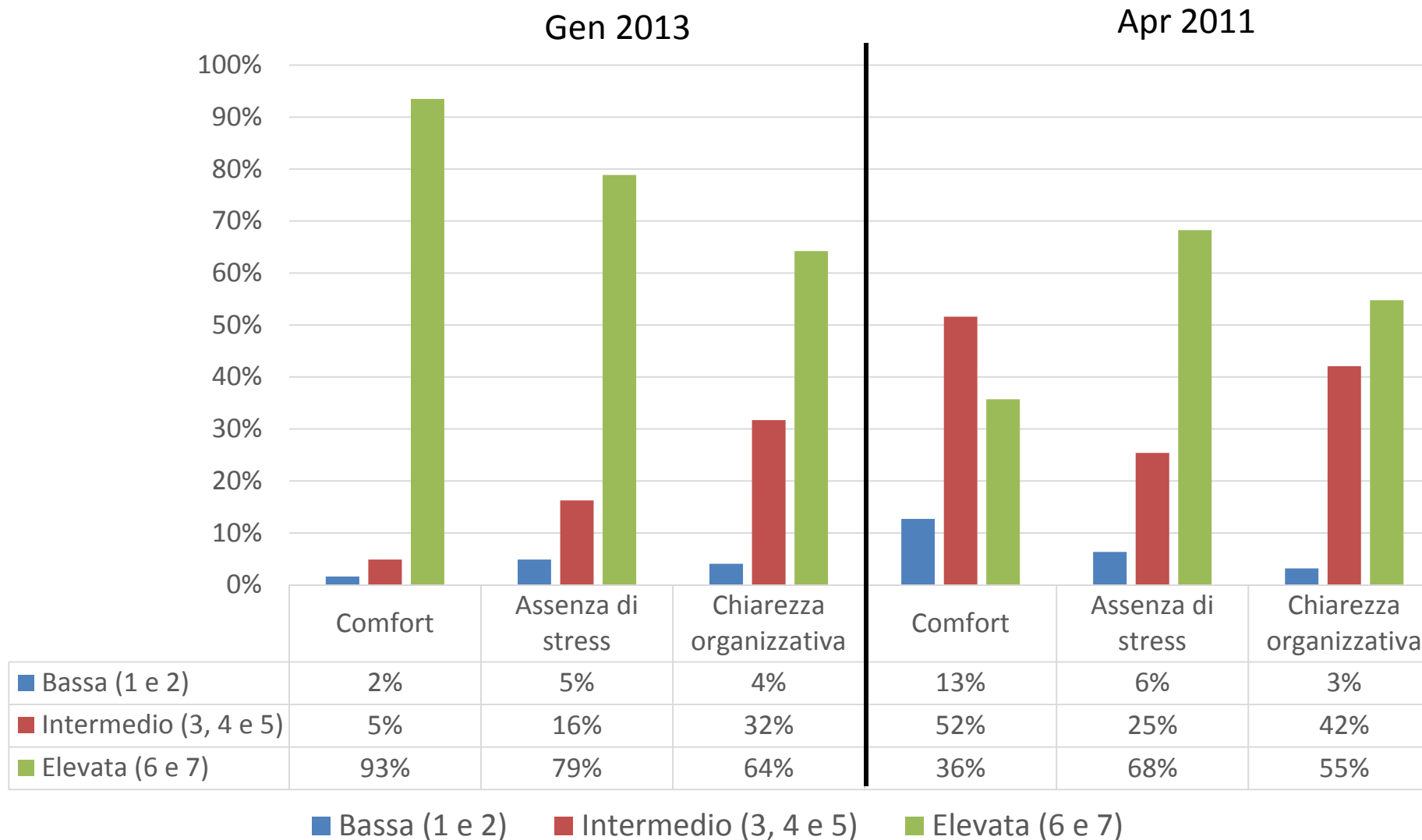
# Le condizioni di lavoro



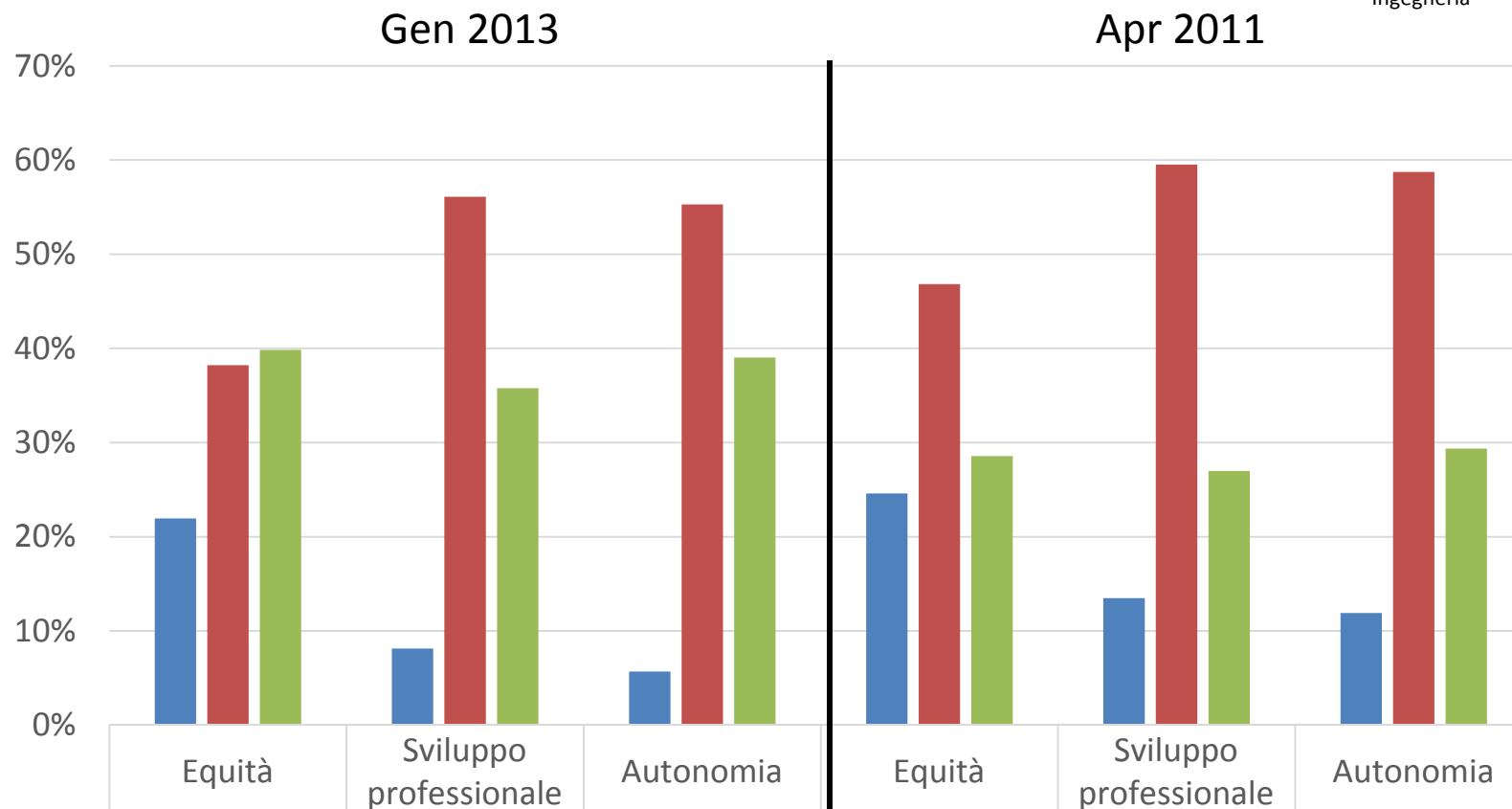
Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria



# Le condizioni di lavoro 1/2



# Le condizioni di lavoro 2/2



	Equità	Sviluppo professionale	Autonomia	Equità	Sviluppo professionale	Autonomia
■ Bassa (1 e 2)	22%	8%	6%	25%	13%	12%
■ Intermedio (3, 4 e 5)	38%	56%	55%	47%	60%	59%
■ Elevata (6 e 7)	40%	36%	39%	29%	27%	29%

■ Bassa (1 e 2)    ■ Intermedio (3, 4 e 5)    ■ Elevata (6 e 7)

	<i>Gennaio 2013</i>	<i>Variatz. rispetto ad Aprile 2011</i>
<b>L'identificazione</b>	6,00	+ 7 %
<b>La soddisfazione</b>	4,38	+ 14 %
<i>Legittimazione</i>	3,67	+ 12 %
<i>Integrazione</i>	4,89	+ 9 %
<i>Condivisione valori</i>	4,59	+ 22 %
<b>Le condizioni di lavoro</b>	4,73	+ 7 %
<i>Comfort</i>	4,81	+ 10 %
<i>Assenza di stress</i>	5,36	+ 5 %
<i>Chiarezza organizzativa</i>	5,19	+ 6 %
<i>Equità</i>	4,19	+ 11 %
<i>Sviluppo professionale</i>	4,32	+ 8 %
<i>Autonomia</i>	4,51	+ 7 %



Rappresentazione

## Le condizioni di lavoro



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Il livello medio delle condizioni di lavoro (4,73) è molto positivo ed in crescita del 7% rispetto alla precedente rilevazione. Tutte e sei le componenti del *clima organizzativo* sono ora superiori al 4, anche quella dell'equità dei trattamenti e delle distribuzioni che si porta a 4,19 rispetto al precedente 3,79 (+11%). La percentuale di risposte basse (1 e 2 della scala likert) è tuttavia ancora abbastanza significativa (22%).

La stessa percentuale è invece molto contenuta per le dimensioni del comfort (2%), dell'assenza di stress (4%) e della chiarezza organizzativa (4%).

Si rimanda alla sezione degli allegati per maggiori dettagli rispetto ai risultati nelle diverse aree organizzative e ai livelli d'impiego.





# Allegati



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

- Un approfondimento - *Quale livello di interventi?*
- L'identificazione, l'età e l'anzianità lavorativa
- La soddisfazione nelle aree e nelle mansioni
- Le condizioni di lavoro nelle aree e nelle mansioni
- Il comfort nelle sedi



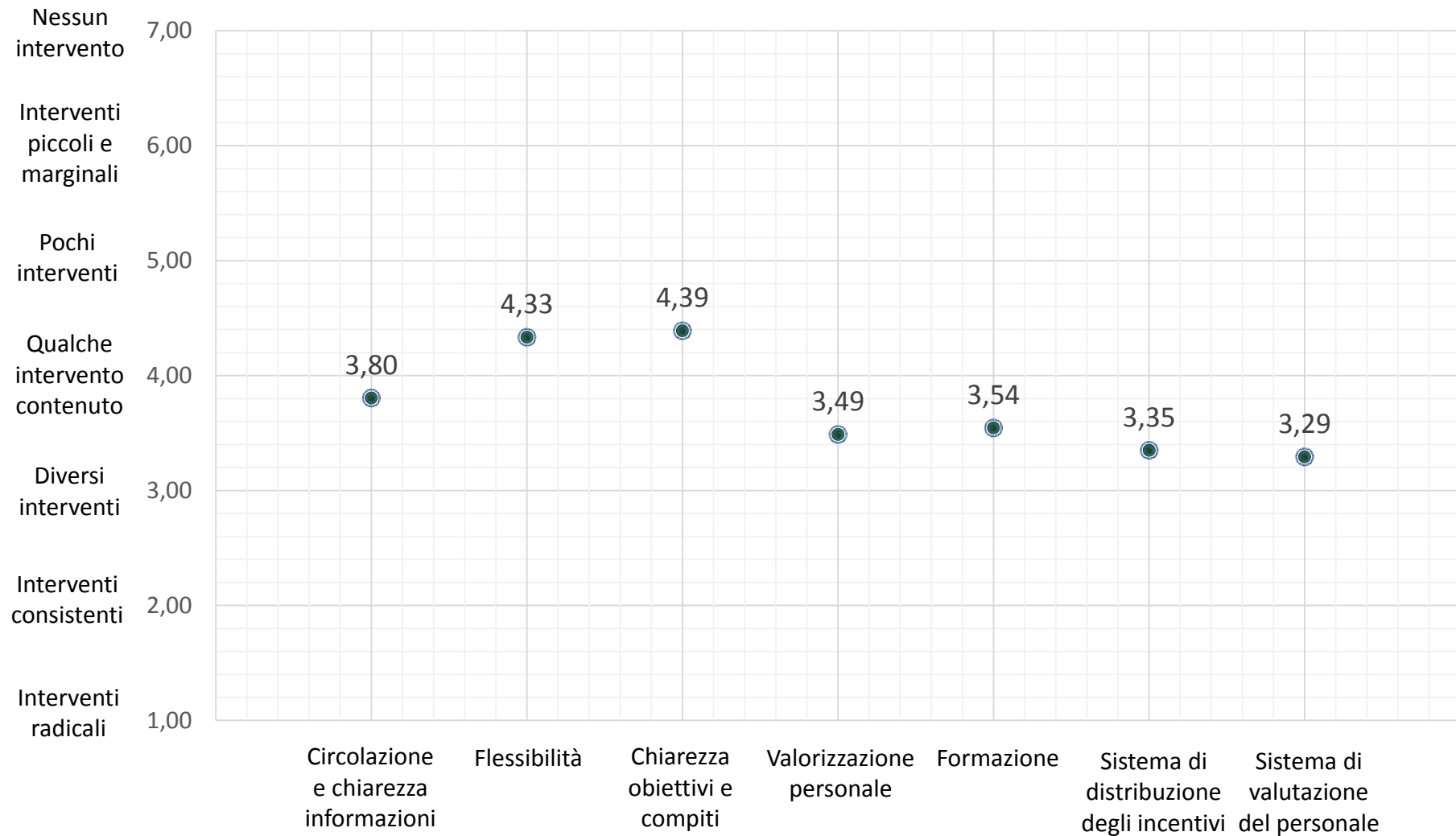
# Allegati

## Un approfondimento



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

### Quale livelli di interventi sarebbe necessario attuare?





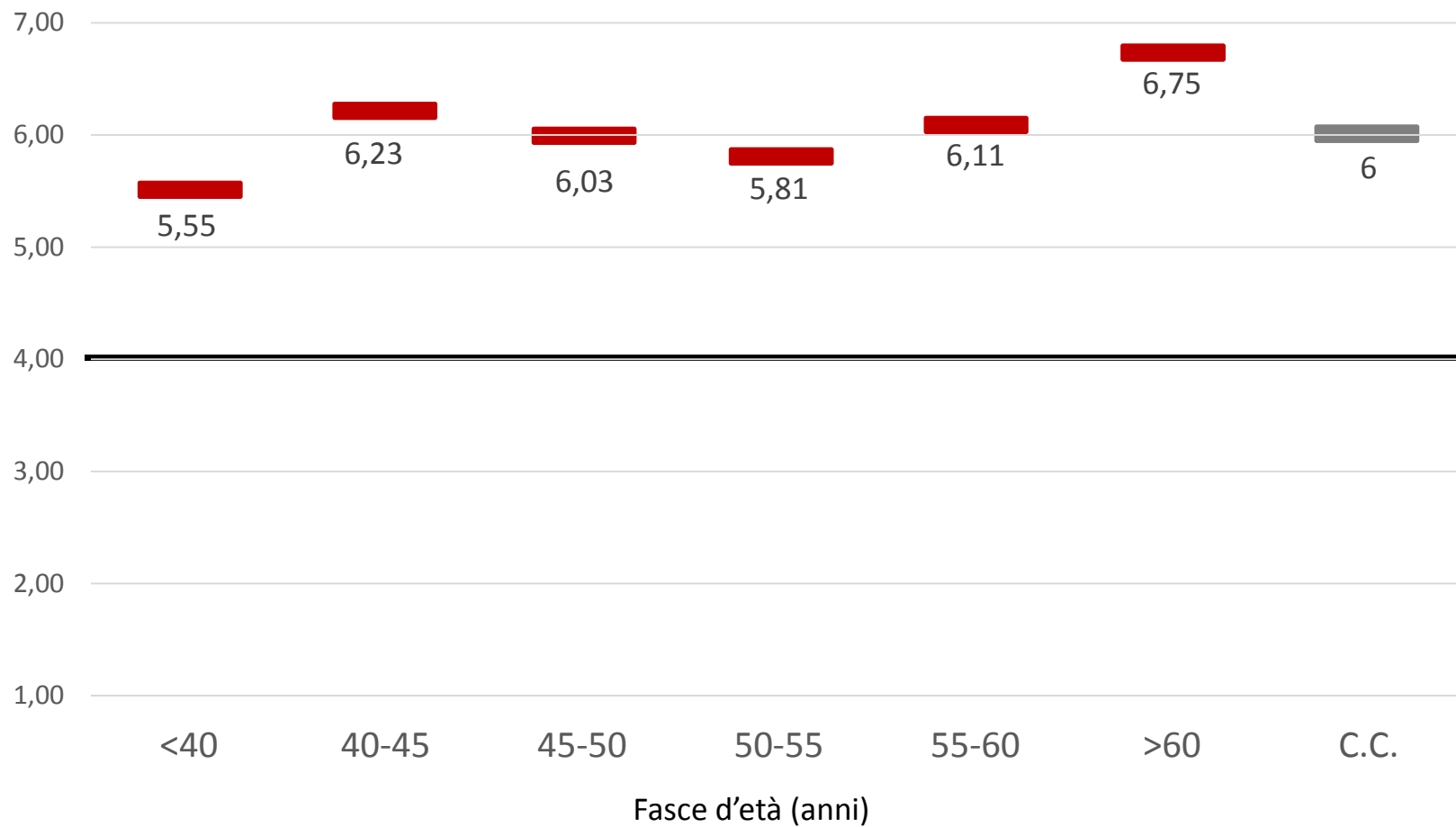
Allegati

# L'identificazione e l'età

*“essere camerale è un valore positivo”*



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria





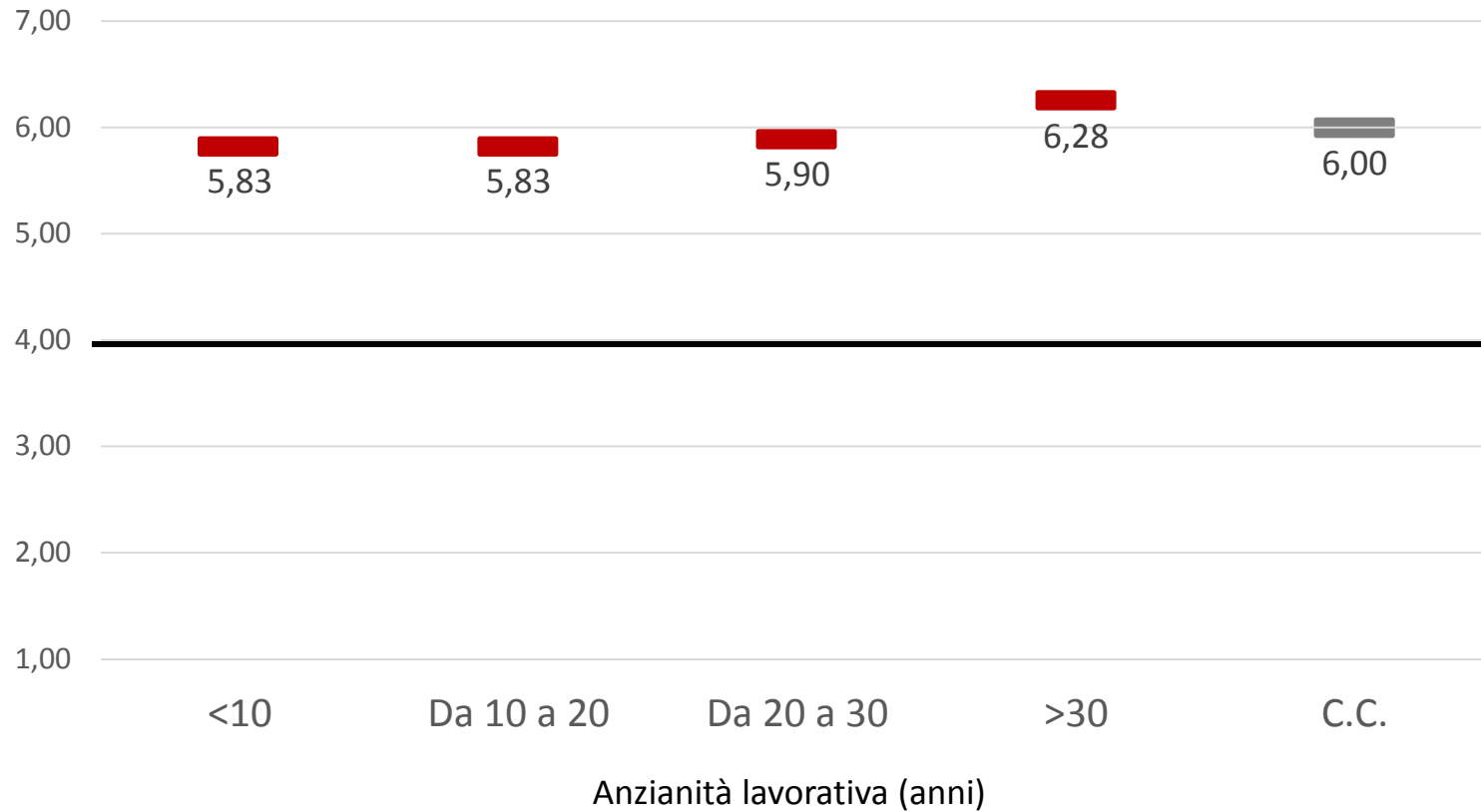
Allegati

# L'identificazione e l'anzianità lavorativa



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

*“essere camerale è un valore positivo”*





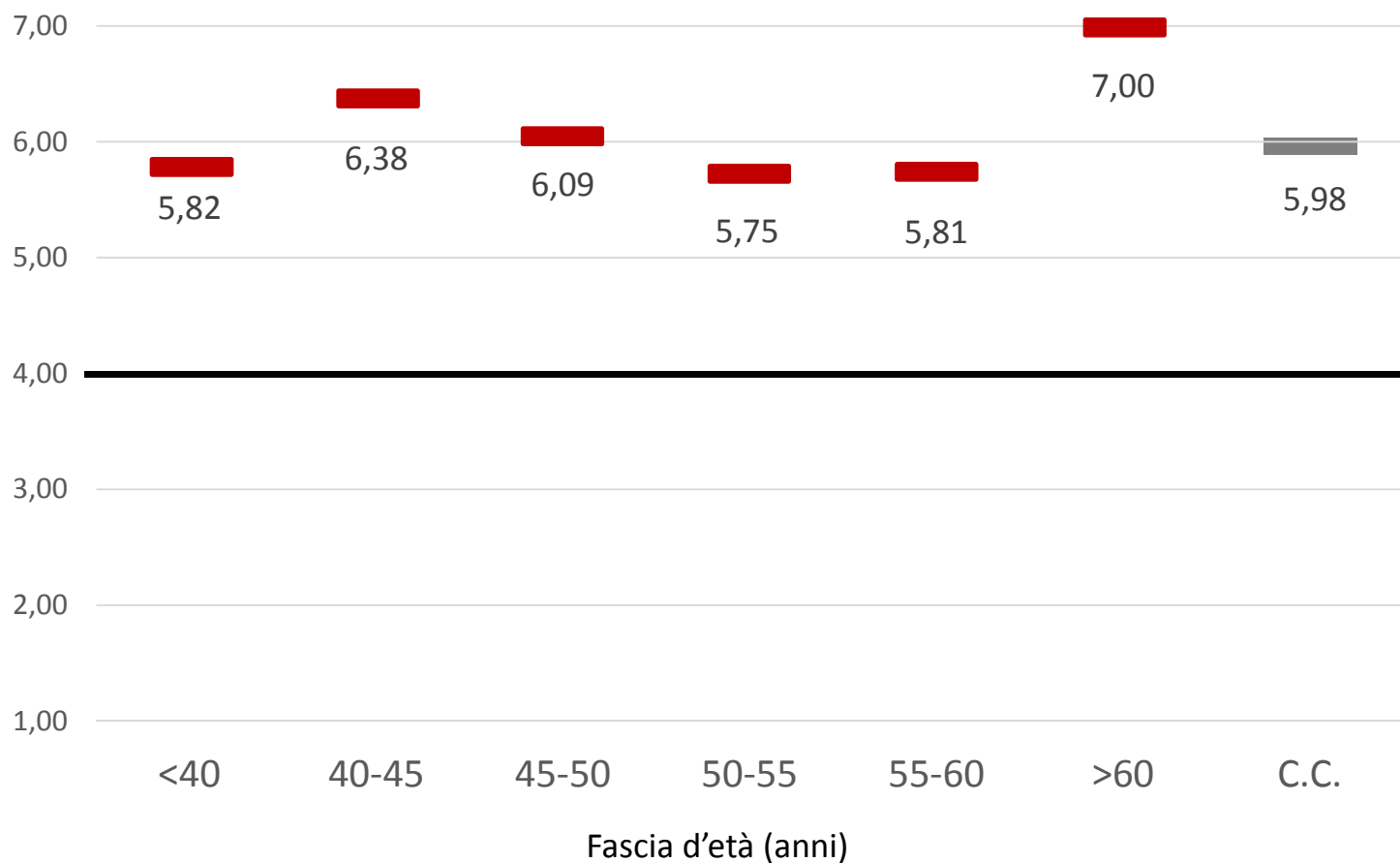
Allegati

## L'identificazione e l'età



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

*Quanto l'immagine della Camera di Commercio  
si differenzia da quella degli Enti della PA*





Allegati

## L'identificazione e l'età

Le variazioni rispetto ad Aprile 2011



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Fasce d'età</i>	<i>Essere «camerale» è un valore positivo</i>	<i>La Camera di commercio si differenzia nettamente ed in meglio rispetto ad altri enti della PA</i>
< 40 anni	11%	20%
Tra 40 e 45 anni	23%	22%
Tra 45 e 50 anni	10%	8%
Tra 50 e 55 anni	8%	5%
Tra 55 e 60 anni	2%	7%
> 60 anni	-2%	21%
<i>La Camera di Commercio</i>	<i>7%</i>	<i>9%</i>



Allegati

## La soddisfazione nelle aree



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Aree organizzative	La soddisfazione			
	Complessiva	Legittimazione	Integrazione	Condivisione valori
Supporto, Staff e Personale	4,44	3,73	4,88	4,71
Attività Promozionali	4,61	4,02	5,00	4,81
Servizi Anagrafici	4,01	3,23	4,59	4,22
Regolazione del Mercato	4,74	3,91	5,47	4,82
Servizi interni	4,46	3,79	4,88	4,71
<i>La Camera di Commercio</i>	4,38	3,67	4,89	4,59



Allegati

## La soddisfazione nelle aree

Le variazioni rispetto ad Aprile 2011



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Aree organizzative	La soddisfazione			
	Complessiva	Legittimazione	Integrazione	Condivisione valori
Supporto, Staff e Personale	6%	7%	1%	11%
Attività Promozionali	14%	6%	10%	26%
Servizi Anagrafici	16%	10%	13%	24%
Regolazione del Mercato	24%	27%	11%	40%
Servizi interni	13%	13%	10%	15%
<i>La Camera di Commercio</i>	14%	12%	9%	22%





Allegati

# La soddisfazione nelle mansioni



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Mansioni	La soddisfazione			
	Complessiva	Legittimazione	Integrazione	Condivisione valori
Dirigente (DIR)	5,04	3,88	6,00	5,25
Funzionario (D)	4,72	4,13	5,25	4,79
Assistente (C)	4,18	3,46	4,68	4,39
Agente (B)	4,67	3,77	5,00	5,23
Addetto (A)	5,06	4,83	5,67	4,67
<i>La Camera di Commercio</i>	4,38	3,67	4,89	4,59



Allegati

# La soddisfazione nelle mansioni

Le variazioni rispetto ad Aprile 2011



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Mansioni	La soddisfazione			
	Complessiva	Legittimazione	Integrazione	Condivisione valori
Funzionario e Dirigente (D e DIR)	6%	-1%	9%	11%
Assistente (C)	14%	14%	6%	24%
Agente (B)	40%	34%	34%	52%
Addetto (A)	19%	49%	19%	-2%
<i>La Camera di Commercio</i>	14%	12%	9%	22%



Allegati

## Le condizioni di lavoro nelle aree



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Aree</i>	<i>Condizioni di lavoro complessive</i>	<i>Variazione rispetto ad Aprile 2011</i>
Supporto, Staff e Personale (1)	4,90	3%
Attività Promozionali (2)	4,78	2%
Servizi Anagrafici (3)	4,42	13%
Regolazione del mercato (4)	4,86	9%
Servizi interni (5)	4,89	9%
<i>La Camera di Commercio</i>	4,73	7%

# Le condizioni di lavoro nelle aree

<i>Aree</i>	<i>Comfort</i>	<i>Assenza di stress</i>	<i>Chiarezza organizzativa</i>	<i>Equità</i>	<i>Sviluppo professionale</i>	<i>Autonomia</i>
(1)	5,26	5,67	5,35	4,22	4,46	4,46
(2)	4,69	5,19	5,11	4,67	4,52	4,52
(3)	4,21	5,49	5,03	3,51	3,99	4,30
(4)	4,68	5,18	5,37	4,82	4,53	4,61
(5)	5,47	5,13	5,23	4,33	4,38	4,79
<i>C.C.</i>	<i>4,81</i>	<i>5,36</i>	<i>5,19</i>	<i>4,19</i>	<i>4,32</i>	<i>4,51</i>



Allegati

# Le condizioni di lavoro nelle aree

Le variazioni rispetto ad Aprile 2011



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Aree</i>	<i>Comfort</i>	<i>Assenza di stress</i>	<i>Chiarezza organizzativa</i>	<i>Equità</i>	<i>Sviluppo professionale</i>	<i>Autonomia</i>
(1)	4%	1%	7%	-2%	3%	3%
(2)	-1%	2%	-1%	6%	2%	4%
(3)	31%	12%	2%	10%	15%	10%
(4)	8%	-1%	12%	25%	9%	2%
(5)	6%	5%	10%	17%	9%	10%
<i>C.C.</i>	<i>10%</i>	<i>5%</i>	<i>6%</i>	<i>11%</i>	<i>8%</i>	<i>7%</i>



Allegati

# Condizioni di lavoro per mansioni



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Mansioni</i>	<i>Condizioni di lavoro complessive</i>	<i>Variazione rispetto ad Aprile 2011</i>
Dirigenti (DIR)	5,50	4%
Funzionario (D)	4,95	
Assistente (C)	4,61	6%
Agente (B)	4,68	23%
Addetto (A)	5,29	14%
<i>La Camera di Commercio</i>	4,73	7%



Allegati

# Condizioni di lavoro per mansioni



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Mansioni</i>	<i>Comfort</i>	<i>Assenza di stress</i>	<i>Chiarezza organizzativa</i>	<i>Equità</i>	<i>Sviluppo professionale</i>	<i>Autonomia</i>
(DIR)	5,47	5,25	5,79	5,42	5,63	5,42
(D)	5,03	5,00	5,03	4,99	4,60	5,06
(C)	4,61	5,35	5,14	3,95	4,19	4,42
(B)	5,15	5,77	5,28	3,97	4,19	3,69
(A)	5,96	6,67	6,56	3,56	4,33	4,67
<i>C.C.</i>	<i>4,81</i>	<i>5,36</i>	<i>5,19</i>	<i>4,19</i>	<i>4,32</i>	<i>4,51</i>



Allegati

# Condizioni di lavoro per mansioni

Le variazioni rispetto ad Aprile 2011



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

<i>Mansioni</i>	<i>Comfort</i>	<i>Assenza di stress</i>	<i>Chiarezza organizzativa</i>	<i>Equità</i>	<i>Sviluppo professionale</i>	<i>Autonomia</i>
(D) e (DIR)	0%	7%	-2%	6%	9%	0%
(C)	-3%	2%	6%	8%	6%	9%
(B)	61%	22%	16%	46%	30%	6%
(A)	15%	11%	15%	15%	-11%	52%
C.C.	10%	5%	6%	11%	8%	7%





Allegati

# Il comfort nelle sedi



Università di Genova  
Facoltà di  
Ingegneria

Sede	Pulizia	Illuminazione	Temperatura	Silenziosità	Condizioni edificio	Gradevolezza arredi	Spazio disponibile per persona	Spazio disponibile per luoghi di lavoro comuni	Servizi igienici	Tot. 2012
Garibaldi	4,64	5,27	5,08	5,45	5,61	5,27	5,59	5,14	4,68	5,19
De Ferrari	4,23	4,79	3,74	4,00	4,32	4,40	4,43	4,43	4,15	4,28
Dassori	3,75	4,00	3,75	3,00	3,75	2,50	5,00	5,00	1,00	3,53
Chiavari	4,80	5,40	5,60	5,00	5,40	5,00	6,60	6,20	5,00	5,44
<b>C.C.</b>	<b>4,46</b>	<b>5,07</b>	<b>4,54</b>	<b>4,81</b>	<b>5,06</b>	<b>4,85</b>	<b>5,18</b>	<b>4,92</b>	<b>4,39</b>	<b>4,81</b>

## Le variazioni rispetto ad Aprile 2011

Sede	Pulizia	Illuminazione	Temperatura	Silenziosità	Condizioni edificio	Gradevolezza arredi	Spazio disponibile per persona	Spazio disponibile per luoghi di lavoro comuni	Servizi igienici	Variaz Tot.
Garibaldi	6%	5%	2%	5%	2%	4%	1%	1%	6%	3%
De Ferrari	8%	16%	12%	19%	30%	15%	18%	20%	17%	17%
Dassori	88%	7%	25%	9%	50%	25%	5%	25%	0%	23%
Chiavari	4%	0%	0%	14%	17%	25%	32%	41%	32%	17%
<b>C.C.</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>